

中国认证认可协会



质量管理体系国家注册审核员

笔试大纲

(GB/T 27024 认可项目)

文件编号：CCAA-223

发布日期：2007年3月27日

©版权 2007-中国认证认可协会

实施日期：2007年6月1日

2007 年质量管理体系国家注册审核员笔试大纲

1. 总则

本大纲依据 CCAA《质量管理体系审核员注册准则》(CCAA-108 第 2 版)(以下简称注册准则)制定,旨在通过统一的笔试,客观、公正、全面地考核参加考试人员满足注册准则中“2.4 知识要求”的程度,及其基本的个人素质情况,为 CCAA 评价质量管理体系实习审核员注册申请人的能力提供依据。本大纲适用于拟向 CCAA 申请注册为质量管理体系实习审核员的人员。

2. 考试要求

2.1 考试对象

已完成符合注册准则 2.2.4 要求的质量管理体系审核员培训的人员。参加考试时,考试人员需提供本人身份证件和审核员培训证书原件。

考生应严格遵守考场规则(见附件一)。违反考场规则者,将取消考试资格和考试成绩。

2.2 考试方式

考试为书面闭卷考试,考试试题由 CCAA 统一编制。

考试分为基础知识和审核知识两部分,分别安排在同一天的上、下午进行,每部分考试时间为 2 小时。

参加基础知识考试时,考生不能携带任何参考资料;参加审核知识考试时,考生可参看 GB/T 19001-2000 标准文本。

申请人可以一次参加两个部分的考试,也可以一次参加一个部分的考试,两个部分都合格方为通过考试。

2.3 考试频次及地点

考试原则上每季度末月组织一次,每次在北京和选定的国内大中城市设立考点。CCAA 将提前发文通知报名,申请人可在每次设立的考点范围内选择地点报名并参加考试,具体的考试日期、地点及安排在考试前 1 个月公布。

2.4 考试费用

CCAA 根据《认证人员注册收费规则》收取考试费用。

报名截止后,无论是否参加考试,考试费用将不予退还。

2.5 考试的题型及分值

2.5.1 基础知识部分考试的题型及分值

分值分布	1. 质量管理体系标准理解 60%		
	2. 质量管理专业基础 20%		
	3. 法律法规知识 10%		
	4. 个人素质方面 10%		
题 型	数 量	单题分值(分)	小计分值(分)
单项选择题	15	1	15
判断题	15	1	15
多项选择题	10	2	20
填空题	10	1	10
简答题	4	5	20
案例分析及阐述题	4	5	20

2.5.2 审核知识部分考试的题型及分值

分值分布	1. 质量管理体系标准应用和审核 75%		
	2. 质量管理体系认证过程知识 10%		
	3. 对审核员管理的通用要求 5%		
	4. 组织状况、企业管理运作 10%		
题 型	数 量	单题分值(分)	小计分值(分)
单项选择题	15	1	15
多项选择题	5	2	10
判断题	10	1	10
简答题	3	5	15
阐述题	2	10	20
案例分析题	5	6	30

2.6 考试合格判定

基础知识部分和审核知识部分考试的满分均为 100 分，每部分 70 分（含）以上合格，两部分均合格方能通过考试。

2.7 考试结果发布

CCAA 将在考试结束后 45 天内，公布考试合格人员名单。

3. 基础知识部分的考试范围和内容

3.1 范围

- a. 注册准则2.3.1 个人素质
- b. 注册准则2.4.1.2 质量管理体系
- c. 注册准则2.4.1.3 法律法规

3.2 内容

3.2.1 质量管理体系标准的发展概况

- a. 质量管理体系标准产生的背景及发展概况
- b. ISO 9000 族标准的概念、意图
- c. 实施 ISO 9000 族标准的意义
- d. ISO 9000 族标准在中国的进展情况

