

2021 年农网配电营业工理论考试题库（含各题型）

一、单选题

1. 《员工服务“十个不准”》中规定，不准违反（____），推诿、搪塞、怠慢客户。

- A、首问负责制
- B、问责制
- C、连带制
- D、八项规定

答案：A

2. 对于那些既有重要性又有紧迫性的问题，我们通常可以采取（____）的方式。

- A、竞选
- B、竞争
- C、竞聘
- D、招聘

答案：B

3. 提问时，封闭式问题可以节约时间，容易控制谈话的（____）。

- A、气氛
- B、内容
- C、范围
- D、时间

答案：A

4. （____）是电费管理的中枢。

- A、电费计算
- B、电费审核
- C、电费发行
- D、抄表复核

答案：A

5. 《供电营业规则》中以变压器容量计算基本电费的客户，属（____）状态的或未经加封的，不论使用与否都计收基本电费。

- A、热备用
- B、运行
- C、暂停
- D、冷备用

答案：A

6. 供用电合同是供电方与用电方签订的明确供用电双方（____）关系的协议。

- A、权利
- B、利益和义务
- C、权利和义务
- D、义务

答案：C

7. （____）是对呼叫中心服务人员进行统一管理，制定排班计划并根据需要进行排班调整。

- A、人员排班管理
- B、人员信息管理
- C、信息发布管理
- D、公共信息管理

答案：A

8. 客户的最大需量是指客户在本结算周期内，每 15min 内的最大（____）。

- A、平均负荷
- B、用电负荷
- C、用电量
- D、需量

答案：A

9. 使用背负式干粉灭火器时，先撕去铅封，拉保险销，然后背起灭火器，手持喷枪，迅速奔跑至燃烧现场，在距燃烧处约（____）处即可喷粉。

- A、3m

B、4m

C、5m

D、6m

答案：C

10. 银行根据收付双方签订的合同，收款单位委托银行收款时，不需经过付款单位承付，即可主动将款项划转收款单位的一种（____）结算方式。

A、异地

B、同城

C、局域

D、跨区

答案：B

11. 一条配电线路分区段工作，若填用一张工作票，经（____）同意，在线路检修状态下，由工作班自行装设的接地线等安全措施可分段执行。

A、工作票签发人

B、工作许可人

C、工作负责人

D、专责监护人

答案：A

12. 当三相三线电路的中性点直接接地时，宜采用（____）的有功电能表测量有功电能。

A、三相三线

B、三相四线

C、三相三线或三相四线

D、三相三线和三相四线。

答案：B

13. 高压电力客户业扩流程服务时限，客户受电工程设计文件和有关资料审核的期限不超过（____）个工作日。

A、5

B、10

C、15

D、20

答案：D

14. 准确抄录各类用户的（____），核算员才能准确地计算出应收的电费。

A、电能表

B、用电量

C、设备台账

D、装见容量

答案：B

15. 供电方案的有效期是指（____）。

A、从供电方案确定之日起至受电工程结束日为止

B、从供电方案确定之日起至受电工程开工日为止

C、从供电方案正式通知书发出之日起至受电工程结束日为止

D、从供电方案正式通知书发出之日起至受电工程开工日为止

答案：D

16. 绝缘隔板和绝缘罩应存放在室内干燥、离地面（____）mm 以上的架上或专用的柜内。

A、100

B、150

C、200

D、300

答案：C

17. 临时用电工程结束后，如需改为正式用电的，应按（____）办理。

A、增容

B、新装用电

C、改类

D、过户

答案：B

18. 农村供电所营业厅全体工作人员每日应提前（____）到岗

A、10 分钟

B、15 分钟

C、5 分钟

D、20 分钟

答案：B

19. 客户用电容量在（____）的，可采用低压三相四线制供电。

A、50kW 及以下

B、100kW 及以下

C、100kW 及以上

D、50kW 及以上

答案：B

20. 因（____）使供电企业未能实施拆表销户，销户业务暂缓实施，待现场具备条件可实施后再行销户。

A、供电企业原因

B、供电所原因

C、村委会原因

D、客户原因

答案：D

21. 用户受电设施的建设与改造应当符合城乡电网建设与改造规划。对规划中安排的线路走廊和变电站建设用地，应当优先满足（____）的需要，确保土地和空间资源得到有效利用

