

# 浙江省 2015 年 10 月高等教育自学考试 质量管理体系认证试题

课程代码:01615

请考生按规定用笔将所有试题的答案涂、写在答题纸上。

## 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. 八项质量管理原则与 ISO 9000 族标准的关系是  
A. ISO 9000 族标准的理论基础  
B. 完善了 ISO 9000 族标准  
C. 相辅相成,相互补充  
D. 超越了 ISO 9000 族标准
2. 外包过程不包括  
A. 水暖设计委托给 W 设计院  
B. 建设公司采购钢材、水泥  
C. 热处理过程外包给某机械厂  
D. 宾馆的洗衣服务交 H 洗衣房承接
3. 为了保持第三方认证机构及认证人员工作的公正性和有效性,认证机构和认证人员必须由政府的权威机构认可。我国认可的权威机构是  
A. 国家质量监督检验检疫总局(AQISQ)  
B. 中国认证认可协会(CCAA)  
C. 中国合格评定国家认可委员会(CNAS)  
D. 中国国家认监委(CNCA)
4. 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. 管理评审控制  
B. 不合格品控制  
C. 产品实现的策划  
D. 采购控制
5. 现场审核活动实施前应评审相关质量管理体系文件,以确定文件是否符合  
A. 质量手册要求  
B. 产品标准的质量要求  
C. 相关方的要求  
D. 审核准则

6. ISO 9000 标准中的术语按其性质可分为\_\_\_\_\_部分,共计\_\_\_\_\_个术语。
- A. 10,84                      B. 10,80                      C. 12,84                      D. 12,80
7. 审核时,通过现场审核取得\_\_\_\_\_,以确定质量管理体系满足审核准则的程度。
- A. 客观证据                      B. 审核发现                      C. 审核证据                      D. 审核依据
8. 新世界旅游公司为游客提供欧洲十国游的产品属于
- A. 硬件                      B. 服务                      C. 流程性材料                      D. 软件
9. 认证和认可都是由第三方进行的合格评定活动,认可是证明合格评定对象
- A. 符合相应标准或法规的要求                      B. 具备某项工作资格
- C. 符合相应技术要求                      D. 具备特定合格评定工作能力
10. 最高管理者应当掌握过程方法和管理的系统方法来进行质量管理。而其中最基本的一条就是要识别过程及过程之间的相互关系。为了改进整体业绩,使组织增值,最高管理者首先要识别的是\_\_\_\_\_过程。
- A. 管理职责                      B. 资源管理
- C. 产品实现                      D. 测量、分析和改进

## 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. 八项质量管理原则中包括了“预防为主”的工作原则。
12. ISO 9001 立足于满足要求,根据实际情况,产品实现过程中有的要求还可以删减。ISO 9004 是指南性标准,提出的不是要求而是建议,建议的接受与否、接受多少由组织决定,因此不存在删减问题。
13. ISO 9001 标准中规定的质量管理体系要求不能代替技术规范中有关产品要求。
14. 对体系业绩进行测量和监视的方法中不包括财务测量和自我评定。
15. ISO 9001:2008 标准中的“产品”不仅适用于组织预期提供给顾客的或顾客所要求的产品,也包括生产过程中形成的半成品。
16. 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;还要完成纠正措施的跟踪和验证后,审核才完成。
17. ISO 9001 标准要求组织不是所有外来文件都应该控制,只有组织所确定的策划和运行质量管理体系所需的外来文件应得到识别并控制其分发。
18. ISO9004 与 ISO 9001 不同。将财务资源作为组织最重要的资源之一,质量成本分析是质量管理体系常用的一种财务管理方法。
19. 记录是一种特殊类型的文件,应保持清晰,易于识别和检查,可做适当修改。
20. 认证机构和认可机构都是政府授权的权威机构。

