

## 参考答案

### 一、单项选择题

- |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1. B   | 2. B   | 3. A   | 4. A   | 5. B   | 6. D   | 7. D   | 8. A   | 9. D   |
| 10. D  | 11. C  | 12. A  | 13. B  | 14. B  | 15. B  | 16. A  | 17. A  | 18. C  |
| 19. A  | 20. D  | 21. B  | 22. B  | 23. D  | 24. A  | 25. C  | 26. D  | 27. D  |
| 28. B  | 29. B  | 30. D  | 31. B  | 32. B  | 33. A  | 34. B  | 35. C  | 36. A  |
| 37. B  | 38. D  | 39. C  | 40. D  | 41. C  | 42. C  | 43. C  | 44. B  | 45. C  |
| 46. C  | 47. A  | 48. C  | 49. D  | 50. B  | 51. B  | 52. C  | 53. D  | 54. B  |
| 55. A  | 56. C  | 57. A  | 58. A  | 59. B  | 60. D  | 61. D  | 62. C  | 63. D  |
| 64. B  | 65. C  | 66. B  | 67. D  | 68. B  | 69. C  | 70. C  | 71. C  | 72. A  |
| 73. B  | 74. B  | 75. A  | 76. D  | 77. A  | 78. B  | 79. C  | 80. A  | 81. B  |
| 82. C  | 83. C  | 84. A  | 85. B  | 86. B  | 87. B  | 88. A  | 89. C  | 90. C  |
| 91. B  | 92. A  | 93. A  | 94. C  | 95. A  | 96. B  | 97. C  | 98. A  | 99. D  |
| 100. D | 101. B | 102. A | 103. B | 104. A | 105. A | 106. A | 107. A | 108. C |
| 109. D | 110. D | 111. A | 112. D | 113. B | 114. C | 115. A | 116. A | 117. D |
| 118. D | 119. B | 120. C | 121. C | 122. C | 123. B | 124. B | 125. D | 126. A |
| 127. B | 128. C | 129. B | 130. A | 131. A | 132. C | 133. C | 134. B | 135. B |
| 136. A | 137. A | 138. D | 139. A | 140. D | 141. D | 142. B | 143. A | 144. A |
| 145. B | 146. D | 147. B | 148. B | 149. B | 150. A | 151. A | 152. C | 153. B |
| 154. B | 155. C | 156. C | 157. B | 158. C | 159. B | 160. C | 161. B | 162. A |
| 163. B | 164. C | 165. B | 166. C | 167. D | 168. C | 169. C | 170. C | 171. D |
| 172. C | 173. C | 174. C | 175. B | 176. B | 177. C | 178. C | 179. A | 180. A |
| 181. D | 182. A | 183. B | 184. A | 185. C | 186. B | 187. B | 188. B | 189. D |
| 190. B | 191. D | 192. B | 193. B | 194. D | 195. B | 196. A | 197. B | 198. A |
| 199. B | 200. D |        |        |        |        |        |        |        |

