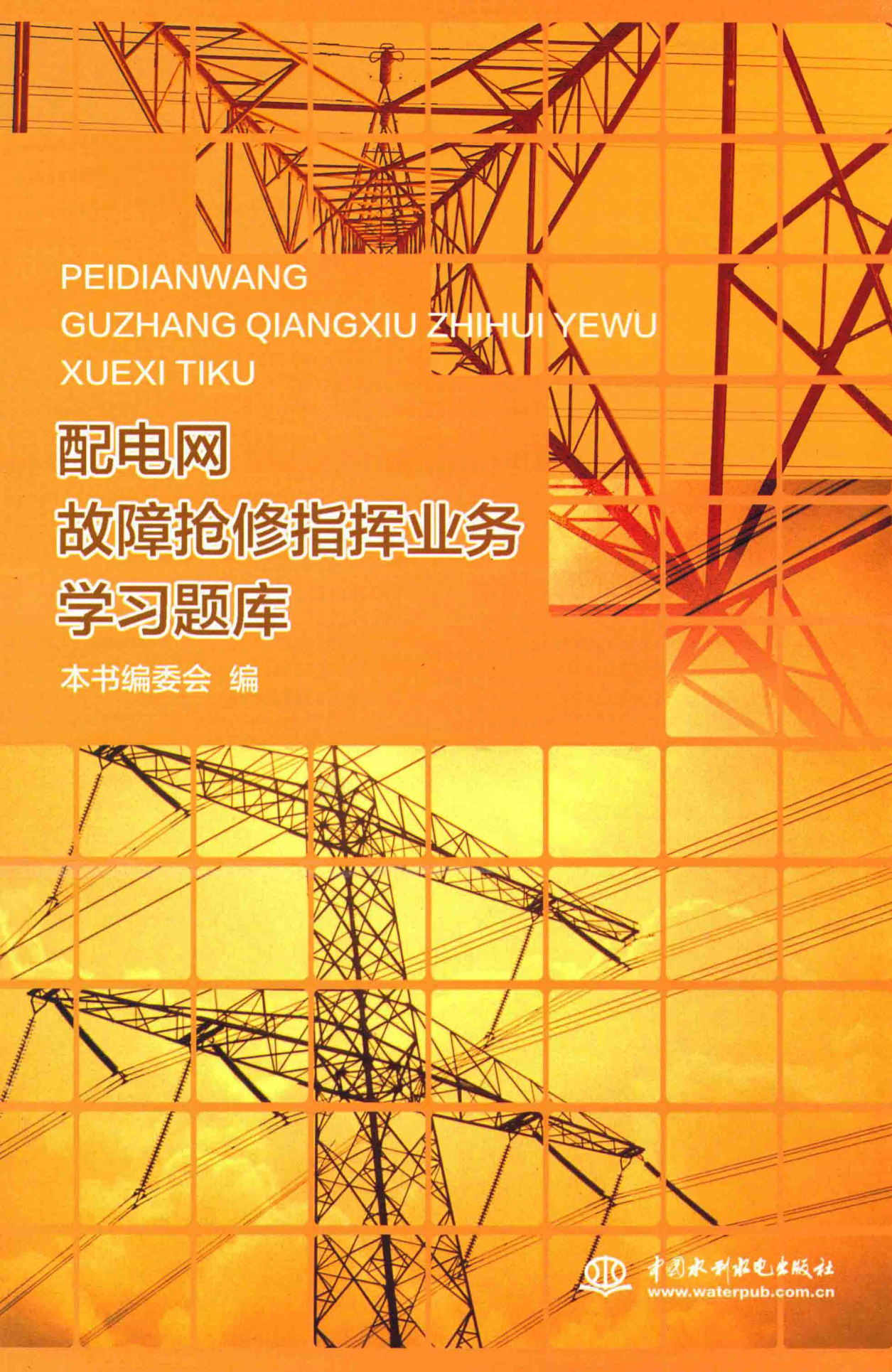




PEIDIANWANG

GUZHANG QIANGXIU ZHIHUI YEWU

XUEXI TIKU

配电网 故障抢修指挥业务 学习题库

本书编委会 编



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

配电网 故障抢修指挥业务 学习题库

本书编委会 编



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

内 容 提 要

本书是国家电网江苏省电力公司精益开展配网抢修指挥业务体系建设与运行管理,全面加强人员持证上岗考试和定期集中轮训成果的总结提炼,共分为四章,内容涵盖了配电网一次主要设备的概念、配网故障报修工单接派与研判、配电网停电信息编译与报送,以及配网抢修指挥业务开展相关的优质服务、信息安全、保密等相关方面的习题。

