

石油石化职业技能鉴定试题集
SHIYOU SHIHUA ZHIYE JINENG JIANDING SHITIJ

HUAWUYUAN

话 务 员

中国石油天然气集团公司职业技能鉴定指导中心 编

中国石油大学出版社

石油石化职业技能鉴定试题集

话 务 员

● 中国石油天然气集团公司职业技能鉴定指导中心 编

中国石油大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

话务员/中国石油天然气集团公司职业技能鉴定指导
中心编. —东营:中国石油大学出版社,2009.8

(石油石化职业技能鉴定试题集)

ISBN 978-7-5636-2888-9

I. 话… II. 中… III. 电话—邮电业务—职业技能鉴定—
习题 IV. F626.13-44

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 135029 号

丛 书 名:石油石化职业技能鉴定试题集

书 名:话务员

作 者:中国石油天然气集团公司职业技能鉴定指导中心

责任编辑:阙青兵(电话 0532—86981538)

出 版 者:中国石油大学出版社(山东 东营 邮编 257061)

网 址:<http://www.uppbook.com.cn>

电子信箱:zhiyejiaoyu_qqb@163.com

印 刷 者:沂南县汇丰印刷有限公司

发 行 者:中国石油大学出版社(电话 0546—8392565,8399580)

开 本:185×260 印张:21.75 字数:557千字

版 次:2009年8月第1版第1次印刷

定 价:48.00元

石油石化职业技能鉴定试题集

编审委员会

主任 孙金瑜

副主任 向守源 邱颖

委员 (以姓氏笔画为序)

丁传峰

丁福良

王阳福

王运才

王奎一

司志臣

朱正建

朱春杰

刘孝祖

刘金彪

刘晓华

许坚

纪安德

李世效

李孟洲

李超英

杨日新

杨明亮

杨静芬

宋玉权

张全胜

张树忠

张晓明

张爱东

张章兴

陈若平

帕尔哈提

庞宝森

赵华

胡友彬

郭为民

职丽枫

曹宗祥

崔昶

崔贵维

韩伟

蔡激扬

熊术学

樊红五

潘慧

前言

Preface

为适应技术、工艺、设备、材料的发展和更新,提高石油石化企业员工队伍素质,满足培训、鉴定工作的需要,中国石油天然气集团公司职业技能鉴定指导中心和中国石油化工集团公司职业技能鉴定指导中心共同组织对“十五”期间编写的部分工种职业技能鉴定题库进行了修订,同时新组织开发了部分工种职业技能鉴定题库。

本套题库的编写坚持以职业活动为导向、以职业技能为核心、统一规范、充实完善的原则,注重内容的先进性与通用性;修订的题库在原题库基础上做了较大的补充和修改,增加了鉴定点和试题,内容主要是新技术、新工艺、新设备、新材料。理论知识试题仍分为选择题、判断题、简答题、计算题4种题型,以客观性试题为主;技能操作试题体现了具体化、量化、可检验、可考核的原则,更具有可操作性。

为方便石油石化企业员工学习使用,现将题库中部分试题编辑出版,形成本套《石油石化职业技能鉴定试题集》。每个工种按级别编写,合为一册出版。理论知识试题公开出版了题库中70%左右的试题,其余30%的隐含试题在相应鉴定点中都可找到同类型或同内容的试题。新试题集出版后,原试题集不再使用。

本工种题库由大庆油田组织编写,龙秀丽、张旅霞任主编。参加编写的人员有潘爱龙、洪军、晋宏明、刘春梅、戴波、朱立波;参加审定的人员有大庆油田杨明亮、于立英、贾学海,辽河油田隋艳琦,管道局韩玉英。在此表示衷心感谢!

由于编者水平有限,书中错误、疏漏之处恳请广大读者提出宝贵意见。

编者
2009年5月

目 录

Contents

职业资格等级标准(节选).....	(1)
-------------------	-----

第一部分 初级理论知识试题

鉴定要素细目表.....	(5)
理论知识试题	(11)
理论知识试题答案	(54)

第二部分 初级技能操作试题

考试内容层次结构表	(59)
鉴定要素细目表	(60)
技能操作试题	(61)

第三部分 中级理论知识试题

鉴定要素细目表	(96)
理论知识试题.....	(101)
理论知识试题答案.....	(141)

第四部分 中级技能操作试题

考试内容层次结构表.....	(152)
鉴定要素细目表.....	(153)
技能操作试题.....	(154)

