供电企业技能竞赛适用

供电服务岗位知识题库

冀北电力有限公司管理培训中心 组编

CD-ROM
听音打字+录音纠错

中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

供电服务岗位知识题库

冀北电力有限公司管理培训中心 组编

中国电力出版社
CHINA ELECTRIC POWER PRESS

内 容 提 要

本题库依据2011年国家电网公司“供电服务人员岗位知识及技能竞赛”对供电服务人员知识及技能的要求，按照电力法律、法规类，营销业务知识类，营销服务类，企业文化类等方面知识点进行整理而成。题库分理论考核部分和技能考核部分，理论考核部分由选择题、判断题、简答题、计算题、案例分析题等形式组成；技能考核部分以听音打字、录音纠错为基本技能，并辅以多媒体资料。

本题库按模块化分类，便于复习，可作为营销专业供电服务人员岗位知识考试及竞赛的参考资料。

图书在版编目（CIP）数据

供电服务岗位知识题库 / 冀北电力有限公司管理培训中心组编. —北京：中国电力出版社，2012.10

ISBN 978-7-5123-3631-5

Ⅰ. ①供… Ⅱ. ①冀… Ⅲ. ①供电－工业企业－商业服务－中国－职业技能－考核－习题集 Ⅳ. ①F426.61-44

中国版本图书馆CIP数据核字（2012）第245622号

中国电力出版社出版、发行

（北京市东城区北京站西街19号 100005 http://www.cepp.sgcc.com.cn）

北京丰源印刷厂印刷

各地新华书店经售

*

2013年1月第一版 2013年1月北京第一次印刷

787毫米×1092毫米 16开本 11.625印张 272千字

印数0001—3000册 定价**35.00**元（含1CD）

敬 告 读 者

本书封底贴有防伪标签，刮开涂层可查询真伪

本书如有印装质量问题，我社发行部负责退换

版 权 专 有 翻 印 必 究

编 写 组

主　　编　马宝忠

参编人员　张冠群　苏秀敏　何平利　沈　伟

　　刘海霞　李京欣　马　静

录音制作　谷子铭　刘海霞　苏秀敏　马健康

审核人员　李征光　成建宏　张万利　郭卫国

　　李宝华　王蓉蓉　赵　爽　刘颖利

　　李志永　王哲民

前　言

按照国家电网公司培训计划，公司营销部于 2011 年起组织开展供电服务人员岗位知识竞赛。为给广大营销人员提供翔实、有针对性的学习培训材料，营销部组织网省公司相关同志，编写了《供电服务岗位知识题库》。

为保证教材质量，营销部对题库进行了认真审核。题库覆盖了理论部分和技能部分，按照电力法律、法规类，营销业务知识类，营销服务类，企业文化类等方面知识点进行整理而成。题库分理论考核部分和技能考核部分，理论考核部分由选择题、判断题、简答题、计算题、案例分析题等形式组成；技能考核部分以听音打字、录音纠错为基本技能，并辅以多媒体资料。此题库重在对基础知识、实际操作能力和综合分析能力的训练，帮助营销人员在具备一定理论水平的基础上解决实际业务问题，有利于营销人员掌握专业理论知识，提高综合素质。

本题库按模块化分类，便于复习，可作为营销专业供电服务人员岗位知识考试及竞赛的参考资料。

由于时间仓促，难免有疏漏、错误之处，恳请读者批评指正。

编　者

目　录

前言

试　题

第一部分　理论考核部分

Ⅰ　选择题 …… 3
一、电力法律、法规类 …… 3
二、营销业务知识类 …… 10
三、营销服务类 …… 29
四、企业文化类 …… 39
Ⅱ　判断题 …… 41
一、电力法律、法规类 …… 41
二、营销业务知识类 …… 45
三、营销服务类 …… 57
四、企业文化类 …… 62
Ⅲ　简答题 …… 64
一、电力法律、法规类 …… 64
二、营销业务知识类 …… 65
三、营销服务类 …… 67
四、企业文化类 …… 69
Ⅳ　计算题 …… 70
一、基础知识类 …… 70
二、专业知识类 …… 72
Ⅴ　案例分析题 …… 79
一、营销业务知识类 …… 79
二、营销服务类 …… 99

