

机密★启用前

四川省 2013 年 4 月高等教育自学考试

物业管理国际标准与质量认证 试卷

(课程代码 05675)

本试卷共 8 页, 满分 100 分; 考试时间 150 分钟。

总 分	题 号	一	二	三	四	五	六
核分人	题 分	15	10	15	20	18	22
复查人	得 分						

得 分	评卷人	复查人

一、单项选择题(本大题共 15 小题, 每小题 1 分, 共 15 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。

- 影响物业管理服务质量的关键性因素是 【 】
A. 服务设施 B. 规章制度
C. 服务人员 D. 物业环境
- 在导入和维护 ISO9000 质量体系的过程中, 具体控制、实施质量体系文件的编写、控制、发布实施、运行、认证等工作的是 【 】
A. 总经理 B. 管理者代表
C. 品质部 D. ISO9000 专业顾问
- 物业管理服务属于 【 】
A. 有形产品 B. 无形产品
C. 软件产品 D. 不属于产品
- 组织实现“以顾客为关注焦点”的原则的基本途径是 【 】
A. 理解顾客当前和未来的需求, 满足顾客要求并争取超越顾客的要求
B. 一切以顾客为重, 顾客的意见都是正确的
C. 把“顾客至上”写入公司的章程
D. 对组织内部的员工进行培训, 强化质量意识
- 持续改进原则的基础是 【 】
A. 改善各种配备的设施 B. 对顾客满意的测量分析
C. 加强对企业员工的培训 D. 完善组织内部的管理制度
- 一个组织内部最多能容纳的质量体系数量为 【 】
A. 1 套 B. 2 套
C. 3 套 D. 4 套

物业管理国际标准与质量认证试卷第 1 页 (共 8 页)

座位号

复核总分

- 在公司内部组织领导并积极参与 ISO9000 体系建立和推行过程的是 【 】
A. 质管部 B. 董事会
C. ISO9000 委员会 D. 管理者代表
- 影响质量管理体系的文件化程度的因素不包括 【 】
A. 相关标准的要求 B. 组织的规模和活动的类型
C. 过程及其相互作用的复杂程度 D. 人员的能力
- 质量体系文件中, 属于纲领性文件的是 【 】
A. 质量手册 B. 质量计划
C. 质量方针和质量目标 D. 有关程序文件
- 下列关于质量手册的说法中, 正确的是 【 】
A. 质量管理手册既可以在内部使用, 也可以用于外部目的
B. 同一体系的质量管理手册和质量保证手册在内容上不应有矛盾
C. 质量保证手册只能在内部使用
D. 不同的组织采用的质量手册的形式应该一致
- 质量手册章节结构的编写和安排, 可以参照 【 】
A. ISO9000:2000 的结构 B. ISO9001:2000 的结构
C. ISO9004:2000 的结构 D. ISO19011:2001 的结构
- 程序可以形成文件, 也可以不形成文件, 以下可以不用形成文件的程序是 【 】
A. 文件控制 B. 内部审核
C. 分析控制 D. 纠正措施
- 质量记录的内容不包括 【 】
A. 质量记录表格 B. 质量报告
C. 质量会议记录 D. 质量工作程序文件
- 关于作业指导书, 以下说法正确的是 【 】
A. 作业指导书不是受控文件
B. 只有在“没有作业指导书就不能保证质量时”才需要编写作业指导书
C. 作业指导书属于程序文件
D. 为保证质量, 组织应编制尽可能多的作业指导书
- 以下标准中, 属于组织业绩改进指南的是 【 】
A. ISO9000: 2000 B. ISO9001: 2000
C. ISO9004: 2000 D. ISO19011: 2001

得 分	评卷人	复查人

二、多项选择题(本大题共 5 小题, 每小题 2 分, 共 10 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。

- 按照标准化法规定, 根据标准的适用范围, 我国标准可分为 【 】
A. 国家标准 B. 行业标准 C. 地方标准
D. 企业标准 E. 强制性标准

物业管理国际标准与质量认证试卷第 2 页 (共 8 页)

qq593777558

http://zk.ikaoti.cn

17. 下列可以作为物业管理服务质量目标的是 【 】
- A. 服务的满意度 B. 报修及时率 C. 清洁及时率
- D. 房屋主体设施完好度 E. 对所管物业的评优承诺
18. 以下选项中，有关质量的术语包括 【 】
- A. 质量 B. 要求 C. 等级
- D. 顾客满意 E. 效率
19. 质量体系文件的特点包括 【 】
- A. 动态性 B. 复杂性 C. 高增值性
- D. 综合性 E. 全面性
20. 质量体系审核的内容主要包括 【 】
- A. 质量体系的结构和运行情况 B. 设施、设备及质量人员等资源配备情况
- C. 商品质量 D. 仓储质量 E. 服务质量

得 分	评卷人	复查人

三、名词解释题（本大题共 5 小题，每小题 3 分，共 15 分）

21. ISO9000 族标准

qq593777558

22. 质量手册

23. 质量体系文件

24. 质量计划

30. 作业指导书是指导保证过程质量的最基础文件，因此组织应该大量编写。（ ）

得 分	评卷人	复查人

五、简答题（本大题共 3 小题，每小题 6 分，共 18 分）

31. 简述物业管理企业导入 ISO9000 族标准质量管理体系的实施要点。

32. 简述质量体系文件的作用。

33. 简述编制作业指导书的“5W-1H”原则。

得 分	评卷人	复查人

六、综合分析题（本大题共 2 小题，每小题 11 分，共 22 分）

以下是某物业管理企业的程序文件，阅读并回答后面的问题。

***物业管理公司程序文件	文件编号：QWJ—01
文件控制程序	版本号：1
	修订号：0
	页次：第 页/共 页

- 1) 目的 对于质量管理体系有关的文件进行控制，保证与质量管理体系有关的所有文件得到有效使用和管理。
- 2) 术语（略）
- 3) 程序内容和控制
 - 文件的分类和保管；
 - 文件的编号；
 - 文件的编写、审批和发放；
 - 明确文件的基本格式，负责编制各类文件的部门及其人员应如何编写文件；
 - 明确文件的审批人员及审批程序；
 - 规定如何对文件进行修改、更新和再审批；
 - 规定不同类别和状态的文件的识别方法，受控与非受控文件的区分方法；
 - ……（省略的内容是正常的内容）
- 4) 相关/支持性文件
 - 《文件编写的基本规定》
 - 《档案管理办法》
 - 《质量记录控制程序》等

qq593777558

http://zk.ikaoti.cn

5) 记录表格

- 发布文件登记表;
- 文件发放、回收记录表;
- 文件借阅、复制登记表;
- (省略的内容是正常的内容)

问题:

34. 试述质量体系文件的结构层次。

qq593777558