

浙江省 2015 年 4 月高等教育自学考试

质量管理体系认证试题

课程代码:01615

本试卷分 A、B 卷,使用 2010 年版本教材的考生请做 A 卷,并将答题纸上卷别“A”涂黑;使用 2013 年版本教材的考生请做 B 卷,并将答题纸上卷别“B”涂黑。不涂或全涂,均以 B 卷记分。请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

A 卷

选择题部分

www.zikao365.com

注意事项:

1. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。
2. 每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题(本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 中国认证认可协会(CCAA)是国家认监委授权从事_____工作的机构。
A. 产品和管理体系的认证机构认可 B. 检查机构认可
C. 实验室认可 D. 认证人员的注册和管理
2. ISO 9000 族标准中能用于内部和外部(包括认证机构)评定组织满足顾客要求、适用于产品的法律法规要求和组织自身要求的能力的标准是
A. ISO 9001:2008 B. ISO 9004:2009
C. ISO 9000:2005 D. ISO 19011:2011
3. ISO 9001 标准中规定的质量管理体系要求是对产品要求的
A. 提高 B. 补充 C. 完善 D. 代替
4. 规定质量管理体系某项活动或过程运行途径的文件称为
A. 质量手册 B. 产品开发计划 C. 质量计划 D. 程序文件
5. 根据 ISO 9001:2008 标准要求,以下必须编制文件化程序的过程是
A. 设计和开发控制 B. 监视和测量设备的控制
C. 记录控制 D. 生产和服务提供过程的控制
6. 银行为储户提供整存整取五年定期存款的产品属于
A. 硬件 B. 服务 C. 流程性材料 D. 软件

7. 电信行业质量管理体系认证的依据是

- A. TL 9000:2009
- B. AS 9100:2009
- C. ISO 14001:2004
- D. ISO 13485:2003

8. 审核发现是指

- A. 审核中观察到的客观事实
- B. 审核中的观察项
- C. 将收集到的审核证据对照审核准则进行评价的结果
- D. 审核中发现的不合格项

9. 对质量管理体系进行适宜性、充分性、有效性的评审是

- A. 合同评审
- B. 管理评审
- C. 内部质量审核
- D. 设计评审

10. 组织为了选择和评定设计的外包方,对市内两个设计院进行的审核是属于

- A. 第一方审核
- B. 第二方审核
- C. 第三方审核
- D. 第二或第三方审核都有可能

二、判断题(本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分)

判断下列各题,在答题纸相应位置正确的涂“**A**”,错误的涂“**B**”。

- 11. 各组织依据 GB/T 19001—2008 标准要求编制质量管理体系文件,建立质量管理体系。因此各组织的质量手册是相同的。
- 12. 数据分析可以证实质量管理体系的适宜性和有效性,并识别可以在何处改进其有效性。
- 13. 过程的监视和测量是指对生产和服务提供过程进行监视和测量。
- 14. 记录是一种文件,应保持清晰,易于识别和检查,可做适当修改。
- 15. 完成了审核计划中所有的活动,并分发了经批准的审核报告时,审核即告完成。
- 16. GB/T 19001 和 GB/T 19004 都是质量管理体系标准。
- 17. ISO 9001 标准中 8.2.4 产品的监视和测量,其监测的对象是产品特性,只包括最终产品,不包括采购产品和中间产品。
- 18. 质量管理体系认证和产品质量认证一样按其性质可分为自愿性或强制性认证。
- 19. 只有与审核准则有关且能够证实的信息,才可作为审核证据。
- 20. 组织应评审与产品有关的要求。评审应在组织向顾客作出提供产品的承诺之前进行,如:提交标书、接受合同或订单及接受合同或订单的更改前。

三、案例分析题(本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

请根据下列各题提供的事实判断其不符合 ISO 9001:2008 标准某过程要求的不符合项。在每小题列出的四个备选项中选择最适合的一个过程,将过程及条款号选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

- 21. 某建筑公司的施工技术科负责收发甲方(业主)提供的施工图纸,内审时提供不出在建项目的施工图纸的收发记录。此情景不符合 ISO 9001 标准中的条款是
 - A. 7.5.4 顾客财产
 - B. 4.2.3 e) 确保文件保持清晰,易于识别
 - C. 4.2.4 记录控制
 - D. 8.2.2 内部审核