A、居民客户

B、工业客户

C、农业客户

D、公用供电设施建设

答案：D

22. 电力企业要维持正常的生产，将被迫通过借贷等方法来获取再生产过程必须有的（____），最终导致供电企业的生产经营成本的增加，减少了企业收益。

A、成本收入

B、成本支出

C、货币收入

D、货币支出

答案：D

23. 客户的最大需量是指客户在本结算周期内，每（____）内的最大平均负荷。

A、10min

B、15min

C、30min

D、50min

答案：B

24. 无功补偿的基本原理是把具有容性无功负载装置与感性负载接在同一电路，当容性负载释放能量时，感性负载吸收能量，从而使感性负载吸收的（____）由容性负载输出的无功功率中得到补偿。

A、视在功率

B、有功功率

C、无功功率

D、功率因数

答案：C

25. 为了提高沟通的效率，要事前设立（____）、制定计划、预测可能遇到的异议和争执、对情况进行分析。

A、沟通的目标

B、沟通的对象

C、谈话的目标

D、合适的目标

答案：A

26. 计算不对称三相电路视在功率的公式是（____）。

A、 $S = \sqrt{P_{总}^2 + Q_{总}^2}$

B、 $S = 3U_{相} I_{相}$

C、 $S = \sqrt{3} U_{线} I_{线}$

D、 $S = \sqrt{3(P_{总}^2 + Q_{总}^2)}$

答案：A

27. 国网公司《供电服务规范》规定：“95598”客户服务热线，要时刻保持电话畅通，应在电话铃响（____）声内接听，否则应向客户道歉。

A、5

B、4

C、3

D、2

答案：B

28. 电能在能源中有（____）之称。

A、绿色能源

B、蓝色能源

C、红色能源

D、白色能源

答案：A

29. 用电营业管理是经营成果的综合体现，关系到电价水平和（____）的财政收入。

A、客户

B、企业

C、政府

D、国家

答案：D

30. 在阐述观点时，采用 FAB 顺序来说，对方能够听懂、能够（____）。

A、接受

B、采纳

C、认同

D、同意

答案：A

31. 营销信息系统使用的所有人员必须遵守（____）信息安全相关管理规定。

- A、国网公司
- B、地市供电公司
- C、省公司
- D、市（县）公司

答案：A

32. 新装、增容客户，（____），电能计量装置参数变化的客户，其业务流程处理完毕后的首次电量电费计算，应逐户审核，认真核对其户名，地址，表计编号，报装容量等信息。

- A、用电变更客户
- B、更名
- C、关联户
- D、销户

答案：A

33. 在配电站或高压室内搬动梯子、管子等长物，应（____），并与带电部分保持足够的安全距离。

- A、放倒，由两人搬运
- B、放倒，由一人搬运
- C、一人水平搬运
- D、两人水平搬运

答案：A

34. 发生丢失专用发票时，应于丢失（____）书面报告主管税务机关。

- A、当日
- B、次日
- C、当月
- D、次月

答案：A

35. 下列选项中中使用了案例暗示法沟通技巧的是（____）。

- A、“不久前也有一位客户反映过类似的情况，后来发现是……原因。”
- B、“请您放心，我会给您一个满意的答复……。”

C、“你家里是否新安装或购买了功率比较大的电器呢？”

D、“通过您对故障情况的描述，初步断定属于电压不稳现象。”