第五部分 高级理论知识试题

鉴定要素细目表.....	(185)
--------------	-------

理论知识试题·····	(190)
理论知识试题答案·····	(229)

第六部分 高级技能操作试题

考试内容层次结构表·····	(240)
鉴定要素细目表·····	(241)
技能操作试题·····	(242)

第七部分 技师理论知识试题

鉴定要素细目表·····	(274)
理论知识试题·····	(278)
理论知识试题答案·····	(307)

第八部分 技师技能操作试题

考试内容层次结构表·····	(314)
鉴定要素细目表·····	(315)
技能操作试题·····	(316)
参考文献·····	(340)

职业资格等级标准(节选)

一、基础知识

1. 电工基础知识

- (1) 直流电路的基础知识。
- (2) 交流电路的基础知识。

2. 电子电路知识

- (1) 模拟电路的基础知识。
- (2) 数字电路的基础知识。

3. 生产质量管理

- (1) 相关电信条例。
- (2) 机房维护管理规定。
- (3) 安全环保常识。
- (4) 质量管理体系。

二、工作要求

1. 初级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、表达与沟通	(一) 语言表达	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能使用普通话受理客户业务 2. 能听懂地方常用方言 3. 能进行英语应答 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 普通话的基础要求 2. 汉语拼音的发音方法 3. 常用字词的拼读方法 4. 常用的英语问候语、称谓语 5. 语言的特征 6. 百家姓的拼读方法
	(二) 交流沟通	能使用电话礼仪解决客户需求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 礼仪的基本概念 2. 电话礼仪的要求及方法 3. 话务服务用语的规范 4. 公共关系的基本概念
二、操作与维护	(一) 应用操作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能使用 Windows 操作系统 2. 能操作坐席终端应用软件 3. 能使用 IE 浏览网页 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Windows 系统的操作方法 2. 话务员坐席应用软件的操作方法 3. 网络浏览器的操作方法
	(二) 文字录入	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能盲打规定数量的字母 2. 能进行每分钟 50 个汉字的录入操作 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 键盘操作的方法 2. 键盘常用的功能键与控制键 3. 指法及坐姿要求 4. 汉语拼音的拼写规则 5. 拼音输入法的使用方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
三、业务处理	(一) 基础业务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能受理常规号码的信息查询业务 2. 能受理常规客户的投诉及建议业务 3. 能处理常规客户回访及信息回复业务 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 话务坐席的基本功能 2. 话务工作的各项指标 3. 省会及主要城市地理概况 4. 省会及主要城市邮编、长途区号 5. 话务员的工作规范 6. 电话号码查询代码编码规则 7. 客户服务的基本要求 8. 呼叫中心的基本概念
	(二) 综合管理	能进行客户信息资料分类管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 话务统计管理功能的操作方法 2. 本地域单位、行业基本信息

2. 中级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、表达与沟通	(一) 语言表达	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能进行正确辨音 2. 能使用业务英语受理客户业务 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 声音的训练方法 2. 特殊字词的发音训练方法 3. 方言与普通话的差异 4. 常用业务英语
	(二) 交流沟通	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能控制声音和语速,语音语调平稳 2. 能运用与人沟通、有效交流的方法 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 语音的控制方法 2. 修养的含义 3. 公共关系的类型、构成及职能 4. 沟通的要素及技巧
二、操作与维护	(一) 应用操作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能使用计算机常用软件维护坐席终端 2. 能优化配置计算机网络 3. 能处理坐席终端外设的连接故障 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Office 软件的操作方法 2. 压缩和解压缩软件的操作方法 3. 计算机网络的配置方法 4. 坐席终端的维护与故障处理方法
	(二) 文字录入	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能听打数字信息,每分钟录入 150 个数字 2. 能进行每分钟 70 个汉字录入操作 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 声调辨别方法 2. 五笔输入法拆分汉字的原则
三、业务处理	(一) 基础业务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能受理非规范号码信息的查询 2. 能受理信息咨询 3. 能进行市场调查及电话营销 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 查号(人工接续)台话务规程 2. 客户服务中心的业务管理 3. 话务的接续及分配 4. 电话营销的基本方法
	(二) 综合管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能进行生产现场管理、质量管理 2. 能管理知识库系统,进行信息分类 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 电信服务质量监督管理的要求 2. 服务质量指标的分析计算 3. 知识库在客户服务中心的应用 4. CTI 技术的应用方法

