

高纲 4395

江苏省高等教育自学考试大纲

# 01615 质量管理体系认证

南京财经大学编（2025 年）

# I 课程的性质及其设置的目的和要求

## 一、课程的性质、地位与任务

《质量管理体系认证》是江苏省高等教育自学考试质量管理体系（专升本）专业中的选修课程。本课程围绕现代组织开展质量管理体系认证活动的理论与实践，系统阐述了认证认可体系架构、质量管理体系认证的基本理论、标准规范、法律法规体系与认证实践方法。课程内容既包括认证认可的起源发展、基本概念、我国认证类别与标准规范、认证认可法律法规和监管体系等基础理论知识，也涵盖了 ISO 9000 系列标准、GB/T 19001 质量管理体系要求、质量管理体系建立与认证实践、内部审核实施等核心内容，同时还包括中国强制性产品认证（CCC）与服务认证的产生发展、法律框架、认证程序和实施过程。本课程旨在引导考生将理论知识与实践相结合，使考生理解质量管理体系认证在组织质量管理中的重要意义，掌握体系建立与认证审核的基本方法，提高分析和解决质量管理体系认证问题的能力，为后续学习及未来从事质量管理体系相关工作奠定坚实基础。

## 二、本课程的基本要求

本课程共分三大部分：第一部分为国际与中国认证认可体系，包括认证认可的基础知识、中国认证认可法规和监管体系等；第二部分为质量管理体系基础与认证实践，包括 ISO 9000 系列标准、GB/T 19001 质量管理体系要求、质量管理体系建立与认证实践、内部审核等；第三部分为中国强制性产品认证（CCC）与服务认证，介绍（CCC）认证的认证程序、服务领域典型理论与技术以及服务认证的实施等。通过本课程的学习，要求考生：

1. 系统地掌握认证认可、质量管理体系认证等相关的基本概念、核心理论与常用术语，这是本课程的基础内容。
2. 重点理解质量管理体系建立、内部审核和认证审核等关键环节的作用与适用场景，并对强制性产品认证和服务认证具有必要的了解。
3. 具备运用质量管理体系认证理论与方法分析实践案例的能力，对质量管理体系认证的全过程形成系统的理解。

## II 课程内容与考核目标

### 第一章 认证认可基础知识

#### 一、课程内容

本章首先阐述了认证认可的起源和发展，包括国际认证认可的产生和发展、合格评定的产生和发展、相关的国际组织、认证认可行业的发展特点、中国认证认可的产生和发展、认证认可助推政府职能转变以及认证认可就在大众身边等内容。

其次系统介绍了认证认可的概念和知识，包括基本概念、认证认可的基本类型、认证与认可的关系、认证认可与标准检测的关系、认证认可的行业属性和特点、认证认可活动的特征以及认证认可遵循的基本原则。其中，基本概念包括合格评定、合格评定机构、认可、认可机构、认证、认证要求、检测、检查、合格评定制度、合格评定方案；认证认可的基本类型分为认证的基本类型、认可的基本类型；认证认可遵循的基本原则包括公正性原则、透明度原则、积极采用国际标准原则、自愿申请严格监督原则、不断促进管理体系有效运行原则、消除贸易技术壁垒原则。

#### 二、学习要求

通过本章的学习，了解认证认可的起源和发展历程，国际认证认可的产生和发展、合格评定的产生和发展、相关国际组织的作用以及中国认证认可的发展历程。掌握认证认可的基本概念，包括合格评定、认可、认证等核心术语，认证与认可的关系，认证认可的基本类型、行业属性和特点。理解认证认可遵循的基本原则，认证认可活动的特征。理解质量管理体系认证在认证认可体系中的地位，为后续质量管理体系认证的学习奠定基础。

#### 三、考核知识点与考核要求

##### （一）认证认可的起源和发展

识记：①国际认证认可的产生和发展；②合格评定的产生和发展；③相关的国际组织；④认证认可行业的发展特点；⑤中国认证认可的产生和发展。

领会：①认证认可助推政府职能转变。

##### （二）认证认可的概念和知识

识记：①认证认可的基本概念；②认证认可的基本类型。

领会：①认证认可的行业属性和特点；②认证认可活动的特征；③认证与认可的关系；④认证认可与标准、检测的关系；⑤认证认可遵循的基本原则。

## 第二章 认证类别及标准规范

### 一、课程内容

本章首先介绍了我国认证类别，包括按认证对象划分的认证基本类别、按法规性质划分的认证基本类别、中国强制性产品认证、中国自愿性认证业务分类、自愿性产品认证以及服务认证。系统阐述了认证认可标准规范和规则，包括国家标准、认证认可行业标准、认证技术规范以及认证规则。

