

丛书主编：卢光跃 / 丛书副主编：张利 杨武军

全国通信专业技术人员职业水平考试参考用书

# 通信专业实务（中级） 终端与业务专业考试辅导

邢 岗 主 编

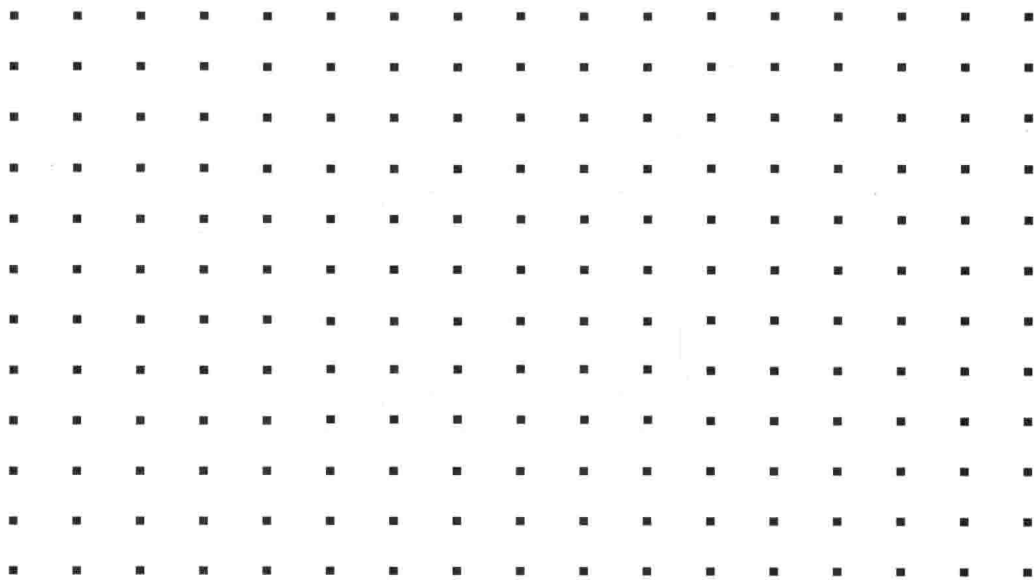
清华大学出版社

丛书主编：卢光跃 / 丛书副主编：张利 杨武军

全国通信专业技术人员职业水平考试参考用书

# 通信专业实务（中级） 终端与业务专业考试辅导

邢 岗 主 编



清华大学出版社  
北京

## 内 容 简 介

本书作为通信专业技术人员职业水平考试（通信专业实务——终端与业务）的考试参考用书，在《全国通信专业技术人员职业水平考试大纲》的指导下，将通信专业实务的终端与业务分 15 章阐述，基本涵盖了大纲的主要内容。内容涉及通信员工职业规范、企业经营管理、财税与经贸、营销文案写作、现代通信市场营销环境、通信市场购买行为分析、通信市场细分与市场定位、通信市场营销组合策略、通信市场调研与决策、通信企业市场营销战略、现代新营销、通信市场营销沟通技巧、电信产品与业务、通信产品解决方案、通信终端等。本书每章节按知识要点、要点解析及习题集萃的结构组织，书中精选了大量的习题及解析，可以有效帮助考生快速、独立、正确地掌握通信专业技术人员职业水平考试试题的解答技能，提高考生参加通信专业技术人员职业水平考试的通过率，同时也可以帮助考生解决在工作中遇到的相应问题。

本书适合作为参加通信专业技术人员职业水平考试的考生的考试参考用书，以及各类通信专业技术人员职业水平考试培训班使用。

本书扉页为防伪页，封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。

版权所有，侵权必究。侵权举报电话：010-62782989 13701121933

### 图书在版编目（CIP）数据

通信专业实务（中级）终端与业务专业考试辅导/邢岗主编. —北京：清华大学出版社，2014

全国通信专业技术人员职业水平考试参考用书

ISBN 978-7-302-37028-4

I. ①通… II. ①邢… III. ①通信技术-工程技术人员-水平考试-自学参考资料②通信设备-终端设备-工程技术人员-水平考试-自学参考资料 IV. ①TN91②TN87

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2014）第 143079 号

责任编辑：柴文强 薛 阳

封面设计：常雪影

责任校对：徐俊伟

责任印制：王静怡

出版发行：清华大学出版社

网 址：<http://www.tup.com.cn>，<http://www.wqbook.com>

地 址：北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编：100084

社 总 机：010-62770175 邮 购：010-62786544

投稿与读者服务：010-62776969，[c-service@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:c-service@tup.tsinghua.edu.cn)

