答案-2026-10-4《质量管理体系》9-14 课（一）

一、单项选择题答案解析

1. 答案：B
解析：GB/T 19001-2016 等同采用 ISO 9001:2015。19000 是基础和术语。

2. 答案：B
解析：GB/T 19001-2016 代替 GB/T 19001-2008。

3. 答案：B
解析：GB/T 19001 是 19000 族中唯一用于认证的标准。19000 是基础和术语，19004 是指南，19011 是审核指南。

4. 答案：C
解析：2015 版采用高阶结构，共 10 章。前 3 章是骨架，后 7 章是核心要求。

5. 答案：B
解析：2015 版质量管理原则从八项改为七项。少了管理的系统方法，关系管理取代了与供方互利的关系。

6. 答案：D
解析：三大核心变化是：新增组织环境要求、引入基于风险的思维、强化领导作用。文件控制不是新增的，旧版就有。

7. 答案：B
解析：质量方针由最高管理者制定。这是领导作用的核心内容。

8. 答案：B
解析：管理评审由最高管理者主持。不能委托别人。

9. 答案：C
解析：组织的知识是 2015 版新增的资源要求。人员、基础设施、工作环境旧版就有。

10. 答案：B
解析：2015 版用成文信息取代了文件和记录的概念。形式更灵活，包括书面和电子的。

11. 答案：B
解析：质量目标必须可测量，不能写空话。还要与质量方针一致，予以监视和沟通。

12. 答案：B
解析：内部审核的目的是确认体系符合标准并有效实施。是自我检查的工具。

13. 答案：B
解析：出现不合格时，首先要对不合格做出应对并控制，防止非预期使用。不能直接报废，也不能隐瞒。

14. 答案：C
解析：七项原则是：以顾客为关注焦点、领导作用、全员积极参与、过程方法、改进、循证决策、关系管理。利润至上不在其中。

15. 答案：A
解析：识别内外部因素是第 4 章组织环境的要求。

16. 答案：B
解析：质量计划是对特定的客体，规定行动、职责和相关资源的规范。

17. 答案：A
解析：质量策划是个大过程，质量计划是质量策划的输出之一。策划是想怎么过生日，计划是生日当天具体时间表。

18. 答案：C
解析：项目具有独特性。日常生产是重复的、稳定的。

19. 答案：A
解析：项目四阶段：概念、开发、实现、终止。按时间先后排。

20. 答案：B
解析：项目结束后，经验教训由发起组织负责传递，因为项目组织可能解散了。

21. 答案：B
解析：范围蔓延是客户随意加要求、没有走正式变更程序，是坏事。范围变更是经过正式程序的，是正常的。

22. 答案：B
解析：技术状态基线是在某一时间点确立并经批准的技术状态信息。

23. 答案：B
解析：功能技术状态审核验证功能性能。物理技术状态审核验证物理特性。

24. 答案：A
解析：技术状态管理五步骤：策划、标识、更改控制、记实、审核。

25. 答案：A

解析：计量确认是为确保测量设备符合预期使用要求所需的一组操作。不只是校准，还要判断能不能满足用途。

26. 答案：A
解析：校准是技术操作（送外比对出误差），计量确认是管理判断（误差能不能满足用途）。

27. 答案：B
解析：发现不合格后，首先要追溯之前用该设备测量过的产品，评估误判风险。

28. 答案：B
解析：财务效益是以货币形式表现的，能算出具体钱数。经济效益不一定马上变成钱。

29. 答案：B
解析：结果分析由最高管理者负责。过程分析由过程责任人负责。

30. 答案：C
解析：红色指标要立即关注。黄色是增加监视，绿色是运行良好。

31. 答案：C
解析：能力是应用知识和技能实现预期结果的本领。知识是知道，技能是会做，能力是能做好。

32. 答案：B
解析：能力需求从三个层面确定：组织、团队、个人。

33. 答案：B
解析：积极参与是人员对组织及其目标的情感认同。不是行为上的参加，是情感上的认同。

34. 答案：C