概述了管理体系认证，包括管理体系认证领域及发展和常见管理体系认证领域及发展。介绍了产品认证，包括强制性产品认证、自愿性产品认证以及强制性与自愿性产品认证的关系。最后，介绍了服务认证的相关内容。

### 二、学习要求

通过本章的学习，了解我国认证的主要类别和分类方法，按认证对象和按法规性质划分的认证基本类别，中国强制性产品认证、自愿性产品认证和服务认证的特点。掌握认证认可的标准规范和规则体系，包括国家标准、认证认可行业标准、认证技术规范和认证规则。了解管理体系认证领域及发展，熟悉常见管理体系认证领域。理解强制性产品认证与自愿性产品认证的关系和质量管理体系认证的标准规范要求，质量管理体系认证与其他认证类型的关系。

### 三、考核知识点与考核要求

#### （一）我国认证类别

识记：①按认证对象划分的认证基本类别；②按法规性质划分的认证基本类别；③中国强制性产品认证；④中国自愿性认证业务分类。

#### （二）认证认可标准规范和规则

识记：①认证认可国家标准；②认证认可行业标准；③认证技术规范；④认证规则。

#### （三）管理体系认证

识记：①管理体系认证领域及发展；②常见管理体系认证领域及发展。

应用：①根据组织特点选择质量管理体系认证。

#### （四）产品认证

识记：①强制性产品认证；②自愿性产品认证。

领会：①强制性与自愿性产品认证的关系。

## （五）服务认证

识记：①服务认证；②顾客感知价值的概念。

# 第三章 中国认证认可法规和监管体系

## 一、课程内容

本章首先介绍了我国认证认可法律法规体系，包括法律、行政法规、部门规章以及规范性文件。系统阐述了认证认可专门行政法规，包括国家实行统一的认证认可监督管理制度、国家实行统一的认可制度、对认证机构的设立实行许可制度、对实验室检查机构能力的认定制度、对认证人员实行统一注册制度、实行自愿性和强制性相结合的认证制度、允许外资认证机构依法在我国开展认证活动、政府监管行业自律和社会监督相结合的监督管理制度以及认证认可法律责任制度。

详细介绍了认证认可有关的法律规定，阐述了认证认可部门规章。最后，系统介绍了中国认证认可监管机构和监管体系。

## 二、学习要求

通过本章的学习，全面了解中国认证认可法律法规体系的构成，包括法律、行政法规、部门规章和规范性文件。熟悉认证认可专门行政法规的主要内容，国家实行统一的认证认可监督管理制度、认可制度、许可制度等核心制度。了解与认证认可有关的法律规定和其他行政规定，认证认可部门规章的有关内容。了解中国认证认可监管机构的职责，监管体系的构成和作用。理解质量管理体系认证的法律依据和监管要求，质量管理体系认证的法律责任。

## 三、考核知识点与考核要求

### （一）我国认证认可法律法规体系

识记：①认证认可的法律；②认证认可的行政法规；③认证认可的部门规章；④认证认可的规范性文件。

### （二）认证认可专门行政法规

识记：①国家实行统一的认证认可监督管理制度；②国家实行统一的认可制度；③对认证机构的设立实行许可制度；④对实验室、检查机构能力的认定制度；⑤对认证人员实行统一注册制度；⑥实行自愿性和强制性相结合的认证制度；⑦允许外资认证机构依法在

我国开展认证活动；⑧政府监管、行业自律和社会监督相结合的监督管理制度；⑨认证认可法律责任制度。

### （三）认证认可有关的法律规定

识记：①《中华人民共和国计量法》中与认证认可有关的规定；②《中华人民共和国农业法》中与认证认可有关的规定；③《消费者权益保护法》中与认证认可有关的规定；④《中华人民共和国建筑法》中与认证认可有关的规定；⑤《中华人民共和国产品质量法》中与认证认可有关的规定；⑥《中华人民共和国进出口商品检验法》中与认证认可有关的规定；⑦《中华人民共和国安全生产法》中与认证认可有关的规定；⑧《中华人民共和国清洁生产促进法》中与认证认可有关的规定；⑨《中华人民共和国对外贸易法》中与认证认可有关的规定；⑩《中华人民共和国农业机械化促进法》中与认证认可有关的规定；⑪《中华人民共和国农产品质量安全法》中与认证认可有关的规定；⑫《中华人民共和国反垄断法》中与认证认可有关的规定；⑬《中华人民共和国节约能源法》中与认证认可有关的规定；⑭《中华人民共和国循环经济促进法》中与认证认可有关的规定；⑮《中华人民共和国消防法》中与认证认可有关的规定；⑯《中华人民共和国食品安全法》中与认证认可有关的规定。

