2026年8月25日认证行业入门课程练习题

一、单选题

1. GB/T 19001标准中，7.2条款的名称是（ ）。
A. 意识
B. 能力
C. 沟通
D. 成文信息

2. 一般情况下，负责7.2、7.3、7.4、7.5条款的责任人是（ ）。
A. 生产部长
B. 销售总监
C. 办公室主任
D. 采购部长

3. 绩效是指可以测量的数据，且必须（ ）。
A. 与目标对比
B. 与之前对比
C. 与同行对比
D. 与标准对比

4. 有效性是指（ ）。
A. 实现预期结果的能力或覆盖程度
B. 生产效率的高低
C. 产品合格率的高低
D. 顾客满意度的高低

5. 证明人员有能力的三个要素是教育、培训和（ ）。
A. 学历
B. 经验
C. 年龄
D. 职称

6. 人员能力不足时，标准中提到的措施不包括（ ）。
A. 培训
B. 辅导
C. 降薪
D. 外包

7. 能力的三要素不包括（ ）。
A. 掌握基本概念和基本知识
B. 能够将知识转换成动手能力
C. 输出的结果是预期结果
D. 拥有较高的学历学位

8. 7.3意识条款要求人员知晓的内容不包括（ ）。
A. 质量方针
B. 相关的质量目标
C. 个人的工资收入
D. 不符合质量管理体系要求的后果

9. 7.4沟通条款中，组织应确定的沟通内容不包括（ ）。
A. 沟通什么

B. 何时沟通
C. 沟通的费用预算
D. 谁来沟通

10. 罗伯特议事规则出版于（ ）年。
A. 1860
B. 1876
C. 1900
D. 1915

11. 罗伯特议事规则的作者是（ ）。
A. 泰勒
B. 罗伯特
C. 戴明
D. 朱兰

12. 罗伯特议事规则简约概括为五条，不包括（ ）。
A. 权利公正
B. 充分讨论
C. 领导决策
D. 多数裁决

13. 动议中心原则是指（ ）。
A. 没有提议不讨论
B. 主持人保持中立
C. 各方发言轮流
D. 不能打断别人发言

14. 质量管理体系中，成文信息主要包括（ ）。
A. 文件和记录
B. 手册和程序
C. 制度和表单
D. 计划和总结

15. 文件一般遵循的三步流程是（ ）。
A. 编制、审核、批准
B. 起草、讨论、发布
C. 申请、审批、执行
D. 策划、实施、检查

16. 组织的质量管理体系成文信息包括标准要求的成文信息和（ ）。
A. 政府部门要求的文件
B. 组织确定的为确保有效性所需的成文信息
C. 客户要求的所有文件
D. 行业协会的推荐文件

17. 审核组对企业文件进行评审时，二级文件是指（ ）。
A. 质量手册
B. 程序文件汇编
C. 管理制度和作业指导书
D. 记录表单

18. 四级文件体系中，四级文件是指（ ）。

A. 质量手册
B. 程序文件
C. 管理制度
D. 记录表单

19. 7.5.2 创建和更新成文信息时，应确保的内容不包括（ ）。
A. 标识和说明
B. 形式和载体
C. 评审和批准
D. 发放和回收

20. 2015 版 ISO 9001 标准在文件形式和载体方面（ ）。
A. 强制要求纸质版
B. 弱化了一定要有纸质版的要求
C. 强制要求电子版
D. 只允许图表形式

21. 7.5.3 成文信息控制活动不包括（ ）。
A. 分发、访问、检索和使用
B. 存储和防护
C. 更改控制
D. 公开和公示

22. 一般来说，质量管理体系记录应保存约（ ）。
A. 1 年
B. 3 年
C. 6 年
D. 永久

23. 外部成文信息是指（ ）。
A. 企业自己编制的文件
B. 购买的国家标准、科技文献或政府部门发来的通知等
C. 客户提供的所有资料
D. 审核员带来的文件