本书可为从事配网抢修指挥业务的工作人员提供参考,也可作为配网抢修指挥业务管理人员熟悉相关业务的参考用书。

图书在版编目(C I P)数据

配电网故障抢修指挥业务学习题库 / 《配电网故障抢修指挥业务学习题库》编委会编. — 北京:中国水利水电出版社, 2015. 4 (2015. 5重印)
ISBN 978-7-5170-3093-5

I. ①配… II. ①配… III. ①配电系统—故障修复—业务培训—习题集 IV. ①TM727-44

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第078697号

书 名	配电网故障抢修指挥业务学习题库
作 者	本书编委会 编
出版发行	中国水利水电出版社 (北京市海淀区玉渊潭南路1号D座 100038) 网址: www. waterpub. com. cn E-mail: sales@waterpub. com. cn 电话: (010) 68367658 (发行部)
经 售	北京科水图书销售中心(零售) 电话: (010) 88383994、63202643、68545874 全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	北京时代澄宇科技有限公司
印 刷	北京嘉恒彩色印刷有限责任公司
规 格	184mm×260mm 16开本 6.75印张 137千字
版 次	2015年4月第1版 2015年5月第2次印刷
印 数	3001—4500册
定 价	26.00元

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社发行部负责调换

版权所有·侵权必究

本书编委会

主 任：朱 斌

副 主 任：孙大雁

委 员：刘金官 赵明奇 罗建裕 吴 奕
苏大威 鲍丽山 崔 玉 蒋志成
张 芳 葛 印

编写组组长：鲍丽山

编写组副组长：崔 玉 蒋志成

编写组成员：（按姓氏拼音排序）

陈 辉	葛 印	李海东	刘晓宏	陆圣芝
马生坤	浦 挺	孙 勇	孙佳炜	汤继刚
王 吉	王安春	许 见	殷 伟	杨金喜
张 芳	张 欣	朱 红		

审核组成员：（按姓氏拼音排序）

陈小平	封 波	郝 威	蒋 玲	康冬波
李 闯	凌 华	陆志兵	陆志平	王 昆
王 林	王跃武	魏 静	章 益	张大林

前 言

2013年年底，按照国家电网公司“三集五大”体系全面建设方案，配电网故障抢修指挥业务正式纳入“大运行”体系，由各级电力调度控制中心负责业务日常运行及专业管理工作。

配网抢修指挥业务主要包括配电网故障报修工单接受、故障研判、派单指挥、过程监督、工单回复审核以及配电网停电信息报送。该业务的开展情况对电力调度控制中心履行电网调控运行指挥中枢职能、对市县供电公司提升故障抢修效率、对市县供电公司履行对社会服务承诺的实现起到很大的促进作用。

为做好配网抢修指挥业务工作，国家电网江苏省电力公司制定了配网抢修指挥人员持证上岗考试和定期集中轮训制度，围绕业务开展和人员管理需要，从配电网一次主要设备的概念，配网故障报修工单接派、研判、回单审核，配电网停电信息编译与报送，以及配网抢修指挥业务开展相关的优质服务、信息安全、保密相关知识等方面，组织编制学习资料和考试题库，编写出版本书。