3.2.2 ISO 9000 族标准的构成和特点

- a. ISO 9000 族核心标准
- b. ISO 9000、ISO 9001、ISO 9004 的作用和相互关系
- c. ISO 9001 与 ISO 9004 协调一致的概念和异同点
- d. ISO 9001 与其它管理体系标准的相容性

3.2.3 八项质量管理原则

- a. 八项质量管理原则的含义
- b. 与 ISO 9001 标准的关系

3.2.4 质量管理体系基础

重点理解以下基础：

- a. 质量管理体系理论说明
- b. 质量管理体系要求和产品要求的区别和相互关系
- c. 过程方法
- d. 文件的价值
- e. 持续改进
- f. 统计技术的作用

3.2.5 术语和定义

理解 GB/T 19000-2000 标准中的所有术语和定义。

重点理解以下术语及其相互关系：质量、质量管理、产品、质量策划、质量计划、质量方针、质量目标、过程、程序、不合格、纠正、纠正措施、预防措施、持续改进、文件、特

性和要求。

3.2.6 GB/T 19001-2000 标准（以下序号以 GB/T 19001-2000 标准的条款号为序）

1 范围

- a. GB/T 19000-2000 标准的适用范围
- b. 遵守法律与符合标准的关系，满足产品要求应包含的几项内容

2 应用：标准要求的通用性、“删减”的原则

3 引用标准：引用的标准是 GB/T 19000-2000 标准

4 质量管理体系

4.1 总要求

- a. 建立、实施、保持质量管理体系并持续改进有效性的总体思路
- b. 外包过程的识别和控制

4.2 文件要求

- a. 质量管理体系文件
- b. 质量手册必须包括的核心内容
- c. 文件控制的目的和重要性，文件控制包括的七个方面的内容
- d. 记录与文件的关系及控制要求，记录的作用

5 管理职责

5.1 管理承诺的内容和证据

5.2 以顾客为关注焦点的体现，与 7.2.1、8.2.1 的关系

5.3 质量方针的制定要求和管理要求

- a. 质量方针应包括的两个承诺、一个框架
- b. 质量方针的管理要求及与质量目标的关系

5.4 策划的控制要点

- a. 质量管理体系策划与质量目标的关系
- b. 质量目标应包括的内容，质量目标的管理要求
- c. 质量管理体系策划的内容与要求

5.5 职责权限和沟通

- a. 内部沟通的内容、目的、方法和措施

5.6 管理评审

- a. 管理评审的目的与要求
- b. 管理评审输入、输出内容

6 资源管理

- a. 识别质量管理和产品达到质量要求所需的人力资源、基础设施和工作环境
- b. 能够胜任工作人员的范围和能力要求
- c. 满足能力要求的措施及其评价
- d. 基础设施和工作环境所涉及的范围、要求和含义

7 产品实现

7.1 产品实现策划

- a. 产品实现策划的对象、范围及 4 项内容
- b. 质量策划和质量计划的理解

7.2 与顾客有关的过程

- a. 产品要求包括的 4 个方面
- b. 产品要求评审的目的、对象、时机、方法和内容
- c. 组织与顾客沟通的安排与控制

7.3 设计和开发

- a. 产品设计和开发策划应确定的内容
- b. 产品设计输入与设计输出包括的内容，设计输入与输出的关系
- c. 产品设计评审、设计验证、设计确认的内涵和区别
- d. 产品设计更改的控制要点

7.4 采购

- a. 对供方评价和选择的要求，评价的方法
- b. 评价、选择和再评价供方的准则
- c. 采购过程的控制要求
- d. 对采购信息的基本要求，采购信息的内容应充分和适宜
- e. 适当时应包括 a)、b)、c) 3 个方面的要求的具体含义
- f. 采购产品的验证

7.5 生产和服务提供

- a. 生产和服务提供的策划及其控制的对象、范围和要点
- b. 如何从过程方法角度控制生产和服务提供的过程
- c. 过程确认的目的、对象和要求
- d. 标识的三种形式和作用及其区别

