

# 中国认证认可协会



## 质量管理体系审核员考试大纲

第3版

文件编号：CCAA-223

发布日期：2009年2月19日

实施日期：2015年2月13日

# 质量管理体系审核员考试大纲

## 1. 总则

本大纲依据 CCAA 《管理体系审核员注册准则》（以下简称注册准则）制定，适用于拟向 CCAA 申请注册为各级别质量管理体系审核员的人员。

## 2. 考试要求

### 2.1 考试科目

申请实习审核员注册需通过“基础知识”科目考试；

申请审核员注册需通过“审核知识与技能”科目考试；

申请主任审核员注册需通过“管理理论知识与应用技能”科目考试；

参加考试时，考生需提供本人准考证和身份证件原件。

考生应严格遵守考场纪律（见附件一），并自觉服从监考人员等考试工作人员管理。

### 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，每科考试时间 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“审核知识与技能”和“管理理论知识与应用技能”考试时，考场提供 GB/T 19001 标准文本。

### 2.3 考试频次及地点

考试原则上每季度末月组织一次，在北京和选定的大中城市设立考点。CCAA 在考前 40 天发布报名通知，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。

### 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 基础知识科目的题型及分值

分值分布	1. 质量管理体系标准	约占 50%	
	2. 质量管理领域专业知识	约占 20%	
	3. 管理体系审核	约占 15%	
	4. 法律法规	约占 10%	
	5. 个人素质	约占 5%	
题 型	数 量	单题分值(分)	小计分值(分)
单项选择题	80	1	80
多项选择题	20	2	40

### 2.5.2 审核知识与技能科目的题型及分值

分值分布	1. 质量管理体系审核	约占 45%	
	2. 质量管理领域专业知识	约占 15%	
	3. 质量管理体系标准和规范性文件、专业知识、法律法规的综合应用	约占 40%	
题 型	数 量	单题分值(分)	小计分值(分)
单项选择题	40	1	40
多选题	5	2	10
案例分析题	5	6	30
阐述题	2	10	20

### 2.5.3 管理理论知识与应用技能科目的题型及分值

分值分布	1. 质量管理体系审核实践综合能力 约占 60%		
	2. 质量管理领域专业知识 约占 40%		
题 型	数 量	单题分值(分)	小计分值(分)
单选题	20	1	20
多选题	10	2	20
案例题	1	20	20
论述题	1	40	40

## 2.6 考试合格判定

基础知识科目满分为 120 分，96 分（含）以上合格；

审核知识与技能科目考试的满分为 100 分，70 分（含）以上合格；

管理理论知识与应用技能科目满分 100 分，70 分（含）以上合格。

## 2.7 考试结果发布

CCAA 将在考试结束后 45 天（遇法定节日顺延）内公布考试合格人员名单。

## 3. 基础知识科目的考试内容

### 3.1 质量管理体系标准

a) 了解 ISO9000 族发展概况

b) 理解 GB/T19000 标准的部分术语

重点理解以下术语及其相互关系：质量、要求、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、返工、返修、顾客、顾客满意。

c) 理解 12 项质量管理体系基础的部分内容

重点理解：质量管理体系要求和产品要求的区别和相互关系，过程方法，文件的价值，持续改进，统计技术的作用。

d) 理解八项质量管理原则

e) 理解质量的概念和过程方法

f) 理解 GB/T19001 标准的要求

g) 了解 GB/T19004 标准的结构、适用范围及与 GB/T19000、GB/T19001 标准的关系。

h) 了解 ISO9000 族标准的部分规范性文件和指南，如：

i) ISO10012 《质量管理体系 测量过程和测量设备的要求》

j) ISO10014 《质量管理 实现财务和经济效益的指南》

k) ISO/TR 10017 《GB/T19001-2000 的统计技术指南》

### 3.2 质量管理体系审核

a) GB/T19011 中条款 3、4、6.3 和 6.4 的内容；

b) ISO/IEC17021: 2011 《合格评定 管理体系审核认证机构的要求》的目的、意图以及第 9 章中 9.1.2、9.1.3、9.2-9.6 条款规定的与审核和认证活动有关的要求。

### 3.3 质量管理领域专业知识

理解质量管理相关工具、方法、技术：

a) 常用统计技术方法；

b) 测量和监视技术、对测量过程和测量设备的要求

c) 根本原因分析；

d) 顾客满意的监视和测量、投诉处理、行为规范、争议解决；

e) 标准化基本知识、标准的结构和编写等；

- f) 质量计划;
- g) 风险管理方法;
- h) 质量管理评价 (审核、评审和自我评价)
- i) 过程和产品 (包括服务) 的特性;
- j) 持续改进、创新和学习;

### 3.4 法律法规

- a) 掌握质量管理相关法律、法规的要求

《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国标准化法》、《中华人民共和国计量法》

- b) 了解国家认证认可法规、规章要求和国家认证认可体系

《中华人民共和国认证认可条例》

## 4. 审核知识与技能科目的考试内容

### 4.1 质量管理体系审核

- a) 掌握 GB/T19011 标准第 3, 4, 6 章及 5.4.2, 5.4.4 的要求, 并能应用到审核实践中;

- b) 掌握 GB/T19011 标准附录 B 的内容, 并能应用到审核实践中;

- c) 理解客户产品、过程和组织类型、规模、治理、结构及外包活动方面的知识;

- d) 掌握 ISO/IEC17021: 2011 第 9 章的内容, 并能应用到审核实践中;

- e) 经营管理实务;

- 1) 基本的经营管理的概念、实务, 以及方针、目标与结果之间的相互关系;

- 2) 管理过程和相关术语。

## 4.2 质量管理体系标准和规范性文件

- a) 认证过程中使用的有关质量管理体系标准和其他规范性文件及其应用;
- b) 质量管理体系标准和其他相关文件中的要素之间的相互作用;
- c) GB/T 19000 中的术语和质量管理体系基础。