24. 作为符合性证据的成文信息应予以保护，防止（ ）。
A. 被查阅
B. 非预期的更改
C. 被复制
D. 被归档

25. 第四课中，生产部的责任条款不包括（ ）。
A. 8.1 运行的策划和控制
B. 7.1.3 基础设施
C. 8.2 产品和服务的要求
D. 8.5 生产和服务提供

26. ISO 9001:2026 版是（ ）。
A. 中国国家标准
B. 国际标准，官方语言是英文
C. 国际标准，官方语言是中文
D. 行业标准

27. 8.1 运行的策划和控制开篇首先要求（ ）。
A. 策划生产工艺流程
B. 基于风险的思维识别风险
C. 制定生产计划
D. 配置生产资源

28. 作业指导书的编制方法是（ ）。
A. 照搬国家标准
B. 同行业互相抄袭
C. 选定卓越员工或优秀班组进行画像，以其为标杆编制
D. 由咨询师统一编制

29. 7.1.3 基础设施条款的三个关键词是（ ）。
A. 策划、实施、检查
B. 确定、提供、维护
C. 采购、安装、使用
D. 设计、制造、维修

30. 基础设施不包括（ ）。
A. 建筑物和相关设施
B. 设备包括硬件和软件
C. 运输资源
D. 员工的知识和技能

31. 7.1.4 过程运行环境中，社会因素不包括（ ）。
A. 非歧视
B. 安定
C. 非对抗
D. 高工资

32. 过程运行环境的物理因素不包括（ ）。
A. 温度和湿度
B. 照明和空气流通
C. 卫生和噪声
D. 员工的学历

33. 8.5.1 受控条件中，特殊过程对应的是（ ）。
A. a 条款
B. d 条款
C. f 条款
D. h 条款

34. 关于特殊过程，下列说法正确的是（ ）。
A. 9001 标准中明确出现了特殊过程的字样
B. 特殊过程可以通过 100%监视测量保证符合要求
C. 特殊过程的管控主要是保证人机料法环测稳定一致
D. 特殊过程不需要确认

35. 下列属于特殊过程的是（ ）。
A. 尺寸检验
B. 铸造
C. 外观检查
D. 重量称量

36. 关键过程是指（ ）。
A. 无法通过后续监视测量验证的过程
B. 一定要经过监视测量才能移交下一个工序的过程
C. 不需要检验的过程
D. 由特殊人员操作的过程

37. 8.5.2 标识和可追溯性中，状态标识是指（ ）。
A. 产品的名称和数量
B. 合格、不合格、待检还是报废
C. 产品的唯一编号
D. 产品的生产日期

38. 唯一可追溯性标识的作用是（ ）。
A. 区分产品种类
B. 出现质量事故时追溯到哪个工序出了问题
C. 统计产品数量
D. 方便产品销售

39. 顾客财产不包括（ ）。
A. 原材料和零部件
B. 工具设备和工作场所
C. 知识产权和个人信息
D. 企业自己采购的设备

40. 若顾客财产发生丢失、损坏或发现不适用，组织应（ ）。
A. 自行处理
B. 向顾客或外部供方报告并保留成文信息
C. 隐瞒不报
D. 直接赔偿

41. 8.5.4 防护的手段不包括（ ）。
A. 标识和处置
B. 污染控制和包装
C. 存储和运输
D. 广告和宣传

42. 确定交付后活动覆盖范围和程度时，不需要考虑的是（ ）。
A. 法律法规要求
B. 与产品相关的潜在不良后果
C. 产品的性质和预期寿命
D. 竞争对手的价格

43. 交付后活动的内容不包括（ ）。
A. 保证条款规定的措施
B. 合同义务
C. 附加服务和回收
D. 新产品研发

44. 8.5.6 更改控制要求，生产或服务提供的更改应（ ）。
A. 由生产部长直接决定
B. 进行必要的评审和控制
C. 不需要保留记录

D. 由操作人员自行处理

45. 更改控制应保留的成文信息不包括（ ）。
A. 更改评审的结果
B. 授权进行更改的人员
C. 根据评审采取的必要措施
D. 更改涉及的费用金额

46. 制度与程序文件的区别在于（ ）。
A. 制度是做事的先后顺序，程序文件规定基本要求
B. 制度规定基本要求并有奖惩，程序文件是做事的先后顺序
C. 两者没有区别
D. 制度比程序文件更高级