### 二、多项选择题

- |          |          |          |         |          |          |          |          |          |
|----------|----------|----------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1. AC    | 2. BCD   | 3. AB    | 4. ABCD | 5. ABCD  | 6. ABCD  | 7. ABCD  | 8. AD    | 9. ABD   |
| 10. ABCD | 11. BCD  | 12. ABCD | 13. BC  | 14. ACD  | 15. CD   | 16. BD   | 17. ABD  | 18. BC   |
| 19. AD   | 20. CD   | 21. ABCD | 22. CD  | 23. ABCD | 24. ABC  | 25. ABCD | 26. ABCD | 27. ACD  |
| 28. ABCD | 29. ABCD | 30. ABCD | 31. ABC | 32. ABCD | 33. ABCD | 34. AB   | 35. BD   | 36. ABCD |
| 37. ABC  | 38. ABCD | 39. BC   | 40. AB  | 41. ABD  | 42. ABCD | 43. ABCD | 44. AB   | 45. ABC  |
| 46. AB   | 47. ABCD | 48. AB   | 49. AB  | 50. AB   | 51. ABCD | 52. ABCD | 53. ABC  | 54. ABC  |
| 55. ABD  | 56. ABCD | 57. BCD  | 58. AB  | 59. AC   | 60. AC   | 61. ABC  | 62. ABCD | 63. ABC  |
| 64. BCD  | 65. AB   | 66. BCD  | 67. AB  | 68. ABCD | 69. ABCD | 70. ABCD | 71. ABC  | 72. AB   |
| 73. BCD  | 74. ABC  | 75. CD   | 76. ABC | 77. ABCD | 78. ABCD | 79. ABC  | 80. ABCD | 81. ABCD |
| 82. ABC  | 83. ABC  | 84. ABC  | 85. BCD | 86. ABC  | 87. AC   | 88. ABCD | 89. AB   | 90. ABD  |
| 91. BD   | 92. ABD  | 93. BCD  | 94. ABC | 95. BCD  | 96. ABC  | 97. ABC  | 98. ACD  | 99. AC   |
| 100. AC  |          |          |         |          |          |          |          |          |

### 三、判断题

- |      |      |      |      |      |      |      |      |      |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1. √ | 2. √ | 3. √ | 4. √ | 5. √ | 6. × | 7. √ | 8. √ | 9. × |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|

10. ×	11. ×	12. ×	13. ×	14. ×	15. ✓	16. ✓	17. ✓	18. ✓
19. ✓	20. ✓	21. ✓	22. ✓	23. ✓	24. ✓	25. ✓	26. ✓	27. ✓
28. ✓	29. ×	30. ✓	31. ×	32. ×	33. ✓	34. ✓	35. ×	36. ✓
