

移动通信营业员考试：10086 运营部知识考试考试资料

1、单选 如果有客户（）拨入 10086 反映想拒收 10086 宣传短信，客户代表需询问清楚客户要拒收短信的手机号码、短信类型、拒收原因或相关意见/建议等内容，再（江南博哥）把客户的要求派投诉单，质量管理部收到此类投诉，提交至中心电子渠道运维部 IT 维护班进行处理。

- A. 全球通或动感地带客户；
- B. 神州行客户；
- C. 湖南省内移动客户；
- D. 全国移动客户。

正确答案：C

2、单选 客户资料变更必须确（）不发生变化。

- A. 主要业务；
- B. 客户业务；
- C. 客户主体；
- D. 客户副体；

正确答案：C

3、单选 百事通允许老师使用帐号在此栏发布（）、就业、家教、兼职、学生选举等通知。

- A. 请假；
- B. 会议；
- C. 招聘；
- D. 活动；

正确答案：C

4、填空题 积分专席客户代表可登录“中国移动积分统一管理平台系统”进行客户（）、（）、（）、（）、（）等操作，其数据操作范围为湖南。

正确答案：手机账户管理；礼品管理；订单管理；投诉管理；辅助管理

5、多选 未绑定手机支付的客户，如果通过（）刷卡，输入需要开通手机支付的手机号码，先绑定手机支付业务，然后通过 POS 界面选择开通银信通业务，通过 POS 上行开通业务，将通过 MISC 的反向订购，并经过 MISC 二次确认以后可以开通银信通业务。

- A. 银联 POS；
- B. 移动营业柜台；
- C. 移动自主终端；
- D. 银行柜台。

正确答案：A, B

6、问答题 娄底新入网的 GPS 定位车机电话有品牌限制吗？

正确答案：没有，客户可根据自己的意愿选择娄底移动现有的业务品牌。但是，为确保 GPS 定位业务功能充分发挥，最好建议客户选择全球通品牌。

7、问答题 跨省V网客户在国内漫游时，是否可以享受跨省V网资费？

正确答案：在同一跨省集团中，跨省成员间通话享受跨省V网资费套餐，无论其主被叫是在本地、还是漫游状态。

8、问答题 呼叫转移的四种方式分别有哪些？

正确答案：呼叫转移的四种方式分别是无条件转移、关机及不可及转移、遇忙转移和无应答转移。

9、多选 手机为什么会延时收到回复的短信或彩信信息？（）

- A. 遇到运营商的无线网络繁忙；
- B. 客户的手机同时有多条信息到达，导致部分堵塞；
- C. 客户的手机号码可能当时存在欠费的情况；
- D. 客户的手机、SIM卡是否损坏的问题。

正确答案：A、B、C、D

10、填空题 使用手机、笔记本电脑拨号上网业务时，用户名和密码设置为空，拨（）或（）即可登录。

正确答案：*99#；*99***1#

11、问答题 什么是声控拨号业务？

正确答案：“声控拨号”业务是移动客户通过人工、网站等方式申请该业务并建立了自己的通信录后，可拨打125810特服号进入声控拨号系统，并直接说出要通话的联系人（已录入通信录名单）名字或直接拨打对方的电话号码，平台即可自动拨号并接通被叫的一种功能，能减少客户记忆号码、按键拨号的麻烦，给客户的生活、工作带来诸多方便。办理了声控拨号业务，使用125810拨打朋友电话，在对方的手机上显示自己的手机号码。

12、问答题 网上营业厅“手机支付缴费”操作流程？

正确答案：步骤一：用户输入待交费手机号，交费金额，确认后，页面跳转至手机支付平台界面；步骤二：跳转到手机支付平台页面后，输入手机号码或昵称、支付密码，并进行提交；步骤三：交费成功，网上营业厅显示手机支付交费的结果给用户。

