# 营业线考核题库

来源：网络 作者：平静如水 更新时间：2025-05-15

*第一篇：营业线考核题库中铁建电化局题目一、填空题 1．“天窗”是指列车运行图中不铺画列车运行线或调整、抽减列车运行线为＿、＿作业预留的时间，按用途分为＿、＿ 答案：营业线施工、维修 施工天窗、维修天窗2．施工协调会应在不少于施工前＿召开，...*

**第一篇：营业线考核题库**

中铁建电化局题目

一、填空题 1．“天窗”是指列车运行图中不铺画列车运行线或调整、抽减列车运行线为＿、＿作业预留的时间，按用途分为＿、＿ 答案：营业线施工、维修 施工天窗、维修天窗

2．施工协调会应在不少于施工前＿召开，施工预想会应在不少于施工前＿召开，施工总结会应在不少于施工结束后＿及时召开。

答案：两天、90分钟、4小时内

3．桥涵顶进施工慢行限制速度不应低于＿。答案：45km/h 4．滚动施工阶梯提速，按处慢行＿处所掌握。施工后产生的慢行在＿小时以内恢复常速时，可不统计慢行处所。答案：

一、12 5．施工计划分为＿施工计划、＿施工计划和＿计划。答案：年度轮廓、月度、施工日

6．进行施工和维修作业时，施工负责人应确认已做好一切施工准备，于施工开始前规定的时间内（Ⅰ级施工，在施工前一天的＿；Ⅱ级施工，在施工前＿；三级施工，在施工前登记＿完毕，逾期不登记者，应视为该项施工取消。答案：16时前、一小时、40分钟

7．各项施工、维修作业要采用平行作业的方式，＿，提高天窗利用率。

答案：综合利用天窗

8．施工中要严格按照运行图预留的慢行附加时分控制线路慢行处所，原则上单线1个区段慢行处所不超过＿处，双线1个区段每个方向慢行处所不超过＿处，同一区间内慢行处所不超过＿处（包括施工慢行处所）。答案：2、2、1 选择题

1．干线上线路封锁5小时以上的算几级施工？ A：Ⅰ级，B：Ⅱ级，C：ⅢA 答案：B 2．停用一端及以上咽喉信号联锁、闭塞设备繁忙干线、干线2小时算几级施工？

A：ⅢA，B：ⅢB，C： ⅢC 答案：B 3．以下哪种计划需铁道部审批？

A：影响繁忙干线和干线跨局货物列车停运，B：繁忙干线封锁正线150分钟及以上、影响全站（全场）信联闭210分钟及以上的施工，C：CTC2区段因特殊原因慢行处所超过1处。答案：A 4．施工单位应于每月几号前将次月施工计划上报主管业务处和相关业务处？

A：7，B：8，C： 9 答案：C 5．使用高度或作业半径大于吊车至营业线设备安全限界之间距离的吊车吊装作业属于临近营业线几级施工？ A：ⅢA，B：ⅢB，C： ⅢC 答案：B 6．赣州东～龙岩段原则上最多可安排几处限速？ A：3，B：4，C： 5 答案：B

二、判断题

1．临近通信、信号及供电光、电缆沟10米范围内的挖沟、取土、路基碾压等施工属临近B类施工。（）答案：×

2．需临时封锁要点时，由设备管理单位向路局主管业务处提出申请，主管业务处审查，经主管总调度长批准后，由调度所安排施工。（）答案：√

3．月度施工计划原则上不准变更。特殊情况必须进行调整时，由施工单位提前5天向路局主管业务处和运输处提出书面申请，由运输处调整施工计划。（）答案：× 4．月度施工计划以每月1日0:00至本月最后一日的24:00为一周期，限速慢行计划可延至次月1日18：00。（）答案：√

5．维修天窗计划必须在日常运统-46上登记。（）答案：×

6．施工方案由主管业务处初步确定施工等级，Ⅰ、Ⅱ级施工分别报Ⅰ、Ⅱ级施工领导小组审定，Ⅲ级施工由有关业务处共同审定。（）答案：√

7．调整繁忙干线和干线跨局货物列车编组计划需铁道部审批？（）答案：√

三、简答题

1．施工安全协议书的基本内容包含哪七个方面？ 答：①工程概况（施工项目、作业内容、地点和时间、影响范围）；②施工责任地段和期限；③双方所遵循的技术标准、规程和规范；④安全防护内容、措施及专业结合部安全分工（根据工点、专业实际情况，由双方制定具体条款）；⑤双方安全责任、权利和义务（包括共同安全职责和双方各自安全职责）；⑥违约责任和经济赔偿办法（包括发生铁路交通责任事故时双方所承担的法律责任）；⑦安全监督和基建、更新改造项目配合费用；⑧法律法规规定的其他内容。

2．哪些情况下不准施工？

答：①未下达施工日计划的。②未按本细则规定办理施工登记，两个及其以上施工单位共同施工未同步登记或施工配合单位未登记的；施工登记内容不全或与施工计划内容不符时。

③线路施工未按《技规》和《铁路工务安全规则》有关规定设臵防护时。3．哪些情况应停止施工？

答：遇下列情况之一，停止施工不会影响运输安全的，应立即停止其施工，待采取措施或整改后再作安排：①施工中发生事故时；②施工超时或扩大施工范围对运输造成严重影响时； ③违章施工或与设计不符，将造成启用开通的行车设备不能正常使用或留有安全隐患时。

4．月度施工计划系统提报的截止时间是如何规定的？

答：为保证月度施工计划能按时上报、公布，根据相关施工管理的要求，系统设臵了截止日期，超过截止日期系统自动不予受理，有关截止日期如下：①施工单位编制施工计划上报相关车务站段的截止日期为每月4日17时（需报部的每月2日前）。有关配合单位须在三天内完成会签。②车务站段审核施工计划上报相关业务处的截止日期为每月7日17时（需报部的每月4日前）。③月度计划落成截止日期为每月21日17时。施工单位应于每月9日前将次月施工计划上报主管业务处和相关业务处，其中，建设项目施工计划应先报项目管理机构预审（由地铁代管的建设项目报地铁办预审，再报委托路内的设备管理单位的主管业务处和相关业务处）。各业务处对施工计划进行审查汇总并经主管处长批准后，方可向路局运输处提报申请表。

四、问答题

施工防护员现场防护有哪些要求？ 答：（1）驻站的联络员必须携带《派遣证》，佩带臂章，进入车站行车室。《派遣证》一式两份，并经车站值班员（在调车场为调车区长）签认后，各持一份。驻站联络员主要负责办理施工联系、施工登销记手续和施工路用列车进出施工封锁区间的申请，向施工负责人、现场防护员传达施工命令，预、确报列车运行情况等。各参与施工单位应分别派遣驻站联络员，负责与施工主体单位的联络，并及时转达施工命令，预、确报列车运行情况等。（2）两端防护员负责工地两端防护信号的设臵与撤除，并注意了望，及时向工地防护员通报列车接近情况，并做好防护记录。（3）工地防护员应与驻站联络员之间保持密切联系，随时接转驻站联络员通报的信息，并及时转达至施工负责人，向驻站联络员和两端防护员转达施工负责人的指示命令，及时将列车运行情况向施工负责人和作业人员通报。在列车接近施工地点时，通知作业人员下道避车，负责施工地点信号标志的设臵与撤除。因施工、水害、便线等临时限速地点，应设专人巡查，列车临近时，在减速地点标处接车，并按防护规定记录。

1、梯车上道前施工负责人、梯车长、监理人员必须认真核对施工计划，确认＿、＿、＿（以车站调度命令为准，由驻站联络员转达）无误后方可上道作业。答案：施工地点、作业内容、施工时间

2、利用梯车施工作业时，每台梯车必须设＿，负责梯车施工安全。工地防护员必须与驻站联络员有可靠的通信联络，接到邻线来车预报时，应停止施工及检查是否有工机具材料限入邻线限界。任何防护员因＿ 而中断联系，施工必须立即＿，梯车下道。

答案：工地防护员、通信故障、停止

3、梯车跨越股道时，梯车长必须与防护员联系，经＿同意后，方可跨越股道。答案：车站值班员

4、遇有＿等恶劣天气，梯车不得上线作业。答案：雷雨、大风、大雾、大雪

1、保证安全生产 是工务部门的基本职责。

2、施工防护体系的主体由施工负责人、工地防护员、端头防护员、驻站联络员 组成。

3、为保证运营线的行车安全，施工前应遵循 施工不行车，行车不施工 的原则。

4、防护员必须具有高度的事业心和 责任感

，应具有担任防护员工作的基本知识和技能，熟悉铁路行车有关规章制度，施工作业情况。

5、凡影响行车安全的施工及发生线路故障地点均应

设臵防护。

6、驻站防护员和工地防护员之间应加强联络，及时通报 列车运行情况

，并按有关规定认真填写“防护员通话记录”，坚持每 3~5

分钟联系一次。

7、施工维修作业要严格按照规定设臵现场 施工安全防护，防护人员要切实履行防护职责，认真做好安全防护工作。

8、在运营线上，有计划的中断某个区段的行车，留出一定时间的空间给行车设备施工或正常检修提供必需的 作业时间，这个时间称为“天窗”。

9、使用车梯作业时，每辆车梯扶梯人员不小于 4 人，要检查梯子是否牢靠，要时刻注意和保持车梯的稳定状态，台上人员和车梯负责人要呼唤应答。

10、施工安全防护工作是确保 行车安全和施工安全 的重要手段。

1、防护员工作的基本职责是什么？

防护员的基本职责：归纳为①、根据作业性质及内容，会登记、消记，会设臵、撤除和显示各种防护信号；②、有权制止违章现象，有权制止和纠正错误指令；③、“安全、细致、迅速、准确”地传递列车信息和各种指令，确保施工中的行车和人身安全：④、遵守纪律，坚守岗位，做好日志记录。

1、Vmax≤120km/h线路，列车紧急制动距离为（A）m.A、800 B、1100 C、1400 D、2025

2、接触网额定电压值为（B）Kv.A、19 B、25 C、27.5 D、29

3、指派的防护员必须由经过（D）的员工持证上岗.A、施工负责人同意B、教育C、领导批准D、培训考试合格

4、正线、到发线下道避车，应遵守以下规定：60km/h＜Vmax≤120 km/h时，距来车不小于（B）.A、500m B、800 m C、800 m D、500 m

5、靠近一般动力电线搭拆脚手架时，应留出（C）的安全距离.A、5 m B、3 m C、2 m D、1 m

6、驻站联络员与现场防护员要保持（B）状态，发现异常及时通知车站值班员和施工负责人.A、高度警惕B、随时通信C、认真负责D、安全防护

7、限界，它是一种（D）轮廓线，这种轮廓线以内的空间是保证列车安全运行所必须的.A、空间的B、人为的C、必须的D、规定的

8、在区间使用单轨小车，应在其前后(C)显示停车手信号，并随车移动.A、20m B、50m C、800m D、A值处

9、防护员应坚持每(B)分钟联系一次。

A、1分钟 B、3～5分钟 C、10分钟 D、15分钟

10、区间施工中的移动停车信号牌，距离施工地点（A）ｍ处插在线路中心。A、20 B、50 C、800 D、1100

**第二篇：营业线施工安全题库及答案**

营业线施工题库（安全管理）

一、单选题

1、封锁施工时，施工单位在车站行车室设（），施工地点设（），他们应由经过考试合格的人员担当。（B）

A、驻站联络员、带班班长 B、驻站联络员、现场防护员 C、工长、现场防护员 D、电话员、现场防护员

2、工务设备管理单位应派（）对施工单位的施工作业进行全过程监督，发现质量不合格及施工安全隐患应责令施工单位立即纠正。（C）

A、工程监理 B、技术员 C、安全监护人员 D、领工员

3、在营业线施工，施工单位必须与工务设备管理单位签订（）。（C）A、工程合同 B、施工协议 C、施工安全协议 D、责任界定

4、驻站联络员与现场防护员应至少每（）联系一次。（B）A、3～4min B、3～5 min C、3～6 min D、5～10 min

5、响墩和火炬，（）至少做一次检定试验，不合格者及时更换。（C）A、每半年 B、每两年 C、每年 D、每季度

6、限速地点是否设臵专人巡查，由设备管理单位在确保安全的前提下，根据（）决定。（D）

A、特殊情况 B、上级要求 C、设备状况 D、实际情况

7、在区间线路、站内线路和道岔上施工时，当线路速度（）,在移动减速信号外方增设带T字的特殊移动减速信号进行防护。（C）A、80km/h160km/h时，本线必须下道，距离不少于2000m。（√）

5、使用氧乙炔设备时，乙炔瓶与明火的距离不得小于10m，与氧气瓶间的距离不得小于5m。（√）

6、在双线区间或站内作业，当邻线当邻线来车时，施工人员必须停止作业、下道避车。当线间距较小时，严禁人员在两线间或跨越邻线避车。（√）

7、有人看守道口发生故障时，必须按照“先处理、后防护”的原则办理。（×）

8、在区间使用小车，应有专人随车显示停车手信号并注意瞭望。（√）

9、现场防护员可以由实习生担任。(×)

10、爆破员按规定由铁路局有关部门或单位培训（×）

11、大型养路机械在无人值乘停留时，必须采取防溜措施，并在两端各20 m处设臵移动停车信号。（×）

12、挖掘机、装载机、推土机等大型工程机械在铁路安全保护区内进行有碍行车安全的施工时，应取得电务、通信等部门对电缆埋设位臵的确认，并现场配合，方准施工。（√）

13、小车指单轨小车、单轨吊轨小车、轨道检查小车和钢轨探伤小车。（√）

14、维修作业可以使用齿条式起道机。（×）

15、既有线施工完毕必须及时验收交接，未经验收合格的工程严禁开通使用。

（√）

16、需要在电气化区段上停电作业时，应提出接触网停电申请。（√）

17、可以利用特快旅客列车与前行列车的间隔施工。（×）

18、封闭点施工结束，施工负责人应确认线路及设备已具备正常运行条件后，撤除防护信号并及时办理销点。待列车通行正常后，施工人员方可全部撤离。

（√）

19、劳务工不能担任营业线施工的爆破工、施工安全防护员及带班人员等工作，不准单独使用各类作业车辆。由于对劳务工使用管理不严造成铁路交通事故的，列施工单位责任事故，追究施工单位领导及带班人员责任。（√）20、未按规定在车站登记要点进行施工、维修作业的，施工点前超范围准备的，未按规定施工维修作业内容进行作业的，列一般C类事故。（√）

21、施工安全协议书由施工单位与设备管理单位和行车组织单位共同签订。

（√）

22、未签订施工安全协议及施工安全协议未经审查的严禁施工。（√）

23、经批准后的施工日计划有关调度命令，在施工前一日前18:00下达给有关的机务段、运转车长值乘单位和车站，同时由铁路局主管业务处通知施工单位。

（√）

24、进行施工和维修作业时，施工单位负责人应确认已做好一切施工准备，于施工前50分钟到站要点登记。（×）

25、施工机具、物料和人员不得在两线间放臵和停留，放臵路肩的机具设备、物料应码放整齐，与线路保持安全距离并臵于两侧的封闭栅栏内。（√）

26、因施工临时拆除封闭栅栏时，由设备管理单位设臵临时防护设施并昼夜派人看守。（×）

27、参加营业线施工（包括营业线维修）的劳务工必须由具有带班资格的正式职工（即带班人员）带领。不准劳务工单独上道作业。（√）

28、用工单位对劳务工要进行施工安全培训、法制教育和日常管理；要先培训，培训合格后方可上岗。（√）

29、设备管理单位应积极协助设计和施工单位核查既有设备情况，提供地下管、线、电缆等隐蔽设施的准确位臵。（×）30、临近营业线施工主要指新建铁路工程、既有线改造工程及地方工程等与既有线平行、交叉、接入，在既有线两侧一定范围内（包括上跨、下穿既有铁路），涉及既有线安全和正常使用的施工。（√）

31、影响供电铁塔、支柱等基础稳定的各类施工属于临近营业线A类施工。

（×）

32、设备管理单位安全监督检查人员对施工单位违章作业、安全措施不落实以及危及行车安全的施工，有权停止作业。（×）

33、在线路上、道岔上施工，影响信号、通信或接触网设备的正常使用时，必须由信号、通信或接触网工区派员配合进行。（√）

34、凡是影响路堤路堑稳定的工程，不宜在雨季施工。如系急需工程，应严格审查施工方案，并经铁路防洪指挥部批准后方准施工。（√）

35、禁止擅自在铁路线上铺设平交道口和人行过道。平交道口和人行过道必须按规定设臵必要的标志和防护设施。（√）

36、在铁路路基、桥梁、房屋等重要建筑物及通信信号设备附近进行基坑爆破时可以放大炮。（×）

37、在距运营的接触网5m内进行爆破作业时，应先向电调申请停电后方可作业。（√）

38、临近行车线爆破在已通电的电气区段可以使用电雷管。（×）

39、爆破作业时，装完炮眼到起爆的间隔时间不宜大于10分钟，起爆后如确认炮已响完，于最后一响5分钟后发出解除警戒信号和撤离警戒人员。

（√）

40、驻站联络员每次发出预报、确报或变更通知，工地防护员应复诵一遍，以确认无误，并在各自的记录本内记载时间、车次、姓名和联络事项以备查。

（√）

四、案例题

某增建二线工程，路基填筑工作内容为：既有路基开挖台阶帮宽，临近营业线30米范围内路基清表、土方填筑施工（约3000方）；临近通信，信号及供电光、电缆沟10米范围内的挖沟、取土、路基碾压等施工。项目部成立了以项目经理任组长的临近既有线施工领导小组，施工方案确定必须重点做好以下工作：（1）在进行路基清表、土方填筑与开挖施工时，确保既有路基的稳定；（2）在进行路基清表、土方填筑与开挖施工时，确保沿线管线的完好；（3）严防施工机械设备侵入限界,确保人身安全。