22. 企业热处理工艺文件规定,热处理的温度为(200±10)℃,但内审员检查时发现实际温度是180℃,问车间主任说:夏天气温高,放宽到180℃,不影响质量并可省电。此情景不符合ISO 9001标准中的条款是
- A. 7.1 产品实现的策划
B. 7.5.2 生产和服务提供过程的确认
C. 7.5.1 生产和服务提供的控制
D. 8.2.4 产品的监视和测量
23. 在工厂的某实验室发现,报验号为08202的进口晴纶棉,合同要求检测7个指标,但提供的检测报告中实际检测了5个指标,其中沸水中缩水率、含油量两项指标无检测数据。此情景不符合ISO 9001标准中的条款是
- A. 8.2.3 过程的监视和测量
B. 4.2.4 记录控制
C. 7.5.1 生产和服务提供的控制
D. 8.2.4 产品的监视和测量
24. 审核机械厂的供销部时,要求提供工厂销售合同的评审记录。但供销部主任介绍本厂对所有钢材、钢板、焊材等原材料的采购合同都进行了评审,以保证采购到质量合格的原材料。此情景不符合ISO 9001标准中的条款是
- A. 7.2.2 与产品有关要求的评审
B. 7.4.1 采购控制
C. 7.4.2 采购信息
D. 7.2.1 与产品有关要求的确定
25. 在某企业的质检科,内审员发现已失效作废的抽样标准GB 2828—1987无标识,质检科说该标准虽已有新标准代替,但还有参考价值,要保留。此情景不符合ISO 9001标准中的条款是:
- A. 4.2.3 f) 外来文件控制
B. 4.2.3 g) 作废文件控制
C. 4.2.4 记录控制
D. 8.4 数据分析

非选择题部分

注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上,不能答在试题卷上。

四、填空题(本大题共10小题,每空1分,共20分)

26. 质量管理体系文件通常包括:形成文件的质量方针和质量目标、____、本标准要求的____及组织确定的为确保其过程有效策划、运行和控制所需的文件,包括记录。
27. 预防措施:为消除____不合格或其他____不期望情况的原因所采取的措施。
28. 产品质量认证是依据产品标准和相关的技术要求,经认证机构鉴定确认并通过颁发____和____来证明某一产品符合相应标准和相应的技术要求的质量活动。
29. 审核(audit)是为获得____并对其进行客观的评价,以确定满足____的程度所进行的系统的、独立的并形成文件的过程。
30. 以顾客为关注焦点的质量管理原则是:组织依存于顾客。因此,组织应当理解____,满足顾客要求并____。

31. 质量管理是在质量方面指挥和控制组织的协调的活动,通常包括制定质量方针和质量目标,以及_____、质量控制、质量保证和_____。
32. ISO 9001 标准中,“外包过程”是指为了质量管理体系的需要,由_____选择,并由_____实施的过程。
33. 实验室认可可分为下列类别:_____、_____、医学实验室、生活安全实验室、标准物质生产者等的认可。
34. 当生产和服务提供过程的输出不能由_____ ,使问题在产品使用和交付服务后才显现出来时,组织应对任何这样的过程_____。
35. 适用于环境管理体系认证和注册的标准是_____,该标准要求组织建立和实施环境管理体系,并向外界证明其符合性,以达到支持_____的目的。

五、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

36. 质量手册
37. 纠正措施
38. 质量管理体系审核
39. 过程
40. 合格评定和主要活动范围

www.zikao365.com

六、简答题(本大题共 4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

41. 什么是顾客财产? 包括哪些? 如何控制?
42. ISO 9001:2008 标准的某些要求可以删减吗? 删减的原则是什么?
43. 简述八项质量管理原则中“过程方法”和“管理的系统方法”的内容,并比较两者的主要区别。
44. 什么是质量管理体系认证? 质量管理体系第三方审核和认证的主要依据是什么?