13、多选 按业务覆盖范围，语音杂志业务分为（）。

- A. 全网业务；
- B. 本地业务；
- C. 本网业务；
- D. 乡村业务。

正确答案：A、B

14、单选 一长沙全球通客户漫游到岳阳，拨打邵阳用户的电话，如何收费？（）

- A. 0.60元/分钟；
- B. 0.40元/分钟；
- C. 0.80元/分钟；

D. 1.31 元/分钟；

正确答案：A

15、填空题 若客户反映（ ）或（ ），则请客户代表进入 BOSS 业务受理——业务平台业务——SP 统一退订界面为其受理退订。

正确答案：通过短信退订不成功；不愿自行操作退订

16、填空题 目前移动客户办理服务密码的途径主要有以下几种：营业厅、（ ）、短信、网站、（ ）、自助终端，各分公司应在所有营业网点，通过客户服务手册或专门的宣传资料中告知客户并推介使用。

正确答案：10086 热线；WAP

17、问答题 什么是在线客服？

正确答案：指基于互联网技术，以中国移动集团公司及下属各省公司门户网站为依托，开展的在线实时文字交谈、点击通话、护航浏览、回呼请求等一系列和客户互动功能的业务功能和系统实体。

18、填空题 **139 业务将漫游主叫变成被叫，按照漫游做（ ）的计费方式收费。

正确答案：被叫

19、填空题 倾听三大原则（ ）、（ ）和（ ）。

正确答案：耐心；关心；倾听

20、问答题 请简要论述下关于详单保险箱业务？

正确答案：“详单保险箱”业务是指将客户通话详单等私密信息设置为完全禁查状态的业务。开通“详单保险箱”业务后，将关闭一切详单查询与定制通道（包括前台营业厅、自助查询终端、网上营业厅、短信营业厅、10086 热线自助服务、139 邮箱等），提升通话记录安全保障能力。详单保险箱业务正式商用时间为 2010 年 5 月 1 日起。

21、问答题 请简述客户呼入 10086 要求查询号码归属地的查询流程。

正确答案：目前客户不论是本机还是非本机拨入 10086 人工台无需密码验证，均可进行移动号码归属地查询，先通过短信协同菜单查询，如客户不同意，再人工受理。

22、问答题 17950IP 电话卡业务，拨号方式？

正确答案：先拨叫中国移动 IP 电话接入号码 17950，根据语音提示，输入卡号和密码，认证鉴权正确后，按普通拨号方式进行操作。

23、多选 客户本机拨打 10086 人工台进行帐单费用及（ ）服务时可以直接查询。

A. 帐单明细查询；

B. 个人帐单查询；

C. 发票打印查询；

D. 短信催缴记录查询；

正确答案：A, B, C, D

24、填空题 () 客户直接用 GSM 手机拨“12591+分台号码+信息代码”即可。

正确答案：湖南移动签约

25、填空题 移动宽带办理停机保号业务时，将收取 () 元费用。

正确答案：10 元

26、单选 () 作为省内语音杂志业务的接入号码，正确的是。

- A. 125901-125903;
- B. 125902-125903;
- C. 125900-125903;
- D. 125901-125904。

正确答案：A

27、填空题 客户 () 期间仍收取客户的号码占用费。

正确答案：停机保号

28、多选 没有客户的满意，就没有我们的价值。而一个没有价值的企业，是不可能继续存在下去的。因此，我们必须 () 全方位、人性化地为客户服务，以追求客户最高满意度。

- A. 真诚;
- B. 主动;
- C. 专业;
- D. 高效。

正确答案：A, B, C, D

29、问答题 边界漫游计费分为哪两部分？

正确答案：边界漫游计费分为省内边界漫游计费、省际边界漫游计费。

30、多选 中国移动“移动之家数据业务发烧友俱乐部”会员的权利和义务？ ()

- A. 可以参加俱乐部组织的各类活动，包括各类新业务的免费试用和体验、业务评测、论坛活动论等；
- B. 可以优先获取“移动之家数据业务发烧友俱乐部”最新的产品及业务资讯；
- C. 俱乐部将以网站积分的形式给予积极参与俱乐部活动并提出宝贵建议的会员一定的回馈奖励，网站积分可以兑换各类俱乐部礼品；
- D. 俱乐部还会按照会员级别让会员享受相应的数据业务服务优惠，例如积分换礼打折等等。