47. 关于审核员做咨询，2025 版认证规则的原则是（ ）。
A. 审核员可以代替企业写手册和程序
B. 指导而非替代，可以做技术性辅导但不能代替企业
C. 审核员完全不能与企业有任何接触
D. 审核员可以参与企业的内审和管理评审

48. 关于咨询师编制的文件，审核员正确的做法是（ ）。
A. 直接当作企业自己编制的写入审核报告
B. 让企业确认，并在记录和报告中区分企业真实提供的和咨询师协助的
C. 完全不使用咨询师编制的文件
D. 要求企业销毁咨询师编制的文件

49. 国民经济所有行业在管理体系中分成的小类数量是（ ）。
A. 360 个
B. 39 个
C. 615 个
D. 280 个

50. 不同组织的质量管理体系成文信息的多少和详略程度（ ）。
A. 完全相同
B. 可以不同
C. 必须相同
D. 大企业和小企业相同

二、多选题

1. 人员能力不足时可采取的措施包括（ ）。
A. 培训
B. 辅导
C. 轮岗
D. 对外聘用
E. 外包

2. 能力的三要素包括（ ）。
A. 掌握基本概念和基本知识
B. 能够将知识转换成动手能力
C. 输出的结果是预期结果
D. 拥有本科以上学历
E. 具有五年以上工作经验

3. 7.3 意识条款要求人员知晓（ ）。
A. 质量方针
B. 相关的质量目标
C. 对质量管理体系有效性的贡献
D. 不符合质量管理体系要求的后果
E. 企业的财务状况

4. 7.4 沟通条款应确定的内容包括（ ）。
A. 沟通什么
B. 何时沟通
C. 与谁沟通
D. 如何沟通
E. 谁来沟通

5. 罗伯特议事规则的十二条原则包括（ ）。
A. 动议中心原则
B. 主持中立原则
C. 机会均等原则
D. 立场明确原则
E. 发言完整原则

6. 罗伯特议事规则简约概括为五条，包括（ ）。
A. 权利公正
B. 充分讨论
C. 一事一议
D. 多数裁决
E. 领导拍板

7. 成文信息主要包括（ ）。
A. 文件
B. 记录
C. 口头指令
D. 电子邮件
E. 微信聊天记录

8. 组织的质量管理体系成文信息包括（ ）。
A. 本标准要求的成文信息
B. 组织确定的为确保有效性所需的成文信息
C. 所有政府部门的文件
D. 所有客户的合同
E. 所有供应商的资料

9. 质量管理体系四级文件包括（ ）。
A. 质量手册
B. 程序文件
C. 管理制度和作业指导书
D. 记录表单
E. 财务报表

10. 7.5.2 创建和更新成文信息时应确保（ ）。
A. 标识和说明
B. 形式和载体

C. 评审和批准
D. 发放和回收
E. 公开和公示

11. 7.5.3 成文信息控制活动包括（ ）。
A. 分发、访问、检索和使用
B. 存储和防护
C. 更改控制
D. 保留和处置
E. 销毁和删除

12. 外部成文信息包括（ ）。
A. 购买的国家标准
B. 科技文献和工具书
C. 政府部门发来的强制执行通知
D. 企业自己编制的管理制度
E. 企业的生产记录

13. 生产部的责任条款包括（ ）。
A. 8.1 运行的策划和控制
B. 7.1.3 基础设施
C. 7.1.4 过程运行环境
D. 8.5 生产和服务提供
E. 8.2 产品和服务的要求

14. 8.1 运行策划和控制中，策划输出应包括（ ）。
A. 确定产品和服务的要求
B. 建立过程和产品接收的准则
C. 确定所需的资源
D. 按照准则实施过程控制
E. 确定产品销售价格

