



■ 国家职业资格全国统一鉴定考试

初级推销员应试指导

国家职业资格五级

马德顺 主编

中央广播电视大学出版社

国家职业资格全国统一鉴定考试

初级推销员应试指导

(国家职业资格五级)

中央广播电视大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

初级推销员应试指导:国家职业资格五级/马德顺主编. - 北京:中央广播电视大学出版社,2004.6

(国家职业资格全国统一鉴定考试)

ISBN 7-304-02628-6

I. 初… II. 马… III. 推销-职业技能鉴定-自学参考资料 IV. F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 050023 号

版权所有,翻印必究。

初级推销员应试指导

马德顺 主编

出版·发行:中央广播电视大学出版社

电话:发行部:010-68519502 62529338 总编室:010-68182524

网址:<http://www.crtvup.com.cn>

地址:北京市海淀区西四环中路 45 号

邮编:100039

经销:新华书店北京发行所

策划编辑:苏 醒

封面设计:王 容

责任编辑:冯 欢

版式设计:张 彦

责任印制:赵联生

责任校对:姜海燕

印刷:北京宏伟双华印刷有限公司

印数:0001-3000 册

版本:2004 年 6 月第 1 版 2004 年 6 月第 1 次印刷

开本:787×1092 1/16

印张:10.75

字数:260 千字

书号:ISBN 7-304-02628-6/G·790

定价:16.00 元

(如有缺页或倒装,本社负责退换)

国家职业资格全国统一鉴定考试应试指导丛书

编 委 会

主 编：马德顺

副主编：赵茹香 李庆祝 吴士良 康 凯

姜兴久 王立明

编 委：张清恕 韩序新 安 平 王庆明

曲德祥 王 涛

初级推销员

(国家职业资格五级)

主 编：马德顺

副主编：张清恕 任铁斌

主 审：梁启东

编 者：王凯旋 韩序新 牛 睿 宋孝慈

王学东 马 剑 曲德祥 王立明

孟祥东 安 平 任铁斌

前 言

国家职业资格全国统一鉴定考试,是我国劳动部门针对《中华人民共和国职业分类大典》中 1838 个职业(种)实行“持证准入制”,并与国际接轨的一项重大举措。其意义在于提高职业人员的理论与技能运用水平和能力;目的是普及、推广并实行学历文凭和职业资格两种证书制度,“逐步淡化职称”,普及“职业资格”,以“职业资格制度”取代“职称制度”。

为满足参加国家职业资格全国统一鉴定考试人员的应试需要,我们编写了这套《国家职业资格全国统一鉴定考试应试指导丛书》。旨在为从事本职业工作多年、且按申报条件具备无须参加培训就可申报的考生指点迷津;为欲从事该职业工作(或从事本职业工作时间不长)按申报条件需参加培训后再申报的考生,提供理论知识和技能操作能力的系统、全面的指导。

本书的作者均为从事国家职业资格考前培训、统考教材编撰、教辅资料编写、职业训练的专家、教授,他们不但对教材、标准、考试颇有研究,而且对历年考试试卷也有自己独到的见解。

本书的编写融《国家职业标准》、《国家职业资格培训指定教材》、《国家职业资格考试指南》为一体,集历年“国家职业资格全国统一鉴定考试试卷”为一炉,既有考试应对、答题技巧,也有模拟试卷、考试真题,是一套“开卷有用,开卷实用,开卷够用”的培训、辅导、冲刺教辅书。

由于本书的编写时间仓促,加之编写人员水平有限,书中错误在所难免,请广大读者和考生予以批评指正。

编者

2004 年 6 月

目 录

第一部分 应试者须知.....	1
一、报考须知.....	1
(一) 考试对象.....	1
(二) 考试申报.....	1
(三) 考试时间.....	2
二、考生须知.....	2
(一) 考生要求.....	2
(二) 考场要求.....	2
(三) 考试方式.....	2
(四) 考卷说明.....	3
(五) 答卷说明.....	3
第二部分 考试范围及重点.....	5
一、理论知识考试范围.....	5
(一) 基础知识考试范围.....	5
第一章 相关法律知识.....	5
第二章 市场营销基础知识.....	16
第三章 社交礼仪知识.....	20
(二) 工作要求考试范围.....	21
第一章 销 售.....	21
第二章 谈 判.....	23
第三章 公 关.....	24
第四章 服 务.....	25
第五章 讨 债.....	26
第六章 市场调研.....	28
第七章 渠道管理.....	29
第八章 商品贮存.....	30

