

(新版) 快件处理员职业技能培训考试题 (附答案)

单选题

1. 总包接收操作错误的是：()。

- A、不同批次或车次的总包应该分别接收
- B、总包接收处理要求两人或两人以上作业
- C、发现总包异常,应及时、准确地作出处理
- D、总包接收处理要求一人作业

参考答案：D

2. 总包接收操作错误的是：()。

- A、不同批次或车次的总包应该分别接收
- B、总包接收处理要求两人或两人以上作业
- C、发现总包异常,应及时、准确地作出处理
- D、总包接收处理要求一人作业

参考答案：A

3. 总包交接验收注意的事项，以下（）是错误的。

- A、无需核对押运人员的身份
- B、判明车辆的到达时间是否延误
- C、对不符合要求的总包，双方应当面处理，记录情况
- D、检查车辆封志是否完好

参考答案：A

4. 总包拆解后不放入专用箱的物品是（）。

- A、拆下的包牌、封志
- B、拆下的快件封装杂物或绳
- C、破损、水湿、油污的总包空袋
- D、清理总包空袋上的总包条码签

参考答案：C

5. 总包拆解方式中不包括（）。

- A、验视总包路向，封装规格；剔除误发的总包
- B、问题件交主管处理
- C、扫描包牌条码信息，手工键入无条码信息
- D、验视内件，更改收件人信息

参考答案：D

6. 自动上包系统, 又称供件系统, 由上包平台、理包台、（）和控制系统组成。

- A、卸包机
- B、上包分拣台
- C、理包控制台
- D、上包机

参考答案：D

7. 装卸搬运的（），是指物料进行装卸作业的难易程度。因此，在堆放货物时，事先要考虑到物料装卸作业的方便性。

- A、灵活性

B、省力化

C、合理化

D、规划化

参考答案：A

8. 中国现代快递服务业的成长阶段是（）。

A、19 世纪 90 年代初至 20 世纪初

B、19 世纪 70 年代末至 20 世纪初

C、20 世纪 80 年代初至 20 世纪末

D、20 世纪 90 年代初至 21 世纪初

参考答案：D

9. 中国快递服务的发展趋势，描述不正确的是（）。

A、系统集成化

B、网络物流化

C、标准统一化 3rd

D、配送精细化

参考答案：B

10. 中国快递服务的发展，呈现出以下发展趋势，应不包括（）。

A、标准统一化

B、网络物流化

C、运输现代化

D、园区便利化

参考答案：B

11. 中国东方航空公司代码是（）。

A、CJ

B、SZ

C、MN

D、MU

参考答案：D

12. 智能快件箱运营企业应当自智能快件箱提供寄递服务之日起（）日内，向智能快件箱所在地省级以下邮政管理机构为智能快件箱办理快递末端网点备案。

A、10

B、15

C、20

D、30

参考答案：C

13. 智能快件箱运营企业违反规定开放智能快件箱接收交寄物品功能的，邮政管理部门可以处（）的罚款。

A、3000 元以上 5000 元以下

B、5000 元以上 3 万元以下

C、5000 元以上 1 万元以下

D、1 万元以上 3 万元以下

参考答案：B

14. 智能快件箱运营企业、智能快件箱使用企业符合快递业务经营许可条件的，可以按照有关规定申请（）。

- A、物流经营许可证
- B、快递业务经营许可
- C、快递从业资格证
- D、快递物流行业准入证

参考答案：B

15. 智能快件箱使用企业应当建立（），明确收寄验视、实名收寄等操作规范，以及服务时限、服务质量、安全保障等事项。

- A、智能快件箱使用管理制度
- B、台账管理制度
- C、专人管理制度
- D、长效奖惩管理制度

参考答案：A

16. 智能分拣机器人可实现（）、读码后的快速分拣及信息记录交互等工作。

- A、包裹称重
- B、自动计价
- C、自动消毒
- D、快件分类

参考答案：A

17. 智能分拣机器人可实现（）、读码后的快速分拣及信息记录

交 5th 互等工作。

- A、包裹称重
- B、自动计价
- C、自动消毒
- D、快件分类

参考答案：A

18. 职业道德是从业人员在职业活动中应遵循的行为准则，涵盖了（）之间的关系。

- A、从业人员与顾客
- B、职工与家属
- C、从业人员与服务对象
- D、职工与领导

参考答案：C

19. 职业道德规范的最高境界和最终目的是（）。

- A、爱岗敬业
- B、诚实守信
