

2009年监理工程师《质量控制》复习重点(八)监理工程师考试  
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/542/2021\\_2022\\_2009\\_E5\\_B9\\_B4\\_E7\\_9B\\_91\\_c59\\_542727.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/542/2021_2022_2009_E5_B9_B4_E7_9B_91_c59_542727.htm)

9.持续改进改进是指为改善产品的特征及特性和(或)提高用于生产和交付产品的过程有效性和效率所开展的活动，它包括：确定、测量和分析现状。建立改进目标。寻找可能的解决办法。评价这些解决办法。

实施选定的解决办法。测量、验证和分析实施的结果。将更改纳入文件。10.统计技术的作用使用统计技术可帮助组织了解变化，从而有助于组织解决问题并提高效率。这些技术也有助于更好地利用所获得的数据进行决策。ISO/TR 10017给出了统计技术应用的细节。

11.质量管理体系与其他管理体系的关注点质量管理体系是组织的管理体系的一部分，它致力于使与质量目标有关的输出(结果)适当地满足相关方的需求、期望和要求。12.质量管理体系与优秀模式之间的关系ISO 9000族标准的质量管理体系方法和组织优秀模式之间的共同之处在于两者所依据的原则相同，而不同之处主要是它们的应用范围不同，如ISO 9000族标准提出了对质量管理体系的要求(ISO9001)和业绩改进指南(ISO9004)，通过体系评价可确定这些要求是否得到满足，而优秀模式则适用于组织的全部活动和所有相关方。

三、主要术语本标准所介绍的术语和定义很多。这里主要介绍大纲要求了解的几个标准中常用的术语。1.质量方针由组织的最高管理者正式发布的该组织总的质量宗旨和方向。通常质量方针与组织的总方针相一致并为制定质量目标提供框架，质量管理原则可以作为制定质量方针的基础。(1)按照ISO 9001：2000的要求，最高管理者应确保

1.质量方针由组织的最高管理者正式发布的该组织总的质量宗旨和方向。通常质量方针与组织的总方针相一致并为制定质量目标提供框架，质量管理原则可以作为制定质量方针的基础。(1)按照ISO 9001：2000的要求，最高管理者应确保

质量方针： 与组织的宗旨相适应。 包括对满足要求和持续改进的承诺。 提供制定和评审质量目标的框架。 在组织各适当层次上达到沟通和理解。 在持续适宜性方面得到评审。

(2)按照ISO 9004：2000的要求，在制定质量方针时。最高管理者应考虑： 预期的顾客满意程度。 其他相关方的需要。 持续改进的机会和需求。 所需的资源。 供方和合作者的作用。

(3)经过有效沟通而制定的质量方针应： 与组织的未来发展相一致。 使组织的所有成员都理解质量方针。 表明最高管理者对质量以及为其实现提供足够资源的承诺。 在最高管理者的明确领导下，促进组织各个层次对质量的承诺。 阐述持续改进和顾客的满意度。

组织的质量方针并不是一成不变，质量方针应定期评审，并在必要时予以修订。

2.质量目标在质量方面所追求的目的：质量目标通常依据组织的质量方针制定，并通常对组织的相关职能和层次分别规定质量目标。

在作业层次，质量目标应是定量的。质量目标应定期评审并在必要时予以修订。

3.质量管理在质量方面指挥和控制组织的协调的活动。这些相互协调的活动，通常包括质量方针和质量目标的建立，质量策划、质量控制、质量保证和质量改进。

4.质量策划质量管理的一部分，致力于制定质量目标并规定必要的运行过程和相关资源以实现其质量目标。例如编制质量计划就可以是质量策划的一部分。

5.质量控制见第一章第二节。

6.质量保证质量管理的一部分，致力于提供质量要求会得到满足的信任。

7.质量改进质量管理的一部分，致力于增强满足质量要求的能力。

8.产品过程的结果。公认的产品类别有四种：-硬件(如发动机机械零件).-软件(如计算机程序、字典). -服务(如运输). -流程性材料(如润滑油等)。

9.

相关方与组织的业绩或成就有利益关系的个人或团体。例如顾客、所有者、员工、供方、银行、行业协会、合作伙伴和社会等都是相关方。一个团体可由一个组织或其一部分或多个组织构成。

10. 质量手册规定组织质量管理体系的文件。为了适应组织的规模和复杂程度，质量手册在其详略程度和编排格式方面可以不同。 [例题]：在2000版9000族标准的术语中，质量控制是质量管理的一部分，其目的是( 致力于满足质量要求)。

### 第三节 质量管理体系GB/T 19001 与GB/T19004的结构模式

#### 一、GB/T19001-2000 “质量管理体系-要求” 的结构模式

按照建立和实施质量管理体系的基本工作程序(即P-D-C-A循环)，GB/T19001从结构模式和内容上可以分为四个组成部分。

(一)质量管理体系的总体要求该部分由标准的引言，及标准的第1~4章组成。该标准首先在引言中说明了标准的总则，过程方法以及与GB/T19004的关系和与其他管理体系的相容性.然后在第1~4章的正文中分别说明了使用范围，允许删减的情况，引用的标准，术语和定义及质量管理体系的总体要求和文件的要求。

1.质量管理体系的总要求组织应按本标准的要求建立质量管理体系并将其形成文件予以实施、保持和持续改进。为了实施质量管理体系，组织应：

- 1)识别质量管理体系所需的过程。
- 2)确定这些过程的顺序和它们之间的相互作用。
- 3)确定所需的准则和方法，以确保这些过程有效运作和控制。
- 4)确保可获得必要的信息以支持这些过程的运作和监控。
- 5)测量、监控和分析这些过程并采取必要的措施以达到预期的结果和持续改进。除此之外，组织还应按本标准的要求管理这些过程。

2.文件的总要求质量管理体系文件应该包括：

- 1)本标准所要求的程序文件.
- 2)组织为确保其过程有

效运行和得到控制所要求的文件。质量管理体系文件化的范围和详略程度应视下列情况而定：1)组织的规模和形式.2)过程的复杂性与它们之间的相互作用.3)人员的能力。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](http://www.100test.com)