37. ×	38. ✓	39. ✓	40. ×	41. ×	42. ✓	43. ✓	44. ✓	45. ✓
46. ✓	47. ✓	48. ✓	49. ✓	50. ×	51. ✓	52. ×	53. ✓	54. ✓
55. ✓	56. ✓	57. ✓	58. ✓	59. ✓	60. ✓	61. ✓	62. ✓	63. ✓
64. ✓	65. ×	66. ×	67. ✓	68. ✓	69. ✓	70. ×	71. ×	72. ✓
73. ✓	74. ✓	75. ✓	76. ✓	77. ✓	78. ✓	79. ✓	80. ✓	81. ✓
82. ✓	83. ✓	84. ×	85. ✓	86. ✓	87. ✓	88. ✓	89. ✓	90. ✓
91. ×	92. ×	93. ✓	94. ×	95. ×	96. ✓	97. ×	98. ✓	99. ✓
100. ×	101. ✓	102. ✓	103. ✓	104. ✓	105. ✓	106. ✓	107. ×	108. ✓
109. ✓	110. ✓	111. ×	112. ✓	113. ✓	114. ✓	115. ✓	116. ✓	117. ✓
118. ✓	119. ✓	120. ✓	121. ✓	122. ✓	123. ✓	124. ✓	125. ✓	126. ✓
127. ✓	128. ✓	129. ✓	130. ✓	131. ✓	132. ✓	133. ✓	134. ✓	135. ✓
136. ✓	137. ✓	138. ✓	139. ✓	140. ✓	141. ✓	142. ✓	143. ✓	144. ✓
145. ✓	146. ✓	147. ✓	148. ✓	149. ✓	150. ✓	151. ✓	152. ✓	153. ×
154. ✓	155. ×	156. ×	157. ✓	158. ✓	159. ✓	160. ×	161. ×	162. ✓
163. ✓	164. ×	165. ×	166. ×	167. ✓	168. ✓	169. ×	170. ×	171. ×
172. ✓	173. ✓	174. ×	175. ×	176. ×	177. ×	178. ×	179. ✓	180. ✓
181. ✓	182. ✓	183. ×	184. ×	185. ×	186. ×	187. ✓	188. ✓	189. ×
190. ✓	191. ×	192. ✓	193. ×	194. ✓	195. ×	196. ×	197. ✓	198. ✓
199. ×	200. ✓	201. ✓	202. ✓	203. ✓	204. ×	205. ✓	206. ✓	207. ✓
208. ✓	209. ×	210. ✓	211. ×	212. ×	213. ✓	214. ✓	215. ✓	216. ×
217. ✓	218. ×	219. ✓	220. ✓	221. ×	222. ×	223. ×	224. ×	225. ×
226. ✓	227. ×	228. ✓	229. ×	230. ✓	231. ×	232. ✓	233. ✓	234. ✓
235. ×	236. ×	237. ×	238. ✓	239. ✓	240. ✓	241. ✓	242. ✓	243. ×
244. ✓	245. ✓	246. ×	247. ✓	248. ×	249. ✓	250. ×	251. ✓	252. ✓
253. ✓	254. ×	255. ✓	256. ✓	257. ×	258. ×	259. ✓	260. ×	261. ×
262. ×	263. ×	264. ✓	265. ×	266. ×	267. ×	268. ✓	269. ✓	270. ✓
271. ×	272. ✓	273. ×	274. ✓	275. ✓	276. ✓	277. ×	278. ✓	279. ✓
280. ✓	281. ×	282. ✓	283. ✓	284. ✓	285. ✓	286. ✓	287. ×	288. ✓
289. ✓	290. ✓	291. ×	292. ✓	293. ✓	294. ✓	295. ✓	296. ×	297. ✓
298. ×	299. ×	300. ✓						