答案：A

36. 电费计算包括电度电费、（____）、功率因数调整电费、代征电费等各电费类型的计算。

A、基本电费

B、变损

C、铜损

D、追补电费

答案：A

37. 暂拆原因消除，客户要求复装接电时，须向供电企业办理（____）手续并按规定交付费用。

A、复装接电

B、增容接电

C、新装接电

D、无表接电

答案：A

38. 不间断电源的英文缩写是（____）。

A、SMPS

B、UPS

C、APF

D、SVG

答案：B

39. 低压电气带电工作使用的工具应有（____）。

A、绝缘柄

B、木柄

C、塑料柄

D、金属外壳

答案：A

40. “柔道法”在沟通时的技巧在于不是强行说服对方，而是用对方的（____）来说服对方。

- A、观点
- B、意图
- C、想法
- D、意思

答案：A

41. 反映初步确定为表计线路接错，要求纠正，属（____）业务。

- A、投诉
- B、举报
- C、意见
- D、咨询

答案：A

42. 提升优质服务水平，必须坚持（____）。

- A、以企业为中心
- B、以政府为中心
- C、以客户为中心
- D、以经济为中心

答案：C

43. 通电导体在磁场中受到力的作用，称为（____）。

- A、电动力
- B、磁场力
- C、电磁力
- D、电场力

答案：C

44. 按钮是一种手动控制器。由于按钮的触头只能短时通过（____）A 及以下的小电流，因此按钮不宜直接控制主电路的通断。

- A、1
- B、2

C、5

D、10

答案：C

45. (____)，是确认客户需求的第三个步骤。

A、提问

B、积极聆听

C、及时确认

D、处理异议

答案：C

46. 垂直接地体垂直打入地中的长度不宜小于 (____) m。

A、1

B、2

C、2.5

D、3.5

答案：B

47. 分布式电源客户，受理申请后，(____)内完成现场勘查。

A、一个工作日

B、次日（法定节假日顺延）

C、两个工作日

D、三个工作日

答案：C

48. 机械式压接钳适用于截面积为 (____) mm² 的导线。

A、17~185

B、16~185

C、16~195

D、15~185

答案：B

49. 《居民家用电器损坏处理办法》适用于供电企业以 220/380 伏电压供电的居民用户有。

A、正确

B、错误

答案：A

50. 因供电设施计划检修需要停电时,应提前(____)通知客户或进行公告。

A、五天

B、十天

C、七天

D、24小时

答案：C

51. 客户有多期欠费,营业厅收费人员应提示客户并要求客户全部交纳。如客户为(____),应告知客户其全部欠费情况。

A、集团户款

B、托收户

C、零度户

D、集团户或托收户

答案：D

52. 220V单相电能计量装置属于(____)类电能计量装置。

A、II

B、III

C、IV

D、V

答案：D

53. 交叉跨越各种线路、铁路、公路、河流等地方放、撤线时,应先取得(____)同意,做好跨越架搭设、封航、封路、在路口设专人持信号旗看守等安全措施。

A、主管部门

B、上级部门

C、经信部门

D、交通部门

答案：A

54. 挖坑前,应与有关地下管道、电缆等设施的(____)取得联系,明确地下设施的确切位置,做好防护措施。

- A、主管单位
- B、运行单位
- C、维护单位
- D、建设单位

答案: A

55. 沟通的基本要求是(____)。

- A、微笑、热情和真诚
- B、亲切、诚恳、谦虚
- C、快捷、周到、满意
- D、冷静、理智、策略

答案: D

56. 触电伤员脱离电源后,判断伤员有无意识应在(____) s 以内完成。

- A、10
- B、20
- C、30
- D、60

答案: A

57. (____) 发票只限于一般纳税人使用,增值税小规模纳税人和个人不得使用。

- A、居民
- B、非居民
- C、增值税普通
- D、增值税专用

答案: D

58. 单相交流电阻、电感和电容串联电路中的无功功率计算公式是(____)。

- A、 $Q=UI\sin\Phi$
- B、 $Q=UI\cos\Phi$
- C、 $Q=UI$

D、 $Q=UI\text{tg}\Phi$

答案：A

59. 用电检查的主要范围是（_____）。

- A、公用变压器
- B、用户生产线
- C、用户受电装置
- D、用户照明灯具

答案：C

60. 下列（_____）职责不是电费出纳的职责。

- A、负责受理前台收费及解缴
- B、负责接收、核对收费信息
- C、负责公司电费发票和印章的领取、保管及申请报批等日常工作
- D、负责备用金的领用及保管

答案：C

61. 对拆表销户的二部电价制用户，在计算基本电费时均（_____）。

- A、不足十天
- B、不足十五天
- C、超过十五天按月计
- D、按日计算

答案：D

62. 要利用线上互动服务渠道向客户提供资金往来的信息告知和互动服务，强化客户（_____）意识。

- A、用电安全
- B、用电检查
- C、资金安全
- D、优质服务

答案：C

63. 接户线沿墙敷设时，预埋件或膨胀螺栓的间距不宜超过（_____）m。

- A、2

B、4

C、6

D、8

答案：C

64. (____) 灭火时，主要是抑制作用。燃烧反应是一种连锁反应。燃烧在高温作用下，吸收了活化能而被活化，产生了大量的活性基团，它们与燃烧分子作用，不断生成新的活化基团和氧化物，同时放出大量的热量维持燃烧，连锁反应继续进行。当大量干粉以雾状形式喷向火焰时，可以大大吸收火焰中的活性基团，使其数量急剧减少，中断燃烧的连锁反应，从而使火焰熄灭。

A、泡沫灭火剂

B、二氧化碳灭火剂

C、干粉灭火剂

D、水

答案：C

65. 按照用电客户与供电企业签订的供用电合同约定，双方以(____)为界，原则上产权分界点电源侧的电气设备由供电企业负责维护管理，分界点负荷侧的电气设备由客户负责维护管理。

