2026-10-4《质量管理体系》9-14 课练习题（五）

一、单项选择题（100 道）

1. GB/T 19001-2016 的标准编号中，2016 代表的是（ ）
A. 发布年份
B. 实施年份
C. 修订年份
D. 版本号

2. ISO 9001 标准最早发布于哪一年（ ）
A. 1987
B. 1994
C. 2000
D. 2008

3. ISO 9001 标准第一次修订是哪一年（ ）
A. 1987
B. 1994
C. 2000
D. 2008

4. ISO 9001:2000 版的重大变化是（ ）
A. 采用过程方法
B. 采用高阶结构
C. 引入风险思维
D. 新增组织知识

6. 以下哪个管理体系标准没有采用高阶结构（ ）
A. ISO 9001
B. ISO 14001
C. ISO 45001
D. ISO 9004

7. 高阶结构的前 3 章被称为（ ）
A. 骨架
B. 核心
C. 主体
D. 重点

8. 高阶结构的后 7 章被称为（ ）
A. 骨架
B. 核心要求
C. 补充内容
D. 附录

9. 2015 版标准中，基于风险的思维主要体现在哪一章（ ）
A. 第 4 章
B. 第 5 章
C. 第 6 章
D. 第 7 章

10. 2015 版标准中，组织环境的要求主要体现在第（ ）章
A. 3
B. 4
C. 5
D. 6

11. 2015 版标准中，领导作用的要求主要体现在第（ ）章
A. 4
B. 5
C. 6
D. 7

12. 2015 版标准中，策划的要求主要体现在第（ ）章
A. 4
B. 5
C. 6
D. 7

13. 2015 版标准中，支持的要求主要体现在第（ ）章
A. 5
B. 6
C. 7
D. 8

14. 2015 版标准中，运行的要求主要体现在第（ ）章
A. 6
B. 7
C. 8
D. 9

15. 2015 版标准中，绩效评价的要求主要体现在第（ ）章
A. 7
B. 8
C. 9
D. 10

16. 2015 版标准中，改进的要求主要体现在第（ ）章
A. 8
B. 9
C. 10
D. 11

17. 质量管理原则中，过程方法强调（ ）
A. 把活动和资源当过程管理
B. 领导者确立统一宗旨

C. 组织依存于顾客
D. 持续改进

18. 质量管理原则中，循证决策强调（ ）
A. 把活动和资源当过程管理
B. 有效决策建立在数据和信息分析基础上
C. 组织依存于顾客
D. 持续改进

19. 质量管理原则中，关系管理强调（ ）
A. 与供方互利的关系
B. 与顾客的关系
C. 与员工的关系
D. 与政府的关系

20. 质量管理原则中，改进的目的是（ ）
A. 持续改进总体业绩
B. 提高利润
C. 扩大规模
D. 增加市场份额

21. 组织应确定的内部因素不包括（ ）
A. 价值观
B. 文化
C. 知识
D. 法律法规

22. 组织应确定的外部因素不包括（ ）
A. 国际环境
B. 法律法规
C. 技术
D. 员工能力

23. 相关方是指能影响、被影响或（ ）被影响的个人或组织
A. 自认为
B. 实际上
C. 法律上
D. 合同上

24. 确定质量管理体系范围时，应考虑 4.1 和 4.2 的要求以及（ ）
A. 产品和服务
B. 员工数量
C. 厂房面积
D. 设备数量

25. 质量管理体系及其过程应按（ ）要求建立
A. 本标准
B. 顾客
C. 员工
D. 政府

26. 最高管理者应通过（ ）方面证实其领导作用和承诺
A. 10 个
B. 11 个
C. 12 个
D. 13 个

27. 最高管理者应确保质量方针和质量目标与组织环境相适应，并与（ ）相一致
A. 战略方向
B. 财务预算
C. 生产计划
D. 销售目标

28. 最高管理者应确保质量管理体系要求融入组织的（ ）
A. 财务流程
B. 业务过程
C. 人事制度
D. 生产车间

29. 最高管理者应促进使用过程方法和（ ）
A. 基于风险的思维
B. 科学管理
C. 人本管理
D. 目标管理

30. 质量方针应在组织内得到（ ）
A. 沟通、理解和应用
B. 写在墙上就行
C. 只给管理层看
D. 只给顾客看

31. 最高管理者应分配职责和权限，以确保各过程获得其（ ）
A. 预期输出
B. 最大输出
C. 最快输出
D. 最便宜输出

32. 策划时，组织应考虑 4.1 所提及的内外部因素和 4.2 所提及的相关方要求，并确定需要应对的（ ）
A. 风险和机遇
B. 问题和困难
C. 威胁和挑战
D. 目标和指标