### （四）认证认可有关的其他行政规定

识记：①《中华人民共和国计量法实施细则》中与认证认可有关的规定；②《广告管理条例》中与认证认可有关的规定；③《中华人民共和国标准化法实施条例》中与认证认可有关的规定；④《医疗器械监督管理条例》中与认证认可有关的规定；⑤《中华人民共和国电信条例》中与认证认可有关的规定；⑥《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》中与认证认可有关的规定；⑦《病原微生物实验室生物安全管理条例》中与认证认可有关的规定；⑧《铁路安全管理条例》中与认证认可有关的规定；⑨《中华人民共和国工业产品生产许可证管理条例》中与认证认可有关的规定；⑩《中华人民共和国进出口商品检验法实施条例》中与认证认可有关的规定；⑪《国务院关于加强食品等产品安全监督管理的特别规定》中与认证认可有关的规定；⑫《公共机构节能条例》中与认证认可有关的规定；⑬《乳品质量安全监督管理条例》中与认证认可有关的规定；⑭《食品安全法实施条例》中与认证认可有关的规定；⑮《农业机械安全监督管理条例》中与认证认可有关的规定；⑯《武器装备质量管理条例》中与认证认可有关的规定。

### （五）认证认可部门规章

识记：①《质量许可和卫生注册评审员管理办法》中与认证认可有关的规定；②《强制性产品认证管理规定》中与认证认可有关的规定；③《认证及认证培训、咨询人员管理办法》中与认证认可有关的规定；④《认证证书和认证标志管理办法》中与认证认可有关的规定；⑤《强制性产品认证机构、检查机构和实验室管理办法》中与认证认可有关的规定；⑥《检验检测机构资质认定管理办法》中与认证认可有关的规定；⑦《认证机构管理办法》中与认证认可有关的规定。

#### （六）中国认证认可监管机构

识记：①中国认证认可监管机构的名称和职责。

#### （七）中国认证认可监管体系

识记：①认证认可监管的法律保障；②认证认可的行政监管体系；③认证认可行业自律体系；④认证认可监管方式的创新。

## 第四章 质量管理体系基础

### 一、课程内容

本章首先介绍了世界质量管理发展，包括质量检验阶段、统计质量管理阶段以及全面质量管理阶段。接着，系统阐述了质量管理发展的新阶段，包括 ISO 9000 系列标准的历次修订、ISO 9001:2015 标准修订的目标、2015 版 ISO 9001 标准修订的主要变化、ISO 9001:2015 标准修订的其他关注点以及 ISO 的后续工作。

其次介绍了 ISO 9000 系列标准的作用。详细介绍了 GB/T 19000—2016 标准理解，包括质量管理体系的基本概念、质量管理七项原则、运用基本概念和原则建立质量管理体系以及术语和定义。其中，质量管理体系的基本概念包括质量、质量管理体系、支持；质量管理七项原则包括以顾客为关注焦点、领导作用、全员参与、过程方法、改进、循证决策、关系管理；运用基本概念和原则建立质量管理体系，包括质量管理体系模式、质量管理体系的建设、质量管理体系标准、其他管理体系标准和卓越模式；术语和定义包括有关人员的术语、有关组织的术语、有关活动的术语、有关体系的术语、有关要求的术语、有关结果的术语、有关数据信息和文件的术语、有关特性的术语。

最后，重点阐述了 GB/T 19001 质量管理体系要求，包括范围、规范性引用文件术语和定义、组织环境、领导作用、策划、支持、运行、绩效评价以及改进。

### 二、学习要求

通过本章的学习，了解世界质量管理发展历程，熟悉质量检验阶段、统计质量管理阶段和全面质量管理阶段的特点。了解质量管理发展的新阶段，熟悉 ISO 9000 系列标准的历次修订、ISO 9001 : 2015 标准修订的目标和主要变化。了解 ISO 9000 系列标准的作用。掌握 GB/T 19000—2016 标准中的质量管理体系基本概念、质量管理七项原则、运用基本概念和原则建立质量管理体系的方法以及术语和定义。重点掌握 GB/T 19001 质量管理体系要求，理解标准的适用范围和核心要求，包括组织环境、领导作用、策划、支持、运行、绩效评价和改进等内容，为质量管理体系认证实践提供理论基础。