A、产权分界点

B、电能表

C、接户线

D、进户线

答案：A

66. 安全工器具使用前，应检查确认(____)部分无裂纹、无老化、无绝缘层脱落、无严重伤痕等现象以及固定连接部分无松动、无锈蚀、无断裂等现象。

A、绝缘

B、传动

C、固定

D、外壳

答案：A

67. 供用电合同是（____）根据客户的需要和电网的可供能力，与用电方签订的协议。

- A、供电方
- B、发电方
- C、用电方
- D、政府部门

答案：A

68. 在一经合闸即可送电到工作地点的断路器和隔离开关的操作把手上，均应悬挂（____）的标示牌，对同时能进行远方和就地操作的隔离开关还应在隔离开关就地操作把手上悬挂标示牌。

- A、禁止合闸，有人工作
- B、在此工作
- C、止步、高压危险
- D、禁止攀登，高压危险

答案：A

69. 对安全移动存储介质的交换区和保密区所使用得密码要求为（____）。

- A、交换区可使用初始密码
- B、保密区可使用初始密码
- C、都可以使用初始密码
- D、都不可以使用初始密码

答案：D

70. （____）是处理重要但不紧急事件时应该采用的方式。

- A、回避
- B、退让
- C、妥协
- D、合作

答案：D

71. 对于高于单相 8KW 或三相零散居民新装、增容用电报装，由（____）采购物资。

A、用户自己

B、供电公司

C、施工单位

D、其他部门

答案：A

72. 《关于做好电动汽车充换电设施用电报装服务的意见（试行）》中，地市/区县公司营销部（客户服务中心）在受理客户设计审查申请时，接收并查验客户设计资料，审查合格后正式受理，并组织（____），按照国家、行业标准及供电方案要求进行设计审查。