第二部分　技能考核部分

Ⅰ　听音打字……115
一、听音打字项目考试要求……115
二、听音打字示例……115
三、评分标准……116
Ⅱ　录音纠错……117
一、录音纠错考试要求……117
二、录音纠错试题示例……117

第一部分　理论考核部分

Ⅰ　选择题……123
一、电力法律、法规类……123
二、营销业务知识类……123
三、营销服务类……124
四、企业文化类……125
Ⅱ　判断题……126
一、电力法律、法规类……126
二、营销业务知识类……126
三、营销服务类……127
四、企业文化类……127
Ⅲ　简答题……128
一、电力法律、法规类……128
二、营销业务知识类……135
三、营销服务类……145
四、企业文化类……155
Ⅳ　计算题……159
一、基础知识类……159
二、专业知识类……165

供电服务岗位知识题库

试　　题

第一部分

理论考核部分

Ⅰ 选择题

一、电力法律、法规类

1．下列法律、法规和规章，不是供电企业查处窃电行为依据的是（　　）。

A．《电力供应与使用条例》　　B．《用电检查管理办法》

C．《供电营业规则》　　D．《供用电监督管理办法》

2．《供电营业规则》规定，用户对供电企业对其电能表校验结果有异议时，可向（　　）申请检定。

A．上级供电企业　　B．同级及上级电力管理部门

C．计量行政主管部门　　D．供电企业上级计量检定机构

3．检查人员现场检查确认客户有违约用电、窃电行为的，应下达有连续编号的（　　）一式二份，客户代表签字后，一份由客户留存，另一份作为处理依据。

A．《违约通知书》　B．《违约用电、窃电通知书》　C．《窃电通知书》

4．签订供用电合同应贯彻的基本原则是（　　）。

A．平等原则　B．自愿原则　C．公平原则

D．平等原则、自愿原则、公平原则、诚实信用原则

5．电力监督检查的实施主体是（　　）。

A．电力管理部门　　B．供电企业

C．技术监察部门　　D．物价部门

6．用电检查工作必须以事实为依据，以国家有关电力供应与使用的法规、方针、政策以及国家和电力行业的标准为（　　），对用户的电力使用进行检查。

A．标准　B．条例　C．条款　D．规定

7．《中华人民共和国电力法》所调整的纵向法律关系是指（　　）。

A．电力企业之间的关系　　B．电力企业与其他民事主体的关系

C．电力企业内部的管理关系　　D．政府部门对电力企业的监督管理关系

8．《农村安全用电规程》规定剩余电流动作保护器的定期检查和测试为：总保护每年至少（　　），每季至少检查试跳一次。

A．测试一次　B．测试二次　C．试跳一次　D．试跳二次

9．《中华人民共和国电力法》所称电价，是指（　　）。

A．电力生产企业的上网电价　　B．电网间的互供电价

C．电网销售电价　　D．A、B、C

10．《居民用户家用电器损坏处理办法》规定，因电力运行事故损坏后不可修复的家用

电器，其购买时间在（　　）个月以内的，若损害责任属供用企业的，则应由供电企业按原购货发票全额赔偿。

A．3　　B．5　　C．6　　D．12

11.《中华人民共和国电力法》保障和促进电力事业的发展，维护（　　）的合法权益，保障电力安全运行。

A．电力投资者、经营者和使用者　　B．电力投资者

C．经营者和使用者　　D．经营者

12.《中华人民共和国电力法》适用于中华人民共和国境内的电力（　　）活动。

A．建设、生产、供应和使用

B．建设、生产、维护和使用

C．建设、维护和使用

D．生产、供应和使用

13．从家用电器损坏之日起（　　）内，受害居民用户未向供电企业投诉并提出索赔要求的，即视为受害者已自动放弃索赔权。

A．三天　　B．七天　　C．十五天　　D．一个月

14.《居民用户家用电器损坏处理办法》第四条规定：供电企业在接到居民用户家用电器损坏投诉后，应在（　　）小时内派员赴现场进行调查、核实。

A．6　　B．12　　C．24　　D．48

15．供电点是指（　　）。

A．客户受电装置所处的位置

B．受电装置接入供电网的位置

