

浙江省2010年1月高等教育自学考试物业管理与ISO90002000试
自考 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/647/2021_2022__E6_B5_99_E6_B1_9F_E7_9C_812_c67_647827.htm 浙江省2010年1月高等教育

自学考试 物业管理与ISO9000-2000试题 课程代码：05566一

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.物业管理服务质量的关键是（ ）A.服务设施B.物业环境C.服务人员D.服务态度

2.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

3.质量管理体系是如何实施的？（ ）A.PDCA环B.一系列过程C.测量D.管理

4.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

5.在物业公司内专门负责在全公司内推行ISO9000族标准的组织和协调工作的机构是（ ）A.管理者代表B.董事会C.质量管理部D.ISO9000委员会

6.下列关于质量手册的说法中，正确的是（ ）A.质量手册用于质量管理的目的时，称为质量保证手册B.质量手册是证明或描述质量体系的主要文件C.不同的组织采用的质量手册的形式均相同D.质量手册内容固定，无需修改

7.下列选项，程序文件不涉及的内容是（ ）A.该程序涉及哪些过程和活动B.纯技术性的工艺细节C.控制时需要什么资源、设备D.如何对这些过程和活动进行控制和记录

8.对于已过时的质量记录，应（ ）A.妥善保管B.及时收回、销毁C.不予处理D.编制目录

9.编写作业指导书的原则是（ ）A.最好、最实际B.最安全C.经济适用D.说到做到

10.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11.采用国外先进标准的方法有（
）A.2种B.3种C.4种D.5种12.以下关于8项质量管理原则描述错误的是（ ）A.8项质量管理原则是ISO9000族标准实施的指导思想B.为应用ISO9000族标准，提高质量管理体系效率提供理论和方法指导C.8项质量管理原则是在ISO9000：2000标准中制订的，以前并未出现D.8项质量管理原则是ISO9000族标准实施的理论基础13.以下关于质量方针的描述正确的是（ ）A.质量方针由品质部发布B.质量方针也需要予以控制C.质量方针必须量化D.质量方针是组织规定的在质量方面应达到的具体要求、标准、结果14.以下哪项是ISO9001：2000中规定的必须编写的程序文件？（ ）A.质量计划程序文件B.质量策划程序文件C.文件控制程序文件D.管理评审程序文件15.以下哪项是审核员应具备的与组织状况相关的基本能力要求？（ ）A.理解基本业务过程及有关术语B.明确事情的重要程度并对最重要事件重点关注C.了解合同和协议D.清楚、简洁地编写审核报告 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com