希望本书能为从事配电网故障抢修指挥工作的专业人员提供学习与培训参考，为提高配电网抢修指挥专业管理水平提供有效的帮助。

由于编写时间仓促，书中难免存在不妥或疏漏之处，恳请读者批评指正，以便进一步完善与提高。

编 者

2015年3月

目 录

前言

第一章 综合知识	1
第一节 单选题	1
第二节 多选题	9
第三节 判断题	16
第二章 配网一次	19
第一节 单选题	19
第二节 多选题	24
第三节 判断题	31
第三章 接派单和故障研判	37
第一节 单选题	37
第二节 多选题	43
第三节 判断题	50
第四章 停电信息	58
第一节 单选题	58
第二节 多选题	64
第三节 判断题	67
附录一 配网抢修指挥业务相关名词解释	71
附录二 供用电设备资产划分说明	75
附录三 95598 抢修工单填写规范	79
附录四 配网抢修指挥业务回单模板	81
附录五 配网抢修指挥业务知识手册	84
附录六 配网抢修指挥业务重大事项汇报制度	96
参考答案	97

第一章 综合知识

第一节 单选题

1. 消防工作贯彻()的方针。
A. 谁主管, 谁负责
B. 预防为主, 防消结合
C. 专门机关与群众相结合
2. 县级以上地方人民政府公安机关对本行政区域内的消防工作实施监督管理, 并由()负责实施。
A. 各镇人民政府
B. 本级人民政府公安机关消防机构
C. 主要单位
3. 任何单位、个人都有维护消防安全、保护()、预防火灾、报告火警的义务。
A. 消防环境
B. 公共设施
C. 消防设施
4. 任何单位和()都有参加有组织的灭火工作的义务。
A. 个人
B. 男性公民
C. 成年人
5. 各级人民政府应当组织开展经常性的(), 提高公民的消防安全意识。
A. 消防安全检查
B. 消防宣传教育
C. 灭火演习
6. 公共消防设施、()不足或者不适应实际需要的, 应当增建、改建、配置或者进行技术改造。
A. 消防培训学校
B. 建筑消防设施
C. 消防装备
7. 公共聚集场所在投入使用、营业前, 建设单位或者使用单位应当向场所所在地

