2026-9-9《认证通用基础课程》22-23 练习题

一 单选题

1 ISO/IEC17000 合格评定词汇和通用原则 2020 版对认证的定义是，认证为与合格评定对象有关的第三方证明，什么除外

A 检验
B 检测
C 认可
D 检查

2 中华人民共和国认证认可条例中，认证的依据不包括以下哪一项

A 相关技术规范
B 相关技术规范的强制性要求
C 标准
D 企业内部管理制度

3 认证本质不包括以下哪一方面

A 依据法律法规标准和技术规范进行的合格评定活动
B 由独立公正的第三方所实施的合格评定活动
C 通过正式的证明对合格评定结果加以确认
D 由政府主管部门直接实施的行政许可活动

4 认证的产生基于两种需求，一是对公正性专业性的符合性评价的需求，二是

A 对认证结果具有公信力的公示性证明的需求
B 对降低企业生产成本的需求
C 对提高产品技术含量的需求
D 对扩大企业规模的需求

5 以下关于认证作用的说法，错误的是

A 认证是一种客观专业的评价活动，可以推动组织提高管理水平
B 第三方认证可以有效解决交易中的信息不对称问题
C 认证可以提高政府管理经济社会的能力和效率
D 认证可以完全替代政府的行政审批和监督

6 按照认证对象划分，认证类型不包括

A 产品认证
B 管理体系认证
C 服务认证
D 强制性认证

7 产品认证标志可以用于以下哪个位置

A 获准认证的产品本身
B 企业的办公大楼外墙
C 企业员工的工作服
D 企业的宣传册封面

8 管理体系认证证书和认证标记可以用于宣传，但不能直接用于

A 获证组织的产品
B 获证组织的网站
C 获证组织的宣传册
D 获证组织的办公场所

9 以下属于过程认证的是

A 质量管理体系认证
B 软件过程及能力成熟度评估
C 商品售后服务认证
D CCAA 审核员注册

10 以下属于人员认证的是

A 3C 认证
B 能源管理体系认证
C CCAA 审核员注册
D 养老服务认证

11 强制性认证又称为什么

A 商业性认证
B 法规性认证
C 自愿性认证
D 非法规性认证

12 按照评价的服务特性划分，服务认证分为

A 服务质量认证和服务安全认证
B 服务功能认证和服务效率认证
C 服务标准认证和服务规范认证
D 服务管理认证和服务流程认证

13 产品认证流程中，认证申请评审的目的不包括

A 确保认证过程所需的信息充分
B 消除认证机构和被认证组织之间的理解分歧
C 确定认证范围
D 确定认证费用的折扣比例

14 一个企业或产品服务想最后获得认证证书，至少要过几关

A 两关
B 三关
C 四关
D 五关

15 以下关于认证申请评审和合同评审的说法，正确的是

A 认证申请评审就是合同评审
B 合同评审是认证申请评审的一部分
C 国家认监委发布的规范中没有合同评审的定义
D 认证申请评审在签订合同之后进行

16 产品认证评价活动不包括以下哪一项

A 文件审查
B 产品取样及检验

C 质量管理体系审核
D 企业财务审计

17 关于复核的说法，正确的是
A 复核应由参与评价过程的人员进行
B 复核应由未参与评价过程的人员进行
C 复核和认证决定必须由不同的人进行
D 复核不需要形成文件

18 关于认证决定权限人员的要求，错误的是
A 具有相应能力
B 未参与评价过程
C 受雇或受聘于认证机构或其控制下的实体
D 必须是认证机构的总经理

19 签发认证证书一般由谁签发比较适宜
A 总经理
B 市场部经理
C 技术负责人
D 审核组长

20 管理体系认证的认证周期一般为
A 一年
B 两年
C 三年
D 五年

21 初次认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起多长时间内进行
A 6 个月
B 12 个月
C 18 个月
D 24 个月