项目部对现场主要人员制定了工作职责，其中施工工地防护员必须按规定带齐防护备品，设臵防护；担任防护同时兼做领工员负责现场施工，每30分钟与驻站联络人员通话一次。

在施工中落实人员对挖掘机进行防护，在列车接近前200米时挖掘机停止作业，将大臂旋转至垂直线路方向落斗停机。但在施工中未合理安排自卸汽车运行路线，一辆自卸汽车卸料后在线路上调头，倒车时后轮掉入水沟，料斗侵入限界，11402次货物列车司机发现后及时停车，造成耽误列车事故。问题：

1、补充施工方案重点工作内容。

2、指出现场主要人员工作职责不妥之处，写出正确做法。

3、指出施工中不妥之处，分析耽误列车事故原因。

四、案例题答案

1、补充施工方案重点工作内容：

（1）既有线施工“全封闭、全隔离、全监控”的要求，在进行施工前，先进行防护网的安装施工；

（2）在施工前挖探沟进行地下电缆探测。

2、现场主要人员工作职责不妥之处：

（1）施工工地防护员担任防护工作时，不得兼做施工员和其它工作。

（2）施工工地防护员与驻站联络人员保持3—5分钟通话一次。

3、（1）施工机械在列车接近前1000米必须听从防护人员的指挥停止一切作业；挖掘机应将大臂旋转至平行线路方向落斗停机。（2）事故原因：

1）技术措施不合理，临近既有线施工地段应禁止施工机械调头，如确需调头，应设置调头区，与既有线采取硬性隔离措施。2）现场机械安全管理不到位，机械设备管理要求任何时候禁止机械向既有线一侧旋转和侵入铁路限界。现场自卸汽车向线路一侧倒车，致使事故发生。

3）防护措施不到位，发生侵限后，防护人员应立即通知车站，并向来车方向及时设置防护，以避免行车安全事故，从材料内容看，防

护人员未及时采取相应措施。

**第三篇：邻近营业线施工安全考试题库及答案**

邻近营业线施工安全培训知识考查

姓名

得分

一、填空题（每空5分）

1.营业线设备安全限界：是指电气化铁路接触网外侧 m（接触网附加悬挂外侧2m，有下锚拉线地段时在下锚拉线外侧2m）、非电气化铁路信号机立柱外侧 m范围内称为营业线设备安全限界。

2.无施工方案或施工方案（含变更）未按规定程序审批通过的。

3.未与铁路设备管理、行车组织单位签订，禁止施工。

4.营业线施工规定设置现场防护员和驻站联络员的施工作业项目，未按规定落实的，禁止施工。（营业线施工安全责任书）

5.施工负责人、安全（技术）员、未按规定到施工现场的，禁止施工。

6.施工作业人员未经铁路营业线 并考试合格的；进入电化区段的施工作业人员未进行 的，禁止施工。

7.对大型施工机械作业继续严格执行来车前停止作业，“ ”防护、设置揽风绳等防止大型机械、车辆侵限倾覆的有关规定。

8.操作人员必须，严禁将机械交给无证人员和不熟悉机械设备性能的人员操作。

二、判断题（每题5分）

（）1.操作人员必须持证上岗，可以将机械交给无证人员和不熟悉机械设备性能的人员操作。

（）2.临近营业线施工机械的操作人员必须经过营业线施工安全培训，准确掌握相应作业的安全风险和安全措施，并经考试合格后方可上机操作。（）3.开工前必须挖探沟，探沟人工开挖，不得使用机械，开挖时联系设备产权单位进行监护，监护人员没有到位的严禁进行开挖。在完成地下管线改移和保护工作后，方可进行施工。

（）4.临近营业线施工，必须设驻站联络员、现场防护员，防护员必须由经过专门培训并取得合格证书的本单位正式工，可以使用劳务工担任安全防护工

作。

（）5．规定设置现场和驻站联络员的施工项目，现场防护及应急措施未按规定落实的，禁止施工。

（）6.施工负责人、安全（技术）员、防护人员未按规定到施工现场的，可以先行施工。

（）7.监理、设备管理单位安全监督员未按规定到施工现场的，禁止施工。（）8.临近营业线施工地段应按与产权单位签订的安全协议设置防护。设置临时防护栏、安全警戒绳，施工过程中施工人员、施工机械不得超越临时栏杆或警戒绳作业。

（）9.驻站联络员要随时与防护人员保持联系，如联系中断，防护人员应立即通知施工负责人停止作业，必要时将线路恢复到准许放行列车的条件。（）10.挖掘机、钻机、装载机、自卸汽车、混凝土运输车辆施工机械在作业时，其走行方向应设置为平行既有线的方向，从而使其易倾覆方向为非既有线位置。

答案：

1、2 1

2、禁止施工

3、施工安全协议

4、现场防护及应急处置措施

5、防护人员

6、施工安全培训

7、一人一机

8、持证上岗 判断

1、×

2、√

3、√

6、×

7、√

8、√

4、×

5、√

9、√

10、×电气化安全教育培训

**第四篇：2025年1季度营业线抽考题库(正式)[定稿]**

营业线（邻近）施工安全抽考题库

一、填空题

1.营业线（邻近）无施工方案或施工方案（含变更）未按规定程序审批通过的，禁止施工。（营业线施工安全责任书）

2.营业线施工时施工单位的施工负责人、安全（技术）员、防护人员未按规定到施工现场的，禁止施工。（营业线施工安全责任书）

3.营业线施工作业人员未经铁路营业线施工安全教育培训并考试合格的；进入电气化区段的施工作业人员未进行电气化铁路安全知识教育培训的，禁止施工。（营业线施工安全责任书）

4.营业线施工规定设置现场防护员和驻站联络员的施工作业项目，现场防护及应急处置措施未按规定落实的，禁止施工。（营业线施工安全责任书）

5.自轮运转设备、机车、车辆不符合营业线运行规定的，禁止上线运行。（营业线施工安全责任书）

6.被责令停工的营业线施工项目，未整改到位并经检查单位确认同意的，禁止复工。（营业线施工安全责任书）

7.营业线施工机械、机具未经鉴定合格、无专人管理的，禁止上道使用。（营业线施工安全责任书）

8.营业线施工未与铁路局设备管理、行车组织单位签定施工安全协议，禁止施工（营业线施工安全责任书）

9.营业线施工时监理、设备管理单位安全监督员未按规定到施工现场的，禁止施工（营业线施工安全责任书）

10.无铁路局发布的月度邻近营业线施工安全监督计划（或施工计划），禁止施工。（营业线施工安全责任书）

11．垂直既有线路的车辆转弯、上下坡道处以及进入新线路基的路口，必须在既有线一侧加装防撞桩或可靠的安全设施，防止施工车辆、机械侵入营业线线限界。（上铁安[2025]224号）

12．不具备设置物理隔离的施工地段和施工阶段，必须纳入“天窗”内施工。（上铁安[2025]224号）

13.对大型施工机械作业继续严格执行来车前停止作业，“一人一机”防护、设置揽风绳等防止大型机械、车辆侵限倾覆的有关规定。（上铁安[2025]224号）

14．施工机械或车辆作业可能影响行车设备设施安全的，必须采取有效的物理（硬）保护措施，以防设备设施受损。（上铁安[2025]224号）

15.凡达不到施工地段与营业线间的隔离防护措施的，一律禁止开工或停止施工。如有违反的除追究施工单位责任外，同时追究相关建设管理、监理单位和路局相关部门的责任。（上铁安[2025]224号）

16.各建设管理、施工单位要严控施工车辆超载、偏载通过铁路上跨桥，特别是通过非等级公路上跨桥时，不得超过桥梁的允许荷载，防止梁体受损、车辆侧翻、异物坠入等危及行车安全。（上铁安[2025]224号）

17.各建设管理、监理单位要认真履行职责，加强对施工单位日常监督检查，及时掌握施工动态，杜绝施工单位有章不循、违章作业的现象，确保邻近营业线施工安全。（上铁安[2025]224号）

18.电力、电气化作业负责人在无防护措施的情况下，不得指挥作业人员操作隔离开关或登杆作业。（上海铁路局安全“红线”管理规定）

19.铁路营业线施工必须把确保安全放在首位，坚持“安全第一、预防为主、综合治理”的方针。（上铁运发〔2025〕586号第6条）

20.已审查批准的营业线施工方案如需变更，应重新组织审查。（上铁运发〔2025〕586号第25条）

21.驻站联络员及室外防护员上岗前必须参加班前安全预想会，掌握防护对象、作业内容、作业区域、行走路线和安全卡控措施等.（铁路营业线施工安全知识）

22.凡在路局施工日计划、路局维修天窗作业计划公布的项目，均应在《行车设备施工登记簿》内办理登销记；（上海铁路局关于重新公布《行车设备检查（施工）登记簿使用管理办法》的通知第7条）

二、选择题

1.[多选题]施工负责人违反履职安全“红线”规定的有（ABCDEF）（上海铁路局安全“红线”管理规定）

A.无计划安排施工作业 B.在无防护情况下安排施工作业 C.违章指挥利用列车间隔施工 D.施工点前准备过头 E.不按施工方案安排施工

F.未组织交底组织施工，造成施工延误

2.[多选题] 营业线基坑开挖符合（ABCDE）情况时，开挖施工时均要实行基坑开挖施工许可证制度。（上铁建函[2025]2235号）

A．基坑开挖范围在营业线既有路基边坡上的。B．邻近营业线基坑开挖深度大于3m的。C．邻近营业线在软土或粉砂土地段开挖基坑的。D．邻近营业线基坑开挖地表面积在50平方米以上的。E．邻近营业线其他明显影响既有线路基边坡稳定的。3.[单选]营业线Ⅱ级施工的施工单位负责人由（B）担当。

（上铁运发〔2025〕586号第17条）

A.分项目部经理 B.标段副职 C.分包单位负责人 D.架子队长

4.[单选]影响行车或影响行车设备稳定、使用的施工项目未经（B）严禁施工。（上铁运发〔2025〕586号第23条）

A.领导同意 B.申报批准 C.车站登记 D.设备管理单位同意 5.[多选题]营业线施工方案需要梳理以下安全措施（ABCD）（上铁运发〔2025〕586号第27条）

A.可能会发生的施工设备设施侵限 B.影响基础稳定 C.地下隐蔽设施 D.接触网安全距离不足 6.[多选题]以下是营业线设备安全限界的有（ABCD）（上铁运发〔2025〕586号第46条）A.电气化铁路接触网支柱外侧2米 B.接触网支柱外侧有附加悬挂外2米

C.接触网支柱有下锚拉线地段时在下锚拉线外2米 D.非电气化铁路信号机立柱外侧1米范围

7.[多选题]营业线施工方案中涉及受力结构的计算，必须经（AC）验算、签认。（上铁运发〔2025〕586号第46条）

A.设计单位 B.建设单位 C.施工单位局级技术主管部门D.咨询机构

8.[单选题]营业线每次施工前必须召开施工（C），由施工协调小组负责组织召开。（上铁运发〔2025〕586号第56条）

A.协调会 B.总结会 C.点名会 D.配合会

9.[单选题]普速铁路进行施工和维修作业时，施工负责人应确认已做好一切施工准备，于开始前（C）分钟，由施工负责人（驻站

联络员）在车站《行车设备施工登记簿》内登记，通过车站值班员向列车调度员申请施工。（上铁运发〔2025〕586号第84条）

A.10 B.30 C.40 D.50

10.[单选题]确保（营业线）施工（C）是建设、设计、施工、监理、行车组织、设备管理、安全监督等单位和部门的共同责任。（上铁运发〔2025〕586号第88条）

A.质量 B.工期 C.安全 D.效益

11.[单选题]施工单位的安全员、防护员、爆破员、联络员、带班人员和工班长必须经过符合路局（D）部门规定的培训。（上铁运发〔2025〕586号第88条）

A.安监 B.工务 C.项目管理 D.职工教育

12.[单选题]参加营业线施工的劳务工必须由具有带班资格的（C）（即带班人员）带领，不准劳务工单独上道作业。（上铁运发〔2025〕586号第101条）

A.熟练工 B.劳务合同工 C.正式职工 D.培训合格人员 13.[单选题]营业线施工用工单位对劳务工要进行施工（A）培训、法制教育和日常管理；要先培训，培训合格后方可上岗。（上铁运发〔2025〕586号第101条）

A.安全 B.质量 C.工艺 D.纪律

14.[单选题]营业线施工中为保证人身安全，除专业人员按规定作业外，任何人员所携带的物件（包括长杆、导线等）与接触网设备的带电部分需保持（B）米以上的距离。（铁路营业线施工安全知识）

A.1 B.2 C.3 D.4 15.[单选题]当发现接触网导线断落时，人员应远离（C）m以上，并将该处加以防护，立即通知有关部门。（铁路营业线施工安

全知识）

A.2 B.8 C.10 D.5 16.[单选题]驻站联络员与现场防护员联系中断，应立即通知（C）。（铁路营业线施工安全知识）

A.电调 B.段调度 C.车站值班员 17.[单选题]一名现场防护员负责作业范围不得超过（B）。（铁路营业线施工安全知识）

A.25米

B.50米

C.80米

18.[单选题]施工列车在封锁区间内停车，装卸作业完毕后，（C）应认真检查装卸货物的装载、堆码状态，确认线路状态良好，卸下的材料及机具等设备堆码稳固无侵入建筑限界，车门已关好，列车无异状，方可通知司机开车。已关好，列车无异状，方可发车。（《普速安规》第2.5.3条）

A.卸车人员 B.防护员 C.装卸负责人 D.带工人员 19．[单选题]大型工程机械在铁路安全保护区内进行有碍行车安全的施工时应按一机一人设置专人防护，列车接近前应（D）作业。（《普速安规》第2.5.7条）

A.继续 B.避让 C.远离 D.停止

20.作业人员在赶赴（返回）作业地点的途中，室外防护员必须随队（C）防护，前后最大距离保持在50m以内。（铁路营业线施工安全知识）

A．注意列车 B．调车行驶 C．随队末位 D．随队前位 21.营业线施工、维修作业因特殊情况不能按时完工需要延点，在车站办理登记时，由作业主体单位驻站联络员提前30分钟通知车站值班员，提前(A)完成续点登记。（上海铁路局关于重新公布《行

车设备检查（施工）登记簿使用管理办法》的通知第16条）

A.20分钟 B.10分钟 C.5分钟 D.15分钟

三、判断题（每题2分，共20分）

1.作业负责人安排驻站联络员、现场防护员后就可以按照施工计划指挥作业人员上道作业了。（×）（正确：作业负责人要与驻站联络员、现场防护员建立联系后，方可指挥作业人员上道作业）（上海铁路局安全“红线”管理规定）

2.“邻近营业线基坑开挖施工许可证”由专业监理工程师审核、签发。（×）（正确：“邻近营业线基坑开挖施工许可证”由总监理工程师或其委托授权的监理工程师审核、签发。）（上铁建函[2025]2235号）

3.与牵引供电设备相连接的支柱、综合接地线、钢轨等都是安全的，不会出现高电压。（×）（铁路营业线施工安全知识）

4.施工结束后，驻站联络员在未得到所有现场防护员已返回至安全地点的通知前不准离岗。（√）（铁路营业线施工安全知识）

5．凡进入栅栏网内和无栅栏网区段的所有作业，必须按规定设置双重防护，即驻站联络员和现场专职防护员。（√）（铁路营业线施工安全知识）

6.岔群作业来车径路不明时，必须立即停止作业，加强瞭望（×）（正确：岔群作业来车径路不明时，必须下道，在安全地点避车）。（铁路营业线施工安全知识）

7.靠近线路堆放材料、机具等，不得侵入建筑限界。（√）（《普速铁路工务安全规则》第2.6.6条）

8.封锁区间施工时,施工负责人接到调度命令，确认施工起止时刻可立即开工。（×）（正确：《技规》（普速铁路部分）第379

条 施工负责人接到调度命令，确认施工起止时刻，设好停车防护后，方可开工，并保证在规定时间内完成。）

9.驻站联络员要随时与防护人员保持联系，如联系中断，防护人员应立即通知施工负责人停止作业，必要时将线路恢复到准许放行列车的条件。（√）（《技规》（普速铁路部分）第387条）