#### 四、简答题

1. 禁止伪造或者冒用认证标志等质量标志；禁止伪造产品的产地、伪造或者冒用他人的厂名、厂址；禁止在生产、销售的产品中掺杂、掺假，以假充真，以次充好。
2. 供人食用或者饮用的成品；供人食用或者饮用的原料；按照传统既是食品又是药品的物品。
3. 咨询；投诉；举报。
4. 风险的来源和性质；相关检验数据和结论；风险涉及范围；其他有关信息和资料。
5. 其生产经营的食品安全；社会和公众。
6. 食品安全法律；食品安全规章；食品安全法规；食品安全标准和其他食品安全知识。
7. 出入境检验检疫机构对进出口食品实施检验检疫发现的食品安全信息；行业协会、消费者反映的进口食品安全信息；国际组织、境外政府机构发布的食品安全信息、风险预警信息，以及

- 境外行业协会等组织、消费者反映的食品安全信息；其他食品安全信息。
8. 提供虚假材料；因境外食品生产企业的原因致使相关进口食品发生重大食品安全事故。
  9. 婴幼儿；老年人；病人。
  10. 保护消费者合法权益；维护社会经济秩序；促进社会主义市场经济健康发展。
  11. 消费者享有九项权利：安全权、知情权、自主选择权、公平交易权、求偿权、结社、获得有关知识权、人格尊严和民族风俗习惯受尊重权、监督权。
  12. 质量管理是指在质量方面指挥和控制组织的协调活动。
  13. 全面质量管理是以质量为中心，以全员参与为基础，旨在通过让顾客和所有相关方受益而达到长期成功的一种管理途径。
  14. 在质量方面指挥和控制组织的管理体系。
  15. 质量管理（Qc）小组是指在生产或工作岗位上从事各种劳动的职工，围绕企业的方针目标和现场存在的问题，以改进质量、降低消耗，提高效益和人的素质为目的组织起来，运用质量管理理论和方法开展活动的小组。
  16. 质量管理常用工具有因果图、排列图、散布图、分层法、调查表、直方图、控制图。新工具有关系图、KJ法、系统图、PDPC法、网络图、矩阵图、矩阵数据分析法。
  17. 提高质量的符合性，减少废次品损失；实现产品零缺陷（零不合格）的基本手段；促进全员参与、改善工作环境和提高员工素质；展示企业管理水平和良好形象的重要手段。
  18. 现代意义上的质量管理活动则是从20世纪开始的。根据解决质量问题的手段和方式的不同，一般可以将现代质量管理分为三个阶段。第二次世界大战以前可以看做是第一阶段，人们通常称之为质量检验阶段。第二阶段是从第二次世界大战开始到20世纪50年代的统计质量控制阶段。第三阶段是从20世纪60年代开始的全面质量管理阶段。
  19. “三全一多样”：全过程的质量管理；全员的质量管理；全企业的质量管理；多方法的质量管理。
  20. 提供表示事物特性的数据；比较两事物的差异；分析影响事物变化的因素；分析事物之间的相互关系；研究取样和试验方法，确定合理的实验方案；发现质量问题，分析和掌握质量数据的分布状况和动态变化。
  21. 所谓质量检验是通过对产品的质量特性观察和判断，结合测量、试验所进行的符合性评价活动。
  22. 产品质量检验机构必须具备相应的检测条件和能力，经省级以上人民政府产品质量监督部门或者其授权的部门考核合格后，方可承担产品质量检验工作。法律、行政法规对产品质量检验机构另有规定的，依照有关法律、行政法规的规定执行。
  23. 不合格产品是指产品质量不符合国家有关法律、法规规定的质量要求；或者不符合采用的产品标准、产品说明、实物样品或者以其他方式表明的质量状况的产品。
  24. 质量标志是指由有关主管部门或者组织，按照规定的程序颁发给生产者，用以表明该企业生产的该产品的质量达到相应水平的证明标志。常见的质量标志有产品质量认证标志、原产地域产品专用标志、采用国际标准标志等。
  25. 属于“质量缺陷”。按照标准对质量的定义，质量是固有特性满足要求的程度，通话和充电都是手机的固有特性，这两项不合格说明手机的质量不合格。
  26. 药品类、农药类、食品类。
  27. 人造板及其制品中甲醛、溶剂型木器涂料中有害物质、内墙涂料中有害物质、胶粘剂中有害物质、木家具中有害物质。
  28. 是保证产品、服务、管理体系符合技术法规和标准的合格评定活动。
  29. （1）《产品质量法》；（2）责令停止生产销售、没收违法生产的产品、罚款；（3）监督销毁。
  30. （1）对消费者进行侮辱、诽谤；（2）搜查消费者的身体及其携带的物品；（3）侵犯消费者的人身自由。
  31. 标准是为一定的范围内获得最佳秩序，对活动或其结果规定共同的和重复使用的规则、守则