C．供电设施的产权分界处

16．（　　）电力客户私自超过供用电双方合同约定的容量用电的，除应拆除私增容设备外，属于两部制电价的客户，应补交私增设备容量使用月数的基本电费，并承担_____私增容量基本电费的违约使用电费；其他客户应承担私增容量每千瓦时_____的违约使用电费。

A．2 倍，50 元　　B．3 倍，50 元

C．5 倍，50 元　　D．3 倍，30 元

17.《供电监管办法》施行时间是（　　）。

A．2010 年 1 月 1 日　　B．2009 年 12 月 31 日

C．2010 年 4 月 1 日　　D．2010 年 3 月 2 日

18．供用电合同应具备（　　）。

A．用电人　　B．用电地址

C．用电性质　　D．用电人、用电地址、用电性质和用电容量等

19．（　　）负责依法查处破坏电力设施或哄抢、盗窃电力设施器材的案件。

A．政府　　B．城管　　C．村镇　　D．各地公安部门

20．带电线路导线的垂直距离（导线弛度、交叉跨越距离），禁止使用皮尺、普通绳索、线尺等非（　　）进行测量。

A．电气工具　　B．绝缘工具　　C．电工工具　　D．专业工具

21.《中华人民共和国电力法》第三十一条规定：客户受电装置的设计、施工、安装和运行管理，应当符合国家标准或（　　）标准。

A．电力行业　　B．地方　　C．网局　　D．省局

22.《中华人民共和国电力法》第十四条规定：电力建设项目使用国家明令淘汰的电力设备和技术，由电力管理部门责令停止使用，没收国家明令淘汰的电力设备，并处（　　）万元以下的罚款。

A．一　　B．三　　C．五　　D．九

23．县级以上地方人民政府及其经济综合主管部门在安排用电指标时，应当保证农业和农村用电的适当比例，不在优先保证用电的为（　　）。

A．农村排涝用电　　B．农民生活用电

C．抗旱用电　　D．农业季节性生产用电

24．未经许可从事供电或变更供电营业区的，由电力管理部门责令改正，没收违法所得，并处违法所得（　　）倍以下罚款。

A．2　　B．3　　C．4　　D．5

25．在电价低的供电线路上擅自接用电价高的用电设备，若使用起始日期难以确定的，实际使用日期按（　　）个月计算。

A．2　　B．3　　C．6　　D．12

26．未经许可，从事供电或者变更供电营业区的，由电力管理部门责令改正，没收违法所得，可以并处违法所得（　　）倍以下的罚款。

A．一　　B．二　　C．三　　D．五

27．供电营业区的划分，应当考虑电网的结构和供电合理性等因素。一个供电营业区内允许设立（　　）个供电营业机构。

A．一　　B．二　　C．三　　D．不多于三个

28．逾期未交纳电费的，供电企业可从逾期之日起，每日按照电费总额的（　　）加收违约金。

A．千分之一至千分之三　　B．千分之一　　C．千分之三

29．对于本供电营业区内超出预防性试验周期，拒绝按照试验周期试验或规定项目试验的客户，用电检查人员应向客户下发（　　），限期进行试验。

A.《通知书》　　B.《检查通知书》

C.《用电检查通知书》　　D.《用电检查结果通知书》

30．用电检查工作贯穿于为电力客户服务的（　　），同时，也担负着维护供电企业合法权益的任务。

A．售前服务　　B．全过程　　C．售后服务　　D．部分过程

31．因供电设施计划检修需要停电时，供电企业应当提前（　　）天通知客户或者进行公告。

A．一　　B．三　　C．五　　D．七

32．逾期未交付电费的，自逾期之日起计算超过（　　）日，经催交仍未交付电费的，供电企业可以按照国家规定的程序停止供电。

A．30　　B．60　　C．90　　D．100

33．供电企业对已受理的用电申请，应尽速确定供电方案，在下列期限内正式书面通知客户：高压电源客户最长不超过（　　）个月。

A．一　　B．二　　C．三　　D．六

34．下列（　　）行为，应当给予治安管理处罚的，由公安机关依照治安管理处罚条例的有关规定予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任？