A、发展策划部

B、运维检修部（检修公司）

C、营销部（客户服务中心）

D、调控中心

答案：B

73. 接户线的进户端对地面的垂直距离不宜小于（____）m。

A、2

B、2.5

C、3

D、4

答案：B

74. 凡能够与水混溶，并可通过化学反应或机械方法产生灭火泡沫的灭火药剂，称为（____）。

A、泡沫灭火剂

B、二氧化碳灭火剂

C、干粉灭火剂

D、水

答案：A

75. 修试记录与工作任务之间是（____）对应关系。

A、一对多

B、多对一

C、多对多

D、一对一

答案：D

76. 接户线在杆上应固定在绝缘子上，固定时接户线不得本身缠绕，应用直径不小于 2.5mm 的（____）绑扎。

A、塑料铜绞线

B、单股塑料铜线

C、单股裸铜线

D、单股塑料铝线

答案：B

77. 带电设备附近测量绝缘电阻，（____）应与设备的带电部分保持安全距离。移动引线时，应加强监护，防止人员触电。

A、测量人员

B、绝缘电阻表

C、测量引线

D、测量人员和绝缘电阻表安放的位置

答案：D

78. （____）是具有紧迫性但不具有重要性的问题通常可以采取的方法。

A、回避

B、退让

C、妥协

D、竞争

答案：C

79. 接户线不应从（____）引下线间穿过，接户线不应跨越铁路。

A、1~10kV

B、1~20kV

C、0.4~10kV

D、0.4~20kV

答案：A

80. 工作人员接到客户报修时，如判断属客户（____）故障的，应请客户自行联系有资质的电工或单位进行维修。

- A、内部
- B、设备
- C、线路
- D、电缆

答案：A

81. 剥线钳用于剥除线芯截面为（____）mm² 以下塑料线或橡胶绝缘线的绝缘层。

- A、2
- B、4
- C、6
- D、10

答案：C

82. 电费管理工作主要有抄表、核算、收费和（____）统计分析几个环节。

- A、电价
- B、电费
- C、票据
- D、台账

答案：B

83. 由（____）部门统一受理客户用电申请，承办业扩报装具体业务，并对外答复客户。

- A、运检
- B、营销
- C、规划
- D、建设

答案：B

84. 目前单相变压器损耗比同容量三相变压器减少（____）。

- A、5%~10%

B、10%~15%

C、15%~20%

D、20%~25%

答案：C

85. 剥线钳的柄上套有额定工作电压 500V 的绝缘套管，剥线钳用于剥除线芯截面为（____）mm² 以下塑料线或橡胶绝缘线的绝缘层。

A、7

B、6

C、5

D、4

答案：B

86. 发送者将所要发送的信息译成接受者能够理解的一系列符号。为了有效地进行沟通，这些符号必须适应（____）的需要。

A、发送者

B、媒体

C、接受者

D、载体

答案：B

87. 资格审查一般要求客户提供（____）的相关原件及复印件。

A、单证

B、双证合一

C、三证合一

D、四证合一

答案：C

88. 太阳能光伏并网和离网应用量预计到 2020 年可以从目前的 0.03GW 增加到（____）。

A、1~2GW

B、3~5GW

C、5~10GW

D、10~20GW

答案：A

89. 高压验电器又称（____）。

A、高压测电笔

B、高压测电器

C、高压验电笔

D、高压验电仪

答案：B

90. 在 PMS 系统中，下列（____）巡视类型可以在保存巡视记录的同时，更新“巡视周期维护”中的上次巡视时间。

A、特殊巡视

B、周期巡视

C、故障巡视

D、监察性巡视

答案：B

91. （____）式隔离开关具有短路保护作用。

A、不带熔断器

B、带熔断器

C、不带继电器

D、带继电器

答案：B

92. 离心混凝土的设计强度不得低于（____）。

A、C50

B、C40

C、C30

D、C20

答案：B

93. 《功率因数调整电费办法规定》：100 千伏安及以上的非工业用电，功率因数标准应执行（____）。

- A、0.9
- B、0.85
- C、0.8
- D、0.75

答案：B

94. (____) 电价制度同季节性电价制度一样，既起到了价格经济杠杆作用，又考虑了客户的用电时间，因此，对客户用电起到了鼓励和制约作用。是世界各国普遍采用的一种电价制度。

- A、峰谷
- B、阶梯
- C、分时
- D、分类

答案：A

95. 安全工器具宜存放在温度为 $-15\sim+35^{\circ}\text{C}$ 、相对湿度为(____)、干燥通风的安全工器具室内。

- A、80%以下
- B、80%以上
- C、90%以下
- D、70%以下

答案：A

96. 为了便于移动或检视台脚绝缘子是否损坏，台面不宜太大，一般不大于(____)。

- A、 $1.0\text{m}\times 1.0\text{m}$
- B、 $1.5\text{m}\times 1.0\text{m}$
- C、 $1.5\text{m}\times 1.5\text{m}$
- D、 $1.5\text{m}\times 2.0\text{m}$

