

宋悦贤 主编

GB/T10300·1 - GB/T10300·5

• 质量管理 和质量保证 •
问 答
1000 例

辽宁科学技术出版社

前 言

GB/T10300.1—GB/T10300.5《质量管理和质量保证》国家系列标准发颁后,受到全国企业和有关领域的广大质量工作者的普遍重视。现正在一些大中型企业中试点,并在全国有关企业和领域宣传贯彻。由于国家系列标准有一定深度并所涉及到的领域很广,使人们不易理解。所以给学习带来了一些难点。

除此,GB/T10300.1—GB/T10300.5系列标准是等效采用国际ISO9000系列标准,而ISO9000系列标准又是依据英国、美国、加拿大、法国的国家标准或借鉴其他一些先进国家标准制定的。这就需要对上述一些国家的“质量管理和质量保证”方面现状的了解和研究,才能确切地理解GB/T10300.1—GB/T10300.5系列标准内涵的实质。

为克服对系列标准理解上的困难,并能趋向或接近国际间认识上的一致,我们编写了GB/T10300.1—GB/T10300.5质量管理和质量保证问答1000例,本书从GB/T10300.1—10300.5要素、条目中选出650多个问答和质量管理的各要素常用术语400多条。本书的宗旨就是专门围绕系列标准各要素、条目内容,采用问答形式加以解释。因此,本书有如下特点:

1、本书第一部分是GB/T10300.1标准的问答;第二部分是GB/T10300.5标准的问答;第三部分是GB/T10300.2至4标准问答;第四部分是GB/T10300.5与GB/T10300.2要素对照问答;第五部分是质量管理和质量保证有关基础问答。上述除第五部分外,其他都是按各标准要素和条目顺序逐因素的问答,使读者能对照标准找出问题题目。

2、当读者对系列标准某一要素、条目不理解时,可以查找本书目录后专门阅读。因此,本书可以作为查阅的工具书。

3、本书收集大量的质量方面名词术语。可以帮助读者加深对系列标准的理解并能使读者从名词概念中得出正确的答案。

本书在写作方法上,尽可能做到通俗易懂,文图并茂,并附有GB/T10300系列标准和相关的质量体系标准,可作为企业领导者和质量工作者的工具书,也可作为质量管理方面教材。

由于我们的水平有限,再加上编写时间短促,难免有不妥之处,望读者批评指正。本书在编写时参考了GB/T10300系列标准主要起草人的宣贯资料,在此表示最诚恳的感谢!

编者

1991年5月

目 录

前言

第一部分 GB/T10300·1《质量管理和质量保证标准的选择和使用指南》问答

0 引言 问答	1
0.1 何为等同、等效、参照采用国际标准?	1
0.2 GB/T10300·1等效采用国际标准主要体现哪些技术内容?	1
0.3 GB/T10300系列标准产生的条件是什么?	2
0.4 GB/T10300系列标准产生的背景是什么?	2
0.5 为什么说GB/T10300系列标准是产品(或服务)技术规范的补充?	3
0.6 企业有合理的技术规范、完善的质量体系将会出现什么结果?	3
0.7 企业不具备合理技术规范和完善的质量体系将会出现什么结果?	3
0.8 企业有合理技术规范,但不具备完善的质量体系将会出现什么结果?	4
0.9 企业不具备合理技术规范而有完善的质量体系将会出现什么结果?	4
0.10 UDC658·562的含义是什么?	4
0.11 AOO含义是什么?	5
0.12 GB/T10300·1符号和数字各表示什么?	5
0.13 质量要素对照表在GB/T10300系列标准中所起的重要作用有哪些方面?	5
0.14 “采购质量”与“需方提供的物资”之间的关系是什么?	7
0.15 为什么GB/T10300·2至4没有“质量成本”和“产品安全和责任”两方面要素?	7
0.16 为什么GB/T10300·3没有“设计和规范质量”、“售后服务”两方面要素?	7
0.17 为什么说GB/T10300·2至3“供方领导的责任和质量管理职能”、“内部质量审核”、“培训”这三个要素内容相同为什么说GB/T10300·3比GB/T10300·2标准要求低?	7
0.18 如何理解“产品”在适当的地方用“服务”来表示?	8
0.19 iso9000标准制定的依据是什么?	8
0.20 GB/T10300·1在标准系列中的重要作用是什么?	8
0.21 三种质量保证模式之间的区别是什么?	8
1 主题内容与适用范围问答	
1.1 GB/T10300·1标准规定了哪些方面的原则与方法?	10
1.2 GB/T10300·1标准适用于哪些方面和哪些领域?	11
1.3 “过程”是指哪些方面的含义?	11
1.4 其他领域包括哪些行业或单位?	11
1.5 其他领域参照使用的程度和范围有哪些?	11
1.6 选择和使用GB/T10300·2的原则与方法是什么?	13
1.7 选择和使用GB/T10300·3的原则与方法是什么?	13
1.8 选择和使用GB/T10300·4的原则与方法是什么?	13
1.9 选择和使用GB/T10300·5的原则与方法是什么?	13
2 引用标准问答	
2.1 GB/T10300·2至4标准制定的依据是什么?	14

