

用电客户受理员中级工试题库+参考答案

1、绕越计量装置用电者属（ ）。

- A、违约用电
- B、窃电
- C、急需用电
- D、生产需要

答案：B

2、触电的危险程度不仅决定于电压的高低和绝缘情况，还决定于电网的（ ）是否接地和每相对地电容的大小。

- A、节点
- B、中性点
- C、电阻
- D、电流

答案：B

3、用户办理暂拆手续后，供电企业应在（ ）天内执行暂拆。

- A、2
- B、3
- C、4
- D、5

答案：D

4、因供电设施临时检修要停电的，供电企业应当提前（ ）小时通知重要用户。

- A、2小时
- B、20小时
- C、24小时
- D、30小时

答案：C

5、低压用电报装不具备装表条件的，按低压配套项目建设流程实施建设，其中居民业扩配套项目建设和装表接电不超过（ ）个工作日。

- A、3
- B、5
- C、7
- D、8

答案：A

6、根据《中国南方电网有限责任公司客户问题处理作业指导书》：客服人员受理客户诉求时，对不能立即答复的问题或需其他部门协调处理的，告知客户预计（）。

- A、到达现场时间
- B、处理时间
- C、恢复时间
- D、答复时间

答案：D

7、希望政府或供电企业对有关问题进一步改进完善、并有具体建议的，归类为（）。

- A、有效投诉
- B、无效投诉
- C、正确建议
- D、有效建议

答案：B

8、电压表的内阻（）。

- A、越小越好
- B、越大越好
- C、适中为好
- D、变化不定

答案：B

9、回访结果应在回访工作结束后（）内反馈到业务管理部门。

- A、五个工作日
- B、七个工作日
- C、十个工作日
- D、十五个工作日

答案：B

10、总分类账的清理与核对，要求各栏数字与所属各明细账相加后的各项数字以及各种（）数字完全相符。

- A、账单
- B、报表
- C、收据
- D、款项

答案：B

11、《10kV用电客户电能计量装置典型设计》5.3.1 规定：额定二次电压和计量仪表、监控设备等二次设备额定电压（ ）。

- A、相一致
- B、相同
- C、相反
- D、类同

答案：A

12、95598 座席员对需要回访的工单向客户进行回访，不需要回访的工单（ ）。

- A、不需归档
- B、不做处理
- C、直接归档
- D、直接删除

答案：C

13、使用万用表时应注意（ ）转换开关，弄错时会烧坏表计。

- A、功能
- B、量程
- C、功能及量程
- D、位置

答案：C

14、测量电流互感器极性的目的是为了（ ）。

- A、满足负荷的要求
- B、保证外部接线正确
- C、满足计量和保护装置的要求
- D、提高保护装置动作的灵敏度

答案：B

15、低压电器是用于额定电压交流（ ）或直流 1500V及以下，在由供电系统和用电设备等组成的电路中起保护、控制、调节、转换和通断作用的电器。

- A、500V
- B、1000V
- C、1200V
- D、1500V

答案：B

16、电费储蓄是一种行之有效、安全、可靠、简便的电费结算方式，又是一项利国（ ）的工作。

- A、利人
- B、利己
- C、利民
- D、利家

答案：C

17、供电企业设施计划检修停电，提前（ ）天向社会公告。

- A、1
- B、3
- C、7
- D、8

答案：C

