

一、单选题

1. 认证机构应当经国务院认证认可监督管理部门批准，并()从事认证活动。

- A. 在批准范围内
- B. 在营业执照范围内
- C. 行业公认范围
- D. 力所能及的范围

2. ISO 的高层结构标准要求组织在()建立目标。

- A. 各项工作
- B. 各部门
- C. 相应职能和层次
- D. 各岗位

3. ()是表明合格评定机构具备实施特定合格评定工作能力的第三方证明。

- A. 第三方审查
- B. 认可
- C. 第三方审核
- D. 认证

4. 认可机构通过对管理体系认证机构进行系统、规范的()，有助于管理体系认证机构及其客户实现自我改进和自我完善

- A. 技术评价和持续监督
- B. 认可评审和见证
- C. 同行评审和监督
- D. 认可评价和监督管理

5. 管理体系认证机构应按()实施通用要求的管理。

- A. GB/T 27025
- B. GB/T 17021
- C. GB/T 27021-1
- D. GB/T 27020

6. 认证机构应根据每类管理体系标准的要求，针对每个技术领域和认证过程中的每项职能确定()

- A. 知识和技能
- B. 职责和权限
- C. 能力评价程序
- D. 能力准则

7. 认证机构应有()确定审核时间的程序。

- A. 符合客户需求的
- B. 上级机构要求的
- C. 满足相关方期望的
- D. 形成文件的

8. 基于过程的质量管理体系审核通过对过程的检查而确定有关过程结果的活动、资源和行为是否()

- A. 被有效并高效地管理
- B. 被有效地实施
- C. 符合规定要求
- D. 符合认证准则

9. 当两个或两个以上不同领域的管理体系被一起审核时，称为()

- A. 一体化审核
- B. 联合审核
- C. 合作审核
- D. 结合审核

10. 管理体系标准、认证客户的管理体系过程要求及文件规定等是管理体系审核准则，但不是()的依据

- A. 确定过程的符合性
- B. 认证审核
- C. 认证审核及认证决定
- D. 评价技术专家能力

11. 收集并验证审核证据，是形成审核发现和审核报告的基础。以下哪项不是组织现场运行控制的审核证据?()

- A. 法律法规
- B. 窑炉运行控制记录
- C. 动力设施、能源供给系统运行岗位记录
- D. 正在高处电气焊作业审批单及作业记录

12. 审核证据是建立在获得的信息样本的基础上，是真实的、客观存在的可重查可验证的。以下不能作为客观证据的是()。

- A. 陪同人员介绍的基本信息
- B. 与被审核的管理和业务活动负有责任的受访人员的陈述
- C. 与实施运行有关的记录中的信息
- D. 现场观察及受审核方文件中的有关规定

13. 遵循审核原则是确保审核的()的基础。

- A. 特殊性、符合性和有效性
- B. 公正性、客观性和有效性
- C. 公正性、专业性和符合性
- D. 客观性、专业性和有效性

14. ()标准提供了关于审核方案管理和管理体系审核的策划、实施，以及审核员和审核组能力与评价的指南。[1 分]

- A. GB/T 19001
- B. GB/T 19011
- C. GB/T 27021
- D. GB/T 19000

15. 在对审核方案进行监视和评审过程中，当发现()时，需对方案进行调整

- A. 客户管理体系有些特性或业绩指标有不良变化趋势
- B. 审核组成员变化
- C. 审核日期调整
- D. 审核时间不充分

16. 为了确保审核组的整体能力，以下有关审核组的说法不正确的()

- A. 实习审核员可以参加审核，但应在审核员的指导下工作
- B. 结合审核的审核组长应至少对一个管理体系标准有深入的知识
- C. 技术专家可以就审核准备、策划或审核向审核组提供技术支持
- D. 审核组须包含具备相应专业能力技术专家**

17. 当你到某组织的一个部门审核时，审核计划时间为2个小时，部门经理说必须要处理一件急事，2个小时以后才能回来，你应当()

- A. 先休息，等经理回来后继续审核
- B. 告诉经理'审核时间很紧，最好不要离开
- C. 先看资料，等经理回来后继续审核
- D. 与组长和管理者代进行沟通，考虑调整时间**

18. ()是指根据调查人员的主观经验从总体样本中选择那些被判断为最能代表总体的单元作样本的抽样方法。

- A. 随机抽样
- B. 条件抽样**
- C. 分层抽样
- D. 统计抽样

19. 审核员对建筑工程公司的采购产品审核时，根据自己的专业经验，把对随后的产品实现或最终产品(建筑工程)影响程度大的，如钢筋、水泥等原材料作为重点进行抽样，就属于()

- A. 计数抽样
- B. 随机抽样
- C. 条件抽样**
- D. 统计抽样

20. 依据 GB/T19011 标准，无人员互动的审核活动不存在与受审核方代表的交流，无人员互动不包括以下哪项活动?()

