

考试备考资料

(习题试卷、考点)

呼叫中心服务员初级工考试题+参考答案

1、《供电营业规则》规定，用户用电设备容量在（）kW及以下者，一般采用低压供电。

- A、50
- B、100
- C、200
- D、250

答案：B

2、规范后续跟踪工单管理，客户问题后续处理时效，营销服务类后续跟踪工单处理时限不超过（）天，填表周期不超过（）天到期。

- A、30、7
- B、15、5
- C、15、7
- D、30、15

答案：A

3、《供电营业规则》规定：擅自使用已在供电企业办理暂停电手续的电力设备或启用供电企业封存的电力设备的，应停用违约使用的设备。属于两部制电价的，应补交擅自使用或启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、1倍
- B、2倍
- C、3倍
- D、4倍

答案：B

4、一般情况下，接地电网的单相触电比不接地的电网的危险性（）。

- A、小
- B、大
- C、一样大
- D、一样小

答案：B

5、采取格式条款订立合同的，若格式条款与非格式条款不一致，应当采用（）。

- A、格式条款
- B、诚信原则
- C、非格式条款

D、法律规定

答案：C

6、公司客户全方位服务委员会供电质量工作小组由（）主要负责人担任。

A、市场营销部

B、生产设备部

C、计划发展部

D、系统运行部

答案：B

7、低压三相电能表配置 30/5 的电流互感器，其电能表的倍率为（）。

A、5 倍

B、6 倍

C、50 倍

D、100 倍

答案：B

8、《居民用户家用电器损坏处理办法》第二条规定本办法适用于由供电企业以（）伏电压供电的居民用户，因发生电力运行事故导致电能质量劣化，引起居民用户家用电器损坏时的索赔处理。

A、220

B、380

C、220/380

D、400

答案：C

9、根据《电能计量装置技术管理规程》规定，对（）有异议的电能表、低压电流互感器应至少封存一个月。

A、计量超差

B、不合格

C、临时检定后

D、周期检定后

答案：C

10、对于（），各单位根据客户用电特点分为社区、保障性住房、公租房居民客户等。

A、居民客户

B、重要客户

C、其他客户

D、重点关注客户

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/865233231343011131>