的县级以上地方人民政府()申请消防安全检查。

- A. 公安机关消防机构
- B. 公安机关
- C. 公安派出所

8. 对建筑消防设施()全面检测,确保完好有效,检测记录应当完整准确,存档备查。

- A. 每半年至少进行一次
- B. 每年至少进行两次
- C. 每年至少进行一次

9. 单位的()是本单位的消防安全责任人。

- A. 消防中控室人员
- B. 主要负责人
- C. 安保经理

10. 消防安全重点单位实行()防火巡查,并建立巡查记录。

- A. 每日
- B. 每月
- C. 每周

11. 同一建筑物由两个以上单位管理或者使用的,应当明确各方的消防安全责任,并确定责任人对共用的疏散通道、安全出口、建筑消防设施和消防车通道进行()。

- A. 统一管理
- B. 分段管理
- C. 包干到户

12. 禁止在存在火灾、爆炸危险隐患的场所()。

- A. 使用电
- B. 做饭
- C. 吸烟、使用明火

13. 进行电焊、气焊等具有火灾危险作业的人员和自动消防系统的操作人员,必须(),并严格遵守消防安全操作规程。

- A. 持证上岗
- B. 经过培训
- C. 具有相应学历

14. 《中华人民共和国消防法》规定,禁止非法携带()进入公共场所或乘坐公共交通工具。

- A. 易燃易爆危险品
- B. 枪支、炸药
- C. 火种

15. 《中华人民共和国消防法》规定,建筑构件、建筑材料和室内装修、装饰材料的()必须符合国家标准。

- A. 甲醛指标
- B. 放射性指标
- C. 防火性能

16. ()室内装修、装饰,应当按照消防技术标准的要求,使用不燃、难燃材料。

A. 个人住宅 B. 办公室

C. 人员密集场所

17. 《中华人民共和国消防法》规定,电器产品、燃气用具的产品标准,应当符合()。

A. 国家标准或者行业标准 B. 安全规定

C. 消防安全的要求

18. 《中华人民共和国消防法》规定,电器产品、燃气用具的安装、使用和线路、管路的设计、敷设、维护保养、检测,必须符合()。

A. 行业标准 B. 消防技术标准和管理规定

C. 国家有关消防安全规范

19. 在修建道路以及停电、停水、截断通信线路时有可能影响消防队灭火救援的,有关单位()当地公安机关消防机构。

A. 必须事先通知 B. 应当事后通知

C. 可以事先通知

20. 国家鼓励、引导()投保火灾公众责任保险。

A. 公众聚集场所和生产、储存、运输、销售易燃易爆危险品的企业

B. 医院、学校 C. 机关、养老院

21. 任何单位、个人都应当无偿为报警提供便利,不得()。

A. 乱收费 B. 见利忘义

C. 阻拦报警

22. 公安消防队、专职消防队扑救火灾、应急救援,()费用。

A. 不得收取任何 B. 应当适当收取

C. 应当收取成本

23. 不及时消除火灾隐患可能严重威胁公共安全的,公安机关消防机构应当依照规定对危险部位或者场所采取()措施。

A. 停止使用 B. 限期改正

C. 临时查封

24. 消防工作按照政府统一领导、部门依法监管、()、公民积极参与的原则,实行消防安全责任制。

A. 单位全面负责 B. 单位主要负责

C. 单位领导负责

25. 公安消防队、专职消防队参加火灾以外的其他重大灾害事故的应急救援工作，由()统一领导。

A. 县级以上人民政府公安机关

B. 县级以上人民政府

C. 市级以上人民政府

26. 实行强制性产品认证的消防产品目录，由国务院()会同国务院公安部门制定并公布。

A. 工商行政管理部门

B. 产品质量监督部门

C. 安全生产监督管理部门

27. 单位专职消防队、志愿消防队参加扑救外单位火灾所损耗的燃料、灭火剂和器材、装备等，由火灾发生地的()给予补偿。

A. 公安机关

B. 人民政府

C. 公安机关消防机构

28. 生产、销售不合格的消防产品或者国家明令淘汰的消防产品的，由产品质量监督部门或者工商行政管理部门依照()的规定从重处罚。

A. 《中华人民共和国治安管理处罚法》 B. 《中华人民共和国消防法》

C. 《中华人民共和国产品质量法》

29. 对于信息内外网办公计算机及应用系统口令设置，描述正确的是()。

A. 口令设置只针对内网办公计算机，对于外网办公计算机没有要求

B. 信息内外网办公计算机都应避免空口令、弱口令

C. 可以使用弱口令，但不可使用空口令

30. 计算机违规外联是指()。

A. 使用信息内网计算机通过电话拨号、3G 网卡、无线等方式与信息外网或互联网连接

B. 办公计算机出现弱口令

C. 计算机接入未经审批

D. 违规使用计算机

31. 下列说法错误的是()。

A. 公司办公计算机严格按照“涉密信息不上网、上网信息不涉密”的原则

B. 禁止将安全移动存储介质中涉及公司企业秘密的敏感信息拷贝到外部计算机

C. 根据工作需要，U 盘使用人员可自行将专用 U 盘格式化

D. 严禁将安全移动存储介质借给外单位或转借他人使用

32. 在使用公司专用安全 U 盘时，涉密信息只能存储于()。
- A. 交换区 B. 保密区
C. 启动区 D. 都可以
33. 涉及企业秘密的工作资料可以通过互联网发送吗？()
- A. 可以 B. 不可以
C. 不太清楚 D. 偶尔可以
34. 办公计算机设置的登录密码或应用系统登录密码必须由()组成。
- A. 字符 8 位以上 B. 数字 8 位以上
C. 数字+字符/特殊字符，8 位以上 D. 没有要求
35. 工作时间暂时离开办公计算机，怎样保证计算机上办公资料的保密？()
- A. 设置带密码的屏保程序 B. 关机
C. 不太清楚 D. 将涉密文件进行加密压缩
36. 安全的口令会更有利于加固系统的安全性，下面不属于安全口令特点包括()。
- A. 大小写字母混合 B. 自己生日作为口令
C. 数字加上英文字母作为口令 D. 密码位数大于 8 位
37. 带有存储功能的计算机外设，包括打印机、复印机、扫描仪等，是否可以在内网和外网交叉使用？()。
- A. 不可以 B. 可以
C. 在保证安全的情况下可以考虑 D. 无要求
38. 通过注册后的加密 U 盘的()保存限于内网访问的文件。
- A. 交换区 B. 保密区
C. 启动区 D. 移动区
39. 涉及公司商业秘密和敏感信息应采用公司统一采购的()软件对文件进行加密后进行传输。
- A. 7z B. WinRAR
C. Word D. WPS
40. 国家电网的生命线是()。
- A. 优质服务 B. 安全用电
C. 绩效管理 D. 人才建设
41. 质量事件划分为设备质量、电能质量、工程建设质量和()质量四类。
- A. 服务 B. 业扩报装

