

宋悦贤 主编

GB/T 19000—1994 idt
ISO 9000—1994 系列标准

质量管理与质量保证 问答 1000 例

辽宁科学技术出版社

GB/T19000:1994 idt ISO9000—1994 系列标准

质量管理和质量保证 问答(1000 例)

宋悦贤 著

辽宁科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

质量管理和质量保证问答 1000 例/宋悦贤主编·—沈阳:
辽宁科学技术出版社,1996.6
ISBN 7-5381-2335-0

I. 质… I. 宋… III. 质量管理—问答 IV. F273.2-44
中国版本图书馆 CIP 数据核字(96)第 05795 号

辽宁科学技术出版社出版

(沈阳市和平区北一马路 108 号 邮政编码 110001)
辽宁地质调查局矿产地质研究所印刷厂 辽宁省新华书店发行

开本:787×1092 1/16 印张:19 3/4 字数:460,000
1996 年 6 月第 1 版 1996 年 6 月第 1 次印刷

责任编辑:马旭东
封面设计:庄庆芳

版式设计:于 浪
责任校对:东 戈

印数:1—10,000

定价:28.00 元

主 编：宋悦贤

副主编：段世财

编 委：李 萍 郝万福 周敬勤 栾 莹
杨 明 于 敏 李晓明 赵世文
赵润生 刘亚民 沈 平 鲁瑞银
袁 鹰 王 宇 刘 明 李永生
于占华 宋 琳 董怀仁 侯兰锡
吕晓颖 刘光明 王 静

再 版 前 言

为适应国际贸易交流、质量体系认证和产品质量认证需要,国际标准化组织 ISO 在 1994 年对原 1987 年发布的 ISO9000 标准进行了修订并于 1994 年发布,得到了全球的采购商和供应商普遍认同。我国标准化工作者为尽快适应上述需要于 1994 年 12 月 24 日等同发布 ISO9000 系列标准,即 GB/T19000—1994 idt ISO9000:1994 系列标准,并于 1995 年 6 月 30 日实施。标准发布后受到全国各企事业单位和各个领域的领导及广大质量工作者的普遍重视,尤其是那些需要质量体系认证/注册、产品质量认证/合格证书(标志)的企事业单位迫切需要理解标准要求的实质。由于 GB/T19000—1994 idt ISO9000:1994 系列标准有着一定深度并且涉及到的领域和知识面很广泛,使人们不易理解,给学好和实施标准带来很多困难,为克服对系列标准理解上的困难,并能趋向或近似国际范畴内认识上的一致,我们编写了 GB/T19000—1994 idt ISO9000:1994 系列标准《质量管理和质量保证问答 1000 例》,供读者参照。

GB/T19000—1994 idt ISO9000:1994 是以双编号等同采用 ISO9000:1994 系列标准,而该系列标准又是依照英国、美国、加拿大、法国等国家标准或借鉴其他一些先进国家标准制定的。这就需要对上述国家的质量管理和质量保证现状进行了解和研究,以确切地理解 GB/T19000—1994 idt ISO9000:1994 系列标准内涵的实质。本书考虑上述因素,把一些先进国家的质量管理和质量保证方面的标准、实施内容、其他方面相关标准或 ISO 族标准和书目内容纳入进去,以得到认识上的接近或一致。

GB/T19000—1994 idt ISO9000:1994《质量管理和质量保证问答 1000 例》一书的宗旨就是专门围绕系列标准中,质量管理和质量保证术语、质量管理和质量保证选择和使用指南、质量体系要求和质量体系要素等,采用问答形式逐条款加以解释。本书有如下特点:

1. 本书第一部分是 GB/T19000.1—1994 idt ISO9000—1:1994 标准问答;第二部分 GB/T19004.1 idt ISO9004—1:1994 标准问答;第三部分 GB/T19001—1994 idt ISO9001:1994 标准问答(包括 GB/T19002—1994 idt ISO9002:1994 和 GB/T19003—1994 idt ISO9003:1994);第四部分是附录 GB/T19000—1994 idt ISO9000:1994 系列标准;质量管理和质量保证术语部分的问答纳入本书第二部分各要素中。上述除第四部分附录外,其他部分均按各标准保证要求、体系要求、要素内容的顺序逐因素进行问答,使读者能对照有关标准找出问答题目并加以理解。