答案：B

97. 客户遇有特殊情况，需延长供电方案有效期的，应在有效期到期前(____)天向供电企业提出申请。

A、3

B、5

C、7

D、10

答案：D

98. 下列不属于串联电路特点的是（____）。

A、电路总电压等于各电阻上的电压降之和

B、电路中各电阻上所承受的电压相同

C、电路中消耗的功率等于各电阻上消耗的功率之和

D、电路总电阻等于各电阻阻值之和

答案：B

99. 沿墙敷设的接户线以及进户线两支持点的距离，不应大于（____）m。

A、4

B、6

C、8

D、10

答案：B

100. 营销信息系统管理的信息安全培训，各单位（____）至少组织一次全员信息安全培训。

A、每年

B、每月

C、每季度

D、每周

答案：A

101. 在现金收费过程中，如缺少零钱，不得自行垫付，应由班组长统一在备用金中给予（____）兑换。

A、足额

B、部分

C、少量

D、全额

答案：D

102. 安全带和专作固定安全带的绳索在使用前应进行（____）。安全带应按附录 O 定期检验，不合格者不得使用。

A、全面检查

B、质量检测

C、外观检查

D、应力试验

答案：C

103. 审核岗位负责保险箱内（____）的安全。

A、支付密码器

B、银行印鉴

C、空白普通发票

D、银行空白票据

答案：B

104. PMS 系统突出（____）为中心的理念，提供方便的设备管理功能，一个设备可以在台账界面直接关联至其巡视信息、缺陷信息、操作票、测试信息，图档信息等，并且可以在系统配置中对台账字段进行扩充。

A、设备巡视

B、设备维护

C、设备管理

D、设备变更

答案：C

105. 标示牌由（____）、几何图形和图形符号构成，用以表达特定的安全信息。

A、三原色

B、安全色

C、红黑色

D、红黄色

答案：B

106. 解决问题会议，目的在于使与会者（____）。

- A、制定目标
- B、达成共识
- C、统一思想
- D、共同实施

答案：C

107. 《功率因数调整电费办法规定》：100kVA 及以上的农业用电，功率因数标准应执行（____）。

- A、0.9
- B、0.85
- C、0.8
- D、0.75

答案：C

108. （____）电器广泛用于输配电系统和电力拖动系统中，在工农业生产、交通运输和国防工业中起着十分重要的作用。

- A、低压
- B、高压
- C、控制
- D、保护

答案：A

109. 安全工器具的（____）可由使用单位根据试验标准和周期进行，也可委托有资质的机构试验。

- A、外观检查和电气试验
- B、耐压试验和机械试验
- C、电气试验和机械试验
- D、外观检查和机械试验

答案：C

110. 报装容量高于单相 8KW 或三相用电的零散居民用户，受理竣工报验后（____）组织竣工验收。

- A、当日
- B、1个工作日内
- C、2个工作日内
- D、3个工作日内

答案：B

111. 为便于发票的使用管理，以（____）为单位一次性领用发票数量不宜太多。

- A、领用人
- B、受用人
- C、使用人
- D、经办人

答案：C

112. 在计算转供户用电量、（____）及功率因数调整电费时，应扣除被转供户、公用线路与变压器损耗的有功、无功电量。

- A、电度电费
- B、线损电量
- C、最大需量
- D、基本电费

答案：C

113. 移动电缆接头一般应停电进行。若必须带电移动，应先调查该电缆的（____），由有经验的施工人员，在专人统一指挥下，平正移动。

- A、历史记录
- B、出厂资料
- C、试验数据
- D、技术参数

答案：A

114. （____）是客户来信来访及投诉接待工作的第一责任人。

- A、营销员
- B、营业班长
- C、供电所所长

D、台区经理

答案：C

115. 国家电网公司供电服务“十项承诺”中非居民客户向供电企业申请用电，受电工程验收合格并办理相关手续后，（____）个工作日内送电。

A、1

B、2

C、3

D、5

答案：C

116. 柜台服务规范要求不正确的是（____）。

A、上岗员工只需穿着工作服，佩带统一编号的服务证（章）、工号牌

B、上岗员工要主动、热情、周到接待客户

C、上岗员工必须使用规范化文明用语，提倡使用普通话

D、设置咨询服务岗位，为客户提供用电或办理用电手续咨询服务

答案：A

117. （____）主要用于扑救 2000m³ 下的柴油、原油、重油等小型的钢质油罐火灾，对直径 3m 以下的酮、酯、醇的储罐火灾，也有较好的灭火效果。

A、泡沫灭火剂

B、卤代烷灭火剂

C、烟雾灭火剂

D、二氧化碳灭火剂

答案：C

118. 一般行为规范中对供电营业职工接待的要求是微笑、热情、真诚，对会话的要求是亲切、诚恳、谦虚，对服务的要求是（____），对沟通的要求是冷静、理智、策略。

A、微笑、热情、真诚

B、冷静、理智、策略

C、快捷、周到、满意

D、亲切、诚恳、谦虚

答案：C

119. 以下（____）交费方式不属于客户的其他交费方式。

- A、银行、代收网点代收代扣交费
- B、子托收交费
- C、线上交费
- D、支票、本票、汇票交费

答案：D

120. 对装有带负荷调整电压装置的电力客户，其功率因数考核标准值为（____）。

- A、0.8
- B、0.85
- C、0.9
- D、0.95

答案：C

121. 电价、计量及计费参数等与（____）有关的资料的录入、修改、删除等作业，均应由记录备查。

- A、电量电费计算
- B、电费发行
- C、电费审核
- D、电费复核

答案：A

122. 对于高于单相 8KW 或三相零散居民新装、增容用电报装，电能表及互感器由供电公司（____）。

- A、收费提供
- B、免费提供
- C、指定提供
- D、建议提供

答案：B