2.2	GB/T10300.1标准职能和作用是什么?	14
2.3	GB/T10300.2标准的职能和作用是什么?	14
2.4	GB/T10300.3标准的职能和作用是什么?	14
2.5	GB/T10300.4标准的职能和作用是什么?	15
2.6	GB/T10300.5标准的职能和作用是什么?	15
2.7	GB/T10300.5标准制定的依据是什么?	15
3 术语问答		
3.1	质量方针的内涵应包括哪些方面?	15
3.2	质量管理的内涵应包括哪些方面?	16
3.3	质量体系的内涵应包括哪些方面?	16
3.4	质量控制的内涵应包括哪些方面?	17
3.5	质量保证金的内涵应包括哪些方面?	18
3.6	内部质量保证金的内涵是什么?	19
3.7	外部质量保证金的内涵是什么?	19
3.8	质量保证金的特性是什么?	19
3.9	什么是质量管理体系?	19
3.10	什么是质量保证金体系?	19
3.11	质量体系、质量管理体系、质量保证金体系之间的关系是什么?	19
3.12	质量保证金、质量控制、质量体系定义的共同因素和它的性质是什么?	20
3.13	“质量”术语的内涵应包括哪些方面?	21
3.14	“质量”为什么应对“需要”在不同环境作出不同的规定和定义?	22
3.15	为什么“质量”在许多场合“需要”随时间变而变化?	22
3.16	为什么“质量”的“需要”一般可转化成具有指标的特征和特性?	22
3.17	为什么“质量”这个术语既不用于表示相对的优良程度,也不用于技术评定的定量含义?	22
3.18	为什么“产品或服务的质量受相互作用的许多活动的影响”?	23
3.19	为什么说“质量的经济效益是由质量环各阶段的活动所取得的”?	23
3.20	适用性、适应意图、用户满意符合要求等能否代表“质量”定义?	23
3.21	如何理解GB/T10300.1中“几个术语之间的关系图”?	23
4 质量工作的目的问答		
4.1	质量工作的目的有哪些方面?	26
4.2	为什么企业质量工作的目的第一因素是“质量体系”?	26
4.3	为什么企业质量工作的目的第二因素是“内部质量保证金”?	26
4.4	为什么企业质量工作的目的第三因素是“外部质量保证金”?	26
4.5	为什么说“质量管理”包括了企业全部的质量工作?	26
5、质量体系环境的特点问答		
5.1	合同环境的内涵是什么?	27
5.2	非合同环境的内涵是什么?	27
5.3	非合同环境的特点是什么?	27
5.4	合同环境的特点是什么?	27
5.5	非合同环境与合同环境之间的区别是什么?	27
5.6	为什么一个企业往往同处在两种环境中?	28

6、质量体系标准的分类问答

- 6.1 GB/T10300·5属于哪一类标准?28
- 6.2 GB/T10300·2至4属于哪一类标准?28

7 在质量管理中质量体系标准的应用问答

- 7.1 如何理解质量体系有效性?28
- 7.2 如何保证质量体系的有效运行?29
- 7.3 如何理解质量体系的全面性?30
- 7.4 如何理解质量体系的唯一性?30
- 7.5 如何理解质量体系的适用性?30
- 7.6 如何理解质量体系的相容性?30
- 7.7 如何理解质量体系的经济性?30

8 合同环境中质量体系标准的应用问答

- 8.1 在合同环境中都应注意哪些问题?31
- 8.2 在什么情况下选用GB/T10300·2保证模式标准?31
- 8.3 在什么情况下选用GB/T10300·3保证模式标准?31
- 8.4 在什么情况下选用GB/T10300·4保证模式标准?32
- 8.5 什么是设计复杂性? 适用于哪种保证模式?32
- 8.6 什么是设计成熟程度? 适用于哪种保证模式?32
- 8.7 什么是产品的制造复杂性? 适合选用哪种保证模式?32
- 8.8 什么是产品特性? 适用于哪种保证模式?33
- 8.9 什么是产品安全性? 适用哪种保证模式?33
- 8.10 什么是产品的经济性? 适合选用哪种保证模式?34
- 8.11 六个因素等级规定范围和内容是什么?34
- 8.12 供方向需方提供“证实”的含义是什么?36
- 8.13 供方向需方提供证实时,应考虑哪些因素? 为什么?36
- 8.14 需方在签订合同前,评价供方质量体系时,主要应做哪些工作?36
- 8.15 在编制合同时,主要应做哪些工作?37

第二部分《GB/T10300·5质量管理和质量体系要素指南》标准问答

A 1 (附录) “企业的目标”问答

- A1.1 “满足规定的需要和用途的含义是什么?38
- A1.2 “满足用户的期望”的含义是什么?38
- A1.3 “符合有关的标准和技术规范”的含义是什么?38
- A1.4 “符合社会有关法令的要求”的含义是什么?38
- A1.5 “物美价廉”的含义是什么?38
- A1.6 “使企业获得良好经济效益”的含义是什么?38
- A1.7 为达到“企业的目标”应采取哪些预防措施?38

A 2 满足企业与用户的需要问答

- A2.1 “企业的需要”的内涵是什么?39
- A2.2 “用户的需要”的内涵是什么?39
- A2.3 “满足企业与用户的需要”应怎样开展质量保证活动?39