- 或特性的文件。该文件经协商一致制定并经一个公认机构的批准。
32. 是为在一定的范围内获得最佳秩序，对实际的或潜在的问题制定共同的和重复使用的规则的活动。
33. 分四级，有国家标准、行业标准、地方标准和企业标准。在标准属性方面，我国的标准分强制性标准和推荐性标准。
34. 质量是指一组固有特性满足要求的程度。
35. 意义：是我国经济发展的战略选择，对推动我国经济结构调整和增长方式的转变，提高我国企业和产品的国际竞争力，实现国民经济持续快速健康发展具有重要意义。
- 作用：促进了经济结构调整和资源优化配置、区域经济发展，提高了企业管理水平和产品质量，强化了社会品牌意识，规范了市场经济秩序，维护了公平竞争环境。
36. 质量月活动是在国家质量工作主管部门的倡导和部署下，发动全社会尤其是广大企业积极参与，旨在提高全民族质量意识、提高质量的一年一度、为期一个月的质量专题活动。
37. 根据《部分商品修理更换退货责任规定》（以下简称“三包规定”），承担三包责任的主体主要有销售者、修理者、生产者。
38. 质量指一组固有特性满足要求的程度。产品质量特征是性能、可靠性和维修性、安全性、适用性、经济性、时间性、环境与可持续发展。服务质量特征是功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性、文明性。
39. 大写汉语拼音 XK 加十位阿拉伯数字编码组成。含义：XK 代表许可，前两位数字代表行业编码，中间三位产品编号，后五位企业生产许可证编号。
40. 行政执法程序是为了保证行政执法科学、公正、合理、合法而规定的条件、方式、方法和步骤。
41. 行政执法文书是指国家机关或者法律、法规授权的组织或者接受委托行使行政执法职能的组织，在进行国家或者社会事务的管理活动中，制作的具有法律效力或者法律意义的文件。
42. 行政执法监督有两种：一是以行政手段，对公民、法人和其他组织遵守法律的情况所进行的监督；另一种则是指对行政机关及其公务人员执行法律的行为是否合法、合理的情况的考核、检查和评判。
43. 是指人民法院依法处理行政争议的活动。
44. （1）制定工艺管理制度及考核办法；（2）考核各有关部门；（3）保留记录；（4）整洁有序、布局合理、定置管理；（5）防止磕碰损伤；防止锈蚀、变质；（6）按工艺文件操作（生产现场）。
45. 《卓越绩效评价准则》融合了世界发达国家最有影响的卓越质量奖标准的基本内容，有针对性地规定了企业卓越绩效的评价要求，是引导企业走向卓越的经营管理模式的指导性标准。也是各级质量管理奖评价的依据。宣贯这套标准对于提高企业产品质量，提升市场竞争力具有重要的意义。
46. 质量兴市活动是在地方政府统一组织和领导下，以提高地方整体质量水平为突破口，通过夯实企业基础工作、实施名牌发展战略、规范市场经济秩序、有效遏制假冒伪劣产品，从而推动地方经济持续、健康发展的一项政府有关部门和广大企业共同参与的质量振兴活动。
47. 质量责任制是《国务院关于进一步加强的产品质量工作若干问题的决定》提出的，主要内容包括：
- （1）地方各级人民政府要把提高产品质量纳入本行政区域的国民经济和社会发展规划，将质量工作和打假工作列入议事日程，加强对质量技术监督工作的领导，切实保证质量标准建设、计量检测体系和质量监督抽查所必需的投资和经费，定期研究和及时解决提高产品质量和打假工作中存在的问题。对质量工作领导或监管不力，致命制假售假问题严重或出现重大质量事故的，要依法追究有关负责人及责任人的责任。
- （2）国务院有关部门要把提高产品质量作为一项重要工作任务，通过制定相关政策和具体措施，认真加以落实；要严格履行职责，做好行政执法和有关国家法定产品监管工作。国

家质检总局要切实履行好统一管理和组织协调标准化、计量、质量工作职责，认真做好综合管理和行政执法等工作，加强执法队伍建设，制定和完善执法人员守则、过错责任追究制、培训考核及奖惩等制度，确保做到有法必依、执法必严、违法必究。

(3)各级质量技术监督部门要定期向同级人民政府和上级主管部门报告当地产品质量状况和打假工作情况，地方各级人民政府和国务院有关部门要积极支持质量技术监督部门做好管理体制的改革工作，充分发挥质量技术监督部门在质量工作综合管理、行政执法、维护市场秩序、提高产品质量等方面的作用。

48. 顾客满意指数是通过测量顾客（用户或消费者）对产品或服务的满意程度以及决定满意程度的相关变量和行为趋向，利用数学模型进行多元统计分析得到的顾客对某一特定产品的满意程度指标。

49. 工业产品质量指标统计是国民经济指标中的重要组成部分。通过对中国工业产品质量状况进行宏观上的综合分析和定量评价，对企业、地区、行业 and 国家的工业产品质量状况和水平进行横向和纵向的比较及综合分析，可以为各级决策部门对企业、地区、行业的产品质量进行宏观指导和控制提供依据。

从方案的发布实施到现在，工业产品质量指标统计工作已走过了 15 个春秋，每一季度的统计结果都分别报送给中共中央、国务院等决策单位，为政府制定经济发展战略、实施宏观调控提供了参考依据。各级质量技术监督局分别通过工业产品质量指标的统计，对不同行业、不同部门和不同地区的质量水平和发展能力进行横向与纵向比较分析，找出差距和不足，形成有理有据的质量分析报告，为各级政府提高质量资源利用效率，促进经济结构的调整与产业结构的科学的宏观决策提出了建设性的意见。