33. 组织应策划应对风险和机遇的措施，并（ ）这些措施的有效性
A. 评价
B. 忽略
C. 不需要考虑

D. 随便

34. 质量目标应在相关职能和（ ）上建立
A. 层次
B. 部门
C. 岗位
D. 人员

35. 质量目标应与质量方针保持一致，并应（ ）
A. 可测量
B. 尽量宏大
C. 由员工制定
D. 不需要沟通

36. 质量目标实现策划时，组织应确定做什么、需要什么资源、由谁负责、何时完成以及（ ）
A. 如何评价结果
B. 竞争对手是谁
C. 市场多大
D. 利润多少

37. 当组织确定需要对质量管理体系进行变更时，应按（ ）的方式实施变更
A. 所策划
B. 随便
C. 老板说
D. 客户说

38. 变更策划时，应考虑变更目的及其潜在后果、质量管理体系的完整性、资源的可获得性以及（ ）
A. 职责和权限的分配或再分配
B. 员工情绪
C. 天气
D. 老板心情

39. 组织应确定并提供建立、实施、保持和持续改进质量管理体系所需的（ ）
A. 资源
B. 人员
C. 设备
D. 资金

40. 人力资源要求中，组织应确定并配备所需的（ ）
A. 人员
B. 设备
C. 资金
D. 厂房

41. 基础设施不包括（ ）
A. 建筑物
B. 设备
C. 员工工资
D. 运输资源

42. 过程运行环境中的人文因素不包括（ ）
A. 不歧视
B. 和谐稳定
C. 温度
D. 无对抗

43. 监视和测量资源应适合特定类型的监视和测量活动，并得到适当的（ ）
A. 维护
B. 更换
C. 丢弃
D. 购买

44. 当测量结果的有效性值得怀疑时，组织应采取适当的措施，包括（ ）
A. 追溯之前的测量结果
B. 直接报废
C. 不管
D. 隐瞒

45. 组织应确定并提供所需的知识，以运行过程并获得（ ）
A. 合格产品和服务
B. 最大利润
C. 最快速度
D. 最低成本

46. 组织的知识应予以保持，并能在所需的范围内得到（ ）
A. 获取
B. 保密
C. 只给老板看
D. 定期删除

47. 组织应确定在其控制下工作的人员影响质量管理体系绩效和有效性的人员所需具备的（ ）
A. 能力
B. 学历
C. 经验
D. 资格

48. 组织应基于适当的教育、培训或（ ），确保人员是胜任的
A. 经验
B. 学历
C. 年龄
D. 性别

49. 组织应保留适当的成文信息，以证明人员是

（ ）
A. 胜任的
B. 高学历的
C. 年轻的
D. 有经验的

50. 组织应确保在其控制下工作的人员知晓质量方针和（ ）
A. 相关的质量目标
B. 工资标准
C. 晋升机会
D. 放假安排

51. 组织应确保在其控制下工作的人员知晓不符合质量管理体系要求的（ ）
A. 后果
B. 原因
C. 过程
D. 方法

52. 组织应确定与质量管理体系相关的内部和外部（ ）
A. 沟通
B. 培训
C. 审核
D. 评审

53. 组织的质量管理体系应包括本标准要求的成文信息和（ ）
A. 组织确定的为确保体系有效性所需的成文信息
B. 所有文件
C. 只需要记录
D. 不需要文件

54. 创建和更新成文信息时，组织应确保适当的（ ）
A. 标识和说明
B. 格式和载体
C. 评审和批准
D. 以上都是

55. 成文信息的控制应包括分发、访问、检索和使用、存储和防护、更改控制、保存期限和（ ）
A. 处置
B. 保密
C. 公开
D. 销毁

56. 运行策划和控制中，组织应确定产品和服务的（ ）
A. 要求
B. 成本
C. 销量
D. 利润

57. 运行策划和控制中，组织应建立下列内容的准则：过程和（ ）
A. 产品和服务的接收
B. 人员的招聘
C. 设备的采购
D. 资金的预算

58. 产品和服务要求评审应在组织向顾客作出提供产品和服务的承诺（ ）进行
A. 之前
B. 之后
C. 同时
D. 无所谓

59. 产品和服务要求评审应确保组织有能力满足（ ）
A. 向顾客提供的产品和服务的要求
B. 最大利润
C. 最低成本
D. 最快交付

60. 产品和服务要求的更改应（ ）
A. 进行控制
B. 随便改
C. 不需要记录
D. 不需要通知

61. 设计和开发策划时，组织应考虑设计和开发活动的性质、持续时间和（ ）
A. 复杂程度
B. 成本
C. 人员
D. 设备

62. 设计和开发输入应包括功能和性能要求、以往类似设计的信息、（ ）以及适用的其他要求
A. 法律法规要求
B. 员工工资
C. 设备价格
D. 厂房面积

63. 设计和开发控制应确保规定拟开展的设计和开发的结果、实施（ ）、保持成文信息
A. 评审、验证和确认
B. 只评审
C. 只验证
D. 只确认

64. 设计和开发更改应（ ）
A. 进行控制

B. 随便改
C. 不需要记录
D. 不需要评审

65. 外部提供的过程、产品和服务应在（ ）下进行控制
A. 控制安排
B. 不管
C. 只看价格
D. 只看品牌

66. 组织应基于外部供方按照要求提供过程、产品和服务的（ ），确定并实施外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则
A. 能力
B. 价格
C. 规模
D. 名气

