2026年8月27日认证行业入门课程练习题

一、单选题

1. 管理层必须主导的活动的责任人是谁。
A. 质检科科长
B. 办公室主任
C. 董事长、总经理等
D. 管理者代表

2. 4.1 理解组织及其环境，组织应确定与其什么相关并影响其实现质量管理体系预期结果能力的各种外部和内部因素。
A. 宗旨和战略方向
B. 生产计划
C. 销售目标
D. 人事安排

3. 4.1 中有助于理解外部环境的因素不包括以下哪一项。
A. 法律法规
B. 技术竞争
C. 组织的价值观
D. 市场文化社会和经济环境

4. 4.1 中有助于理解内部环境的因素不包括以下哪一项。
A. 组织的价值观
B. 组织的文化
C. 组织的知识和绩效
D. 地区的经济环境

5. 4.2 理解相关方的需求和期望，由于相关方对组织稳定提供符合什么要求的产品和服务的能力具有影响或潜在影响。
A. 顾客要求及适用法律法规要求
B. 生产计划要求
C. 销售目标要求
D. 人事安排要求

6. 4.3 确定质量管理体系的范围时，组织应考虑的内容不包括以下哪一项。
A. 4.1 中提及的各种外部和内部因素
B. 4.2 中提及的相关方的要求
C. 组织的产品和服务
D. 组织的员工人数

7. 如果组织确定本标准的某些要求不适用于其质量管理体系范围，需要同时满足几个条件方可声称符合本标准。
A. 1个
B. 2个
C. 3个
D. 4个

8. 4.4.1 组织应确定质量管理体系所需的过程及其在整个组织中的应用，首先要确定这些过程的什么。
A. 所需的输入和期望的输出
B. 责任人
C. 成本
D. 工期

9. 过程的输入以什么形式存在。
A. 物质、能量、信息，以材料、资源和要求的形式
B. 只有物质
C. 只有能量
D. 只有信息

10. 过程的输出通常是什么。
A. 产品、服务和决策
B. 只有产品
C. 只有服务
D. 只有决策

11. 5.1.1 总则中，最高管理者应对什么负责。
A. 质量管理体系的有效性
B. 生产计划的完成
C. 销售目标的实现
D. 人事安排的合理

12. 5.1.2 以顾客为关注焦点，最高管理者应通过确保以下方面证实其领导作用和承诺，不包括以下哪一项。
A. 确定理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求
B. 确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力
C. 始终致力于增强顾客满意
D. 确保生产计划按时完成

13. 质量方针应包括的承诺不包括以下哪一项。
A. 满足适用要求的承诺
B. 持续改进质量管理体系的承诺
C. 提高员工工资的承诺
D. 为建立质量目标提供框架

14. 6.1 应对风险和机遇的措施，确定需要应对的风险和机遇的目的不包括以下哪一项。
A. 确保质量管理体系能够实现其预期结果
B. 增强有利影响
C. 预防或减少不利影响
D. 提高员工工资

15. 应对风险的措施不包括以下哪一项。
A. 规避风险
B. 为寻求机遇承担风险
C. 消除风险源
D. 无视风险

16. 机遇可能导致的结果不包括以下哪一项。
A. 采用新实践
B. 推出新产品
C. 开辟新市场
D. 减少顾客数量

17. 6.2 质量目标应针对什么建立。
A. 相关职能、层次和质量管理体系所需的过程
B. 仅公司层面
C. 仅部门层面

D. 仅员工个人

18. 6.2.2 策划如何实现质量目标时，组织应确定的内容不包括以下哪一项。
A. 要做什么
B. 需要什么资源
C. 由谁负责
D. 企业的注册资本

19. 6.3 变更的策划，组织应考虑的内容不包括以下哪一项。
A. 变更目的及其潜在后果
B. 质量管理体系的完整性
C. 资源的可获得性
D. 企业的成立时间

20. 7.1.1 总则，组织应考虑的内容不包括以下哪一项。
A. 现有内部资源的能力和局限
B. 需要从外部供方获得的资源
C. 企业的股票价格
D. 建立实施保持和持续改进质量管理体系所需的资源