### 三、考核知识点与考核要求

#### （一）世界质量管理发展

识记：①质量检验阶段；②统计质量管理阶段；③全面质量管理阶段。

#### （二）质量管理发展的新阶段

识记：①ISO 9000 系列标准的历次修订；②ISO 9001 : 2015 标准修订的目标；③2015 版 ISO 9001 标准修订的主要变化；④ISO 9001 : 2015 标准修订的其他关注点。

#### （三）ISO 9000 系列标准的作用（本节内容不作考核要求）

#### （四）GB/T 19000—2016 标准理解

识记：①质量管理体系的概念；②质量管理七项原则；③运用基本概念和原则建立质量管理体系；④GB/T 19000—2016 标准的术语和定义。

领会：①质量管理七项原则的内涵及其在质量管理体系中的作用；②运用基本概念和原则建立质量管理体系的方法；③术语和定义的理解要点以及在质量管理体系中的应用。

应用：①分析和说明如何运用质量管理原则指导质量管理体系建设；②运用 GB/T 19000 标准的基本概念和原则分析质量管理体系问题。

#### （五）GB/T 19001 质量管理体系要求

识记：①GB/T 19001 标准中的条款。

领会：①GB/T 19001 标准的结构和核心要求；②组织环境、领导作用、策划、支持、运行、绩效评价、改进各条款之间的关系；③GB/T 19001 标准的理解要点以及在质量管理体系认证中的作用。

应用：①分析和说明如何运用 GB/T 19001 标准要求进行质量管理体系认证准备；②根据 GB/T 19001 标准要求分析和评价组织的质量管理体系。

## 第五章 质量管理体系建立与认证实践

### 一、课程内容

本章首先介绍了质量管理体系认证的预期结果相关问题及方法、建立有效管理体系的原则以及建立有效质量管理体系的步骤。详细介绍了体系文件的编写和发布，包括文件的价值和作用、对质量管理体系文件的基本要求、文件结构、文件清楚表达的要素、建立体系文件的原则、体系文件的编写方法以及体系文件的发布。其中，对质量管理体系文件的基本要求包括系统性、协调一致性、唯一性、适用性和可操作性；文件结构包括三层的文件结构和三层次文件内容关系；建立体系文件的原则包括体系文件的多少和详略得当的原则、在组织现有的管理基础上建立的原则、实现质量目标需要的原则；体系文件的编写方法包括从上到下建立体系的方法步骤、从下到上建立体系的方法步骤、从中间向两边扩展的编写方法。

其次系统介绍了体系的试运行，包括试运行中发现问题的处理以及体系的验证。其中，体系的验证包括内审和管理评审，管理评审包括管理评审的流程、管理评审策划、评审准备、评审实施、后续措施。

重点阐述了质量管理体系认证注册，包括认证申请受理、签订认证合同、接受认证机构审核以及体系认证证书和标志的使用。其中，接受认证机构审核包括初次认证审核、审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证、认证决定、监督审核、再认证审核、暂停认证证书、撤销认证证书；体系认证证书和标志的使用包括概念、认证证书和认证标志的使用、认可标志的使用、国际互认标志的使用。最后，介绍了我国质量状况及发展。

### 二、学习要求

通过本章的学习，理解质量管理体系认证的预期结果相关问题及方法，建立有效管理体系的原则，掌握建立有效质量管理体系的步骤。理解体系文件的编写要求、文件的价值和作用、对质量管理体系文件的基本要求、文件结构、建立体系文件的原则、体系文件的编写方法和发布要求。掌握体系试运行的目的和方法，试运行中发现问题的处理。重点掌握质量管理体系认证注册的流程，包括认证申请受理、签订认证合同、接受认证机构审核、体系认证证书和标志的使用。

### 三、考核知识点与考核要求

#### （一）建立有效的质量管理体系

识记：①质量管理体系认证的预期结果相关问题及方法。

领会：①建立有效管理体系的原则；②建立有效质量管理体系的步骤；③质量管理体系认证的预期结果相关问题及方法的作用；④建立有效管理体系的原则及其重要性；⑤建立有效质量管理体系各步骤之间的关系。