解析：有效领导者六特征：激情、沟通、对他人承诺、团队建设、果断、同理心。专断不在其中。

35. 答案：C
解析：卓越绩效评价准则有七大类目：领导、战略、顾客与市场、资源、过程管理、测量分析与改进、结果。

36. 答案：B
解析：七大类目第一位是领导。领导带头，然后定战略、找市场、配资源、管过程、测绩效、出结果。

37. 答案：C
解析：19580 是指南型标准，用于自我评价和质量奖。19001 是要求型标准，用于认证。

38. 答案：B
解析：风险是不确定性对目标的影响。

39. 答案：C
解析：风险评价是把分析结果和准则比较，决定要不要管。识别是找风险，分析是分析大小。

40. 答案：B
解析：风险规避是干脆不干了，退出或不开始。减轻是做了但降低风险。

41. 答案：C
解析：用控制图监视过程变异属于统计过程控制（SPC）。

42. 答案：B
解析：重复性是同一个人同一量具多次测量的一致性。再现性是不同人用同一量具测量的一致性。

43. 答案：A
解析：普通原因是过程固有波动。特殊原因是突然出现的异常。

44. 答案：C
解析：组织的知识是 2015 版新增的。文件控制、记录控制、管理评审旧版就有。

45. 答案：C
解析：成文信息包括书面文件和电子记录，既包括文件本身也包括记录。

46. 答案：D
解析：管理的系统方法是旧版八项原则之一，2015 版七项原则里没有了。

47. 答案：B
解析：管理评审是最高管理者按策划的时间间隔评审体系。

48. 答案：C
解析：员工能力是人员能力，不是计量特性。计量特性包括测量范围、偏移、重复性、稳定性等。

49. 答案：B
解析：测量结果应溯源到 SI 单位，通过校准到国家测量标准实现。

50. 答案：C
解析：风险管理原则有八个：整合、结构化和全

面性、定制化、包容性、动态性、最佳可用信息、人和文化因素、持续改进。利润最大化不在其中。

二、多项选择题答案解析

1. 答案：ABC
解析：三大核心变化：新增组织环境、基于风险的思维、强化领导作用。文件控制不是新增的。

2. 答案：ABD
解析：七项原则包括领导作用、过程方法、改进等。利润至上不是原则。

3. 答案：ABC
解析：最高管理者的领导作用包括对有效性负责、确保方针目标与战略一致、确保体系融入业务。亲自操作设备不是管理者的事。

4. 答案：ABC
解析：质量目标应与方针一致、可测量、予以监视。还需要沟通，D 不对。

5. 答案：ABC
解析：资源包括人员、基础设施、组织的知识等。竞争对手不是资源。

6. 答案：ABD
解析：成文信息包括书面文件和电子记录，也包括组织确定的为确保体系有效性所需的成文信息。不是只包括文件不包括记录。

7. 答案：ABC
解析：运行过程包括产品和服务要求、设计和开发、外部提供控制等。管理评审是第 9 章绩效评价的内容，不是运行。

8. 答案：ABC
解析：不合格输出控制包括识别、隔离、处置。不能隐瞒。

9. 答案：ABC
解析：质量计划三个关键词：特定客体、行动、职责和资源。整个组织不对，是特定客体。

10. 答案：ABD
解析：需要编制质量计划的情况包括满足顾客要求、开发新产品、体系缺项补充。日常重复生产不需要专门写质量计划，用现有作业指导书就行。

11. 答案：ABD
解析：项目特性包括独特不重复、有风险不确定性、有起止时间。重复性是日常生产的特点，不是项目的。

12. 答案：ABCD
解析：项目四阶段：概念、开发、实现、终止。四个都对。

13. 答案：ABCD
解析：五个核心术语：技术状态、技术状态项、技术状态基线、技术状态记实、技术状态信息。四个都在其中。

14. 答案：ABCD
解析：技术状态管理五步骤：策划、标识、更改控制、记实、审核。四个都对。

15. 答案：ABCD
解析：计量特性包括测量范围、偏移、重复性、稳定性等。四个都对。

16. 答案：AB
解析：两阶段方法：结果分析（最高管理者）、过程分析（过程责任人）。财务分析和市场分析不在其中。