- C、办事公道
- D、奉献社会

参考答案：D

20. 职业道德的特点主要表现在特殊性、（）、多样性和稳定性。

- A、法律性
- B、强制性
- C、社会性

D、大量性

参考答案：B

21. 职业道德的特点包括（）

A、特殊性

B、灵活性

C、公平性

C、衣着整洁, 谦逊礼貌

D、热情奉献, 服务社会

参考答案：B

22. 职业道德的基本内容不包括（）。

A、爱岗敬业

B、诚实守信

C、办事公道

D、待人冷漠

参考答案：D

23. 在总包拆解过程中，属于需要单独处理的特殊快件是（）。

A、更址快件

B、国际快件

C、代收货款快件

D、同城快件

参考答案：A

24. 在总包拆解过程中, 属于需要单独处理的特殊快件是（）。

- A、更址快件
- B、国际快件
- C、代收货款快件
- D、同城快件

参考答案：A

25. 在注视对方面部时，一般以注视对方的眼睛或（）之间三角区域为好，表示全神贯注和洗耳恭听。

- A、眼睛到鼻尖
- B、眼睛到肩头
- C、眼睛到下巴
- D、眼睛到胸部

参考答案：A

26. 在快件处理作业中实现快件信息联网共享并以（）实现信息记录传递。

- A、手工清单
- B、明细表
- C、电子数据
- D、原始数据

参考答案：C

27. 在客户处派件过程中，以下哪些操作是错误的（）。

- A、如果是新客户，一定要核实客户身份后才能交予
- B、请客户对货件外包装进行检查

C、客户未在运单上签字就将货件交给客户

D、运单上签字不清楚，问清楚后在旁边用正楷字描述

参考答案：C

28. 在放置快件的时候，必须确保面单（）。

A、向下

B、向上

C、向右

D、向左

参考答案：B

29. 在处理限时电子商务快递时，不属于应注意的事项的是（）。

A、优先收寄

B、单独交接

C、单独派送

D、登记备案

参考答案：C

30. 邮政管理部门的申诉电话是（）。

A、110

B、12305

C、12315

D、12325

参考答案：B

31. 邮政工作人员严重不负责任，故意延误投递邮件，致使公共财产、国家和人民利益遭受重大损失的，处（）以下有期徒刑或拘役。

- A、一年
- B、二年
- C、三年
- D、五年

参考答案：B

32. 优质的客户服务要做到（）。

- A、敢于冒险、愿意冒险
- B、从竞争对手中挖掘客户
- C、敢于竞争、愿意竞争
- D、人无我有、人有我优

参考答案：D

33. 用透明胶带加固时，（）用牙咬断胶带。

- A、不可以
- B、肯定可以
- C、一般可以
- D、有时不可以

参考答案：A

34. 因特网属于（）。

- A、局域网

B、区域网

C、广域网

D、以上皆是

参考答案：C

35. 以下物品可以在邮件内寄递的是（）。

A、宗教图书

B、淫秽书籍

D、驾驶证

参考答案：C

36. 以下物品可以在邮件内寄递的是（）。

A、宗教图书

B、淫秽书籍

C、宣传反动书籍

D、迷信书籍

参考答案：A

37. 以下属于麻醉药物的是（）。

A、纤维素

B、葡萄酒

C、麻黄素

D、维生素

参考答案：C

38. 以下哪个不是禁止寄递的物品？（）

A、松香油

B、牛皮纸

C、运动枪

D、医疗废弃物

参考答案：B

39. 以下地址，（）是正确的。

A、河北省栾州市

B、河北省峦州市

C、河北省銮州市

D、河北省滦州市

参考答案：D

40. 移动扫描设备的使用说法错误的是：（）。

A、条码扫描失败或条码污损无法扫描的, 手工键入条码信息

B、按电源键开启, 首先检查条码识读设备运行状态是否正常

C、将扫描结果与信息比对, 如果出现不符, 系统自动判断上传结果并记录

D、逐件扫描快件条形码, 扫描时条码设备发出的激光束应与条码平行

参考答案：D

41. 一般枪支在安检机扫描下会呈现（）。

A、白色

B、黄色

C、深蓝色和红色

D、橘黄色

参考答案：C

42. 现在有些快递企业使用（）来监视快件车辆的运输路线。

A、EDI

B、GPS

C、GIS

D、RFID

参考答案：B

43. 下面（）项属于《国家安全法》对公民和组织维护国家安全义务的规定。

A、不得非法持有、使用窃听、窃照等专用间谍器材