67. 生产和服务提供应在（ ）条件下进行
A. 受控
B. 随便
C. 老板说
D. 客户说

68. 生产和服务提供的受控条件应包括可获得成文信息，以规定拟生产的产品、拟提供的服务或拟进行的活动的特性以及（ ）
A. 拟获得的结果
B. 成本
C. 人员
D. 设备

69. 当生产和服务提供过程的输出不能由后续的监视或测量加以验证时，组织应对任何这样的过程实施（ ）
A. 确认
B. 不管
C. 只看结果
D. 只看过程

70. 组织应在适当阶段实施策划的安排，以验证产品和服务的（ ）已被满足
A. 接收准则
B. 成本
C. 数量
D. 交期

71. 除非得到有关授权人员的批准，适用时得到顾客的批准，否则在策划的安排已圆满完成之前，不应向顾客放行产品和（ ）
A. 交付服务
B. 发货
C. 开票
D. 收款

72. 组织应确保对不符合要求的输出进行识别和控制，以防止（ ）
A. 非预期的使用或交付
B. 投诉
C. 罚款
D. 损失

73. 不合格输出的控制应根据不合格的性质及其对产品和服务的（ ）采取适当措施
A. 影响
B. 大小
C. 颜色
D. 数量

74. 组织应确定需要监视和测量什么、需要用什么方法进行监视、测量、分析和评价以及（ ）
A. 何时实施监视和测量
B. 谁来做
C. 在哪做
D. 用什么设备

75. 组织应评价质量管理体系的绩效以及（ ）
A. 有效性
B. 复杂性
C. 规模
D. 知名度

76. 组织应监视顾客对其需求和期望获得满足的程度的（ ）
A. 感受
B. 意见
C. 评价
D. 投诉

77. 组织应分析和评价适当的数据和信息，并利用分析结果评价产品和服务的符合性、顾客满意程度以及（ ）
A. 质量管理体系的绩效和有效性
B. 财务状况
C. 员工满意度
D. 市场份额

78. 内部审核应按策划的时间间隔进行，以提供有关质量管理体系是否符合组织自身的要求和（ ）的要求以及是否得到有效实施和保持的信息
A. 本标准
B. 顾客
C. 政府
D. 行业

79. 组织应建立、实施和保持包括策划、实施、报告和保持审核方案职责的（　）
A. 审核方案
B. 审核计划
C. 审核报告
D. 审核记录

80. 最高管理者应按策划的时间间隔对组织的质量管理体系进行评审，以确保其持续的适宜性、充分性和（　）
A. 有效性
B. 先进性
C. 复杂性
D. 新颖性

81. 管理评审应与组织的（　）方向相一致
A. 战略
B. 财务
C. 生产
D. 销售

82. 管理评审的输出应包括与改进机会、质量管理体系变更需求以及（　）有关的决定和措施
A. 资源需求
B. 员工工资
C. 财务预算
D. 生产计划

83. 组织应确定并选择改进机会，采取必要措施，以满足顾客要求和增强（　）
A. 顾客满意
B. 利润
C. 市场份额
D. 品牌知名度

84. 当出现不合格时，包括来自投诉的不合格，组织应对不合格做出应对，并在适用时采取措施以（　）
A. 控制和纠正不合格
B. 隐瞒
C. 推卸责任
D. 罚款

85. 组织应通过评审和分析不合格、确定不合格的原因、确定是否存在或是否需要采取类似不合格的措施、实施所需的措施以及（　）
A. 评审所采取的任何纠正措施的有效性
B. 直接报废
C. 不管
D. 罚款

86. 组织应持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和（　）
A. 有效性
B. 先进性
C. 复杂性
D. 新颖性

87. 组织应考虑分析和评价的结果以及管理评审的输出，以确定是否存在需求或机遇，这些需求或机遇应作为（　）的一部分加以应对
A. 持续改进
B. 日常工作
C. 年度计划
D. 战略规划