正确答案：A, B, C, D

31、填空题 国内漫游状态下不收取 () 。

正确答案：漫游长途费

32、填空题 () 是指更改客户名称，客户主体不变，但不是过户。

正确答案：改名业务

33、多选 中国手机报分为 () 。

- A. WAP 版;
- B. 语音版;
- C. 短信版;
- D. 彩信版。

正确答案: A, D

34、单选 个人客户的有效身份证件不包括下列哪项? ()

- A. 居民身份证;
- B. 准考证;
- C. 军官证;
- D. 武装警察身份证;

正确答案: B

35、多选 以下属于手机视频业务客户范围的是 ()。

- A. 全球通;
- B. 动感地带;
- C. 神州行品牌;
- D. TD-SCDMA 客户;

正确答案: A, B, C, D

36、问答题 当客户呼入 10086 投诉客户代表服务态度时, 是否应向客户了解清楚客户所投诉的客户代表态度如何恶劣, 还是应向客户了解其真正的需求?

正确答案: 受理客户投诉时, 需正面引导客户将不满的真实原因说出来, 并积极倾听, 在客户讲述的过程中不要打断他, 而要鼓励他。

37、问答题 手机地图资费标准?

正确答案: 在订购业务时, 每项业务功能都有收费标准提示, 具体资费请参照提示。现手机地图只收取了上网的流量费用, 具体使用业务时只有归属地为北京、天津、湖北、辽宁地区客户开始收费, 其余地区暂未收取费用, 如收取具体费用会有相关的提示。

38、填空题 短信上户转入新号码的小额话费转移金额在实时收据和实时发票中并入“()”体现。

正确答案: 本月交费金额

39、单选 对于受理人在受理服务质量类投诉时, 未按要求进行解释、处理, 就直接派发工单的。如被质检发现, 按 ()。

- A. 未按规定进行考核;
- B. 未按流程操作进行考核;
- C. 违反纪律进行考核;
- D. 流程错误进行考核。

正确答案: B

40、多选 热线服务人员语言规范包括以下哪些 () ?

- A. 问候语和结束语;

B. 收集客户信息阶段;

C. 确认信息;

D. 提供信息阶段。

正确答案: A, B, C, D, E

41、问答题 请简单介绍什么是服务协同?

正确答案: 协同其他渠道服务的短信, 如网站、电话、营业厅等渠道服务或产品办理过程的提醒、随机密码等短信。

42、多选 开通手机证券的前提条件有()。

A. 开通 GPRS 服务;

B. 手机支持客户端软件安装;

C. 中国移动用户;

D. 以上皆不是。

正确答案: A, B, C

43、填空题 NGBOSS 中临时信誉度赠送功能可受理()三类型的客户呼入办理信誉度赠送业务。

正确答案: 大客户经理呼入担保办理、红名单客户呼入办理及钻金银卡客户

44、单选 在医院不要使用移动电话, 以免()的正常运转, 导致医疗事故的发生。

A. 干扰设备;

B. 干扰医生;

C. 干扰开刀;

D. 干扰医疗设备。

正确答案: D

45、填空题 农信通网址为()。

正确答案: www.hn12582.com

46、多选 长途资费标准和分时段优惠办法自 2001 年 2 月 21 日零时执行, 固定优惠时段为 00:00—7:00, 不区分工作日和节假日; () 的长途电话优惠执行时间按当地时间, 即向后顺延 2 小时。

A. 西双版纳;

B. 新疆;

C. 西藏;

D. 青藏;

正确答案: B, C

47、问答题 WAP PUSH 是指什么?

