

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模拟试题及参考答案

1、各省级公司每季度（）日前上报投诉处理情况至网公司。

- A、5
- B、7
- C、10
- D、15

答案：C

2、对于已经形成的满意度提升方案，各部门、各单位应纳入到（）中予以落实。

- A、年度工作计划
- B、季度工作计划
- C、周计划
- D、日计划

答案：A

3、按设备产权划分的原则，线路属于电力客户的财产，并由客户维护管理的线路，若计量点在客户受电侧，应加收（）电量。

- A、电网损耗
- B、线路损耗
- C、变压器损耗
- D、电能表损耗

答案：B

4、当电力线路、电气设备发生火灾时应立即断开（）。

- A、电压
- B、电流
- C、电源
- D、电阻

答案：C

5、《中华人民共和国电力法》规定：任何单位和个人（）非法占用变电设施用地、输电线路走廊和电缆通道。

- A、允许
- B、不得
- C、不应
- D、不能

答案：B

6、运行中的变压器具有（）两部分损耗。

- A、铜损耗和线损耗
- B、铁损耗和线损耗
- C、铜损耗和铁损耗
- D、线损耗和网损耗

答案：C

7、（）方面投诉指供电企业向客户输送的电能过程中由于人身、设备安全问题引发的客户投诉，主要包括电磁辐射、设备噪音、线路与房屋临近及其他安全隐患等方面。

- A、电网建设
- B、供用电安全
- C、供电质量
- D、营销服务

答案：B

8、取得承修类承装(修、试)电力设施许可证的，可以从事电力设施的（）业务。

- A、安装
- B、设计
- C、维修
- D、试验

答案：C

9、触电急救必须分秒必争，立即就地迅速用（）进行急救。

- A、人工呼吸法
- B、心肺复苏法
- C、胸外按压法
- D、医疗器械

答案：B

10、（）负责统一跟踪、监控、统计平台用电业务的办理情况。

- A、省级市场营销部
- B、省级客户服务中心
- C、地市级市场营销部
- D、地市级供电服务中心

答案：B

11、在用户受送电装置上作业的电工，必须经电力管理部门考核合格，取得电力管理部门颁发的（），方可上岗作业。

- A、《电工证》

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/977001063201006056>