质 量 反 馈：010-62772015，[zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn](mailto:zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn)

印 刷 者：清华大学印刷厂

装 订 者：三河市少明印务有限公司

经 销：全国新华书店

开 本：185mm×230mm 印 张：30.25 防 伪 页：1 字 数：684 千字

版 次：2014 年 8 月第 1 版 印 次：2014 年 8 月第 1 次印刷

印 数：1~4000

定 价：59.00 元

# 序 言

当今世界，通信领域的发展日新月异，各种通信新技术、新产品、新服务大量涌现。在国家“十一五”发展规划纲要和“十二五”发展规划纲要中明确提出要大力发展通信产业；2010年10月发布的《国务院关于加快培育和发展战略性新兴产业的决定》，提出加快建设宽带、泛在、融合、安全的信息网络基础设施；在2012年7月颁布的《“十二五”国家战略性新兴产业发展规划》，首次明确提出实施“宽带中国”工程，在2013年8月国务院颁布的《“宽带中国”战略及实施方案》，将宽带网络提升为新时期我国经济社会发展的战略性公共基础设施；在2013年8月出台的《国务院关于促进信息消费扩大内需的若干意见》，力求在扩大居民消费需求方面，给信息产业带来新的增长点。面对激烈的国际竞争，建设一支适应国际化、水平一流的人才队伍成为了我国信息与通信行业（ICT）成败的关键。

为此，由国家人力资源和社会保障部、工业和信息化部领导组织了国家级通信专业技术人员职业水平考试（以下简称通信考试），其目的是科学、公正地对全国通信专业技术人员进行职业资格、专业技术资格认定和专业技术水平测试。根据原人事部、信息产业部文件（国人部发[2006]10号），通信专业技术人员职业水平评价，纳入全国专业技术人员职业资格证书制度统一规划，分初级、中级和高级三个级别层次。初级、中级职业水平采用考试的方式评价；高级职业水平实行考试与评审相结合的方式评价。

该项考试既是职业资格考试，又是职称资格考试，近几年每年参加该项考试的人员稳定在4~5万人左右。参加通信专业技术人员初级、中级职业水平考试，并取得相应级别职业水平证书的人员，表明其已具备相应专业技术岗位工作的水平和能力。用人单位可根据《工程技术人员职务试行条例》有关规定和相应专业岗位工作需要，从获得相应级别、类别职业水平证书的人员中择优聘任。取得初级水平证书，可聘任技术员或助理工程师职务；取得中级水平证书，可聘任工程师职务。通信专业技术人员初级、中级职业水平考试在全国实施后，各地区、各部门不再进行通信工程相应专业和级别任职资格的评审工作。

然而，目前，图书市场上有关通信考试的教材很少，真正从考试的角度，用简单、通俗易懂的语言讲述通信考试内容的书籍还是寥寥无几，很难满足市场的需要。为此清华大学出版社与西安邮电大学合作，邀请了一批教学与工程实践经验丰富的老师，参与本套丛书的编写，丛书合计8本，包含初级职业水平考试用书2本（《通信专业综合能力》和《通信专业实务》）和中级职业水平考试6本（《通信专业综合能力》和《通信专业实务》，其中《通信专业实务》分为交换技术、传输与接入、终端与业务、互联网技术、设备环境5个专业方向。该丛书旨在兼顾通信知识的系统性及通信技术最新发展的前提下，为读者提供一套通俗易懂、涵盖通信考试基本知识点和考试内容的考试用书。

本书力图用通俗易懂的语言，给读者提供一种全新的阅读体验，将艰深复杂的通信知识进行通俗的解读，并围绕考试大纲和历届考题的形式，设计了针对性的仿真考题，并进行讲解，读者一方面能够对当代通信的基本原理和关键技术有一个全面的了解，另一方面对通信考试内容进行有针对性的复习备考。本书读者对象主要是通信行业从业人员。