88. 2015 版标准中，以下哪项是新增的术语（　）
A. 成文信息
B. 质量手册
C. 程序文件
D. 记录

89. 2015 版标准中，以下哪项是新增的资源类型（　）
A. 组织的知识
B. 人员
C. 基础设施
D. 工作环境

90. 2015 版标准中，以下哪项是新增的要求（　）
A. 组织环境
B. 文件控制
C. 记录控制
D. 管理评审

91. 2015 版标准中，以下哪项是新增的风险思维要求（　）
A. 基于风险的思维
B. 预防措施
C. 纠正措施
D. 持续改进

92. 2015 版标准中，以下哪项不是新增的（　）
A. 文件控制
B. 组织环境
C. 组织的知识
D. 基于风险的思维

93. 2015 版标准中，外部提供的过程产品和服务控制比旧版（　）
A. 范围更广
B. 范围更窄
C. 没有变化

D. 取消了

94. 2015 版标准中，变更管理要求（ ）
A. 新增
B. 取消
C. 没有变化
D. 简化了

95. 2015 版标准中，质量方针应与（ ）相一致
A. 战略方向
B. 员工工资
C. 财务预算
D. 生产计划

96. 2015 版标准中，质量目标应（ ）
A. 可测量
B. 尽量宏大
C. 由员工制定
D. 不需要沟通

97. 2015 版标准中，最高管理者应确保质量管理体系的（ ）
A. 有效性
B. 复杂性
C. 规模
D. 知名度

98. 2015 版标准中，组织应确定与质量管理体系有关的相关方的（ ）
A. 需求和期望
B. 人数
C. 规模
D. 重要性

99. 2015 版标准中，组织应确定质量管理体系的（ ）
A. 边界和适用性
B. 规模
C. 人员
D. 设备

100. 2015 版标准中，组织应策划需要应对的风险和（ ）
A. 机遇
B. 威胁
C. 问题
D. 困难

二、多项选择题（100 道）

1. 高阶结构的前 3 章包括（ ）
A. 范围
B. 规范性引用文件
C. 术语和定义
D. 组织环境

2. 高阶结构的后 7 章包括（ ）
A. 组织环境
B. 领导作用
C. 策划
D. 支持

3. 以下哪些管理体系标准采用了高阶结构（ ）
A. ISO 9001
B. ISO 14001
C. ISO 45001
D. ISO 9004

4. 2015 版三大核心变化包括（ ）
A. 新增组织环境要求
B. 引入基于风险的思维
C. 强化领导作用
D. 新增记录控制要求

5. 七项质量管理原则包括（ ）
A. 以顾客为关注焦点
B. 领导作用
C. 全员积极参与
D. 利润至上

6. 七项质量管理原则包括（ ）
A. 过程方法
B. 改进
C. 循证决策
D. 关系管理

7. 组织应确定的内部因素包括（ ）
A. 价值观
B. 文化
C. 知识
D. 绩效

8. 组织应确定的外部因素包括（ ）
A. 国际环境
B. 法律法规
C. 技术
D. 竞争

9. 相关方可以是（ ）
A. 顾客
B. 员工
C. 供应商
D. 政府

10. 确定质量管理体系范围时，应考虑（ ）
A. 内外部因素

B. 相关方要求
C. 产品和服务
D. 员工数量

11. 最高管理者的领导作用和承诺包括（ ）
A. 对质量管理体系有效性负责
B. 确保制定质量方针和质量目标
C. 确保质量管理体系要求融入组织的业务过程
D. 促进使用过程方法和基于风险的思维

12. 最高管理者的领导作用和承诺包括（ ）
A. 确保质量管理体系所需的资源是可获得的
B. 沟通有效的质量管理的重要性
C. 确保质量管理体系实现其预期结果
D. 促使人员积极参与

13. 质量方针应（ ）
A. 适应组织的宗旨和环境
B. 支持其战略方向
C. 为制定质量目标提供框架
D. 包括满足适用要求的承诺

14. 质量方针应（ ）
A. 包括持续改进质量管理体系的承诺
B. 在组织内得到沟通、理解和应用
C. 可随情况变化定期评审
D. 只给管理层看

15. 最高管理者应分配职责和权限，以（ ）
A. 确保质量管理体系符合本标准的要求
B. 确保各过程获得其预期输出
C. 报告质量管理体系的绩效及其改进机会
D. 确保在整个组织推动以顾客为关注焦点

16. 策划应对风险和机遇的措施时，应考虑（ ）
A. 内外部因素
B. 相关方要求
C. 体系过程
D. 竞争对手

17. 质量目标应（ ）
A. 与质量方针保持一致
B. 可测量
C. 考虑适用的要求
D. 与产品和服务合格以及增强顾客满意相关

18. 质量目标应（ ）
A. 予以监视
B. 予以沟通
C. 适时更新
D. 不需要保留成文信息

19. 质量目标实现策划时，应确定（ ）
A. 做什么
B. 需要什么资源
C. 由谁负责
D. 何时完成

20. 质量目标实现策划时，应确定（ ）
A. 如何评价结果
B. 竞争对手是谁
C. 市场多大
D. 利润多少

21. 变更策划时，应考虑（ ）
A. 变更目的及其潜在后果
B. 质量管理体系的完整性
C. 资源的可获得性
D. 职责和权限的分配或再分配

22. 资源包括（ ）
A. 人员
B. 基础设施
C. 过程运行环境
D. 监视和测量资源

23. 资源包括（ ）
A. 组织的知识
B. 人员
C. 基础设施
D. 竞争对手

24. 基础设施包括（ ）
A. 建筑物和相关设施
B. 设备
C. 运输资源
D. 信息和通信技术

25. 过程运行环境中的人文因素包括（ ）
A. 不歧视
B. 和谐稳定
C. 无对抗
D. 温度

26. 过程运行环境中的物理因素包括（ ）
A. 温度
B. 湿度
C. 照明
D. 空气流通

27. 监视和测量资源应（ ）
A. 适合特定类型的监视和测量活动
B. 得到适当的维护
C. 确保持续适合其用途
D. 不需要校准

28. 当利用监视或测量来验证产品和服务符合要求时，组织应确保所提供的资源（　）
A. 适合特定类型的监视和测量活动
B. 得到适当的维护
C. 确保持续适合其用途
D. 是最新的

