

# 学习资料整理汇编

(考点或配套习题突击训练)

## 呼叫中心服务员初级工习题及答案

1、关于收发电子邮件，以下叙述正确的是（）。

- A、必须在固定的计算机上收/发邮件
- B、向对方发送邮件时，不要求对方开机
- C、一次只能发给一个接收者
- D、发送邮件无需填写对方邮件地址

答案：B

2、我国主要选用的变压器为（）号油。

- A、10
- B、20
- C、25
- D、30

答案：C

3、35kV 及以上电压互感器二次回路电压降引起的误差，宜每（）检测一次。

- A、半年
- B、一年
- C、两年
- D、五年

答案：C

4、供电点是指（）。

- A、客户受电装置所处的位置
- B、客户受电装置接入供电网的位置
- C、供电设施的产权分界点
- D、计量装置安装地点

答案：B

5、三相四线制相线对地电压,即（）。

- A、相电压
- B、线电压
- C、线路电压
- D、负荷电压

答案：A

6、地区电网生产运行与客户服务停电信息传递指导原则中，“停电”的概念，特指导致用户发生供电中断的（）停电。

- A、主配网

- B、主网
- C、配网
- D、客户

答案：A

7、（）是电力生产的方针。

- A、安全第一
- B、生产第一
- C、效益第一
- D、理智第一

答案：A

8、（）重点关注客户停电时间超长、超计划停电事件（超计划停电范围、次数、时间、客户数，超过计划欠费停电等），发现服务风险及时介入管控。

- A、市级服务调度
- B、省级服务调度
- C、县（区）局服务调度人员
- D、服务专责

答案：B

9、在 excel 中，列宽和行高（）。

- A、只能改变列宽
- B、只能改变行高
- C、都可以改变
- D、都不能改变

答案：C

10、故障停电后（）分钟内，系统运行或设备部门分别将停电初步信息传递客户服务中心，客户服务中心 5 分钟内通知重要客户、大客户、重点关注客户。

- A、3
- B、5
- C、8
- D、10

答案：B

11、地区电网生产运行与客户服务停电信息传递指导原则中，针对信息传递的关键要素，包括：事件类别、发起部门与人员、传递方式与对象、（）及传递内容。

- A、传递原因

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/958001043143006051>