


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！](#)

真题串讲班：教育部考试中心已经启动了自考的国家题库建设，熟练掌握自考历年真题成为顺利通过考试的保障之一。自考 365 网校与权威自考辅导专家合作，推出真题串讲班网上辅导课程。通过对课程的整体情况分析及近 3 次考试的真题讲解，全面梳理考试中经常出现的知识点，并对重点难点问题配合典型例题扩展讲解。串讲班课程在考前一个月左右开通。[立即报名！](#)

习题班：自考 365 网校与北大燕园合作推出，每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！](#)

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 2008 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. “等同采用国际标准”，可以用以下哪个符号表示？（ ）

- A. =
- B. ≠
- C. ≡
- D. ≈

2. 下列哪项是 ISO9000:2000 族标准的核心标准？（ ）

- A. ISO9003:2001
- B. ISO10012:2001
- C. ISO/TR10014:1998
- D. ISO19011-质量/环境审核指南

3. 物业管理行业属于第三产业中的哪个行业？（ ）

- A. 邮政
- B. 运输
- C. 旅游
- D. 服务

4. 以下对服务业的质量要求可以用定量来表示的为（ ）

- A. 服务态度
- B. 服务员人数

- C.安全性
D.舒适性
- 5.以下是有关管理的术语为（ ）
A.等级
B.项目
C.最高管理者
D.返工
- 6.强调“质量是生产出来的”是在以下哪个质量管理阶段?（ ）
A.检验质量控制
B.统计质量控制
C.全面质量管理
D.重点质量管理
- 7.在组织中，决策层包括管理层与（ ）
A.管理者
B.业主
C.最高管理者
D.领导
- 8.各种质量文件编制的基础是（ ）
A.质量方针
B.质量体系
C.质量目标
D.质量任务
- 9.在质量保证体系中，质量保证手段应坚持（ ）
A.管理与技术相结合
B.资金与管理相结合
C.技术与信息相结合
D.资金与技术相结合
- 10.下列关于质量体系文件的说法中，正确的是（ ）
A.质量体系文件一旦确定就不再变化
B.质量体系文件规定的员工技能就是员工培训的内容和要求
C.质量计划不属于质量体系文件
D.质量体系文件最好是由管理者代表组织各部门负责人编写
- 11.负责质量手册风格审查的是（ ）
A.负责统稿人员
B.最高管理者
C.编写人员
D.ISO9000 委员会
- 12.为与整个质量管理体系文件保持统一，程序文件的编写必须根据（ ）
A.质量方针
B.质量目标
C.质量体系
D.质量手册
- 13.作业指导书的编写原则是（ ）
A.最好、最实际
B.数量满足要求
C.满足格式要求
D.简单明了
- 14.在 ISO9004:2000 标准中，为确保质量管理体系得到有效运行，鼓励运用以下哪种方法管理组织?（ ）
A.过程方法
B.资源管理方法
C.成本管理方法
D.PDCA 循环

15.内部质量审核工作的关键是（ ）

- A.合格的内部审核员
- B.领导重视
- C.审核检查表
- D.组建职能部门

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.ISO9000 族标准诞生以来，经过多次更改，分别是（ ）

- A.1987 版
- B.1990 版
- C.1994 版
- D.1996 版
- E.2000 版

2.物业管理服务质量的特性表现在（ ）

- A.标准性
- B.安全性
- C.经济性
- D.舒适性
- E.一致性

3.组织中领导的基本职能是（ ）

- A.确定目标与方向
- B.以既定目标为中心将组织的员工凝聚起来
- C.起到带头作用
- D.组织和调度
- E.鼓励和推动组织的全体成员朝既定目标努力

4.ISO9001:2000 标准中，明确要求在建立质量管理体系时必须编制的程序文件包括（ ）

- A.文件控制程序文件
- B.管理评审程序文件
- C.不合格品控制程序文件
- D.内部审核程序文件
- E.质量计划程序文件

5.ISO9004:2000 标准对质量体系程序的要求是（ ）

- A.有效地执行形成文件的质量体系程序
- B.能对所有影响质量的活动进行恰当而连续的控制
- C.重视避免问题发生的预防措施
- D.应制定和颁发质量体系各项活动的程序并贯彻实施
- E.所有的书面程序都应简练、明确和易懂

6.对程序文件内容的审查，包括（ ）

- A.具有可操作性
- B.适合于质量体系运作
- C.逻辑上要求完整
- D.修改审批手续齐全
- E.程序文件要求符合 ISO9000 标准

7.编制质量记录的要求是 ()

- A.内容完整有效
- B.真实性
- C.准确性
- D.标准化
- E.质量记录应实用,符合质量管理需要

8.ISO9004:2000 标准中规定最高管理者的职责是 ()

- A.不断提高企业品牌知名度
- B.确定组织结构和资源
- C.确立质量方针和质量目标,为组织开展质量管理活动指明方向
- D.保持当前的业绩
- E.解决纠纷

9.质量体系审核的内容有 ()

- A.质量体系的结构和运行情况
- B.商品质量、仓储质量和服务质量
- C.决策执行情况
- D.设施、设备及人员等资源配置情况
- E.过程进行的情况

10.物业管理企业的质量手册简化结构形式包括 ()

- A.质量手册说明
- B.组织概况
- C.管理目标
- D.术语
- E.质量体系要素描述

三、名词解释(本大题共 5 小题,每小题 3 分,共 15 分)

- 1.标准化
- 2.质量手册
- 3.质量体系
- 4.质量方针
- 5.质量审核

四、简答题(本大题共 5 小题,每小题 5 分,共 25 分)

- 1.按照不同分类原则,简述我国标准的类型。
- 2.简述质量体系文件的编写方法。
- 3.比较服务质量和产品质量的不同。
- 4.简述物业管理企业贯彻 ISO9000 族标准的正确途径。

5.简述编制作业指导书的“5W-1H”原则。

五、论述题（本大题 10 分）

结合物业管理企业特点，论述“持续改进”原则的基本含义和活动内容。



自考365
www.zikao365.com