3. 高级

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、表达与沟通	(一) 语言表达	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能组织简明扼要的业务语言 2. 能使用英语受理外宾的业务咨询 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 语法的基本要求 2. 语句功能分类 3. 电信及计算机专业英语

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、表达与沟通	(二) 交流沟通	1. 能进行电话调查访问 2. 能应对与攻击型客户的冲突	1. 公共关系调查的内容及方法 2. 攻击型客户的应对技巧 3. 处理异议与困难的方法及技巧 4. 沟通中障碍和冲突的处理方法 5. 客户投诉抱怨的应对方法
二、操作与维护	(一) 应用操作	1. 能处理系统的网络连接故障 2. 能处理坐席终端应用软件的故障 3. 能进行数据库的基本操作	1. 计算机故障诊断方法 2. 计算机系统性能评测的常用方法 3. 系统网络连接与坐席终端应用软件故障的处理方法 4. 数据库的操作方法
	(二) 文字录入	能进行每分钟 90 个汉字录入操作	1. 数字键盘的使用方法 2. 五笔字型输入法词句的输入方法 3. 五笔字型软件的操作方法
三、业务处理	(一) 基础业务	1. 能采集客户需求数据按规则进行编排 2. 能使用 E-mail 提供客户服务信息交流 3. 能进行各类外拨业务规划调度操作	1. 呼叫中心与 CRM 的关系 2. 客户关系管理的基本内容与数据编排方法 3. 电子邮件的发送方法 4. 语音技术的应用 5. IVR 系统的基本概念及应用方法
	(二) 综合管理	1. 能分配角色及相应操作权限 2. 能进行系统参数配置管理 3. 能出具 ACD 报告、坐席工作量报告及质量评估报表	1. 组织内部管理的方式及资料维护的要求 2. 话务系统的系统管理功能应用方法 3. 话务系统的高级管理员功能应用方法 4. 业务台话务量的统计及分析方法

4. 技师

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
一、表达与沟通	(一) 语言表达	1. 能进行文字撰写、文章编辑 2. 能使用英语进行交流	1. 应用文的写作方法 2. 命题会话的要求 3. 电信通话英语和情景对话英语
	(二) 交流沟通	1. 能运用客户服务中的谈判技巧 2. 能运用心理调解方法,调整员工心理状态	1. 公共关系的方案实施原则 2. 话务员心理状态的调控方法 3. 投诉过程中的压力缓解方法 4. 话务员积极心态的培养方法
二、操作与维护	(一) 应用操作	1. 能进行 ACD 维护系统的操作 2. 能进行 IVR 业务系统的维护 3. 能进行 CTI 业务系统的维护	1. ACD 系统的使用方法 2. CTI 系统的维护方法 3. IVR 系统的维护方法
	(二) 系统维护	1. 能进行数据库的数据维护 2. 能进行应用系统设备的维护	1. 数据库数据的管理方法 2. 服务器客户端的使用方法 3. 呼叫中心设备的组成及维护方法

续表

职业功能	工作内容	技能要求	相关知识
三、业务处理	(一) 基础业务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能整理业务调查结果数据 2. 能调整数据结构,进行数据分类 3. 能进行呼叫量预测,建立时间表分析 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 统计分析的基本方法 2. 排队机的数据管理方法 3. 服务器平台的运用方法 4. 呼叫中心的管理指标
	(二) 综合管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 能进行员工时序安置和工作调度 2. 能撰写业务学习资料、业务培训教材 3. 能进行业务培训 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 员工工作安排的原则 2. 专业技术论文及培训教材的编写方法 3. 培训的有关要求

第一部分 初级理论知识试题

鉴定要素细目表

行为领域	代码	鉴定范围 (重要程度比例)	鉴定 比重	代码	鉴 定 点	重要 程度	备注
基 础 知 识 A 25% (38 : 09 : 04)	A	电工基础 (15 : 04 : 02)	10%	001	导体的概念	X	
				002	绝缘体的概念	Y	
				003	电荷的性质	Z	
				004	电场的概念	Y	
				005	电路的概念	X	
				006	电路的状态	X	
				007	电阻的概念	X	
				008	电流的概念	X	
				009	电压的概念	X	
				010	电位的含义	X	
				011	电压与电位的关系	X	
				012	电功的概念	Y	
				013	电功率的概念	X	
				014	电阻串联的特点	X	
				015	电阻并联的特点	Z	
				016	电感的定义	X	
				017	电容器的概念	Y	
				018	电容器的连接方式	X	
				019	电容器串联的特点	X	
				020	电容器并联的特点	X	
				021	欧姆定律的定义	X	
	B	地理知识 (16 : 03 : 01)	10%	001	我国地理区域划分内容	X	
				002	我国行政区域划分内容	X	
				003	全国各省会名称	X	
				004	全国各省、自治区的简称	X	
				005	全国主要城市所属行政区域	Y	
				006	全国各省会的长途区号	X	
				007	全国主要城市的长途区号	X	

