

诚信管理体系内审员考试试题

姓名 张施杨 单位 重庆中正物业管理有限公司 考试日期 2023 年 4 月 27 日
身份证号（必填） 500112199207098093

类别	单项选择题	多项选择题	简答题	总分
得分				
阅卷人签字		复核人签字		

一、单项选择题（15 题，每题 4 分，60 分）从以下每题的几个答案中选择一个你认为最合适的，并将答案代号填入（ ）中。

1、企业应确定、提供并维护支撑企业诚信管理体系实施所需的环境。注：环境可能包括（ A ）：

- A 物理的、社会的、心理上的及外界的
B 内部的
C 外部的
D 相关方的

2. 审核计划范围宜包括：（ C ）

- A 企业产品、过程和服务
B 能力，人员资质
C 覆盖企业诚信管理体系的当年的一系列内部审核
D 第三方审核

3. 核查、评审与改进审核方案的核查、评审与改进宜遵照（ B ）中规定的方法进行：

- A GB/T31950-2023
B GB/T 19011-2021
C 企业文件
D 最高管理者要求

4. GB/T31950-2023 版新标准条款 5.1 企业诚信环境，为了理解外部环境，企业应评估（ C ）

- A 相关方基础与交易信用管理现状。
B 企业信用认知情况
C 社会信用体系推进对企业的影响
D 相关方基础与交易信用管理现状

5. 企业应确定和选择改进机会，并采取必要措施，包括（ C ）

- A 改进方案
B 调整职责
C 对诚信管理部门和人员进行考核
D 对所有部门人员进行考核

6. 企业应提供与诚信管理体系有关的教育培训, 包括对(B)相关人员的教育培训。

- A 诚信经理 B 质量安全和诚信管理部门
C 诚信管理部门 D 业务部门

7. 当企业承诺不能兑现时, 企业应做的, 不包括(D):

- A 企业应及时找出原由 及时解决 B 获得相关方的谅解
C 可能出现的问题进行核查和分析 D 取消合同定单

8. 当企业已经发生失信行为或对企业诚信产生重大影响时, 企业应采取以下措施不正确的是(A)

- A 确定一个人负责响应与处置;
B 保持与相关方的充分沟通与协商;
C 挽回或尽量减少对相关方造成的影响或损失;
D 及时在国家主管部门文件和行业规范要求的范围内予以信息披露, 并明示实施的纠正措施以及 与相关方达成的协商结果。

9. 诚信管理体系的外部风险不包括(D)

- A 市场风险 B 信息系统风险
C 舆情风险 D 财务风险

10. 依据 GB/T31950-2023 标准, 关于“企业规定性承诺”, 以下说法正确的是(C)

- A 履行社会责任
B 遵守行业诚信自律公约
C 企业应履行法律法规和行业管理条例中要求的责任, 并对此作出承诺
D 提供质量合格的产品和服务, 并制定合理的价格。

11. 关于诚信方针文件的发布, 以下说法不正确的是(A)

- A 作为组织最高层次的文件, 应确保其保密性
B 满足对相关方的承诺
C 对于质量方针表达的意图和方向, 组织应有统一, 受控的解释
D 应传达到所有在组织控制下工作、代表组织工作的影响质量的人员

12. 关于岗位、职责和权限, 以下确定的说法是(A)

- A 诚信管理部门/岗位应直接对企业最高管理层或董事会负责。
- B 一人担当多种岗位不应被允许
- C 对岗位授权的原则取决于岗位的职级，职级越高，权限范围越大
- D 各岗位和职责的定义应以资源利用最小化为基本原则
13. 依据 GB/T31950-2023，以下说法不正确的是（ C ）
- A 合同签订时应保障签字盖章手续规范、满足合同要求
- B 企业订立信用销售（或预付款采购）合同一般采用书面形式，不应采用口头形式
- C 企业订立信用销售（或预付款采购）合同一般采用书面形式，也可采用口头形式
- D 合同签订一般需经过法务审核，重大合同可采取担保措施。
14. 关于诚信目标，以下说法不正确的是（ C ）
- A 应针对相关职能、层次和诚信管理体系所需的过程建立诚信目标
- B 诚信目标可核查
- C 诚信目标应是量化，可考评的。
- D 诚信目标应与质量方针一致
15. 依据 GB/T31950-2023 标准 9.2 条款以下正确的表述是，信用等级应符合（ C ）
- A GB/T31950-2023 的规定
- B GB/T 19011 的规定
- C GB/T 22116 的规定
- D GB/T19001-2016 的规定

二、多项选择题（5 题，每题 5 分，共 25 分）从以下每题的答案中选择出你认为正确的，并将答案代号填入（ ）中，答多答少均不得分。

16. 依据 GB/T31950-2023 标准，关于基于风险的思维，以下说法正确的是（ BD ）
- A 应对这些风险和机遇的措施；
- B 如何在诚信管理体系过程中整合并实施这些措施；
- C 措施的应急预案，
- D 评价这些措施及其应急预案的有效性。
17. 关于信用修复，以下说法正确的（ BD ）
- A 对外公示信用修复结果