应用：①分析和说明如何策划和建立质量管理体系；②分析组织在建立质量管理体系过程中存在的问题并提出改进建议。

## （二）体系文件的编写和发布

识记：①文件的价值和作用；②对质量管理体系文件的基本要求；③文件结构；④文件清楚表达的要素；⑤体系文件的发布。

领会：①建立体系文件的原则；②体系文件的编写方法。

应用：①分析和说明如何编写质量管理体系文件；②评价和改进质量管理体系文件。

## （三）体系的试运行

识记：①试运行中发现问题的处理；②体系的验证。

领会：①内审和管理评审在体系验证中的作用。

## （四）质量管理体系认证注册

识记：①认证申请受理；②签订认证合同。

领会：①接受认证机构审核的主要内容；②体系认证证书和标志的使用。

应用：①分析和说明如何组织实施质量管理体系认证申请和认证注册；②分析认证审核中发现的问题并提出纠正措施。

## （五）我国质量状况及发展（本节内容不作考核要求）

# 第六章 内部审核

## 一、课程内容

本章首先介绍了有关审核的术语，包括审核、审核准则、审核证据、审核发现、审核结论、审核员审核组和技术专家、审核委托方和受审核方、审核方案、审核计划以及审核范围。

其次详细介绍了内部审核管理工作，包括内审策划以及内审职责与资源管理。介绍了审核准备，包括与受审核方建立联系、准备阶段的文件评审、编制审核计划以及编制审核

检查表。介绍了现场审核，包括首次会议以及现场审核。详细阐述了形成审核发现，包括评审和汇总审核发现、符合审核准则的审核发现以及不符合审核准则的审核发现。

然后，介绍了准备和形成审核结论，包括准备审核结论以及形成审核结论。介绍了审核报告，包括审核报告的内容、审核报告的示例以及审核报告的批准和分发。介绍了纠正措施的制定实施和验证，包括纠正措施的制定与实施、纠正措施的验证以及审核组的后续工作。

最后，介绍了内部审核员，包括内外审比较、内审员的基本条件、内审员工作的问题以及对策和措施。

## 二、学习要求

通过本章的学习，掌握质量管理体系内部审核的基本概念和术语，包括审核、审核准则、审核证据、审核发现、审核结论等核心术语，理解审核的概念、管理体系审核的类型、审核的特点以及内审与自我评定的区别、内部审核与日常监督检查的区别。了解内部审核管理工作，掌握内审策划、内审职责与资源管理的方法。掌握审核准备的要求，现场审核的方法和技术，形成审核发现的方法，准备和形成审核结论的方法。

了解末次会议的要求。掌握审核报告的内容、编写、批准和分发要求，纠正措施的制定、实施和验证方法。

了解内部审核员的能力要求、职责、培训和管理，理解内部审核与认证审核的关系，为质量管理体系认证审核做好准备。

## 三、考核知识点与考核要求

### （一）有关审核的术语

识记：①审核、审核准则、审核证据、审核发现、审核结论的相关标准条款；②审核员、审核组和技术专家的相关标准条款；③审核委托方和受审核方的相关标准条款；④审核方案、审核计划、审核范围的相关标准条款。