历经一年多的撰写，在丛书即将出版之际，非常感谢清华大学出版社的柴文强老师、丛书编写团队教师一起筹划丛书、精炼内容所付出的辛苦；感谢编写团队的各位老师、在繁重教学科研任务下，保质保量完成本丛书所付出的辛勤与智慧；感谢柴文强老师及各位编辑们对书稿撰写的指导及编辑工作。但由于时间仓促及作者学识有限，书中内容难免会有欠妥之处，恳请读者批评指正。

编著者

# 前 言

为了帮助广大考生准确理解和快速掌握通信专业实务（中级）终端与业务专业考试内容，全面提高考生解题能力和应试水平，本书编写团队在梳理近几年考试的基础上，精心编写了本书。书中通过对大量习题的解析，帮助考生巩固考试知识要点、提高考生分析和解题的能力。同时，本书也适合作为职业大中专在校学生的辅导教材以及各类通信专业技术人员职业水平考试培训班培训教材使用。

本书受清华大学出版社的委托，依据《全国通信专业技术人员职业水平考试大纲》的要求编写。本书共分为15章，内容涉及通信员工职业规范、企业经营管理、财税与经贸、营销文案写作、现代通信市场营销环境、通信市场购买行为分析、通信市场细分与市场定位、通信市场营销组合策略、通信市场调研与决策、通信企业市场营销战略、现代新营销、通信市场营销沟通技巧、电信产品与业务、通信产品解决方案、通信终端等。其中第3章、第10章、第11章由邢岗编写；第1章、第7章、第12章由任艳玲编写；第2章、第8章、第9章由王立平编写；第4章、第5章、第6章由唐家琳编写；第13章、第14章、第15章由郑楠编写，最后由西安邮电大学的邢岗和任艳玲统稿。

本书每章节的编排分为知识要点、要点解析、习题集萃三大模块。其中知识要点模块是依据考试大纲的要求对知识要点进行梳理并进行简明扼要的阐述。要点解析模块是针对每章节的要点，通过考试涉及的题型对要点进行详尽的解析，帮助考生巩固、理解本章节的学习目标和重点。习题集萃是针对本章节的知识要点，并参照历年的考试真题，汇编成习题集萃模块。本书较其他考试辅导用书最大的特色在于知识要点紧贴考试大纲、要点明确、解析详尽、习题典型且涵盖面广。我们希望考生通过学习本书能够在较短时间内掌握考试的知识要点，并提高应试能力，为考生的复习备考带来较大的帮助。

在本书的编写过程中，参阅了许多相关的书籍和资料，在此我们要特别感谢由全国通信专业技术人员职业水平考试办公室编写的《通信专业实务——终端与业务》教材，正是该教材使我们对本书的知识要点有了一个清晰的脉络。同时感谢清华大学出版社在本书出版的过程中给予的支持和帮助。

由于现代通信技术和知识内容更新迅速，加之编者水平有限，书中难免存在错漏和不妥之处，敬请广大读者批评指正，以便改进和提高。

编 者

2014年4月于西安

# 目 录

<b>第 1 章 通信员工职业规范</b> ..... 1	
1.1 职业道德..... 1	
1.1.1 知识要点..... 1	
1.1.2 要点解析..... 2	
1.1.3 习题集萃..... 3	
1.2 通信行业职业守则..... 4	
1.2.1 知识要点..... 4	
1.2.2 要点解析..... 5	
1.2.3 习题集萃..... 5	
1.3 服务礼仪..... 6	
1.3.1 知识要点..... 6	
1.3.2 要点解析..... 13	
1.3.3 习题集萃..... 14	
1.4 服务用语..... 16	
1.4.1 知识要点..... 16	
1.4.2 要点解析..... 19	
1.4.3 习题集萃..... 19	
1.5 电信企业及客户的权利、 义务和责任..... 20	
1.5.1 知识要点..... 20	
1.5.2 要点解析..... 20	
1.5.3 习题集萃..... 21	
<b>第 2 章 企业经营管理</b> ..... 22	
2.1 企业与企业管..... 22	
2.1.1 知识要点..... 22	
2.1.2 要点解析..... 22	
2.1.3 习题集萃..... 25	
2.2 企业经营战略..... 26	
2.2.1 知识要点..... 26	
2.2.2 要点解析..... 26	
2.2.3 习题集萃..... 28	
2.3 顾客价值与顾客满意..... 30	
2.3.1 知识要点..... 30	
2.3.2 要点解析..... 31	
2.3.3 习题集萃..... 33	
<b>第 3 章 财税与经贸</b> ..... 35	
3.1 财会基础知识..... 35	
3.1.1 知识要点..... 35	
3.1.2 要点解析..... 39	
3.1.3 习题集萃..... 42	
3.2 税务基础知识..... 46	
3.2.1 知识要点..... 46	
3.2.2 要点解析..... 51	
3.2.3 习题集萃..... 55	
3.3 国际贸易基础知识..... 58	
3.3.1 知识要点..... 58	
3.3.2 要点解析..... 64	
3.3.3 习题集萃..... 68	
<b>第 4 章 营销文案写作</b> ..... 72	
4.1 营销文案概述..... 72	
4.1.1 知识要点..... 72	
4.1.2 要点解析..... 73	
4.1.3 习题集萃..... 74	
4.2 常用的营销文案文体..... 75	
4.2.1 知识要点..... 75	
4.2.2 要点解析..... 85	
4.2.3 习题集萃..... 85	
<b>第 5 章 现代通信市场营销环境</b> ..... 87	
5.1 现代通信市场营销环境..... 87	
5.1.1 知识要点..... 87	

