**一、单项选择题**

1．（）标准是ISO 9000族核心标准之一，它表述了质量管理体系基础知识并规定了质量管理体系术语。

A.ISO 9000 B.ISO 9001 C.ISO 9004 D.ISO 19011

2．ISO 9000族标准是由（）制定的。

A.ISO/TC 175 B.ISO/TC 176 C.SAC/TC 151 D.IEC

3．在质量管理七项原则之间的逻辑关系中，持续改进的最有力的武器是（）。

A.领导作用 B.全员参与

C.循证决策 D.以顾客为关注焦点

4．企业准备申请质量体系认证，应采用（）标准建立QMS。

B.ISO 9001 B. ISO 9004 C.ISO 9002 D.ISO 1900

5．企业组织员工通过与顾客联络、数据分析等手段，了解外部顾客对企业的反映，这充分体现质量管理原则（）。

A.全员参与 B.领导作用

C.循证决策 D.具有法律效力的文件

6．质量方针是由企业的（）正式发布的该组织总的质量宗旨和质量方向。

A.领导 B.质量管理部门

C.最高管理者 D.总经理

**二、多项选择题**

1．ISO 9000族标准的核心标准有（ ）。

A.ISO 9000 B.ISO 9001 C.ISO 9004

D.ISO 19011 E.ISO 14000

2．组织实施ISO 9000的意义是（）。

A.有利于提高产品质量，保护消费者利益

B.为提高组织的运作能力提供了有效的方法

C.有利于增进国际贸易，消除技术壁垒

D.有利于组织的持续改进和持续满足顾客的需求和期望

E．有利于ISO 14000的实施

3．下面有关质量方针和目标说法正确的是（）。

A.质量方针由组织的最高管理者制定

B.质量目标应尽可能可测量

C.质量目标应建立在不同的层次上

D.方针和目标都可由管理者代表制定

E.质量目标可以看作质量方针的量化

4．以下属于一体化管理体系特点的是（）。

A.包容性 B.科学性 C.系统性

D.预防性 E.透明性

**三、问答题**

1．简述ISO 9000族标准产生的背景、内容结构及主要特征。

2．最高管理者在质量管理活动中应该怎样重视信息资源的作用？为什么？

3．举一个组织的质量管理案例阐述对质量管理七项基本原则的认识（可以是七项基本原则的全部或其中的一项）。

4．为什么质量管理七项基本原则的中心是“以顾客为关注焦点”？

5．简述一体化管理体系的内涵。