### 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,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。

21. 审核员在办公室看见“公司管理文件汇编”中的文件均为第二版,查阅受控文件清单上有八份文件是第三版。办公室管理人员说:“这 8 份文件都是今年 7 月份修改后换版的,已经发放到有关部门使用,‘公司管理文件汇编’只是我们部门存档用的,换不换没关系。”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. 7.5.1 生产和服务提供的控制  
C. 4.2.4 记录控制  
D. 4.2.3g) 文件控制(防止作废文件非预期使用)
22. 在销售部,审核员抽查 7 份顾客调查表,发现其中 2 份写有顾客意见:“不知道应找哪个部门询问产品信息?”有 2 份是顾客抱怨:“购买产品后发现质量有问题,找不到联系的部门和人员。”销售部经理解释:“因为销售人员经常外出,顾客找不到人是难免的。”此情景不符合 ISO 9001 标准中的条款是
- A. 8.5.2 纠正措施  
B. 8.3 不合格品控制  
C. 8.2.1 顾客满意度  
D. 7.2.3 顾客沟通
23. 审核员审核某厂的内审计划时发现由质管办主任任审核组长,一车间主任和二车间技术副主任任审核员。并安排两位车间主任审核一车间和二车间。组长说:因为他们两人对车间的流程、设备、工艺和人员等最熟悉。此情景不符合 ISO 9001 标准中的条款是
- A. 5.6 管理评审  
B. 8.2.2 内部审核  
C. 8.3 不合格品控制  
D. 8.5.2 纠正措施
24. 某技工学校的汽车修理课程,委托某汽车修理厂代为教授,但学生的汽车修理课考试成绩和实习记录均存于汽车修理厂,学校没有保存。此情景不符合 ISO 9001 标准中的条款是
- A. 6.1 资源提供  
B. 4.2.4 记录控制  
C. 6.2.2 能力、培训和意识  
D. 7.5.1 生产和服务提供的控制
25. 在工厂某实验室发现,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. 8.3 不合格品控制  
B. 7.1 产品实现的策划  
C. 4.2.4 记录控制  
D. 8.2.4 产品的监视和测量

## 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. 质量管理体系文件应包括：\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_；本标准所要求的形成文件的程序和记录，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. 标准化质量管理阶段是采用\_\_\_\_\_方式进行质量管理，将质量管理要求固化在\_\_\_\_\_之中，它是根源于世界经济发展的需要和质量管理经验总结。
28. 质量目标应是\_\_\_\_\_，并与\_\_\_\_\_保持一致。
29. 对本组织质量管理体系进行适宜性、充分性、有效性的评审是\_\_\_\_\_。对本组织质量管理体系进行全面的符合性和有效性评审是\_\_\_\_\_。
30. 质量管理的工作程序是指：任何一个质量活动都要经过\_\_\_\_\_四个阶段。这四个阶段不断循环下去，称之\_\_\_\_\_。
31. 顾客财产指资产归顾客所有，但在\_\_\_\_\_的财产，可分有形财产和无形财产。无形财产包括：\_\_\_\_\_。
32. 按“四个统一”的原则建立我国的强制性产品认证制度，四个统一包括\_\_\_\_\_，\_\_\_\_\_，统一标志，统一收费标准。
33. 产品实现过程是组织将\_\_\_\_\_和法律、法规、标准的要求转换成满足\_\_\_\_\_的产品的过程。它是质量管理体系中过程管理的主要内容。
34. 在对质量管理体系进行内审时，对于不符合审核准则的审核发现确定为不符合项。不符合项通常有下列 3 种情况：(1)\_\_\_\_\_，(2)\_\_\_\_\_，(3)效果性不符合。
35. 质量成本分析方法中质量成本包括为了确保和提高质量而发生的费用以及没有达到满意的质量所造成的损失，一般可以分为(1)\_\_\_\_\_，(2)鉴定成本，(3)\_\_\_\_\_，(4)外部故障成本。

### 五、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

36. (质量)记录
37. 自我评定
38. 质量环
39. 质量管理体系审核

40. 产品质量认证

六、简答题(本大题共 4 小题,每小题 5 分,共 20 分)

41. 什么是八项质量管理原则? 简单说明其包括的内容。

42. 说明认证的对象、依据、实施者、证明方式及质量认证的分类。

43. 管理职责中,ISO 9001 标准和 ISO 9004 标准对“了解相关方需求和期望”的要求有什么差别?

44. 简述全面质量管理三全一多的基本要求。



自考 365  
www.zikao365.com