

**世界信用组织【WCO】**  
**2018 年火线国际信用管理师[ICM]**  
**资格考试试卷一**  
**（信用基础知识入门部分）**

**考试说明：**

- 1、本考试为开卷考试，总分 150 分，及格分数线 120 分。
- 2、本试卷须打印并用手写完成，然后清晰拍照后发送到电子邮件 3105037521@qq.com.
- 3、信用师是靠知识与能力为客户服务的，没有知识与能力是无法赚钱的，本试卷在于提高和测试拟从事 ICE8000 信用工作人员的知识与能力。所以，请务必独立完成本试卷，找人替考是自欺欺人。
- 4、本试卷无考试时间限制，建议至少用一周时间学习相关知识和完成本考试。
- 5、本试卷的大部分试题，可以在 [www.ice8000.cn](http://www.ice8000.cn) 和 [www.ice8000.org](http://www.ice8000.org) 网站上找到答案。建议将 [www.ice8000.cn](http://www.ice8000.cn) 资格考试教材下载和在淘宝等打印店打印。
- 6、火线信用师，是指为满足工作的紧迫需要而火线快速入门的信用师，其考试入门比较简单，但是，由于考试简单，试题较容易，所以，对于通过该考试的，世界信用组织不向其颁发执业资格证书，也不向外界证明其具有 ICE8000 规则所称的知识与能力水平。对于没有通过该考试的，一般能说明其暂不满足 ICE8000 信用执业的最低要求。

**参试人员情况：**

姓名：\_\_\_\_\_ 学历：\_\_\_\_\_

专业：\_\_\_\_\_ 毕业院校：\_\_\_\_\_

监考人：\_\_\_\_\_ 考试时间：\_\_\_\_\_ 年 月 日

**评分情况：**

|      | 一 | 二 | 三 | 总分数 | 备注 |
|------|---|---|---|-----|----|
| 分数   |   |   |   |     |    |
| 评卷人： |   |   |   |     |    |
| 复核分数 |   |   |   |     |    |
| 复核人： |   |   |   |     |    |

**一、单项选择题（每题只有一个正确答案，错选、多选均不得分。**

**每题 1 分，共 10 分）**

1、《中华人民共和国合同法》第四十二条，当事人在订立合同过程中有下列情形之一，给对方造成损失的，应当承担损害赔偿责任：（ ）

- （一）假借订立合同，恶意进行磋商；
- （二）故意隐瞒与订立合同有关的重要事实或者提供虚假情况；
- （三）有其他违背诚实信用原则的行为。

上述条款说明：

A、诚信属于法律规范，在合同订立过程中违反诚信原则的合同当事人，应当承担损害赔偿的法律责任；

B、合同订立时，当事人可以隐瞒重要事实或提供虚假情况，只要未给对方造成损失；

C、合同只要订立，当事人无论采用何种方式；

D、合同订立后，无论一方当事人是否采用了欺骗手段，另一方当事人均不得要求变更合同。

2、下面有关广义的信用的论述，正确的是：（ ）

A、广义的信用是一个经济学规范，多产生于货币借贷和商品赊销或预付当中；

B、广义的信用是指一个单位或个人还款或获得借款的能力；

- C、广义的信用就是诚信，它是处理各类社会关系的行为准则、价值准则；
- D、广义的信用是指国家信用。

3、考虑到存在错误、虚假、恶意投诉和曝光的可能性，所以体系规定被公开投诉单位和被公开曝光单位有（ ）日的异议期，以过滤不正确的信用信息，在异议内提出异议的，按《争议信息处理规则》处理。

- A、3日
- B、7日
- C、10日
- D、14日

4、关于公开法院判决书的论述，正确的是：

- A、未生效的法院判决不能公开。
- B、具有商业秘密、国家秘密、个人隐私的法院判决不能公开。
- C、法院判决中具有商业秘密、国家秘密、个人隐私的内容不能公开，但其它内容仍可公开，只要不侵犯商业秘密、国家秘密、个人隐私。
- D、一个单位的欠款或诈骗的行为信息属于商业秘密和个人隐私，不能公开。