5.1.2	要点解析	94	7.3.2	要点解析	167
5.1.3	习题集萃	96	7.3.3	习题集萃	170
5.2	通信市场营销变革	98	<b>第 8 章</b>	<b>通信市场营销组合策略</b>	173
5.2.1	知识要点	98	8.1	通信产品策略	173
5.2.2	要点解析	102	8.1.1	知识要点	173
5.2.3	习题集萃	104	8.1.2	要点解析	179
5.3	通信企业市场营销环境分析	107	8.1.3	习题集萃	181
5.3.1	知识要点	107	8.2	通信产品价格策略	184
5.3.2	要点解析	116	8.2.1	知识要点	184
5.3.3	习题集萃	119	8.2.2	要点解析	190
<b>第 6 章</b>	<b>通信市场购买行为分析</b>	121	8.2.3	习题集萃	193
6.1	消费者通信市场和购买行为分析	121	8.3	通信企业促销策略	195
6.1.1	知识要点	121	8.3.1	知识要点	195
6.1.2	要点解析	130	8.3.2	要点解析	201
6.1.3	习题集萃	133	8.3.3	习题集萃	204
6.2	集团通信市场和大客户 购买行为分析	135	8.4	通信企业营销渠道概述	206
6.2.1	知识要点	135	8.4.1	知识要点	206
6.2.2	要点解析	141	8.4.2	要点解析	212
6.2.3	习题集萃	144	8.4.3	习题集萃	213
6.3	消费者心理研究方法	144	<b>第 9 章</b>	<b>通信市场调研与决策</b>	215
6.3.1	知识要点	144	9.1	市场调研	215
6.3.2	要点解析	146	9.1.1	知识要点	215
6.3.3	习题集萃	147	9.1.2	要点解析	221
<b>第 7 章</b>	<b>通信市场细分与市场定位</b>	149	9.1.3	习题集萃	222
7.1	通信市场细分	149	9.2	市场预测	224
7.1.1	知识要点	149	9.2.1	知识要点	224
7.1.2	要点解析	151	9.2.2	要点解析	227
7.1.3	习题集萃	155	9.2.3	习题集萃	229
7.2	目标市场选择	157	9.3	市场营销策划和实施	231
7.2.1	知识要点	157	9.3.1	知识要点	231
7.2.2	要点解析	160	9.3.2	要点解析	233
7.2.3	习题集萃	162	9.3.3	习题集萃	234
7.3	市场定位	165	<b>第 10 章</b>	<b>通信企业市场营销战略</b>	235
7.3.1	知识要点	165	10.1	通信企业市场营销战略规划	235
			10.1.1	知识要点	235
			10.1.2	要点解析	239



