

中国认证认可协会



质量管理体系认证咨询师 考试大纲

第1版

文件编号：CCAA-320
发布日期：2006年5月30日

质量管理体系认证咨询师考试大纲

一、总则

本考试大纲依据中国认证认可协会（CCAA）《质量管理体系认证咨询师注册准则》（CCAA - 118）制定，规定了质量管理体系认证咨询师注册考试的内容、范围和形式。

质量管理体系认证实习咨询师注册申请人应参加质量管理体系认证咨询师注册初级考试，以检验申请人对 GB/T19000 族标准知识、认证咨询知识的理解和掌握，以及对咨询技能及其相应专业知识的应用，确认申请人达到《质量管理体系认证咨询师注册准则》中规定的相应要求。

质量管理体系认证高级咨询师注册申请人应参加质量管理体系认证咨询师注册高级考试，以检验申请人对 GB/T19000 族标准的深入理解和应用程度，包括对 GB/T19004 标准的全面理解和应用程度；考察申请人运用咨询知识和技能及标准知识解决实际问题的能力水平及与咨询活动相关的组织、沟通和协调能力，确认申请人达到《质量管理体系认证咨询师注册准则》中规定的相应要求。

二、质量管理体系认证咨询师初级考试范围

（一）国家认证认可制度的相关知识

1. 国家认证认可法律法规，包括《认证认可条例》、《认证咨询机构管理办法》和《认证及认证培训、咨询人员管理办法》等；
2. 国家认证认可行政管理、认可监督和行业自律体系；
3. CCAA 认证咨询师注册准则要求及其注册人员行为规范。

（二）GB/T19000 族标准知识

1. 质量管理体系标准的产生、发展和现状；
2. 八项质量管理原则及其与 GB/T19001 标准的关系、质量管理体系基础、质量管理体系术语和定义；
3. GB/T19001-2000 标准每一条款的要求和意图；
4. GB/T19001-2000 标准所阐述的过程方法及 PDCA 方法的理解与应用；
5. GB/T19001-2000 与 GB/T19004-2000 标准及其他管理模式的关系；
6. GB/T19004-2000 标准的意图、作用和重要性；

（三）认证咨询知识和技能

1. 认证咨询的目的和作用、咨询的基本概念、咨询活动的流程；
2. 认证咨询实施的程序，包括调研诊断、体系策划、人员培训、
3. 文件编写、文件发布、体系运行、内部审核、管理评审和符合性审核等。
4. 指导和帮助组织完成质量管理体系实现的方法，包括信息收集和整理、诊断与策划、知识传授与指导、沟通与推动等。

（四）认证和审核知识

1. 认证的作用和认证过程；
2. GB/T19011-2002 标准规定的审核原则、审核方案和审核活动；
3. 主要审核方法；

(五) 与质量相关的原则、方法和技术

1. 质量术语；
2. 质量管理原则及其运用；
3. 质量管理工具及其运用（适当的统计技术和统计过程控制）；

三、质量管理体系认证咨询师高级考试范围

(一) GB/T19001-2000 族标准知识

1. 八项质量管理原则及其与 GB/T19001 标准的关系、质量管理体系基础、质量管理体系术语和定义；
2. GB/T19001-2000 标准所阐述的过程方法及 PDCA 方法的理解与应用；
3. GB/T19001-2000 与 GB/T19004-2000 标准及和其他管理模式的关系；
4. 国际标准化组织 (ISO) 正式发布实施并已经转换成中国国家标准的与 ISO9000 系列标准实施有关的支持性标准和指南文件；
5. GB/T 27021《合格评定— 对管理体系认证机构的要求》；

(二) GB/T19004-2000 标准知识

1. GB/T19004-2000 标准的意图、作用和重要性；
2. GB/T19004-2000 标准每一条款的主要内容；

(三) 咨询管理的知识和技能

1. 对咨询对象的调研诊断技巧和方法、策划能力、指导编写文件能力、指导实施体系运行的能力、指导内部审核的能力、指导管理评审的能力等。
2. 对整个认证咨询活动的策划、协调和管理能力，对整个咨询的有效性进行评价和改进的能力；

(四) 与质量相关的原则、方法和技术

1. 质量术语；
2. 质量管理原则及其运用；
3. 质量管理工具及其运用，包括统计过程控制、失效（故障）模式和影响分析等；
4. 顾客满意度监视和测量的方法；
5. 计量在质量管理中的作用；
6. 质量经济性的概念和体现；
7. 企业管理实践知识；
8. 团队工作技巧；

四、考试的实施

(一) 质量管理体系认证咨询师初级和高级考试形式均为闭卷笔试，时间均为 2 小时；

(二) 考试试题的范围为本大纲规定的所有相应内容；

(三) 初级考试试题题型及分值

1. 选择题 (20 题): 20 分 (每题 1 分)
2. 判断题 (10 题): 10 分 (每题 1 分)
3. 问答题 (5 题): 30 分 (前四题每题 5 分、最后一题 10 分)

4. 案例题（3题）：40分（每题分别为10、12、18分）

（四）高级考试试题题型及分值

1. 选择题（20题）：20分（每题1分）
2. 判断题（10题）：10分（每题1分）
3. 案例分析题（5题）：30分（前四题每题5分、最后一题10分）
4. 论述题（3题）：40分（每题分别为10、12、18分）

（五）考试及格分数均为100分制的70分。考试合格的考生将获得考试合格证书。不合格的考生需重新参加考试，考试的程序和要求与第一次考试相同。

（六）根据考试报名情况，CCAA每季度在全国选定的城市组织统一考试，具体考试日期和地点将在举办考试前1-2个月公布，申请人自愿选择时间和地点报名参加考试。