B 卷

选择题部分

注意事项:

1. 答题前,考生务必将自己的考试课程名称、姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔填写在答题纸规定的位置上。
2. 每小题选出答案后,用 2B 铅笔把答题纸上对应题目的答案标号涂黑。如需改动,用橡皮擦干净后,再选涂其他答案标号。不能答在试题卷上。

一、单项选择题(本大题共 10 小题,每小题 2 分,共 20 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一个是符合题目要求的,请将其选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

1. 针对特定的项目、产品、合同或过程,通过质量策划,将质量策划设定的质量目标及其规定的作业过程和相关资源用书面形式表示出来,就是
A. 质量手册 B. 质量计划 C. 程序文件 D. 作业指导书
2. 中国合格评定国家认可委员会(CNAS)由国家认监委授权工作的权威机构,但不能从事_____的工作。
A. 产品和管理体系的认证机构认可 B. 检查机构认可
C. 实验室认可 D. 认证人员的注册和管理
3. 为组织可持续性管理提供指南,关注将八项质量管理原则应用于整个组织长期可持续成功的标准是
A. ISO 9001:2008 B. ISO 9000:2005
C. ISO 9004:2009 D. ISO 19011:2011
4. ISO 9001 标准中规定的质量管理体系要求是对产品要求的
A. 提高 B. 补充 C. 完善 D. 代替
5. 根据 ISO 9001:2008 标准要求,以下必须编制文件化程序的过程是
A. 记录控制 B. 监视和测量设备的控制
C. 设计和开发控制 D. 生产和服务提供过程的控制
6. 以下几个原则中_____是属于八项质量管理原则。
A. 预防原则 B. 经济原则
C. 按照 PDCA 循环工作原则 D. 管理的系统方法
7. 术语质量管理体系与管理体之间的关系属于
A. 属种关系 B. 从属关系 C. 关联关系 D. 没有关系
8. ISO 9001 标准用过程方法模式表示质量管理体系的组成,质量管理体系包含四大过程,以下_____不包括在内。
A. 管理职责 B. 测量、分析和改进过程
C. 生产和服务提供过程 D. 资源管理

9. 对质量管理体系进行适宜性、充分性、有效性的评审是
- A. 合同评审
B. 内部质量审核
C. 管理评审
D. 设计评审
10. 组织为了选择和评定设计的外包方,对市内两个设计院进行的审核是属于
- A. 第一方审核
B. 第二方审核
C. 第三方审核
D. 第二或第三方审核都有可能

二、判断题(本大题共 10 小题,每小题 1 分,共 10 分)

判断下列各题,在答题纸相应位置正确的涂“A”,错误的涂“B”。

11. 各组织依据 ISO 9001:2008 标准要求编制质量管理体系文件,建立质量管理体系。因此各组织的质量手册是相同的。
12. 对体系业绩进行测量和监视的方法不仅有顾客和其它相关方满意程度的调查、内部审核,还包括财务测量和自我评定。
13. 从过程的监视和测量的范围看,其只适用于对质量体系中产品实现过程的监测。
14. 组织运行所必需的基础设施中包括运输、通信或信息系统等支持性服务设施。
15. 审核过程中评价审核证据时,审核发现就是不符合审核准则的结果。
16. 组织要声称符合 ISO 9001 标准,即申请质量管理体系认证,如果要进行删减,应仅限于本标准第 7 章的要求,并且这样的删减不影响组织提供满足顾客要求和适用法律法规要求的产品能力或责任。
17. ISO 9001 标准中 8.2.4 产品的监视和测量,其监测的对象是产品特性,不仅包括最终产品,还包括采购产品和中间产品。
18. 质量管理体系认证的标志与产品认证标志一样可以用在产品上。
19. 在 ISO 9004 标准中,管理评审不仅限于对质量管理体系的有效性和效率进行验证,且应扩展为在整个组织范围内对体系效率进行评价的过程。
20. 认可范围包括:认可机构对实验室和检查机构从事特定活动能力的认可。

三、案例分析题(本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

请根据下列各题提供的事实判断其不符合 ISO 9001:2008 标准某过程要求的不符合项。在每小题列出的四个备选项中选择最适合的一个过程,将过程及条款号选出并将“答题纸”的相应代码涂黑。错涂、多涂或未涂均无分。