50. 21 世纪是质量的世纪。质量问题成为促进经济增长、提高人民生活水平、改善经济增长质量和推动我国经济走可持续发展道路的重要制约因素。从宏观上和总量上对社会主义市场经济宏观质量现状进行客观评价对促进国家整体质最高水平提升，对各级政府和有关部门分析质量动态，制定政策，实施结构调整，进行宏观管理和决策提供可靠的依据具有重要意义。

从微观层面上看，质量竞争力指数的测量与分析可以为为企业有针对性地改进产品与服务质量、制定行之有效的质量经营战略提供决策支持。有利于改进企业的投资回报率和市场适应性，增强企业的核心技术能力和市场竞争能力。

51. 缺陷汽车产品召回分为制造商主动召回和主管部门指令召回两种程序。

制造商自行发现，或者通过企业内部的信息系统，或者通过销售商、修理商和车主等相关各方关于其汽车产品缺陷的报告和投诉。或者通过主管部门的有关通知等方式获知缺陷存在，可以将召回计划在主管部门备案后，按照本规定中主动召回程序的规定，实施缺陷汽车产品召回。

制造商获知缺陷存在而未采取主动召回行动的，或者制造商故意隐瞒产品缺陷的。或者以不当方式处理产品缺陷的，主管部门应当要求制造商按照指令召回程序的规定进行缺陷汽车产品召回。

52. (1) “三包规定”的立法目的是为维护消费者的合法权益、完善产品质量民事责任制度，明确三包责任方的责任、义务，及国家对销售者、修理者、生产者履行三包责任和义务监督和管理；

(2) 规定了销售者、修理者、生产者承担三包责任应履行的义务；

(3) 界定和量化了有关责任方在履行三包责任中的若干问题，其中包括修理的条件和要求，换货的条件和要求，退货的条件和要求，三包有效期的计算和规定等具体操作实施的规定；

(4) 三包责任的免责条款；

(5) 解决三包责任纠纷的途径包括调解、申诉、仲裁或起诉等四种形式，以及解决处理的部门和单位。

- (6)“三包规定”还规定了经营者之间有关费用的结算、支付的方式；生产者、销售者、修理者主体改变后，应承担的三包责任的主体；“三包规定”的解释权以及施行日期等内容。
53. 属于质量标志，其主要作用：(1) 表明本产品取得工业产品生产许可证；(2) 企业明示本产品符合重要工业产品质量安全基本要求。政府通过对生产许可证标志监督管理，有利于为企业创造良好的公平竞争市场环境，有利于消费者识别，有利于保护消费者的合法权益。
54. (1) 标注位置应易于识别和查验；(2) 首先在产品上标注，其次在包装或说明书上标注，也可以两者同时标注；(3) 不属于列入目录管理的产品和属于列入目录管理的而未取得生产许可证的产品不能在其产品或包装、说明书上标注生产许可证标志和编号。
55. 计量工作的基本内容，概括起来包括计量技术工作和计量监督管理工作。其主要内容是：贯彻执行国家计量法律、法规和规章制度；制定和协调计量工作发展规划；统一国家计量制度，推行国家法定计量单位；研究建立计量基准和标准，组织量值传递或量值溯源；监督管理计量器具和商品量；组织仲裁检定，调解计量纠纷；研究计量学理论和测试技术手段和测量方法等。
56. 使用认证标志的产品，因产品不符合认证要求给消费者造成损害的认证机构要承担连带责任。
- 产品质量认证机构是市场中介技术服务组织，属于第三产业。产品质量认证标志是产品质量认证机构给企业的产品符合特定标准国家法律、法规要求的一种明示担保。当消费者因信任产品质量认证机构提供的这种质量担保而选购了某种产品，导致人身伤害和其他财产损失，产品质量认证机构应承担产品责任的民事赔偿责任。
- 产品责任民事赔偿主要包括人身伤害赔偿和财产损失赔偿；同时，也不排除“受害人因此遭受其他重大损失的，侵害人应当赔偿损失”。其中也包含了精神痛苦损失在内。
- 产品质量认证机构为了减轻“连带责任”，就必须严格地按产品认证规范的要求，科学、公正地开展工作。同时，要充分履行《产品质量法》第二十一条赋予的权利或责任，“对准许使用认证的产品进行认证后的跟踪检查，对不符合认证标准而使用认证标志的，要求其改正；情节严重的，取消其使用认证标志的资格”。以确保被认证企业质量管理体系的有效性和产品质量的符合性、一致性。产品质量认证机构应当要学会利用责任保险机制，积极投保责任险，把这种连带责任的民事赔偿风险转移给保险公司。
57. 主要作用：
- (1) 规范社会生产活动，促进相关产品和技术的协调和配合，促进生产的社会化和专业化，提高生产效率；
  - (2) 促进技术进步，提高产品工程和服务质量；
  - (3) 有利于保障人体健康和人身、财产安全、保护环境，维护消费者权益；
  - (4) 有利于消除贸易技术壁垒，促进贸易发展；
  - (5) 有利于实现科学管理和提高管理效率。
58. 对于产品来说通常其质量特性包括以下几个方面：性能；寿命；可靠性；安全性；经济性。
59. 服务质量特性一般包括以下几个方面：功能性；时间性；安全性；经济性；舒适性；文明性。
60. PDCA（策划-实施-检查-处置）是一个动态循环，可在组织的各过程内展开，它既和产品实施过程，又和质量管理体系过程的策划、实施、控制和持续改进密切相关。
- PDCA 循环应用于过程简述如下：
- 策划：根据顾客的要求和组织的方针，为提供结果建立所必要的目标和过程；
- 实施：实施过程；
- 检查：根据方针、目标和产品要求，对过程和产品进行监视和测量，并报告结果；
- 处置：采取措施，已持续改进过程业绩。
61. 标准具有以下几个特点：
- (1) 科学、技术和实践经验的结晶是标准产生的基础。