18、供电企业需对用户停止供电时，在停电前（ ）内，将停电通知书送达用户。

- A、3~7天
- B、2~5天
- C、1~3天
- D、1天

答案：A

19、根据《南方电网公司强化客户全方位服务“三项机制”重点工作意见》，设备运维单位按照“（ ）”原则组织故障抢修工作。

- A、统一标准，分级管理
- B、公开公正和效率
- C、先复电，后抢修
- D、保证安全运行

答案：C

20、根据停电集中监控作业指导书的操作指引定义，在针对服务监控的作业标准中提到，故障停电监控，对95598话务哪项不是主要监控的项目？

- A、95598热线电话量
- B、服务水平
- C、呼损情况
- D、客户满意度

答案：D

21、在电力系统正常状况下，220V单相供电的用户受电端的供电电压允许偏差为额定值的（ ）。

- A、+7%，-10%

B、-7%，+10%

C、±7%

D、±10%

答案：A

22、在电气操作过程中，当发生疑问或发现异常时，应（ ）。

A、立即停止操作

B、继续进行操作

C、更改操作票

D、审核操作票

答案：A

23、《供电营业规则》第二十八条第3点规定：客户暂拆原因消除，要求恢复供电，在交清费用（ ）天内，供电企业应为该户复装用电。

A、一个星期

B、10天

C、3天

D、5天

答案：D

24、（ ）不办理过户手续。

A、新装

B、增容

C、临时用电

D、变更

答案：C

25、根据《供电服务信息披露管理办法》第4条规定，（ ）应予披露涉及广大用电客户切身利益的供电服务信息。

A、供电企业

B、电力监管部门

C、财政部门

D、国务院

答案：A

26、变压器台数应满足用电负荷对可靠性的要求。对于重要电力客户或有一、二级负荷的客户，选择 变压器供电。（ ）

A、一台

B、两台

C、两台或多台

D、三台

答案：C

27、在业扩配套项目年度计划批复超过计划预留金（ ）或资金支付超过预算预留（ ）时启动预警机制，分析后续需求，将相关情况行文报送省（级）电网公司。

A、60%， 70%

B、70%， 80%

C、80%， 80%

D、80%， 90%

答案：C

28、《广西电网有限责任公司抄表管理细则》规定：非专变或专线客户的抄表周期不得超过（ ）个月。

A、0.5

B、1

C、1.5

D、2

答案：D

29、上次、本次抄表日期跨一个月，有可能是以下情况（ ）。

A、本月刚新装，随后当月抄表

B、对用户进行每月抄表

C、对用户进行单、双月抄表

D、新装送电后隔了几个月才进行第一次抄表

答案：B

30、临时用电不得办理变更业务，但可办理（ ）。

A、增容

B、减容

C、改类

D、变更

答案：A

31、《供电监管办法》（电监会 27 号令）》第三十一条 电力监管机构对供电企业违反国家有关供电监管规定，损害用户合法权益和社会公共利益的行为及其处理情况，可以向（ ）公布。

A、社会

B、市场

C、内部

D、政府

答案：A

32、10 千伏及以下公用高压线路供电的，以用户厂界外或配电室前的第一断路器或第一支持物为分界点，第一断路器或第一支持物属 10 千伏及以下公用高压线路供电的，以用户厂界外或配电室前的第一断路器或第一支持物为分界点，第一断路器或第一支持物属（ ）。