B、对维护国家安全有重大贡献的给予奖励

C、快递企业及从业人员对国家安全机关及其工作人员超越职权、滥用职权和其他违法行为，都有权向上级国家安全机关或者有关部门检举、控告

D、国家对支持、协助国家安全工作的公民和组织给予保护

参考答案：A

44. 下列做法不符合处理场地消防安全要求的是（）。

A、各种电气设备可长期满负荷运行，以增加效率减少生产成本

B、负责消防安全人员按时对本部门内各部位进行检查，发现问题及时报告

C、当日工作结束前，应检查场地内所有阀门、开关、电源是否断开，确认安全无误后方可离开

D、发现火灾险情要积极扑救，并立即报警

参考答案：A

45. 下列选项不属于异常总包的是（）

A、总包发运路向不正确

B、总包有破损或有拆动的痕迹

C、总包规格重量不符合要求

D、总包包装袋陈旧

参考答案：D

46. 下列属于快递服务中可以使用的语言的是（）。

A、你家这楼真难爬

B、嫌贵你别寄啊

C、我们公司不是只为你家开的

D、谢谢您的理解

参考答案：D

47. 下列关于车辆配载要求，说法不正确的是（）。

A、车辆配载前，要核算应发总包的堆位及其数量

B、总包路单一般只登记始发站、终到站

C、快件总包发运数量确定之后，制作出站快件总包的总包路单

D、当运量超过运能时，应及时进行相应调整

参考答案：B

48. 下列不属于快件信息录入要求的是（）。

- A、真实性
- B、及时性
- C、有效性
- D、完整性

参考答案：C

49. 下列不属于快件登单操作环节的是（）。

- A、快件打包
- B、快件检查
- C、快件登单
- D、逐件比对

参考答案：A

50. 下列不属于计算机病毒特点的是（）。

- A、智能性
- B、传播性
- C、人为性
- D、破坏性

参考答案：A

51. 西藏自治区的首府是：（）

- A、西宁
- B、南宁
- C、拉萨
- D、武汉

参考答案：C

52. 所有的快件在交叉带式分拣系统小车上都是以（）方向输送，这可以最大限度地增加运送效率。

A、纵向

B、横向

C、垂直

D、左右

参考答案：B

53. 始发地离目的地距离不超过（）千米的快件，一般使用公路运输方式。

A、800

B、1000

C、1200

D、1500

参考答案：B

54. 使用不干胶运单直接黏贴时，应尽量避免开（），以防箱子被挤压时爆开，导致运单破损或脱落

A、中心线

B、骑缝线

C、边线

D、对角线

参考答案：B

55. 商业发票主要分为首文部分、() 和结文部分。

- A、正文部分
- B、本文部分
- C、主体部分
- D、中间部分

参考答案：B

56. 扫描时注意设备提示音响, 当设备发出 () 提示音时, 应复查出错原因及时纠正。

- A、错误
- B、扫描设备
- C、录入设备
- D、信息设备

参考答案：B

57. 确保安全, 要求快递业务员在工作过程中必须确保 () 的安全。①快件安全; ②生产工具安全; ③人身安全

- A、①、②和③
- B、①和②
- C、①和③
- D、②和③

参考答案：A

58. 确保安全, 要求快递业务员在工作过程中必须确保() 的安全。

①快件安全; ②生产工具安全; ③人身安全

A、①、②和③

B、①和②

C、①和③

D、②和③

参考答案：A

59. 全程时限是指（）。

A、快件完成处理、运输、派送等环节所规定的最大时间限度

B、快件完成处理、运输、派送等环节所规定的最小时间限度

C、快件在两地之间由收寄到派送的全程所花费的最小时间限度

D、快件在两地之间由收寄到派送的全程所花费的最大时间限度

参考答案：D

60. 灭火器放置位置，其顶部距离地面高度应小于（）。

A、50cm

B、80cm

C、100cm

D、150cm

参考答案：D

61. 灭火器放置地点应明显，距离地面高度为（）cm，便于取用，且不影响安全疏散，推车式灭火器与保护对象之间的通道应保持畅通无阻。

A、20

B、30

C、40

D、50

参考答案：D

62. 辽宁省的省会是：（）。

A、长春

B、大连

C、沈阳

D、哈尔滨

参考答案：C

63. 辽宁省，简称“辽”，省会是（）。

A、营口市

B、沈阳市

C、辽阳市

D、朝阳市

参考答案：B