领会：①审核的类型和特点；②内审与自我评定的区别；③内部审核与日常监督检查的区别；④有关审核的术语的理解要点。

### （二）审核原则

领会：①审核的原则。

### （三）内部审核管理工作

识记：①内审策划的内容和输出；②内审职责与资源管理。

#### （四）审核准备

识记：①审核准备的流程。

领会：①编制审核计划；②编制审核检查表。

应用：①分析和说明如何编制审核计划和审核检查表；②分析和说明如何进行审核前的文件评审。

#### （五）现场审核

识记：①现场审核的流程。

领会：①首次会议议程安排；②现场审核方式；③现场审核的注意事项。

应用：①组织实施现场审核；②收集和评价审核证据。

#### （六）形成审核发现

识记：①评审和汇总审核发现；②符合审核准则的审核发现；③不符合审核准则的审核发现。

应用：①分析和说明如何形成审核发现；②判定和描述不符合项。

#### （七）准备和形成审核结论

识记：①准备审核结论；②形成审核结论。

应用：①分析和说明如何准备和形成审核结论；②根据审核发现得出审核结论。

#### （八）末次会议（本节内容不作考核要求）

#### （九）审核报告

识记：①审核报告的内容；②审核报告的示例；③审核报告的批准和分发。

应用：①分析和说明如何编写审核报告；②评价审核报告的质量。

#### （十）纠正措施的制定、实施和验证

识记：①纠正措施的制定与实施；②纠正措施的验证；③审核组的后续工作。

#### （十一）内部审核员

识记：①内外审比较；②内审员的基本条件。

领会：①内审员工作的问题；②对策和措施。

## 第七章 中国强制性产品认证（CCC）

### 一、课程内容

本章首先介绍了中国强制性产品认证（CCC）的产生和发展，包括（CCC）认证的产

生背景、发展历程、现状以及发展趋势。接着，系统阐述了（CCC）认证的法律框架，包括法律法规依据、技术法规和标准、认证实施规则以及认证机构管理。然后，详细介绍了（CCC）认证的程序，包括认证申请、型式试验、工厂检查、认证决定、认证证书和标志的使用以及认证后的监督。

## 二、学习要求

通过本章的学习，了解中国强制性产品认证的产生和发展，（CCC）认证的产生背景、发展历程和发展趋势。掌握（CCC）认证的法律框架，法律法规依据、技术法规和标准、认证实施规则以及认证机构管理的要求。掌握（CCC）认证的程序，包括认证申请、型式试验、工厂检查、认证决定和认证后的监督。理解（CCC）认证与质量管理体系认证的关系及不同类型认证的特点和适用范围。

## 三、考核知识点与考核要求

（一）中国强制性产品认证（CCC）的产生和发展（本节内容不作考核要求）

（二）中国强制性产品认证（CCC）的法律框架

识记：①《中华人民共和国认证认可条例》中与产品认证相关的规定；②《强制性产品认证管理规定》的主要内容；③强制性产品认证实施规则；④强制性产品认证收费标准；⑤无须办理强制性产品认证或可免于办理强制性产品认证的条件。

（三）中国强制性产品认证（CCC）的程序

识记：①中国强制性产品认证（CCC）的程序。

# 第八章 服务认证

## 一、课程内容

本章首先概述了服务认证的基本概念和特点，包括服务认证的概念、特点、类型以及作用。介绍了服务领域典型理论与技术，包括服务质量理论、服务管理理论、服务设计理论以及服务创新理论。然后，系统阐述了服务质量管理及认证依据，包括服务质量管理体系、服务认证标准、服务认证规范以及服务认证技术规范。介绍了与服务相关的主要法规相关条文，包括消费者权益保护法、产品质量法、标准化法以及其他相关法规。

最后，详细介绍了服务认证的实施，包括服务认证申请、服务认证审核、服务认证决定、服务认证证书和标志的使用以及服务认证后的监督。

## 二、学习要求

通过本章的学习，了解服务认证的基本概念和特点，服务认证的类型和作用。了解服务领域典型理论与技术，包括服务质量理论、服务管理理论、服务设计理论以及服务创新理论。掌握服务质量管理及认证依据，服务质量管理体系、服务认证标准、服务认证规范以及服务认证技术规范的要求。了解与服务相关的主要法规相关条文。掌握服务认证的实施过程，包括服务认证申请、审核、决定和认证后的监督，服务认证与质量管理体系认证的关系。

### 三、考核知识点与考核要求

#### （一）概述

识记：①服务的基本概念及其分类。

#### （二）服务领域典型理论与技术

识记：①服务接触理论；②服务蓝图技术；③排队理论；④削峰填谷；⑤服务质量差距模型；⑥服务质量模型；⑦顾客满意模型；⑧服务补救技术。

领会：①服务领域典型理论与技术的内涵。

#### （三）服务质量管理及认证依据

识记：①有关服务及认证的术语和定义；②服务相关法律法规和其他要求；③服务认证相关法律法规国家标准；④服务相关法律法规和其他有关标准；⑤国家认监委颁布的认证认可行业标准。

#### （四）与服务相关的主要法规相关条文

识记：①对相关法律法规的认识。

#### （五）服务认证的实施

领会：①服务组织的质量管理；②服务认证与 ISO 9001 认证的区别；③认证流程；④认证模式；⑤认证等级；⑥认证的程序和要求。

## III 有关说明与实施要求

为使本大纲的规定在个人自学、社会助学和考试命题中得到贯彻和落实，兹对有关问题作如下说明，并进而提出具体要求。

### 一、关于考核目标的说明

为使考试内容具体化和考试要求标准化，本大纲在列出课程内容和学习要求的基础上，对各章规定了考核目标，包括考核知识点和考核要求。明确考核目标，使考生能够进

一步明确考试内容和要求，更有目的地系统学习教材；使社会助学者能够更全面地有针对性地分层次进行辅导；使考试命题能够更加明确命题范围，更准确地安排试题的知识能力层次和难易度。