续表

行为领域	代码	鉴定范围 (重要程度比例)	鉴定 比重	代码	鉴 定 点	重要 程度	备注
基础 知识 A 25% (38:09:04)	B	地理知识 (16:03:01)	10%	008	全国各省会城市的邮政编码	X	
				009	全国主要城市的邮政编码	X	
				010	北京市行政区域概况	X	
				011	上海市行政区域概况	Y	
				012	天津市行政区域概况	X	
				013	重庆市行政区域概况	Y	
				014	港、澳、台地区概况	X	
				015	世界各大洲的划分	X	
				016	世界主要国家首都名称	X	
				017	世界主要国家的长途区号	X	
	018	世界主要城市所在时区	X				
	019	世界主要城市	Z				
	020	世界主要国家的邮政编码	X				
	C	生产质量管理 (07:02:01)	5%	001	安全工作的重要性	X	
				002	消防器材的使用方法	X	
				003	常见警示符号的含义	X	
				004	常见安全标志的含义	X	
				005	触电事故的类别	Z	
				006	触电急救方法	X	
				007	保护接地的概念	X	
008				HSE 的含义	Y		
009				值班制度的内容	X		
010				机房管理规定的內容	Y		
专业 知识 B 75% (119:24:10)	A	话务知识 (39:08:03)	25%	001	话务员的基本要求	X	
				002	话务员的基本功	X	
				003	排队机的坐席系统	Y	
				004	话务坐席的分类	X	
				005	话务坐席的功能	X	
				006	查询编码的规则	X	
				007	工业企业常用词组的统一编码	X	
				008	行政部门常用词组的统一编码	X	
				009	客户服务中心的功能	Y	
				010	客户服务中心的基本业务	X	
				011	日常文明礼貌用语	X	
				012	话务岗位规范用语	X	
				013	服务用语的要求	X	

续表

行为领域	代码	鉴定范围 (重要程度比例)	鉴定 比重	代码	鉴 定 点	重要 程度	备注
专 业 知 识 B 75% (119 : 24 : 10)	A	话务知识 (39 : 08 : 03)	25%	014	话务员服务忌语	X	
				015	话务服务时限要求	X	
				016	话务服务质量指标	X	
				017	话务工作质量指标	X	
				018	话务员岗位职责	X	
				019	话务台的基础工作	X	
				020	通信服务质量要求	X	
				021	常用号码的记忆方法	X	
				022	话务操作中的基本概念	Y	
				023	党政机关常用词组编码的统一名称	X	
				024	首问负责制的实施	X	
				025	首问负责制的工作制度	X	
				026	首问负责制的工作流程	Y	
				027	客户的定义	X	
				028	客户的需求的含义	Y	
				029	客户的满意度	Z	
				030	客户服务的准则	X	
				031	呼叫中心的基本概念	X	
				032	呼叫中心的分类	X	
				033	呼叫中心的发展过程	X	
				034	呼叫中心的功能特点	X	
				035	呼叫中心坐席员的工作空间	X	
				036	客户服务的意义	X	
				037	呼叫中心的功能要求	X	
				038	呼叫中心的接入方式	X	
				039	常规呼入业务处理流程	X	
				040	常规呼出业务处理流程	Z	
				041	114 查号系统的基本功能	X	
				042	话务坐席的班长席的功能	X	
				043	考评模板管理的使用方法	X	
044	114 查号系统的信息采集功能	X					
045	业务通知公告栏的使用方法	Z					
046	黑名单管理业务的使用方法	Y					
047	红名单管理业务的使用方法	X					
048	工单处理业务的使用方法	Y					
049	话务量的概念	X					