21. 7.1.6 组织知识的内部来源不包括以下哪一项。
A. 知识产权
B. 从经验获得的知识
C. 标准
D. 从失败和成功项目汲取的经验和教训

22. 7.1.6 组织知识的外部来源不包括以下哪一项。
A. 标准
B. 学术交流
C. 专业会议
D. 企业内部的知识产权

23. 9.3 管理评审，最高管理者应按照策划的时间间隔对组织的质量管理体系进行评审，以确保其持续的什么。
A. 适宜性、充分性和有效性
B. 符合性
C. 完整性
D. 准确性

24. 管理评审活动一般安排在什么之后。
A. 内部审核结束以后
B. 外部审核结束以后
C. 管理评审结束以后
D. 顾客投诉以后

25. 管理评审输入不包括以下哪一项。
A. 以往管理评审所采取措施的情况
B. 与质量管理体系相关的内外部因素的变化
C. 企业的财务报表
D. 顾客满意和有关相关方的反馈

26. 管理评审输出不包括以下哪一项。
A. 改进的机会

B. 质量管理体系所需的变更
C. 资源需求
D. 企业的年度财务预算

27. 10.1 总则，组织应确定和选择改进机会并采取必要措施以满足顾客要求和增强顾客满意，不包括以下哪一项。
A. 改进产品和服务以满足要求并应对未来的需求和期望
B. 纠正预防或减少不利影响
C. 改进质量管理体系的绩效和有效性
D. 提高企业的注册资本

28. 改进的例子不包括以下哪一项。
A. 纠正
B. 纠正措施
C. 持续改进
D. 企业破产清算

29. 10.3 持续改进，组织应持续改进质量管理体系的适宜性充分性和有效性，应考虑什么。
A. 分析和评价的结果以及管理评审的输出
B. 企业的财务报表
C. 员工的考勤记录
D. 企业的成立时间

30. 过程的定义是什么。
A. 利用输入实现预期结果的相互关联或相互作用的一组活动
B. 一组随意的活动
C. 没有输入的活动
D. 没有输出的活动

31. 过程的预期结果称为什么。
A. 输出，还是产品或服务，随相关语境而定
B. 输入
C. 活动
D. 资源

32. 一个过程的输入通常是什么。
A. 其他过程的输出
B. 企业的财务报表
C. 员工的考勤记录
D. 企业的成立时间

33. 特殊过程是指什么。
A. 不易或不能经济的确认其输出是否合格的过程
B. 容易确认是否合格的过程
C. 不需要管理的过程
D. 没有输出的过程

34. 过程的特性不包括以下哪一项。
A. 增值性
B. 分合性
C. 网络性
D. 透明性

35. 过程的有效性是指什么。
A. 取得预期结果的能力
B. 取得的结果与使用的资源之间的关系
C. 过程的输入
D. 过程的输出

36. 过程的效率是指什么。
A. 取得的结果与使用的资源之间的关系
B. 取得预期结果的能力
C. 过程的输入
D. 过程的输出

37. 过程的分合性是指什么。
A. 两个或两个以上相互关联和相互作用的连续过程也可属于一个过程，可以分割也可以组合
B. 过程不能分割
C. 过程不能组合
D. 过程没有输入输出

38. 过程的黑箱性是指什么。
A. 无法对过程进行全面了解时，通过输入输出来判断过程是否有效
B. 过程是透明的
C. 过程没有输入
D. 过程没有输出

39. 按照过程的结果属性分类不包括以下哪一项。
A. 一般过程
B. 关键过程
C. 特殊过程
D. 管理过程

40. 一般过程的特点不包括以下哪一项。
A. 通过简单的培训或示范就可以学习的技能
B. 进行简单的观察与跟踪监视就可以有效管理
C. 不需要投入太多的人力财力物力
D. 需要长期的持续的标准化操作才能积累的经验和能力

41. 关键过程的特点不包括以下哪一项。
A. 通过复杂的学习与实际操作才能获得的能力
B. 要采用监视与测量设备进行测量确定符合性
C. 消耗人力财力物力比较多
D. 通过简单的培训或示范就可以学习的技能