A．阻碍电力建设或者电力设施抢修，致使电力建设或者电力设施抢修不能正常进行的

B．扰乱电力生产企业、变电所、电力调度机构和供电企业的秩序，致使生产、工作和营业不能正常进行的

C．殴打、公然侮辱履行职务的查电人员或者抄表收费人员的

D．拒绝、阻碍电力监督检查人员依法执行职务的

E．A、B、C、D

35．按照国家有关规定，供电企业不允许实行的电价为（　　）。

A．分地区电价　　B．分时电价　　C．分类电价

36．根据国家有关法律、法规，本着平等、自愿、诚实信用的原则，以供用电（　　）明确供电人与用电人的权利和义务，明确产权责任分界点，维护双方的合法权益。

A．协议　　B．合同　　C．契约　　D．文本

37．根据《电力供应与使用条例》规定，盗窃电能的，由电力管理部门责令停止违法行为，追缴电费并处应缴电费（　　）倍以下罚款。构成犯罪的，依法追究刑事责任。

A．三　　B．四　　C．五　　D．六

38．《电力设施保护条例》是由（　　）发布的。

A．全国人民代表大会常务委员会　　B．国务院

C．国家电力公司　　D．国家经济贸易委员会

39．在所有电力法律、法规中，具有最高法律效力的是（　　）。

A．宪法　　B．电力法

C．电力供应与使用条例　　D．经济法

40．供用电合同是供电方将电力输送给用电方，用电方按规定用电并付给电费的一种（　　）。

A．法律文件　　B．协议文件

C．基础文件　　D．承诺文件

41．电力供应与使用双方应当根据（　　）的原则，按照国务院制定的电力供应与使用办法签订供用电合同，确定双方的权利义务。

A．协商一致　　B．平等互利，协商一致

C．公平、自愿　　D．平等自愿、协商一致

42．《电力供应与使用条例》自（　　）起施行。

A．1989 年 4 月 1 日　　B．1996 年 4 月 1 日

C．1989 年 9 月 1 日　　D．1996 年 9 月 1 日

43．供电企业可以使用（　　），促使用电人履行供用电合同。

A．同时履行抗辩权　　B．先履行抗辩权

C．不安抗辩权　　D．抗辩权

44．客户缴费日期、地点和方式发生变更时，应在变更前（　　）个工作日告知客户。

A．5　　B．7　　C．10　　D．15

45．订立合同须经过（　　）两个法定阶段。

A．要约和承诺　　B．意思和表示

C．起草和抄写　　D．协商和谈判

46．从事供用电监督管理的机构和人员要以电力法律和行政法规以及技术标准为准则，必须以事实为依据做好供用电（　　）工作。

A．检查　　B．监督管理

C．行政管理　　D．用电管理

47．破坏电力、煤气或者其他易燃、易爆设备，危害公共安全，尚未造成严重后果的，处（　　）有期徒刑。

A．3 年以上，10 年以下　　B．3 年以上，7 年以下

C．5 年以上　　D．5 年以下

48．以下哪项不是国家对电力供应和使用的管理原则（　　）。

A．安全用电　　B．绿色用电　　C．节约用电　　D．计划用电

49．合同正常变更的唯一条件是当事人（　　）。

A．具有行为能力　B．具有意思能力　C．协商一致　　D．不违法

50．违约责任是一种（　　）法律责任。

A．合同　　B．侵权　　C．欺诈　　D．刑事

51．企业应加强对电力设施的保护工作，对危害电力设施安全的行为，应采取适当措施，（　　）。

A．予以制止　　B．给予保护　　C．立即报警　　D．保护现场

52．安装在客户处的用电计量装置，由（　　）负责保护。

A．供电企业　　B．电力管理部门

C．客户　　D．供电企业与客户协商确定

53．盗窃电能价格在（　　）以上者，即构成犯罪。依照《中华人民共和国刑法》的规定追究其刑事责任。

A．3000 元　　B．2000 元　　C．1000 元　　D．5000 元

54．用户擅自使用已经在供电企业办理暂停使用手续的电力设备，属于（　　）用电行为，应停用违约使用的设备。

A．窃电　　B．违法　　C．违约　　D．违章

55．国家对电力供应与使用的管理原则是（　　）。

A．安全用电　　B．节约用电　　C．计划用电　　D．合理用电

56．《中华人民共和国电力法》所称电价，是指（　　）。

A．电力生产企业的上网电价

B．电网间的互供电价

C．电网销售电价

57．（　　）以下哪种原因，电力企业可不承担赔偿责任？

A．不可抗力　　B．第三人的过错　　C．客户过负荷用电

58．（　　）下列行为，应当给予治安管理处罚的，由公安机关依照治安管理处罚条例的有关规定予以处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。