15. 基础设施包括（ ）。
A. 建筑物和相关设施
B. 设备包括硬件和软件
C. 运输资源
D. 信息和通讯技术
E. 员工的技能

16. 过程运行环境包括（ ）。
A. 社会因素
B. 心理因素
C. 物理因素
D. 经济因素
E. 政治因素

17. 过程运行环境的物理因素包括（ ）。
A. 温度和热量
B. 湿度和照明
C. 空气流通和卫生
D. 噪声
E. 员工的情绪

18. 8.5.1 受控条件包括（ ）。
A. 规定活动的特性和拟获得的结果
B. 可获得和使用适宜的监视和测量资源
C. 在适当阶段实施监视和测量活动
D. 使用适宜的基础设施并保持适宜的环境
E. 配备胜任的人员

19. 特殊过程的管控方法包括（ ）。
A. 保证人员尽量不变化
B. 保证设备尽量不变化
C. 保证原材料尽量不变化
D. 保证监视仪表尽量不变化
E. 保证工作环境尽量不变化

20. 下列属于特殊过程的有（ ）。
A. 铸造
B. 印刷
C. 注塑
D. 表面处理
E. 尺寸检验

21. 8.5.2 标识和可追溯性包括（ ）。
A. 产品标识
B. 状态标识
C. 唯一可追溯性标识
D. 价格标识
E. 品牌标识

22. 顾客财产包括（ ）。
A. 材料和零部件
B. 工具和设备
C. 工作场所
D. 知识产权
E. 个人资料

23. 8.5.4 防护的手段包括（ ）。
A. 标识和处置
B. 污染控制
C. 包装和存储
D. 传输和运输
E. 保护

24. 确定交付后活动覆盖范围和程度时应考虑（ ）。
A. 法律法规要求
B. 与产品相关的潜在不良后果
C. 产品和服务的性质
D. 产品的使用和预期寿命
E. 顾客要求和顾客反馈

25. 交付后活动可包括（ ）。
A. 保证条款规定的措施
B. 合同义务
C. 附加服务

D. 回收
E. 最终处置

26. 8.5.6 更改控制应保留的成文信息包括（ ）。
A. 更改评审的结果
B. 授权进行更改的人员
C. 根据评审采取的必要措施
D. 更改的费用
E. 更改的时间

27. 制度的特点包括（ ）。
A. 规定基本要求
B. 违反会受到惩罚
C. 执行得好会受到奖励
D. 是做事的先后顺序
E. 不需要审批

28. 程序文件的特点包括（ ）。
A. 是做事的先后顺序
B. 为实现目标定义第一步做什么、第二步做什么
C. 执行过程中输出文件、成品或表单
D. 规定基本要求并有奖惩
E. 不需要保留记录

29. 关于审核员做咨询，下列说法正确的有（ ）。
A. 审核员不能帮助企业编制咨询材料和记录
B. 审核员可以帮企业解读标准
C. 审核员可以帮企业细化规范文件
D. 审核员不能代替企业写手册和程序
E. 审核员可以参与企业的内审和管理评审

30. 不同组织成文信息多少和详略程度不同的决定因素包括（ ）。
A. 组织的规模
B. 活动过程产品和服务的类型
C. 过程及其相互作用的复杂程度
D. 人员的能力
E. 企业的所有制性质

三、判断题

1. GB/T 19001 标准中，7.2 条款的名称是能力。
2. 7.2、7.3、7.4、7.5 条款一般由生产部长负责。
3. 绩效仅指一个单独的数据，不需要与之前对比。
4. 有效性是指实现预期结果的能力或覆盖程度。
5. 证明人员有能力的三个要素是学历、培训和经验。
6. 人员能力不足时可以采取外包的方式。
7. 能力三要素包括掌握基本知识、转换成动手能力和输出预期结果。
8. 7.3 意识条款要求人员知晓企业的财务状况。
9. 7.4 沟通条款只涉及外部沟通，不涉及内部沟通。
10. 罗伯特议事规则出版于 1876 年。
11. 罗伯特议事规则的作者是美国人罗伯特。
12. 动议中心原则是指没有提议不讨论。
13. 罗伯特议事规则允许主持人发表自己的意见并倾向某一方。