10.1.3 习题集萃	241	12.3 客户异议处理	314
10.2 通信企业服务营销战略	243	12.3.1 知识要点	314
10.2.1 知识要点	243	12.3.2 要点解析	318
10.2.2 要点解析	250	12.3.3 试题集萃	319
10.2.3 习题集萃	254	12.4 通信企业危机公关	321
10.3 通信企业体验营销战略	258	12.4.1 知识要点	321
10.3.1 知识要点	258	12.4.2 要点解析	324
10.3.2 要点解析	259	12.4.3 习题集萃	325
10.3.3 习题集萃	261	<b>第 13 章 电信产品与业务</b>	327
<b>第 11 章 现代新营销概述</b>	264	13.1 电信业务的分类	327
11.1 电子商务与网络营销	264	13.1.1 知识要点	327
11.1.1 知识要点	264	13.1.2 要点解析	329
11.1.2 要点解析	268	13.1.3 习题集萃	332
11.1.3 习题集萃	272	13.2 电信产品和业务概要	334
11.2 绿色营销	275	13.2.1 知识要点	334
11.2.1 知识要点	275	13.2.2 要点解析	341
11.2.2 要点解析	277	13.2.3 习题集萃	344
11.2.3 习题集萃	280	13.3 客户解决方案	347
11.3 全球营销	282	13.3.1 知识要点	347
11.3.1 知识要点	282	13.3.2 要点解析	350
11.3.2 要点解析	283	13.3.3 习题集萃	352
11.3.3 习题集萃	286	13.4 现代通信技术及电信新产品 发展趋势	353
11.4 关系营销	287	13.4.1 知识要点	353
11.4.1 知识要点	287	13.4.2 要点解析	354
11.4.2 要点解析	290	13.4.3 习题集萃	357
11.4.3 习题集萃	293	<b>第 14 章 通信产品解决方案</b>	358
<b>第 12 章 通信市场营销沟通技巧</b>	295	14.1 通信产品组网	358
12.1 通信市场营销互动沟通	295	14.1.1 知识要点	358
12.1.1 知识要点	295	14.1.2 要点解析	361
12.1.2 要点解析	301	14.1.3 习题集萃	363
12.1.3 习题集萃	303	14.2 商业模式(产业链运作、 盈利模式、运营模式)	366
12.2 商务谈判	306	14.2.1 知识要点	366
12.2.1 知识要点	306	14.2.2 要点解析	371
12.2.2 要点解析	309	14.2.3 习题集萃	375
12.2.3 习题集萃	312		

14.3 彩铃业务的产品解决方案	377	2.3.3 习题集萃答案	415
14.3.1 知识要点	377	第3章 财税与经贸	416
14.3.2 要点解析	380	3.1.3 习题集萃答案	416
14.3.3 习题集萃	381	3.2.3 习题集萃答案	416
<b>第15章 通信终端</b>	<b>382</b>	3.3.3 习题集萃答案	417
15.1 通信终端的分类	382	第4章 营销文案写作	418
15.1.1 知识要点	382	4.1.3 习题集萃答案	418
15.1.2 要点解析	383	4.2.3 习题集萃答案	419
15.1.3 习题集萃	384	第5章 现代通信市场营销环境	420
15.2 音频通信终端	385	5.1.3 习题集萃答案	420
15.2.1 知识要点	385	5.2.3 习题集萃答案	421
15.2.2 要点解析	388	5.3.3 习题集萃答案	423
15.2.3 习题集萃	391	第6章 通信市场购买行为分析	424
15.3 图像及视频通信设备	393	6.1.3 习题集萃答案	424
15.3.1 知识要点	393	6.2.3 习题集萃答案	426
15.3.2 要点解析	394	6.3.3 习题集萃答案	426
15.3.3 习题集萃	395	第7章 通信市场细分与市场定位	427
15.4 数据通信终端	396	7.1.3 习题集萃答案	427
15.4.1 知识要点	396	7.2.3 习题集萃答案	428
15.4.2 要点解析	398	7.3.3 习题集萃答案	430
15.4.3 习题集萃	400	第8章 通信市场营销组合策略	431
15.5 多媒体通信终端	401	8.1.3 习题集萃答案	431
15.5.1 知识要点	401	8.2.3 习题集萃答案	432
15.5.2 要点解析	406	8.3.3 习题集萃答案	433
15.5.3 习题集萃	408	8.4.3 习题集萃答案	434
<b>附录 习题集萃答案</b>	<b>411</b>	第9章 通信市场调研与决策	435
第1章 通信员工职业规范	411	9.1.3 习题集萃答案	435
1.1.3 习题集萃答案	411	9.2.3 习题集萃答案	437
1.2.3 习题集萃答案	411	9.3.3 习题集萃答案	438
1.3.3 习题集萃答案	412	第10章 通信企业市场营销战略	439
1.4.3 习题集萃答案	412	10.1.3 习题集萃答案	439
1.5.3 习题集萃答案	413	10.2.3 习题集萃答案	440
第2章 企业经营管理	413	10.3.3 习题集萃答案	442
2.1.3 习题集萃答案	413	第11章 现代新营销概述	444
2.2.3 习题集萃答案	414	11.1.3 习题集萃答案	444