22 审核时间通常以什么为单位计算
A 审核人小时
B 审核人日
C 审核人周
D 审核人月

23 以下哪类人员的时间不计入审核时间
A 审核组长
B 审核员
C 技术专家
D 以上都不计入

24 审核计划是由谁编制的
A 认证机构总经理
B 方案管理人员
C 审核组组长
D 受审核方管理者代表

25 管理体系初次认证审核分为几个阶段
A 一个阶段
B 两个阶段
C 三个阶段
D 四个阶段

26 特殊审核分为两大类型，一是扩大范围审核，二是
A 提前较短时间审核
B 年度监督审核
C 再认证审核
D 第一阶段审核

27 以下哪种情形不属于提前较短时间审核
A 有投诉
B 对变更做出回应
C 证书暂停后的恢复
D 例行的年度监督审核

28 证书撤销后，原机构在多长时间内不能做新认证
A 6 个月
B 12 个月
C 18 个月
D 24 个月

29 服务认证机构要遵守的基本标准是 GB/T27065 和
A CNAS-CC01
B CNAS-CC02
C CNAS-CC03
D CNAS-CC04

30 服务认证最基本的逻辑是对什么进行测评
A 服务人员的学历
B 服务场所的面积
C 服务接触点
D 服务设备的数量

31 服务的四个基本特征不包括
A 无形性
B 同时性
C 异质性
D 可存储性

32 服务蓝图中，把顾客看得见和看不见的地方区分开来的线是
A 外部互动线
B 内部互动线
C 可视线
D 分界线

33 服务认证主要测评的是
A 外部接触点

B 内部接触点
C 管理接触点
D 支持接触点

34 服务认证报告中应该有服务蓝图和
A 柱状图
B 饼图
C 雷达图
D 折线图

35 服务认证分级以几个级别为限，除非国家标准另有规定
A 两个级别
B 三个级别
C 四个级别
D 五个级别

36 认证制度是管理相似或相关认证方案的一组
A 规则和程序
B 标准和规范
C 法律和法规
D 政策和文件

37 从技术层面看，认证制度、认证方案和审核方案三者的关系是
A 认证方案在最上面，认证制度在中间，审核方案在下面
B 认证制度在最上面，认证方案在中间，审核方案在下面
C 审核方案在最上面，认证制度在中间，认证方案在下面
D 三者是平行关系，没有从属关系

38 产品认证方案类型 1a 的特点是
A 证明覆盖后续生产的产品
B 证明仅仅针对被确定的产品本身，没有监督要求
C 需要周期性市场抽样
D 需要管理体系审核

39 产品认证方案类型 5 的监督环节不包括以下哪项
A 从生产线选取样品
B 从市场选取样品
C 对生产过程的周期性评价
D 对企业财务状况的审计

40 合格评定功能法不包括以下哪一项
A 选取
B 确定
C 复核与证明
D 监督

41 产品认证方案的所有者不可以是
A 认证机构
B 政府部门
C 行业协会
D 消费者个人

42 服务认证模式中，服务特性检验又称
A 服务体验感知
B 服务体验测量
C 服务功能感知
D 服务验证感知

43 服务特性检测是一种以什么为主的测评
A 定性指标
B 定量指标
C 主观评价
D 专家打分

44 在人一人接触时，通常采用哪种认证模式
A 公开检查检测
B 神秘顾客暗访检查或检测
C 顾客调查
D 既往服务足迹检测

45 在机一机接触时，通常采用哪种认证模式
A 神秘顾客暗访
B 公开检查检测
C 顾客调查
D 既往服务足迹检测

46 一个正规的服务认证活动，三步缺一不可，以下哪项不属于这三步
A 服务管理评价
B 服务特性测评
C 暗访
D 财务审计

47 GB/T7635 把服务列为
A 可运输产品
B 不可运输产品
C 有形产品
D 实物产品

48 以下关于 3C 认证的说法，错误的是
A 3C 认证是强制性认证
B 没有 3C 认证的产品不得在市场上销售
C 3C 认证目录由国家市场监督管理总局定期更新发布
D 3C 认证是自愿性认证

49 认证的本质中，第三方证明出具的条件是
A 企业支付了认证费用
B 符合了规定的要求

C 企业规模达到一定标准
D 企业成立满三年

50 以下哪项不属于服务认证的 6 个基本特性
A 功能性
B 安全性
C 时间性
D 美观性

二 多选题

1 合格评定对象包括
A 产品
B 过程
C 体系
D 人员

2 认证本质包括以下哪些相互关联而又缺一不可的方面
A 依据法律法规标准和技术规范进行的合格评定活动
B 由独立公正的第三方所实施的合格评定活动
C 通过正式的证明对合格评定结果加以确认
D 由政府部门直接实施的行政许可

3 认证活动能够满足公正性专业性评价需求和公信力公示性证明需求的原因包括
A 认证活动由专业机构实施，具有专业能力
B 专业的第三方认证机构具有独立性和客观性
C 认证机构出具的证明具有社会性规范性
D 认证机构由政府直接管理

4 认证的作用包括
A 客观专业的评价活动，推动组织提高管理水平
B 市场经济调整社会经济秩序的有效方法
C 提高政府管理经济社会的能力和效率
D 维护公共利益保护生态环境促进社会和谐