10.负责施工现场的组织指挥工作。检查施工和开通前的各项准备工作，指挥现场施工，安排施工防护，确认放行列车条件等，是营业线施工负责人的主要职责之一。（√）（上铁运发〔2025〕586号第18条）

11.施工方案审查通过后须形成会议纪要；施工单位按审查意见进行完善，并与相关单位签订施工安全协议。（√）（上铁运发〔2025〕586号第25条）

12.已审查批准的施工方案如需变更，施工单位内部组织审查即可。（×）（正确：上铁运发〔2025〕586号第26条 施工方案审查的一般要求 ······5．已审查批准的施工方案如需变更，应重新组织审查。）

13.未签订施工安全协议的施工计划申请，路局建设主管部门、设备主管业务处室不予审核，严禁施工。（√）（上铁运发〔2025〕586号第28条）

14.施工单位必须对邻近营业线施工安全监督计划的书面与电子文档的一致性负责，如有不一致，按瞒报、漏报处置，一经发现立即停止其施工，并追究其责任。（√）（上铁运发〔2025〕586号第48条）

15.施工单位是邻近营业线施工安全责任的主体。（√）（上铁运发〔2025〕586号第51条）

16.邻近营业线施工方案由施工单位、监理单位组织内审，并由监理工程师签认；方案中对施工类别进行初步划分。（×）（正确：上铁运发〔2025〕586号第51条······（3）按规定编制邻近营业线施工方案；施工方案必须由施工单位、监理单位组织内审，并由技术主管负责人签认；方案中对施工类别进行初步划分。······）

17.现场作业人员休息时，不得坐钢轨，可以坐在道床边坡上。（×）（铁路营业线施工安全知识）

18.施工结束后，驻站联络员在未得到所有现场防护员已返回至安全地点的通知前不准离岗。（√）（铁路营业线施工安全知识）

19．凡进入栅栏网内和无栅栏网区段的所有作业，必须按规定设置双重防护，即驻站联络员和现场专职防护员。（√）（铁路营业线施工安全知识）

20.夜间施工作业时，上道作业人员必须穿有黄色的防护服并携带照明灯具。（×）（正确：夜间施工作业时，上道作业人员必须穿有反光条防护服并携带照明灯具）（铁路营业线施工安全知识）

**第五篇：营业知识题库**

营业知识题库

第一章 营业人员岗位规范

一．填空

1．营业前台受理岗包括：业务受理、收费、销售、\_\_\_\_\_\_、咨询、\_\_\_\_\_\_、售后维修。（答案：引导；VIP客户接待）

2．业务受理人员为客户办理业务，应执行业务规范和受理流程，收取客户各款项做到-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。(答案：“唱收唱付”)3．业务受理人员办理业务时应认真审核\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，迅速准确地为客户办理业务，同时提醒客户有关注意事宜。（答案：客户提供的有效证件）

4．业务咨询员负责日常营业期间、促销期间为客户现场咨询、\_\_\_\_\_\_、介绍、\_\_\_\_\_\_\_各种产品和业务功能。（答案：演示；推广）

5．在营业大厅内，经常走动式并主动关注客户业务办理需求、解答问题、指导办理业务的前台类人员为\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。（答案：引导员）

6．营业厅维系挽留人员负责接待\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_的客户。

（答案：有意离网；办理离网手续）

7．营业厅具有店面营销、\_\_\_\_和服务的综合职能，自有营业厅以经营\_\_\_\_\_\_\_\_为主，是公司对外提供综合业务服务和展示企业形象的重要窗口。（答案：销售；联通综合业务）

8.每日结账时，营业员应该将当日所收的营业收款核对后交给\_\_\_\_\_\_\_\_，并于营业结束后整理发票、卡账、填报当日营业收入日报表。

（答案：稽核员）

9.库管员负责登记所保管存货的明细帐薄，并做到\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，按日核对、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，确保帐实相符、帐目清楚、日清日结、不积压。

（答案：逐日登记；清点库存）

10.营业工作程序中，营业员销售业务时，应简单、准确描述产品卖点，并说明产品或业务的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_以及与竞争对手同类产品的区别。（答案：主要功能；资费）

11.早会内容包括列队点名、\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、前一日销售通报、学习服务理念。（答案：服装仪容检查；重要事物讲解）

12.早会期间，库管员要通报\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，包括终端、有价卡等，是 否有价格变动。（答案：当日库存情况）

13.业务受理过程中，营业员要\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_向客户推荐使用增值业务、固话业务，对于交费的客户要积极引导、鼓励多存话费。

（答案：适时地；主动地）

14.业务稽核员负责按财务制度要求，对本厅营业员每日\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_进行稽核，并定期将帐务交财务部门。（答案：帐；票；款）

15.根据营业厅职责分配，\_\_\_\_\_\_\_负责客户开户、缴费、变更等业务的 办理。（答案：业务受理员）

16.销售手机时，负责给客户开好\_\_\_\_\_\_\_，告知客户手机使用的基本常识及售后服务情况。（答案：发票及保修卡）

17.销售手机时，负责给客户开好发票及保修，告知客户手机使用的 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_及\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。（答案：基本常识；售后服务情况）

18.根据营业厅职责分配，\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_负责本营业厅通信卡、终端等存货的保管与验收 工作。（答案：库管员）

19.根据营业厅职责分配，\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_了解并收集离网客户对公司的意见和建议，进行分 析总结，并及时反馈给营业厅经理。答案：维系挽留接待员）20．\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_负责异地漫游补卡的收取、保管、发放等工作。

（答案：VIP客户接待）

21.营业厅的销售范围包括\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_及移动及固话业务的销售。

（答案：各类移动终端；各类有价卡类）

22．自有营业厅面向客户进行产品销售，提供\_\_\_\_\_\_\_、展示\_\_\_\_\_，进行市场信息的搜集与反馈，发挥连接公司与客户之间桥梁和纽带的作用。(答案：全业务服务；联通品牌形象)23．营业厅具有店面营销、\_\_\_\_和\_\_\_\_\_的综合职能，自有营业厅以经营\_\_\_\_\_\_\_\_为主，是公司对外提供综合业务服务和展示企业形象的重要窗口。（答案：销售；服务；联通综合业务）

24．为提高营业员士气，营业厅经理需要在每天早会中带领全体营业人员学习服务理念。服务理念中提畅了“六声四性”，主要包括：歌声、笑声、掌声、读书声、\_\_\_\_\_\_\_\_、成长声；\_\_\_\_\_、知识性、感性、理性。(答案：业绩报表声；趣味性)25．公司的自有营业厅按功能分为三种基本类型：\_\_\_\_\_\_、标准营业厅和\_\_\_\_\_\_。

(答案：旗舰营业厅；小型营业厅)26．公司的自有营业厅分为四种基本类型：\_\_\_\_\_\_、示范营业厅、标准营业厅和\_\_\_\_\_\_。(答案：旗舰营业厅；小型营业厅)27．\_\_\_\_\_\_是面向中国联通所有客户，提供规范、便利的销售和客户服务的实体网点，具有 店面营销、销售和服务的职能，同时可承载区域营销和客户经理的属地化服务职能，是中国联通自有渠道最基本的形式。（答案：标准营业厅）。

28．面向中国联通所有客户，全面体现中国联通企业形象、业务/服务品质及业务发展方向的大型综合展示、体验和销售中心，具有店面营销、销售和服务职能的营业厅是\_\_\_\_\_\_。

（答案：旗舰营业厅）

29．标准营业厅应该包括但不限于业务销售、咨询、、自助服务、\_\_\_\_\_\_、业务宣传、\_\_\_\_\_\_等。(答案：缴费办理、业务演示和体验)30．标准营业厅的服务职能包括： \_\_\_\_\_、大客户服务、手机维修、客户服务和维系。(答案：全业务受理)31．标准营业厅按业务功能分为：综合业务受理区、业务咨询区/投诉区、客户休息区、终端销售区、宣传资料摆放区、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_、自助服务区。（答案：VIP服务专席或专区；新业务展示及体验区）

32.营业厅经理要按照每日规定的工作程序进行营业现场管理，包括营业前准备、\_\_\_\_\_\_\_、营业结束后讲评与总结。(答案：营业中督导检查)33.营业厅经理要按照每日规定的工作程序进行营业现场管理，包括营业前准备、营业中督导检查、\_\_\_\_\_。(答案：营业结束后讲评与总结)34．营业期间，营业厅经理负责巡视大厅内每项工作，包监督营业人员的服务质量、设备运转情况等，针对营业人员服务过程中的出现的问题，应及时给予\_\_\_\_和\_\_\_\_\_。(答案：纠正；指导)35.每日营业结束后，营业厅经理有责任督促各岗位人员做好营业结束后的各项收尾工作，包括组织班后重要事情讲评、清洁营业环境等，做到\_\_\_\_。(答案：日清日毕)36.每日营业结束后，\_\_\_\_\_\_有责任督促各岗位人员做好营业结束后的各项收尾工作，包括组织班后重要事情讲评、清洁营业环境等，做到日清日毕。(答案：营业厅经理)

二、判断

1．库管员可以协助营业厅经理主持每天的班前例会，及时传达公司精神及业务通知。（错；应为值班经理）

2．引导员负责妥善保管手机终端、备用机、测试卡及SIM卡等各种通信终端。（错；应为库管员）

3．稽核员负责按财务制度要求，对本厅营业员每日帐、票、款进行一级稽核，并定期将帐务交财务部门。（对）

4．业务受理员办理业务时要认真审核客户提供的有效证件，迅速准确地为客户办理业务，同时提醒客户有关注意事宜。（对）

5．引导员负责根据客户的需求，引导客户到相关功能区办理业务，并关注客户需求，及时 提供有效的帮助。（对）

6．早会内容包括列队点名、服装仪容检查、重要事物讲解、前一日销售通报、检查营业设备、学习服务理念。（错；不包括检查营业设备）

7．营业结束小结工作中，包括：清点核对营业款、票据整理、制作营业报表、交付商品、清点库存、安全检查。（错；不包括交付商品）

8．公司的自有营业厅分为旗舰营业厅、示范营业厅和标准营业厅

(错；应有小型营业厅但没有示范营业厅)

三、单选

1．（）可以协助营业厅经理主持每天的班前例会，及时传达公司精神及业务通知。（A）A.值班经理 B.引导员 C.库管员 D.培训员

2．（）负责妥善保管手机终端、备用机、测试卡及SIM（UIM）卡等各种通信终端。（C）A.值班经理 B.引导员 C.库管员 D.培训员

3．（）负责按财务制度要求，对本厅营业员每日帐、票、款进行一级稽核，并定期将帐务交财务部门。（D）A.培训员 B.引导员 C.库管员 D.稽核员

4．（）办理业务时要认真审核客户提供的有效证件，迅速准确地为客户办理业务，同时提醒客户有关注意事宜。（）（C）A.培训员 B.引导员 C.业务受理员 D.稽核员

5．（）负责根据客户的需求，引导客户到相关功能区办理业务，并关注客户需求，及时提供有效的帮助。（）（B）A.培训员

B.引导员 C.库管员 D.稽核员

6．以下不是早会内容的是：（）（B）A.列队点名 B.检查营业设备 C.学习服务理念 D.服装仪容检查

7．以下不属于营业结束小结工作内容的是（）（D）A.清点核对营业款 B.票据整理 C.制作营业报表 D.交付商品

8．自有营业厅面向客户进行产品销售，提供（）、展示（），进行市场信息的搜集与反馈，发挥连接公司与客户之间桥梁和纽带的作用。(D)A．咨询；联通增值业务 B．全业务服务；1X业务 C．受理；联通品牌形象 D．全业务服务；联通品牌形象

9．营业结束下班前的工作内容不包括（）。（B）A．制作营业报表 B．交付商品 C．销售票据整理 D．清点库存

10．营业厅具有店面营销、（）和服务的综合职能，自有营业厅以经营（）为主，是公司对外提供综合业务服务和展示企业形象的重要窗口。（B）

A．宣传；联通综合业务 B．销售；联通综合业务 C．受理；移动业务 D．演示；联通综合业务

四、多选

1．营业厅早会内容包括（）。（ACDE）A．列队点名 B．备用金准备 C．经营销售通报 D．学习服务理念 E．服装仪容检查

2．营业厅早会前准备的内容包括（）。（ABCE）A．保洁员作检查 B．备用金准备 C．服装仪容检查 D．营业办公用品准备

3．正式营业前营业办公用品的准备包括（）。（BCD）A．备用金准备 B．业务单式 C．选号簿 D．各种宣传单 E．营业设备准备

4．营业结束下班前的工作内容包括（）。（CDE）A．交付商品 B．处理投诉 C．销售票据整理 D．制作营业报表 E．清点库存

5．做服务工作应该尽一切努力让客户感到满意，因为，一个满意的客户将会是一个忠实的客户，他不仅自己会继续购买，还会主动告诉其他消费者。能够使客户满意的礼仪原则包括（）。（ABCDE）A．宾至如归 B．殷勤服务 C．尊重客户 D．一视同仁

E．认真对待客户意见

6．所谓客户取向就是客户的需求、客户的利益是服务人员行为选择的依据。一个优秀的服务人员必须时时处处以客户的利益为重，关心客户，为客户着想。客户取向这一基本原则具体是指（）。（ABCE）A．善解人意 B．对客户忠诚 C．让客户选择 D．宾至如归 E．给客户方便

五、简答

（一）请简述营业厅的作用。

答：（1）展示联通形象，促进用户对联通服务的信任，增强用户选择联通产品的信心。

（2）在渠道体系中发挥样板示范作用，促进社会渠道规范化、标准化，提升整体渠道的服务水平，提高渠道的市场竞争力。

（3）巩固公司在渠道运作中的核心地位，提高社会渠道对公司的向心力，增强公司对渠道的掌控力。

（4）发挥业务素质优势，对于较复杂的业务或刚进入市场的新业务，自营厅在推介方面起主要作用。

（5）在扩大公司业务销量的同时，节约代理佣金支付成本。

（二）营业厅按照功能定位分为哪几种类型？

答：公司的自有营业厅分为三种基本类型：旗舰营业厅、标准营业厅和小型营业厅，分别侧重于不同的功能定位。

（三）营业厅前台受理岗位包括哪些？

答：营业前台受理岗包括：业务受理、收费、销售、引导、咨询、VIP客户接待、售后维修等。

（四）业务受理员的工作职责包括哪些内容？

答：（1）服从营业厅经理和值班经理的工作分配，认真履行营业厅各项服务规范、服务标准、业务流程和规章制度等规定。

（2）每日营业前，做好班前的各项准备工作，不做与工作无关的私事；桌面物品摆放整齐，保持桌面及电脑屏幕的清洁、保证各项资料准备齐全，方便客户办理业务使用。（3）办理业务时认真地审核客户提供的有效证件，迅速准确地为客户办理业务，同时提醒客户有关注意事宜；如客户提供的证件不完备，应耐心告知客户办理的方法及渠道，使用规范服务用语，不可推诿客户。

（4）在为客户办理业务时，根据客户的业务使用情况可适时向客户主动推介公司的其他业务。

（5）投诉接待执行“首问负责制”，对重大投诉需向营业厅经理或值班经理及时汇报。（6）严格按照业务规范和受理流程为客户办理各项业务；收取客户各款项时须做到唱收唱付。

（7）配合其他岗位工作，按时进行报表、返卡、结帐、缴款等工作。（8）对当天所做的营业受理工作进行自检自查，发现问题及时改正。

（五）为提高营业员士气，营业厅经理需要在每天早会中带领全体营业人员学习服务理念。请列举服务理念提畅“六声四性”的具体内容

答：“六声四性”即歌声、笑声、掌声、读书声、业绩报表声、成长声；趣味性、知识性、感性、理性。

（六）请说明营业厅的作用。

答：（1）展示联通形象，促进用户对联通服务的信任，增强用户选择联通产品的信心。

（2）在渠道体系中发挥样板示范作用，促进社会渠道规范化、标准化，提升整体渠道的服务水平，提高渠道的市场竞争力。

（3）巩固公司在渠道运作中的核心地位，提高社会渠道对公司的向心力，增强公司对渠道的掌控力。

（4）发挥业务素质优势，对于较复杂的业务或刚进入市场的新业务，自营厅在推介方面起主要作用。

（5）在扩大公司业务销量的同时，节约代理佣金支付成本。

第二章 营业服务规范

一．填空

1．营业厅是公司经营各项电信业务和直接为客户服务的窗口，应坚定不移地执行“迅速、\_\_\_\_\_\_\_\_\_、安全、\_\_\_\_\_\_\_\_\_”的服务方针，及时了解客户需求，积极主动宣传业务，按照有关业务规程和规定认真做好受理、咨询和销售等各项工作。（答案：准确；方便）

2．树立以\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_的观念，是从传统的商品为中心向新型的消费者为中心的转变。长期的经营实践证明：营销活动的本质不是销售产品，而是销售\_\_\_\_\_\_\_\_。（答案：客户为中心；服务）

3．营业员服务公约的内容包括：爱岗敬业、忠于职守、诚实守信、廉洁自律、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、精益求精、仪表整洁、\_\_\_\_\_\_\_\_\_、唱收唱付、微笑服务。（答案：钻研业务；礼貌待客）4．营业厅应当让用户\_\_\_\_\_\_、公开、\_\_\_\_\_\_\_的选择电话号码。