- B 企业应根据失信评估结果,主动向相关部门提出信用修复申请
- C 遵照相关行业管理条例或办法、部门规章和标准规范去执行,并接受各级信用主管部门的监督 管理
- D 对信用修复的内容和成效进行跟踪评估
- 18、建立和实施诚信管理体系,以下说法正确的是 (ABD)
- A 促进其诚信制度和诚信文化建设
- B 树立诚实守信的生产经营观念、履行社会责任
- C 引入最佳实践
- D 为提高整体绩效、推动可持续发展奠定良好基础
- 19、关于内部核查,应包括 (ABCD)
- A 诚信管理职责分工或人员素质满足工作需要情况;
- B 企业诚信管理制度建立和执行情况;
- C 企业诚信目标完成情况;
- D 企业自身诚信建设情况 (包括企业失信情况)。
- 20、科学合理授信,授信方法包括 (ABCD)
- A 同业比较法
- B 风险收益比较法
- C 销售预测法
- D 初次限额法

三、简答题 (3 题, 每题 5 分, 共 15 分)

1. 简述 PDCA 循环?

策划 (Plan): 根据企业应对外部环境、相关方的需求和期望以及企业自身发展的愿景和目标,明确企业承诺及承诺履行和跟踪的要求,以及应对风险和机遇以及变更的要求。

实施 (Do): 执行所制定的策划;

检查 (Check): 根据诚信方针、诚信目标以及所策划的活动,对诚信管理实施情况进行核查和分析,并报告结果;

处置 (Act): 必要时,采取措施改进诚信管理体系,以提高绩效。

2. 何谓审核准则、审核证据、审核发现？

审核准则定义：用于与审核证据进行比较的一组方针、程序或要求。

审核证据定义：与审核准则有关并能够证实的记录、事实陈述或其它信息。

审核发现定义：将收集的审核证据对照审核准则进行评价的结果。

3. 何谓审核？审核的类型有几种？

审核的定义：为获得审核证据并对其进行客观的评价，以确定满足审核准则的程度所进行的系统的、独立的并形成文件的过程。

类型：第一方审核、第二方审核、第三方审核

诚信管理体系内审员考试试题

姓名 张飞 单位 北京正构企业管理有限公司 考试日期 2023 年 4 月 27 日
身份证号 (必填) 50011219911214304X

类别	单项选择题	多项选择题	简答题	总分
得分				
阅卷人签字		复核人签字		

一、单项选择题 (15 题，每题 4 分，60 分) 从以下每题的几个答案中选择一个你认为最合适的，并将答案代号填入 () 中。

1、企业应确定、提供并维护支撑企业诚信管理体系实施所需的环境。注：环境可能包括 (A)：

- A 物理的、社会的、心理上的及外界的
- B 内部的
- C 外部的
- D 相关方的

2. 审核计划范围宜包括：(C)

- A 企业产品、过程和服务
- B 能力，人员资质
- C 覆盖企业诚信管理体系的当年的一系列内部审核
- D 第三方审核

3. 核查、评审与改进审核方案的核查、评审与改进宜遵照 (B) 中规定的方法进行：

- A GB/T31950-2023
- B GB/T 19011-2021
- C 企业文件
- D 最高管理者要求

4. GB/T31950-2023 版新标准条款 5.1 企业诚信环境，为了理解外部环境，企业应评估 (C)

- A 相关方基础与交易信用管理现状。
- B 企业信用认知情况
- C 社会信用体系推进对企业的影响
- D 相关方基础与交易信用管理现状

5. 企业应确定和选择改进机会，并采取必要措施，包括 (C)

- A 改进方案
- B 调整职责
- C 对诚信管理部门和人员进行考核
- D 对所有部门人员进行考核

6. 企业应提供与诚信管理体系有关的教育培训, 包括对(B)相关人员的教育培训。

- A 诚信经理 B 质量安全和诚信管理部门
C 诚信管理部门 D 业务部门

7. 当企业承诺不能兑现时, 企业应做的, 不包括(D):

- A 企业应及时找出原由 及时解决 B 获得相关方的谅解
C 可能出现的问题进行核查和分析 D 取消合同定单

8. 当企业已经发生失信行为或对企业诚信产生重大影响时, 企业应采取以下措施不正确的是(A)

- A 确定一个人负责响应与处置;
B 保持与相关方的充分沟通与协商;
C 挽回或尽量减少对相关方造成的影响或损失;
D 及时在国家主管部门文件和行业规范要求的范围内予以信息披露, 并明示实施的纠正措施以及 与相关方达成的协商结果。

