2026-9-14《管理体系认证》第 8 课练习题

一、单选题（每题 1 分）

1. 7.4 沟通中，纵向沟通是指（　）。
A. 上下级之间的沟通
B. 各部门或职能之间的沟通
C. 与外部相关方的沟通
D. 与监管部门的沟通

2. 全世界公认最有效的沟通原则是（　）。
A. 罗伯特议事规则
B. 头脑风暴法
C. 德尔菲法
D. 5W2H 法

3. 2015 版 ISO 9001 执行高阶结构后，文件和记录统一划归到哪一条款管理？（　）
A. 7.1 资源
B. 7.5 文件化信息
C. 8.1 运行策划和控制
D. 9.1 监视测量

4. "保留形成文件的信息"是指（　）。
A. 形成文件（程序文件等）
B. 形成记录并保存
C. 仅口头传达
D. 仅在会议上说明

5. 文件化信息创建和更新时，不需要确保的是（　）。
A. 标识和说明（标题、日期、作者、编号）
B. 形式和载体
C. 评审和批准
D. 文件的美观程度和装帧档次

6. 第 8 章运行在 PDCA 循环中属于（　）。
A. P（策划）环节
B. D（实施）环节
C. C（检查）环节
D. A（改进）环节

7. 服务质量的评价主要通过（　）。
A. 服务接触点的真实瞬间进行服务特性测评
B. 填写服务交付质量检验记录表
C. 客户事后打分
D. 部门经理评价

8. 9.1 监视、测量、分析和评价的主要目的是（　）。
A. 通过对各指标画出变好、变坏或维持的趋势图
B. 应付认证审核
C. 填写记录
D. 完成上级任务

9. 内部审核属于（　）。
A. 第一方合格评定活动（自己查自己）
B. 第二方合格评定活动
C. 第三方合格评定活动
D. 监管检查

10. 内审员培训的第一阶段是（　）。
A. 全员基础培训（术语、概念、管理体系最低标准）
B. 直接选拔内审员
C. 外审员培训
D. 管理评审培训

11. 管理评审的实施者是（　）。
A. 最高管理者
B. 内审员
C. 部门经理
D. 外部审核员

12. 管理评审评价的是管理体系的（　）。
A. 符合性
B. 适宜性、充分性、有效性
C. 完整性
D. 美观性

13. 内部审核主要检查的是（　）。
A. 符合性（是否符合管理体系要求）
B. 适宜性
C. 充分性
D. 战略方向

14. 管理评审之前应先完成（　）。
A. 内部审核不符合的整改
B. 下一年度预算编制
C. 产品升级换代
D. 员工绩效考核

15. 10.1 持续改进的依据是（　）。
A. 绩效数据
B. 领导个人喜好
C. 同行攀比
D. 广告宣传

16. 关于持续改进，错误的说法是（　）。
A. 可以中断
B. 可以在局部展开
C. 不需要有统一的绩效要求
D. 必须在所有方面同时展开且不能中断

17. 10.2 不合格条款来源于合格评定技术中的（　）。
A. 不合格项管理技术

B. 抽样检验技术
C. 统计过程控制技术
D. 试验设计技术

18. 分析不合格原因常用的工具是（ ）。
A. 石川馨图（鱼骨图、鱼刺图）
B. 直方图
C. 控制图
D. 散布图

19. 纠正与纠正措施的本质区别是（ ）。
A. 纠正针对不符合的处置、不分析原因；纠正措施针对原因、防止再发生
B. 两者完全相同
C. 纠正比纠正措施更彻底
D. 纠正措施不需要分析原因

20. 管理评审输出的呈现形式可以是（ ）。
A. 仅口头传达
B. 仅会议录音
C. 管理评审报告、会议纪要等文件化信息
D. 不需要任何形式

二、多选题（每题 2 分，少选多选错选均不得分）

1. 7.4 沟通中，组织应确定的内容包括（ ）。
A. 沟通什么
B. 何时沟通
C. 与谁沟通
D. 如何沟通
E. 由谁沟通

2. 内部沟通包括（ ）。
A. 纵向沟通（上下级之间，含宣贯、商议、反馈）
B. 横向沟通（各部门或职能之间）
C. 与政府部门的沟通
D. 与顾客的沟通
E. 与供方的沟通