- e. 顾客财产识别、控制的范围及控制要求
- f. 产品防护涉及的对象、内容、要求与方式

7.6 监视和测量装置的控制

- a. 监视和测量活动的区别，监视和测量的范围，校准和检定的关系
- b. 对测量装置的控制要求

8 测量、分析和改进

- a. “顾客满意”的概念及识别和获取的要求
- b. 内部审核的时间要求，内部审核的目的、作用及实施要求
- c. 过程监视和测量的目的、对象、内容、方法及要求
- d. “过程的监视和测量”与“产品的监视和测量”的区别
- e. 对产品特性进行监视和测量的要求，对放行产品和交付服务的规定
- f. 对不合格品控制的要求
- g. 数据分析的要求
- h. 持续改进的概念，持续改进的方法和活动
- i. 纠正、纠正措施和预防措施的理解

3.2.7 质量管理专业基础

对 ISO/TR 10017:2003《ISO 9001:2000 的统计技术指南》的理解，重点掌握：

- a. 描述性统计：趋势图（也称“运行图”），散布图，直方图
- b. 过程能力分析的概念、表述及计算
- c. 抽样，GB 2828.1-2003《计数抽样检验程序 第1部分：按接收质量限（AQL）检索的逐批检验抽样计划》
- d. 统计过程控制（SPC）图的概念

3.2.8 法律法规

- a. 《中华人民共和国认证认可条例》
- b. 《认证及认证培训、咨询人员管理办法》（国家质检总局令 2004 年第 61 号）
- c. 《中华人民共和国产品质量法》

第一章 总则

第二章 产品质量的监督 第十二条至第十七条 第二十条 第二十一条

第三章 生产者、销售者的产品质量责任和义务

- d. 《中华人民共和国标准化法》

第一章 总则

第二章 标准的制定 第六条 第七条

第三章 标准的实施 第十四条至第十七条

e. 《中华人民共和国计量法》

第一章 总则

第二章 计量基准器具、计量标准器具和计量检定

3.2.9 个人素质

- a. 阅读理解能力
- b. 观察感知能力
- c. 分析判断能力
- d. 逻辑推理能力

4. 审核知识部分的考试范围和内容

4.1 范围

- a. 注册准则2.3.2审核原则
- b. 注册准则2.4.1.1管理体系审核
- c. 注册准则2.4.1.4组织状况
- d. 注册准则2.6审核员行为规范

4.2 内容

4.2.1 质量管理体系审核概述

- a. GB/T 19011 标准中的术语和定义：

审核、审核组、审核员、能力、审核准则、审核证据、审核发现、审核结论、审核委托方、受审核方、审核方案、审核计划、审核范围

- b. 质量管理体系审核的类型（第一方、第二方和第三方审核）各自的作用和异同点
- c. 与审核员和审核有关的审核原则
- d. 质量管理体系审核的阶段及活动
- e. 审核方案与审核计划的不同点