正确答案: 指 WAP 信息推入, 将某一 WAP 站点或某一业务的链接通过短信发送到客户的手机上, 客户可以阅读这条短信, 打开短信中的链接, 直接访问 WAP 网站。

48、多选 移动号码的交费方式有下列哪些? ()

- A. 现金交费;
- B. 手机支付;
- C. 快易充;
- D. 网上缴费;

正确答案: A, B, C, D

49、填空题 跨区服务流程中, 外省移动客户拨打 10086 人工台提出查询申请, 当通电话中查询多个信息, 需进行 () 密码或身份认证。

正确答案: 一次

50、填空题 网上营业厅网上短信发送每条信息 () 元/条, 同时 () 支持长短信。

正确答案: 0.1; 是/否

51、填空题 预订购指用户通过 WEB 方式登陆 () 网站后, 将用户欲订购的应用内容选定 并保存。然后, 用户通过手机登陆 () 并在我的购物车中进行订购

正确答案: mybox.monternet.com; 百宝箱

52、单选 手机医疗适用于哪些客户? ()

- A. 手机医疗业务适用于中国移动网内全球通、动感地带和神州行客户开放 (纯智能网客户除外);
- B. 所有移动运营商客户;
- C. VIP 客户;
- D 以上都是。

正确答案: A

53、填空题 号簿管家 WWW 地址 (); WAP 地址: <http://piml.monternet.com> 或 <http://wap.monternet.com> 的“MO 新生活”; SMS 服务代码 ()。

正确答案: <http://mypim.monternet.com>; 10658114

54、多选 不再实行“有效期”管理, 客户交纳的话费没有使用期的限制, 按照普通签约客户的信用管理机制依次进行 () 管理。

- A. 欠费停机;
- B. 预销号;
- C. 销号;
- D. 保号;

正确答案: A, B, C

55、多选 空中充值业务适用于 () 客户。

- A. 湖南移动的全球通客户;
- B. 湖南移动的动感地带客户;
- C. 非智能网的湖南神州行客户;
- D. 所有移动客户;

正确答案: A, B, C

56、问答题 客户使用 17951 拨打国际长途电话的资费?

正确答案：（1）港、澳、台长途电话 1.5 元/分钟；

（2）拨打美国、加拿大（含阿拉斯加和夏威夷、不含其它代码为 1 的国家和地区）：2.40 元/分钟。

（3）拨打英国、法国、意大利、德国、新西兰、韩国、日本、澳大利亚、新加坡、马来西亚、泰国、印尼、菲律宾：3.60 元/分钟。

（4）拨打其它国家和地区：4.60 元/分钟。

57、多选 139 邮箱网络书签功能优化后有哪些功能亮点？（）

A. 方便实用的小工具、提供给客户在线查询天气、日期、家居、娱乐等各种在线小工具；

B. 海量网址分类、精心挑选的大量精彩网址，帮客户在互联网世界里寻找深埋的宝藏；

C. 更便捷的收藏功能、一键收藏客户喜欢的网址到个人专属收藏夹；

D. 精彩网址分享、客户可以分享自己使用过的特色站点。

正确答案：A, B, C, D

58、问答题 如何在线编辑图片？

正确答案：（1）进入欲编辑图片所在的目录，点击该图片的缩略图；

（2）点击【图片DIY】；

（3）根据您的需要对图片进行编辑，编辑完成后点击保存。

59、多选 移动手机一卡通主要有哪几种类型？（）

A. 手机银行卡；

B. 手机单位门禁消费一卡通；

C. 手机校园一卡通；

D. 手机公交一卡通。

正确答案：A, B, C, D

60、单选 客户开通湖南龙信通讯公司和长沙铂亿科技公司提供的家校通业务（）享受 72 小时免费优惠。

A. 可以

B. 不可以

正确答案：B

61、单选 同一客户在一个月内最多可反复开通、注销保密天使业务（）次。

A. 2；

B. 3；

C. 5；

D. 8；

正确答案：A

62、多选 手机支付开通方式有哪些？（）

A. 短信开通；

B. 网站开通；

- C. 营业厅开通;
- D. 客服开通和 STK 菜单开通;

正确答案: A, B, C, D

63、单选 客户服务人员素质要求中的“树立服务意识”是属于()?