- A. 完成检查表
- B. 文件评审
- C. 出受审核方人员接受的问卷调查**
- D. 观察管理活动情况

21. 依据 GB/T19011 标准，远程审核活动是在受审核方现场以外的地方进行，()

- A. 至少 100 米以外
- B. 无论距离远近**
- C. 厂区以外
- D. 本市以外

22. 依据 GB/T19011 标准，结合审核中审核员识别出与一个准则相关的审核发现时，应考虑到这一审核发现对其他管理体系中()的可能影响。

- A. 相应
- B. 无关联
- C. 相应或类似准则**
- D. 类似准则

23. 审核组促使受审核方针对已发现的不符合项认真分析，找出不符合原因并采取适当的纠正措施防止类似不符合再发生，其目的是为了()

- A. 避免发生严重后果
- B. 改进受审核方管理体系运行的有效性**
- C. 确保纠正措施计划按规定的期限实施
- D. 验证受审核方纠正措施的有效性

24. 认证机构考虑客户已获的认证或由另一认证机构实施的审核时则应()为满足认证要求提供支持

- A. 获取并保留充足的证据**
- B. 与原认证机构或原审核机构协商
- C. 对客户现场进行访问
- D. 安排补充审核

25. PEST 分析适用于()。[1 分]

- A. 微观环境分析
- B. 产业环境分析
- C. 宏观环境分析**
- D. 市场环境分析

26. 所谓“过程方法”，就是系统地识别和管理组织所应用的过程及其活动，将活动作为()的过程组成的系统来理解和管理时，可更加有效和高效地得到一致的、可预知的结果。

- A. 相互作用
- B. 相互关联、功能连贯**
- C. 功能连贯
- D. 相互关联

27. 业务流程重组的方法有()

- A. 乌龟图法
- B. 全新设计法**
- C. 综合汇总法
- D. 过程方法

28. 不属于风险评估涉及的过程是()

- A. 风险识别
- B. 风险监控**
- C. 风险分析
- D. 风险评价

29. 认证认可活动应当遵循()的原则。

- A. 客观独立、公开公正、诚实信用**
- B. 客观公正
- C. 诚实信用、以人为本
- D. 公平正义

30. 某企业 A、B 两类产品的设计开发和生产获得了质量管理体系认证，其将质量管理体系的认证标志印刷在 A、B、C 三类产品的包装上，并在企业的产品说明和宣传册上表明 A、B、C 三类产品均通过了认证，此行为违反了()。

A. 中华人民共和国认证认可条例

B. 中华人民共和国商标法

C. 中华人民共和国标准化法

D. 中华人民共和国产品质量法

二、多选题

31. 以下属于持续改进的核心内容有()。

A. 开发和展开过程，以在整个组织内实施改进项目

B. 鼓励组织在其所有层级建立改进目标

C. 通过绩效评估，对员工进行惩戒

D. 对各层级人员进行教育和培训，使其懂得如何应用基本工具和方法实现改进目标

32. 管理体系的建立包括()

A. 管理体系的运行

B. 创建体系文件

C. 确定管理体系的策划信息及内容

D. 管理体系的策划启动

33. 当员工的能力不能达到能力要求时，组织可以采取的措施有()。

A. 培训 B. 辅导 C. 外包胜任的人员 D. 重新分配工作

34. 哪些是管理体系审核员应具备的能力要求()

A. 审核原则、实践和技巧知识

B. 认证机构过程的知识

C. 审核管理技能

D. 表达技能

35. ()是可能增加审核时间的因素。

A. 自动化程度高

B. 与员工数量相比，工作场所现场很大

C. 存在外包职能和过程

D. 体系运行成熟

36. 审核方案管理通常可涉及认证机构的()

A. 合同评审人员

B. 认证决定人员

C. 确定审核组成员的人员

D. 审核组长

37. 审核方案的确定和任何后续调整应考虑()

A. 认证受审核方的规模及其管理体系

B. 以前的审核结果

C. 产品和过程的范围与复杂程度

D. 经过证实的管理体系有效性水平

38. 实施文件评审，审核员应该考虑文件所提供信息的()

A. 一致性 B. 完整性 C. 现行有效性 D. 正确性

39. 审核计划应为以下哪些相关方之间就审核的实施达成一致提供依据?()

A. 审核组

B. 认证监管部门

C. 审核委托方

D. 受审核方

40. 审核计划的详略程度应反映()

A. 实现审核目标的不确定因素

B. 认证机构管理结构

C. 审核的范围

D. 审核过程的复杂程度

41. 在审核过程中，审核员为获得审核证据，可通过仔细观察受审核方的()