---

11.2.3 习题集萃答案 .....	445	13.4.3 习题集萃答案 .....	460
11.3.3 习题集萃答案 .....	447	第 14 章 通信产品解决方案 .....	461
11.4.3 习题集萃答案 .....	449	14.1.3 习题集萃答案 .....	461
第 12 章 通信市场营销沟通技巧 .....	451	14.2.3 习题集萃答案 .....	462
12.1.3 习题集萃答案 .....	451	14.3.3 习题集萃答案 .....	464
12.2.3 习题集萃答案 .....	452	第 15 章 通信终端 .....	467
12.3.3 习题集萃答案 .....	453	15.1.3 习题集萃答案 .....	467
12.4.3 习题集萃答案 .....	455	15.2.3 习题集萃答案 .....	468
第 13 章 电信产品与业务 .....	456	15.3.3 习题集萃答案 .....	470
13.1.3 习题集萃答案 .....	456	15.4.3 习题集萃答案 .....	471
13.2.3 习题集萃答案 .....	458	15.5.3 习题集萃答案 .....	472
13.3.3 习题集萃答案 .....	459	参考文献 .....	474

# 第 1 章 通信员工职业规范

本章要求考生了解营销职业规则；熟悉社交礼仪常识；企业及客户的权利、义务、责任；掌握电信业务服务规范及服务用语。

## 1.1 职业道德

### 1.1.1 知识要点

#### 1. 职业道德的定义

所谓职业道德，就是从事一定职业的人们在特殊的职业关系中，在长期职业活动的基础上形成的、具有自身职业特征的职业道德原则和规范的总和。不同的职业有不同的职业道德。

#### 2. 职业道德的主要内容

职业道德的主要内容包括 7 个方面，即职业理想、职业态度、职业责任、职业技能、职业纪律、职业良心和职业荣誉。这 7 个方面的内容从特定角度反映出职业道德的本质。

##### 1) 职业理想

职业理想是指对职业的选择及对职业成就的向往和追求。职业理想是对待职业的一种总体的认识及态度，是职业道德的核心部分。

##### 2) 职业态度

从本质上讲，职业态度就是劳动态度。劳动态度是职业劳动者对社会、对其他生产参加者履行各种劳动义务的基础。它不仅关系到生产过程中价值的创造，而且反映出劳动者对其职业所持的价值评价。

##### 3) 职业责任

职业责任就是劳动者对社会、对企业所承担的职业义务。在劳动者的职业生活中，职业责任是一种普遍存在的道德关系和道德要求。

##### 4) 职业技能

职业技能是指进行职业劳动的专门的技术和能力。

##### 5) 职业纪律

职业纪律是一种行为规范。它要求从业人员在职业生活中遵守秩序、执行命令和履行自己的职责，它是调整劳动者和他人，和企业、社会，以及职业生活中局部与全局关系的重要方式。

#### 6) 职业良心

职业良心就是职业劳动者对职业责任的自觉意识。职业良心是建立在职业道德责任感的基础之上的。

#### 7) 职业荣誉

职业荣誉是职业劳动者在职业生活中的精神生命。

### 3. 电信职业道德的定义和特点

电信职业道德是职业道德本质和原则在电信行业的具体运用，它是电信职工在职业活动中为贯彻社会主义道德原则而规定的具体行为准则，它是电信职工在职业活动中所应遵循的行为规范，也是社会评价电信职工功过、是非、荣辱、善恶的标准。电信职业道德是一种社会意识，通过规定各种职工活动对内、对外应尽的义务，维持本行业的正常进行，为电信行业与整个社会的合理联系提供了保障。电信职工职业道德建立在电信经济基础上，同时又为电信经济服务，其特征表现为以下4点：