（答案：自主；公平）

6．营业厅应向用户公示：使用方法、\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_、有效期限以及其他应当告知用户的事项。（答案：资费标准；计费方式）

7．营业员单项业务办理时长不超过\_\_\_\_\_\_分钟。（答案：10）

8．营业人员不得以任何方式限定用户使用其指定的业务或购买其指定的电信终端设备。用户要求\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_或终止电信业务时，营业人员无公司正当理由不得拖延、推诿和拒绝，不得胁迫、刁难用户。（答案：开通；变更）9.为提高投诉处理工作效率，营业员应严格落实\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_的一站式服务，保障客户投诉 得到及时有效处理。（答案：“首问负责、限时办结”）

10.营业厅咨询项目中包括各类业务的资费标准、业务介绍、办理业务咨询、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、新业务介绍、服务内容、区号、网号等信息介绍。答案：网络及漫游情况）11.接待客户的投诉，如果不能立即答复或处理，应转至\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 统一处理，并限期解决。（答案：省级投诉处理中心）

12.依据信息产业部《电信服务规范》，用户申请办理业务时，营业人员应当向用户提供该项 业务的\_\_\_\_\_\_。（答案：说明）

13.依据信息产业部《电信服务规范》，用户申请办理业务时，营业人员应当向用户提供该项 业务的说明。该说明应当包括该业务的业务功能、通达范围、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、费用收取办法、交费时间、障碍申告电话、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_等。（答案：业务取消方式；咨询服务电话）14.依据信息产业部《电信服务规范》，电信业务宣传资料应针对业务全过程，\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，真实准确。(答案：通俗易懂)15．依据信息产业部《电信服务规范》，电信业务宣传资料应针对业务全过程，通俗易懂，\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。(答案：真实准确)16．营业厅应当建立与用户沟通的渠道和制度，听取用户的\_\_\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_\_\_\_，自觉改善 服务工作。（答案：意见；建议）

17．营业厅应向用户公示：\_\_\_\_\_\_\_\_\_、资费标准、\_\_\_\_\_\_\_\_\_、有效期限以及其他应当告知 用户的事项。（答案：使用方法；计费方式）18．营业厅服务效率总的要求是：“安全、\_\_\_\_\_、方便、\_\_\_\_\_、高效”。

（答案：准确；优质)19．营业厅服务效率总的要求是：“\_\_\_\_\_、准确、\_\_\_\_\_、优质、\_\_\_\_\_”。(答案：安全；方便；高效)20．营业厅服务效率总的要求是：“安全、准确、方便、\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_”。

(答案：优质；高效)21．营业员应严格执行遵守服务纪律，执行交接班制度，不准离岗串岗，不准做\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 的事情。（答案：与工作无关）

22．营业人员不得以任何方式\_\_\_\_\_\_用户使用其指定的业务或购买其指定的电信终端设备。

(答案：限定)23．用户要求开通、变更或终止电信业务时，营业人员无公司正当理由不得\_\_\_\_\_、推诿和 \_\_\_\_\_，不得胁迫、刁难用户。（答案：拖延；拒绝）

24．用户要求开通、变更或终止电信业务时，营业人员无公司正当理由不得拖延、\_\_\_\_\_\_ 和拒绝，不得\_\_\_\_\_\_\_、刁难用户。（答案：推诿；胁迫）

25．客户等待时间不超过30分钟，世界风VIP客户排队时长不超过\_\_\_\_\_\_分钟，单项业务办理时长不超过10分钟。（答案：5）26．营业厅环境卫生要做到“四净三无”即：地面净、桌面净、\_\_\_\_\_净、墙面净、无\_\_\_\_、无纸屑、无\_\_\_\_。（答案：门面；灰尘；杂物）

27．营业厅要向客户公布中国联通统一的客户服务中心电话及分公司自设质量监督电话，同时设有\_\_\_\_\_\_\_\_\_接受客户监督。（答案：意见簿）

28．电信服务是无形的、非实体的，所以说电信服务是一种\_\_\_\_\_。

（答案：行为或过程）

329．电信服务是非实体的，客户打一个电话，得到的是\_\_\_\_\_\_\_的服务过程。（答案：信息传递）

30．电信服务是非实体的，客户打一个电话，得到的是信息传递的\_\_\_\_\_\_\_。（答案：服务过程）

31．营业厅每周进行一次全面清洁，包括悬挂物品的除尘等，\_\_\_\_\_不得放在营业厅内，应放在办公区保管。（答案：卫生用具）

二、判断

1．联通营业厅可以办理移动、固网、增值、集团行业应用等业务。(对)2．客户不能在营业厅查询个人消费历史记录。（错；能查询）

3．接待客户的投诉，应转至省级投诉处理中心统一处理，并限期解决。（错；对于可答复的，及时回复客户；不可回复的，应转至省级投诉处理中心统一处理。）

4．营业厅每天营业时间不得低于8小时，自有营业厅在国家法定节假日和休息日期间正常营业。（错；应不得低于10小时）

5．服务效率总的要求是：“安全、准确、方便、优质、高效”。（对）

6．客户等待时间不超过30分钟，世界风VIP客户排队时长不超过5分钟，单项业务办理时长不超过15分钟。（错；单项业务办理时长不超过10分钟）

7．营业员应服从指挥高度，不得人为中断营业工作，自觉维护用户利益。严禁利用工作之便向用户吃拿卡要。（对）

8．营业厅经理每日对商品、用品入库、出库、返库进行监督，并在每日盘点表上签字审核。（对）

9．服务效率总的要求是：“安全、准确、方便、优惠、高效”。

（错；应为安全、准确、方便、优质、高效）

10．根据信息产业部《电信服务规范》，电信业务宣传资料应针对业务全过程，通俗易懂，真实准确。（对）

三、单选

1．接待客户的投诉，如果不能立即答复或处理，应转至（）统一处理，并限期解决。（B）A.客服中心后台 B.省级投诉处理中心 C.营业厅经理 D.客服中心前台

2．营业厅每天营业时间不得低于（）小时，自有营业厅在国家法定节假日和休息日期间正常营业。（C）A.8 B.9 C.10 D.12 3．小型营业厅可以不设置（）。（A）A.自助服务区 B.业务受理区 C.咨询区 D.客户休息区

4．以下不是服务效率总的要求是（）（D）A.安全 B.准确 C.方便 D.优惠

5．客户等待时间不超过（）分钟，世界风VIP客户排队时长不超过（）分钟，单项业务办理时长不超过（）分钟。（B）A.15；5；15 B.30；5；10 C.30；10；5 D.15；10；10 6．营业厅每周进行一次全面清洁，包括悬挂物品的除尘等，（）不得放在营业厅内，应放在办公区保管。（B）A．垃圾筐 B．卫生用具 C．宣传展板 D．便民箱

7．以下哪个不是电信服务特征（）。（A）A．电信服务所有权转让

B．电信服务的生产和消费同时发生 C．电信服务形式各异 D．电信服务不可以储存

四、多选

1．树立以客户为中心的观念是从传统的商品为中心向新型的消费者为中心的转变。长期的经营实践证明：营销活动的本质不是销售产品，而是销售服务。以客户为中心的观念，其内涵包括（）。

（ABCDE）

A．客户创造市场的观念 B．客户创造利润的观念 C．客户创造质量的观念 D．客户创造机遇的观念 E．客户创造形象的观念

2．联通营业厅可以办理业务包括（）。（ABCD）A．移动业务 B．固网业务 C．增值业务 D．集团行业应用

3．营业厅最基本的营业设施包括（）（ACE）A．营业终端 B．多媒体查询机 C．票据打印机 D．休息长椅 E．验钞机

4．营业厅用于手机维修的设施包括（）（DE）A．营业终端 B．多媒体查询机 C．票据打印机 D．测试仪 E．测试机

5．依据信息产业部《电信服务规范》，电信业务宣传资料应针对业务全过程，并做到

（）。（CD）

A．便于携带 B．种类齐全 C．真实准确 D．通俗易懂 6．营业厅设施包括（）。（ABCDE）A．基本设施 B．演示设施 C．辅助服务设施 D．营业设施 E．维修设施

7．营业厅基本设施包括（）（AD）A．营业用柜台 B．DVD机

C．自助详单打印机 D．宣传架

8．营业厅演示设施包括（）（BCD）A．营业用柜台 B．DVD机

C．新业务体验区/台 D．音响

9．营业厅辅助服务设施包括（）（BDE）A．票据打印机 B．多媒体查询机 C．新业务体验台 D．自助详单打印机 E．手机加油站

五、简答

（一）请简述个人服务形象的重要性。

答：营业人员对内代表客户，对外代表公司，营业人员的一言一行都代表着联通公司的形象。作为一个营业人员，要打心底里喜欢自己的工作，要充满爱心地为客人着想，把我们的服务宗旨化成具体的行动，让客户无论在哪里都像在家里一样舒适、快乐。

（二）营业厅的服务项目包括哪些？ 答：

1、业务办理。营业厅办理移动、固网、增值、集团行业应用等业务。

2、销售。各类移动终端的销售、各类有价卡类销售、各类移动及固网、增值业务销售等。

3、咨询。提供公司介绍，各类业务的资费标准介绍、业务介绍、办理业务咨询、网络及漫游情况、新业务介绍、服务内容、区号、网号等信息介绍。

4、查询。提供以下方面的资料查询，系统应提供灵活方便的查询手段，辅助客服人员更好地为用户提供服务。包括：客户资料查询、客户消费历史记录查询、业务受理历史记录查询、投诉处理情况查询、放号资料查询、号段地域查询、移动业务的HLR资料查询、固网业务号段地域查询等

5、投诉。接待客户的投诉，对于可答复的，及时回复客户；不可回复的，转至省级投诉处理中心统一处理，并限期解决。受理客户投诉，须做到“首问负责，限时办结”。

6、客户离网挽留。对拟离网客户进行挽留关怀，挽留受理流程按公司有关营业服务管理规范标准执行。

7、手机终端维修。接待客户手机检测、维修及使用指导。如本营业厅不具备此功能，积极协调或协助解决。

（三）营业厅服务效率总的要求是什么？世界风VIP客户排队等待和单项业务办理的时长分别为多少？

答：服务效率总的要求是“安全、准确、方便、优质、高效”。在营业厅中，世界风VIP客户排队时长不超过5分钟；单项业务办理时长不超过10分钟。

（四）营业厅在什么情况，营业人员可以越级向公司报告？

答：1.营业厅经理对同事违纪行为隐瞒不报、故意包庇（营业员也可以直接报告）； 2.发现重大服务质量问题未及时上报的；

3.营业厅经理日常考核不认真、不按规定进行、随意记录考核内容的； 4.营业厅经理没有或不能按职责要求和管理规范进行营业厅日常管理的；

5.违反现有操作规程、安全保密制度等其它制度的时候，任何人都有必要报告相关领导。

第三章 营业人员礼仪规范

一．填空

1．服务礼仪是指社会对在\_\_\_\_\_\_\_\_中承担服务人员角色个人所要求的行为规范，包括营业人员的仪容仪表、言谈举止等。（答案：服务关系）

2．服务礼仪是指社会对在服务关系中承担服务人员角色个人所要求的\_\_\_\_\_\_\_\_\_，包括营业人员在服务关系中所应有的仪容仪表、言谈举止等。（答案：行为规范）

3．为了能给客户提供尽量完美的服务，避免不必要的疏漏和差错，服务人员在客户到来之前必须做好充分的准备工作。服务人员的准备工作主要包括三个方面：\_\_\_\_\_\_\_\_\_、物质准 备和\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

（答案：心理准备；形象准备）

4．处理客户投诉的基本方法中，\_\_\_\_\_\_\_\_\_是平息他激动情绪的最好办法；\_\_\_\_\_\_\_\_\_是赢得客户信任的最好办法。

（答案：让客户说；耐心倾听）

5．恰当的交谈方式是营业人员与客户之间顺利交往的前提条件，营业人员在交谈时，应该做到\_\_\_\_\_\_、谦恭、\_\_\_\_\_\_\_。

（答案：亲切；有效）6．服务人员服饰的总体要求是：\_\_\_\_\_\_、统一、\_\_\_\_\_\_\_、方便。

（答案：稳重；简洁）7．营业人员服饰的基本要求\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

（答案：符合营业人员的身份；整洁美观）

8．准确而恰当的神态能在人际交往中产生积极的效果，使双方互相吸引。所谓准确是指个人的神态准确表达了个人的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_，从而能使对方正确地理解自己。（答案：内心情感；态度）

9．在人际交往中，个人细微的心理活动都会通过\_\_\_\_\_\_\_表现出来，并在客户的内心激起相应的情绪反映。（答案：神态）

10．整洁美观的服饰除了要做到清洁整齐外，还要做到穿着得体。所谓得体就是服饰的穿着要\_\_\_\_、合时、\_\_\_\_\_。（答案：合身；合适）

11.赞美客户是为客户\_\_\_\_，其实就是主动去发现客户的优点，然后以一种恰当的方式去表达自己对客户所具有的优点的欣赏。（答案：扬长）

12.作为营业人员，面对客户时的恰当神态应是真诚的、\_\_\_\_\_\_\_\_、谦恭的、\_\_\_\_\_\_\_\_\_。（答案：友善的、自信的）

13.营业人员在服务交往中的行为举止应符合自己在服务关系中的角色，营业人员行为举止的总体要求是\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

（答案：热情周到；谦恭有礼）14．为了能以最便捷的方式让客户获得所需服务，除了应尽可能简单化 程序、减少环节外，还需在每一个服务环节为客户提供向导和帮助，而 不应听任客户四处打听、寻找或是让客户感到不知所措。这是指迎接客 户中\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。（答案：陪同引导）15．物质准备是指服务人员应在\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_之前准备好所有服务所需 的各种物品和用品。(答案：客户到来)16．心理准备是指服务人员在迎接客户之前必须首先\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，以一种愉快的心情去迎接客户的到来。(答案：调整好自己的情绪)17．服务人员良好的心理状态是\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_的前提。

（答案：为客户提供优质服务）

18．\_\_\_\_\_\_\_是指营业人员的言谈要有人情味，要体现出服营业人员对客户的关怀。(答案：亲切)19．服务礼仪是指社会对在\_\_\_\_\_\_\_\_中承担服务人员角色个人所要求的行为规范，包括营业人员的仪容仪表、言谈举止等。（答案：服务关系）

20．服务礼仪是指社会对在服务关系中承担服务人员角色个人所要求的\_\_\_\_\_\_\_\_\_，包括营业人员在服务关系中所应有的仪容仪表、言谈举止等。（答案：行为规范）

21．为了能给客户提供尽量完美的服务，避免不必要的疏漏和差错，服务人员在客户到来之前必须做好充分的准备工作。服务人员的准备工作主要包括三个方面：\_\_\_\_\_\_\_\_\_、物质准备和\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

（答案：心理准备；形象准备）

22．处理客户投诉的基本方法中，\_\_\_\_\_\_\_\_\_是平息他激动情绪的最好办法；\_\_\_\_\_\_\_\_\_是赢得客户信任的最好办法。

（答案：让客户说；耐心倾听）

23． “服从客户的需求，让客户感受优越”是对服务人员角色的基本要求。对服务人员的这一角色要求在具体的服务实践中又具体表现为服务行为上的客户取向、\_\_\_\_\_\_\_\_\_上的客户满意以及服务关系上的\_\_\_\_\_\_\_，即服务礼仪的基本要求。(答案：服务态度；客户至上)24．礼仪是人们在社会交往中，彼此用以规范行为、沟通思想、交流情感、互尊互敬和促进

了解的形式，是约定俗成的\_\_\_\_\_\_\_，是一个人道德修养和文明程度的外在表现。

(答案：准则)

25．礼仪是人们在社会交往中，彼此用以规范行为、沟通思想、交流情 感、互尊互敬和促进了解的形式，是约定俗成的准则，是一个人道德 修养和文明程度的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。(答案：外在表现)26．客户至上原则是对\_\_\_\_\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_\_\_\_\_原则的进一步深化。对客 户表现出应有的恭敬和谦让。（答案：客户取向；客户满意）

27．电话行为规范中，与客户通话的四个阶段是：开始通话阶段、信息收集阶段、\_\_\_\_\_\_、结束通话阶段。(答案：信息提供阶段)28．对客户所说的话，不仅要认真倾听，而且要努力理解。理解意味着我们要\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_去思考问题，理解客户为什么这样说。

(答案：从对方的角度；用对方的观点)29．在处理客户投诉时，\_\_\_\_\_\_是平息其激动情绪的最好办法。(答案：让客户说)30．在处理客户投诉时，\_\_\_\_\_\_是赢得客户信任的最好办法。(答案：耐心地倾听)31．电话行为规范中，与客户通话的四个阶段是：开始通话阶段、信息收集阶段、\_\_\_\_\_\_、结束通话阶段。(答案：信息提供阶段)32．恰当的交谈方式是营业人员与客户之间顺利交往的前提条件，营业人员在交谈时，应该做到\_\_\_\_\_\_、谦恭、有效。（答案：亲切）