123. 变更用电是指客户因某种原因需改变供用电合同的（____）条款的业务工作。

- A、一项

B、两项

C、多项

D、一项或多项

答案：D

124. 表头的灵敏度是指表头指针满刻度偏转时流过表头的直流电流值, 这个值越小, 表头的灵敏度越(____)。

A、大

B、低

C、高

D、小

答案：C

125. 低压供电, 计算负荷电流在(____)时, 应采用直接接入电能表的接线方式。

A、60A 及以下

B、60A 及以上

C、100A 及以下

D、100A 及以上

答案：A

126. 同一组电流互感器应采用(____)相同的互感器。

A、型号

B、额定变比及额定二次容量

C、准确度等级

D、以上答案全对

答案：D

127. 智能电能表故障显示代码 Err-10 的含义为(____)。

A、控制回路错误

B、认证错误

C、修改密钥错误

D、时钟故障

答案：B

128. 风力发电机中的齿轮箱可以将高速轴的转速提高至低速轴的（____）倍。

- A、 10
- B、 50
- C、 100
- D、 500

答案： B

129. 电源为三角形连接的供电方式为三相三线制，在三相电动势对称的情况下，三相电动势相量之和等于（____）。

- A、 0
- B、 E
- C、 2E
- D、 3E

答案： A

130. 《电力供应与使用条例》规定第二十三条规定：供电企业应当（____）公告用电的程序、制度和收费标准。

- A、 在其营业场所
- B、 通过电视
- C、 通过报刊
- D、 通过广告

答案： A

131. 使用临时拉线时，一个锚桩上的临时拉线不得超过（ ____ ）。

- A、 一根
- B、 两根
- C、 三根
- D、 四根

答案： B

132. 供电所日常营业工作中属于管理性质的有（ ____ ）。

- A、 用电检查
- B、 排解客户用电纠纷

C、解答用户用电咨询

D、宣传法律法规

答案：A

133. 火灾扑灭后，如设备仍有电压，（____）不得接近带电设备和水渍地区。

A、检修人员

B、巡视人员

C、调度人员

D、任何人员

答案：D

134. 供电服务规范技能要求：刻苦钻研业务，苦练基本功和操作技能，精通业务规程、岗位操作规范和服务礼仪，熟练掌握与本职工作相关的（____）知识和专业技能。

A、服务

B、岗位

C、业务

D、相关

答案：C

135. 客户在申请验表期间，其电费（____）。

A、可暂缓缴纳

B、仍应按期交纳

C、待验表结果出来后缴纳

D、不交纳

答案：B

136. 使用机械牵引杆件上山时，应将杆身绑牢，钢丝绳不得触磨岩石或坚硬地面，牵引路线两侧（____）m以内，不得有人逗留或通过。

A、4

B、5

C、6

D、7

答案：B

137. 供电企业对查获的窃电者，拒绝承担窃电责任的，供电企业应报请()依法处理。

- A、街道
- B、当地政府
- C、居委会
- D、电力管理部门

答案：D

138. 积极聆听过程中，提示问题就是当你没有听清的时候，要及时去(____)。

- A、应对
- B、提问
- C、思考
- D、询问

答案：B

139. 由于设备原因，(____)与检修设备之间连有断路器(开关)，在接地刀闸和断路器(开关)合上后，在断路器(开关)的操作处或机构箱门锁把手上，应悬挂“禁止分闸!”标示牌。

- A、停电设备
- B、隔离开关
- C、接地刀闸
- D、非检修设备

答案：C

140. 临时用电的用户，应安装用电计量装置。对不具备安装条件的，可按其(____)、使用时间、规定的电价计收电费。

- A、用电负荷
- B、用电容量
- C、用电类别
- D、用电性质

答案：B

141. 电流互感器的负荷，就是指电流互感器（____）所接仪表、继电器和连接导线的总阻抗。

- A、一次
- B、二次
- C、一次和二次之和
- D、以上均不对

答案：B

142. 在风力（____）级及以上、雨雪天，焊接或切割应采取防风、防雨雪的措施。

- A、4
- B、5
- C、6
- D、7

答案：B

143. 银行对账要核对从银行取回的该有银行业务印章的银行对账单与从网上银行打印的银行对账单的（____）。

- A、合法性
- B、一致性
- C、规范性
- D、合理性

答案：B

144. 城市供电所各营业厅可受理（____）范围内的用电申请。

- A、本镇区
- B、本地市
- C、本省
- D、全国

答案：C

145. 封闭式问题的优点是可以（____），容易控制谈话的气氛。

- A、控制时间
- B、节约时间

C、思维发散

D、思路清晰

答案：B

146. 客户欠费结清后（____）小时内恢复送电。

A、24

B、48

C、36

D、12

答案：A

147. 客户可以通过（____）等电子渠道在线交纳各项费用。

A、微电力

B、线上电力

C、网上电力

D、掌上电力

答案：D

148. 分布式光伏并网业务的申请，需要用户在（____）提交光伏并网申请，递交申请所需资料。

A、当地发改委

B、当地发电集团

C、所属电网省公司

D、当地供电营业厅

答案：D

149. 营销部门必须依据银行实际到账信息及时完成营销系统到账确认工作，并对明细数据的（____）负责。

A、及时性

B、合法性

C、一致性

D、真实性

答案：D

150. 在带电导线附近使用绑线时，应在下面绕成小盘再带上杆塔。禁止在杆塔上（____）。

- A、卷绕或放开绑线
- B、卷绕绑线
- C、放开绑线
- D、使用绑线

答案：A

151. 擅自使用已在供电企业办理暂停手续的电力设备的，应停用违约使用设备。属于两部制电价的客户，应补交擅自使用封存设备容量和使用月数的基本电费，并承担（____）补交基本电费的违约使用电费。