第九章 销售活动分析	31
(三) 职业守则	31
二、理论知识考试重点	32
(一) 基础知识考试重点	32
第一章 相关法律知识	32
第二章 市场营销基础知识	42
第三章 社交礼仪知识	52
(二) 工作要求考试重点	58
第一章 销 售	58
第二章 谈 判	62
第三章 公 关	65
第四章 服 务	68
第五章 讨 债	69
第六章 市场调研	72
第七章 渠道管理	76
第八章 商品贮存	77
第九章 销售活动分析	79
(三) 职业守则	80
三、操作技能考试范围	81
第一章 销 售	81
第二章 谈 判	85
第三章 公 关	87
第四章 服 务	88
第五章 讨 债	88
第六章 市场调研	90
第七章 渠道管理	91
第八章 商品贮存	93
第九章 销售活动分析	93
四、操作技能考试重点	94
第一章 销 售	94
第二章 谈 判	98
第三章 公 关	102
第四章 服 务	106
第五章 讨 债	108
第六章 市场调研	110

第七章 渠道管理.....	113
第八章 商品贮存.....	114
第九章 销售活动分析.....	116

第三部分 考试命题及答题技巧..... 119

一、考试命题.....	119
(一) 单项选择题.....	119
(二) 多项选择题.....	120
(三) 判断题.....	120
(三) 案例选择题.....	121
(四) 计算题.....	121
(五) 案例题.....	122
二、答题技巧.....	122
(一) 单项选择题.....	122
(二) 多项选择题.....	122
(三) 案例选择题及案例题.....	123
(四) 计算题.....	123

第四部分 应试模拟试题及参考答案..... 124

一、应试模拟试卷.....	124
推销员(五级)理论知识模拟试卷.....	124
推销员(五级)操作技能模拟试卷.....	133
二、参考答案.....	137
推销员(五级)理论知识模拟试题.....	137
推销员(五级)操作技能模拟试题.....	138

第五部分 国家统一考试试卷及参考答案..... 142

一、国家统考试卷.....	142
推销员(五级)理论知识试卷.....	142
推销员(五级)操作技能试卷.....	153

二、参考答案	157
推销员（五级）理论知识试卷	157
推销员（五级）操作技能试卷	158

第一部分 应试者须知

一、报考须知

（一）考试对象

1. 职业定义

推销员是指从事商品、服务推销工作的人员。

2. 职业等级

营销人员职业分为推销员和营销师，共设 5 个等级。推销员分为初级推销员（国家职业资格五级）、中级推销员（国家职业资格四级）和高级推销员（国家职业资格三级）。营销师按照国家职业标准分为营销师（国家职业资格二级）和高级营销师（国家职业资格一级）。