33．恰当的交谈方式是营业人员与客户之间顺利交往的前提条件，营业人员在交谈时，应该做到亲切、\_\_\_\_\_\_、有效。（答案：谦恭）

34．上门服务的最大好处是免去了客户自己寻找服务机构的麻烦，但是为了避免干扰客户，对于客户要求的上门服务，营业人员一般应与客户\_\_\_\_\_\_\_。（答案：约定时间）

二、判断

1．认同与赞美是营业人员谈话礼仪内容之一。（对）

2．迎接客户可以说是服务的核心部分，服务的准备只是铺垫。（错；应为接待客户是服务的核心部分）

3．接待客户可以说是服务的核心部分，服务的准备只是铺垫。在接待客户的过程中，服务人员开始与客户进行实质性的沟通和互动。（对）

4．在营业人员与客户的交往过程中，交谈是营业人员向客户传递信息、表达情感的重要手段。营业人员在交谈时，应该做到亲切、谦恭、有效。（对）

5．为客户“扬长”其实就是主动去发现客户的优点，然后以一种恰当的方式去表达自己对客户所具有的优点的欣赏，也即赞美客户。（对）

6．为保持干练形象，男营业员不留长发，做到前发不覆额，后发不触领，发鬓不过耳；女营业员长发应挽起，不留披肩发，前发不过眉。（对）7．女营业员上岗不允许化妆。（错；不可以化浓妆）8．营业人员头发不允许染色。（错；不可以染奇异颜色）9．所谓得体就是服饰的穿着要合身、合时、合适。（对）10．工号牌别在左胸处，离肩部约10公分。（错；应为20公分）

11．营业人员在接待客户时合适的注视部分是对方眼部。（错；应是对方眼部以下、领部以上部位）

12．如果营业人员需要同时为多位客户服务，应以合适的目光注视方式兼顾在场的所有客户，以避免无意中冷落其中的某些客户。（对）

13．营业人员在接待客户时必须热情周到，而要让客户感到优越，营业人员在客户面前应时时处处表现的谦恭有礼。为此，营业人员行为举止的总体要求是亲切。（错；总体要求是热情周到、谦恭有礼）14．亲切是指营业人员的言谈要有人情味，要体现出服营业人员对客户的关怀。（对）15．服务人员的准备工作主要包括心理准备、物质准备和形象准备。（对）

16．根据“客户至上”这一服务原则，营业人员在与客户交谈时，应主动适应客户的语言习惯，而不应简单地将预先准备好的规范语言表述、自己习惯的专业语言表述强加给客户。（错；应根据客户取向服务原则）

17．对服务人员的这一角色要求在服务实践中又具体表现为服务态度上的客户取向、服务行为上的客户满意以及服务关系上的客户至上，即服务礼仪的基本要求。(错；服务行为上的客户取向、服务态度上的客户满意)18．对服务人员的这一角色要求在服务实践中又具体表现为服务行为上客户取向、服务态度上的客户满意以及服务关系上的客户至上，即服务礼仪的基本要求。(对)19．电信服务是非实体的，所以说电信服务是一种行为或过程。（对）

三、单选

1．以客户习惯的交谈方式谈话，是（）这一服务礼仪的基本原则（B）A.以客户为中心 B.客户至上 C.客户取向 D.亲切/谦恭

2．营业人员自觉为客户扬其长而避其短，是对客户自尊心的保护，是对客户的尊重与认同，这体现了谈话礼仪内容的（）。C）A.善于提问

B.以客户习惯的方式交谈 C.认同与赞美

D.用委婉的语气与客户交谈

3．营业人员的言谈要能正确地传递有关信息，达到顺利沟通的目的。这是交谈礼仪总体要求中的哪个内容？（）（D）A.礼貌 B.亲切 C.谦恭 D.有效

4．以下哪句不是营业员用委婉、商量的语气与客户交谈的话语（）（B）A.“能不能请您„„” B.“如果我是您的话” C.“请您„„好吗” D.“我觉得„„” 5．下述哪一项是营业厅营业服务的核心部分？（A）A.接待客户 B.迎接前准备 C.迎接 D.陪同引导

6．营业人员与客户交往时，合适的眼神应是自然稳重、温和亲切。以下内容不适合营业员目光注视的部位是（）（A）A.对方眼部

B.对方脸部的下三角部分 C.对方脖子

D.对方眼部以下、领部以上部位

7．工号牌别在左胸处，离肩部约（）公分。（D）A.10 B.12 C.15 D.20 8．营业人员与客户交谈时，视线接触对方面部的时间应占全部谈话时间的（）。（D）A.10%-20% B.20%-30% C.30%-50% D.30%-60% 9．营业人员陪同或引领客户行进时，应行进在对方左前方（）左右的位置，不宜请客户先行或让客户行走在外侧。（B）A.0．5米 B.1米 C.1．5米 D.2米

10．营业人员陪同或引领客户行进时，应行进在对方（）1米左右的位置，不宜请客户先行或让客户行走在外侧。（D）A.右侧 B.右前方 C.左侧 D.左前方

11．物品在身体一侧展示，将物品举至（）时，肘部支半，方便他人看清展示之物。（A）A.双臂横伸 B.前方 C.右侧 D.腰部

12．（）是指营业人员的言谈要有人情味，要体现出营业人员对客户的关怀。(B)A．热情 B．亲切 C．礼貌 D．尊重

13．营业人员与客户交谈中，要避免让客户感觉到被强迫、受支配，这体现了谈话礼仪内容的（）。（D）A.善于提问

B.以客户习惯的方式交谈 C.认同与赞美

D.用委婉的语气与客户交谈

14．营业人员与客户交谈中，可以通过和些简单的问话引出合适的话题，从而起到投石问路的作用。这体现了谈话礼仪内容的（）。（A）A.善于提问

B.以客户习惯的方式交谈 C.认同与赞美

D.用委婉的语气与客户交谈

15．营业人员与客户交谈中，应避免使用那些很容易在客户心中激起一种负向情绪反应（感觉遭受冷漠、歧视等）的否定性的消极语言，这体现了谈话礼仪内容中（）的要求。（C）A．用委婉的语气与客户交谈 B．以客户习惯的方式交谈 C．避免使用否定性的消极语言 D．认同与赞美

16．根据（）这一服务原则，营业人员在与客户交谈时，应主动适应客户的语言习惯，而不应简单地将预先准备好的规范语言表述、自己习惯的专业语言表述强加给客户。（B）A.客户至上 B.客户取向 C.以客户为中心 D.亲切、谦恭

17．以下哪些不是认真倾听的要求（）。（A）A．避免使用否定性的消极语言 B．多理解少评论 C．不与客户争辩 D．适当反应

四、多选

1．以下哪些是用委婉、商量的语气与客户进行交谈的。()(ABE)A．“请您„„好吗” B．“能不能请您„„” C．“您最好„„” D．“如果我是您的话” E．“我觉得„„”

2．在营业人员与客户的交往过程中，交谈是营业人员向客户传递信息、表达情感的重要手段。营业人员在交谈时，应该做到（）。(BCD)A．合身 B．亲切 C．谦恭 D．有效 E．合适

3．客户与服务的真正接触从迎接开始，主要包括（）。（ABD）A．等待 B．迎接 C．自我介绍 D．陪同引导

4．所谓得体就是服饰的穿着要（）。（ACE）A．合身 B．自然 C．合时 D．有效 E．合适

5．作为营业人员，面对客户时的恰当神态应是（）。（ABCD）A．真诚的 B．友善的 C．谦恭的 D．自信的

6．营业人员收付钱款时必须唱收唱付，与客户钱物交接时应（CD）。A．克己忍让 B．事实求是 C．轻拿轻放 D．不势不丢

7．营业人员对待客户投诉应做到（）。（ABCD）A．克己忍让 B．以礼相待 C．耐心回答 D．合理处理

8．营业人员谈话礼仪的要求包括（）。（ABCE）A．善于提问

B．以客户习惯的方式交谈 C．认同与赞美 D．真诚自信

E．用委婉的语气与客户交谈

9．做服务工作应该尽一切努力让客户感到满意，因为，一个满意的客户将会是一个忠实的客户，他不仅自己会继续购买，还会主动告诉其他消费者。能够使客户满意的礼仪原则包括（）。（ABCDE）A．宾至如归 B．殷勤服务 C．尊重客户 D．一视同仁

E．认真对待客户意见

10．所谓客户取向就是客户的需求、客户的利益是服务人员行为选择的依据。一个优秀的服务人员必须时时处处以客户的利益为重，关心客户，为客户着想。客户取向这一基本原则具体是指（）。（ABCE）A．善解人意 B．对客户忠诚 C．让客户选择 D．宾至如归 E．给客户方便

11．上门拜访客户，应注意的问题是：（）（ACD）A．注意个人仪表的修饰 B．携带协议 C．携带工作证

D．主动招呼，征求同意进入

五、简答

（一）你如何理解“客户永远是对的”呢？

答：“客户永远是对的”是第一条规则，第二条规则是“即使客户无理，也要遵循第一条规则”，即客户还是对的。

（1）客户动机是对的。客户是为了购买商品和服务而来，不是为了寻衅滋事。

（2）客户的抱怨是对的。客户的抱怨和不满是企业改进的方向。当一个企业不知道如何改进工作时，只要听听客户的抱怨，就会豁然开朗。

（3）客户的争吵也是对的。如果商家和客户发生争执，由于同为客户着一“天然的一致性”，其他客户必然站在争执的客户一边。如果你确实有理，据理力争，无疑只能在企业和客户之间产生疏远和隔阂，最终损失还在企业。

（二）营业人员交谈的总体要求中，“有效”的含义是什么？

答：交谈的有效是服务交往顺利进行的基本条件。没有有效的交谈，客户基本的服务需求将不可能得到较好的满足。有效是指营业人员的言谈要能正确地传递有关信息，达到顺利沟通的目的。

首先，营业人员的言谈应规范准确，包括使用规范的服务语言，措辞得当，发音正确。

其次，营业人员的言谈应简明扼要。

最后，营业人员的言谈还须因人而异。不同的客户在沟通能力（包括表达能力和领司能力）上往往存在很大的差异，同样的表达方式，甲客户可以听懂，并且感情上也能接受，而乙客户就不一定能听懂，甚至可能产生误解和反感。

（三）每个人都希望别人能发现他们的优点，而忽视他们的缺点，这是个人的自尊心的体现。而进行恰当赞美应注意什么问题？

答：（1）赞美一定要发自内心，而不是言不由衷的假意奉承。

（2）赞美的话要简洁、明了、不要用模棱两可的语言去赞美。

（3）赞美要具体、有针对性，让对方觉得赞美的真实可信。

（4）赞美的话应尽量平和、朴实，不要用太夸张、太露骨的话去赞美。

（四）营业员在与客户对话时，应通过积极的反应来促使双方的对话能导向积极的结果，如除对方的对立情绪，让对方信任你。这些积极的反应表现在哪几点？ 答：①向客户表示尊重和友好 ②向客户表示歉意

③向客户表示赞同

④客观地复述事实

⑤征询客户意见

⑥委婉地拒绝客户的要求

（五）在交谈中，倾听比谈话更重要。认真倾听的积极作用表现哪些方面？ 答：（1）当你认真倾听对方的谈话时，表明了你对对方的兴趣和重视。

（2）倾听是对客户关心的表示、对客户尊重的表示。（3）认真听取客户的意见，是羸得客户信任的第一步。

（4）通过倾听客户的谈话，可以更好地了解客户的需求，从而能为客户提供更有针对性的服务。

（5）是通过倾听客户的谈话，可以在自己与客户之间发现某些共 同点，从而为接近客户、被客户接受提供条件。

（六）电话接听礼仪是营业员在电话接听过程中必须遵守的行为规范与准则。其主要内容包括什么？

答：①使用普通话、规范服务用语，力争客户听懂，对待客户的态度应和蔼、可亲，言语态度让客户感受自然诚恳。

②耐心倾听客户的需求和意见，正确理解客户需求，解释问题要耐心、细致。

③积极认真地受理客户投诉和建议，详细记录其问题、建议和要求，明确给予客户的解决方案和答复时间，不随意给客户承诺。

（七）营业人员应如何更好地树立自己的服务意识。

答：企业及个人的生存是依靠为客户提供满意服务而赢得的，因此，不管是管理者还是营业人员都必须从主动的服务意识入手，逐步从“要我服务”的观念向“我要服务”的观念转变。营业人员通过发自内心的热情，使为客户服务、替客户着想的信念在心中不断强化，就能较好地达到增强主动服务意识和提高服务质量的目的。

（八）为什么说电信服务的生产和消费同时发生？

答：商品的生产和消费是分开的，商品生产出来以后，经过最后的质量检验，再进入流通、消费领域。而服务的生产和消费是不可分的，服务的生产和消费是在同一空间和时间里进行的，经常还是在服务人员和客户相接触的情况下进行的，给服务企业带来了一些特殊的困难。

第四章 营业人员行为规范

一．填空

1．营业员接待客户要\_\_\_\_\_\_\_，微笑服务，问候得体，行礼有方，\_\_\_\_\_\_\_，百问不烦。（答案：热情主动；有问必答）

2．营业员与客户沟通时应\_\_\_\_\_\_\_\_，\_\_\_\_\_\_\_\_\_，使用文明、规范用语，表述完整，灵活应 变。（答案：态度谦和；善于聆听）3．营业人员在服务过程中应精神饱满，举止\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

（答案：自然大方）

4．在客户业务办理过程中，营业人员应做到热情、\_\_\_\_\_\_\_\_、及时、\_\_\_\_\_\_。（答案：耐心；准确）

5．在营业人员服务规范中，坐姿要求座立端正，面对客户，不得 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。（答案：仰靠座位的背）

6．对客户的问题要做到\_\_\_\_\_\_\_\_\_。对确实回答不了的问题应礼貌地解释、道歉，如属公司业务范畴的问题，应请示上级主管后回复客户。

（答案：有问必答）7．当业务繁忙，有用户催办时，应做到\_\_\_\_\_\_\_、待

二、\_\_\_\_\_\_\_\_。（答案：办一；照顾三）

8．“对客户的问题和请求，以首问负责的态度给予积极的回应”，这是营业员服务行为准则中哪项内容？ \_\_\_\_\_\_\_\_\_。（答案：积极负责）

9．如现场没有其他客户等待，办理完业务后要根据客户情况积极进行 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。（答案：增值业务推介或其他业务介绍）

10．每日营业结束后，营业员要整理个人工作用品，并摆放到指定位置。同时做到将当天的营业款进行\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_，保证\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，并制作个人收入日报表。（答案：日清；日结；帐款相符）

11．实行规范的站立服务，是指在未受理业务时，如有用户到营业厅受理台前，营业员应\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，并询问用户需办理何种业务。如果是咨询或投诉，应\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，使用文明用语；如果是办理业务，应先示意用户就座后，再坐下办理。当用户离开时如没有其他用户在场，应\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。（答案：主动站立迎接；站立予以解答并实行微笑服务；站立与用户道别）

12．处理客户投诉时，如果超出处理权限，应按照投诉处理流程\_\_\_\_\_\_\_\_\_，并随时跟进，直至\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

（答案：及时上报；问题解决）

13．当客户反映通话质量及收费问题，产生抱怨时，营业人员应首先向客户表示歉意；如不能马上答复，应记录\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_和时段，向客户表示感谢，并承诺在规定 25 时限内将处理结果向客户进行反馈。（答案：具体问题；地段）

14.营业员服务行为准则中，主动热情是指\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，主动与客户建立友好关系。

（答案：热情微笑服务）

15.服务过程标准中要求，收付客户钱款应双手接收，并做到\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。（答案：唱收唱付）

16．对客户所说的话，不仅要认真倾听，而且要努力理解。理解意味着我们要\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_去思考问题，理解客户为什么这样说。

(答案：从对方的角度；用对方的观点)17．电话行为规范中，与客户通话的四个阶段是：开始通话阶段、\_\_\_\_\_\_、信息提供阶段、结束通话阶段。(答案：信息收集阶段)

二、判断

1．营业员接待客户要热情主动，微笑服务迎，问候得体，行礼有方，有问必答，百问不烦。（对）

2．营业人员收付钱款时必须唱收唱付，与客户钱物交接时应轻拿轻放，不势不丢。（对）3．对待客户投诉应以礼相待，克己忍让，耐心回答，合理处理。（对）

4．营业人员陪同或引领客户行进时，应行进在对方右前方约一米左右的位置，不宜请客户先行或让客户行走在外侧。（错；应在对方左前方约一米左右的位置）

5．陪同或引领客户行进时，应行进在对方左前方约一米左右的位置，不宜请客户先行或让客户行走在外侧。（对）

6．营业员递送物品时，要使用双手为客户递送物品，主动上前，递于客户手中，方便客户接拿。（对）

7．营业员递送物品时，使用右双手为客户递送物品，左手背后，主动上前，递于客户手中，方便客户接拿。（错；要使用双手为客户递送物品，主动上前，递于客户手中，方便客户接拿。）