- A、二倍
- B、四倍
- C、三倍
- D、五倍

答案：A

152. 优质服务是供电企业的（____）。

- A、生命
- B、生命线
- C、基础
- D、灵魂

答案：B

153. 日常营业工作中不属于服务性质的有（____）。

- A、窃电的查处
- B、排解客户用电纠纷
- C、解答用户用电咨询
- D、宣传法律法规

答案：A

154. 基建工地所有的（____），不得用于生产，试生产和生活照明用电。

- A、正式用电

- B、高压用电
- C、临时用电
- D、低压用电

答案：C

155. 《供电营业规则》第三十九条规定：客户受电工程设计文件和有关资料应一式两份送交（____）审核。

- A、施工单位
- B、供电企业
- C、设计企业
- D、政府部门

答案：B

156. 起吊重物稍离地面（或支持物），应再次检查（____），确认无异常情况后方可继续起吊。

- A、各受力部位
- B、重心位置
- C、是否偏离方向
- D、是否安全可靠

答案：A

157. （____）、手提电钻用于对金属、塑料或其他类似材料或工件进行钻孔。

- A、手枪电钻
- B、冲击电钻
- C、手持电钻
- D、电锤

答案：A

158. 供电企业的最终（____）是依靠回收电费来实现的。

- A、税收支出
- B、财政收入
- C、资金收入
- D、销售收入

答案：D

159. 使用绝缘电阻表摇测设备绝缘时，应由（____）人进行。

- A、1
- B、2
- C、3
- D、多

答案：B

160. 分布式电源并网点开关（属客户资产）的倒闸操作，须经（____）确认后，由地市公司相关部门许可。

- A、省公司
- B、地市公司
- C、项目方人员
- D、地市公司和项目方人员共同

答案：D

161. 某电能表铭牌标示为DJ，该电能表为（____）。

- A、直流电能表
- B、标准电能表
- C、无功电能表
- D、多用户电能表

答案：A

162. 微信缴费是在微信钱包里，点击（____），选择电费完成电费缴纳或电费预存。

- A、理财通
- B、手机充值
- C、城市服务
- D、生活缴费

答案：D

163. 安全带的质量标准主要是（____），即要求安全带在一定静拉力试验时不断。

A、拉伸强度

B、破断强度

C、损毁强度

D、负载强度

答案：B

164. 吊装带用于不同承重方式时，应严格按照（____）使用。

A、人员的经验

B、标签给予的定值

C、吊装带尺寸

D、吊装带长度

答案：B

165. 现场服务的基本要求是：（____）。

A、优质、高效、周全

B、畅通、方便、高效

C、安全、守信、满意

D、安全、守信、满意

答案：C

166. 拒绝承担窃电责任的，供电企业应报请（____）依法处理。

A、派出所

B、电力管理部门

C、财务部门

D、政府部门

答案：B

167. 窃电时间无法查明时，窃电日数至少以（____）天计算。

A、30

B、60

C、90

D、180

答案：D

168. 由营销部门牵头负责分布式电源并网服务相关工作, 向分布式电源业主提供 (____) 优质服务。

- A、四个统一
- B、便捷高效
- C、一口对外
- D、办事公开

答案: C

169. 严格执行国家电价政策和 (____) 批准的电价标准, 做到电价准确、电费账务清楚。

- A、国家电网公司
- B、物价部门
- C、省电力公司
- D、地(市)供电公司

答案: B

170. 电费计算应及时审核 (____) 和变更工作单, 保证计算参数及数据与现场实际情况一致。

- A、新装
- B、更名
- C、过户
- D、销户

答案: A

171. (____) 中, 要善于将对方的话进行归纳总结, 更好的理解对方的意图, 寻找准确的信息。

- A、聆听过程
- B、沟通过程
- C、讨论过程
- D、询问过程

答案: A

172. 业扩工程是指供电部门从受理客户申请到 (____) 全过程业务的总称。

A、业务归档

B、装表接电

C、签订合同

D、现场送电

答案：B

173. 巡视中发现高压配电线路、设备接地或高压导线、电缆断落地面、悬挂空中时，室内人员应距离故障点（____）m 以外。

A、2

B、4

C、6

D、8

答案：B

174. 电力营销人员提供（____）的全过程也是客户申请用电、办理业务和使用电力商品的全过程。

A、运维服务

B、抢修服务

C、收费服务

D、优质服务

答案：D

175. 高压电气设备倒闸操作一般应由（____）填用配电倒闸操作票。每份操作票只能用于一个操作任务。

A、操作人员

B、工作负责人

C、工作监护人

D、检修人员

答案：A

176. 电缆井、电缆隧道内作业过程中应用气体检测仪检查井内或隧道内的（____）是否超标，并做好记录。

A、易燃易爆及有毒气体的含量

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/177161110010010010>