2. 当读者对系列标准某一要素、条目不够理解时,可查找本书目录后再专题阅读。因此,本书可作为查阅工具书。

3. 本书收集了大量的质量方面的术语,可以帮助读者加深对系列标准的理解并能使读者从质量术语概念中得出正确答案。

4. 在编写质量手册时,对体系要求、体系要素不够理解时,尤其在描述文件、程序、作业指导书、质量记录等质量体系文件时,本书可以作为质量手册中各类文件的参照工具,能

够起到指导性作用。

本书在编写方法上，尽可能做到通俗易懂，文图并茂，并附有 GB/T19000—1994 idt ISO9000:1994 系列标准，可作为企业领导者和质量工作者的参考书，也可作为质量管理和质量保证方面的初级教材。

由于编者对质量管理和质量保证知识掌握的程度的限制，加之编写时间短，难免有不妥之处，望读者批评指正。

本书在编写过程中得到大连世冶集团的大力支持在此表示感谢！

编 者

1996 年 3 月

目 录

再版前言

第一部分 GB/T19000.1—1994 idt ISO9000—1:1994

0 引言问答	(1)
0001 何为等同、等效、参照采用国际标准?	(1)
0002 为什么说—ISO9000 系列标准是诸因素发展的需要?	(1)
0003 为什么说—ISO9000 系列标准是质量认证的需要?	(2)
0004 为什么说—ISO9000 系列标准是企业的生存和市场竞争的需要?	(2)
0005 为什么说—ISO9000 系列标准是产品责任的需要?	(2)
0006 为什么说—ISO9000 系列标准是社会和人身安全保障的需要?	(3)
0007 为什么说—ISO9000 系列标准是国际贸易的需要?	(3)
0008 为什么说—ISO9000 系列标准是技术规范的补充?	(4)
0009 —ISO9000 系列标准产生的条件是什么?	(5)
0010 —ISO9000 系列的路线图所起到的重要作用有哪些方面?	(5)
0011 为什么—ISO900“合同评审”与—ISO9004—1 没有对照要素?	(6)
0012 为什么—ISO9001“顾客提供产品的控制”与—ISO9004—1 没有对照要素?	(6)
0013 为什么路线图—ISO9000—1 标准“6 质量体系情况”“7 质量方面的选择和使用”没有 与—ISO9001 相对照的要求的要素?	(6)
0014 为什么—ISO9002 没有“设计控制要素”?	(6)
0015 为什么—ISO9001~9003 没有质量经济性、产品安全和营销三个方面要求内容?	(7)
0016 —ISO9001—1 标准的重要作用是什么?	(7)
1. 范围问答	(7)
0017 —ISO9000—1 标准规定了哪些原则和方法?	(7)
0018 标准适用于哪些方面和哪些领域?	(7)
0019 其他领域包括哪些方面?	(7)
0020 其他领域参照使用的程度和范围有哪些?	(8)
0021 选择和使用—ISO9001 的原则与方法是什么?	(8)
0022 选择和使用—ISO9002 的原则与方法是什么?	(9)
0023 选择和使用—ISO9003 的原则与方法是什么?	(9)
0024 选择和使用—ISO9004—1 的原则与方法是什么?	(9)
2. 引用标准问答	(9)
0025 —ISO9001~9003 标准制定的依据是什么?	(9)
0026 —ISO9000—1 标准的职能和作用是什么?	(9)
0027 —ISO9001 标准职能和作用是什么?	(10)
0028 —ISO9002 标准的职能和作用是什么?	(10)