29. 组织的知识来源包括（　）
A. 内部经验
B. 外部交流
C. 顾客和供方
D. 学术研究

30. 组织应考虑现有的知识基础，确定如何获取或获取更多必要的知识和知识更新，应对（　）
A. 当前变化的需求
B. 发展趋势
C. 竞争对手
D. 员工工资

31. 能力要求中，组织应（　）
A. 确定人员所需具备的能力
B. 确保人员是胜任的
C. 采取措施以获得所需的能力
D. 评价措施的有效性

32. 能力要求中，组织应保留适当的成文信息，以证明人员是（　）
A. 胜任的
B. 高学历的
C. 年轻的
D. 有经验的

33. 意识要求中，人员应知晓（　）
A. 质量方针
B. 相关的质量目标
C. 他们对质量管理体系有效性的贡献
D. 不符合质量管理体系要求的后果

34. 沟通要求中，组织应确定与质量管理体系相关的（　）
A. 内部沟通
B. 外部沟通
C. 沟通什么
D. 何时沟通

35. 沟通要求中，组织应确定（　）
A. 与谁沟通
B. 如何沟通
C. 由谁沟通
D. 沟通地点

36. 成文信息应包括（　）
A. 本标准要求的成文信息
B. 组织确定的为确保质量管理体系有效性所需的成文信息
C. 所有文件
D. 只需要记录

37. 创建和更新成文信息时，组织应确保适当的（　）
A. 标识和说明
B. 格式和载体
C. 评审和批准
D. 适宜性和充分性

38. 成文信息的控制应包括（　）
A. 分发、访问、检索和使用
B. 存储和防护
C. 更改控制
D. 保存期限和处置

39. 运行策划和控制中，组织应通过（　）对所需的过程进行策划、实施和控制
A. 确定产品和服务的要求
B. 建立过程准则
C. 建立产品和服务的接收准则
D. 确定所需的资源

40. 运行策划和控制中，在必要的范围和程度上，组织应（　）
A. 保持成文信息以支持过程运行
B. 保留成文信息以确信其过程按策划进行
C. 不需要成文信息
D. 只需要记录

41. 产品和服务要求评审应确保（　）
A. 组织有能力满足向顾客提供的产品和服务的要求
B. 价格最低
C. 利润最高
D. 交期最短

42. 产品和服务要求的更改应（　）
A. 进行控制
B. 相关成文信息得到修改
C. 相关人员知道更改后的要求
D. 随便改

43. 设计和开发策划时，组织应考虑设计和开发活动的（　）
A. 性质
B. 持续时间
C. 复杂程度
D. 成本

44. 设计和开发输入应包括（ ）
A. 功能和性能要求
B. 以往类似设计的信息
C. 法律法规要求
D. 标准或行业规则

45. 设计和开发控制应确保（ ）
A. 规定拟开展的设计和开发的结果
B. 实施评审
C. 实施验证
D. 实施确认

46. 设计和开发更改应（ ）
A. 进行控制
B. 保留成文信息
C. 评价更改对产品和服务的影响
D. 随便改

47. 外部提供的过程、产品和服务应（ ）
A. 在控制安排下进行
B. 符合要求
C. 评价选择外部供方
D. 监视外部供方绩效

48. 组织应基于外部供方按照要求提供过程、产品和服务的能力，确定并实施外部供方的（ ）准则
A. 评价
B. 选择
C. 绩效监视
D. 再评价

49. 生产和服务提供的受控条件应包括（ ）
A. 可获得成文信息
B. 可获得监视和测量资源
C. 在适当阶段实施监视和测量活动
D. 为过程的运行使用适宜的基础设施

50. 生产和服务提供的受控条件应包括（ ）
A. 保持适宜的过程运行环境
B. 配备具备能力的人员
C. 验证过程输出
D. 实施放行、交付和交付后活动

51. 当生产和服务提供过程的输出不能由后续的监视或测量加以验证时，组织应对任何这样的过程实施（ ）
A. 确认
B. 过程确认
C. 不管
D. 只看结果

52. 产品和服务放行应（ ）
A. 在适当阶段实施策划的安排
B. 验证产品和服务的要求已被满足
C. 除非得到有关授权人员的批准
D. 否则不应向顾客放行产品和交付服务

53. 不合格输出的控制应根据不合格的（ ）采取适当措施
A. 性质
B. 影响
C. 大小
D. 颜色

54. 不合格输出的控制方式包括（ ）
A. 纠正
B. 隔离
C. 退货
D. 报废

55. 监视、测量、分析和评价中，组织应确定（ ）
A. 需要监视和测量什么
B. 需要用什么方法进行监视、测量、分析和评价
C. 何时实施监视和测量
D. 何时对监视和测量的结果进行分析和评价