A3 企业与用户的风险、成本和利益问答

A3.1 “企业方面”的风险包括哪些方面?	40
A3.2 企业方面风险的理论概念是什么?	40
A3.3 “用户方面”的风险包括哪些方面?	40
A3.4 用户方面风险理论概念是什么?	40
A3.5 “企业方面”的费用包括哪些方面?	40
A3.6 “用户方面”的费用包括哪些方面?	40
A3.7 “企业方面”的利益包括哪些方面?	41
A3.8 “用户方面”利益包括哪些方面?	41

1 领导职责和质量管理职能问答

1.1 企业领导主要职责有哪些?	41
1.2 企业制订突破性质量目标的原则和内容包括哪些方面?	41
1.3 企业制订控制性质量目标的原则和内容包括哪些方面?	42
1.4 质量体系的主要功能是什么?	42
1.5 企业所建立的质量体系应保证做到哪些方面?	42
1.6 领导职责和质量管理职能要素的常用术语有哪些?	42

2 质量体系原理和原则

2.1 质量环(质量螺旋)的内涵有哪些方面?	45
2.2 “市场调研”的内涵有哪些方面?	46
2.3 “设计、规范的编制和产品研制”的职能包括哪些方面?	46
2.4 “采购”要素职能包括哪些方面?	46
2.5 “工艺准备”要素职能包括哪些方面?	46
2.6 “生产制造”职能包括哪些方面?	46
2.7 “检验和试验”职能包括哪些方面?	47
2.8 “包装和贮存”职能包括哪些方面?	47
2.9 “销售和发运”职能包括哪些方面?	47
2.10 “安装和运行”职能包括哪些方面?	47
2.11 “技术服务和维修”职能包括哪些方面?	48
2.12 “用后处置”职能包括哪些方面?	48
2.13 市场调研和设计起关键作用的有哪几方面?	48
2.14 “市场调研”所起的关键作用是什么?	48
2.15 “设计”所起到的关键作用是什么?	48
2.16 “质量体系的结构”的主要职责是什么?	48
2.17 “责任和权限”应明确哪些质量活动?	48
2.18 企业领导的各职能部门的质量责任制订的基本原则是什么?	49
2.19 制订质量活动人员的责任和权限的基本原则是什么?	49
2.20 各项活动之间的接口和协调措施制订的基本原则是什么?	49
2.21 厂长(经理)对内外质量保证活动应采取哪些办法和规定?	49
2.22 怎样对查明的潜在的问题采取补救或预防措施?	49
2.23 怎样建立与质量管理体系相适应的组织机构?	50
2.24 企业的“资源和人员”是怎样组成的?	50

2.25 “人才资源和专业技能”与质量体系之间的关系是什么？	50
2.26 “研制设备和计算机软件”与质量体系之间的关系是什么？	50
2.27 人员的能力、资格、经验的规定包括哪些方面？	51
2.28 怎样安排好企业的资源和人员？	51
2.29 工作程序的概念是什么？	51
2.30 工作程序包括哪些范围？	51
2.31 “质量政策和程序”的文件管理、应用、范围都包括哪些方面？	52
2.32 质量手册的基本概念是什么？	52
2.33 质量手册至少应包括哪些论述？	52
2.34 质量手册在实践中怎样制订和应用？	52
2.35 怎样对质量手册进行更改和修订？	53
2.36 质量手册如何去分类？	53
2.37 质量计划的概念是什么？	53
2.38 质量计划应包括哪些？	53
2.39 质量计划规定的“应达到的质量目标”的内涵有哪些方面？	54
2.40 质量计划项目的“责任和权限”如何分配？	54
2.41 怎样采用“特定程序、方法和作业指导书”？	54
2.42 如何采用“有关阶段（设计、研制等）的试验、检验和审核大纲”	54
2.43 怎样修改和完善质量计划？	54
2.44 要达到“质量目标”应采取哪些措施？	55
2.45 “质量记录”包括哪些重要部分？	55
2.46 “质量记录”的重要性有哪些方面？	55
3 质量体系审核	
3.1 “质量体系审核”的概念有哪些方面？	55
3.2 内部质量体系审核的目的是什么？	56
3.3 外部质量体系审核的目的是什么？	56
3.4 产品（过程）质量审核的概念是什么？	56
3.5 检验员验收的阶段审核内容有哪些方面？	56
3.6 包装后、发运到现场后的阶段审核内容有哪些方面？	56
3.7 经销单位到货阶段审核内容包括哪些方面？	56
3.8 用户收到货阶段审核内容有哪些方面？	56
3.9 使用性能审核阶段审核内容包括哪些方面？	57
3.10 服务质量审核的概念是什么？	57
3.11 审核计划包括的内容有哪些方面？	57
3.12 “审核的活动和范围”的内在联系有哪些方面？	57
3.13 “审核人员的资格”应具备的条件是什么？	57
3.14 “审核依据”内容有哪些方面？	58
3.15 “有关审核结果、结论和建议的报告程序”有哪些方面？	58
3.16 “质量管理体系的复审和评定的内容”有哪些方面？	58
3.17 “质量体系原理和原则”及“质量体系审核”常用术语有哪些？	58