- (1) 电信职业道德体现了“人民电信为人民”的根本宗旨。
- (2) 电信职业道德体现了电信通信的集中统一性。
- (3) 电信职业道德体现了电信通信“迅速、准确、安全、方便”的服务方针。
- (4) 电信职业道德与电信职业责任和职业纪律，既有联系，又有区别。

### 4. 加强电信职业道德教育的作用

- (1) 有利于建设社会精神文明；
- (2) 有利于加强队伍建设；
- (3) 有利于维护电信信誉；
- (4) 有利于提高经济效益。

## 1.1.2 要点解析

**[要点1] 职业道德的定义与内容：**所谓职业道德，就是从事一定职业的人们在特殊的职业关系中，在长期职业活动的基础上形成的、具有自身职业特征的职业道德原则和规范的总和。不同的职业有不同的职业道德。职业道德的主要内容包括7个方面，即职业理想、职业态度、职业责任、职业技能、职业纪律、职业良心和职业荣誉。这7个方面的内容从特定角度反映出职业道德的本质。

**【例题1·单选题】**（ ）是职业劳动者在职业生活中的精神生命。

- A. 职业荣誉                  B. 职业理想                  C. 职业责任                  D. 职业技能

**【答案】**A

**【解析】**职业荣誉是职业劳动者在职业生活中的精神生命。道德荣誉包含两个方面的内容：一方面，是指劳动者对自己的职业生活所具有的社会价值的自我意识，也就是职业良心中的知耻心、自尊心、自爱心等；另一方面，是指社会用以评价职业劳动者行为的社会价值尺度，也就是社会对劳动者履行职责的行为做出赞赏和评价。因此，职业荣誉是评

价劳动者职业责任和职业良心的价值尺度。因此选 A。

**【例题 2·单选题】**( ) 是职业劳动者对职业责任的自觉意识。

A. 职业荣誉    B. 职业良心    C. 职业责任    D. 职业技能

**【答案】**B

**【解析】**职业良心就是职业劳动者对职业责任的自觉意识。职业良心是建立在职业道德责任感的基础之上的。因此选 B。

**【例题 3·单选题】**职业道德的主要内容有( )。

A. 职业理想    B. 职业态度    C. 职业责任    D. 职业技能    E. 职业纪律

**【答案】**ABCDE

**【解析】**职业道德的主要内容包括 7 个方面,即职业理想、职业态度、职业责任、职业技能、职业纪律、职业良心和职业荣誉。因此选 ABCDE。

**[要点 2] 电信职业道德的特点与作用:**电信职工职业道德建立在电信经济基础上,同时又为电信经济服务,其特征表现为以下 4 点:① 电信职业道德体现了“人民电信为人民”的根本宗旨;② 电信职业道德体现了电信通信的集中统一性;③ 电信职业道德体现了电信通信“迅速、准确、安全、方便”的服务方针;④ 电信职业道德与电信职业责任和职业纪律,既有联系,又有区别。

加强电信职业道德教育的作用也有以下 4 点:① 有利于社会精神文明的建设;② 有利于加强队伍建设;③ 有利于维护电信信誉;④ 有利于提高经济效益。

**【例题 1·多选题】**电信职业道德体现了电信通信( )的服务方针。

A. 迅速    B. 准确    C. 安全    D. 方便    E. 优质

**【答案】**ABCD

**【解析】**电信职业道德的第 3 个特征为:电信职业道德体现了电信通信“迅速、准确、安全、方便”的服务方针,因此选 ABCD。

**【例题 2·判断题】**加强电信职业道德教育与提高电信企业的经济效益关系不大。

**【答案】**错误

**【解析】**加强电信职业道德教育的作用包括有利于提高经济效益。因此错误。

**【例题 3·填空题】**电信职业道德体现了\_\_\_\_\_的根本宗旨。

**【答案】**人民电信为人民

**【解析】**职业道德的特征之一即电信职业道德体现了“人民电信为人民”的根本宗旨。

### 1.1.3 习题集萃

#### 1. 单项选择题

(1) ( ) 是职业劳动者在职业生活中的精神生命。

A. 职业荣誉    B. 职业理想    C. 职业责任    D. 职业技能

(2) ( ) 是职业劳动者对职业责任的自觉意识。

- A. 职业荣誉 B. 职业良心 C. 职业责任 D. 职业技能
- (3) ( ) 是一种行为规范。  
A. 职业荣誉 B. 职业理想 C. 职业责任 D. 职业纪律
- (4) ( ) 是进行职业劳动的专门的技术和能力。  
A. 职业荣誉 B. 职业纪律 C. 职业责任 D. 职业技能
- (5) ( ) 是劳动者对社会、对企业所承担的职业义务。  
A. 职业荣誉 B. 职业理想 C. 职业责任 D. 职业技能
- (6) ( ) 是对职业的选择及职业成就的向往和追求。  
A. 职业荣誉 B. 职业理想 C. 职业责任 D. 职业技能