56. 组织应评价质量管理体系的（ ）
A. 绩效
B. 有效性
C. 复杂性
D. 规模

57. 顾客满意信息的获取渠道包括（ ）
A. 顾客投诉
B. 顾客调查
C. 市场份额分析
D. 员工满意度调查

58. 分析和评价的结果应用于评价（ ）
A. 产品和服务的符合性
B. 顾客满意程度
C. 质量管理体系的绩效和有效性
D. 策划是否得到有效实施

59. 分析和评价的结果应用于评价（ ）
A. 应对风险和机遇措施的有效性
B. 外部供方的绩效
C. 财务状况
D. 员工满意度

60. 内部审核应提供有关质量管理体系是否符合（ ）的信息
A. 组织自身的要求

B. 本标准的要求
C. 得到有效实施和保持
D. 顾客要求

61. 审核方案应考虑有关过程和区域的（ ）
A. 重要性
B. 以往审核的结果
C. 员工数量
D. 设备数量

62. 管理评审应确保质量管理体系持续的（ ）
A. 适宜性
B. 充分性
C. 有效性
D. 复杂性

63. 管理评审应与组织的（ ）相一致
A. 战略方向
B. 财务状况
C. 生产计划
D. 销售目标

64. 管理评审的输出应包括与（ ）有关的决定和措施
A. 改进机会
B. 质量管理体系变更需求
C. 资源需求
D. 员工工资

65. 改进总则中，组织应确定并选择改进机会，采取必要措施，以（ ）
A. 满足顾客要求
B. 增强顾客满意
C. 改进产品和服务
D. 纠正、预防或减少不利影响