C. 用电检查

D. 行风廉政

42. 接听电话时熟练运用语调技巧可以得到意想不到的语境效果。下列哪条话术使用降抑调更能体现冷静和自信的心情? ()

A. “请您放心，我们会在两小时后排除故障”

B. “早上好，请问有什么我可以帮您?”

C. “非常抱歉，稍候我再向您回复，好吗?”

D. “请您记录，您本月用电量是 12345kW·h。”

43. 在服务过程中，能够让客户产生积极心理瞬间的行为是()。

A. 和客户抢话

B. 强调自己正确性

C. 认同客户心情

D. 为解决问题设置障碍

44. 供电服务规范技能要求刻苦钻研业务，苦练基本功和操作技能，精通业务规程、岗位操作规范和服务礼仪，熟练掌握与本职工作相关的()知识和专业技能。

A. 服务

B. 岗位

C. 业务

D. 相关

45. 与客户沟通时，应注意冷静、理智、策略。耐心听取客户的意见，虚心接受客户的批评，诚恳感谢客户提出的建议，做到有则改之，无则加勉。不能顶撞和训斥客户，更不能与客户发生()。

A. 争吵

B. 争执

C. 斗殴

D. 顶撞

46. 争取挑剔客户应做到()。

A. 压制客户发泄

B. 陷入负面过滤之中

C. 请客户多理解我们的工作

D. 找到双方一致同意的解决办法

47. 国家电网公司员工服务“十个不准”提到不准()、无故拖延送电。

A. 违约用电

B. 违规停电

C. 违反流程

D. 限制用电

48. 公司基本礼仪规范的具体内容中要求着装服饰()。

A. 整洁清爽，端庄大方

B. 规范得体，便于工作

C. 自然优雅，充满自信

D. 主动热情，把握分寸

49. 公司基本礼仪规范的具体内容中要求言谈举止()。

A. 整洁清爽，端庄大方

B. 规范得体，便于工作

C. 自然优雅，充满自信

D. 主动热情，把握分寸

50. 认真执行国家有关规定和调度规程，优化()流程，为发电企业提供高效

优质的新机并网及转商运服务。

- A. 光伏发电
- B. 新机并网服务
- C. 新能源建设
- D. 特高压

51. ()统一负责本地区配电网故障抢修指挥人员的培训和上岗考核。

- A. 省调
- B. 地调
- C. 分调
- D. 网调

52. 连续()次补考不合格的，自最后一次补考之日起一年内不得从事配电网故障抢修指挥业务。

- A. 一
- B. 二
- C. 三
- D. 四

53. 发生影响配网抢修指挥业务正常开展的重大事件时，应按规定立即汇报()。

- A. 相关部门及领导
- B. 配抢班班长
- C. 地调配抢专职
- D. 调控中心主任

54. 配网抢修指挥人员不包括()。

- A. 配网抢修指挥班班长
- B. 工单受理员
- C. 其他班组成员
- D. 现场抢修负责人

55. 《国家电网公司配网抢修指挥工作管理办法》中配网抢修指挥人员配置应满足()值班要求。

- A. 7×24h
- B. 5×24h
- C. 7×8h
- D. 5×8h

56. 《国家电网公司配网抢修指挥工作管理办法》中工单流转指标不包括()。

- A. 抢修类工单派单及时率
- B. 未拦截工单数量
- C. 抢修类工单回填规范率
- D. 研判及派单平均时长

57. 配抢平台如果用户提供了用户编号，系统可()报修点，并给出初步分析结果信息。

- A. 自动定位
- B. 人工定位
- C. 无法定位
- D. 查询定位