A．阻碍电力建设或者电力设施抢修，致使电力建设或者电力设施抢修不能正常进行的

B．扰乱电力生产企业、变电站、电力调度机构和供电企业的秩序，致使生产、工作和营业不能正常进行的

C．殴打、公然侮辱履行职务的查电人员或者抄表收费人员的

D．拒绝、阻碍电力监督检查人员依法执行职务的

59．供电方式应当按照（　　）和便于管理的原则，由电力供应与使用双方根据国家有关规定以及电网规划、用电需求和当地供电条件等因素协商确定。

A．安全　　B．可靠　　C．经济　　D．合理

60．供电企业应当在其营业场所对（　　）进行公告。

A．用电程序　　B．用电制度　　C．收费标准

61．县级以上人民政府电力管理部门应当遵照国家产业政策，按照（　　）的原则，做好计划用电工作。

A．统筹兼顾　　B．保证重点

C．先公后私　　D．择优供应

62．（　　）下列哪些行为是危害供电、用电安全，扰乱正常供电、用电秩序的行为。

A．擅自改变用电类别

B．擅自超过合同约定的容量用电

C．擅自超过计划分配的用电指标的

D．擅自使用已经在供电企业办理暂停使用手续的电力设备，或者擅自启用已经被供电企业查封的电力设备

63．窃电行为包括：（　　）

A．在供电企业的供电设施上，擅自接线用电

B．绕越供电企业的用电计量装置用电

C．伪造或者开启法定的或者授权的计量检定机构加封的用电计量装置封印用电

D．故意损坏供电企业用电计量装置

64．（　　）违反电力供应与使用条例规定，有下列行为之一的，由电力管理部门责令改正，没收违法所得，可以并处违法所得 5 倍以下的罚款。

A．未按照规定取得《供电营业许可证》，从事电力供应业务

B．擅自伸入或者跨越供电营业区供电

C．擅自向外转供电

D．擅自增加收费项目

65．电力设施的保护，实行（　　）相结合的原则。

A．电力管理部门　B．公安部门　　C．电力企业　　D．人民群众

66．（　　）县以上地方各级电力管理部门应采取以下措施，保护电力设施。

A．在必要的架空电力线路保护区的区界上，应设立标志，并标明保护区的宽度和保护规定

B．在架空电力线路导线跨越重要公路和航道的区段，应设立标志，并标明导线距穿越物体之间的安全距离

C．地下电缆铺设后，应设立永久性标志，并将地下电缆所在位置书面通知有关部门

D．水底电缆敷设后，应设立永久性标志，并将水底电缆所在位置书面通知有关部门。

67．电力工业环境保护管理应实行电力环境保护职能机构全过程归口管理和各部门分工负责制，管理工作要做到（　　）。

A．法制化　　B．规范化　　C．制度化　　D．完善化

68．有下列情况之一的电力建设项目环境影响评价工作应由电力系统的评价单位作为负责单位（　　）。

A．对需要向国外提供环境影响报告书的

B．本期容量为 600MW 及以上，规划容量为 1200MW 及以上的

C．位于复杂地形且容量为 300MW 及以上的

69．根据实际需要，按用电检查管理办法规定的内容定期或不定期地对用户的（　　）进行监督检查。

A．安全用电　　B．节约用电

C．计划用电状况　　D．绿色用电

70．供电企业供电的额定电压高压供电有（　　）。

A．380V　　B．35（63）kV　　C．110kV　　D．220kV