5、最了解一个组织的信用情况的是：

- A、政府部门；
- B、信用机构；
- C、行业协会；
- D、该组织本身。

6、最有权评价一个组织的信用情况的是：

- E、政府部门；
- F、信用机构；
- G、行业协会；
- H、该组织的利益关系人。

7、在不考虑发布人身份的情况下，从形式上看，下面的信用信息可信度最低的是：

- A、公开投诉信息；
- B、信用预警信息；

- C、永久曝光信息；
- D、联合曝光信息；
- E、内部投诉信息。

**8、公开投诉信息发布后，被预警人提交了形式合格的《公开投诉信息异议阻效书》后出现以下结果：（ ）**

上述条款说明：

- A、公开投诉信息被删除；
- B、公开投诉信息生效，生效后在互联网上公开；
- C、公开投诉信息变为有异议的公开投诉信息；
- D、信用执业人员要求双方提交证据，然后根据证据，判断信息是否生效。

**9、信用通缉令的审核发布机构是：（ ）**

- A、世界信用组织[WCO]行政会；
- B、世界信用组织[WCO]理事会；
- C、世界信用组织[WCO]总裁；
- D、世界信用组织[WCO]国际道德法院。

**10、投诉建议表扬信息容易被曲解和堵留的根本原因：**

- A、这些信息往往会影响组织内部人员的利益。
- B、上级领导不重视该类信息。
- C、上级领导不喜欢听这类信息。
- A、员工和客户不愿提这类信息。

**二、多项选择题（每题有两个以上的正确答案，错选、少选、多选均不得分。每题1分，共20分）**

**1、诚信作为一个法律范畴，其含义有：**

- A、违反诚实信用原则的法律行为是无效的行为，可以请求法院撤销或变更、赔偿损失；
- B、国际上几乎所有国家的法律都将诚实信用原则作为基本原则；
- C、违反诚实信用原则只受到道德的谴责；

D、世界上大多国家的法律规定：合同的签订与履行都要遵循诚实信用原则，也就是说：诚信原则不但包含在合同的签订当中，而且包含在合同的执行过程中。

**2、下面是关于立信与征信的论述，正确的是：**

A、二者的委托目的不同，前者委托的目的是树立自身可信度和提高信用管理水平，后者委托的目的是为了降低信用风险。

B、信用服务的对象不同，前者信用服务的对象是自身；后者信用服务的对象是客户或合作伙伴。

C、信用服务的重点不同，前者信用服务的重点是信用评价，后者信用服务的重点是信用调查。

D、二者工作过程中一般都包括信用调查、信用分析、信用评价等工作，但前者一般包括对服务对象跟踪服务和信用监督工作。

**3、张三与李四因内部投诉发生了争议，拟到法院起诉，双方并未约定适用法律，那么，按照国际私法和ICE8000内部投诉规则，应当适用什么地方的法律作为处理该争议的准据法：**

A、中国法律。

B、德国法律。

C、美国联邦法律。

D、美国犹它州法律。

**4、下面哪些人有资格作为良心宣誓仪式的监督人：**

A、宗教人员（如：牧师等）；。

B、教师。

C、公务员。

D、诚信承诺个人。

**5、下面哪些物品可以作为良心宣誓的圣物：**

A、圣经。

B、古兰经。

C、标明“父母子女”字样的纸张。

D、国旗。

**6、一般来讲，客户利益受损后，如果该企业投诉渠道不畅通，该客户会：**

- A、继续向该企业投诉。
- B、继续爱好该企业。
- C、对该企业产生失望情绪，并告知亲友不再购买该企业的商品和服务。
- D、向执法部门、消协或媒体投诉。

**7、世界上信用行业传颂一个格言：“我们让失信者感到恐惧”，你认为如何做到这一点：**

- A、失信信息的完整保存和快速传播；
- B、信用从业机构和从业人员的行业自律和同业监督；
- C、信用从业机构之间的合作；
- D、信用行业的自由发展和公平竞争。

