



- B. 分解目标，将任务明确分配给组织全体人员  
C. 以既定目标为中心，将组织的员工凝聚起来  
D. 鼓励和推动组织的全体成员朝既定目标努力
- 5.ISO9000 族标准实施的指导思想和理论基础是( )  
A. 8 项质量管理原则                      B. 促进全球贸易发展  
C. 对所有产品提出性能、指标的要求      D. 为所有产品提供质量保证
- 6.质量体系的内容应以满足\_\_\_\_\_的需要为准则。( )  
A. 顾客                                      B. 质量计划  
C. 最高管理者                              D. 质量目标
- 7.\_\_\_\_\_是实现质量方针和质量目标的手段。( )  
A. 质量计划                                B. 质量手册  
C. 质量体系文件                            D. 作业指导书
- 8.以下有关质量手册的选项中错误的一项是( )  
A. 质量手册就是阐明要求的文件  
B. 不同的组织采用的质量手册的形式一般不同  
C. 质量手册是证明或描述质量体系的主要文件  
D. 质量手册可以是质量体系程序文件的直接汇编，也可以是一组或部分质量体系程序文件
- 9.下述哪一选项不属于 ISO 9001:2000 规定必须编制的程序文件?( )  
A. 文件控制程序文件                      B. 记录控制程序文件  
C. 纠正措施程序文件                      D. 质量计划程序文件
- 10.以下不属于程序文件形式上的审查的一项是( )  
A. 格式审查                                B. 文件编号审查  
C. 管理职责审查                            D. 文件控制符合要求的审查
- 11.\_\_\_\_\_是针对某项产品、项目或合同，规定专门的质量措施、资源和活动顺序的文件。( )  
A. 质量计划                                B. 质量体系  
C. 审核方案                                D. 作业指导书
- 12.关于质量记录的管理，说法不正确的一项是( )  
A. 质量记录的标记可分为分类标记、分级标记、分部门标记和统一标记  
B. 若在合同或法规上对质量记录的储存时间没有限制，则重要的质量记录应保存 10 年  
C. 质量记录的收集可分为按规定时间间隔收集、按部门收集和按类别收集  
D. 对于微小的质量记录修改，可以采用在修改处盖章的方式注明，继续使用
- 13.以下关于 ISO 9004：2000 的选项中正确的一项是( )  
A. ISO 9004：2000 与 ISO 9001：2000 的结构相似，适用范围也相同  
B. ISO 9004：2000 就是 ISO 9001：2000 的实施指南

- C. ISO 9004 : 2000 与 ISO 9001 : 2000 不可以一起使用  
D. ISO 9004 : 2000 的目的在于为管理者提供质量管理体系的应用指南, 从而改进组织的整体业绩

14. 关于 ISO 9004:2000 标准中资源管理的内容, 说法错误的一项是( )

- A. 组织对新进的员工要制订培训大纲, 对已培训的员工需定期更新培训大纲  
B. 组织的工作环境是指厂房、设备、通讯等基础设施和噪声、湿度、污染等物理因素的组合  
C. 信息是一种组织知识积累方面持续发展的基础资源, 且能激励人们进行创新  
D. 组织通常不能直接控制自然资源, 但自然资源却可能对组织的结果产生重要的影响

15. 下述关于质量体系审核组, 说法正确的一项是( )

- A. 审核组人数一般要求 5 人或 5 人以上  
B. 受审核方有权对审核组成员提出合理的更换请求  
C. 审核组中至少有 2 名熟悉受审核方生产技术特点的成员  
D. 审核组成员须全部由国家注册的审核员组成

## 二、多项选择题(本大题共 10 小题, 每小题 2 分, 共 20 分)

在每小题列出的五个备选项中至少有两个是符合题目要求的, 请将其代码填写在题后的括号内。错选、多选、少选或未选均无分。

1. 产品质量认证包括( )

- A. 合格认证  
B. 性能认证  
C. 安全认证  
D. 风险认证  
E. 质量体系认证

2. 在物业管理服务内容中, \_\_\_\_\_ 既是关键内容又是特殊内容。( )

- A. 装修管理  
B. 代收代缴  
C. 保安服务  
D. 绿化服务  
E. 消防管理

3. 在 ISO 9000 : 2000 标准中, 质量管理体系是由 \_\_\_\_\_ 等过程构成。( )

- A. 管理职责  
B. 资源管理  
C. 产品实现  
D. 测量、分析和改进  
E. 决策

4. 质量体系按体系目的的不同, 可以分为( )

- A. 质量监督体系  
B. 质量管理体系  
C. 质量约束体系  
D. 质量保证体系  
E. 全面质量体系

5. 质量体系文件是描述组织质量体系结构、职责和工作程序的一整套文件, 其特点是( )

- A. 稳定性  
B. 动态性  
C. 安全性  
D. 协调性

E. 高增值性

6.组织制订的质量方针应达到的要求是( )

- A. 与组织的宗旨和总体经营方针相适应、相协调
- B. 对满足顾客要求作出承诺
- C. 对持续改进作出承诺
- D. 为确定和评审组织的质量目标奠定基础
- E. 确保质量管理体系高效运行

7.ISO 9001：2000 标准对质量体系程序的要求包括( )

- A. 编制与本国际标准要求和供方规定的质量方针一致的质量体系程序，并形成文件
- B. 质量体系应能对所有影响质量的活动进行恰当而连续的控制
- C. 质量体系程序所要求的文件化程度，取决于执行工作所使用的方法和需要的技能及有关人员接受的培训
- D. 有效地执行形成文件的质量体系程序
- E. 书面程序都应简练、明确和易懂，并规定所采用的方法和合格的准则

8.作业指导书按发布形式可分为( )

- A. 书面作业指导书
- B. 口述作业指导书
- C. 用于指导具体管理工作的工作细则
- D. 计算机软件化的工作指令
- E. 音像化的工作指令

9.ISO 9004：2000 标准中进一步明确了最高管理者的职责，其内容包括( )

- A. 确立质量方针和质量目标，指明质量管理活动的方向
- B. 确定组织结构和资源
- C. 保持当前的业绩
- D. 为实现持续改进，通过规定的方法验证组织是否实现了战略目标
- E. 就质量体系问题与外部机构联络

10.质量审核按审核的对象可分为( )

- A. 产品质量审核
- B. 内部质量审核
- C. 工序质量审核
- D. 质量体系审核
- E. 第一方审核

### 三、名词解释(本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分)

1.标准

2.质量方针

3.质量体系文件

4.作业指导书

5.物业管理

### 四、简答题(本大题共 5 小题，每小题 5 分，共 25 分)

- 1.简述物业管理服务中关于保安服务方面的基本要求。
- 2.简述质量管理体系要求和产品要求的区别。
- 3.ISO 9001：2000 标准要求建立质量管理体系文件时至少包括哪些文件？
- 4.最高管理者可通过开展哪些活动来证实其履行管理承诺？
- 5.成为一名合格的审核员应具备的个人素质是什么？

#### 五、论述题(本大题 10 分)

结合物业管理实践，论述物业管理企业贯彻 ISO 9000 族标准时建立质量体系的程序。