58. 配抢平台如果用户没有提供用户编号，系统自动将距离该地点最近的()作为报修点。

- A. 配变
- B. 表箱
- C. 电杆
- D. 道路

59. ()负责对各省公司的 95598 工单进行抽查、跟踪和督办,定期分析、发布 95598 客户服务情况,并对相关单位提出管理和考核意见。

- A. 营销部
- B. 运检部
- C. 调控中心
- D. 配电网区

60. ()负责公司 95598 业务日常运营管理,对各省公司 95598 服务工作质量和 95598 业务支撑工作质量进行监督、检查和评价。

- A. 国网客服中心
- B. 营销部
- C. 运检部
- D. 调控中心

61. ()负责开展公司系统 95598 客户服务满意度调查工作。

- A. 国网客服中心
- B. 营销部
- C. 运检部
- D. 调控中心

62. ()负责制定公司故障抢修管理制度和技术标准。

- A. 营销部
- B. 调控中心
- C. 运检部
- D. 配电网区

63. 配网抢修指挥班应建立人员培训及考核档案,至少()开展一次集中培训。

- A. 每月度
- B. 每季度
- C. 每半年
- D. 每年

64. 配网抢修指挥席位设置应考虑()需求,保证业务量激增时工作开展需求。

- A. 2 人值班
- B. 一主一备
- C. 备班
- D. 应急

65. ()是配网抢修指挥业务的归口管理部门,负责公司配网抢修指挥管理制度、标准、流程及技术支持功能应用规范的制定。

- A. 国调中心
- B. 国网营销部
- C. 国网运维检修部
- D. 国网客服中心

66. ()负责受理客户故障报修诉求,填写、合并、派发工单,负责根据上报的停送电信息及时回复客户报修诉求。

- A. 国调中心
- B. 国网营销部
- C. 国网运维检修部
- D. 国网客服中心

67. 省公司()负责对各地公司配网抢修指挥工作的监督、检查和考核,组织开展业务统计分析。

- A. 电力调控控制中心
- B. 营销部
- C. 运维检修部
- D. 客户服务中心

68. 省公司()负责指导、监督和考核地公司配网故障抢修工作,协调解决故障抢修工作中的重大问题。

- A. 电力调控控制中心
- B. 营销部
- C. 运维检修部
- D. 客户服务中心

第二节 多选题

1. 火灾现场总指挥根据扑救火灾的需要,有权决定下列事项()。

- A. 使用各种水源
- B. 划定警戒区,实行局部交通管制
- C. 为了抢救人员和重要物资,防止火势蔓延,拆除或者破损毗邻火灾现场的建筑物、构筑物或者设施等
- D. 调动供水、供电、供气、通信、医疗救护、交通运输、环境保护等有关单位协助灭火救援

2. 消防工作贯彻预防为主、防消结合的方针,按照()的原则,实行消防安全责任制,建立健全社会化的消防工作网络。

- A. 政府统一领导
- B. 部门依法监管
- C. 单位全面负责
- D. 公民积极参与

3. 《中华人民共和国消防法》规定,任何单位和个人都有()的义务。

- A. 维护消防安全
- B. 保护消防设施
- C. 预防火灾
- D. 报告火警

E. 参加有组织的灭火工作

4. 下列单位()应当建立单位专职消防队,承担本单位的火灾扑救工作。

- A. 大型核设施单位、大型发电厂、民用机场、主要港口
- B. 生产、储存易燃易爆危险品的大型企业
- C. 储备可燃的重要物资的大型仓库、基地
- D. 距离公安消防队较远、被列为文物保护单位的古建筑群的管理单位