4 质量成本问答

4.1 质量成本的基本概念是什么?	61
4.2 怎样选择合适的科目?	61
4.3 预防成本的含义和科目内容是什么?	61
4.4 鉴定成本的含义和科目内容是什么?	62
4.5 内部损失成本的含义和科目内容是什么?	62
4.6 外部损失成本的含义和科目内容是什么?	63
4.7 工作质量成本的含义和科目内容是什么?	63
4.8 外部质量保证成本的含义和科目内容是什么?	63
4.9 质量成本报告要求哪些内容?	63
4.10 怎样利用质量成本报告“评价质量管理体系的适用性和有效性”?	65
4.11 怎样利用质量成本报告“发现需要注意的其他问题”?	65
4.12 怎样利用质量成本报告“确定质量和成本目标”?	66
4.13 怎样找出最佳成本值?	66
4.14 质量成本常用术语有哪些?	67

5 市场调研质量问答

5.1 怎样“预测市场对产品的需求”这个环节?	67
5.2 怎样准确确定市场需求和销售这个环节?	67
5.3 怎样抓住对合同或市场需要的评审, 确定用户需要这个环节?	68
5.4 在企业内传达用户的要求的目的是什么?	68
5.5 “产品设想”对“性能”方面有哪些要求?	68
5.6 “产品设想”对“感官特点”方面有哪些要求?	68
5.7 “产品设想”对“安装布局和配合”方面有哪些要求?	68
5.8 “产品设想”对“适用的标准和法规”方面有哪些要求?	68
5.9 “产品设想”对“包装”方面有哪些要求?	69
5.10 “产品设想”对“质量保证(验证)”方面有哪些要求?	69
5.11 “用户信息反馈”主要职能包括哪些方面?	69
5.12 市场调研质量常用术语有哪些?	69

6 设计和规范质量问答

6.1 “设计和规范质量”要素的重要作用有哪些方面?	69
6.2 “设计计划和目标”包括哪些方面?	70
6.3 怎样规定企业内部或外部的设计职责?	70
6.4 设计部门怎样为采购、生产提供清晰、明确的技术文件?	70
6.5 企业怎样制订设计进度计划和证实设计的类似程度?	71
6.6 怎样考虑安全、环境和其他法规要求?	71
6.7 什么是“可靠性”概念?	71
6.8 什么是“产品”概念?	71
6.9 什么是“失效”概念?	71
6.10 什么是维修和维修性?	72
6.11 什么是有效性?	72
6.12 什么是耐久性?	72

6.13 什么是安全性?	72
6.14 什么是失效模式和效应分析(FMEA)概念?	72
6.15 什么是故障树概念?	73
6.16 接收和拒收含义是什么?	73
6.17 接收概率和拒收概率的含义是什么?	73
6.18 精密度的含义是什么?	73
6.19 均值的准确度含义是什么?	73
6.20 重复性reproducibility的定性和定量含义是什么?	73
6.21 再现性reproducibility定性和定量含义是什么?	74
6.22 设计评审的内涵包括哪些方面?	74
6.23 设计评审内容有哪些方面?	74
6.24 设计评审作用有哪些方面?	75
6.25 设计评审目标有哪些方面?	75
6.26 设计验证采取的方法有哪些?	75
6.27 设计评审和投产阶段质量控制有哪些要求?	76
6.28 投入市场前的复审内容包括哪方面?	76
6.29 对设计更改的控制有哪些要求?	76
6.30 设计的改进应采取哪些措施?	76
6.31 设计评审要求有哪些阶段?	77
6.32 方案设计评审阶段要求哪些内容?	77
6.33 初步设计评审阶段要求哪些内容?	77
6.34 详细设计评审阶段要求哪些内容?	77
6.35 定型设计评审阶段要求哪些内容?	77
6.36 “设计和规范质量”常用术语有哪些?	77

7 采购质量问答

7.1 采购质量在质量管理中的重要作用是什么?	82
7.2 采购质量的性质应怎样分类?	82
7.3 采购质量计划应包括哪些方面?	84
7.4 对规范、图纸和订货单应提出哪些要求?	84
7.5 选择合格的供方应采用哪些方法?	84
7.6 怎样对比其他用户的使用经验?	85
7.7 质量保证协议有哪些内容?	85
7.8 验证方法的协议有哪些内容?	85
7.9 有哪些处理争端的规定?	86
7.10 进货检验计划和进货控制应包括哪些规定?	86
7.11 怎样做好进货质量记录?	87
7.12 供应关系上的目标和各种活动有哪些?	87

8 工艺准备质量问答

8.1 怎样对工艺准备质量进行控制?	87
8.2 怎样制订生产控制计划?	88
8.3 工序能力的概念是什么?	88
8.4 工序能力活动的内容包括哪些方面?	89