0029	—ISO9003 标准的职能和作用是什么？	(10)
0030	—ISO9004—1 标准的职能和作是什么？	(10)
0031	—ISO9004—1 标准制定的依据是什么？	(10)
3.	定义问答	(11)
0032	如何理解供应链中组织的关系？	(11)
0033	如何理解—ISO9000—1 的供应链？	(11)
0034	如何理解—ISO9001、—ISO9002、—ISO9003 的供应链？	(11)
0035	如何理解—ISO9004—1 的供应链？	(11)
0036	为什么两个指南和保证模式标准共同用“顾客”供应链？	(12)
0037	—9000—1 指南 供应链中组织的关系内涵是什么？	(12)
0038	三个保证模式标准供应链中组织的关系内涵是什么？	(12)
0039	—ISO9004—1 供应链中组织的内涵是什么？	(12)
0040	硬件内涵是什么？	(13)
0041	软件产品类别的内涵？	(13)
0042	流程性材料产品类别的内涵？	(13)
0043	工业行业或经济部门的内涵？	(13)
0044	受益者内涵是什么？	(14)
0045	—ISO9000 系列含义是什么？	(14)
0046	—ISO9000 族目前包括哪些？	(14)
0047	—何为“质量特性”？	(15)
0048	“质量”术语注 1 内涵是什么？	(15)
0049	“质量”术语注 2 内涵是什么？	(16)
0050	“质量”术语注 3 内涵是什么？	(16)
0051	“质量”术语注 4 内涵是什么？	(16)
0052	“质量”术语注 5 内涵是什么？	(16)
0053	“质量”术语注 6 内涵是什么？	(17)
0054	“质量方针”的内涵包括哪些方面？	(17)
0055	质量管理的内涵包括哪些方面？	(18)
0056	质量体系的内涵包括哪些方面？	(18)
0057	什么是质量管理体系？	(19)
0058	什么是质量保证体系？	(19)
0059	质量体系、质量管理体系、质量保证体系之间的关系是什么？	(19)
0060	质量控制的内涵包括哪些方面？	(19)
0061	质量保证的内涵包括哪些方面？	(20)
0062	内部质量保证的内涵是什么？	(21)
0063	外部质量保证的内涵是什么？	(21)
0064	质量保证的特征是什么？	(21)
0065	质量改进的内涵包括哪些方面？	(22)
0066	产品的概念是什么？	(22)
0067	服务的概念是什么？	(22)

0068	顾客的概念是什么?	(22)
0069	供方的概念是什么?	(23)
4.	基本概念问答	(23)
0070	一个组织的主要质量目的和质量职责有哪些?	(23)
0071	—ISO9000—1 标准中“4.1 主要质量目标和质量职责 a)”项其内涵是什么?	(23)
0072	—ISO9000—1 标准中“4.1 主要质量目标和质量职责 B)”项其内涵是什么?	(23)
0073	—ISO9000—1 标准中“4.1 主要质量目标和质量职责 C)”项其内涵是什么?	(23)
0074	—ISO9000—1 标准中“4.1 主要质量目标和质量职责 d)”项其内涵是什么?	(23)
0075	—ISO9000—1 标准中“4.1 主要质量目标和质量职责 e)”项其内涵是什么?	(24)
0076	—ISO9004—1 标准那些章节与—ISO9000—1 标准“4.1 主要质量目标和质量职责”相适应?	(24)
0077	—ISO9001 标准哪些章节与—ISO9000—1 标准“4.1 主要质量目标和质量职责”相适应?	(24)
0078	供方应满足其所有受益者的期望或需求的内容包括哪些?	(24)
0079	为什么把质量体系要求和产品要求区分开来?	(24)
0080	如何划分通用产品类?	(24)
0081	四种通用产品类适用于哪些 ISO9000 族标准?	(25)
0082	通用产品类别的组合的概念?	(25)
0083	对产品质量受主要影响有哪些方面?	(25)
0084	—ISO9004—1 标准指南为满足—ISO9000—1 指南四个方面又具体提出哪些质量方面要求?	(25)
0085	—ISO9004—1 质量体系要求标准为满足—ISO9000—1 指南四个方面又具体提出哪些质量方面要求?	(26)
0086	顾客在产品提供时要考虑那些因素?	(26)
0087	—ISO9001 质量体系要求标准为满足—ISO9000—1 上述三个方面要求又具体出哪些方面要求?	(27)
0088	如何理解过程概念?	(27)
0089	为什么说所有工作是通过过程来完成的?	(27)
0090	输入和输出有几种类型?	(28)
0091	如何体现“一个组织的过程网络”?	(29)
0092	质量体系与过程网络的关系?	(29)
0093	质量体系评价三个基本问题包括哪些?	(30)
0094	质量体系评价第一个基本问题 a)过程是否被确定? 过程程序是否被恰当地形成文件?	(30)
0095	质量体系评价第二个基本问题 b)过程被充分展开并按文件要求贯彻实施?	(30)
0096	质量体系评价第三个基本问题 c)在提供预期结果方面,过程是否有效?	(30)
0097	管理评审内涵有哪些方面?	(30)
0098	质量体系审核的区分和重要作用?	(30)
0099	第一方内部质量审核有哪些特征?	(30)
0100	第二方外部质量审核有哪些特征?	(31)