5 按照认证对象划分，认证可分为
A 产品认证
B 管理体系认证
C 服务认证
D 过程认证和人员认证

6 管理体系认证的对象包括
A 质量管理体系
B 环境管理体系
C 职业健康安全管理体系
D 能源管理体系

7 以下属于服务认证的有
A 养老服务认证
B 商品售后服务认证
C 汽车维修服务认证
D 体育服务认证

8 按照强制性与否划分，认证类型包括
A 自愿性认证
B 强制性认证
C 服务质量认证
D 服务安全认证

9 产品认证申请时需要提供的信息包括
A 拟认证的产品
B 申请组织寻求认证依据的标准
C 被认证组织的基本特征信息
D 与产品要求符合性有关的外包过程信息

10 认证申请评审的目的包括
A 确保认证过程所需的信息充分
B 消除认证机构和被认证组织之间的理解分歧
C 确定认证范围
D 确定认证机构有能力实施认证活动

11 产品认证评价活动可能包括
A 文件审查
B 产品取样及检验
C 质量管理体系审核
D 企业财务审计

12 认证评价过程中发现的不符合可能包括
A 质量管理文件不符合
B 产品检验不符合
C 质量管理过程不符合
D 企业财务报表不符合

13 认证决定权限人员的要求包括
A 具有相应能力
B 未参与评价过程
C 受雇或受聘于认证机构或其控制下的实体
D 必须具有高级职称

14 认证文件应明确表达或能够辨识的信息包括
A 认证机构的名称和地址
B 获证日期
C 获证组织名称和地址
D 认证范围和认证有效期

15 认证方案要求发生变更或修订的原因可能包括
A 认证依据的换版
B 认证制度的规则和管理要求的改变
C 认证机构自身对认证方案的改进
D 由获证组织引发的变更

16 当发现获证组织存在不满足认证要求的情况时，认证机构可能采取的措施包括

A 在规定条件下保持认证
B 缩小认证范围
C 暂停认证
D 撤销认证

17 管理体系认证申请时需要提供的信息包括
A 申请认证的管理体系覆盖范围
B 申请认证组织的详细情况
C 影响管理体系符合性的外包过程
D 接受咨询的情况

18 建立或调整审核方案需要考虑的事项包括
A 是否是结合审核联合审核或一体化审核
B 认证要求和法律要求的变化
C 受审核组织的绩效数据
D 对受审核组织的投诉及其他负面信息

19 确定审核时间时主要考虑的方面包括
A 管理体系标准要求
B 被审核组织及其管理体系的复杂程度
C 受审核组织场所的数量和规模
D 是否是结合审核联合审核或一体化审核

20 审核目的应说明审核要完成什么，包括
A 确定管理体系与审核准则的符合性
B 确定管理体系满足适用法律法规及合同要求的能力
C 确定管理体系实现预期目标的有效性
D 帮助被审核组织识别潜在改进区域

21 决定审核组规模和组成时考虑的因素包括
A 审核目的范围准则和审核时间
B 是否是结合审核联合审核或一体化审核
C 审核组整体能力
D 与被审核组织相关的交流语言和文化背景

22 特殊审核的类型包括
A 扩大范围审核
B 提前较短时间审核
C 年度监督审核
D 再认证审核

23 提前较短时间审核的情形包括
A 有投诉
B 对变更做出回应
C 政府部门提出的要求
D 证书暂停后的恢复

24 服务认证的 6 个基本特性包括
A 功能性
B 安全性
C 时间性
D 舒适性

25 服务的四个基本特征包括
A 无形性
B 同时性
C 异质性
D 非存储性

26 服务认证方法必须考虑的服务技术主要表现形式包括
A 服务蓝图技术
B 服务补救技术与策略
C 服务领域典型的管理技术
D 顾客满意测评模型和方法

27 画服务蓝图的步骤包括
A 通过画图形式让整个服务过程可视化
B 从顾客角度按顾客体验服务的顺序去画
C 画可视线区分前台和后台
D 画外部互动线和内部互动线

28 认证制度可以在哪些层面上运作
A 国际
B 区域
C 国家
D 地区或行业

29 产品认证方案的基本要素包括的功能有
A 选取
B 确定
C 复核
D 认证决定和证明

30 产品认证方案类型 5 的监督环节包括
A 从生产线选取样品
B 从市场选取样品
C 对生产过程的周期性评价
D 管理体系审核

31 产品认证方案所有者的主要类型有
A 认证机构
B 非认证机构如监管部门行业协会
C 认证机构联合体
D 消费者个人

32 产品认证方案的内容包括
A 认证方案的范围
B 产品的评价要求
C 活动的选取
D 监督程序

33 服务认证模式包括
A 服务特性的公开检验
B 服务特性的神秘顾客检验

C 顾客调查
D 既往服务足迹检测

34 服务认证模式组合时需要考虑的因素包括
A 具体服务的复杂度
B 服务风险及认证风险
C 认证成本及时间
D 顾客的期望与要求

35 以下关于产品认证标志和管理体系认证标志的说法，正确的有
A 产品认证标志可直接用于获准认证的产品上
B 管理体系认证标志不能直接用于获证组织的产品
C 产品认证标志可打在产品最小独立包装上
D 管理体系认证标志只能打在可去除的外包装上