8.5	怎样控制辅助材料、公共设施和环 境 条 件?	89
8.6	与工序能力相关方面的控制 有 哪 些?	89
8.7	工艺准备质量常用术语 有 哪 些?	90
9 生产过程的控制问答		
9.1	生产过程的控制概念和控制要点 是 什 么?	91
9.2	怎样对设备能力和维修保养进行 控 制?	91
9.3	对设备维修、保养应采取哪些 措 施?	92
9.4	特殊工序的基本概念 是 什 么?	92
9.5	关键工序与特殊工序之间的关系 是 什 么?	92
9.6	怎样对特殊工序进行多频次的 验 证?	93
9.7	生产过程的控制应具备哪些 文 件?	93
9.8	怎样进行工艺更改的 控 制?	93
9.9	生产过程的控制常用术语 有 哪 些?	93
10 物资控制及其可追溯性问答		
10.1	可追溯性的概念 是 什 么?	95
10.2	怎样对物资进行可追溯性的 控 制 活 动?	95
10.3	物资控制及其可追溯性常用术语 有 哪 些?	96
11 验证状况的控制问答		
11.1	验证状况的控制的职能有 哪 些?	97
11.2	工艺验证内容包括哪些方面?	97
11.3	工艺验证方法包括哪些方面?	97
11.4	工艺验证后应采取哪些可追溯性 措 施?	97
12 产品验证问答		
12.1	产品验证的职能和范围有 哪 些?	97
12.2	“外购材料和外购件”质量控制内容 有 哪 些 方 面?	98
12.3	工序间检验的职能 是 什 么?	98
12.4	为什么要进行“首件检验”?	99
12.5	为什么要进行“自检”?	99
12.6	自动化检验和试验的特定条件 是 什 么?	99
12.7	怎样进行巡回 检 验?	99
12.8	在什么条件下采用装置 检 验?	99
12.9	成品验证的概念 是 什 么?	99
12.10	成品验证应采用哪些方法?	100
12.11	区别产品批是否符合要求应采用 哪 些 方 法?	100
12.12	区别物资是否合格应采用哪些 方 法?	100
12.13	怎样判断工序是否在变化?	100
12.14	怎样判定工序接近规格的 限 度?	101
12.15	怎样评定验检人员的准确性?	101
12.16	产品验证要素常用术语有 哪 些?	101
13 测量和试验设备的控制问答		
13.1	“测量和试验设备的控制”活动的 重 要 性 是 什 么?	107

13.2	为什么要对测量系统进行控制?	107
13.3	测量系统的控制应包括哪些内容?	107
13.4	测试设备和试验方法的“控制要点”应包括哪些内容?	107
13.5	对供方测量系统如何进行控制?	108
13.6	测量和试验设备的控制应采取哪些纠正措施?	108
13.7	在什么条件下采用“厂外试验”这一要素?	109
13.8	测量和试验设备的控制常用术语有哪些?	109
14 不合格的控制问答		
14.1	不合格的控制的职能是什么?	111
14.2	对不合格的控制应采取哪些工作程序(或措施)?	111
14.3	怎样对不合格的产品进行“鉴别”?	111
14.4	怎样对不合格的产品进行隔离?	111
14.5	怎样对不合格的产品进行评审?	111
14.6	怎样对不合格的产品进行处理?	112
14.7	处理不合格品需要制订哪些“文件”?	112
14.8	对不合格品应采取哪些措施以实现“防止再发生”?	112
14.9	不合格的控制常用术语有哪些?	112
15 纠正措施问答		
15.1	纠正措施要素的职能有哪些?	113
15.2	纠正措施与GB/T10300.5标准各要素之间有什么关系?	113
15.3	“纠正措施”与“预防措施”之间有什么差异?	117
15.4	纠正措施要素中“责任的分配”包括哪些内容?	117
15.5	怎样进行“严重性评价”的质量活动?	117
15.6	怎样进行“原因的调查”的质量活动?	117
15.7	怎样进行“问题的分析”的质量活动?	117
15.8	怎样进行“预防措施”的质量活动?	117
15.9	怎样选定“工序控制”的质量活动?	118
15.10	“不合格品的处理”应采取哪些纠正措施?	118
15.11	对“永久性更改”应作出什么决定?	118
15.12	纠正措施常用术语有哪些?	118
16 搬运和生产后的职能问答		
16.1	“搬运和生产后的职能”的要素主要职能有哪些?	119
16.2	“搬运和生产后的职能”的要素范围包括哪些方面?	119
16.3	“搬运和生产后的职能”要素在质量控制方面所起的作用是什么?	119
16.4	搬运和贮存的后续作业所起的作用有哪些?	119
16.5	识别标志的后续作业所起的作用有哪些?	119
16.6	包装有哪些形式?	120
16.7	包装的后续作业的重要性有哪些?	120
16.8	怎样进行“安装”的质量控制活动?	120
16.9	怎样进行产品“交付”的质量制控活动?	120
16.10	“市场信息和产品监督”要采取哪些纠正措施?	121