A. 活动的运行状况

B. 工作环境、设备设施等条件

C. 相关人员的操作活动

D. 生产现场监测仪器的数据显示

42. 应用信息和通信技术(ICT)实施远程审核的地点，可以是()。

A. 受审核方组织现场以外的其他地点

B. 在认证机构的办公室

C. 与受审核方不在同一县市的其他地点

D. 受审核方内部的实际活动现场以外的其他现场

43. 审核结论可以陈述管理评审过程在确保管理体系持续的()方面的能力。

A. 有效性 B. 充分性 C. 适宜性 D. 改进

44. 认证机构通过建立管理体系以()，确保满足对认证机构的各项要求。

A. 彰显认证机构品牌价值

B. 表明认证标志的含义

C. 保障认证能力

D. 证实认证流程管理水平

45. 根据 ISO17021-1 标准,当审核的任何部分是()情况时,认证机构应确保具有适当能力的人员实施此类审核。

A. 需与受审核方沟通

B. 需向受审核方报告审核结果

C. 以电子手段实施审核

D. 审核的场所为虚拟场所

三、问题答

46. 请列举,第二阶段审核的目的是什么?

审核员在第二阶段审核过程中在受审核方现场所收集的审核证据至少应覆盖哪些方面?

答:根据 GB/T27021.1-2017 标准的规定,第二阶段的目的是评价客户管理体系的实施情况,包括有效性。

第二阶段应在客户的现场进行,并至少覆盖以下方面:a) 与适用的管理体系标准或其他规范性文件的所有要求的符合情况及证据;

b) 依据关键绩效目标和指标(与适用的管理体系标准或其他规范性文件的期望一致),对绩效进行的监视、测量、报告和评审;

c) 客户管理体系的能力以及在符合适用法律法规要求和合同要求方面的绩效;

d) 客户过程的运作控制;

e) 内部审核和管理评审;

f) 针对客户方针的管理职责。

47. 请简述审核证据、审核发现和审核结论之间的关系(8分),并简单举例。

答:审核组通过收集和验证与审核准则有关的信息获得审核证据,并依据审核准则对审核证据进行评价,得出审核发现,在综合汇总分析所有审核发现的基础上,考虑此次审核目的而做出最终的审核结论。

审核准则是判断审核证据符合性的依据,审核证据是获得审核发现的基础,审核发现是做出审核结论的基础。审核结论的得出是基于审核证据并对照审核准则进行评价的结果。

举例如下:

“产品的放行要保留成文信息”是审核准则

“现场观察并抽样获取的5份产品出厂检验记录”是审核证据

“这5份产品出厂检验记录上,均有检验指标和数据的记录,并有检验人员签名和日期”,审核员认为符合审核准则的要求,做出的说明为“基本符合要求”为审核发现

“审核组长和审核组成员,在综合了所有的审核发现之后,得出的最终结论,受审核方建立的质量管理体系基本符合 GB/T19001-2016 标准的要求,同意向认证机构推荐认证注册”是审核结论。

四、应用题。

48. FCD 认证中心委派审核组对 DDQ 机电制造科技有限公司进行初审第二阶段审核。审核组现场审核证据收集完成召开末次会前,审核组成员汇报了各自的审核发现,并提出了对受审核方管理体系的评价建议。审核组长汇总了各审核组成员的意见,组织大家进行了充分讨论,基于风险和机遇对管理体系策划、符合性、实施及有效性和持续改进机制等方面对管理体系进行了总体评价,并作出了现场审核结论。请结合以上信息及审核要求阐述:

1. 请列举,审核组对受审核方管理体系总体评价的主要方面有哪些?

2. 审核组做出的审核结论可能有哪几种结果?

答:

审核组应该从以下内容对管理体系有效性进行综合评价:

(1) 管理体系文件化信息与标准的符合性。例如文件化信息与企业实际情况的符合程度。

(2) 方针、目标指标的适宜性和实现情况及能力。

例如公司级目标或过程目标的实现情况。

(3) 管理体系达到预期结果的情况。例如实施管理体系之后与之前的绩效比对情况。

(4) 管理体系绩效符合要求的程度。例如重要过程的绩效与设定目标绩效之间的差距。

(5) 相关方满意度。例如顾客满意调查的结果或投诉分析。

(6) 管理体系运行结果的合规性。例如对法律法规遵守情况的检查。

(7) 自我完善和持续改进机制的建立与作用。例如在对不符合事件或不合格产品的处置措施是否合理。

(8) 管理者和员工的意识和参与情况。例如一线生产员工对质量意识的理解程度。

(9) 相关方对受审核组织有关的投诉、抱怨情况。

例如是否有效的消除或解决了投诉及抱怨。

(10) 其他需关注的方面。

审核组应向受审核方说明,认证审核最终结论由认证机构做出,审核组的结论主要是推荐性结论,分为“推荐通过认证/注册”、“有条件推荐通过认证/注册”、“不推荐通过/注册认证”三种