66. 不合格和纠正措施中，组织应（ ）
A. 对不合格做出应对
B. 控制和纠正不合格
C. 处置后果
D. 隐瞒不合格

67. 纠正措施应（ ）
A. 与所遇不合格的影响相适应
B. 消除不合格原因
C. 防止再发生
D. 一次性的

68. 纠正措施应通过（ ）来实现
A. 评审和分析不合格
B. 确定不合格的原因
C. 确定是否存在或是否需要采取类似不合格的措施
D. 实施所需的措施

69. 纠正措施应通过（ ）来实现
A. 评审所采取的任何纠正措施的有效性
B. 必要时更新在策划期间确定的风险和机遇
C. 变更质量管理体系
D. 直接报废

70. 持续改进应利用（ ）
A. 分析和评价的结果
B. 管理评审的输出
C. 市场调研
D. 竞争对手分析

71. 2015 版标准新增的术语包括（ ）
A. 成文信息
B. 组织的知识
C. 风险和机遇
D. 质量手册

72. 2015 版标准新增的要求包括（ ）
A. 组织环境
B. 基于风险的思维
C. 组织的知识
D. 文件控制

73. 2015 版标准与旧版相比，变化包括（ ）
A. 强化领导作用
B. 变更管理
C. 外部提供的过程控制
D. 文件控制

74. 2015 版标准中，外部提供的过程产品和服务控制包括（ ）
A. 外部提供的过程
B. 外部提供的产品
C. 外部提供的服务
D. 外部供方

75. 2015 版标准中，质量方针应（ ）
A. 与战略方向一致
B. 为制定质量目标提供框架
C. 包括满足适用要求的承诺
D. 包括持续改进的承诺

76. 2015 版标准中，质量目标应（ ）
A. 可测量
B. 与质量方针一致
C. 予以监视和沟通
D. 适时更新

77. 2015 版标准中，最高管理者应（ ）
A. 对体系有效性负责

B. 确保质量方针目标与战略一致
C. 确保体系要求融入业务过程
D. 促进过程方法和风险思维

78. 2015 版标准中，组织应确定与质量管理体系有关的相关方的（ ）
A. 需求
B. 期望
C. 人数
D. 规模

79. 2015 版标准中，组织应确定质量管理体系的（ ）
A. 边界
B. 适用性
C. 规模
D. 人员

80. 2015 版标准中，组织应策划需要应对的（ ）
A. 风险
B. 机遇
C. 威胁
D. 问题

81. 高阶结构的优点包括（ ）
A. 便于多体系整合
B. 结构统一
C. 便于理解和使用
D. 只适用于质量体系

82. 过程方法的好处包括（ ）
A. 能够对过程系统之间的联系进行聚焦和控制
B. 获得一致的和可预期的结果
C. 高效地利用资源
D. 改进过程

83. 基于风险的思维的好处包括（ ）
A. 预防或减少不利影响
B. 抓住机遇
C. 改进结果
D. 增加成本

84. 组织环境分析的目的包括（ ）
A. 理解影响预期结果的内外部因素
B. 理解相关方的需求和期望
C. 确定体系边界
D. 证明自己很厉害

85. 领导作用的好处包括（ ）
A. 确保体系融入业务过程
B. 促进过程方法和风险思维
C. 确保资源可获得
D. 增加员工工资

86. 质量方针的作用包括（ ）
A. 适应组织宗旨和环境
B. 支持战略方向
C. 为制定质量目标提供框架
D. 增加利润

87. 质量目标的作用包括（ ）
A. 与质量方针一致
B. 可测量
C. 监视和沟通
D. 增加市场份额

88. 资源管理的作用包括（ ）
A. 确保体系有效运行
B. 确保产品和服务合格
C. 提高效率
D. 降低利润

89. 成文信息的作用包括（ ）
A. 支持过程运行
B. 确信过程按策划进行
C. 提供证据
D. 增加成本

90. 运行控制的作用包括（ ）
A. 确保产品和服务符合要求
B. 降低风险
C. 提高效率
D. 增加浪费

91. 绩效评价的作用包括（ ）
A. 监视体系绩效
B. 评价体系有效性
C. 识别改进机会
D. 增加员工负担

92. 内部审核的作用包括（ ）
A. 检查体系符合性
B. 检查体系有效性
C. 识别改进机会
D. 应付外审

93. 管理评审的作用包括（ ）
A. 确保体系适宜性
B. 确保体系充分性
C. 确保体系有效性
D. 确保与战略方向一致

94. 改进的作用包括（ ）
A. 提高顾客满意
B. 改进产品和服务

C. 减少不利影响
D. 增加成本

95. 纠正措施的作用包括（ ）
A. 消除不合格原因
B. 防止再发生
C. 与不合格影响相适应
D. 一次性的

96. 持续改进的作用包括（ ）
A. 提高体系适宜性
B. 提高体系充分性
C. 提高体系有效性
D. 增加复杂性

97. 以下哪些是 2015 版相对于 2008 版的变化（ ）
A. 高阶结构
B. 组织环境
C. 基于风险的思维
D. 强化领导作用

98. 以下哪些是 2015 版相对于 2008 版的变化（ ）
A. 组织的知识
B. 成文信息
C. 变更管理
D. 文件控制

99. 以下哪些是 2015 版相对于 2008 版的变化（ ）
A. 外部提供的过程控制
B. 七项质量管理原则
C. 风险和机遇
D. 管理评审

100. 以下哪些不是 2015 版相对于 2008 版的变化（ ）
A. 文件控制
B. 记录控制
C. 管理评审
D. 内部审核

三、判断题（100 道）

1. ISO 9001 标准最早发布于 1987 年。（ ）

2. ISO 9001:2000 版首次采用过程方法。（ ）

3. 高阶结构又称为 Annex SL。（ ）

4. ISO 9004 也采用了高阶结构。（ ）

5. 高阶结构的前 3 章是骨架，后 7 章是核心要求。（ ）

6. 2015 版标准中，基于风险的思维主要体现在第 6 章。（ ）

7. 2015 版标准中，组织环境的要求主要体现在第 4 章。（ ）

8. 2015 版标准中，领导作用的要求主要体现在第 5 章。（ ）

9. 2015 版标准中，策划的要求主要体现在第 7 章。（ ）

10. 2015 版标准中，支持的要求主要体现在第 7 章。（ ）

11. 2015 版标准中，运行的要求主要体现在第 8 章。（ ）

12. 2015 版标准中，绩效评价的要求主要体现在第 10 章。（ ）

13. 2015 版标准中，改进的要求主要体现在第 10 章。（ ）

14. 过程方法强调把活动和资源当过程管理。（ ）

15. 循证决策强调把活动和资源当过程管理。（ ）