21. 技术部跟踪文件控制的实施时,发现工程师所用的来自母公司的标准工业流程图是一份盖“仅供参考章”的复印件,公司规定这种外来文件必须经文件控制中心盖章确认,并另盖发放章后才可作为有效文件发放,但此份复印件上只有母公司的发出章,没有本公司的确认章。此情景不符合 ISO 9001 标准中的条款是
- A. 8.2.2 内部审核
B. 4.2.3 e) 确保文件保持清晰,易于识别
C. 4.2.4 记录控制
D. 4.2.3 f) 确保所需外来文件得到识别,并控制其分发

22. 企业热处理工艺文件规定,热处理的温度为(200±10)℃,但内审员检查时发现实际温度是180℃,问车间主任说:夏天气温高,放宽到180℃,不影响质量并可省电。此情景不符合ISO 9001 标准中的条款是
- A. 7.1 产品实现的策划
B. 7.5.2 生产和服务提供过程的确认
C. 7.5.1 生产和服务提供的控制
D. 8.2.4 产品的监视和测量
23. 实验室负责留样管理,审核时查羊毛衫样品管理台帐记录发现编号为 F052-98604 的样品为13件,但查实际的保管样品只有12件。此情景不符合ISO 9001 标准中的条款是
- A. 8.2.3 过程的监视和测量
B. 4.2.4 记录控制
C. 7.5.1 生产和服务提供的控制
D. 8.2.4 产品的监视和测量
24. 在销售部审核时,审核员发现许多合同没有评价记录,销售部负责人解释说:“我们的产品都是标准品,顾客又没什么特殊要求,根本不需要进行评审。”此情景不符合ISO 9001 标准中的条款是
- A. 7.2.2 与产品有关要求的评审
B. 7.4.1 采购控制
C. 7.4.2 采购信息
D. 7.2.1 与产品有关要求的确定
25. 在审查某工厂的质量管理体系文件时,发现既无管理评审程序又无内审程序。此情景不符合ISO 9001 标准中最接近的条款是
- A. 5.6.1 管理评审总则
B. 8.2.2 内部审核
C. 4.2.3 文件控制
D. 4.2.1 文件要求总则

非选择题部分

注意事项:

用黑色字迹的签字笔或钢笔将答案写在答题纸上,不能答在试题卷上。

四、填空题(本大题共10小题,每空1分,共20分)

26. _____是质量管理体系符合要求和有效运行的证据。它是记载过程状态和过程结果的一类特殊类型的文件,必须按ISO 9001 标准_____的要求进行控制。
27. 预防措施:为消除_____不合格或其他_____不期望情况的原因所采取的措施。
28. 对体系绩效进行测量和监视的方法有:(1)_____;(2)_____;(3)财务测量;(4)自我评定;(5)标杆对比。
29. 质量管理体系审核是指为获得质量管理体系的_____并对其进行客观的评价,以确定满足_____的程度所进行的系统的、独立的并形成文件的过程。
30. 以顾客为关注焦点的质量管理原则是:组织依存于顾客。因此,组织应当理解_____,满足顾客要求并_____。
31. 质量管理是在质量方面指挥和控制组织的协调的活动,通常包括制定质量方针、质量目标以及_____,质量控制、质量保证和_____。

32. 标准中规定的采购范围一般包括:① _____;② _____。
33. 质量认证分为 _____ 和 _____。
34. 当生产和服务提供过程的输出不能由 _____,使问题在产品使用和交付服务后才显现出来时,组织应对任何这样的过程 _____。
35. 按照质量管理所依据的手段和方式,我们可以将质量管理的发展历程划分为以下四个阶段:质量检验阶段、统计质量控制阶段、_____ 和 _____。

五、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

36. 顾客和顾客满意
37. 纠正措施
38. 内部质量管理体系审核
39. 相关方
40. 质量管理体系认证

www.zikao365.com

六、简答题(本大题共 4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

41. 什么是顾客财产? 包括哪些? 如何控制?
42. 最高管理者应该识别哪两类过程? 这两类过程包括哪四个主要过程?
43. 什么是全面质量管理?
44. 什么是过程方法? 简述 ISO 9001 标准中应用质量管理体系过程方法的 PDCA 模式。