36 以下关于复核和认证决定的说法，正确的有
A 管理体系认证复核和认证决定可以是同一个人
B 产品认证做认可时复核和决定必须拆开
C 服务认证做认可时复核和决定必须拆开
D 所有认证类型复核和决定都必须是不同的人

37 服务认证输出至少应标明
A 认证的服务名称范围
B 关键接触过程与服务特性
C 各项关键特性体验效果的量化数据
D 直观的图示如钻石数

38 管理体系认证制度的模式主要包括的步骤有
A 认证申请及受理评审
B 审核策划与准备
C 管理体系初次审核
D 证书有效期内的监督审核

39 服务认证的选取阶段，抽样方法包括
A 简单随机抽样
B 分层抽样
C 多级抽样
D 判断抽样

40 以下关于认证制度和认证方案关系的说法，正确的有
A 认证制度是宏观的通用的管理规则与程序
B 认证方案是认证制度管理框架下的具体规定
C 认证制度保持相对稳定性
D 认证方案随产品认证条件变化而适时修订

三 判断题

1 认证是与合格评定对象有关的第三方证明，认可除外。

2 合格评定对象只包括产品和体系，不包括过程和人员。

3 认证的本质包括权威性，这是认证区别于其他评价活动的重要特征。

4 认证的产生基于两种需求，一是公正性专业性评价需求，二是公信力公示性证明需求。

5 第一方和第二方合格评定能够完全满足公正性和公信力的需求。

6 认证可以提高政府管理经济社会的能力和效率，政府可以对认证结果进行采信。

7 产品认证的对象是特定的产品，认证标志可直接用于获准认证的产品上。

8 管理体系认证证书和认证标记可以直接用于获证组织的产品。

9 过程认证目前开展得比较广泛，制药厂的 GMP 认证不属于过程认证。

10 CCAA 开展的审核员注册属于人员认证。

11 强制性认证又称法规性认证，是市场准入的基本条件之一。

12 服务安全认证是指对服务接触过程中安全特性的认证。

13 认证申请评审就是合同评审，两者是同一个概念。

14 一个企业想获得认证证书，至少要过认证申请评审、审核方案策划、现场审核、认证复核与决定四关。

15 产品认证评价活动中，如果发现不符合，认证机构不需要告知被认证组织。

16 复核应由未参与评价过程的人员进行。

17 管理体系认证复核和认证决定必须由不同的人进行。

18 产品认证和服务认证做认可时，复核和决定必须拆开。

19 签发认证证书一般由总经理签发比较适宜。

20 管理体系认证周期一般为三年。

21 初次认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起 12 个月内进行。

22 技术专家和翻译人员的工作时间计入审核时间。

23 审核计划由方案管理人员编制，审核方案由审核组组长负责。

24 管理体系初次认证审核应分两个阶段实施。

25 特殊审核分为扩大范围审核和提前较短时间审核两大类。

26 证书撤销后，原机构在 6 个月内不能做新认证。

27 服务认证最基本的逻辑是对服务接触点进行测评。

28 服务具有可存储性，可以提前生产后存储起来。

29 服务蓝图中，外部互动线也称为服务接触面。

30 服务认证主要测评内部接触点。

31 服务认证报告中应该有服务蓝图和雷达图。

32 服务认证分级以五个级别为限。

33 认证制度是管理相似或相关认证方案的一组规则和程序。

34 在国家层面，认监委发布的文件既可以称为认证制度，也可以称为认证方案。

35 审核方案的特定对象一定是有企业名称的。

36 产品认证方案类型 1a 有监督要求。

37 产品认证方案类型 5 是最常见的产品认证方案。

38 监督是合格评定功能法的组成部分。

39 产品认证方案所有者必须是认证机构。

40 服务特性检验是以定性服务特性指标为主的测评。

41 服务特性检测是以定量指标为主的测评。

42 在人一人接触时，通常采用公开检查检测的认证模式。

43 在机一机接触时，通常采用神秘顾客暗访的认证模式。

44 一个正规的服务认证活动，服务管理评价、服务特性测评和暗访三步缺一不可。

45 GB/T7635 把服务列为不可运输产品。

46 3C 认证是自愿性认证，企业可以自主选择是否申请。

47 认证方案针对的是特定类型的认证对象。

48 产品认证方案至少包括选取、确定、复核、决定和证明的活动。

49 服务认证方案应涵盖服务的各个要素，可包括有形要素、过程要素、能力要素和知识要素。

50 既往服务足迹检测是一种定量为主的认证模式，具有技术含量高、经济成本高的特征。

四 简答题

1 简述认证的本质包括哪几个方面，以及认证产生基于哪两种需求。

2 简述产品认证流程的主要环节。

3 简述认证制度和认证方案的概念及二者的关系。

4 简述服务认证的八种模式类型，以及不同接触方式下模式选择的一般原则。