14. 成文信息在质量管理体系和环境管理体系中的英文是一样的。
15. 文件一般遵循编制、审核、批准三步。
16. 组织的质量管理体系成文信息只包括标准要求的成文信息。
17. 二级文件是指管理制度和作业指导书。
18. 四级文件是指记录表单。
19. 2015 版标准强制要求所有文件必须有纸质版。
20. 成文信息控制活动包括分发、访问、检索、使用、存储、防护、更改控制、保留和处置。
21. 一般质量管理体系记录保存约 3 年即可。
22. 外部成文信息包括购买的国家标准和政府部门发来的通知。
23. 作为符合性证据的成文信息可以随意涂改。
24. 生产部的责任条款包括 8.1、7.1.3、7.1.4 和 8.5。
25. ISO 9001:2026 版的官方语言是中文。
26. 8.1 运行策划和控制首先要求基于风险的思维识别风险。
27. 作业指导书应该由咨询师统一编制，所有企业通用。
28. 7.1.3 基础设施的三个关键词是确定、提供、维护。
29. 基础设施包括员工的知识和技能。
30. 过程运行环境只包括物理因素，不包括社会和心理因素。
31. 特殊过程在 9001 标准中明确出现了字样。
32. 特殊过程可以通过 100%监视测量保证符合要求。
33. 铸造属于特殊过程。
34. 尺寸检验属于关键过程。
35. 状态标识是指产品的名称和数量。
36. 唯一可追溯性标识可以在出现质量事故时追溯到哪个工序出了问题。
37. 顾客财产只包括有形财产，不包括无形财产。
38. 顾客财产发生丢失损坏时应向顾客报告并保留成文信息。
39. 防护手段包括广告和宣传。
40. 确定交付后活动范围时不需要考虑竞争对手的价格。
41. 交付后活动包括保证条款措施、合同义务、附加服务、回收和最终处置。
42. 生产中的更改不需要评审和控制，由操作人员自行处理。
43. 制度规定基本要求并有奖惩，程序文件是做事的先后顺序。
44. 审核员可以代替企业写手册和程序文件。
45. 咨询师编制的文件可以直接当作企业自己编制的写入审核报告。
46. 不同组织的质量管理体系成文信息多少和详略程度必须相同。
47. 国民经济所有行业在管理体系中分成 615 个小类。
48. 沟通前不需要准备，随时可以打电话或开会。
49. 特殊过程的管控主要是保证人机料法环测稳定一致。
50. 文件修订后旧版文件不需要收回或声明作废。

四、问答题

1. 请简述 7.2 能力条款中，人员能力不足时可采取的五种措施，并说明审核时应如何获取相关证据。

2. 请简述 7.5.3 成文信息控制的八项活动，并说明外部成文信息应如何识别和控制。

3. 请简述特殊过程与关键过程的区别，并说明对特殊过程应如何进行管控。

4. 请简述 8.5.5 交付后活动中，确定覆盖范围和程度时应考虑的五个因素，以及交付后活动可包括的内容。

五、思考题

1. 第三课作业：一家 30 人的一次性纸杯小工厂，办公室主任是外面招聘的，负责人员管理和文件管理。请帮助这家企业的办公室制定部门质量目标，从职能、层级、过程三个维度制定，然后编写文件管

理制度依据 7.5 条款，人员能力管理制度依据 7.2 条款，会议制度依据 7.4 条款。

2. 第四课作业：一家 30 人的纸杯厂，有办公室和生产部。请为生产部设立部门质量目标至少三个，从层级、职能、过程三个维度各定一个。然后帮助起草设备管理制度按照 7.1.3 的确定提供维护三关键词，生产管理制度按照 8.5.1，车间班组管理要求按照 7.1.4。并练习编制生产过程中各类变更信息的记录和传递记录、生产过程记录、工序质量检验记录、设备维修记录。