- (2) 标准需要经过有关方面协商一致。
  - (3) 标准文件有一套制订、颁发程序和固定的书写格式。
  - (4) 标准的本质是对重复性事物的统一。
  - (5) 标准可以分成不同的等级。我国标准分为四级，即：国家标准、行业标准、地方标准以及企业标准。
  - (6) 标准也可以按不同的标志分成不同的种类。
62. 标准化具有以下特点：
- (1) 标准化的基本目的是建立最佳秩序、提高效率，从而获得最佳效益。
  - (2) 标准化的对象是具有多样性、相关性特征的重复事物。
  - (3) 标准化是一个过程，即制订标准、贯彻标准进而修订标准的过程。
63. 班组长的作用：班组是实施现场质量管理、开展过程或工序质量控制的最基层的组织，班组长是班组实施质量控制和质量改进的领导和组织者。
64. 服务特性：一般来说，服务特性可以概括为功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性和文明性等六个方面。
65. 按重要性顺序显示出每个质量改进项目对整个质量问题的作用；识别进行质量改进的机会。
66. 直方图是频数直方图的简称。它是用一系列宽度相等、高度不等的矩形表示数据分布的图。矩形的宽度表示数据范围的间隔，矩形的高度表示在给定间隔内的数据频数。
- 用途：显示质量波动分布的状态；较直观地传递有关过程质量状况的信息；当人们研究了图所表示的质量数据波动状况之后，就能掌握过程的状况，从而确定在什么地方进行质量改进工作。
67. 控制图是对过程质量加以测量、记录并进行控制管理的一种用统计方法设计的图。图上有中心线 CL、上控制界限 UCL 和下控制界限 LCL，并有按时间顺序抽样的样本统计量数值的描点序列，统称为控制线。
68. 常规控制图的分类，一般按数据的性质分成计量控制图和计数控制图两大类。
69. 散布图是研究成对出现【如  $(x, y)$ ，每对为一个点】的两组相关数据之间关系的简单示图。在散布图中，成对的数据形成点子云，研究点子云的分布状态便可推断成对数据之间的相关程度。当  $x$  值增加，相应的  $y$  值也增加，就称  $x$  和  $y$  之间是正相关；当  $x$  值增加，响应的  $y$  值减少，则称  $x$  和  $y$  之间是负相关。
70. 散布图可以用来发现和确认两组相关数据之间的关系并确认两组数据之间预期的关系。质量管理和质量控制中常用于分析研究质量特性之间或质量特性与影响因素两变量之间的相关关系。
71. 调查表又叫检查表、核对表、统计分析表。它是收集和记录数据的一种形式，便于按统一的方式收集数据并进行分析。
- 调查表作用是系统地收集资料、积累数据、确认事实并可以对数据进行粗略的整理和分析。在质量管理和 QC 小组活动，质量分析和质量改进活动中得到广泛的应用。
72. 产品质量是由质量形成过程许多因素作用的结果。质量有了问题，就要进一步找原因，并针对原因采取措施，才能解决问题。有些质量问题的原因明显，一目了然，有些质量问题的原因搞不清，比较复杂，这是可借助因果图来分析原因。因果图可用于：
- (1) 分析因果关系；
  - (2) 表达因果关系，积累经验；
  - (3) 通过识别症状，分析原因，寻找措施以促进问题的解决。
73. 对策表又叫措施计划表，是针对质量问题的主要原因而制定的应采取措施的计划表。
- 对策表是质量改进 PDCA 循环 P（策划）阶段找问题、查原因、分主次和订措施等步骤中第四步骤的产物。对策表的表头应落实 5W1H 的问题。即 Why（目标），What（对策）Who