42. 特殊过程的特点不包括以下哪一项。
A. 通过长期的持续的标准化操作才能积累的经验与能力
B. 不仅要测量仪表还需要更多的试验
C. 消耗人力财力物力非常多
D. 进行简单的观察与跟踪监视就可以有效管理

43. 按照过程的活动属性分类不包括以下哪一项。
A. 顾客导向过程
B. 支持过程
C. 管理过程
D. 一般过程

44. 顾客导向过程不包括以下哪一项。
A. 设计和开发
B. 生产准备
C. 生产
D. 食堂管理

45. 支持过程不包括以下哪一项。
A. 采购
B. 人员招聘和岗前培训
C. 办公和打印
D. 生产

46. 管理过程需要什么人才。
A. 经验丰富的高层管理
B. 技术人才和专业人才
C. 情商较高沟通能力较强的人
D. 普通工人

47. 过程方法的好处不包括以下哪一项。
A. 理解并持续满足要求
B. 从增值的角度考虑过程
C. 获得有效的过程绩效
D. 增加部门之间的壁垒

48. 弗兰克·吉尔布雷斯被公认为什么。
A. 动作研究之父
B. 科学管理之父
C. 组织理论之父
D. 现代管理学之父

49. ECRS 分析法不包括以下哪一项。
A. 取消
B. 合并
C. 调整顺序
D. 增加

50. 世界三大生产理论不包括以下哪一项。
A. 流水线生产
B. 丰田生产方式包括精益生产
C. TOC 制约理论
D. 泰勒科学管理

二、多选题
1. 管理层必须主导的活动对应的条款包括以下哪些。
A. 4.1、4.2、4.3、4.4
B. 5.1.1、5.1.2、5.2.1、5.2.2、5.3
C. 6.1、6.2、6.3
D. 7.1.1、7.1.2、7.1.6、9.3、10.1、10.3

2. 4.1 中有助于理解外部环境的因素包括以下哪些。
A. 法律法规
B. 技术竞争

C. 市场文化社会和经济环境
D. 组织的价值观

3. 4.1 中有助于理解内部环境的因素包括以下哪些。
A. 组织的价值观
B. 组织的文化
C. 组织的知识和绩效
D. 地区的经济环境

4. 4.2 中常见的相关方包括以下哪些。
A. 股东、高管层、中层干部、基层干部、一线员工、员工家属
B. 政府各级部门、新闻媒体
C. 供应商、顾客、行业协会
D. 周边社区居民或隔壁相邻企业

5. 4.3 确定质量管理体系的范围时，组织应考虑以下哪些。
A. 4.1 中提及的各种外部和内部因素
B. 4.2 中提及的相关方的要求
C. 组织的产品和服务
D. 企业的员工人数

6. 如果组织确定本标准的某些要求不适用于其质量管理体系范围，需要同时满足以下哪些条件方可声称符合本标准。
A. 不影响组织确保其产品和服务合格的能力或责任
B. 对增强顾客满意也不会产生影响
C. 不会免除组织的法律责任
D. 企业规模足够大

7. 4.4.1 组织应确定质量管理体系所需的过程及其在整个组织中的应用，且应包括以下哪些。
A. 确定这些过程所需的输入和期望的输出
B. 确定这些过程的顺序和相互作用
C. 确定和应用所需的准则和方法包括监视测量和相关绩效指标
D. 确定这些过程所需的资源并确保其可获得

8. 5.1.1 最高管理者应通过以下哪些方面证实其对质量管理体系的领导作用和承诺。
A. 对质量管理体系的有效性负责
B. 确保制定质量管理体系的质量方针和质量目标并与组织环境相适应与战略方向相一致
C. 确保质量管理体系要求融入组织的业务过程
D. 促进使用过程方法和基于风险的思维

9. 5.1.2 以顾客为关注焦点，最高管理者应通过确保以下哪些方面证实其领导作用和承诺。
A. 确定理解并持续满足顾客要求以及适用的法律法规要求
B. 确定和应对风险和机遇，这些风险和机遇可能影响产品和服务合格以及增强顾客满意的能力
C. 始终致力于增强顾客满意
D. 确保生产计划按时完成