续表

行为领域	代码	鉴定范围 (重要程度比例)	鉴定 比重	代码	鉴 定 点	重要 程度	备注
专 业 知 识 B 75%	A	话务知识 (39:08:03)	25%	050	话务统计管理功能的使用方法	Y	
	B	语言知识 (16:03:02)	10%	001	语言的起源	X	
				002	语言的特征	X	
				003	语言的交流	X	
				004	普通话的定义	Y	
				005	普通话的形成	X	
				006	普通话的声调	Y	
				007	普通话的变调	Y	
				008	声音产生的基本要素	Z	
				009	音素的含义	Z	
				010	音节的含义	X	
				011	声母的发音部位	X	
				012	声母的发音方法	X	
				013	单元音的韵母的发音方法	X	
				014	复元音韵母的类型	X	
	015	带鼻音韵母的类型	X				
	016	韵母结构	X				
	017	汉语拼音的拼写规则	X				
	018	常用字的拼读方法	X				
	019	常用单位名称的拼读方法	X				
	020	常用的百家姓	X				
021	汉语拼音字典的使用方法	X					
C	汉字录入 (16:03:01)	10%	001	键盘的标准键区	X		
			002	键盘的功能键区	X		
			003	键盘的编辑键区	X		
			004	键盘的数字键区	X		
			005	键盘常用的功能键与控制键	X		
			006	打字的正确姿势	X		
			007	打字时各个手指的分工	X		
			008	键盘操作的正确方法	X		
			009	键盘指法训练要点	X		
			010	标准键区字母与指法练习方法	Z		
			011	非字母键与结合打字的练习方法	X		
			012	指法训练与难点	X		
			013	汉字输入法分类	X		

(119:24:10)

续表

行为领域	代码	鉴定范围 (重要程度比例)	鉴定 比重	代码	鉴 定 点	重要 程度	备注
专 业 知 识 B 75% (119 : 24 : 10)	C	汉字录入 (16 : 03 : 01)	10%	014	拼音输入法种类	Y	
				015	全拼输入法的规则	X	
				016	智能拼音输入法的特点	X	
				017	智能拼音输入法的使用技巧	X	
				018	智能拼音输入法提高效率的基本方法	Y	
				019	智能拼音输入法汉字输入基本过程	Y	
				020	输入法间的切换方法	X	
	D	礼仪与沟通 (16 : 03 : 01)	10%	001	礼的概念	X	
				002	礼貌的概念	X	
				003	礼节的概念	X	
				004	称呼礼节	X	
				005	礼仪的概念	X	
				006	礼仪的特征	X	
				007	礼仪的原则	Y	
				008	礼仪的作用	X	
				009	言谈的礼仪	Y	
				010	举止行为礼仪	X	
				011	服务礼仪的概念	X	
				012	通信服务礼仪的规范	X	
				013	拒绝与道歉的语言礼仪	X	
	E	计算机知识 (16 : 03 : 02)	10%	001	计算机的概念	X	
				002	计算机的发展过程	Y	
				003	计算机的性能指标	X	
				004	计算机主机的结构	X	
				005	计算机的分类	X	
				006	计算机系统的组成	X	
				007	计算机操作系统的常识	X	
				008	计算机的硬件系统	X	
				009	计算机的应用软件	X	

续表

行为领域	代码	鉴定范围 (重要程度比例)	鉴定 比重	代码	鉴 定 点	重要 程度	备注
专 业 知 识 B 75% (119 : 24 : 10)	E	计算机知识 (16 : 03 : 02)	10%	010	计算机的系统软件	Y	
				011	计算机的输入/输出设备	X	
				012	鼠标的操作方法	X	
				013	特殊功能键的作用	X	
				014	计算机显示器	Z	
				015	计算机的开关机方法	X	
				016	计算机各部件的连接方式	X	
				017	Windows XP 的特点	X	
				018	Windows XP 文件的类型	X	
				019	文件的命名规则	Y	
				020	文件的类型	Z	
	021	IE 浏览器的使用	X				
	F	英语知识 (08 : 02 : 00)	5%	001	基数词	X	
				002	序数词	X	
				003	复数词	X	
				004	时刻的表示方法	Y	
				005	日期的表示方法	X	
				006	星期的表示方法	X	
				007	月份的表示方法	Y	
				008	常用的问候语	X	
				009	常用的告别语	X	
				010	常用的称谓词	X	
	G	通信相关知识 (08 : 02 : 01)	5%	001	通信网的组成方式	X	
				002	通信网的分类方法	X	
				003	通信网的基本结构	X	
				004	通信网的构成要素	X	
				005	通信网的路由设置	X	
				006	电话通信网的等级结构	X	
				007	长途电话网的概念	X	
				008	长途电话网的分类	Y	
				009	本地电话网的概念	X	
010				本地电话网的分类	Y		
011				本地电话网的特点	Z		

注: X—核心要素; Y—一般要素; Z—辅助要素。