A、用户

B、供电企业

C、两家共有

D、供电部门一段时间，以后归用户

答案：B

33、明确（ ）为公司统一故障报修电话，各供电局呼叫中心应保持热线畅通，24 小时受理供电故障报修。

A、95598

B、地调电话

C、客户经理联系电话

D、办公电话

答案：A

34、终端与表计常用的通讯方式是（ ）。

A、RS-485 串口

B、脉冲和模拟

C、红外线

D、拨号

答案：A

35、供电企业应不断改善供电可靠性，减少设备检修和电力系统事故对用户的停电次数及每次停电持续时间。对 10 千伏供电的用户，每年不应超过（ ）次。

A、1

B、2

C、3

D、4

答案：C

36、制度流程是客户全方位服务体系建设落地的（ ），是保障客户服务工作协同的核心因素。

A、根本

- B、基础
- C、组织保障
- D、技术支持保障

答案：B

37、根据故障停电管理流程框图内容，抢修原则应按照（ ）

- A、先复电、后抢修
- B、先抢修、后复电
- C、先报计划、后组织
- D、先申请、后抢修

答案：A

38、现行电价制度是由电价种类、计价方式、电压等级等内容组成，并且对不同（ ）的用电规定不同的价格。

- A、规模
- B、业务
- C、性质
- D、制度

答案：C

39、在南网服务行为规范手册中，客服受理员的服务行为规范要求女员工的配饰：耳环和戒指，应（ ）以下叙述不正确的是。

- A、力求精致
- B、式样简单
- C、款式花哨、夸张
- D、小巧大方

答案：C

40、接到客户投诉或举报时，座席员应主动向客户（ ），详细记录具体情况，立即传递相关部门或领导处理。

- A、致谢
- B、致歉
- C、承认错误
- D、承担责任

答案：A

41、社会福利机构、宗教场所执行（ ）电价。

- A、居民
- B、非居民
- C、商业

D、普通工业

答案：A

42、根据广西电网有限责任公司相关管理规定，（）代表供电局，在地市供电网区范围内行使服务调度权。

A、地市局市场营销部

B、地市局客服中心

C、地市服务调度

D、地市计量中心

答案：C

43、居民住宅区内的物业管理部门办公用电执行（）电价。

A、商业

B、居民

C、非居民

D、合表户

答案：C

44、线路额定容量指在额定环境条件（环境温度、日照、海拔、安装条件等）下，供电线路长期连续工作时（）。

A、允许负载容量

B、允许最大负载容量

C、允许超载容量

D、允许最高温升容量

答案：B

45、做人工呼吸时，如果发现触电者嘴唇会张开、眼皮活动及喉咙有咽东西的动作，说明触电者开始自动呼吸。此时触电者（）

A、还需被观察

B、可以坐起

C、可以立起

D、可以正常工作

答案：A

46、坐收是指供电企业设立的营业站或收费站（）收费，即坐在柜台里收费。

A、固定值班

B、银行代收

C、电费储蓄

D、托收

A

47、《广西壮族自治区安全生产条例》第二十一条：生产经营单位的主要负责人和有关经营管理人员、重要工种人员必须按照有关法律、法规的规定，由（ ）进行培训，经考核合格，持证上岗。

- A、具备本单位资质的安全培训机构
- B、具备相应资质的安全培训机构
- C、安全培训机构
- D、专业培训机构

答案：B

48、在产品方面，客户产生不满的主要原因是（ ）。

- A、质量差
- B、客户服务人员态度不好
- C、客户对产品不了解
- D、客户比较挑剔

答案：A

49、《供电营业规则》第二十七条第1点规定：在用电地址、（ ）、用电类别、供电点不变的情况下，可以办理移表手续。

- A、用电容量
- B、变压器量
- C、用电设备
- D、设备容量

答案：A

50、根据《中国南方电网公司供电服务承诺》，下列说法正确的是（ ）

- A、城市地区供电可靠率不低于 99.9%、居民客户端电压合格率不低于 98.5%
- B、城市地区供电可靠率 99%、居民客户端电压合格率 98%
- C、城市地区供电可靠率 99.8%、居民客户端电压合格率 98%
- D、城市地区供电可靠率 99.5%、居民客户端电压合格率 98%

答案：A

51、根据网公司《营销班组工作手册（服务调度班）》，服务调度班应对短信发送情况进行监控，每（ ）测试短信上、下行功能是否正常。

- A、小时
- B、天
- C、周
- D、月

答案：C

、10kV客户供电方案稽查主要对（ ）的10kV业扩供电方案制定工作进行抽样稽查。

- A、已受理用户
- B、已答复
- C、已批复
- D、已归档

答案：D

53、城乡居民自建多、高层住宅的居民用电，可向供电企业提出申请，由供电企业核实认定后，执行（ ）电价。

- A、商业
- B、居民
- C、非居民
- D、合表户

答案：D

54、千乏·时（kVarh），是（ ）。

- A、电功率的单位
- B、有功电量单位
- C、无功电量单位
- D、电流的单位

答案：C

55、学校附属工厂的200kVA变压器生产用电应执行（ ）电价。

- A、居民
- B、非居民
- C、非工业
- D、普通工业

答案：D

56、计算线损的电流为（ ）。

- A、有功电流
- B、无功电流
- C、瞬时电流
- D、视在电流

答案：D

57、化肥生产用电按需量计收电基本电价是（ ）元/千伏安。

- A、21
- B、28

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/977025021026010012>