64. 利用非机动车收派保障快件安全中符合要求的做法是（）。

A、雨雪天气准备好防水防冻物品

B、收件时，出入与工作无关的场所

C、快件交由他人捎转带

D、进入单位或居民区内，车辆及快件交由他人暂时看管

参考答案：A

65. 快件运单粘贴时（）运单袋内的空气，再粘贴胶纸。

- A、保留
- B、挤出
- C、添加
- D、不管

参考答案：B

66. 快件处理中心不负责以下哪项任务（）。

- A、分拣
- B、包装
- C、更址
- D、收费

参考答案：C

67. 快递员上岗前应检查工作服、口罩、（）和手消毒剂等个人防护用品的数量和质量。

- A、手套
- B、胶带
- C、包装箱
- D、工牌

参考答案：A

68. 快递业务员职业守则是职业道德（）的统一。

- A、普遍性、稳定性
- B、普遍性、特殊性
- C、特殊性、稳定性

D、特殊性、公平性

参考答案：B

69. 快递信息系统网络由（）两大部分组成。

A、物理系统和软件系统

B、信息系统和物理系统

C、软件系统和信息系统

D、信息系统和传输系统

参考答案：A

70. 快递企业使用的符合相应行业标准的可循环集装袋的材质不包括（）。

A、涤纶纤维

B、涤棉

C、棉麻帆布

D、塑料

参考答案：D

71. 快递服务时限是指快递服务组织从收寄开始，到第一次投递的时间间隔。针对国内异地快递服务时限不超过（）。

A、48 小时

B、72 小时

C、24 小时

D、96 小时

参考答案：B

72. 交接单不在（）使用。

- A、收寄派送网点与分拨中心
- B、收寄派送网点与客户
- C、分拨中心与快件运输环节
- D、分拨中心与中转站

参考答案：B

73. 记录总包的发运时间、路由、车次（航班）、运量、停靠交接站点以及车次到开时间等方面内容，是各分拣中心发运总包的重要依据，业间称为（）。

- A、详情单
- B、总包交接单
- C、发运计划单
- D、航空托运单

参考答案：B

74. 记录总包的发运时间、路由、车次（航班）、运量、停靠交接站点以及车次到开时间等方面内容，是各分拣中心发运总包的重要依据，业间称为（）。

- A、详情单
- B、总包交接单
- C、发运计划单
- D、航空托运单

参考答案：B

75. 集装袋应储存在阴凉洁净、干燥通风的室内，运输时应避免日晒雨淋，不应靠近热源，且储存时间不得超过（）个月

- A、4
- B、6
- C、12
- D、18

参考答案：D

76. 即充即用型缓冲填充物有（）。

- A、气泡垫
- B、气泡膜
- C、气泡柱
- D、以上都是

参考答案：D

77. 吉林省,简称“吉”,省会是（）。

- A、长春市
- B、吉林市
- C、通化市
- D、白山市

参考答案：A

78. 基于快递企业高效、准确的分拣需求，（）应运而生。

- A、智能分拣机器人
- B、人工协作分拣

C、RGVD 半自动化分拣

D、机器半自动化

参考答案：A

79. 混合型路线是指包含（）两种结构形式的线路。

A、辐射形和星形

B、辐射形和环形

C、直线形和环形

D、直线形和星形

参考答案：B

80. 航空运输一正方体轻泡快件，其边长为 60 厘米，则体积重量为（）千克。

A、6

B、12

C、36

D、60

参考答案：C

81. 航空运输出站快件应符合航空运输的（）要求。

A、报关

B、卫生检疫

C、质量检查

D、安全检查

参考答案：D

82. 海南省海口市电话区号是 ()。

A、 896

B、 897

C、 898

D、 899

参考答案：C

83. 顾客金字塔四级模型中盈利能力最强的客户是 ()。

A、 铂金层

B、 重铅层

C、 钢铁层

D、 黄金层

参考答案：A

84. 各交接环节对于拿到手的快件,应检查 () 是否有明显破损或撕裂。

A、 透明胶带

B、 外包装

C、 内包装

D、 缓冲物

参考答案：B

85. 封发作业必须使用 () 建立总包

A、 封装空袋、封志

B、 封志、包牌

C、封装空袋、封志、包牌

D、封装空袋、包牌

参考答案：C

86. 分拣中心场地人员在办理总包接收操作时，不需要进行以下工作（）。

A、核对数量

B、签收快件

C、验视总包

D、扫描称重

参考答案：B