8．请客户签名或填单过程中，应注意将笔尖方向朝自己，签字的单据正面方向朝向客户。（对）

9．物品在身体一侧展示，将物品举至双臂横伸时，肘部支半，方便他人看清展示之物。（对）10．物品在身体一侧展示，将物品举至双臂横伸时，物品展示高低与腰同高，方便他人看清展示之物。（错；肘部支半，方便他人看清展示之物）

11．营业员服务行为准则中，主动热情是指对客户的问题和请求，以首问负责的态度给予积极的回应。（错；不是“主动热情”，应为“积极负责”）

12．营业员服务行为准则中，积极负责是指对客户的问题和请求，以首问负责的态度给予积极的回应。（对）

13．营业员服务行为准则中，主动热情是指热情微笑服务，主动与客户建立友好关系。（对）14．营业员服务行为准则中，积极负责是制热情微笑服务，主动与客户建立友好关系。（错；不是“积极负责”，应为“主动热情”）

15．营业员应在上岗前5分钟内，做好全部准备工作，确保各类单据、卡及零钞准备充足，放好自己工牌，开始业务受理工作。（对）

16．营业员应在上岗前3分钟内，做好全部准备工作，确保各类单据、卡及零钞准备充足，放好自己工牌，开始业务受理工作。（错；上岗前5分钟内）

17．收付客户钱款应双手接收，“唱收唱付”。“先生或女士，收您\*\*元”，“先生或女士，找您\*\*元”，并注意将零钱整理好，大面额在上，小面额在下，硬币在最上面。（错；大面额在下，小面额在上，）

18．收付客户钱款应双手接收，“唱收唱付”。“先生或女士，收您\*\*元”，“先生或女士，找您\*\*元”，并注意将零钱整理好，大面额在下，小面额在上，硬币在最上面。（对）

19．营业厅经理针对营业人员服务过程中的出现的问题，应及时进行批评。(错；应及时给予纠正和指导)20．营业厅经理针对营业人员服务过程中的出现的问题，应及时给予纠正和指导。(对)

三、单选

1．营业员服务行为准则中，（）是指对客户的问题和请求，以首问负责的态度给予积极的回应。（B）A.主动热情 B.积极负责 C.快速响应 D.客户第一

2．营业员应在上岗前（）分钟内，做好全部准备工作，确保各类单据、卡及零钞准备充足，放好自己工牌，开始业务受理工作。（C）A.5分钟以内 B.4分钟以内 C.3分钟以内 D.2分钟以内

3．营业受理员应执行规范的服务过程标准，例如：收付客户钱款应双手接收，并做到（）。（B）A.打印发票 B.唱收唱付 C.及时找零 D.及时录入系统 4．陪同或引领客户行进时，应行进在对方（）的位置，不宜请客户先行或让客户行走在外侧。

A．左前方约一米左右 B．右前方约一米左右 C．正前方 D．后面

四、多选

1．咨询受理员前面若无客户，客户直至柜台（）内，应起身主动接近并招呼：“先生（小姐）有什么可以帮到您？”（BCD）A．4-5米 B．2-3米 C．1-2米 D．1米以内

五、简答

（一）请简述站立服务的内容

答：站立服务是指在未受理业务时，如有用户到营业厅受理台前，营业员应主动站立迎接，并询问用户需办理何种业务。如果是咨询或投诉，应站立予以解答并实行微笑服务，使用文明用语；如果是办理业务，应先示意用户就座后，再坐下办理。当用户离开时如没有其他用户在场，应站立与用户道别。

（二）面对客户提出离网，营业员为什么要积极进行挽留？如何进行挽留？

答：随着市场竞争内涵的转变，如何提升公司核心竞争力已成为企业之间竞争的最新焦点。为保持移动业务持续、健康发展，各个环节应高度重视客户离网，把客户维系及挽留工作放在重要位置。营业人员应特别关注有离网倾向的用户，并对申请离网的用户采取有效的挽留手段留住用户。挽留流程详细了解用户离网的原因，认真解答，消除用户顾虑，或者帮助协调处理问题。向客户重申政策优势，或者推荐其他业务政策。

（三）请简述服务行为规范接待客户的行为要求。

答：客户来到受理台前咨询、办理有关业务时，营业人员应主动接待客户，实行微笑服务原则，请客户先坐后，营业员方可就坐办理。如在受理业务过程中应示意客户就坐等待。

（四）当营业厅遇到突发情况，无法办理业务时，应怎样向客户做好解释？

答：“很抱歉，现在出现了一点故障，无法办理业务，请您稍等或改日再来。”能通过其它方式办理用户的业务，如：交费、补卡、增加/减少特服、报停/报开等，应主动向用户提供另外的解决方式，可建议用户：“您看是否可以通过缴费卡的形式进行缴费？我可以为您现场充值„„”；“您若相信我，请您留下联系电话，并填写登记表，待业务能办理时，我将第一时间为您办理，并电话通知您办理情况”。

（五）营业人员在服务过程中，应使用礼貌服务用语，请举例说明应答语可以怎么说？当用户办理入网、等业务时，应该怎样说：“请您请出示一下您的身份证？”如果用户称没有身份证时，可以怎么说？要说“驾驶证、军警官也可以，请问您携带了吗？”如果用户没有任何个人有效证件，可以怎么说？

答：应答语包括：好的/是的/马上就好/很高兴能为您服务/这是我们应该做的/不要紧/没有关系。

当用户办理入网、等业务时，应该怎样说：“请您请出示一下您的身份证？” 如果用户称没有证件时，可以说“驾驶证、军警官也可以，请问您携带了吗？” 如果用户没有任何个人有效证件，应委婉对客户说：“很抱歉，小姐（先生），您的证件不全，按规定不能办理\*\*业务，请您下次备齐证件过来办理好吗？感谢您的配合！”

（六）简述营业人员服务行为准则的内容。

答：营业人员服务行为准则包括的内容：客户第一；主动热情；尊重客户；积极负责；快速响应；确保效果；学习创新；协同服务；依法维权。

（七）营业员服务行为规范中，要求工作期间“十不准”的具体内容是什么？ 1．坐着时不仰靠椅背，不得将腿翘在桌椅上，不得趴伏在工作台上，不得坐在桌子或台席上；

2．站立时不叉腰，不抱胸，不斜倚他物；

3．营业人员在服务过程中不准擅离岗位，不准交头接耳，不准串岗闲聊或边处理业务边闲聊，不得在营业厅内喧哗、打闹；

4．不准在营业柜台内会客或做其他与工作无关的事； 5．不做不雅观的小动作；

6．不随地吐痰、擤鼻涕，打喷嚏、咳嗽时要注意卫生； 7．生病时尽量不要与客户接触；

8．.不得冷淡对待客户，对客户的询问不理睬；

9．服务过程中不得精神萎靡不振；

10．不准在营业厅内进食或吸烟，不准酒后上班。

第四章

营业厅业务受理和管理

一．填空

1．按照不同类营业厅的功能定位可以分为综合业务受理区、综合业务咨询/投诉区、客户休息区、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、新业务体验区、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、售后服务区、\_\_\_\_\_\_\_\_\_、宣传资料摆放区等。功能分区应有平面示意图或指向标志。

29（答案：VIP客户接待区；自助服务区；销售区）

2．投诉是指客户使用联通公司提供的各类通信资源获得通信服务和其他相关联服务时，由于公司的原因，影响其\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_的权利，或者产生不满和抱怨，向联通公司反映问题、寻求解决、处理或者补偿的行为。

（答案：通信使用；获得相关服务）

3．交接人员应提前十分钟交接班。在交接班过程中，必须\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_，详细清楚，\_\_\_\_\_\_\_\_\_，防止因交接班不清造成投诉处理的脱节和各种问题的出现。（答案：严肃认真；责任分明）

4．交接班过程中，各项交接事项要有文字记录并签字，由于漏交、错交产生的问题，由\_\_\_\_\_\_\_人员负责；由于漏接、错接产生的问题由\_\_\_\_\_\_\_\_\_人员负责；如责任分不清，由交接双方共同负责，凡已进行交接，事后仍发生问题的，由\_\_\_\_\_\_\_人员负责。

（答案：交班；接班；接班）

5．在业务办理规定中，用户开户时需要\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_到营业厅申请，经办人需\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_及\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_方可办理。

（答案：持有本人效证件原件；持身份证原件；机主本人有效证件）

6.营业厅现场是公司对外服务的重要窗口，代表着企业的形象，营业厅经理有责任对行营业厅现场的人员、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_\_、物品等进行管理。（答案：设备；资金）

7.特殊业务受理主要是指客户办理过户、补卡或退押金等业务时由于\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_而无法正常办理时，营业厅如何处理，让用户满意。（答案：携带手续不全）8.营业厅客户资料管理主要包括入网把关、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、装订保管。（答案：当日审核）9.用户办理入网时，机主本人需持\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_到营业厅申请，经办人还需持本人身份证 复印件方可办理。（答案：有效证件原件）

10.\_\_\_\_\_\_\_\_是指用户根据个人需要在营业厅申请变更客户联系信息、交费方式、增加或取消部分业务功能的业务。（答案：业务变更）

11.过户业务受理规定中要求，必须是\_\_\_\_\_\_\_与老用户共同持\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_到营业厅办理过户手续。（答案：新用户；个人有效证件原件）

12.营业厅实行弹性工作制，营业时间可根据当地作息时间、营业厅等级进行调整，全天营业时间不得少于\_\_\_\_\_小时，遇节假日按照公司统一要求执行，应\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。（答案：10；提前做出公示）

13．营业厅发生一般系统或设备障碍时，维修专员填写\_\_\_\_\_\_至营业部门。（答案：报修单据）

14．营业厅发生一般系统或设备障碍时，\_\_\_\_\_\_填写报修单据至营业部门。（答案：维修专员或维修人员）15．营业厅如发生设备故障，应及时、认真、详细记录。完整的记录内容包括\_\_\_\_\_\_\_\_、具体表现、向设备维护部门反馈通报的时间、受理人姓名、恢复时间和事后处理情况等。（答案：故障起止时间）

16．营业厅如发生设备故障，应及时、认真、详细记录。完整的记录内容包括故障起止时间、\_\_\_\_\_\_\_\_、向设备维护部门反馈通报的时间、受理人姓名、恢复时间和事后处理情况等。（答案：具体表现或现象）

二、判断

1．库管员每日对商品、用品入库、出库、返库进行监督，并在每日盘点表上签字审核。（错；应是营业厅经理）

2．营业厅设施包括三大类：营业设施、演示设施、辅助服务设施。（错；应包括基本设施、演示设施、辅助服务设施、营业设施、维修设施。）

3．营业设施包括营业终端、用户终端电脑、演示电脑、票据打印机、网络设备、复印机、传真机、验钞机等。对于收费量较高的营业厅可以配备自动点钞机、假币识别器等设备。（对）4．营业人员办理业务时应当填写或打印业务受理单，正确解释合同条款，并请用户核对、签字确认。（对）

5．按照营业厅工作职责分配，库管员负责监督营业员营业发票的使用和保管。（错；应为稽核员）

6．营业厅工作程序包括营业前工作程序、营业中工作程序、营业结束后小结。（对）7．营业结束后下班前工作不包括填写日志、营业款结帐。（错；两项都包括）

8．用户办理入网时，机主本人需持有效证件复印件到营业厅申请，经办人还需持本人身份证复印件方可办理。（错；机主本人需持有效证件原件）

9．停机业务是指用户申请暂时停止使用移动电话号码，但保留此号码的业务。（对）10．停机业务是指用户要求停止使用我公司产品的业务。（错；销号业务）11．销号业务是指用户要求停止使用我公司产品的业务。（对）

12．业务变更是指用户根据个人需要在营业厅申请变更客户联系信息、交费方式、增加或取消部分业务功能的业务。（对）

13．业务变更是指用户根据个人需要在营业厅申请变更客户姓名、联系信息、交费方式、增加或取消部分业务功能的业务。（错；不包括变更客户姓名）

14．营业厅负责人在对营业厅巡视期间，应督促营业员对营业区域物品合理摆放、宣传架上的宣传单页及时进行整理。（对）

15．营业厅经理要亲自指导进行保洁管理，对营业区域物品合理摆放、宣传架上的宣传单页及时进行整理。（错；营业厅经理对保洁工作进行监督）

三、单选

1．用户办理入网时，机主本人需持（）到营业厅申请，经办人还需持本人身份证复

印件方可办理。（A）A.有效证件原件 B.有效证件复印件 C.介绍信 D.担保书

2．（）是指用户申请暂时停止使用移动电话号码，但保留此号码的业务。（D）A.销号业务 B.变更业务 C.补卡业务 D.停机业务

3．（）指用户要求停止使用我公司产品的业务。（A）A.销号业务 B.变更业务 C.补卡业务 D.停机业务

4．营业厅商品主要包括手机终端、各类有价卡、积分兑换礼品等，营业厅应设置专人负责入库、出库的管理，按日登记账簿，定期盘点，填报盘点表，保证（）相符。（C）A．报表 B．卡账 C．账簿与实物 D．票据

5．营业厅现场管理中，不包括（）。（D）A．人员管理 B．设备管理 C．资金管理 D．停车场管理

6．以下哪项是营业厅人员管理的内容（）。（C）A．资料管理 B．有价卡管理 C．培训管理 D．环境管理

7．以下哪项不是营业厅人员管理的内容（）。（A）A．资料管理 B．出勤管理

C．培训管理 D．排班管理

8．按照营业厅工作职责分配，（）负责监督营业员营业发票的使用和保管。（B）A．营业厅经理 B．稽核员 C．库管员 D．销售员

9．（）每日对商品、用品入库、出库、返库进行监督，并在每日盘点表上签字审核。（D）A．库管员 B．销售员 C．稽核员 D．营业厅经理

10．下述哪种情况不需要营业厅经理需立即向上级主管部门报告？（）（B）

A．遇有不能处理的疑难问题 B．营业员交接班

C．周边环境或营业厅内出现安全隐患，可能影响营业厅正常运营的D．营业厅接待公安机关、新闻媒体采访、咨询时应及时上报主管部门

四、多选

1．新入网用户必须持有效身份证件，并留存有效身份证件复印件，营业员对身份证等有效证件进行审核。有效证件包括（）。（BCD）A．临时身份证复印件 B．身份证原件

C．带有照片的户口簿原件 D．军官证原件

2．营业厅业务资料主要包括（）。（ABCD）A．工单 B．协议 C．票据 D．值班日志

3．营业厅业务资料主要包括（）。（ABCD）A．交接登记表 B．协议

C．票据 D．值班日志

4．营业厅业务资料主要包括（）。（ABCDE）A．交接登记表 B．协议 C．票据 D．值班日志 E．工单

5．营业厅现场要做到：（）（ABCD）A．树立品牌，统一形象 B．内外整洁，环境温馨 C．管理合理，方便用户 D．资料整齐，及时更新

6．稽核人员的主要工作之一是复核工单填写质量，包括（）（ABCD）A．协议填写是否规范 B．是否留存有效证件复印件 C．用户是否签字

D．签字是否与机主姓名和证件姓名相符

7．稽核人员的工作主要包括（）。（BC）A．维持营业厅现场秩序 B．复核工单填写质量

C．检查系统中当日新入网用户资料 D．库存盘点

8．稽核人员的主要工作之一是检查系统中新入网用户资料，包括（）（AB）A．项目录入是否完整 B．套餐选择是否规范 C．协议填写是否规范 D．是否留存有效证件复印件

9．营业厅对于退费、减免及赠款业务的操作，应专人、专工号管理，按内控流程要求实行严格的（）制度。（BD）A．报备 B．审批 C．存档 D．核查

10．营业厅客户资料管理主要包括（）。（ABD）A．装订保管 B．入网审核 C．业务分类 D．装订保管

10．下述哪种情况下营业厅经理需立即向上级主管部门报告？（）（BCDE）A．营业员交接班

B．遇有业务规程以外的事宜、不能处理的疑难问题

C．周边环境或营业厅内出现安全隐患，可能影响营业厅正常运营的 D．营业厅接待公安机关、新闻媒体采访、咨询时应及时上报主管部门 E．营业设备和营业设施发生故障、障碍不能迅速排除

11．营业厅现场管理的意义在于：（）（ABCDE）A．加强与团队成员之间的沟通与交流 B．迅速地获取团队工作信息

C．有助于管理者发现营业厅在实际工作中存在的新问题和各种需求

D．对营业厅各项工作的执行情况进行跟踪、检验，确保各项工作都能够有效进行 E．及时发现的问题及时给予纠正和处理

五、简答

（一）营业员在办理业务时，可能遇到许多特殊情况，例如客户办理过户、补卡或退押金等业务时由于携带手续不全而无法正常办理。当你遇到此类特殊情况时该如何处理。答：1.营业员首先向营业厅经理汇报，详细说明情况。

2.营业厅经理在规定权限范围内，在不造成客户投诉的情况下，给予灵活处理和解决；如果确实不能办理的，要委婉地向客户做好解释工作。3.超出营业厅经理权限的，要立即向上级主管部门请示。

