

《物业管理国际质量标准》练习题及参考答案

第一章 ISO9000 族标准概况

一、单项选择题

- 1、按照标准化法规定，四级标准体系中的主体是（ ）。
A、国家标准 B、行业标准 C、地方标准 D、企业标准
- 2、国际标准经常采用（ ）。
A、文字标志 B、人物标志 C、城市标志 D、图形标志
- 3、标准化活动的起点是（ ）。
A、标准备案 B、制订标准 C、标准实施 D、标准实施监督
- 4、我国 1981 年 4 月成立了第一家认证机构，它是（ ）。
A、中国家具质量认证委员会 B、中国房地产质量认证委员会
C、中国电子器件质量认证委员会 D、中国汽车质量认证委员会
- 5、代表中国参加 ISO 的国家机构是（ ）。
A、中国国家技术监督局 B、中国国家商业部
C、中国国家质量管理局 D、中国国家贸易部
- 6、ISO9001（ ）。
A、阐明了质量管理的理论基础 B、是质量管理体系的基本要求
C、是质量管理体系更高要求的指南 D、是对质量管理体系进行审核的指南

二、多项选择题

- 1、按照标准化法规定，根据标准的使用范围，我国标准分为（ ）。
A、国家标准
B、国际标准
C、地方标准
D、企业标准
E、行业标准
- 2、根据标准的适用范围不同，强制性标准包括强制性的（ ）。
A、国家标准
B、国际标准
C、地方标准
D、企业标准
E、行业标准
- 3、产品质量认证的种类有（ ）。
A、技术认证
B、合格认证
C、质量认证
D、安全认证
E、等级认证
- 4、1995 年成立了“国际审核员培训和注册协会（LATCA）”，目前有 6 个具有人员注册机构的国家签约，它们除了中国、美国外，还有（ ）。
A、英国 B、德国 C、日本 D、澳大利亚 E、新西兰

三、简答题

- 1、ISO9000 族标准主要从哪些方面规范企业内部质量管理？

2、ISO9000 族标准有哪些主要特点？

3、2000 版 ISO9000 族标准突出体现了哪 8 项质量管理原则？

第一章 参考答案

一、单项选择题

1、A

2、D

3、B

4、C

5、A

6、B

二、多项选择题

1、ACDE

2、ACE

3、BD

4、ACDE

三、简答题

1、P13

2、P16-19

3、P17-18

第二章 ISO9000 族标准在物业管理行业的实施

一、单项选择题

- 1、我国的物业管理行业在绝大部分地区还处在（ ）。
A、行业成长期 B、行业导入期 C、行业成熟期 D、行业衰退期
- 2、服务质量管理的重点在（ ）。
A、制度管理上 B、设施设备管理上 C、技术手段上 D、人员管理上
- 3、物业服务质量要讲效率，这反映了物业管理服务质量的（ ）。
A、时间性 B、经济性 C、周到性 D、文明性
- 4、物业管理企业应当在保证服务质量的前提下，努力降低成本，合理定价，使得质价相符。这反映了物业管理服务质量的（ ）。
A、时间性 B、经济性 C、周到性 D、文明性
- 5、服务企业以及服务人员不仅能满足顾客的一般要求，而且能满足顾客的某些特殊要求，使顾客处处感到方便和满意。这反映了物业管理服务质量的（ ）。
A、舒适性 B、经济性 C、安全性 D、周到性
- 6、担任管理者代表的一般是（ ）。
A、总经理 B、副总经理或总经理助理
C、品质部经理 D、培训部经理

二、多项选择题

- 1、目前，随着物业管理的快速发展和物业管理覆盖面的不断扩大，物业管理行业发展的许多深层次问题和矛盾也随之暴露出来。具体包括（ ）。
A、建设滞后年，产权关系不清晰
B、建设与管理脱节
C、社会对物业管理的期望值越来越高，业主委员会的权利与义务不明确
D、社会行政责任与物业管理责任区分不清
E、物业管理面临着巨大发展机遇
- 2、下列各项，既是物业管理服务的关键内容，又是物业管理服务的特殊内容的有（ ）。
A、社区文化管理
B、保安服务
C、绿化服务
D、消防管理
E、保洁服务
- 3、下列各项，属于对物业管理服务的定性要求的有（ ）。
A、卫生状况
B、服务态度
C、知识性
D、服务设施设备的配备数量
E、技艺水平
- 4、服务技能技巧的主要内容包括（ ）。
A、面部表情要和颜悦色
B、眼神要温和、诚恳，目光平视顾客