0101	第三方外部质量审核有哪些特征?	(31)
0102	质量体系审核的基本要求按哪些标准实施?	(31)
5. 文件的作用问答		(31)
0103	如何理解文件的作用和价值?	(31)
0104	质量体系的文件和评价?	(31)
0105	为什么说文件是质量改进的一种支持?	(31)
0106	为什么对执行文件的人员素质要进行培训?	(32)
6. 质量体系情况问答		(32)
0107	—ISO9000 族适用于哪几种情况?	(32)
0108	第二种情况 b) 合同情况, 在第一方和第二方之间内涵是什么?	(32)
0109	第三种情况 c) 第三方认证或注册的内涵是什么?	(32)
0110	第四种情况 d) 第三方认证或注册的内涵是什么?	(32)
0111	一个供方应处在—ISO9000 族哪一种情况?	(32)
0112	合同情况的内涵是什么?	(33)
0113	合同情况的特点是什么?	(33)
0114	非合同情况的内涵是什么?	(33)
0115	非合同情况的特点是什么?	(33)
0116	非合同情况与合同情况之间的区别是什么?	(33)
0117	何为受益者推动方式?	(33)
0118	何为管理者推动方式?	(34)
0119	开展质量管理应使用什么标准和什么方式?	(34)
7. 质量方面标准的选择和使用问答		(34)
0120	—ISO9000 族包括哪些两类指南标准?	(34)
0121	为什么说—ISO9000 族重点是满足顾客的需要?	(34)
0122	使用—ISO9004—1 时供方如何选定适用的体系要素?	(35)
0123	使用—ISO9004—1 时供方如何确定要素采用的方法和技术的可用程度?	(35)
0124	任何组织要打算建立和实施质量体系时, 应选择 和使用哪一个质量方面标准?	(35)
0125~0138	在实施和应用—ISO9001 或—ISO9002 或—ISO9003 需要帮助时应选择和使用哪些 一个质量方面标准(略)?	(35)
8. 外部质量保证标准的选择和使用问答		(38)
0139	第三方认证或注册时供方和另一方应使用哪一个标准?	(38)
0140	第三方认证注册时供方和认证机构层使用哪一个标准?	(39)
0141	三种质量保证模式证实的范围	(39)
0142~0144	在什么情况下选择—ISO9001 或—ISO9002 或—ISO9003 标准?	(39)
0145	选择三种质量保证模式应注意哪些问题?	(40)
0146	怎样考虑模式的选择程序?	(40)
0147	什么是设计复杂性? 怎样选择保证模式	(40)
0148	什么是产品设计的成熟性和稳性? 怎样选择保证模式?	(41)
0149	什么是生产过程的复杂性? 怎样选择保证模式?	(41)

0150	什么是产品特性? 怎样选择保证模式?	(42)
0151	什么是产品安全性? 怎样选择保证模式?	(42)
0152	什么是经济性? 怎样选择保证模式?	(43)
0153	三种不同的模式“选择因素”之间关系有哪些方面?	(43)
0154~0157	Z299.1、Z299.2、Z299.3、Z299.4 职能是什么?	(45)
0158	怎样用数理方法选择三种保证模式?	(45)
0159	符合所选择的证实?	(47)
0160	供方证实质量体系适宜性和有效性应采取什么方法?	(47)
0161	供方向顾客提供证实的程度和性质应考虑哪些因素?	(48)
0162	产品经济性、用途和使用条件的证实程度?	(48)
0163	设计产品所要求的复杂性和创新程度的证实程度?	(48)
0164	生产产品的复杂性和难度的证实程度?	(48)
0165	仅依据最终检验和试验判断产品质量能力的证实程度?	(48)
0166	产品的有关社会要求的证实程度?	(48)
0167	供方过去的绩效的证实程度?	(48)
0168	与顾客合作程度的证实?	(49)
0169	如何剪裁和确定合同要素?	(49)
0170	合同中质量体系要素如何进行评审?	(49)
0171	怎样对质量保证要求进行补充?	(49)
0172	怎样进行合同前的评定?	(49)
0713	怎样进行合同签订后的审核?	(50)