3. 7.5.3 文件化信息控制的活动包括（ ）。
A. 分发、访问、检索和使用
B. 存储和防护，包括保持可读性
C. 更改控制（如版本控制）
D. 保留和处置
E. 文件的公开发布

4. 文件化信息的多少与详略程度取决于（ ）。
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. 企业的注册资本

5. 9.1 监视测量活动主要体现在（ ）。
A. 对目标完成情况的监视测量
B. 对过程绩效的监视测量
C. 对产品和服务质量的监视测量
D. 对内外部审核检查、管理评审的监视测量
E. 对任何变更的检查

6. 内部审核方案应考虑的内容包括（ ）。
A. 审核目标、审核频次
B. 审核范围、审核准则
C. 审核内容、审核进度、审核方法
D. 审核证据、审核发现、审核结论、审核报告
E. 内审员管理

7. 管理评审输入包括（ ）。
A. 以往管理评审所采取措施的实施情况
B. 与管理体系相关的内外部因素的变化
C. 有关管理体系绩效和有效性的信息（含趋势性信息）
D. 资源的充分性
E. 应对风险和机遇所采取措施的有效性、持续改进的机会

8. 关于管理体系的"三性"，正确的有（ ）。
A. 适宜性是指管理体系是否与组织内外部环境、宗旨和战略方向相适应
B. 充分性是指管理体系是否充分满足标准和相关法规要求并得到恰当实施
C. 有效性是指完成所策划的活动并达到所策划的结果的程度的度量
D. 三性由内部审核来评价
E. 三性与管理评审无关

9. 10.2 出现不合格时，组织应（ ）。
A. 对不合格做出应对，适用时采取措施控制和纠正不合格
B. 处置其所产生的后果
C. 直接销毁不合格品，不记录
D. 隐瞒不合格，不报告
E. 无需任何措施

10. 纠正措施的流程包括（ ）。
A. 评审和分析不合格，确定不合格的原因
B. 确定是否存在或可能发生类似的不合格
C. 实施所需的措施
D. 评审所采取的纠正措施的有效性
E. 必要时变更管理体系

三、判断题（每题 1 分，正确打对，错误打错）

1. 环境管理体系和职业健康安全管理体系遇到重

大突发事件，必须向政府部门汇报的外部沟通。（ ）

2. 2008 版 ISO 9001 中，文件管理和记录管理是分开的。（ ）

3. 文件化信息只能是纸质的，不能是电子的。（ ）

4. 第 8 章统一结构给出了非常具体的二级核心条款。（ ）

5. 翻译服务交付时，应填写服务交付质量检验记录表并由客户签字确认。（ ）

6. 9.1 监视测量分析评价如果画不出趋势图，就等于形同虚设、两张皮。（ ）

7. 内审员现在需要国家颁发的资质证书才能上岗。（ ）

8. 直接花钱买内审员证，市场监管部门可以对其进行处罚。（ ）

9. 内部审核一定会开出不符合，不开不符合的几率很小。（ ）

10. 管理评审可以代替内部审核。（ ）

11. 管理评审就是企业的年终总结会，不需要对内部审核纠正措施和合理化建议进行综合研判。（ ）

12. 持续改进必须有统一的绩效要求。（ ）

13. 所有不符合都需要采取纠正措施。（ ）

14. 纠正措施应与不合格所产生的影响相适应。（ ）

15. 管理评审输出应包括与持续改进机会和管理体系变更需求相关的决定。（ ）

四、简答题

1. 简述 7.5.3 文件化信息控制的主要活动。

2. 简述内部审核与管理评审的区别。

3. 简述内审员培训的两阶段做法。

4. 简述持续改进的三个要点（考试原题）。

5. 简述纠正与纠正措施的本质区别。

（第 8 课练习题完）

4. 简述变更策划的答题要点（五步）。

5. 简述目标与实现过程的关系（注意答题不能绝对化）。