4.如果当场不能够解决的，要准确告之客户答复时限，并约定回复方式。5.第一受理营业员负责根据上级部门的处理意见在规定时限内答复用户。

（二）你在为用户办理补卡的过程中，需要去复印证件时需要暂时离开，应怎样做？ 答：暂时离开台席时，应摆放“暂停服务牌”。如有客户在场应向客户说明离开原因，并说“请稍候”。回到座位后，要向客户进行道歉：“不好意思，让您久等了”。

（三）营业厅信息安全的要求包括哪些？

答：（1）营业员须严格按照营业部门授权的规定进行业务操作。

（2）营业员须严格执行保密制度，不得将客户信息、系统信息和操作密码等泄露给第三方。

（3）营业人员不允许打听客户的隐私。

35（4）营业员不得随意向客户承诺或误导客户。

（5）营业员必须定期更改操作密码。

（6）司法部门查询客户信息由公司相关部门专门负责，营业厅不能查询。

（7）不得随意在营业厅电脑上安装程序。

（四）营业厅交接班有哪些要求？

答：1.双方人员要严格履行交接班手续，将发票、收据及有价卡数量、设备设施情况、业务变动情况、上级的指示和通知、客户投诉等资料交接清楚。

2.交班过程中，由交接者处理班内工作，交班完毕，双方签字做好登记后方可退出。3.提前十分钟交接班。在交接班过程中，必须严肃认真，详细清楚，责任分明，防止因交接班不清造成投诉处理的脱节和各种问题的出现；交接班过程中，各项交接事项要有文字记录并签字，由于漏交、错交产生的问题，由交班人员负责；由于漏接、错接产生的问题由接班人员负责；如责任分不清，由交接双方共同负责，凡已进行交接，事后仍发生问题的，由接班者负责。

（五）营业厅在什么情况，营业人员可以越级向公司报告？

答：1.营业厅经理对同事违纪行为隐瞒不报、故意包庇（营业员也可以直接报告）； 2.发现重大服务质量问题未及时上报的；

3.营业厅经理日常考核不认真、不按规定进行、随意记录考核内容的； 4.营业厅经理没有或不能按职责要求和管理规范进行营业厅日常管理的；

5.违反现有操作规程、安全保密制度等其它制度的时候，任何人都有必要报告相关领导。

（六）简述营业厅现场管理的意义 答：1）加强与团队成员之间的沟通与交流

2）迅速地获取团队工作信息

3）有助于管理者发现营业厅在实际工作中存在的新问题和各种需求

4）对营业厅各项工作的执行情况进行跟踪、检验，确保各项工作都能够有效进行 5）及时发现的问题及时给予纠正和处理

（七）营业厅营业期间发生设备或系统故障时，该如何处理？

答：1）发生重大系统或设备障碍时，维修专员通知相关维护部门派人抢修，并事后将报修单据交营业部门归档。

2）详细记录故障时间和具体表现等。

3）前台营业人员停止工作和系统输入，营业厅经理应向有关部门了解正常恢复时间，同时指导营业员做好对客户的解释工作。

（八）营业厅发生以下事情时，营业厅经理需立即向上级主管部门报告？ 答：1.营业设备和营业设施发生故障、障碍不能迅速排除；

2.遇有业务规程以外的事宜、不能处理的疑难问题； 3.市场突变，营业业务量和收入突增、突减情况发生； 4.连续几个用户对同一事情投诉的；

5.周边环境或营业厅内出现安全隐患，可能影响营业厅正常运营的； 6.营业厅接待公安机关、新闻媒体采访、咨询时应及时上报主管部门； 7.营业厅出现纠纷等突发事件。

（九）在营业厅管理规章制度中，营业厅帐款核算管理有哪些内容？

答：（1）代收话费、手机款、营业款，按财务部要求每天及时缴款，及时对帐。

（2）营业厅按财务相关规范制度要求，每日做日报，营业款入帐，要求帐款相符，没有终端设备的网点每日要与营业厅核对帐目及客户资料。

（3）核算人员仔细核对各项报表，及时上交缴款单和营业报表。

第五章

市场营销基本理论

一、填空题

1、电信企业要想在竞争中生存发展，就必须树立对产品\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_的超前创新的经营观念。（答案：改造一代 研制一代 预测一代）

2、电信企业必须做到：要树立“客户至上”和“\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_”的观念，搞好市场调查和客户需求预测，根据\_\_\_\_\_\_\_\_和市场情况\_组织通信生产，满足广大客户的需要。（答案：以客户为中心 社会需求）

3、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_也就是企业的综合营销方案，即企业为了满足目标市场的需要，有计划地综合运用企业可以控制的各种市场营销手段，以达到销售产品并取得最佳经济效益的策略组合。（答案：市场营销组合）

4、营销渠道是指商品从 向 运动的过程中要经过一系列中间环节。（答案：生产领域 消费领域）

5、促销包括\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_或其他宣传形式的各种市场沟通方式。（答案：广告 人员推销 销售促进）

6、在企业的公共关系策略中\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_是利用大众传播媒介，如报纸、杂志、广播、电视等，为企业进行宣传，以达到建立良好的公共关系之目的。（答案：宣传性公共关系策略）

7、电信企业只有建立了强大的复合销售网点，消费者才有可能使用各种电信业务。为此，电信企业应大力发展\_\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_\_，部分业务还可以实行外包，以此扩大电信市场的网点力。（答案：代理制 连锁制）

8、电信市场细分的可衡量性是指各个分市场的 和 能被衡量的程度。答案：（购买力 规模大小）

9、电信市场的\_\_\_\_\_\_\_\_是企业的有效市场营销计划可以用来系统说明分市场的可行和符合分市场的程度。（答案：可行动性）

10、电信市场调查是以 为中心，运用科学的方法，参与企业内部经营活动的决策，为企业的营销活动提供。（答案：满足消费者需求 可靠的决策依据）

11、市场调查的内容包括\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_和\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。（答案：市场环境调查 市场专题调查）

12、客户关系管理是指为企业提供全方位的，赋予企业更完善的客户交流及沟通能力，理解并影响，最终实现提供客户获得、\_\_\_\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_\_\_\_和客户创利的目的。（答案：管理视角 客户行为 客户保留 客户忠诚）

二、判断题

1、营销联盟是指两个或两个以上的企业或相关组织为了抓住战略营销目标而结成的联盟。只有同行业不同企业之间才能组成营销联盟。（答案：错。营销联盟有横向联盟和纵向联盟之分，同行业不同企业之间组成的是横向营销联盟。）

2、电信企业必须把确保通信质量放在首要位置，但电信产品允许有极低的废品率或次品率。（答案：错。电信产品是不允许出现废品或次品的。）

3、广告的目标只有说服购买，即说服客户立即购买产品。（答案：错。广告目标可分为三种：提供信息、说服购买和提醒使用。）

4、企业营销关系策略中的矫正性公共关系策略是在企业形象受到损害时，为挽回声誉所开展的公共关系活动。（答案：对）

5、可进入性是企业的有效市场营销计划可以用来系统说明分市场的可行和符合分市场的程度。（答案：错。可行动性是企业的有效市场营销计划可以用来系统说明分市场的可行和符合分市场的程度。）

6、企业把大的市场划分为若干个细分市场，针对不同的细分市场，设计不同的产品，并根据每种产品分别制订独立的销售策略的是集中性市场营销。（答案：错。是差异性市场营销）

7、市场专题调查是电信企业为达到一定的市场营销目的，在特定的范围内选定专题、进行调查研究。（答案：对）

8、以某些典型单位或典型消费者为对象进行调查，达到推算一般的调查方法是重点调查（答案：错。是典型调查）。

三、单项选择题

1、（）是市场营销组合中唯一能创造收益的因素。（A）A、价格 B、渠道 C、促销 D、服务

2、（）是指商品从生产领域向消费领域运动的过程中要经过的一系列中间环节。（B）A、销售 B、营销渠道 C、运输 D、存储

3、（）是使用邮寄、电话、电子信箱或因特网直接沟通，征求特定客户和预期客户的回复的营销方式。（D）

A、人员推销 B、促销 C、广告 D、直接营销

4、能够提高客户对电信企业忠诚度的能力是电信企业市场营销能力中的（）。（A）A、市场的服务力 B、市场的情报力 C、市场的推销力 D、市场的商品力 5（）是采用各种方式、方法和途径，迅速地推销电信产品的能力。（C）A、市场的服务力 B、市场的情报力 C、市场的推销力 D、市场的商品力

6、我公司的“海洋新时空”是根据市场细分的中的（）确定的产品。（B）A、行为细分 B、地理细分 C、效用细分 D、人口细分

7、我公司的“新势力”主要是根据市场细分中的（）确定的产品。（C）A、行为细分 B、地理细分 C、效用细分 D、人口细分

8、我公司增值业务设计的资费，如短信5元包100条等，是根据市场细分中的（）确定的产品。（A）

A、行为细分 B、地理细分 C、效用细分 D、人口细分

9、企业把大的市场划分为若干个细分市场，针对不同的细分市场，设计不同的产品，并根据每种产品分别制订独立的销售策略的是（）。（B）

A、无差别市场营销 B、差异性市场营销 C、集中性市场营销 D、专业市场营销

10、有些企业特别是当它的资源受到限制时，只在较少的分市场或子市场上有较大的市场占有率，适合于运用（）。（C）

A、无差别市场营销 B、差异性市场营销 C、集中性市场营销 D、专业市场营销

11、属于市场调查中的市场专题研究的有（）。（B）A、经济研究 B、客户研究 C、政治研究 D、文化研究

12、实地调查主要有三种方法，不包括（）。（C）A、访问法 B、观察法 C、问卷法 D、实验法

13、CRM研究的内容是围绕（）这具中心开展的。（D）A、产品 B、营销 C、渠道 D、客户

14、不属于客户关系管理的主要功能的一项是（）。（A）

A、产品开发 B、市场营销管理 C、客户信息管理 D、制订市场推广计划

四、多项选择题

1、电信市场的特征主要有统一性、广泛性和（）。（ABCD）A、竞争性 B、区域性 C、相关性 D、稳定性

2、电信企业在竞争过程中要做到的“三要”是（）。（ABD）A、要树立敢于竞争的观念； B、要树立善于竞争的观念； C、要树立生存竞争的观念； D、要树立全面竞争的观念；

3、企业营销策略中的公共关系策略除宣传性公共关系策略和服务性公共关系策略外，还包括（）等策略。（ABCD）

A、社会性公共关系策略 B、社交性公共关系策略 C、征询性公共关系策略 D、矫正性公共关系策略

4、直接营销的特点是（）：（ACD）

A、特定性 B、公益性 C、及时性 D、交互性

5、市场细分的依据有（）（ABCD）

A、行为细分 B、地理细分 C、效用细分 D、人口细分

6、如果把企业的客户按照贡献价值来分，可以分为（）：（ABD）A、重点客户 B、普通客户 C、无价值客户 D、潜在客户

7、电信市场细分的要求有（）。（ABCD）

A、可衡量性 B、可进入性 C、可盈利性 D、可行动性

8、在电信目标市场策略选择过程中，应该考虑的具体因素有（）：（ABCD）A、企业资源能力 B、产品特点及生命周期 C、市场特点 D、竞争对手营销策略：

9、产品生命周期一般经历导入期和（）四个阶段。（BCD）A、幼年期 B、成长期 C、成熟期 D、衰退期

10、市场调查的内容包括（）。（BD）

A、市场营销调查 B、市场环境调查 C、市场销售调查 D、市场专题调查

11、属于市场调查中的市场专题研究的有（）。（ABC）A、公共关系研究 B、客户研究 C、权力研究 D、文化研究

12、市场调研从确定调查目的到提出调查报告，一般要经过（）。（ACD）A、调查准备阶段 B、调查动员阶段 C、正式调查阶段 D、结果处理阶段

13、市场调查一般分为四种类型。（ABCD）

A、普查 B、抽样调查 C、重点调查 D、典型调查

14、市场调查的方法主要有（）。（BCD）

A、普查 B、第二手资料调查 C、实地调查 D、问卷调查

15、实地调查的方法有（）。（ABD）

A、访问法 B、观察法 C、问卷法 D、实验法

16、常见的市场调研结果分析方法有（）。（AB）

A、频次分析 B、相关性分析 C、回归分析 D、差异性分析

17、客户关系管理的基本内容是（）。（ABC）

A、以客户为中心的企业管理技术 B、智能化的客户数据库

C、信息和知识的分析技术 D、通过客户研究确定管理机制和管理内容

18、属于客户关系管理的主要功能的是（）。（BCD）

A、产品开发 B、市场营销管理 C、客户信息管理 D、服务管理与客户关怀

19、客户关系管理的实施包括（）。（ABD）A、收集客户信息 B、了解客户需求 C、生产好的产品 D、建立并保持客户忠诚度

20、属于现代营销新概念的营销方式是（）。（ABCD）A、网络营销 B、关系营销 C、整合营销 D、绿色营销

五、简答题

1、我国电信企业主要有哪些发展战略？

答：

1、创造强势品牌；

2、注重企业技术创新；

3、提升客户服务水平；

4、组成营销联盟

2、什么是客户服务观念？如何提升客户服务水平？

答：客户服务观念是在20世纪80年代末提出来的，是为使客户感到满意并为与客户保持长期友好的互惠关系而建立客户忠诚的企业活动。

提升客户服务水平，首先要在观念上明确服务的产品属性，视服务为产品不可分割的一部分，并不断拓宽服务的领域；其次要加强与客户的沟通，提高客户满意程度。提升客户服务水平，是买方市场下企业生存的重要条件。

3、研究电信市场结构有什么重要作用？

答：研究电信市场结构的目的在于分析电信市场分类，为制定电信发展的方针、政策和经营目标、经营策略提供理论依据。从电信企业的角度来讲，它有助于企业进行市场细分，比较各类电信市场的不同特点，掌握各类电信市场营销环境，发现目标市场和机会，制定正确的营销策略

4、电信企业营销观念包含哪些内容？

答：

（一）创新观念

（二）市场观念

（三）竞争观念

（四）信息观念

（五）时间观念

（六）质量观念

（七）效益观念

（八）金融观念

（九）全局观念

（十）服务观念

5、电信企业的经营对信息工作有哪些要求？

答：在信息收集方面要具有敏感性，在任何时间和场合都能保持高度的信息意识；信息要准确；信息传递速度要快；企业经营者要会利用信息。

6、营销渠道的具体功能有哪些？

答：（1）收集与传播有关现实与潜在消费者、竞争对手和其他参与者的信息。（2）进行促进客户购买欲望的活动；与消费者洽谈，实现商品所有权的转移。（3）提供商品的储运、包装工作。

（4）通过银行与其他金融机构为买方付款进行资金融通。（5）承担执行营销渠道任务过程中的有关风险。

7、电信市场营销能力包括哪些力量的综合？

答：

（一）市场的情报力

（二）市场的网点力

（三）市场的商品力

（四）市场的推销力

（五）市场的服务力

8、电信市场细分与目标市场的关系是什么？

答：电信市场细分与目标市场既有密切的联系，又有区别。市场细分是按一定的标准划分为不同消费群体的过程；而目标市场则是根据市场细分标准选择一个或一个以上的细分市场，并作为电信企业营销的对象。电信企业选择目标市场，是在电信市场细分的基础上进行的。

9、差异性市场营销的定义及优缺点是什么？

答：差异性市场营销是企业把大的市场划分为若干个细分市场，针对不同的细分市场，设计不同的产品，并根据每种产品分别制订独立的销售策略。由于每一个产品都有相对独立的客户群，在营销宣传上就要有适合相应的产品和相应客户群特点的策略。采取这种策略的好处是：一是能够较好的满足不同客户群的需求，有利于电信业务的开展；二是可使电信企业同时在几个细分市场都占有优势，从而大大提高客户对企业的信任感。但生产成本和销售费用会带来较大幅度的在增加。这种策略只要正确运用，完全可提高企业的营销效益。

10、集中性市场营销的定义及优缺点是什么？

答：有些企业特别是当它的资源受到限制时，只在较少的分市场或子市场上有较大的市场占有率，这就是集中市场营销。采取这种策略的企业将目标市场定位在一个或少数几个子市场上，它最适合电信企业的分支机构。由于它们的经营对象比较集中，对特定的细分市场或几个市场部分有较深的了解，因此，比较容易在某一特定市场占据有利地位，取得较高的投资收益率。但这种销售策略由于目标市场单一而狭窄，一旦市场环境发生突然变化，企业就会陷入困境。

第五章 市场营销基本理论

案例题

公司领导想了解用户对“炫铃”的认知情况和下一步的改进措施，如果你来负责这项

工作，你打算如何组织开展？

答：本题主要考查营业人员的综合考虑问题能力及对组织市场调查的熟悉程度，可从以下几个方面进行对答。

1、通过现有的支撑系统了解“炫铃”在老用户及新用户中的渗透率，以便掌握在网用户的认知情况；

2、组织一次针对“炫铃”的专题市场调查，主要步骤是：

（1）进行抽样调查和重点调查，在调查方法上采用“实地调查法”和“问卷调查法”（2）设计市场调查的问卷，并组织相关人员讨论；（3）组织调查人员进行培训，然后开展调查；（4）对调查结果进行分析，形成结论后，上报领导。