4.2.2 审核的启动

- a. 指定的审核组长，审核组长和审核员的职责
- b. 影响确定审核组组成和规模的因素
- c. 审核目的、范围和准则的内容和确定原则

d. 确定审核是否可行性的重要性，确定时需考虑的因素

e. 与受审核方建立初步联系的目的及责任人

4.2.3 文件评审

a. 文件评审的时机、目的、作用、内容、依据、评审意见和结论

b. 现场初访的意图和时机

4.2.4 现场审核的准备

a. 编制审核计划的要求（编制人、作用、提交的时间和修改）

b. 审核计划应包括的内容

c. 审核计划在现场审核中的灵活性

d. 审核人日的确定依据和影响因素

e. 审核组工作分配的原则

f. 审核工作文件的内容和使用要求，在审核中使用检查表的益处和风险

g. 编制检查表的方法和技能（如何体现审核思路、标准要点、抽样原则、PDCA 方法的要求）

4.2.5 现场审核的实施

a. 举行首次会议的目的、时机、可能的参加人员、内容及程序

b. 沟通的类型、目的、重要性以及对审核过程的影响

c. 向导和观察员的作用和职责

d. 信息与审核证据的关系，信息的来源及信息收集到形成审核结论的过程，收集信息/

审核证据的方法

e. 审核中运用抽样技术的适宜性和后果，掌握合理抽样的方法

f. 有效的人际交往技能和面谈技巧，包括听和问的能力

g. 审核发现的形成、审核发现的评审需求以及记录的要求

h. 不符合的含义，严重程度分级（为了便于统一，本大纲分为严重不符合和一般不符合）

i. 不符合报告的主要内容，编写不符合报告的技能

j. 审核结论的定义，根据审核发现评价质量管理体系有效性应考虑的几个方面，认证审核的结论还应包括认证推荐建议（为了便于统一，本大纲采用“推荐通过”、“有条件推荐通过”和“不推荐通过”三种）

k. 末次会议的时机、参加人员、内容及程序

l. 在现场审核实施活动中需要记录的内容和要求

4.2.6 审核报告的编制、批准和分发

- a. 审核报告应当包括的内容
- b. 编制审核报告的要求
- c. 审核报告的批准和分发的要求

4.2.7 审核的完成

- a. 审核结束的时间
- b. 对审核信息的保密要求

4.2.8 审核后续活动的实施

- a. 审核后续活动的内容和要求
- b. 纠正、预防或改进措施实施的需要
- c. 纠正措施验证的要求

4.2.9 质量管理体系认证过程

- a. 质量管理体系认证的过程，认证与审核的区别和联系
- b. 监督审核与复评审核的目的和要求

4.2.10 认证认可管理体制和审核员注册管理的通用要求

- a. 我国认证认可管理体制：国家认证认可监督管理委员会（CNCA）、中国认证认可协会（CCAA）、中国合格评定国家认可中心（CNAS）
- b. 质量管理体系审核员的注册要求

4.2.11 审核员行为规范

4.2.12 组织的状况、管理与运作的基础知识

- a. GB/T 19011-2003 标准 7.3.1c) 条款要求的知识和技能
 - 组织的规模、结构、职能和关系
 - 总体运营过程和相关术语
 - 受审核方的文化和社会习俗
- b. 组织的管理和运作常识，如：企业的生产、管理部门的常规设置和名称、运作的常用术语等

附件一：考场规则

1. 参加考试的人员必须遵守以下规则，违反者考试成绩无效：
 - 1) 考生应携带身份证件和审核员培训证书，并向监考人员出示。
 - 2) 请使用蓝色、黑色签字笔书写答案。
 - 3) 写清姓名。字迹要工整清晰，以免误判。
 - 4) 每题答案请书写在指定的位置或试卷正反面空白处。
 - 5) 听从监考人员指挥和管理，严格遵守考试时间。过时不交卷，本次考试无效。
 - 6) 不得自带并使用考场提供的标准之外的书籍、笔记、纸张等物。
 - 7) 不得使用 and 查看手机、便携电脑等电子信息设备。
 - 8) 未经监考人员准许，不得擅自离开考场。
2. 以下行为属考场违纪行为，一经发现将取消考试资格：
 - 1) 交头接耳，传递纸条。
 - 2) 抄、看他人的试卷。
 - 3) 抄、看非考场提供的笔记、书籍。
 - 4) 使用、查看手机等电子信息设备等。
 - 5) 吸烟、喧哗及其它妨害他人正常考试的行为。
 - 6) 不听从监考人员的指挥。
 - 7) 扰乱考场秩序。

附件二：例题与参考答案

A1. 个人素质考试例题

1. 言语理解与表达

我国是桂花的故乡，西南、中南地区是它的原产地。早在战国时代，屈原的《九歌》中就曾多次出现“桂舟”、“桂酒”等词，这是最早以桂入诗的例子。陕西省勉县城南定军山武侯墓前有两株桂花，相传栽种于汉代，已有 1700 多年历史，人们称它们为“汉桂”。从这段文字，我们可以知道：