10. 质量方针应包括以下哪些。
A. 适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向
B. 为建立质量目标提供框架
C. 包括满足适用要求的承诺
D. 包括持续改进质量管理体系的承诺

11. 6.1 确定需要应对的风险和机遇的目的包括以下哪些。

A. 确保质量管理体系能够实现其预期结果
B. 增强有利影响
C. 预防或减少不利影响
D. 实现改进

12. 应对风险的措施包括以下哪些。
A. 规避风险
B. 为寻求机遇承担风险
C. 消除风险源
D. 改变风险的可能性或后果、分担风险、通过信息充分的决策而保留风险

13. 机遇可能导致以下哪些。
A. 采用新实践
B. 推出新产品
C. 开辟新市场
D. 赢得新顾客、建立合作伙伴关系、利用新技术

14. 6.2 质量目标应包括以下哪些。
A. 与质量方针保持一致
B. 可测量
C. 考虑适用的要求
D. 与产品和服务合格以及增强顾客满意相关

15. 6.2.2 策划如何实现质量目标时，组织应确定以下哪些。
A. 要做什么
B. 需要什么资源
C. 由谁负责
D. 何时完成、如何评价结果

16. 6.3 变更的策划，组织应考虑以下哪些。
A. 变更目的及其潜在后果
B. 质量管理体系的完整性
C. 资源的可获得性
D. 职责和权限的分配或再分配

17. 7.1.6 组织知识的内部来源包括以下哪些。
A. 知识产权
B. 从经验获得的知识
C. 从失败和成功项目汲取的经验和教训
D. 获取和分享未成文的知识和经验以及过程产品和服务的改进结果

18. 7.1.6 组织知识的外部来源包括以下哪些。
A. 标准
B. 学术交流
C. 专业会议
D. 从顾客或外部供方收集的知识

19. 管理评审输入包括以下哪些。
A. 以往管理评审所采取措施的情况
B. 与质量管理体系相关的内外部因素的变化
C. 顾客满意和有关相关方的反馈
D. 质量目标的实现程度

20. 管理评审输出包括以下哪些。
A. 改进的机会
B. 质量管理体系所需的变更
C. 资源需求
D. 企业的年度财务预算

21. 10.1 改进包括以下哪些。
A. 改进产品和服务以满足要求并应对未来的需求和期望
B. 纠正预防或减少不利影响
C. 改进质量管理体系的绩效和有效性
D. 提高企业的注册资本

22. 改进的例子包括以下哪些。
A. 纠正
B. 纠正措施
C. 持续改进
D. 突破性变革、创新和重组

23. 过程的特性包括以下哪些。
A. 增值性
B. 分合性
C. 网络性
D. 黑箱性

24. 按照过程的结果属性分类包括以下哪些。
A. 一般过程
B. 关键过程
C. 特殊过程
D. 管理过程

25. 按照过程的活动属性分类包括以下哪些。
A. 顾客导向过程
B. 支持过程
C. 管理过程
D. 一般过程

26. 顾客导向过程包括以下哪些。
A. 设计和开发
B. 生产准备
C. 生产
D. 物流运输、验收

27. 支持过程包括以下哪些。
A. 采购
B. 人员招聘和岗前培训
C. 办公和打印
D. 食堂管理、宿舍管理

28. 在质量管理体系中应用过程方法能够包括以下哪些。
A. 理解并持续满足要求
B. 从增值的角度考虑过程
C. 获得有效的过程绩效
D. 在评价数据和信息的基础上改进过程

29. 吉尔布雷斯对动作的经济原则有以下哪些要求。
A. 两手应尽量同时使用并取对称反向路线
B. 动作单元要尽量减少
C. 动作距离要尽量缩短
D. 尽量使工作舒适化