16.11 怎样建立“市场信息和产品监督”的管理系统?	121
16.12 怎样运用用户的信息?	121
16.13 “搬运和生产后的职能”的要素有哪些相关标准?	121
17 售后服务问答	
17.1 售后服务要素的作用是什么?	122
17.2 怎样处置安装服务工作	122
17.3 售后服务应制订或采取哪些具体规定?	122
18 质量文件和记录问答	
18.1 为什么把“质量文件”作为独立要素提出来?	123
18.2 “质量文件”的作用有哪些方面?	123
18.3 “工程结构管理”的概念是什么?	123
18.4 “质量文件”的控制应采用哪些程序?	124
18.5 需要控制的“质量文件”应包括哪些?	124
19 质量记录问答	
19.1 需要控制的“质量记录”有哪些?	124
19.2 怎样区别“质量文件”和“质量记录”这两类概念?	125
19.3 怎样对“质量记录”进行档案管理?	125
20 人员问答	
20.1 提出“人员”要素的重要性在哪里?	126
20.2 人员培训的重要性是什么?	126
20.3 怎样规定培训方案?	126
20.4 企业领导在人员培训方面应负的职责是什么?	127
20.5 怎样对技术人员进行培训?	127
20.6 怎样对检验员和操作工进行培训?	127
20.7 应对哪些人员发放资格证书?	127
20.8 怎样调动全员的积极性?	127
20.9 工作质量的“运用”应采取哪些措施?	128
20.10 怎样提高全员的“质量意识”?	128
20.11 怎样开展“质量考核”活动?	128
21 产品安全和责任问答	
21.1 “产品安全和责任”要素的重要性有哪些方面?	128
21.2 减少“产品安全和责任”应采取哪些步骤?	128
21.3 怎样采用安全性标准?	129
21.4 怎样对安全要素进行设计鉴定?	129
21.5 采用产品使用说明书、维修手册、标签的重要性在哪里?	129
21.6 查明安全性产品的质量问题的应采取哪些措施?	129
22 统计方法的应用问答	
22.1 统计方法的应用的重要性有哪些?	130
22.2 统计方法的应用范围主要有哪些?	130
22.3 统计技术主要方面有哪些?	130
22.4 实验设计概念是什么?	130

22.5	回归分析概念是什么?	130
22.6	方差分析概念是什么?	131
22.7	风险分析概念是什么?	131
22.8	显著性结果的概念是什么?	131
22.9	控制图概念是什么?	131
22.10	累积和图概念是什么?	132
22.11	抽样检验的概念是什么?	132
22.12	市场分析选择哪种统计技术?	132
22.13	产品设计选择哪种统计技术?	132
22.14	可靠性规范、寿命(耐用性)预测选择哪种统计技术?	132
22.15	工序控制(工序能力)的研究选择哪种统计技术?	133
22.16	确定质量水平(检验方案)选择哪种统计技术?	133
22.17	数据分析(性能评定或缺陷分析)应选择哪种统计技术?	133
22.18	在实践中对遇到的具体问题应怎样选择统计技术?	133
22.19	统计方法的应用常用术语有哪些?	133

第三部分 GB/T10300·2~GB/T10300·4三种质量保证模式标准问答

0 “引言”问答

0.1	“质量保证模式”理论概念是什么?	153
0.2	GB/T10300·2至4引言中“技术和管理能力”形式的含义是什么?	153
0.3	为什么说GB/T10300·2至4标准是合同环境下产品技术要求的补充?	153
0.4	GB/T10300·2至4引言中“技术要求”补充与GB/T10300·1引言中“技术规范”补充两者有什么区别?	154
0.5	怎样区别“技术要求”和“技术规范”的内在含义?	154

1 主题内容和适用范围问答

1.1	GB/T10300·2质量保证模式在合同环境下应用的标准根据是什么?	155
1.2	GB/T10300·3质量保证模式标准在合同环境下应用的标准根据是什么?	155
1.3	GB/T10300·4质量保证模式标准在合同环境下应用的标准是什么?	155

2 “引用标准”问答

2.1	为什么GB/T10300·2至5都引用了GB/T10300·1指南标准?	156
2.2	为什么GB/T10300·2没有引用GB/T10300·3至4标准?	156
2.3	为什么GB/T10300·3至4没有引用GB/T10300·2标准?	157
2.4	为什么GB/T10300·2至4没有引用GB/T10300·5要素指南标准?	157
2.5	为什么GB/T10300·5引用了GB/T10300·2至4标准?	157
2.6	为什么GB/T10300·1引用了GB/T10300·2至5标准?	157