- A. 仪表要求;
- B. 语言要求;
- C. 举止要求。

正确答案: C

64、填空题 “统一客服”是指“中国移动国际漫游统一客服中心”。国际漫游出访客户如果在境外需要有关移动业务的服务,可拨打()。

正确答案: 8613800100186

65、多选 农信通有哪几种服务方式?()

- A. 语音;
- B. 短信;
- C. WEB 网站;
- D. 彩信;

正确答案: A, B, C

66、填空题 神州行标准卡客户拨打 13800138000 () 费用。

正确答案: 免收

67、单选 IP 直通车业务中一个固定电话能和()个手机捆绑,一个移动签约手机客户最多可以捆绑()个固定电话。

- A. 1, 3;
- B. 2, 10;
- C. 1, 50;
- D. 10, 10。

正确答案: C

68、单选 手机支付客户每次提现金额最大额度()。

- A. 5000;
- B. 1000;
- C. 100;
- D. 200;

正确答案: A

69、单选 长沙单位客户有效证件指:单位公章(即行政公章)或单位开具的办理()。

- A. 移动业务介绍信;
- B. 单位人介绍信;
- C. 单位函信;
- D. 普通信件;

正确答案: A

70、填空题 情绪安抚客户包括（）和向客户表示歉意。

正确答案: 表达同理心

71、问答题 张家界警务通警用 STK 卡具体操作方法?

正确答案: 具体操作方法: 第一步: 进入手机一级菜单“移动梦网”; 第二步: 进入“移动梦网”下的二级菜单“E 博士专利”; 第三步: 进入“E 博士专利”下的三级菜单可看到相应业务菜单, 并包含相应子菜单。

72、填空题 彩信服务器地址（）。

正确答案: <http://mmsc.monternet.com>

73、单选 跨省集团客户之间的跨省呼叫采用（），暂不提供（）呼叫。

- A. 长号、短号;
- B. 短号、长号;
- C. 长号短号都可以;
- D. 均为长号。

正确答案: A

74、单选 手机地图业务是中国移动的（）业务。

- A. 自有业务;
- B. 合作业务;
- C. SP 短信业务;
- D. SP 彩信业务。

正确答案: A

75、多选 全球通的用户已开通国际漫游功能, 漫游在国外, 手机无信号, 可能是（）。

- A. 手机故障;
- B. 漫游地数据问题;
- C. 归属局数据问题;