30. ECRS 分析法包括以下哪些。
A. 取消
B. 合并
C. 调整顺序
D. 简化

三、判断题
1. 4.1 要考虑所有因素不管是否影响宗旨和战略方向。
2. 4.1 没有明确要求保留和保持成文信息，但要求对这些信息进行监视和评审。
3. 4.2 相关方的要求是静态的不会变化。
4. 4.3 质量管理体系的范围应作为成文信息可获得并得到保持。
5. 不适用条款只要不影响产品合格就可以声称符合本标准。
6. 4.4 过程识别要照搬 16949 的 10 个过程。
7. 体系建立要一步到位，不能先形成雏形。
8. 企业要做到 70 分才能发证。
9. 过程一定有输入和输出。
10. 过程运行基于人机料法环测这些要素。
11. 5.1.1 最高管理者对质量管理体系的有效性负责。
12. 顾客满意度调查表用 20 年前的就够用了。
13. 质量方针和目标不需要公示。
14. 6.1 公司全局风险都丢给管代或主控部门就行。
15. 获证本身是一种机遇。
16. 9001 要求引入正式的风险管理。
17. 质量目标实现后不需要更新。
18. 审核组长对连续多年顾客满意率不变视而不见是履职的。
19. 7.1.6 组织知识只包括生产和研发方面的知识。
20. 广义的组织知识包括政府关系、销售积累、采购积累等。
21. 管理评审就是年终总结大会。
22. 管理评审一般安排在内审结束后 60 天以内完成。
23. 内审是评审适宜性充分性有效性。
24. 管理评审是检查符合性。
25. 10.3 持续改进要考虑分析评价结果和管理评审输出。
26. 过程就是活动，活动就是过程。
27. 漫无目的逛街是一个过程。
28. 一个过程的输入通常是其他过程的输出。
29. 过程不可以合并。
30. 特殊过程是不易或不能经济的确认其输出是否合格的过程。
31. 过程的有效性是用更少的资源获得同样的结果。
32. 过程的效率是取得预期结果的能力。
33. 过程有分合性。
34. 过程有网络性。
35. 过程有黑箱性。
36. 一般过程需要复杂的学习和实际操作。
37. 关键过程经过监视测量后基本能把不合格品拦下来。
38. 特殊过程消耗的人力财力物力非常多。
39. 顾客导向过程需要情商较高沟通能力较强的人。

40. 支持过程需要技术人才和专业人才。
41. 管理过程是最难管的。
42. 过程方法能打破部门之间的边界。
43. 弗兰克·吉尔布雷斯被称为动作研究之父。
44. ECRS 分析法包括取消合并调整顺序简化。
45. 世界三大生产理论包括流水线生产丰田生产 TOC 制约理论。
46. 特殊过程管理要尽量保持人机料法环测六个要素不变。
47. 过程方法在质量管理体系中应用能理解并持续满足要求。
48. 过程方法在质量管理体系中应用能从增值的角度考虑过程。
49. 过程方法在质量管理体系中应用能获得有效的过程绩效。
50. 过程方法在质量管理体系中应用能在评价数据和信息的基础上改进过程。

四、问答题

1. 简述 4.3 确定质量管理体系范围时，不适用条款需要同时满足的条件。

2. 简述管理评审的输入内容。

3. 简述过程的定义和五个注。

4. 简述特殊过程的概念和管理方法。

五、思考题

1. 第七课作业一：一家 30 人的小厂，老板为了尽快拿证书，主营产品是一次性纸杯，客户群体也是小公司，谁的价格低就采购谁的纸杯。帮助这家企业设计企业运营外部因素清单、企业运营内部因素清单、外部相关方及需求名录、内部相关方及需求名录、企业主营业务范围即管理体系范围、企业核心过程列表和流程图、组织结构图、各部门持续使顾客满意的承诺书。

2. 第七课作业二：帮助 20 到 30 人的小企业制定质量方针、质量方针制定过程与内涵的说明、质量方针的公示与获得说明、各部门职责、部门负责人岗位说明书、年度企业经营面临的风险清单、风险应对措施和有效性评价记录、公司级质量目标、质量目标实现的措施计划表、质量管理体系变更要求说明、内部资源清单、外购资源清单、人员定岗定编说明、内部知识和外部知识说明、管理评审工作程序、下一年度质量目标和产品指标的提升要求、各部门下一年度持续改进项目汇总。