

CIA《实施内部审计业务》练习题24 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/86/2021_2022_CIA_E3_80_8

A_E5_AE_9E_E6_c53_86589.htm 1.一审计小组受命审查工业产品部两年前完成的"顾客满意度测试系统"。该系统包括进行年度邮件调查的部门客户服务处。进行调查时，从以往12个月中进行购货的顾客中随机抽取的100个采购部门作为调查对象发送调查表。调查表长三页，所列的30个问题采用混合形式[既：有些问题可供填入答案，有些是选择题，其他的则采用了反映梯度（response scale）]。顾客服务处在九月寄出调查表，十月十五日将寄回的调查表结果制成表格。邮件仅寄出一次。如果顾客不寄回调查表的话，不进行追踪调查。在上一次作出的调查中，有45份调查表没有寄回。几位审计组成员对调查表的低回答率、设计质量不高以及存在一些带有某些倾向性的措辞等问题感到忧虑。他们建议顾客服务处对调查加以补充，采用一些较缓和的数据收集方法，诸如观察办公室中顾客的相互交往或收集与顾客谈话的录音。与调查和面谈相比，以下那一项不是缓和式收集数据方法的优点？
A:观察与顾客的相互交往可以获得自然情形下的相关信息 B:在研究中可以容易的对变量加以精确计量； C:意料之外或不寻常的事件更容易被观察到； D:人们不太可能因为被研究而改变其行为。 2.一审计小组受命审查工业产品部两年前完成的"顾客满意度测试系统"。该系统包括进行年度邮件调查的部门客户服务处。进行调查时，从以往12个月中进行购货的顾客中随机抽取的100个采购部门作为调查对象发送调查表。调查表长三页，所列的30个问题采用混合形式[既：有些问题

可供填入答案，有些是选择题，其他的则采用了反映梯度（response scale）]。顾客服务处在九月寄出调查表，十月十五日将寄回的调查表结果制成表格。邮件仅寄出一次。如果顾客不寄回调查表的话，不进行追踪调查。在上一次作出的调查中，有45份调查表没有寄回。许多调查表是由采用相同选择项（即非常同意、同意、既不同意也不反对、不同意、很不同意）的一系列不同问题组成一些调查采用不同组的调查对象来回答不同版式调查表。这些调查表或问题排列顺序不同，或选择项的梯度次序颠倒（即左边为同意，右边为不同意或者左边为不同意，右边为同意）。对调查表进行的这种变动的目的是：A:消除故意的虚假表述；B:减少由于调查对象选择项形式的反应倾向而产生的相关影响；C:测试回答者是否阅读了调查表；D:在运用同一问题时，可获得一个以上总体参数的信息。

3.一审计小组受命审查工业产品部两年前完成的"顾客满意度测试系统"。该系统包括进行年度邮件调查的部门客户服务处。进行调查时，从以往12个月中进行购货的顾客中随机抽取的100个采购部门作为调查对象发送调查表。调查表长三页，所列的30个问题采用混合形式[既：有些问题可供填入答案，有些是选择题，其他的则采用了反映梯度（response scale）]。顾客服务处在九月寄出调查表，十月十五日将寄回的调查表结果制成表格。邮件仅寄出一次。如果顾客不寄回调查表的话，不进行追踪调查。在上一次作出的调查中，有45份调查表没有寄回。以下何者不是面对面询问较之于邮件式调查的优点？A:回答率显著要高；B:询问者可以提高回答者对问题的理解；C:调查设计者可以采用广泛的问题类型；D:由于避免了邮费而成本较低。

4.一审计小

组受命审查工业产品部两年前完成的"顾客满意度测试系统"。该系统包括进行年度邮件调查的部门客户服务处。进行调查时，从以往12个月中进行购货的顾客中随机抽取的100个采购部门作为调查对象发送调查表。调查表长三页，所列的30个问题采用混合形式[既：有些问题可供填入答案，有些是选择题，其他的则采用了反映梯度（response scale）]。顾客服务处在九月寄出调查表，十月十五日将寄回的调查表结果制成表格。邮件仅寄出一次。如果顾客不寄回调查表的话，不进行追踪调查。在上一次作出的调查中，有45份调查表没有寄回。审计程序的步骤之一为检查调查表设计的质量。下述那项为调查问卷选择题设计中的常见错误？A:选择项采用单极标签（Unipolertags）而非双极标签（Bipolartags）；B:问题的选择项并不相互排斥；C:运用李柯特梯度法

（LikertScaling）而非语义差异梯度法（Semanticdifferential Scoring）；D:问题本身用了回答者十分熟悉的术语。5.一审计小组受命审查工业产品部两年前完成的"顾客满意度测试系统"。该系统包括进行年度邮件调查的部门客户服务处。进行调查时，从以往12个月中进行购货的顾客中随机抽取的100个采购部门作为调查对象发送调查表。调查表长三页，所列的30个问题采用混合形式[既：有些问题可供填入答案，有些是选择题，其他的则采用了反映梯度（response scale）]。顾客服务处在九月寄出调查表，十月十五日将寄回的调查表结果制成表格。邮件仅寄出一次。如果顾客不寄回调查表的话，不进行追踪调查。在上一次作出的调查中，有45份调查表没有寄回。在邮件式调查中对方不予以回答是值得考虑的问题。如顾客服务处抽取的这个样本，没有回答而导致困难的

主要理由是： A:难于计算样本平均值与标准差； B:那些不予回答者较之回答者可能存在系统性差异； C:调查表过短； D:置信区间过窄； 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