第二部分 GB/T19004.1—1994 idt ISO9004—1:1994

0	引言问答	(51)
0174	“满足恰当规定需要、用途和目的”的含义?	(51)
0175	“满足顾客的期望”的含义?	(51)
0176	“符合实用标准和规范”的含义?	(51)
0177	“符合社会要求”的含义?	(51)
0178	“以有竞争的价格及时提供”的含义?	(51)
0179	“经济的提供”的含义?	(51)
0180	“为达到组织目标”应采取哪些措施?	(52)
0181	组织的需要和期望的内涵?	(52)
0182	“顾客的需要和期望”的内涵?	(52)
0183	“满足组织和顾客的需要”应怎样开展质量保证活动?	(52)
0184	组织的风险包括哪些方面?	(53)
0185	组织的风险的理论概念是什么?	(53)
0186	“顾客方面”的风险包括哪些方面?	(53)
0187	顾客方面风险理论概念是什么?	(53)
0188	“组织方面”的费用(成本)包括哪些方面?	(53)
0189	“顾客方面”的费用(成本)包括哪些方面?	(53)

0190	“组织方面”的利益包括哪些方面？	(54)
0191	“顾客方面”的利益包括哪些方面？	(54)
1. 管理职责问答		(54)
0192	质量管理职责包括哪些方面？	(54)
0193	组织最高领导者职责有哪些方面？	(54)
0194	一个组织制订质量方针的原则和内容有哪些方面？	(55)
0195	一个组织制订突破性质量目标的原则和内容有哪些方面？	(55)
0196	一个组织制订控制性质量目标的原则和内容有哪些方面？	(55)
0197	建立质量体系的原则有哪些方面？	(56)
0198	一个组织所建立的质量体系应保证做到哪些方面？	(56)
2. 质量体系要求问答		(56)
0199	质量环(质量螺旋)的内涵有哪些方面？	(57)
0200	“营销和市场调研”的内涵有哪些方面？	(57)
0201	“产品设计和开发”的职能包括哪些方面？	(57)
0202	“工艺策划和开发”的职能包括哪些方面？	(57)
0203	“采购”的职能包括哪些方面？	(57)
0204	“生产或服务的提供”的职能包括哪些方面？	(57)
0205	“验证”的职能包括哪些方面？	(58)
0206	“包装和贮存”的职能包括哪些方面？	(58)
0207	“销售和分发”的职能包括哪些方面？	(58)
0208	“安装和投入运行”的职能包括哪些方面？	(58)
0209	“技术支持和服务及售后”的职能包括哪些方面？	(59)
0210	“使用寿命结束时的处置或再生利用”的职能包括哪些方面？	(59)
0211	营销和市场调研与设计的重要性有哪些方面？	(59)
0212	“营销和市场调研”重要性是什么？	(59)
0213	“设计”的重要性是什么？	(59)
0214	质量结构主要职责是什么？	(59)
0215	“质量职责和权限”应明确哪些措施？	(59)
0216	“质量职责和权限 a)”质量职责的制订基本原则是什么？	(60)
0217	“质量职责和权限 b)”质量活动人员的责任和权限制订基本原则是什么？	(60)
0218	“质量职责和权限 c)”应规定不同活动之间的间接控制和协调措施的制订基本原则是什么？	(60)
0219	“质量职责和权限 d)”怎样对查明的潜在问题采取纠正和预防措施？	(60)
0220	怎样建立与质量体系相适应的组织机构？	(60)
0221	一个组织的“资源和人员”怎样组成的？	(60)
0222	“人才资源和专业技能”与质量体系之间关系是什么？	(60)
0223	“研制设备和机计算机软件”与质量体系之间的关系是什么？	(61)
0224	人员的能力、资格、经验的规定包括哪些方面？	(61)
0225	怎样安排好组织中的资源和人员	(62)
0226	工作程序的概念是什么？	(62)

