

中国十大品牌教育集团 中国十佳网络教育机构



- 自考名师全程视频授课，图像、声音、文字同步传输，享受身临其境的教学效果；
- 权威专家在线答疑，提交到答疑板的问题在 24 小时内即可得到满意答复；
- 课件自报名之日起可反复观看不限时间、地点、次数，直到当期考试结束后一周关闭；
- 付费学员赠送 1G 超大容量电子信箱；及时、全面、权威的自考资讯全天 24 小时滚动更新；
- 一次性付费满 300 元，即可享受九折优惠；累计实际交费金额 500 元或支付 80 元会员费，可成为银卡会员，购课享受八折优惠；累计实际交费金额 1000 元或支付 200 元会员费，可成为金卡会员，购课享受七折优惠（以上须在同一学员代码下）；

英语/高等数学预备课班：英语从英文字母发音、国际音标、基本语法、常用词汇、阅读、写作等角度开展教学；数学针对有仅高中入学水平的数学基础的同学开设。通过知识点精讲、经典例题详解、在线模拟测验，有针对性而快速的提高考生数学水平。[立即报名！](#)

基础学习班：依据全新考试教材和大纲，由辅导老师对教材及考试中所涉及的知识进行全面、系统讲解，使考生从整体上把握该学科的体系，准确把握考试的重点、难点、考点所在，为顺利通过考试做好知识上、技巧上的准备。[立即报名！](#)

冲刺串讲班：结合历年试题特点及命题趋势，规划考试重点内容，讲解答题思路，传授胜战技巧，为考生指出题眼，提供押题参考。配合高质量全真模拟试题，让学员体验实战，准确地把握考试方向、将已掌握的应试知识融会贯通，并做到举一反三。[立即报名！](#)

习题班：自考 365 网校与北大燕园合作推出，共计 390 门课程，均涵盖该课程全部考点、难点，在线测试系统按照考试难度要求自动组卷、全程在线测试、提交后自动判定成绩。我们相信经过反复练习定能使您迅速提升应试能力，使您考试梦想成真！[立即报名！](#)

论文答辩与毕业申请指导班：来自主考院校的指导老师全程视频授课，系统阐述申报自考论文的时间、论文的选题、论文的格式及内容、与导师的沟通技巧等，并提供论文范例供学员参考。[立即报名！](#)

自考实验班：针对高难科目开设，签协议，不及格退还学费。全国限量招生，报名咨询 010-82335555 [立即报名！](#)

浙江省 2007 年 10 月高等教育自学考试 物业管理与 ISO9000-2000 试题 课程代码：05566

一、单项选择题(本大题共 15 小题，每小题 2 分，共 30 分)

在每小题列出的四个备选项中只有一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、多选或未选均无分。

1. 等效采用国际标准的缩写字母代号为()
A. ISO B. IDT
C. EQV D. NEQ
2. 以下有关“ISO 9000：2000 族标准”，说法正确的一项是()
A. ISO 9000：2000 族标准的核心标准是指 ISO 9000、ISO 9001、ISO 9004、ISO 10011
B. 小册子包括《质量管理原理》、《质量经济性管理指南》、《小型组织实施指南》
C. ISO 9000：2000 族标准能适合不同规模、不同行业，但大众化、通俗化程度还不够
D. ISO 9000：2000 族标准突出体现了 8 项质量管理原则
3. 物业管理服务质量的关键是()
A. 服务人员 B. 服务态度
C. 服务设施 D. 服务方式
4. 以下不属于“领导”基本职能的一项是()
A. 确定目标与方向

- 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。

自考365
www.zikao365.com