3. 适用对象

从事或准备从事本职业的人员。

（二）考试申报

1. 申报条件

具备下列条件之一者：

- （1）从事推销工作 1 年以上。
- （2）经本职业初级正规培训并结业。

2. 申报时间

参加国家职业资格全国统一鉴定考试的人员，应提前 40 天到所在地省、市、区劳动部门职业技能鉴定中心申报。

3. 申报材料

（1）工作证明。申报时，领取两张申请表，按要求填写现从事职业和从业时间，并须所在单位加盖公章。

（2）学历证明。申报时，提交学历证明复印件两份，并出示证书原件。

（3）身份证明。申报时，提交身份证复印件两份，并出示身份证原件。

（4）培训证明。申报时，参加培训人员应附上由省、市劳动部门认定的社会力量办学机构颁发的培训毕（结）业证书原件及复印件。

（5）照片。须提供一寸彩色照片两张，以备准考证用；二寸黑白照片两张，以备考试合格后培训毕（结）业证书和职业资格证书用。

4. 申报机构

考生所在地省、市、区劳动部门职业技能鉴定中心。

5. 考前培训

(1) 培训时间。全日制职业学校教育,可根据其培养目标和教学计划确定。初级推销员应不少于 180 标准学时。

(2) 培训毕(结)业证书。培训结束后,经考核合格,均可获得培训毕(结)业证书。毕(结)业证书颁发单位必须是省、市劳动部门认定的社会力量培训机构。

(3) 培训机构。必须是省、市劳动部门所确认的社会力量办学机构或职业院校。

(三) 考试时间

营销人员考试时间为一年 4 次:上半年在 4 月和 6 月份;下半年在 9 月和 11 月份。

二、考生须知

(一) 考生要求

(1) 考生在参加考试时要带身份证(军官证)、准考证、钢笔、铅笔(2B)、橡皮、圆珠笔等进入考场。

(2) 考生应按照试卷要求填写姓名、准考证号等,按要求填涂答题卡。

(3) 考试结束时,考生务必将本卷册和答题卡一并交给监考人员。

(二) 考场要求

(1) 每个标准教室不得少于 2 名考评人员,考评人员与考生的配比应为 1:20。

(2) 迟到 30 分钟的考生禁止进入考场,开考后至考试结束前 30 分钟不得离开考场。

(3) 考生进入考场时不得携带手机、传呼机和与考试有关的书籍、资料。

(4) 考试开始后不得交头接耳、东张西望。

(5) 保持卷面整洁,不要在试卷上做任何与考试答题无关的记号,不能用两种颜色的笔答卷,也不得在标封区写无关的内容。

(6) 考生严禁找人替考。

出现以上任何一条者,均按违纪处理。

(三) 考试方式

考试分为两部分:一部分为理论知识考试,该部分为标准化试卷,全部为客观题,答

案均应填在答题卡上；另一部分为操作技能考试，该部分全部为主观笔答题。

（四）考卷说明

1. 试卷册

试卷册为客观题部分，均为选择题，共 150 道题，满分 100 分。（其中，第一部分 1~50 题为职业道德，全部为选择题；第二部分 51~150 题为基础业务素质部分，60 道单项选择题，30 道多项选择题，10 道判断题。）

2. 试卷

试卷为主观题部分，满分 100 分。第一题为案例选择题，共 15 题，满分 30 分；第二题为计算题，共 4 题，满分 20 分；第三题为案例题，共 4 题，满分 50 分。

3. 答题卡

答题卡为全国统一考试用答题卡，考生必须按要求在答题卡上填写个人情况，并用 2B 铅笔正确涂写答题卡（详见答题卡样式）。

（五）答卷说明

1. 答卷要求

（1）考生应首先将自己的姓名、准考证号等用钢笔或圆珠笔写在试卷册和答题卡的相应位置上，并用 2B 铅笔填涂答题卡的相应位置处。

（2）考生同时应将试卷册的科目代码填涂在答题卡右上角的相应位置处。

（3）看清楚试卷册或试卷题型及题量，不要少答或漏答试题。

（4）每小题选出答案后，用铅笔将答题卡上对应题目的答案涂黑。如需改动，用橡皮擦干净后，再选涂其他答案。理论考试时，所有答案均不得答在试卷册上，否则视为无效。

（5）考试时，需要在试卷上作答的，不允许使用两种或两种以上颜色的笔答题，否则按违纪处理。

2. 答卷方法

（1）理论知识考试，题量大、时间短，且答案均需填涂在答题卡上，所以要求考生在作答时不但要有准确度，还要有一定的速度。答理论试卷时应直接把答案填涂在答题卡上，这样可以节约二次填写的时间。有些学员在考试时就出现过试题全部答完，但答题卡没涂完的现象。

（2）操作技能考试，均为主观题，其中大部分为案例题。作答时要注意审题，按要求作答，字迹要工整、试卷要整洁。

3. 答卷时间

（1）理论知识试卷考试时间为 120 分钟。其中，职业道德部分为 30 分钟，推销员专业知识部分为 90 分钟。

（2）操作技能试卷考试时间为 120 分钟。

以上时间分配仅供参考，广大考生可以根据自身的情况合理分配答题时间。

省（自治区、直辖市）：_____ 地区（市）：_____ 鉴定地点：_____ 所在单位：_____

[illegible]