5. ()的消防工作,由其主管单位监督管理。

- A. 矿井地下部分
- B. 军事设施
- C. 核电厂
- D. 海上石油天然气设施

6. 消防队接到火警,必须立即赶赴火灾现场,()。

- A. 救助遇险人员
- B. 排除险情

C. 扑灭火灾 D. 统一组织和指挥火灾现场扑救

7. 火灾扑灭后，发生火灾的单位和相关人员应当按照公安机关消防机构的要求()。

A. 保护现场 B. 如实提供与火灾有关的情况
C. 协助调查火灾原因 D. 接受事故调查

8. 负责公共消防设施维护管理的单位，应当保持()等公共消防设施的完好有效。

A. 消防车通道 B. 消防供水
C. 疏散通道 D. 消防通信

9. ()参加火灾以外的其他重大灾害事故的应急救援工作，由县级以上人民政府统一领导。

A. 志愿消防队 B. 专职消防队
C. 公安消防队 D. 公安治安联防队

10. 人员密集场所发生火灾时，该场所的现场工作人员应当立即()。

A. 组织在场人员疏散 B. 抢救贵重物品
C. 引导在场人员疏散 D. 参与灭火

11. 火灾逃生时应该注意哪些事项？()

A. 进入高层建筑后应注意通道，警铃、灭火器位置，一旦火灾发生，要立即按警铃或打电话，延缓报警是很危险的

B. 不能因清理行李和贵重物品而延误时间，起火后发现通道被阻，则应关好房门打开窗户，设法逃生

C. 不能盲目地从窗口往下跳，当被大火困在房内无法脱身时，要用湿毛巾捂住鼻子，阻挡烟气侵袭，耐心等待救援，并想方设法报警呼救

D. 不能乘普通电梯逃生。高楼起火后容易断电，这时候乘普通电梯就有卡住的可能使疏散失败

E. 不能在浓烟弥漫时直立行走，大火伴着浓烟腾起后，应在地上爬行，避免呛烟和中毒

12. 消防产品是指专门用于()的产品。

A. 火灾预防 B. 火灾防护
C. 灭火救援 D. 火灾避难、逃生

13. 公众聚集场所，是指宾馆、饭店、商场、集贸市场、客运车站候车室、客运码头候船厅、()、会堂以及公共娱乐场所。

A. 公共展览馆 B. 体育场馆

- C. 人员密集场所
D. 民用机场航站楼
14. 下列属于消防产品的是()。
- A. 防化服
B. 水枪
C. 空气呼吸器
D. 手提式灭火器
15. 机关、团体、企业、事业等单位应当履行下列消防安全职责()。
- A. 落实消防安全责任制，制定本单位的消防安全制度、消防安全操作规程，制定灭火和应急疏散预案
- B. 对建筑消防设施每年至少进行一次全面检测，确保完好有效，检测记录应当完整准确，存档备查
- C. 保障疏散通道、安全出口、消防车通道畅通，保证防火防烟分区、防火间距符合消防技术标准
- D. 按照国家标准、行业标准配置消防设施、器材，设置消防安全标志，并定期组织检验、维修，确保完好有效
16. 同一建筑物由两个以上单位管理或者使用的，应当明确各方的消防安全责任，并确定责任人对共用的()进行统一管理。
- A. 疏散通道
B. 安全出口
C. 建筑消防设施
D. 消防车通道
17. 依照《中华人民共和国消防法》的规定对个人占用、堵塞、封闭疏散通道的行为，应当()。
- A. 责令改正
B. 给予警告或罚款处罚
C. 经责令改正拒不改正的，强制执行
D. 给予行政拘留处罚
18. 公众聚集场所在投入使用、营业前，()应当向场所所在地的公安机关消防机构申请消防安全检查。
- A. 施工监理单位
B. 消防安全管理人
C. 建设单位
D. 使用单位
19. 除()以外，其他按照国家工程建设消防技术标准需要进行消防设计的建设工程，公安机关消防机构实行备案和事后的抽查制度。
- A. 大型的人员密集场所
B. 公众聚集场所
C. 特殊建设工程
D. 人员密集场所
20. 消防安全重点单位应当履行消防安全职责包括()。
- A. 确定消防安全管理人，组织实施本单位的消防安全管理工作
- B. 建立消防档案，确定消防安全重点部位，设置防火标志，实行严格管理