- A. 桂花早在 1700 多年前就被引入我国 B. 桂花多在我国西南、中南地区种植
C. “汉桂”是最早入诗的桂树 D. 《九歌》是我国最早的诗词

参考答案：B。

2. 数字推理

每道题给出一个数列，但其中缺少一项，要求报考者仔细观察这个数列各数字之间的关系，找出其中的排列规律，然后从四个供选择的答案中选出最合适、最合理的一个来填补空缺项，使之符合原数列的排列规律，如：

- 1, 3, 5, 7, 9, ()
A.7 B.8 C.11 D.13

参考答案：C。

原数列是一个等差数列，公差为 2，故应选 C。

3. 数学运算

每道题给出一道算术式子，或者表达数量关系的一段文字，要求报考者熟练运用加、减、乘、除等基本运算法则，利用基本的数学知识，准确、迅速地计算出结果，如：

甲、乙两地相距 42 公里，A、B 两人分别同时从甲乙两地步行出发，相向而行，A 的步行速度为 3 公里/小时，B 的步行速度为 4 公里/小时，问 A、B 步行几小时后相遇？

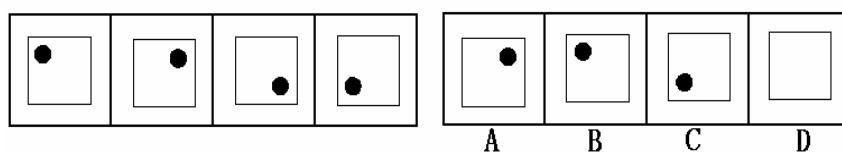
- A.3 B.4 C.5 D.6

参考答案：D。

你只要把 A、B 两人的步行速度相加，然后被甲、乙两地间距离相除即可得出答案。

4. 推理判断

每道题给出一套或两套图形，要求报考者认真观察找出图形排列的规律，选出符合规律的一项，如：



参考答案：B。

在例题中，黑点在正方形中顺时针移动。在第 5 个图形中，应该正好移动到左上角。因此，答案是 B。

5. 逻辑判断

每道题给出一段陈述，这段陈述被假设是正确的，不容置疑的。要求报考者根据这段陈述，选择一个最恰当的答案，该答案应与所给的陈述相符合，应不需要任何附加说明即可以从陈述中直接推出，如：

彭平是一个计算机编程专家，姚欣是一位数学家。其实，所有的计算编程专家都是数学家。我们知道，今天国内大多数综合性大学都在培养着计算机编程专家。据此，我们可以认为：

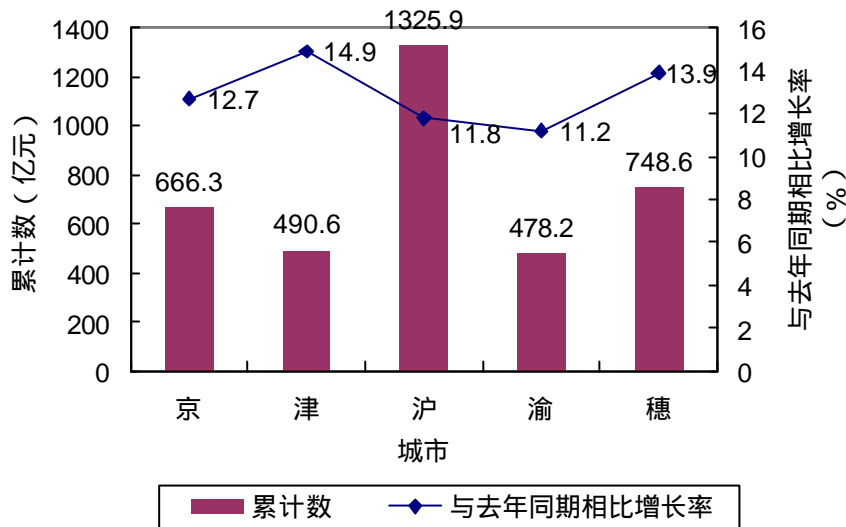
- A. 彭平由综合性大学所培养
- B. 大多数计算机编程专家由综合性大学所培养
- C. 姚欣并不是毕业于综合性大学
- D. 有些数学家是计算机编程专家