答 题 区																								
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]
[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]
[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]
[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]
[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]
26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50
[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]
[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]
[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]
[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]
[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]
51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75
[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]
[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]
[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]
[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]
[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]
76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]	[A]
[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]	[B]
[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]	[C]
[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]	[D]
[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]	[E]
101	102	103	104	105	106	107	108	109																

第二部分 考试范围及重点

一、理论知识考试范围

(一) 基础知识考试范围

第一章 相关法律知识

第一节 经济法律与行政法规

1. 经济法的含义

经济法是调整各种经济关系的法律规范的总称。

企业的推销活动，必须在法律允许的范围内进行。

2. 经济法律关系

经济法律关系就是人们在经济管理和经济协作过程中根据经济法律的规定而结成的经济权利和经济义务关系。具体地讲，就是国家机关、企事业单位、社会团体、其他经济组织和公民，为了实现特定的经济目的，在经济管理和经济协作过程中发生的社会关系。

(1) 经济法律关系的要素。经济法律关系的要素是指组成经济法律所不可缺少的组成部分。任何一项具体的经济法律关系都是由经济法律关系主体、经济法律关系的内容和经济法律关系的客体三要素构成的。这三要素紧密联系，缺一不可，共同构成经济法律关系。其中，经济法律关系主体及其经济活动的存在是经济法律关系存在的决定性前提，经济法律关系主体是经济权利的享有者、经济义务的承担者，是经济法律关系客体的占有者、使用者、处分者和法律行为的实施者；经济法律关系客体是经济法律关系主体存在和进行经济活动的客观物质基础，是经济权利和经济义务共同指向的对象；经济法律关系的内容是经济法律关系的实质，是联结经济法律关系主体、经济法律关系客体的纽带。由此可见，经济法律关系的构成要素是相互联系不可分割的有机整体，缺少其中任何一个要素就不能构成经济法律关系；变更其中任何一个要素，也不再是原来的经济法律关系。

(2) 经济法律关系的产生、变更、终止和法律事实。经济法律关系的产生是指由于经济法所确认的一定客观情况的存在，使特定的经济法主体之间结成了一定的经济权利和经济义务关系。经济法律关系的变更是指已经存在的经济法律关系，由于经济法所确认的一定客观情况的出现而引起了经济法律关系主体、客体、内容的变化。这种变更，可以是

一个或两个构成要素发生变化的部分变更,也可以是所有构成要素都发生变化的全部变更。经济法律关系的终止是指经济法主体之间的经济法律关系的消灭。它可以是权利主体实现了经济权利,义务主体履行了经济义务而正常终止,也可以是因经济法规定的情况而非正常终止。

法律事实是指经济法所确认的、能够引起经济法律关系产生、变更、终止的客观情况。经济法律规范的存在只是经济法律关系存在的客观前提,法律事实的存在才是经济法律关系产生、变更、终止的直接原因。

3. 行政法的作用

(1) 行政法具有保障行政管理有效实施的作用。这个作用主要是通过确认和赋予行政机关管理职能来实现的。

(2) 行政法具有保护公民、组织的合法权益的作用。行政法保护公民、组织的合法权益是通过建立一系列制度来实现的。

第二节 劳动法

1. 劳动合同和集体合同制度

劳动合同是劳动者与用人单位确立劳动关系、明确双方权利和义务的协议。根据协议,劳动者加入用工单位内,有义务完成其承担的工作任务并遵守内部劳动规则;用工单位有义务按照劳动者劳动的数量和质量支付劳动报酬,并提供法律和合同规定的劳动条件及保险福利待遇。我国劳动法规定:“建立劳动关系应当订立劳动合同。”

劳动合同是确立劳动关系的法律形式,订立、变更、解除和终止劳动合同都必须遵守国家的法律、法规,坚持劳动关系双方平等自愿、协商一致的原则。

劳动合同的期限分为固定期限、无固定期限和以完成一定的工作为期限3种。

(1) 劳动合同的内容。劳动合同的内容即劳动合同的基本条款,根据劳动法的规定,劳动合同的条款包括必备条款和约定条款两部分。

劳动合同的必备条款包括劳动合同期限;工作内容;劳动保护和劳动条件;劳动报酬;劳动纪律;劳动合同终止的条件;违反劳动合同的责任。

劳动合同的约定条款包括合同期限;最长不超过6个月的试用期;保守用人单位的商业秘密;当事人认为可以协商约定的其他事项。

(2) 无效劳动合同。违反法律、行政法规的劳动合同,采取欺诈、威胁等手段签订的劳动合同,内容显失公平的劳动合同为无效劳动合同。无效劳动合同从订立时就没有法律效力。劳动合同的无效由劳动争议仲裁委员会或者人民法院确认。