0227	工作程序包括哪些方面?	(62)
0228	技术状态管理概念有哪些内容?	(62)
0229	何为技术状态标识?	(63)
0230	何为技术状态控制?	(63)
0231	何为技术状态证实?	(63)
0232	何为技术状态审核?	(63)
0233	何为技术状态文件?	(63)
0234	何为技术状态项目?	(63)
0235	何为技术状态基线?	(63)
0236	“质量政策和程序”的文件管理、应用、范围都包括哪些方面?	(63)
0237	质量手册基本概念是什么?	(64)
0238	质量手册至少应包括哪些论述?	(64)
0239	质量手册在实践中怎样制订和应用?	(64)
0240	怎样对质量手册进行更改和修订?	(64)
0241	质量手册如何去分类?	(64)
0242	质量计划的概念是什么?	(64)
0243	质量计划应包括哪些内容?	(65)
0244	“质量计划应规定”a)需达到的目标内涵有哪些方面?	(65)
0245	“质量计划应规定”b)组织实际运作的各过程的步骤?	(66)
0246	“质量计划应规定”c)职责和权限资源如何分配?	(66)
0247	“质量计划应规定”d)采用的具体的形成文件的程序和指导书的内涵是什么?	(66)
0248	“质量计划应规定”e)适宜阶段(如设计、开发)适用的试验、检验、检查和审核 大纲是什么?	(66)
0249	“质量计划应规定”f)随项目的进行更改和完善质量计划的形成文件的程序的 内涵是什么?	(66)
0250	“质量计划应规定”g)为达到质量目标必须采取的其措施的内涵是什么?	(66)
0251	“质量计划应规定”h)为达到质量目标的测量方法内涵是什么?	(66)
0252	“质量体系要素”所需质量记录包括哪些重要部分?	(67)
0253	“质量体系要素”所需要的质量记录重要性有哪些方面?	(67)
3.	质量体系审核(内容质量审核)	(67)
0254	“质量体系审核”的概念有哪些方面?	(67)
0255	内部质量体系审核的目的是什么?	(68)
0256	外部质量体系审核的目的是什么?	(68)
0257	产品(过程)质量审核的概念是什么?	(69)
0258	检验员验收后的阶段审核内容有哪些方面?	(70)
0259	包装后、发运到现场后的阶段审核内容有哪些方面?	(70)
0260	经销单位到货阶段审核内容包括哪些方面?	(70)
0261	顾客收到货阶段审核内容包括哪些方面?	(70)
0262	使用性能审核内容包括哪些方面?	(70)
0263	服务质量的审核概念是什么?	(70)

0264	审核计划包括的内容有哪些方面？	(70)
0265	“审核的活动和范围”的内在联系有哪些方面？	(71)
0266	“审核人员的资格”应具备的条件是什么？	(71)
0267	“审核依据”内容有哪些方面？	(71)
0268	“有关审核结果、结论和建议的报告程序”有哪些方面？	(71)
0269	“报告审核结果和落实纠正措施”都包括哪些内容？	(71)
0270	“质量体系的评审和评价”的内容有哪些方面？	(71)
4.	质量体系的财务考虑问答	(72)
0271	为什么说证实质量体系的有效性是财务用语来度量的	(72)
0272	质量成本法的概念是什么？	(72)
0273	怎样选择合适的科目？	(72)
0274	“质量成本类型”概念是什么？	(73)
0275	预防成本的含义和科目内容是什么？	(73)
0276	鉴定成本的含义和科目内容是什么？	(73)
0277	内部故障成本的含义和科目内容是什么？	(73)
0278	外部故障成本的含义和科目内容是什么？	(74)
0279	运行质量成本的含义和科目内容是什么？	(74)
0280	外部质量保证成本的含义和科目内容是什么？	(74)
0281	质量成本报告要求哪些内容？	(74)
0282	怎样利用质量成本报告“评价质量体系的适用性和有效性”？	(76)
0283	怎样利用质量成本报告“发现需要注意的其他问题”？	(76)
0284	怎样利用质量成本报告“确定含量和成本目标”？	(76)
0285	怎样找出最佳成本值？	(76)
0286	何为过程成本法？	(77)
0287	何为符合性成本？	(77)
0288	何为非符合性成本？	(78)
0289	何为质量损失法？	(78)
0290	质量成本报告或财务报告的目的和作用是什么？	(78)
5.	营销质量问答	(78)
0291	营销要求内涵是什么？	(78)
0292	怎样确定对产品的需求这个环节？	(79)
0293	怎样规定市场需要和销售地区，以便能确定产品的等级、数量、价格和投放市场的时间这个环节？	(79)
0294	怎样抓住对合同或市场需要的评审，确定顾客需要这个环节？	(79)
0295	在组织内传达顾客的要求的目的是什么？	(79)
0296	“规定产品规范”重要作用是什么？	(79)
0297	“规定产品规范”对性能方面有哪些要求？	(79)
0298	“规定产品规范”对感官特性方面有哪些要求？	(79)
0299	“规定产品规范”对安装布局或配合有哪些要求？	(80)
0300	“规定产品规范”对适用的标准和法则有哪些要求？	(80)

