

1Z204061质量管理的八项原则 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/154/2021_2022_1Z204061_E8_B4_c54_154921.htm 1Z204060 了解GB / T 19000—ISO

9000(2000版)质量管理体系标准 1Z204061 质量管理的八项原则 (1)GB / T 19000质量管理体系标准是我国按等同原则，从2000版ISO 9000族国际标准转化而成的质量管理体系标准。

例题：对ISO 9000族标准，我国目前采用的方法是()采用。

A. 等效 B. 等同 C. 参照 D. 参考 答案：B (2)八项质量管理

原则是2000版ISO 9000族标准的编制基础，八项质量管理原则是世界各国质量管理成功经验的科学总结，其中不少内容与我国全面质量管理的经验吻合。它的贯彻执行能促进企业管理水平的提高，并提高顾客对其产品或服务的满意程度，帮助企业达到持续成功的目的。 (3) 质量管理八项原则的具体内容

原则一：以顾客为关注焦点。组织(从事一定范围生产经营活动的企业)依存于其顾客。组织应理解顾客当前的和未来的需求，满足顾客要求并争取超越顾客的期望。例题：2.

质量管理八项原则强调以()为关注的焦点。 A. 创新 B. 顾客

C. 过程方法 D. 持续改进 答案：B。 原则二：领导作用。

领导者确立本组织统一的宗旨和方向，并营造和保持使员工充分参与实现组织目标的内部环境。因此领导在企业的质量管理中起着决定的作用。只有领导重视，各项质量活动才能有效开展。

原则三：全员参与。各级人员都是组织之本，只有全员充分参加，才能使他们的才干为组织带来收益。产品质量是产品形成过程中全体人员共同努力的结果，其中也包含着为他们提供支持的管理、检查、行政人员的贡献。企

业领导应对员工进行质量意识等各方面的教育，激发他们的积极性和责任感，为其能力、知识、经验的提高提供机会，发挥创造精神，鼓励持续改进，给予必要的物质和精神奖励，使全员积极参与，为达到让顾客满意的目标而奋斗。

原则四：过程方法。 将相关的资源和活动作为过程进行管理，可以更高效地得到期望的结果。任何使用资源生产活动和将输入转化为输出的一组相关联的活动都可视为过程。2000版ISO 9000标准是建立在过程控制的基础上。一般在过程的输入端、过程的不同位置及输出端都存在着可以进行测量、检查的机会和控制点，对这些控制点实行测量、检测和管理，便能控制过程的有效实施。

原则五：管理的系统方法。 将相互关联的过程作为系统加以识别、理解和管理，有助于组织提高实现其目标的有效性和效率。不同企业应根据自己的特点，建立资源管理、过程实现、测量分析改进等方面的关联关系，并加以控制。即采用过程网络的方法建立质量管理体系，实施系统管理。一般建立实施质量管理体系包括：a．确定顾客期望；b．建立质量目标和方针；c．确定实现目标的过程和职责；d．确定必须提供的资源；e.规定测量过程有效性的方法；f．实施测量确定过程的有效性；z．确定防止不合格并清除产生原因的措施；h．建立和应用持续改进质量管理体系的过程。

原则六：持续改进。 持续改进总体业绩是组织的一个永恒目标，其作用在于增强企业满足质量要求的能力，包括产品质量、过程及体系的有效性和效率的提高。持续改进是增强和满足质量要求能力的循环活动，使企业的质量管理走上良性循环的轨道。

原则七：基于事实的决策方法。 有效的决策应建立在数据和信息分析的基础上，数据

和信息分析是事实的高度提炼。以事实为依据作出决策，可防止决策失误。为此企业领导应重视数据信息的收集、汇总和分析，以便为决策提供依据。

原则八：与供方互利的关系。组织与供方是相互依存的，建立双方的互利关系可以增强双方创造价值的的能力。供方提供的产品是企业提供产品的一个组成部分。处理好与供方的关系，涉及到企业能否持续稳定提供顾客满意产品的重要问题。因此，对供方不能只讲控制，不讲合作互利，特别是关键供方，更要建立互利关系，这对企业与供方双方都有利。

例题1 质量管理八项原则中包括()等。A．领导作用 B．全员参与 C．创新 D．管理的系统方法 E．过程方法
答案：ABDE

1Z204062 质量管理体系文件的构成(1) GB / T19000质量管理体系标准对质量体系文件的重要性作了专门的阐述，要求企业重视质量体系文件的编制和使用。编制和使用质量体系文件本身是一项具有动态管理要求的活动。因为质量体系的建立、健全要从编制完善体系文件开始，质量体系的运行、审核与改进都是依据文件的规定进行，质量管理实施的结果也要形成文件，作为证实产品质量符合规定要求及质量体系有效的证据。

例题：质量体系的编制和使用是() A．静态的 B．动态的 C．平衡的 D．动静结合的答案：B。

(2) GB / T19000质量管理体系对文件提出明确要求，企业应具有完整和科学的质量体系文件。质量管理体系文件一般由以下内容构成： 形成文件的质量方针和质量目标； 质量手册； 质量管理标准所要求的各种生产、工作和管理的程序性文件； 质量管理标准所要求的质量记录。以上各类文件的详略程度无统一规定，以适于企业使用，使过程受控为准则。

例题：质量管理体系文件的内容构

成包括（ ）。A．质量计划 B．质量手册 C．质量记录 D．程序性文件 E．质量方针答案：BCDE。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com