- C、身姿动作要稳健端庄
 - D、笑得亲切自然
 - E、语言表达要情真意切，文明和气
- 5、管理者代表的职责是（ ）。
- A、负责组织、协调质量管理体系的建立、实施、维持和改进
 - B、检查和报告质量管理体系的运行情况
 - C、协助总经理作好管理评审
 - D、主持质量体系文件的编制、实施
 - E、任命内部质量审核组长
- 6、质量体系文件编写的基本要求有（ ）。
- A、满足 ISO9000 族的相关标准的要求
 - B、与物业管理的实际水平和实际要求要相适应
 - C、全面完整，覆盖物业管理服务的全部阶段和过程
 - D、具有可操作性、可检查评价性
 - E、注意物业管理的行业特点
- 7、物业管理企业的质量体系文件，必须具有（ ）。
- A、严肃性
 - B、权威性
 - C、可行性
 - D、先进性
 - E、灵活性
- 8、物业管理企业的资源管理的对象，可以是（ ）。
- A、行业信息
 - B、工作环境以及财务资源
 - C、员工
 - D、基础设施、设备
 - E、供方

三、简答题

1、简述保安服务的基本要求。

2、简述消防管理的基本要求。

3、简述房屋及公用设施设备维修和管理的基本要求。

4、一般来说，物业管理的特点体现在哪几个方面？

5、物业服务质量具有哪些特征？

6、质量体系文件编写的基本原则有哪些？

四、论述题

1、试述服务理念应体现“以顾客为关注焦点”的原则。

第二章 参考答案

一、单项选择题

- 1、B
- 2、D
- 3、A
- 4、B
- 5、D
- 6、B

二、多项选择题

- 1、ABCD
- 2、BD
- 3、ABCE
- 4、ABCDE
- 5、ABCD
- 6、ABCD
- 7、ABCDE
- 8、ABCDE

三、简答题

- 1、P26
- 2、P26
- 3、P26
- 4、P27
- 5、P30
- 6、P40

五、论述题

- 1、P44

第三章 质量管理体系的术语和基础

一、单项选择题

1、有些过程，对形成的产品是否合格，不易或不能经济地进行验证，这种过程，通常称之为（ ）。

- A、一般过程 B、特殊过程 C、非经济过程 D、非验证过程

2、润滑油属于的产品类别是（ ）。

- A、服务 B、软件 C、硬件 D、流程性材料

3、邮电通讯属于的产品类别是（ ）。

- A、服务 B、软件 C、硬件 D、流程性材料

二、多项选择题

- 1、验证是通过提供客观证据，对规定要求已得到满足的认定。认定可包括的活动有（ ）。
 - A、变换方法进行计算
 - B、将新设计规范与已证实的类似设计规范进行比较
 - C、进行试验
 - D、进行演示
 - E、文件发布前的评审
- 2、下列各项，关于审核的说法正确的有（ ）。
 - A、审核有内部审核和外部审核之分
 - B、内部审核也称第一方审核
 - C、外部审核包括第二方审核和第三方审核
 - D、当质量和环境管理体系被一起审核时，这种情况称为“一体化审核”
 - E、当两个或两个以上审核机构合作，共同审核同一个受审核方时，这种情况称为“联合审核”
- 3、顾客包括（ ）。
 - A、组织外部的消费者
 - B、最终使用者
 - C、零售商
 - D、受益方和采购方
 - E、组织内部的生产服务活动中，接受前一过程输出的部门、岗位或个人
- 4、人员配备是管理的职能，包括（ ）。
 - A、选人 B、育人 C、用人 D、评人 E、留人
- 5、决策的过程包括的阶段有（ ）。
 - A、找出决策的理由和原因
 - B、找出可能的行动方案
 - C、评价各个可能的行动方案的实施结果
 - D、优选最终的决策方案
 - E、对决策方案的实施进行评价
- 6、下列各项，关于文件的说法正确的是（ ）。
 - A、文件是指信息及其承载的媒体
 - B、文件通过各种不同的承载媒体来传递信息
 - C、组织必须将质量管理体系形成文件
 - D、文件只能是对现状的描述，而不能是一项增值活动
 - E、文件不能只是对现状的描述，它是一项增值活动
- 7、文件的形式包括（ ）。
 - A、规范 B、报告 C、图样 D、标准 E、记录

三、名词解释题

1、质量管理

2、组织结构

3、顾客

4、项目

5、可追溯性

6、人员配备

7、过程方法

8、质量管理体系审核

9、内部审核

10、第二方审核

11、第三方审核

12、质量管理体系评审

13、持续改进

四、简答题

1、简述 8 项质量管理原则。

2、领导行为与管理行为有哪些不同？

4、为什么物业管理企业服务质量的提高，必须贯彻“全员参与”的原则？

5、简述落实过程方法原则可以采取的措施。

6、简述贯彻和落实管理的系统方法，可采取的措施。

7、简述贯彻和落实“与供方互利的关系”原则，可以考虑采取的措施。

8

9、文件从哪几个方面体现出它的价值？

10、质量管理体系与组织优秀模式都依据共同的原则，试简述之。

五、论述题

1、试比较质量管理三个阶段对质量的认识和理解的不同。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/628024042003006127>