0301	“规定产品规范”对包装有哪些要求?	
0302	“规定产品规范”对质量验证和/或保证(验证)有哪些要求?	(80)
0303	“顾客信息反馈”主要职能包括哪些方面?	(80)
6.	规范和设计质量问答	(80)
0304	“规范和设计质量”对质量的影响有哪些方面?	(80)
0305	“设计策划和目标(立项)”包括哪些方面?	(81)
0306	怎样规定企业内部和外部设计职责?	(81)
0307	设计部门怎样为采购、生产提供清晰、明确的技术文件?	(81)
0308	一个组织怎样制订设计进度计划和证实设计的类似程度?	(81)
0309	怎样考虑安全、环境和其他法规要求?	(82)
0310~0323	有关规范和设计质量方面术语(略)	(82)
0324	设计评审的内涵包括哪些方面?	(84)
0325	设计评审的内容要求有哪些方面?	(85)
0326	设计评审作用有哪些方面?	(85)
0327	设计评审目标有哪些方面?	(85)
0328	设计验证采取的方法有哪些?	(85)
0329	设计评审和投产阶段质量控制有哪些要求?	(86)
0330	销售准备状态评审内容包括哪些方面?	(86)
0331	对设计更改控制有哪些要求?	(86)
0332	设计改进应采取哪些措施?	(86)
0333	设计评审要求有哪些阶段?	(87)
0334	方案设计评审阶段要求哪些内容?	(87)
0335	初步设计评审阶段要求哪些内容?	(87)
0336	详细设计评审阶段要求哪些内容?	(87)
0337	定型设计评审阶段要求哪些内容?	(87)
	“规范和设计质量”常用术语	(87)
0338~0355	设计部分术语(略)	(87)
0356~0366	可靠性特征部分术语(略)	(88)
0367~0388	失效概念部术语(略)	(89)
0389~0392	有效性征量部分术语(略)	(90)
0393~0405	试验部分术语(略)	(90)
0406~0413	失效物理部分术语(略)	(91)
7.	采购质量问答	(91)
0414	采购质量在质量管理中重要作用是什么?	(91)
0415	采购质量的性质应怎样分类?	(91)
0416	采购质量计划应包括哪些方面?	(93)
0417	对规范、图样和采购文件应提出哪些要求?	(93)
0418	选择合格的分承包方应采用哪些方面?	(93)
0419	质量保证协议有哪些?	(93)
0420	验证方法的协议有哪些内容?	(94)