3 术语问答

3.1	GB6583·1术语标准的重要作用在哪里?	157
3.2	除GB6583·1术语标准外,还有哪些相关的术语标准?	158

A1 供方领导的责任和质量管理职能问答

A1.1	怎样对供方领导的责任和质量管理职能进行考核或调研?	158
A1.2	对供方的质量方针基本内容作哪些方面调研?	158

A1.3	对供方领导的责任和质量管理职能进行哪些调研?	159
A1.4	供方“责任和权限”要素的内涵有哪些?	159
A1.5	供方应提出哪些要求以防止产品出现不合格?	159
A1.6	应怎样“确认记录产品的质量”?	159
A1.7	应怎样“通过规定的程序,提出、采取或推荐解决办法”?	160
A1.8	应怎样进行“监督解决办法的实施并验证其效果”?	160
A1.9	应怎样对“在不合格的质量问题解决之前,对其后加工、交付或安装采取必要措施”?	160
A1.10	供方在“质量责任和权限”方面应向需方提出哪些证据?	160
A1.11	需方对供方“验证手段和人员”应提出哪些要求?	161
A1.12	供方应对“验证手段和人员”提供给需方哪些证据?	161
A1.13	需方与供方代表之间的关系有哪些?	161
A2 质量体系的建立和运行问答		
A2.1	需方对供方所建立的质量体系应提出哪些要求?	162
A2.2	供方应对质量体系有效运行提供给需方哪些文件证据?	162
A3 内部质量审核问答		
A3.1	需方对供方内部质量审核应提出哪些要求?	162
A3.2	供方应对内部质量审核提供给需方哪些证据?	163
A3.3	需方对“供方领导的复审”应提出哪些要求?	163
A3.4	供方应对“供方领导的复审”提供给需方哪些证据?	163
A3.5	内部质量体系审核和外部质量体系审核及供方领导的复审共同点是什么?	163
A4 合同评审问答		
A4.1	需方对供方“合同评审”应提出哪些要求?	164
A4.2	供方在“合同评审”时应提供给需方哪些证据?	164
A4.3	需方对供方应怎样对“合同评审”进行评价?	164
A4.4	供方在“合同评审”时应考虑需方哪些方面的问题?	165
A4.5	GB/T10300·2“4.3合同评审”中“a规定的要求是适合的,并形成文件”的含义是什么?	165
A4.6	GB/T10300·2“4.3合同评审”中“b与投标不一致的要求已得到解决的含义是什么?”	165
A4.7	GB/T10300·2“4.3合同评审”中“c供方具有满足合同能力要求”的含义是什么?	165
A5 设计控制问答		
A5.1	需方对供方“设计控制”应提出哪些要求?	166
A5.2	供方在“设计控制”方面应提供给需方哪些证据?	166
A5.3	供方在进行产品设计时应采取哪些必要的准则(或原则)?	167
A5.4	需方对供方“设计研制计划”应提出哪些具体要求?	167
A5.5	需方对供方设计“任务的分配”应提出哪些要求?	167
A5.6	需方对供方涉及设计方面“组织和技术接口”应提出哪些具体要求?	167
A5.7	供方应怎样对待设计输入项目?	167
A5.8	对设计输出项目的要求有哪些?	168

A5.9 设计输出项目应“满足输入的要求”的含义是什么?	168
A5.10 设计输出项目应“规定或引用验收准则”的含义是什么?	168
A5.11 设计输出项目应“标出与安全的产品主要功能关系重大的设计特性”的含义是什么?	168
A5.12 设计输出项目应“符合法规要求”的含义是什么?	168
A5.13 需方对供方“设计验证”应提出哪些要求?	169
A5.14 设计输入和设计输出的评审与论证的具体内容有哪些?	169
A5.15 需方对供方的“设计更改”应提出哪些要求?	170
A6 采购问答	
A6.1 需方对供方“采购”应提出哪些要求?	171
A6.2 供方对“采购”应提供给需方哪些证据?	171
A6.3 “采购”要素的重要作用是什么?	171
A6.4 供方和分供方在GB/T10300·2~4标准中的特定含义是什么?	171
A6.5 采购需要哪些方面文件?	172
A6.6 如何对“分供方进行评定”?	172
A6.7 怎样实施“采购物资的验证”工作?	172
A7 需方提供的物资问答	
A7.1 为什么GB/T10300·5标准没有“需方提供的物资”这一要素?	173
A7.2 为什么GB/T10300·2~3标准要单独提出“需方提供的物资”这一要素?	173
A7.3 “需方提供的物资”对供方有哪些要求?	173
A7.4 供方对“需方提供的物资”应提供给需方哪些证据?	173
A8 工序控制问答	
A8.1 需方对供方“工序控制”应提出哪些要求?	173
A8.2 供方应对“工序控制”提供给需方哪些证据?	174
A8.3 需方为什么要提出“工序控制”这一要素的要求?	174
A8.4 作业指导书应包括哪些内容?	174
A8.5 怎样对产品主要特性和关键工序进行监控?	174
A8.6 在什么情况下对工序和设备进行鉴定?	175
A8.7 怎样处理好工艺标准评定和应用方面的一些问题?	175
A9 生产过程的控制问答	
A9.1 需方应对供方“生产过程的控制”提出哪些要求?	175
A9.2 供方对“生产过程的控制”应提供给需方哪些证实?	175
A9.3 在生产过程中供方应怎样对“设备的控制和维修保养”进行控制?	175
A9.4 供方应怎样对“特殊工序”进行控制?	175
A9.5 供方应怎样对生产过程中的“文件”进行控制?	176
A9.6 供方应怎样对生产过程中的“工艺更改”进行控制?	176
A10 产品标记和可追溯性问答	
A10.1 需方应对供方“产品标记和可追溯性”提出哪些要求?	176
A10.2 供方对“产品标记和可追溯性”应提供给需方哪些证据?	176
A11 检验和试验状态的标识问答	
A11.1 需方对供方在“检验和试验状态的标识”应提出哪些要求?	177
A11.2 供方应对“检验和试验状态的标识”提供给需方哪些证据?	177

A12 检验和试验要素问答

A12.1 检验和试验的基本职能有哪些?	177
A12.2 检验和试验要达到的目的有哪些方面?	177
A12.3 需方应对供方“进货检验和试验”提出哪些要求?	178
A12.4 供方采用进货检验其必要性在哪里?	178
A12.5 供方对“进货检验和试验”应提供给需方哪些证据?	178
A12.6 工序间检验和试验的基本职能有哪些方面?	178
A12.7 工序和产品之间的相互关系是什么?	178
A12.8 需方在供方“工序间检验和试验”中应提出哪些要求?	178
A12.9 供方对“工序间检验”应提供给需方哪些证据?	179
A12.10 最终检验和试验的基本职能有哪些?	179
A12.11 需方应对供方“最终检验和试验”提出哪些要求?	179
A12.12 供方对“最终检验和试验”应提供给需方哪些证据?	179