(3) 劳动合同的终止和解除。劳动合同的终止是指劳动合同的自然失效,不再执行。劳动合同终止的原因包括合同期限届满或者当事人约定的劳动合同终止的条件出现。

劳动合同的解除是指对已生效的劳动合同在未履行完毕之前,因某种原因提前终止。劳动法规定:

1) 经劳动合同当事人协商一致,劳动合同可以解除。

2) 用人单位在下列情况下,可以解除劳动合同:在试用期间被证明不符合录用条件的;

严重违反劳动纪律或用人单位规章制度；严重失职，营私舞弊，对用人单位利益造成重大损害的；被依法追究刑事责任的。

3) 用人单位因下列原因可以解除劳动合同，但是应当提前 30 日以书面形式通知劳动者本人：劳动者患病或非因工负伤，医疗期满后，不能从事原工作也不能从事由用人单位另行安排的工作的；劳动者不能胜任工作，经过培养或者调整工作岗位，仍不能胜任工作的；劳动合同订立时所依据的客观情况发生重大变化，致使原劳动合同无法履行，经当事人协商不能就变更劳动合同达成协议的。

4) 劳动者在提前 30 日以书面形式通知用人单位时，可以解除劳动合同。因下列情形，劳动者可以随时通知用人单位解除劳动合同：在试用期内，用人单位以暴力、威胁或者非法限制人身自由的手段强迫劳动的；用人单位未按照劳动合同约定支付劳动报酬或者提供劳动条件的。

用人单位在濒临破产进行法定整顿期间或者生产经营状况发生严重困难，确需裁减人员的，在提前 30 日向工会或者全体职工说明情况，听取工会或职工的意见，经向劳动行政部门报告后，可以裁减人员。但用人单位裁减人员后，在 6 个月内录用人员的，应优先录用被裁减的人员。

在下列情况下，用人单位不得解除劳动合同：患职业病或因工负伤并被确认丧失或者部分丧失劳动能力的；患病或负伤，在规定的医疗期内的；女职工在孕期、产期、哺乳期内的；法律、行政法规规定的其他情形。

(4) 集体合同。集体合同是由工会代表劳动者与企业之间就与职工切身利益相关的问题，通过协商谈判而签订的书面协议。签订集体合同的目的在于从整体上维护劳动者的合法权益，发挥工会在稳定劳动关系中的作用，为市场经济条件下协调劳动关系建立的一种新机制。

根据劳动法的规定，集体合同的内容包括劳动报酬、工作时间、休息休假、劳动安全、保险福利等事项。集体合同草案要提交职工代表大会或者全体职工讨论通过。集体合同签订后应报送劳动行政部门。劳动行政部门自收到集体合同文本之日起 15 日内未提出异议的，集体合同即行生效。生效的集体合同对企业和企业全体职工具有约束力，职工个人与企业订立的劳动合同中劳动条件和劳动报酬等标准不得低于集体合同的规定。

2. 工作时间和休息休假制度

(1) 工作时间。是指劳动法所规定的劳动者在单位中应从事劳动或工作的时间，包括每日应工作的时数和每周工作的天数，它们分别称为工作日和工作周。

劳动法规定，劳动者每日工作时间不超过 8 小时，平均每周不超过 44 小时。因工作性质和工作职责限制的，实行不定时工作制度，但平均每周不超过 44 小时。用人单位应当保证劳动者每周至少休息 1 日。

延长工作时间是指职工根据单位的要求，在标准工作日以外或法定节假日内进行工作。我国劳动法实行限制延长工作时间制度。用人单位由于生产经营需要，经与工会和劳动者协商后可以延长工作时间，一般每日不得超过 1 小时；因特殊原因需要延长工作时间的，在保障劳动者身体健康的条件下延长工作时间每日不超过 3 小时，每月不得超过 36 小时。延长工作时间，用人单位必须依法支付工资报酬。