87. 分拣时遇到快件运单脱落，快件处理人员处理不当的是（）。

A、应积极在现场寻找脱落的运单，如果找到重新粘贴在快件上，进行正常分拣

B、如果现场找不到运单，应将快件取出，进行滞留，交作业主管登记备查

C、作业主管根据发件部门提供的相关信息重新填写一份运单，粘贴在快件上，参与就近班次的中转，并将快递信息系统内的运单号进行修改，以备客户查询

D、及时联系上一站点，督促对方寻找运单

参考答案：D

88. 分拣国际出口快件时，若与寄达国没有直封总包关系的，可采取散寄中转方式，散寄给指定的（）转发。

- A、外国买家
- B、国内卖家
- C、外国邮管部门
- D、外国快递企业

参考答案：D

89. 发现其他禁寄物品或者疑似禁寄物品的, 应当依法报告 ()。

- A、消防机关
- B、海关
- C、公安机关
- D、相关政府部门

参考答案：D

90. 对于运单的粘贴描述不正确的是 ()。

- A、使用胶纸时, 不得使用有颜色或者带文字的透明胶纸覆盖运单内容
- B、挤出运单袋内的空气, 再粘贴胶纸, 避免挤破运单袋
- C、运单可以与内件不粘贴在一起, 但是避免运单错贴在其他快件上
- D、体积较小的锥形物体, 可将运单条码内容部分粘贴在不同的侧面上

参考答案：D

91. 对于特殊包装的快件, 运单粘贴原则错误的是 ()。

- A、运单的条码不得被覆盖

- B、运单条码不得被折叠
- C、运单的条码须在不同表面
- D、运单的条码须在同一表面

参考答案：C

92. 对于快件时限的分类，错误的是（）。

- A、无论是标准限时快件还是特殊时限快件，都是指全程时限
- B、同城快件时限不超过 24 小时是标准时限要求
- C、次日达是快递企业与客户约定的承诺时限
- D、《快递服务》标准对特殊时限做出了要求

参考答案：D

93. 对快递业务员“文明礼貌”的要求是（）。

- A、爱岗敬业
- B、团结协作
- C、语言文明
- D、保守秘密

参考答案：C

94. 对客户资源进行整合，目标非常简单：保留（）的客户，并争取把那些有潜力的客户变为这类型的客户。

- A、低价值
- B、高频率
- C、高价值
- D、低频率

参考答案：C

95. 车辆封志大体上可分为两大类：一类是实物封志，另一类是（）。

- A、信息封志
- B、包装封志
- C、运单封志
- D、验收封志

参考答案：A

96. 常用的包袋有棉质、（）等。

- A、金属
- B、木质
- C、尼龙
- D、纸质

参考答案：C

97. 测量不规则或弧形快件，以测量边的（）为标准

- A、弧线
- B、直线
- C、曲线
- D、半径

参考答案：B

98. 按照快递业务运行顺序，快递流程主要包括快件收寄、快件处理、快件运输和（）四大环节。

- A、快件派送
- B、快件捆扎
- C、快件包装
- D、快件分拣

参考答案：A

99. 按照国家法律、法规的规定, 以下属于易腐蚀性物品的是:
()。

- A、蓄电池
- B、肥皂
- C、洗衣粉
- D、洗手液

参考答案：A

100. 《快递业务经营许可证》应当按照国务院邮政管理部门规定的统一式样印制。任何单位和个人不得 () 《快递业务经营许可证》以及邮政管理部门提供的备案文件。

- A、伪造、冒用、倒卖、租借
- B、伪造、涂改、冒用
- C、伪造、涂改、倒卖、租借
- D、伪造、涂改、冒用、倒卖、租借

参考答案：D

101. 《快递服务》标准规定, 快递服务组织的 () 0 人员应符合相应的资格条件, 取得相应的国家职业技能资格证书, 持证上岗。

- A、生产
- B、管理
- C、财务
- D、清洁

参考答案：A

102. () 指快递服务组织在彻底延误时限到达时仍未能投递快件，与顾客有特殊约定的情况除外。

- A、快件丢失
- B、快件延误
- C、快件损毁
- D、内件不符

参考答案：B

103. () 原则是指交易能为双方带来利益或好处。

- A、尊重客户
- B、满足客户需求
- C、满足企业利益
- D、互利互惠

参考答案：D

104. () 是整个快递服务的生命线。

- A、有序流畅
- B、优质高效
- C、成本节约

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/158024060100007044>