0421	有哪些处理争端的规定?	(94)
0422	进货检验策划和控制应包括哪些规定?	(95)
0423	怎样做好与采购有关的质量记录	(95)
0424	供应关系上的目标和各种活动有哪些?	(95)
0425~0428	营销和采购质量常用术语(略)	(96)
8.	过程质量问答	(96)
0429	过程质量的内涵有哪些方面?	(96)
0430	受控过程的策划应包括哪些方面?	(96)
0431	过程能力的概念是什么?	(97)
0432	过程能力活动的内容包括哪些方面?	(97)
0433	怎样控制辅助材料、公共设施和环境条件	(98)
0434	与过程能力相关方面的控制有哪些?	(98)
	生产质量常用术语:	(98)
0435~0460	术语(略)	(98)
9.	过程控制问答	(99)
0461	过程控制概念是什么?	(99)
0462	怎样对设备能力和维修保养进行控制?	(100)
0463	对设备维修、保养应采取哪些措施?	(100)
0464	特殊工序(过程)的基本概念是什么?	(100)
0465	关键工序(过程)与特殊工序(过程)之间的关系是什么?	(101)
0466	怎样对特殊工序(过程)进行多频次的验证?	(101)
0467	生产过程的控制应具备哪些文件?	(101)
0468	怎样进行工艺更改的控制?	(101)
	生产过程的控制常用术语	(102)
0469~0494	术语(略)	(102)
10.	物资控制及其追溯性问答	(103)
0495	可追溯性的概念?	(103)
0496	怎样对物资进行可追溯性的控制活动?	(103)
0497~0499	术语(略)	(104)
11.	验证状况的控制问答	(104)
0500	验证状况的控制的职能有哪些?	(104)
0501	工艺验证内容包括哪些方面?	(104)
0502	工艺验证方法包括哪些方面?	(105)
0503	工艺验证后应采取哪些可追溯性措施?	(105)
12.	产品验证问答	(106)
0504	产品验证的职能和范围有哪些?	(106)
0505	外购材料和外购件“质量控制”内容有哪些方面?	(106)
0506	过程验证的职能是什么?	(106)
0507	为什么要进行“准备状态和首件检验”?	(106)
0508	为什么要进行“由机器的操作者进行的检验和试验”?	(106)

0509	自动化检验和试验的特定条件是什么？	(106)
0510	怎样进行巡回检验员监视具体操作的检验？	(107)
0511	在什么条件下采用装置检验？	(107)
0512	成品验证的验证概念是什么？	(107)
0513	成品验证应采用哪些方法？	(107)
0518	区别产品批是否符合要求该采用哪些方法？	(107)
0515	区别物资是否合格应采取哪些方法？	(108)
0516	怎样判断过程是否在变化？	(108)
0517	怎样判断过程是否接近规格的限度？	(108)
0519	怎样评定检验人员的准确性？	(108)
产品验证要素常用术语：		(108)
0519~0524	检验部分术语(略)	(109)
0525~0547	抽样方法部分术语(略)	(109)
0548~0604	抽样检查术语部分术语(略)	(110)
13. 检验、测量和试验设备的控制问答		(113)
0605	“检验、测量和试验设备的控制”活动的重要性是什么？	(113)
0606	为什么要对测量系统进行控制？	(113)
0607	测量系统的控制应包括哪些内容？	(113)
0608	测量设备和试验方法的控制要点应包括哪些内容？	(113)
0609	对分包方测量系统如何进行控制？	(114)
0610	测量和试验设备的控制应采取哪些纠正措施？	(114)
0611	在什么条件下采用“外部检验”这一因素？	(115)
检验测量和试验设备的控制常用术语		(115)
0612~0614	基本术语(略)	(115)
0615~0639	维修性特征量部分术语(略)	(115)
14. 不合格品的控制问答		(116)
0640	不合格品的控制的职能是什么？	(116)
0641	对不合格品的控制应采取哪些工作程序？	(116)
0642	怎样对不合格或不合格品进行“标识”？	(116)
0643	怎样对不合格或不合格品进行“隔离”？	(117)
0644	怎样对不合格或不合格品进行“评审”？	(117)
0645	怎样对不合格或不合格品进行“处置”？	(117)
0646	处置不合格或不合格产品要制订哪些“文件”？	(117)
0647	对不合格或不合格产品应采取哪些措施以实现“防止再发生”？	(117)
不合格品的控常用术语：		(118)
0648~0655	术语(略)	(118)
15. 纠正措施问答		(118)
0656	纠正措施要素的职能有哪些？	(118)
0657	纠正措施与—ISO9004—1 标准各要素之间有什么关系？	(118)
0658	“纠正措施”与“预防措施”之间有什么差异？	(120)