A13 检验、测量和试验设备问答

A13.1 检验、测量和试验设备的职能有哪些?	180
A13.2 需方应对供方“检验、测量和试验设备”提出哪些要求?	180
A13.3 供方对“检验、测量和试验设备”应提供给需方哪些证据?	181

A14 不合格品的控制问答

A14.1 不合格品的控制职能有哪些?	182
A14.2 需方应对供方“不合格品的控制”提出哪些要求?	182
A14.3 供方对“不合格品的控制”应提供给需方哪些证据?	182
A14.4 在什么情况下要“进行返工,以达到规定要求”?	183
A14.5 在什么情况下判定“返修或不返修作为让步接收”的处理?	183
A14.6 在什么情况下判定“降级改为它用”的处置?	183
A14.7 在什么情况下判定“拒收或报废”的处置?	183

A15 纠正措施问答

A15.1 需方应对供方“纠正措施”提出哪些要求?	184
A15.2 供方对“纠正措施”应提供给需方哪些证据?	184
A15.3 从哪些方面“调查产生不合格品的原因”?	185
A15.4 怎样对不合格品进行“问题的分析”?	185
A15.5 怎样对不合格品“采取预防措施”?	185
A15.6 为保证纠正措施的有效实施应采取哪些控制活动?	185
A15.7 怎样有效实施“有关规程的更改并予以记录”?	185

A16 搬运、贮存、包装和交付问答

A16.1 搬运、贮存、包装和交付的职能有哪些?	185
A16.2 需方应对供方“搬运”提出哪些要求?	186
A16.3 供方对“搬运”应提供给需方哪些证据?	186
A16.4 需方应对供方“贮存”提出哪些要求?	186
A16.5 供方对“贮存”应提供给需方哪些证据?	186
A16.6 需方应对供方“包装”提出哪些要求?	186
A16.7 供方对“包装”应提供给需方哪些证据?	186

A16.8	需方应对供方“交付”提出哪些要求?	187
A16.9	供方对“交付”应提供给需方哪些证据?	187
A16.10	在一般情况下“识别标志”有哪些要求?	187
A16.11	“包装”形式有哪些种?	187
A16.12	产品“交付”环节的重要性和质量控制有哪些方面?	187
A17 售后服务问答		
A17.1	“售后服务”要素的重要性?	188
A17.2	需方应对供方“售后服务”提出哪些要求?	188
A17.3	供方对“售后服务”应提供给需方哪些证据?	188
A17.4	需方应对供方“市场信息和产品监督”提出哪些要求?	188
A17.5	供方对“市场信息和产品监督”应提供给需方哪些证据?	188
A18 文件控制问答		
A18.1	“文件控制”要素职能或其重要性是什么?	189
A18.2	需方应对供方“文件批准和发布”提出哪些要求?	189
A18.3	供方对“文件批准和发布”应提供给需方哪些证据?	189
A18.4	需方应对供方“文件更改”提出哪些方面要求?	189
A18.5	供方对“文件更改”应提供给需方哪些证据?	189
A19 质量记录问答		
A19.1	质量记录要素的重要作用是什么?	190
A19.2	需方应对供方“质量记录”提出哪些要求? 供方应提供给需方哪些证据?	190
A20 培训问答		
A20.1	需方应对供方“培训”提出哪些要求? 供方应提供给需方哪些证据?	191
A21 统计技术问答		
A21.1	“统计技术”要素的职能和其重要作用是什么?	191
A21.2	需方应对供方“统计技术”提出哪些要求? 供方应提供给需方哪些证据?	191
A21.3	应用统计技术包括哪些环节和专用的统计方法?	192

第四部分GB/T10300.5与GB/T10300.2要素对照问答

0 GB/T10300.5与GB/T10300.2“引言”对照问答		
0.1	GB/T10300.5与GB/T10300.2要素对照的依据是什么?	193
0.2	GB/T10300.5与GB/T10300.2要素对照所起的重要作用有哪些?	195
0.3	采取什么方法去描述GB/T10300.5与GB/T10300.2要素的对照?	195
0.4	GB/T10300.5与GB/T10300.2“引言”部分各方强调的概念是什么?	195
1 GB/T10300.5与GB/T10300.2“主题内容与适用范围”问答		
1.1	GB/T10300.5与GB/T10300.2标准中“主题内容”的区别有哪些方面?	196
1.2	GB/T10300.5与GB/T10300.2标准中“适用范围”有哪些区别?	196
2 GB/T10300.5与GB/T10300.2至4“引用标准”对照问答		
2.1	GB/T10300.5与GB/T10300.2至4标准中各方所引用的标准都说明哪些问题?	196
2.2	为什么GB/T10300.5标准要引用GB/T10300.2至4标准?	197
2.3	为什么GB/T10300.2至4标准没有引用GB/T10300.5标准?	197