**8、下面是关于商账追收的论述，正确的是：**

- A、商账追收的主要手段是威胁客户信用；
- B、信用行业越发达，商账追收业务的成功率越大；
- C、成功的商账追收需要信用公司的信用数据库维护及时和传播迅速；
- D、国际上，商账追收已成为信用行业的主要业务之一。

**9、风险识别或文化识别的常用方法有：**

- A、调查表；
- B、访谈；
- C、讨论会；
- D、媒体公告。

**10、建立诚信文化的意义是：**

- A、使单位成为一个对社会有益的组织，而不是相反；
- B、避免单位方向迷失的风险；
- C、可以使企业快速营利；
- D、为单位的可持续发展提供保障。

**11、企业诚信文化的本质特征是：**

- A、具有符合社会公共利益、公共道德或推动社会进步的使命。
- B、具有诚信的价值观。

C、具有守法的使命；

D、具有守法的愿景。

**12、按照 ICE8000 信用评级规则，除被评级方外，信用评级报告有明确使用人时：**

A、ICE8000 信用机构应主动联系该组织，沟通相关情况，以符合该组织风险控制的需要；

B、ICE8000 信用机构不必理会该使用人；

C、使用人是指信用评级报告的实际参考方，比如：采购被评级单位商品或服务的单位；

D、使用人是指被评级单位。

**13、按照 ICE8000 信用评级规则，ICE8000 信用评级服务由以下信用服务组成：**

A、信用调查服务；

B、信用分析服务；

C、诚信品质担保服务，除非被评级对象明确拒绝；

D、诚信认证服务。

**14、企业外部生存环境分析，一般注意以下要素：**

A、主营业务市场需求量；

B、法律与政策；

C、在同行业所在位置和主要竞争对手；

D、国际行业发展情况。

**15、企业内在实力的分析，一般注意以下要素：**

A、资金；

B、人才；

C、制度；

D、文化。

**16、建立部门职责与岗位职责制度的主要目的和意义：**

A、增强单位的工作效率；

B、增强单位的凝聚力；

- C、提升单位的价值观；
- D、避免职责不清、人浮于事的风险。

**17、建立明确承诺制度对单位的主要意义：**

- A、提高可信度。
- B、提高工作效率。
- C、有利于发现人才。
- D、有利于控制单位发展速度过慢或过快的风险。

**18、建立风险识别与控制制度的主要目的和意义：**

- A、及时发现风险；
- B、对风险进行控制。
- C、增强单位的工作效率；
- D、增强单位的凝聚力；

**19、下面是建立风险识别与控制制度的要求与注意事项，正确的是：**

A、要全员参与。风险识别与控制是全局性工作，必须全体工作人员参与才行。

B、要注重日常识别，并增加全体员工的风险识别意思。即：全体员工在日常工作中，注重识别各类风险。

C、要深度挖掘，要真正的识别出单位的各类风险，不能存在侥幸心理，也不能形式主义。

D、对于识别出的风险，要有对应的控制措施，并且，每一个控制措施都应制定相应协作文件或作业指导书。

**20、下面是建立危机处理和积极补救制度的要求与注意事项，正确的有：**

A、本制度由信用管理部门负责。

B、对于诚信认证申请单位，负责此项工作的人员还须具有国际信用执业资格。

C、处理危机时，要充分体现积极补救的原则，以使得利害关系人损失最低，从而恢复利害关系人对单位的信任。

D、处理危机无须考虑利害关系人利益。

三、术语解释（每题 1 分，共 30 分）

1、欠款行为

2、疑似欠款行为

3、失信行为

4、一般失信行为

5、恶意失信行为

6、严重恶意失信行为

7、违约行为

8、违法行为

9、侵权行为

10、失信关联行为

11、控制型失信关联行为

12、受控制型失信关联行为

13、影响型失信关联行为

14、支恶行为

15、直接支恶行为