本大纲在考核目标中，按照识记、领会、应用三个层次规定其应达到的能力层次要求。三个能力层次是递进等级关系。各能力层次的含义是：

**识记：**能知道有关的名词要点、概念、知识的意义，并能正确认识和表达，是较低层次的要求。

**领会：**在识记的基础上，能全面把握基本概念、基本原理、基本方法、能掌握有关概念、原理、方法的区别与联系，是较高层次的要求。

**应用：**在领会的基础上，能运用基本概念、基本原理、基本方法分析和解决有关的理论问题和实际问题。

## **二、关于自学教材**

本课程使用教材为：《国际认证认可——质量管理与认证实践》，刘建辉、袁勋等主编，清华大学出版社，2018年。

## **三、自学方法指导**

本课程作为一门专业课程，综合性强、内容多、难度大，考生在自学过程中应该注意以下几点：

1. 学习前，应仔细阅读课程大纲的第一部分，了解课程的性质、地位和任务，熟悉课程的基本要求，使以后的学习紧紧围绕课程的基本要求。

2. 在阅读某一章教材内容前，应先认真阅读大纲中该章的考核知识点、自学要求和考核要求，注意对各知识点的能力层次要求，以便在阅读教材时做到心中有数。

3. 阅读教材时，应根据大纲要求，要逐段细读，逐句推敲，集中精力，吃透每个知识点。对基本概念必须深刻理解，基本原理必须牢固掌握，在阅读中遇到个别细节问题不清楚，在不影响继续学习的前提下，可暂时搁置。

4. 学完教材的每一章节内容后，应认真完成教材中的习题和思考题，这一过程可有效地帮助考生理解、消化和巩固所学的知识，增加分析问题、解决问题的能力。

## **四、对社会助学的要求**

1. 应熟知考试大纲对课程所提出的总的要求和各章的知识点。

2. 应掌握各知识点要求达到的层次，并深刻理解各知识点的考核要求。

3. 对考生进行辅导时，应以指定的教材为基础，以考试大纲为依据，不要随意增删内容，以免与考试大纲脱节。

4. 辅导时应对考生进行学习方法的指导，提倡考生“认真阅读教材，刻苦钻研教材，主动提出问题，依靠自己学懂”的学习方法。

5. 辅导时要注意基础、突出重点，要帮助考生对课程内容建立一个整体的概念，对考生提出的问题，应以启发引导为主。

6. 注意对考生能力的培养，特别是自学能力的培养，要引导考生逐步学会独立学习，在自学过程中善于提出问题、分析问题、做出判断和解决问题。

7. 要使考生了解试题难易与能力层次高低两者不完全是一回事，在各个能力层次中都存在着不同难度的试题。

## 五、关于命题考试的若干要求

1. 本课程的命题考试，应根据本大纲所规定的考试内容和考试目标来确定考试内容和考核要求，不要任意扩大或缩小考试范围，提高或降低考核要求，考试命题是覆盖到各章，并适当突出重点章节，加大重点内容的覆盖密度。

2. 课程在考试试题中对不同能力层次要求的分数比例，一般为：识记占 30%，领会占 30%，应用占 40%。

3. 试题要合理安排难度结构。试题难易度可分为易、较易、较难、难四个等级。每份试卷中，不同难易度试题的分数比例，一般为易占 20%，较易占 30%，较难占 30%，难占 20%。必须注意，试题的难易度与能力层次不是一个概念，在各能力层次中都会存在不同难度的问题，切勿混淆。

4. 本课程考试试卷中可能采用的题型有：单项选择题、判断改错题、填空题、简答题、案例分析题等。

5. 考试方式为闭卷、笔试，考试时间为 150 分钟。评分采用百分制，60 分为及格。考生只准携带 0.5 毫米黑色墨水的签字笔、铅笔、圆规、直尺、三角板、橡皮等必需的文具用品，不可携带计算器。