9. 诚信管理体系的外部风险不包括(D)

- A 市场风险 B 信息系统风险
C 舆情风险 D 财务风险

10. 依据 GB/T31950-2023 标准, 关于“企业规定性承诺”, 以下说法正确的是(C)

- A 履行社会责任
B 遵守行业诚信自律公约
C 企业应履行法律法规和行业管理条例中要求的责任, 并对此作出承诺
D 提供质量合格的产品和服务, 并制定合理的价格。

11. 关于诚信方针文件的发布, 以下说法不正确的是(A)

- A 作为组织最高层次的文件, 应确保其保密性
B 满足对相关方的承诺
C 对于质量方针表达的意图和方向, 组织应有统一, 受控的解释
D 应传达到所有在组织控制下工作、代表组织工作的影响质量的人员

12. 关于岗位、职责和权限, 以下确定的说法是(A)

- A 诚信管理部门/岗位应直接对企业最高管理层或董事会负责。
- B 一人担当多种岗位不应被允许
- C 对岗位授权的原则取决于岗位的职级，职级越高，权限范围越大
- D 各岗位和职责的定义应以资源利用最小化为基本原则
13. 依据 GB/T31950-2023，以下说法不正确的是（ C ）
- A 合同签订时应保障签字盖章手续规范、满足合同要求
- B 企业订立信用销售（或预付款采购）合同一般采用书面形式，不应采用口头形式
- C 企业订立信用销售（或预付款采购）合同一般采用书面形式，也可采用口头形式
- D 合同签订一般需经过法务审核，重大合同可采取担保措施。
14. 关于诚信目标，以下说法不正确的是（ C ）
- A 应针对相关职能、层次和诚信管理体系所需的过程建立诚信目标
- B 诚信目标可核查
- C 诚信目标应是量化，可考评的。
- D 诚信目标应与质量方针一致
15. 依据 GB/T31950-2023 标准 9.2 条款以下正确的表述是，信用等级应符合（ C ）
- A GB/T31950-2023 的规定
- B GB/T 19011 的规定
- C GB/T 22116 的规定
- D GB/T19001-2016 的规定

二、多项选择题（5 题，每题 5 分，共 25 分）从以下每题的答案中选择出你认为正确的，并将答案代号填入（ ）中，答多答少均不得分。

16. 依据 GB/T31950-2023 标准，关于基于风险的思维，以下说法正确的是（ BCD ）
- A 应对这些风险和机遇的措施；
- B 如何在诚信管理体系过程中整合并实施这些措施；
- C 措施的应急预案，
- D 评价这些措施及其应急预案的有效性。
17. 关于信用修复，以下说法正确的（ BCD ）
- A 对外公示信用修复结果

B 企业应根据失信评估结果, 主动向相关部门提出信用修复申请

C 遵照相关行业管理条例或办法、部门规章和标准规范去执行, 并接受各级信用主管部门的监督 管理

D 对信用修复的内容和成效进行跟踪评估

18、建立和实施诚信管理体系, 以下说法正确的是 (ABD)

A 促进其诚信制度和诚信文化建设

B 树立诚实守信的生产经营观念、履行社会责任

C 引入最佳实践

D 为提高整体绩效、推动可持续发展奠定良好基础

19、关于内部核查, 应包括 (ABCD)

A 诚信管理职责分工或人员素质满足工作需要情况;

B 企业诚信管理制度建立和执行情况;

C 企业诚信目标完成情况;

D 企业自身诚信建设情况 (包括企业失信情况)。

20、科学合理授信, 授信方法包括 (ABCD)

A 同业比较法

B 风险收益比较法

C 销售预测法

D 初次限额法

三、简答题 (3 题, 每题 5 分, 共 15 分)

1. 简述 PDCA 循环?

答: 策划: 根据企业应对内外部环境、相关方的需求和期望以及企业自身发展的愿望和目标, 确立企业诚信目标及其配套制度的要求, 明确企业承诺及承诺履行和跟踪的要求, 以及应对风险和机遇以及变化的要求。

实施: 执行所策划的策划。

检查: 根据诚信方针、诚信目标以及所策划的活动, 对诚信管理实现情况进行检查和评价, 并报告结果。

处理: 必要时, 采取措施改进诚信管理体系, 以提高绩效。

2. 何谓审核准则、审核证据、审核发现？

答：审核准则定义：用于与审核证据(3.3)进行比较的一组方针、程序或要求。

审核证据定义：与审核准则(3.2)有关并能够证实的记录、事实陈述或其他信息。

审核发现定义：将收集的审核证据对照审核准则进行评价的结果。

3. 何谓审核？审核的类型有几种？

答：审核的定义：为获得审核证据(3.3)并对其进行客观的评价，以确定满足审核准则(3.2)的程度所进行的系统的、独立的并形成文件的过程。

第一方审核、第二方审核、第三方审核。