（执行者），Where（地点），When（时间）和How（如何做，措施）。

对策表可用于针对不合格原因，防止不合格的再发生而采取纠正措施的计划制订，对措施计划的评价并有效贯彻实施；检查和评价所采取措施结果及其有效性。

74. 标准中的“应”（shall）表示要求，“应当”（should）仅起指导作用。
75. GB/T19000族下标准包括：GB/T19000、GB/T19001、GB/T19004、GB/T19011。
76. 体系：相互关联或相互作用的一组要素。
77. 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。
78. 质量目标：在质量方面所追求的目的。
79. 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。
80. 质量改进：质量管理一部分，致力于增强满足质量要求的能力。
81. 持续改进：增强满足要求的能力的循环活动。
82. 过程：一组将输入转化输出的相互关联和相互作用的活动。
83. 产品类别：服务、软件、硬件、流程性材料。
84. 合格：满足要求。
85. 预防措施：为消除潜在不合格或其他潜在不期望情况的原因所采取的措施。
86. 记录：阐明所取得的结果或提供所完成活动的证据的文件。
87. 客观证据：支持事物存在或其真实性的数据。
88. 检验：通过观察和判断，适当时结合测量、试验所进行的符合性评价。试验：按照程序确定一个或多个特性。
89. 卓越绩效：通过综合的组织绩效管理方法，使组织和个人得到进步和发展，提高组织的整体绩效和能力，为顾客和其他相关方创造价值，并使组织持续获得成功。
90. 社会责任：组织应说明其在履行公共责任、公民义务及恪守道德规范方面的做法。
91. 食源性疾病；食品污染；食品中的有害因素。
92. 食品安全风险评估；食品安全标准制定与修订；食品安全监督管理。
93. 警示标志；警示说明；注意事项。
94. 主要营养成分；主要营养成分的含量。
95. 合同；装箱单；发票；提单。
96. 许可颁发；日常监督检查结果；违法行为查处。
97. 原料采购、原料验收、投料等原料控制；生产工序、设备、贮存、包装等生产关键环节控制；原料检验、半成品检验、成品出厂检验等检验控制；运输、交付控制。
98. 产品名称；产品规格；产品数量；生产日期。
99. 国家食品安全总体情况；食品安全风险评估信息；食品安全风险警示信息；重大食品安全事故及其处理信息。
100. 虚假、夸大的内容；涉及疾病预防的内容；涉及治疗功能的内容。