71．哪些情形不经批准即可中止供电，但事后应报告本单位负责人（　　）。

A．不可抗力和紧急避险　　B．欠费经催缴仍未交费

C．确有窃电行为　　D．违章用电

72．供电监管应当依法进行，并遵循（　　）的原则。

A．公开　　B．公正　　C．公平　　D．效率

73．网省公司应建立采集系统建设风险管理与控制机制，降低系统建设风险，重点在（　　）等方面制定风险防范措施。

A．政策支持　　B．社会环境　　C．建设质量　　D．安全管理

74．承装（修、试）电力设施许可证管理办法所称承装、承修、承试电力设施，是指对（　　）电力设施的安装、维修和试验。

A．输电　　B．供电　　C．配电　　D．受电

75．有（　　）情形，申请增加承装（修、试）电力设施许可证类别或者提高许可证等级的，一年内不予受理。

A．发生较大生产安全事故或者发生两次以上一般生产安全事故的

B．超越许可范围从事承装（修、试）电力设施活动的

C．发生重大质量责任事故的

D．涂改、倒卖、出租、出借许可证，或者以其他形式非法转让许可证的

76．有（　　）情形的，派出机构应当依法办理承装（修、试）电力设施许可注销手续。

A．许可有效期届满未按照本办法规定申请延续或者延续申请未批准的

B．承装（修、试）电力设施单位因解散、破产、倒闭、歇业、合并、分立等原因依法终止的

C．许可依法被撤销、撤回，或者许可证被依法收缴或者吊销的

D．法律、法规规定的应当注销许可的其他情形

77．（　　）举报有哪些情形，电力监管机构不予受理。

A．举报事项不属于电力监管机构职责范围的

B．没有明确的被举报人或者被举报人无法查找

C．没有具体的违法事实或者查案线索不清晰的

D．与当事人有利害关系的

78．（　　）电力监管机构处理举报的工作人员有哪些情形，应当回避。

A．与举报事项有利害关系的

B．与当事人有利害关系的

C．其他电力监管机构认为应当回避的情形

D．举报事项不属于电力监管机构职责范围的

二、营销业务知识类

1．业扩报装工作坚持（　　）的原则，严格执行统一的技术标准、工作标准、服务标准。

A．一口对外　　B．三不指定　　C．便捷高效　　D．办事公开

2．受理客户用电申请后，应在（　　）个工作日内将相关资料转至下一个流程相关部门。

A．1　　B．2　　C．3　　D．5

3．复费率电能表为电力部门实行（　　）提供计量手段。

A．两部制电价　　B．各种电价

C．不同时段的分时电价　　D．先付费后用电

4．《国家电网公司业扩报装工作规范》中规定低压供电方案的有效期为（　　）。

A．10 天　　B．15 天　　C．30 天　　D．3 个月

5．《国家电网公司业扩报装工作规范》中规定高压供电方案的有效期为（　　）。

A．1 年　　B．1 个月　　C．3 个月　　D．6 个月

6．（　　）建筑面积在 50m^2 及以下的住宅用电每户容量宜不小于____kW；大于 50m^2 的住宅用电每户容量宜不小于____kW。

A．4、6　　B．4、8　　C．6、8　　D．6、10

7．对 35kV 供电的用户，供电设备计划检修停电次数每年不应超过（　　）。

A．1 次　　B．2 次　　C．3 次　　D．5 次