## 4.3 质量管理领域专业知识

熟悉并掌握质量管理相关工具、方法、技术:

- a) 常用统计技术方法;
- b) 测量和监视技术、对测量过程和测量设备的要求
- c) 根本原因分析;
- d) 统计技术;
- e) 顾客满意的监视和测量、投诉处理、行为规范、争议解决;
- f) 质量经济性管理的基本原则及其运用(如预防成本、精益生产等);
- g) 标准化基本知识、标准的结构和编写等;
- h) 质量计划;
- i) 风险管理方法;
- j) 卓越绩效评价模式
- k) 质量管理评价(审核、评审和自我评价)
- l) 过程和产品(包括服务)的特性;
- m) 持续改进、创新和学习;

## 5. 管理理论知识与应用技能科目的考试内容

### 5.1 质量管理体系审核

精通并熟练掌握和准确应用质量管理体系审核原则及相关技术,并在

审核实践中具有综合评价和风险控制的能力。

## 5.2 质量管理领域专业知识:

a) 精通和掌握相关质量管理工具、方法、技术, 如: 改进工具 (精益生产、六西格玛、持续改善 [kaizen]); 概率统计、可靠性、质量改进、根本原因分析; 风险管理方法; 问题解决技术; 过程的测量; (参见 CNAS-CC131: 2014 《质量管理体系审核及认证的能力要求》)

b) 精通和掌握质量管理五大工具: APQP 产品质量先期策划; PPAP 生产件批准程序; FMEA 失效模式和效果分析; SPC 统计过程控制; MSA 测量系统分析。

c) 掌握现代质量管理前沿技术和动态

## 附件一：考场纪律及考试违规认定与处理

### 一、考场纪律

考生应严格遵守以下考场纪律，并自觉服从监考人员等考试工作人员管理，不得以任何理由妨碍监考人员等考试工作人员履行职责，不得扰乱考场及其他考试工作地点的秩序。

（一）考生应重道德、讲诚信，互相尊重。

（二）考生应携带《准考证》等规定证件，在规定时间内和地点参加考试。

（三）考生应按规定向监考人员出示相关证件，并按准考证号（座位号）入座。将《准考证》等相关证件放在指定位置以便核验。

（四）考生进入考场除考试用蓝、黑签字笔外，其他任何物品不准带入考场。

严禁携带各种通讯工具（如手机、电脑及其他无线接收、传送设备等）、电子存储记忆录放等设备进入考场。严禁随身夹带文字材料及其他与考试无关的物品。

（五）考生在领到试卷后，应在指定位置清楚地填写姓名、准考证号、座位号等信息。

（六）考生应使用蓝、黑签字笔作答，不得使用红色等其他颜色笔或铅笔答题。

考生应将答案书写在试卷指定位置，不准在答卷上做任何标记。

使用规定以外的笔答题或未在试卷指定位置作答的答案，均视为无效答案，不记成绩。

（七）考生在考场内必须保持安静。

不准吸烟，不准喧哗，不准交头接耳、左顾右盼、打手势、做暗号，不准夹带、旁窥、抄袭或有意让他人抄袭，不准传抄答案或交换试卷、草稿纸。考场内不得自行传递文具、用品等。

(八) 考试结束前要离开考场的考生须先将试卷反扣在桌面上，再举手提出离场，经监考人员允许后才准离开考场。离开考场后不得再次进场续考，也不准在考场附近逗留、交谈、喧哗。

(九) 考生不得将试卷、草稿纸、考试用标准等考场上所发的任何考试材料带出考场。

## 二、违规认定与处理

考生不遵守考场纪律，不服从考试工作人员的安排与要求，有下列行为之一的，认定为考试**违纪行为**：

(一) 携带规定以外的物品进入考场或者未放在指定位置。

(二) 未在规定的座位参加考试。

(三) 考试开始信号发出前答题或者考试结束信号发出后继续答题。

(四) 在考试过程中旁窥、交头接耳、互打暗号或者手势。

(五) 在考场或者禁止的范围内，喧哗、吸烟或者实施其他影响考场秩序行为。

(六) 未经考试工作人员同意在考试过程中擅自离开考场。

(七) 将试卷(含答题纸等)、草稿纸等考试用纸带出考场。

(八) 用规定以外的笔或者纸答题或者在试卷规定以外的地方书写姓名、考号或者以其他方式在答卷上标记信息。

(九) 其他违反考场规则但尚未构成作弊的行为。

考生违背考试公平、公正原则，以不正当手段获得或者试图获得

试题答案，有下列行为之一的，认定为考试作弊行为：

（一）携带与考试内容相关的文字材料或者存储有与考试内容相关资料的电子设备参加考试。

（二）抄袭或者协助他人抄袭试题答案或者与考试内容相关的资料。

（三）抢夺、窃取他人试卷、答卷或者强迫他人为自己抄袭提供方便。

（四）在考试过程中使用通讯设备。

（五）由他人冒名代替参加考试。

（六）故意销毁试卷、答卷或者考试材料。

（七）在答卷上填写与本人身份不符的姓名、考号等信息。

（八）传、接物品或者交换试卷、答卷、草稿纸。

（九）其他作弊行为。

考生如有考试违纪行为之一的，取消该科目的考试成绩；考生如有考试作弊行为之一的，取消其当次报名参加考试的各科成绩；考生如扰乱考试工作场所秩序，拒绝、妨碍考试工作人员履行管理职责的，终止其继续参加该科目考试，其当次报名参加考试的各科成绩无效。

违规考生如具备 CCAA 认证人员注册资格的，还将按照《注册人员资格处置规则》进行相应的资格处置。