16、间接支恶行为

17、道德良知

18、良德良知底线

19、社会责任（道义责任）

20、社会责任（道义责任）底线

21、诚信行为

22、较大诚信行为

23、2014 年版标准 CS 条款的内容与特点

24、善、善举、善意

25、正当权益

26、人类普适价值原则

27、恶

28、良心誓言条款

29、诚信管理

30、诚信文化

三、简答（只须写出要点或提纲，每题 2 分，共 42 分）

1、简述道德风险产生的原因、道德折磨产生的原因？

2、简述信用行业长期存在的原因。

3、简述 ICE8000 国际信用监督体系具有国际普适性的原因。

4、简述失信行为及责任归属的鉴定流程

5、简述至少三个你最认同的ICE8000设计原理



6、在存在信息不对称的情况下，如何防范道德风险和道德折磨。

7、用自己的话，简述一下要求合作对象成为世界信用组织[WCO]会员的好处。

8、用自己的话，简述联系《信用调查报告》使用单位的必要性。

9、简述信用商账催收的基本流程？

10、国际道德法院独立性的保障。

11、用自己的话，简述一下过度经营的概念与四种需要警惕的过度经营表象？

12、用自己的话，简述对企业法人治理、企业制度与文化分析的重点？

13、用自己的话，简述诚信管理的思想

14、简述信用调查费用的转稼方法和注意事项。

15、简述在赊销合同中明确合同签订地的意义？

16、简述合同的七个重要条款？

## 五、问题解决方案的设计（每个 4 分，共 24 分）

1.某金融机构面临如下问题：要求借款人提供抵押质押等担保措施的话，借款人无法满足，如果不让提供抵押质押等担保措施的话，贷款风险不知如何才防控到最低。另外，借款人贷款一旦违约，到法院打官司耗时耗力。

假如该金融机构到你公司寻求解决方案，公司交给你撰写，作为信用师，你解决方案的要点包括？

2、有一家小企业，虽然实力不强，但是老板很诚信。但是由于实力不强，经常被客户不信任，假如他到你公司寻求解决方案，假如公司交给你撰写，作为信用师，你解决方案的要点包括？

3、2009年，奶业名企三鹿集团的事件触目惊心，几千或几万的儿童受害、终身受害或甚至死亡，个别奶源供应商因添加“三氯氰胺”及三鹿的部分高层人员而被判刑。2011年，双汇出现健美猪事件，一些养殖场使用瘦肉精养出健美猪然后售给双汇，该事件被媒体曝光后，双汇遭受到较大的损失。2011年，苹果公司的代工厂联建科技出现“正己烷中毒”事件被媒体曝光后，海外一些NGO

组织纷纷要求苹果公司加强对代工厂的监管，切实履行社会责任。

上述公司有责任对供应商或代工厂进行监管吗，为什么？他们如何防范内部员工的失信行为，如何防范供应商的失信行为？

4、李四说：在失信行为盛行，社会信用体系不完善的情况下，我对前途甚至世界都失去了信心，我不愿再奋斗，我有时甚至想做一个坏人。我现在只是天天混日子。假如李四找你寻求解决方案，你作为国际信用专业人员，对于以上问题如何设计解决方案？

5、我公司担心发展速度过慢，会被同行挤跨；发展速度过快，会因资金链和管理制度跟不上而倒闭。你作为国际信用专业人员，对于以上问题如何设

计解决方案？

6、山西甲公司和山东乙公司签订了供货合同，五年来，甲公司共向乙公司供货300多万，尾款20万元，甲公司要求乙公司支付尾款时，乙公司要求甲公司先寄收据一份，方可结账。甲公司寄去收据后，乙公司仍不结账，并声称：已经将账款以现金的方式支付给了甲公司，有甲公司开据的收据为证。

后，山西甲公司起诉至法院，法院以乙公司现金来源不真实和违反国家现金管理规定为由，判决乙公司败诉，要求乙公司支付尾款。乙公司不服，上诉后法院维持了原判。乙公司仍不服，拒不执行该判决。

请撰写一份问题解决方案，帮助甲公司控制类似的合同风险？

(4分)

**投诉建议卡**

一、 你对本次考试有哪些意见或建议？