17. 答案：ABC
解析：红绿灯图：红色、黄色、绿色。没有蓝色。

18. 答案：ABC
解析：知识是知道，技能是会做，能力是能做好。三者有区别。

19. 答案：ABC
解析：能力需求从三个层面确定：组织、团队、个人。社会层面不在其中。

20. 答案：ABC
解析：领导六特征：激情、沟通、对他人承诺、团队建设、果断、同理心。专断不是。

21. 答案：ABC
解析：九大理念包括远见卓识的领导、战略导向、顾客驱动等。利润至上不是。

22. 答案：ABC
解析：七大类目包括领导、战略、顾客与市场等。利润不是类目。

23. 答案：ABC
解析：风险管理原则包括整合、定制化、包容性等。利润最大化不是原则。

24. 答案：ABC

解析：风险评估三步骤：识别、分析、评价。风险应对是评估之后的步骤，不是评估本身。

25. 答案：ABCD
解析：风险应对策略包括规避、减轻、转移、接受。四个都对。

26. 答案：ABCD
解析：十二种统计技术包括描述性统计、假设检验、统计过程控制、实验设计等。四个都在其中。

27. 答案：AB
解析：MSA 核心是重复性和再现性。稳定性和准确性不是 MSA 的核心内容。

28. 答案：ABCD
解析：2015 版变化包括新增组织环境、基于风险的思维、强化领导作用、新增组织的知识。四个都对。

29. 答案：ABC
解析：七项原则包括以顾客为关注焦点、领导作用、全员积极参与等。管理的系统方法是旧版八项之一。

30. 答案：ABCD
解析：19001 是要求型标准用于认证，19580 是指南型标准用于自我评价和质量奖。四个说法都正确。

三、判断题答案解析
1. 正确。GB/T 19001-2016 是 19000 族中唯一用于认证的标准。

2. 错误。2015 版质量管理原则有七项，不是八项。

3. 错误。质量方针由最高管理者制定，不是质量经理。

4. 正确。管理评审由最高管理者主持。

5. 错误。成文信息包括文件和记录，不只是文件。

6. 正确。组织的知识是 2015 版新增的要求。

7. 错误。质量目标必须可测量。

8. 错误。内部审核是自查体系符合性，管理评审是最高管理者评审体系适宜性充分性有效性，两者不同。

9. 正确。风险不只是坏事，也可能带来机会。

10. 错误。质量策划是个大过程，质量计划是质量策划的输出之一，两者不是同一个概念。

11. 错误。项目是独特的、一次性的，日常生产是重复性的。

12. 错误。项目结束后，经验教训由发起组织负责传递，因为项目组织可能解散了。

13. 错误。范围蔓延是客户随意加要求没走变更程序，是坏事，不是正常变更。

14. 正确。技术状态基线是在某一时间点确立并经批准的技术状态信息。

15. 正确。功能审核在前，物理审核在后。

16. 错误。计量确认不只是校准，还要判断校准结果能不能满足具体用途。

17. 错误。发现不合格后首先要追溯之前测量过的产品，评估误判风险，不能直接报废。

18. 错误。财务效益能算出具体钱数，经济效益不一定马上变成钱，两者不同。

19. 错误。结果分析由最高管理者负责，过程分析由过程责任人负责。

20. 正确。知识是知道，技能是会做，能力是能做好。

21. 错误。积极参与是情感上认同，不只是行为上参加。

22. 错误。卓越绩效评价准则有七大类目，不是九大理念。九大理念是基本理念，不是类目。

23. 错误。19580 是指南型标准用于自我评价，19001 是要求型标准用于认证，两者不同。

24. 正确。风险评估三步骤：识别、分析、评价。

25. 正确。普通原因是过程固有波动，天天都有。

26. 错误。重复性是同一个人同一量具多次测量的一致性。再现性才是不同人用同一量具测量的一致性。

27. 正确。最高管理者对质量管理体系有效性负责。

28. 正确。质量目标应与质量方针一致。

29. 错误。外部提供的过程也要控制，要评价选择外部供方。

30. 正确。持续改进是组织永恒的目标。