正确答案: A, B, C

76、单选 商务宝（）外接电源。

- A. 需要;
- B. 不需要。

正确答案: A

77、单选 短信转发有奖通过计算客户发送短信的情况, 建立一个转发基金, 短信增量的多少作为奖金池奖励给客户（）。

- A. 0.05;
- B. 0.1;
- C. 0.15;
- D. 0.2。

正确答案: C

78、问答题 移动沙龙的根据“全球通”、“动感地带”和“神州行”品牌分为怎样的资费？

正确答案：（1）“全球通”：闲时 1.00 元/5 分钟，忙时 2.00 元/5 分钟；

（2）“动感地带”：闲时 1.00 元/5 分钟，忙时 2.00 元/5 分钟；

（3）“神行标准卡”：闲时 1.50 元/5 分钟，忙时 3.00 元/5 分钟。

79、多选 企业建站的基本功能有（）。

A. WEB 建站；

B. WAP 建站；

C. 短信网站；

D. 语音建站。

正确答案：A、B、C

80、问答题 请描述短信厅二次确认的机制？

正确答案：短信营业厅负责记录当次会话的历史状态，并下发二次确认短信。

当客户通过本机反馈确认“是”短信到 10086 后，短信营业厅记录并处理后续

业务受理流程，并根据业务受理的内容反馈客户业务受理已被接受的提醒短

信。当客户通过本机反馈非“是”短信到 100086 后，短信厅将不能为客户办理

对应业务，并且触发本次会话终结流程。

81、单选 客户服务代表因客户关机或暂时无法接通原因无法回拨成功时，需继续对客户回拨二次，每次回隔时限为（）。

A. 10 分钟；

B. 15 分钟；

C. 20 分钟；

D. 30 分钟；

正确答案：D

82、单选 神州行品牌代言人是（）。

A. 周杰伦；

B. SHE；

C. 孙红雷；

D. 葛优。

正确答案：D

83、多选 目前在开展手机监控业务的分公司为（）。

A. 长沙；

B. 郴州；

C. 湘潭；

D. 株洲。

正确答案：A、D

84、填空题 当业务登记者（签约客户）停机时，该业务进入保留期，暂停该

客户所绑定固定电话号码的 17951 移动 IP 直通车。并在主叫拨号时播放相应提

示音，保留期为（）天。

正确答案：90

85、填空题 集团网用户除了拥有原移动电话号码外，还可以拥有一个长度仅为（）的集团网短号码。

正确答案：3—6位

86、问答题 “语音祝福”点送服务内容是什么？

正确答案：“语音祝福”为客户代发系统中的语音短信（可包括祝福类、整蛊类、甜言蜜语类等）、歌曲。

87、填空题 全省统一采用两种发票提供模式：第一种为（）模式；第二种为（）模式

正确答案：“实收发票”；“月结发票+实收收据”

88、多选 飞信积分平台提供哪些服务？（）

A. 积分兑换；

B. 积分查询；

C. 积分规则。

正确答案：A, B, C

89、问答题 根据集团公司自助终端规范文件，阐述一下自助终端建设步骤。

正确答案：自助终端具体建设步骤可区分为选点确认、终端采购（或租赁）、设计施工、安装调试和验收运营5大步。

（1）选点确认：营业厅内的自助终端配置遵循营业厅自助终端配置标准；公共场所自助终端摆放的选点应根据公共场所选点规范进行选点。

（2）终端采购（或租赁）：采购部门汇总采购（或租赁）需求，并下单采购（或租赁），同时与供应厂商明确到货日期，督促厂商及时发货和到货。

（3）设计施工：设计施工主要包括网络传输接入、电路申请和开通以及IP配置，以及灯箱广告和穿墙终端挡板的建设。

（4）安装调试：地市公司建设人员应根据本地“工号权限变更申请”流程，申请在BOSS系统中添加该网点名称，以确保进行安装调试。

（5）验收和运营：自助终端安装调试完成，需验收合格后，再提交维护部门进行日常运营维护。

90、填空题 亲情通业务受理渠道仅仅只是（）。

正确答案：移动营业厅办

91、多选 下面哪些业务在掌上营业中需要通过服务密码验证？（）

A. 已用GPRS流量查询；

B. 详单查询；

C. 国内漫游；

D. 呼叫转移；

正确答案：A, B

92、问答题 全球通A+服务是什么？

正确答案：“A”代表“全球通”优质的服务和业务；“+”代表“全球通”业务服务区别于其他品牌的优势差异，并代表全球通品牌的业务和服务将不断优化。

93、填空题 手机小超市 2008 年 12 月 1 日起在全省范围内开通，服务代码是（）。

正确答案：1065852015

94、单选 掌上营业厅“月帐单查询”可提供当月及近（）月历史帐单查询。

A. 4;

B. 5;

C. 6;

D. 7;

正确答案：B

95、单选 目前 CMCC（中国移动通信集团公司）建成的 GPRS 网络支持的理论最高速率为（）。

A. 171.2kbps;

B. 172.2kbps;

C. 170.2kbps;

D. 171.1kbps。

正确答案：A

96、多选 移动电话通话费除长途电话费外，（）不区分优惠时间段。

A. 节假日;

B. 72 小时;

C. 一天 24 小时;

D. 48 小时;

正确答案：A、C

97、问答题 请问客户服务的真正含义是什么？

正确答案：真正的客户服务是根据客户本人的喜好使他获得满足，而最终使客户感觉到他受到重视，把这种好感铭刻在他的心里，成为企业的忠实的客户。

98、填空题 139 邮箱 WAP 登录地址（）。

正确答案：<http://wapmail.139.com>

99、问答题 电子渠道资讯整合是指的什么？有什么优点？

正确答案：电子渠道资讯整合是指省客服中心同源控制五大电子渠道（包括热线人工、自助、网上营业厅、短信营业厅、掌上营业厅、24 小时自助终端）和实体营业厅对外发布信息的一致性，以此改善各渠道资讯更新不一致的现象，确保信息的安全性和保密性，从而提高人员利用率，解决电子渠道维护信息少的问题。优点：（1）提升电子渠道客户满意度；（2）紧密贴合“服务一致性”要求；（3）同源把控资讯信息发布，确保时效性、准确性；（4）优化各渠道人力资源。

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/516042055215010051>