## 2. 多项选择题

- (1) 职业道德的主要内容有 ( )。  
A. 职业理想 B. 职业态度 C. 职业责任 D. 职业技能 E. 职业纪律
- (2) 电信职业道德体现了电信通信 ( ) 的服务方针。  
A. 迅速 B. 准确 C. 安全 D. 方便 E. 优质

## 3. 填空题

- (1) 电信职业道德体现了\_\_\_\_\_的根本宗旨。
- (2) 职业道德发展至今, 主要包括 7 个方面的内容: 即职业理想、\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_、职业技能、职业纪律、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。

## 4. 是非判断题(正确的打“√”, 错误打“×”)

- (1) 职业良心是建立在职业纪律基础之上的。( )
- (2) 电信职业道德与职业责任和职业纪律都是制约人们行为的准则, 并无明显的不同。( )
- (3) 加强电信职业道德教育与提高电信企业的经济效益关系不大。( )
- (4) 电信职业道德与电信职业责任和职业纪律, 有区别, 无联系。( )
- (5) 从本质上讲, 职业态度就是劳动态度。( )

## 5. 简答题

- (1) 电信职业道德的特点是什么?
- (2) 加强电信职业道德教育的作用是什么?

# 1.2 通信行业职业守则

## 1.2.1 知识要点

通信行业从业人员在从事通信生产和服务中必须遵循以下守则: 职业态度守则、通信纪律守则、通信服务守则和安全生产守则。





- C. 诚实守信、礼貌待人                      D. 安全第一、预防为主
- (3) (     ) 是最基本的服务守则。
- A. 爱岗敬业、恪守职责                      B. 遵纪守法、严守秘密
- C. 诚实守信、礼貌待人                      D. 安全第一、预防为主
- (4) (     ) 是树立安全意识的基本观念。
- A. 爱岗敬业、恪守职责                      B. 遵纪守法、严守秘密
- C. 诚实守信、礼貌待人                      D. 安全第一、预防为主

## 2. 多项选择题

- (1) 安全生产在实践中包括 (     )。
- A. 人身安全                      B. 网络安全                      C. 设备及仪表安全
- D. 信息安全                      E. 通信安全
- (2) 通信行业从业人员在从事通信生产和服务中必须遵循以下守则 (     )。
- A. 信息保密守则                      B. 职业态度守则                      C. 通信纪律守则
- D. 通信服务守则                      E. 安全生产守则

## 3. 是非判断题（正确的打“√”，错误打“×”）

- (1) “团结协作、顾全大局”是最本质的职业态度。(     )
- (2) “精通业务、保证质量”是最基本的服务守则。(     )

# 1.3 服务礼仪

## 1.3.1 知识要点

### 1. 礼仪的定义

礼仪是一个复合词，所谓礼是指道德规范形成的大家共同遵守的准则；仪是指人们的面貌、举止、神态和服饰，是一种形式。

### 2. 礼仪的作用

礼仪在通信服务中的作用不可忽视，它表现在以下几个方面：① 礼仪是自身修养的体现；② 礼仪可传达感情；③ 礼仪可提高服务水平。

### 3. 礼仪的原则

礼仪的原则一共有 8 条，它们同等重要，不可缺少。表现为：① 遵守的原则；② 自律的原则；③ 敬人的原则；④ 宽容的原则；⑤ 平等的原则；⑥ 从俗的原则；⑦ 真诚的原则；⑧ 适度的原则。

### 4. 个人礼仪

个人礼仪是社会个体的生活行为规范与待人处事的准则。

#### 1) 仪表礼仪

男职员在仪表方面应注意以下事项：① 头发不宜过长，并保持清洁、整齐，切忌将