16. 关系管理强调与供方互利的关系。（ ）

17. 改进的目的是持续改进总体业绩。（ ）

18. 组织应确定的内部因素包括价值观、文化、知识等。（ ）

19. 组织应确定的外部因素包括员工能力。（ ）

20. 相关方是指能影响、被影响或自认为被影响的个人或组织。（ ）

21. 确定质量管理体系范围时，应考虑内外部因素和相关方要求。（ ）

22. 最高管理者应对质量管理体系有效性负责。（ ）

23. 最高管理者应确保质量方针和质量目标与战略方向相一致。（ ）

24. 最高管理者应确保质量管理体系要求融入组织的财务流程。（ ）

25. 最高管理者应促进使用过程方法和基于风险的思维。（ ）

26. 质量方针应在组织内得到沟通、理解和应用。（ ）

27. 最高管理者应分配职责和权限，以确保各过程获得其预期输出。（ ）

28. 策划应对风险和机遇的措施时，应考虑内外部因素和相关方要求。（ ）

29. 风险和机遇的应对措施不需要评价有效性。（ ）

30. 质量目标应在相关职能和层次上建立。（ ）

31. 质量目标应与质量方针保持一致，并应可测量。（ ）

32. 质量目标实现策划时，不需要确定由谁负责。（ ）

33. 变更策划时，组织应按所策划的方式实施变更。（ ）

34. 变更策划时，不需要考虑体系完整性。（ ）

35. 资源包括人员、基础设施、过程运行环境、监视和测量资源、组织的知识。（ ）

36. 基础设施包括员工工资。（ ）

37. 过程运行环境中的人文因素包括不歧视、和谐稳定、无对抗等。（ ）

38. 过程运行环境中的物理因素包括温度、湿度、照明等。（ ）

39. 监视和测量资源应适合特定类型的监视和测量活动。（ ）

40. 当测量结果的有效性值得怀疑时，不需要追溯之前的测量结果。（ ）

41. 组织的知识应予以保持，并能在所需的范围内得到获取。（ ）

42. 组织的知识不需要更新。（ ）

43. 能力要求中，组织应确保人员是胜任的。（ ）

44. 能力要求中，组织应评价措施的有效性。（ ）

45. 意识要求中，人员应知晓质量方针和相关的质量目标。（ ）

46. 意识要求中，人员不需要知晓不符合要求的后果。（ ）

47. 沟通要求中，组织应确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通。（ ）

48. 沟通只需要内部沟通。（ ）

49. 成文信息包括本标准要求的成文信息和组织确定的为确保体系有效性所需的成文信息。（ ）

50. 创建和更新成文信息时，不需要评审和批准。（ ）

51. 成文信息的控制包括分发、访问、检索和使用、存储和防护、更改控制、保存期限和处置。（ ）

52. 运行策划和控制中，组织应确定产品和服务的要求。（ ）

53. 运行策划和控制中，不需要建立过程准则。（ ）

54. 产品和服务要求评审应在组织向顾客作出承诺之前进行。（ ）

55. 产品和服务要求评审应确保组织有能力满足要求。（ ）

56. 产品和服务要求的更改不需要控制。（ ）

57. 设计和开发策划时，应考虑设计和开发活动的性质、持续时间和复杂程度。（ ）

58. 设计和开发输入应包括功能和性能要求、以往类似设计的信息、法律法规要求等。（ ）

59. 设计和开发控制只需要评审，不需要验证和确认。（ ）

60. 设计和开发更改不需要控制。（ ）

61. 外部提供的过程、产品和服务应在控制安排下进行。（ ）

62. 组织应基于外部供方的能力进行评价选择。（ ）

63. 生产和服务提供应在受控条件下进行。（ ）

64. 当过程输出不能由后续监视测量验证时，不需要确认。（ ）

65. 产品和服务放行应在适当阶段实施策划的安排。（ ）

66. 除非得到授权人员批准，否则不应向顾客放行产品。（ ）

67. 不合格输出的控制应根据不合格的性质及其影响采取适当措施。（ ）

68. 不合格输出的控制不需要分析原因。（ ）

69. 监视、测量、分析和评价中，组织应确定需要监视和测量什么。（ ）

70. 组织应评价质量管理体系的绩效以及有效性。（ ）

71. 组织应监视顾客对其需求和期望获得满足的程度的感受。（ ）

72. 顾客满意信息的获取渠道包括员工满意度调查。（ ）

73. 分析和评价的结果应用于评价产品和服务的符合性、顾客满意程度等。（ ）

74. 内部审核应按策划的时间间隔进行。（ ）

75. 内部审核方案不需要考虑有关过程和区域的重要性。（ ）

76. 管理评审应确保体系持续的适宜性、充分性和有效性。（ ）

77. 管理评审应与组织的战略方向相一致。（ ）

78. 管理评审的输出应包括与改进机会、体系变更需求以及资源需求有关的决定和措施。（ ）

79. 改进总则中，组织应确定并选择改进机会，采取必要措施，以满足顾客要求和增强顾客满意。（ ）

80. 当出现不合格时，不需要对不合格做出应对。（ ）

81. 纠正措施应与所遇不合格的影响相适应。（ ）

82. 纠正措施不需要评审有效性。（ ）

83. 组织应持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。（ ）

84. 持续改进不需要考虑分析和评价的结果。（ ）

85. 2015 版标准中，成文信息是新增的术语。（ ）

86. 2015 版标准中，组织的知识是新增的资源类型。（ ）

87. 2015 版标准中，组织环境是新增的要求。（ ）

88. 2015 版标准中，基于风险的思维是新增的要求。（ ）

89. 2015 版标准中，文件控制是新增的要求。（ ）

90. 2015 版标准中，外部提供的过程产品和服务控制范围更广了。（ ）

91. 2015 版标准中，变更管理是新增的要求。（ ）

92. 2015 版标准中，质量方针应与战略方向相一致。（ ）

93. 2015 版标准中，质量目标不需要可测量。（ ）

94. 2015 版标准中，最高管理者应确保质量管理体系的有效性。（ ）

95. 2015 版标准中，组织应确定与质量管理体系有关的相关方的需求和期望。（ ）

96. 2015 版标准中，组织应确定质量管理体系的边界和适用性。（ ）

97. 2015 版标准中，组织应策划需要应对的风险和机遇。（ ）

98. 高阶结构便于多体系整合。（　）

99. 过程方法能够获得一致的和可预期的结果。（　）

100. 基于风险的思维会增加成本。（　）

第五套练习题完