参考答案：D。

观察 A、B、C、D 四个选项，似乎都有一定道理。只有结论 D 是由陈述“所有的计算机编程专家都是数学家”直接推出来的，是不需要附加任何假设和补充而得出的结论。

6. 资料分析

资料分析着重考察报考者对文字、图形、表格三种形式的数据性、统计性资料进行综合分析推理与加工的能力。针对一段资料一般有 1~5 个问题，报考者需要根据资料所提供的信息进行分析、比较、计算，从四个备选答案中选出符合题意的答案，如：



2003 年第一季度五城市 GDP 情况图

根据所给图回答问题：

1. 2003 年第一季度 GDP 总量和增速均居同一位的城市有：

- A. 1 个 B. 2 个 C. 3 个 D. 4 个

参考答案：C。

2. 下列哪个组合的陈述是正确的？

- . 2003 年第一季度五个城市的 GDP 总量均实现了两位数增长
- . 2003 年第一季度广州的经济总量首次超过了北京
- . 2002 年同期重庆的 GDP 总量也是第五位

- A. B. 和 C. 和 D. 、 和

参考答案：A。

A2. 基础知识和审核知识考试例题

1. 单项选择题

为消除已发现的不合格或其他不期望情况的原因所采取的措施是_____。

- A. 纠正 B. 纠正措施 C. 预防措施 D. 持续改进

参考答案：B。

2. 多项选择题

根据 GB/T 19001-2000 标准的要求，以下_____过程必须制定文件化程序。

- A. 文件和记录控制 B. 内部审核 C. 采购 D. 产品的监视和测量

参考答案：A、B。

3. 判断题

让步使用不合格品必须得到顾客的批准。

参考答案：×。

4. 填空题

“某企业正在组织内审员进行培训。”

适合于这一情景的条款是_____

参考答案：6.2.2 b。

5. 简答题

审核计划的内容有哪些？

6. 阐述题

依据 GB/T 19001-2000 标准，如何审核“文件控制”过程？

7. 案例分析题

在成品仓库，审核员看到堆放的水泥有的 16 包一摞，有的 20 包一摞，且堆放在底部的水泥包有的已经破裂，而《仓库管理规定》中规定码放高度不能超过 14 包。仓库管理员解释说：

“近来库房比较紧张，只好堆放得高一些，可以节省码放地方。”

不符合事实描述：(略)

不符合标准条款和内容：7.5.5 在内部处理和交付到预定的地点期间，组织应针对产品的符合性提供防护，这种防护应包括标识、搬运、包装、贮存和保护。

严重程度：一般。

附件三：参考书目

【1】全国质量管理和质量保证标准化技术委员会秘书处、中国质量体系认证机构国家认可委员会秘书处编著：国家质量技术监督局统一宣贯教材《2000 版质量管理体系国家标准理解与实施》，中国标准出版社，北京，2001 年 4 月

【2】中国认证机构国家认可委员会、中国认证人员与培训机构国家认可委员会、全国质量管理和质量保证标准化技术委员会编著：国家标准化管理委员会统一宣贯教材、国家认证认可监督管理委员会指定培训教材《GB/T 19011-2003 质量和（或）环境管理体系审核指南》，中国标准出版社，北京，2003 年 8 月

【3】中国认证人员与培训机构国家认可委员会编：《审核员统计技术应用指南》，中国计量出版社，北京，2006 年 5 月