## 附录 题型举例

### 一、单项选择题

1. 在组织和顾客之间未发生任何交易的情况下，组织生产的输出是（ ）

- A. 产品      B. 过程      C. 服务      D. 活动

参考答案：A

## 二、判断改错题

1. 质量检验能起到控制与预防不合格输出产生的作用。

参考答案：×，“能”改为“不能”。

## 三、填空题

1. 按 2015 版 ISO 9001 标准要求的质量实际上已经是“\_\_\_\_\_”的概念。

参考答案：大质量

## 四、简答题

1. 简述认可的分类。

参考答案：①认证机构认可；②实验室认可；③检查机构认可。

## 五、案例分析题

1. 案例：20世纪90年代末，国内某钢锉厂在建立质量管理体系时，工厂领导高度重视，亲自组织并参与体系建立工作。工厂领导首先认真分析了组织内外环境，包括产品和服务质量特性（硬度、锋利性、美观度等）、生产过程特点（低值大批量、技术密集型和劳动密集型兼具）、市场环境（出口市场、贴牌代工需求）等因素，在此基础上制定了质量方针：“美硬锋利是根本，过程控制是关键，持续改进求发展”。

质量方针制定后，工厂领导组织对全体员工进行了大量的宣传培训，并在每个主要车间以大条幅悬挂在显眼位置，使广大员工都明白了自己生产的产品的主要追求。同时，工厂组织各部门和岗位员工参与体系文件的编写和讨论，动员全体员工参与体系建立工作。工厂将影响产品“美硬锋利”的关键因素（如锉坯的轧制、锻造、机械加工、热处理、表面处理，锉刀齿纹的深度、角度等）识别出来，制定成质量目标和指标，体现在相关程序文件、工艺及检验规程中。

在体系建立过程中，工厂遵循了建立有效质量管理体系的步骤：首先进行动员准备，明确体系建立的目标和意义；然后组织标准培训，使相关人员理解和掌握 ISO 9001 标准要求；接着进行体系策划，包括质量方针和目标的制定、过程识别和文件结构设计等；在此基础上编写体系文件；最后发布体系文件并组织试运行。在过程控制方面，工厂通过应用 SPC 等统计技术随时掌握热处理后硬度及产品尺寸变化等质量特性，分析产品特性趋势；在持续改进方面，工厂不断对各主要生产工序进行工艺、设备技术改造和工艺参数优

化。

通过这些扎实的工作，钢锉产品再不是过去那种“黑粗脏”的形象，而是所有产品均呈均匀银灰色，美观又清洁，在提高产品质量的同时，还大大提高了生产效率，节约了大量的能源和人力消耗。工厂获得了较快的发展，合格产品全部出口到世界各国。

问题：

- (1) 建立有效管理体系的原则有哪些？请结合案例具体说明该工厂体现了哪些原则。
- (2) 建立有效质量管理体系的步骤有哪些？请结合案例说明该工厂各步骤的主要内容。

参考答案：

(1) 建立有效管理体系的原则包括：①领导重视；②全员参与；③遵循法律法规和其他要求；④搞好“两个结合”（外部指导与组织自身相结合、标准的要求与组织的实际相结合）。

该工厂体现了以下原则：

①领导重视：工厂领导高度重视，亲自组织并参与体系建立工作；分析组织内外环境，制定质量方针；组织宣传培训，在车间悬挂条幅。体现了“一把手工程”的要求。

②全员参与：工厂组织各部门和岗位员工参与体系文件的编写和讨论，动员全体员工参与体系建立工作；通过宣传培训使员工明白产品的主要追求。体现了全员参与原则。

③遵循法律法规和其他要求：工厂将质量目标和指标体现在相关程序文件、工艺及检验规程中，这些文件基于适用的产品和服务标准、规范制定。

(2) 建立有效质量管理体系的步骤包括：①动员准备；②标准培训；③体系策划；④文件编写；⑤文件发布。

该工厂各步骤的主要内容：

①动员准备：工厂领导明确体系建立的目标和意义，组织动员工作。

②标准培训：工厂组织对全体员工进行 ISO 9001 标准的宣传培训，使相关人员理解和掌握标准要求。

③体系策划：工厂分析组织内外环境，制定质量方针；识别影响产品质量的关键因素，制定质量目标和指标；进行过程识别和文件结构设计。

④文件编写：工厂组织各部门和岗位员工参与体系文件的编写和讨论，将质量目标和指标体现在相关程序文件、工艺及检验规程中。

⑤文件发布：体系文件编写完成后发布，并组织试运行。在试运行过程中，通过应用 SPC 等统计技术进行过程控制，不断进行工艺、设备技术改造和工艺参数优化。