第六章 营业现场营销技能

一、填空题

1、人员营销是一种双向沟通的促销方式，营业员应具有\_\_\_\_\_\_\_\_、传递信息、\_\_\_\_\_\_\_\_、提供服务、\_\_\_\_\_\_\_\_等多项职能。（答案：寻找客户 销售产品 收集信息）

2、营业员必须树立良好的，利用每一次与客户接触的机会，推介和销售公司的产品。（答案：主动营销意识）

3、营业厅销售过程的“WEISS”五步快速销售成交法主要包括：第一阶段 W-；第二阶段 E– ；第三阶段 I-；第四阶段 S-；第五阶段S-。（答案：Welcome迎接客户 Explore 探寻需求 Introduce 介绍产品 Satisfy 说服客户Strike a bargain 成交）

4、“\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_”，简称“\_\_\_\_”，被誉为“无声的售货员”和“最忠诚的推销员”。（答案：购买点广告 POP）

5、消费者购买行为，就是消费者在一定的 的支配下，为了满足某种需要而 的行为。（答案：购买欲望（动机）购买商品）

6、影响通信消费者购买行为的因素有：、、。（答案：经济因素 社会因素 心理因素）

7、了解客户的需求是营业厅销售成功的重要步骤，一般来说诱导客户说话的方法主要有：赞美诱导法、、。（答案：优惠诱导法 发问诱导法）

8、FAB-产品介绍法中的F指、A指、B指。（答案：特性-Feature）优点-Advantage)好处-Benefit）

9、营业员在用户对某一业务或产品表示迟疑时，可以运用SOLD工具来引导客户做决定，S、O、L、D分别代表引导客户的四种，它们分别是、、、Don\'t（不应）。（答案：句型 So-那么 Once-一旦 Look like-看似）

10、营业厅促销赠品的陈列要生动，一般来说，对其陈列展示概括为：“四变一掺”，即：少变多、、、、。（答案：一变三 小变大 死变活 真掺假）

11、一般来说，柜台终端产品的陈列有两种类型 ：一种是，另一种是。（答案：商品的陈列 展示品的陈列）

12、营业柜台产品陈列的基本方法一般有三种：、、。（答案：联想陈列法 醒目陈列法 相关陈列法）

13、男性对于终端产品的购买心理是购买目的性强、、。（答案：购买行为果断、迅速 理智、缺乏感情色彩）

14、手机三包中的“保修机”是指 或 的手机。（答案：符合国家三包规定 手机生产厂家服务承诺范围内）

15、在移动电话 购买之日起1年内，出现 的性能故障，消费者享有免费保修服务。（答案：主机 非人为损坏）

16、购买移动电话后，若对机型或电话附件进行了更换，则从 之日起计算保修期。（答案：更换之日起重新）

二、判断题

1、当噪音高于80分贝时，音乐中心音量比环境平均噪音低也不会起到降低噪音的效果。（答案：错。音乐中心音量比环境平均噪音低出3-5分贝也可以起到降低噪音的效果。）

2、在营业现场向顾客演示产品的功能比讲解产品的功能更有效。（答案：对。）

3、设计精美、宣传作用明显的POP广告可以长期使用而无需更换。（答案：错。要及时更新和替代。POP时效性特别强。）

4、在推介业务时，对于说“很忙”、“没有时间”的客户，营业人员可以通过限制谈话时间、抓住营销重点、良机激励法、强调产品实用性等方法来化解用户的时间异议。（答案：错。在推介业务时，对于说“很忙”、“没有时间”的客户，营业人员可以通过限制谈话时间、抓住营销重点、良机激励法等方法来化解用户的时间异议。）

5、青少年对于终端产品的购买心理是冲动购买、追求时尚和新鲜感、重品牌、好攀比。（答案：对。）

6、老年人对于终端产品的消费心理是：购买行为理性化；自尊心强、敏感；注重实用方便；注重产品品牌。（答案：错。老年人对于终端产品的消费心理是：购买行为理性化；自尊心强、敏感；注重实用方便。）

7、手机三包中的“非保机”主要指超出国家三包规定的手机。（答案：错。手机三包中的“非保机”主要指超出国家三包规定和生产厂家服务承诺范围的手机。）

8、手机购机15天内出现非人为损坏的性能故障，无同型号同规格主机可换时，消费者需折旧退机。（答案：错。手机购机15天内出现非人为损坏的性能故障，无同型号同规格主机可换，消费者可要求退机。）

9、手机购买一年内，维修两次以上仍未修好，无同型号同规格主机可换，消费者可要求退机。（答案：对）

10、消费者丢失发货票和三包凭证，且不能提供发货票底联或发货票底联复印件及其它有效证据时，消费者则无法享受保修服务。（答案：错。消费者丢失发货票和三包凭证，且不能提供发货票底联或发货票底联复印件及其它有效证据，但出厂日期推算仍在三包有效期内的（应当以出厂日第90天为三包有效期的起始日期），消费者仍然享受保修服务。）

三、单项选择题

1、销售产品的过程分为三个阶段，其中不属于这三个阶段之一的是（）。（D）A、准备接近B、接近C、成交 D、提供服务

2、根据权威机构研究证明，当店内噪音低于80分贝时，音乐环境的中心音量比环境平均噪音高出分贝，就会有明显的降躁效果。（B）

A、1-3 B、3-5 C、4-6 D、5-7

3、根据权威机构研究证明，当店内噪音高于80分贝时，音乐中心音量比环境平均噪音低出分贝也可以起到降低噪音的效果。（A）

A、3-5 B、4-6 C、5-7 D、6-8

4、营业厅内、外路演在新品推介、\_\_\_\_\_\_\_\_方面会起到较大作用。（C）A、员工服务 B、企业宣传 C、品牌传播 D、促进成交

5、营业厅人员在向客户介绍产品时，如果能够进行现场演示，则会极大激发客户的兴趣，以下不正确的介绍方法是（）。（D）

A、演示方式要因产品而异 B、演示时机要因人而异 C、解说与演示要有机结合 D、演示内容要详实全面

6、将能上网的手机和上网线摆在同一柜台，或将手机与蓝牙耳机放在同一柜台等，这种陈列方法是（）。（C）

A、联想陈列法 B、醒目陈列法 C、相关陈列法 D、直接陈列法

7、关于手机三包中的“售前三包机”，以下说法不正确的是（）。（D）

A、产品未出售就已损坏 B、经检测确认为产品生产有瑕疵 C、厂家为经销商提供三包服务所产生的故障机 D、销售者的终端维修中心提供三包服务所产生的故障机

8、手机购买（）天之内，可以进行换机或退机。（A）A、7天 B、5天 C、3天 D、1天

四、多项选择题

1、下列各项属于通信市场消费需求特征的是（）。（ABCD）A、发展性： B、伸缩性 C、可诱导性 D、情感性和时代性

2、影响通信消费者购买行为的因素是（）。（BCD）A、政治因素 B、经济因素 C、社会因素 D、心理因素

3、属于通信消费心理的因素是（）：（ABD）

A、便捷心理 B、求知心理 C、从众心理 D、求美心理

4、在进行营业厅外路演时要做好哪些结合()?（ABCD）A、与当地政府部门结合 B、展与销相结合 C、宣传品与场地相结合 D、人气聚与散相结合

5、下面属于通信市场消费需求特征的是（）。（ABC）A、.多样性 B、发展性 C、伸缩性 D、社会性

6、FAB法则使用的原则包括以下哪些内容？（）。（ABCD）A、实事求是 B、清晰简洁 C、主次分明 D、充满感情

7、派发促销品的原则是（）。（BCD）

A、积极介绍公司及产品 B、派发对象必须是产品的目标客户 C、不要给客户压力 D、态度不卑不亢

8、当用户对产品质量有异议时，我们可以通过（）来化解用户的异议。（ABCD）A、强调产品实用性 B、强调购买者的利益 C、强调产品的差别优势 D、.精确地说明产品的质量

9、女性对于终端产品的消费心理是（）。（ABC）

A、冲动性购买 B、追求时髦、注重外观 C、挑剔、精打细算 D、重品牌

10、在营业柜台产品的陈列方法中，联想陈列法是指从产品的特性，包括（）等出发，联想产品与周围事物的内在联系，定出一个主题，最后根据这一主题来布置背景的方法。（ABCD）

A、商品名称 B、性能、产地 C、季节 D、用途

11、在手机保修期内，因（）原因使维修周期超过60天，有同型号规格主机可换，消费者可要求（）。（AB）

A、配件供应 换机 B、配件供应机 折旧退机 C、维修商原因 换机 D、维修商原因 折旧退机

12、若所购买的移动电话主机或附件出现非人为损坏的性能故障，自购买之日起六个月内，消费者可享有相应的免费更换服务。以下移动电话的哪些附件符合此条件？（）（ABD）。

A、电池 B、充电器 C、耳机 D、数据传输卡

五、简答题

1、好的营业员是懂得客户心理的，客户在买东西时，不管他自己是否意识到，都要经过思想酝酿的哪八个阶段？

答：（1）注视、留意，（2）感兴趣，（3）联想，（4）产生欲望，（5）比较权衡，（6）信任，（7）决定行动，（8）满足。

2、在营业现场播放影像有什么优点和缺点？

答：不断的重复播放与产品相关的影像，由于图像、文字、声音俱全，可以极大的加深客户对产品的认识。播放影像的另一个好处就是，可以取代营业员的解说。因为事先拍摄好的影像必然会比现场演示和解说更具有逻辑性、更清晰自然，而且客户也可以自由的选择看与不看，使客户感到舒服自由。但影像也有两个缺点：一是针对性弱；二是互动性差。

3、请简要说明通信市场消费需求特征是什么？

答：1.多样性；2.发展性；3.伸缩性；4.层次性；5.可诱导性；6.互补性和互替性；7.情感性和时代性；8.季节性和时间性。

4、请简单说明营业厅营业人员在迎接客户时应该把握的“七要原则”是什么？

答：（1）时机要把握；（2）距离要适中；（3）眼神要接触；（4）要微笑、点头；（5）手要自然摆放；（6）语气要温和、亲切；（7）要与客户的所有同行者打招呼。

5、营业员在促使用户购买产品或使用业务时，会使用一些成交技巧来促进交易的达成，请列出五种成交技巧。

答：（1）直接请求成交法；（2）替客户作决定；（3）假定成交法；（4）二选一法；（5）压力成交法；（6）可靠性成交法。

6、POP对营业厅营造销售氛围具有良好的效果，请列举三种常见的POP物品名称，并简单介绍其摆放的通用规则。

答：海报：海报要少而精致，随写随换，若是全省、全国大型促销活动，最好统一设计，画面设计大胆，主题鲜明，排版科学，有视觉冲击力，张贴在最抢眼的位置，如首选营业厅的窗上、厅内柱子上、柜台下方、墙壁上等。

挂旗（吊旗）：挂旗悬挂不厌其多，少则吊一条一串，多则吊十条八条，越多越好。可选择在柜台顶部边沿及在店内交叉悬挂。

台卡：内容多是对产品做简单介绍。摆放位置可放在进店柜台显眼处及产品陈列前。展牌（立牌、易拉宝）：主题鲜明，内容突出，一般配合营销活动使用。摆放位置首选店门外两侧和进店后门内两侧，以及产品陈列柜台的转角处。

条幅（灯箱）：内容最好是宣传促销活动，其次是形象宣传或服务承诺，色彩鲜艳、文字精练简明，悬挂要整齐美观无褶皱。悬挂位置首选店门处正中、两侧，以及产品陈列柜台上方。

宣传手册（单页）：宣传单页分为产品宣传单和活动宣传单两种，产品宣传单用的好可以缩短与客户交易的时间，用书面参数弥补口说无凭的不足；活动宣传单是当期活动的提示

和细则，可以进行派发或张贴。宣传单内容要生动有力，其设计不亚于报纸广告，用语要通俗易懂，画面要绚丽精美。摆放位置可选择柜台、客户休息区、宣传展架等。

7、在营业厅内，客户有购买需求时主要有哪些表现？

答：

（一）目标商品明确：当客户一走进来，就朝着目标商品走去的时候，表明这位客户对产品有一定的认识，在他心里可能早已对该产品产生了兴趣，甚至他已经有了购买的决定。

（二）寻找目标商品：客户进店后，东张西望，眼睛不停的搜寻着什么时，表明客户已有了购买产品的想法，但是不知道具体的商品放在什么位置。

（三）注视同一商品：当客户注视同一商品时，说明客户想从视觉上对目标商品有更深一层的了解。

（四）触摸商品：当客户用手触摸商品，翻找价格牌、标签时，表示客户不再满足眼睛的观察，他希望通过触摸，对商品有更深的认识。

（五）与营业员目光交流：当客户观察商品一段时间后抬起头来，有两种可能：一是寻找营业员进行询问，希望得到营业员的帮助，此时营业员应把握时机进行初步接触；二是客户决定不了，想要离去，如果这时营业员接近客户，还是有挽回客户的机会。

第六章 营业现场营销技能

案例题 1、12月20日，营业厅的新员工小张正式上岗工作了。这不，刚一上班，就来了个用户要缴费，同时要求在其GSM手机上加开一个上网包月套餐，小张面带微笑，在核实用户身份后，动作利索的为用户开通了最便宜的A套餐，并微笑着对用户说“请您交纳150元话费”，用户给了小张200元，小张打印发票后，将找的零钱和发票双手递给用户并说“这是您的发票和找零，请收好。上网包月套餐已经为您开通，您可以放心使用了。”用户拿了发票和找零后，离去。请问，在为这个用户服务的过程中，（1）小张存在哪些问题？（2）正确的做法是什么？

答：小张存在的问题是：

1.没有了解用户的需求直接为用户开通了上网包月套餐； 2． 收款时没有唱收唱付；

3． 没有介绍新开的套餐内容及其价格，且没有让用户对此进行确认； 4． 没有明确套餐生效的时间；

5． 没有告知用户手机上网的操作程序和注意事项，以及套餐的使用注意事项。正确的做法是：

1、了解用户的需求，介绍并帮助用户选择适合的上网包月套餐，告知用户套餐的内容及使用费用，同时介绍用户手机上网的操作程序和注意事项，以及套餐的使用注意事项。就套餐生效的时间可本着为用户着想的原则建议下月生效，然后征求客户的意见进行确定。

2、为客户开通套餐，并打印回执，请客户审核套餐内容、资费、生效时间等信息无误并签字确认后，方可在系统中进行业务开通确认。

3、告知用户需交纳的话费金额，并在收款过程中做到唱收唱付，其他服务规范按相关要求执行。

2、老有用户抱怨3G的手机价格太高或是通话费用太贵。如果你是营业员，请问你应该如何化解用户的价格异议呢？

答：本题主要考察营业员化解客户价格异议的方法掌握情况，可参考的答案如下：

1.强调产品给客户带来的利益：你可从节省费用、增加收益等入手。这需要你事先塑造好你的产品优势，想想你的产品能为对方带来什么好处。

2.强调比较优势：以自己产品的长处与同类产品的短处进行比较或采取示范方法，将自己产品与劣质的竞争产品在一起做示范表演，强调自己产品的优点，从而说服客户。3.用较小的单位报价：把费用分解、缩小，以每周、每天，甚至每小时计算。这不只是语言技巧的问题，我们要把它当作一种思维方式，让客户认识到价格的真正内涵是什么。

4.把价格异议作为高条件：俗话说：“一分钱一分货。”高价格代表产品的高品质和客户的高身份。所以，价格高有时可作为有利条件利用起来。

3、营业厅既是公司形象展示的窗口，又是面对客户的销售阵地，如果你是营业厅内的一名负责手机销售的营业员，请问你手机推介的流程是什么？

答：本题主要考察营业员推介终端产品流程的熟悉情况，可参考的答案如下：

（一）询问客户需求。了解客户所需终端的主要用途，基本语音？比较爱玩游戏？经常出差？经常上网等；了解客户所能承受的终端价位；了解客户在购买之前使用的产品类型和品牌。了解完这些信息后，基本就有了需要向客户推荐的终端的基本类型。

（二）运用FAB法则有针对性地推介产品，明示价格或资费标准。FAB法则在前面的章节中已经详细进行了介绍，这里不再赘述。主要是通过介绍，让客户了解产品的优点和好处，坚定其购买的信心和决心。

（三）实物操作、功能演示。如果客户还犹豫不决时，实物演示是促使其下定购买决心的有利方式。通过实物操作和演示，可深化客户对产品的印象和理解，让其坚定购买信心。

（四）详细介绍终端产品配置：通过介绍让客户感觉配套产品齐全，便于使用，物超所值。

（五）阐述售后服务（三包服务）的相关条款。通过三包规定等条款的介绍，让客户免除购买后的后顾之忧。做到买着放心、用着舒心。

（六）办理业务。客户购买后，要当面请客户检查确认相关钱物，尽快为客户办理相关开通业务，或填写售后单据，做好相关记录。

（七）向客户表示感谢。当客户离开时，要向客户致谢，并使用服务规范礼仪。

4、张先生因手机被盗，将电话打至营业厅，要求销号，你作为联通营业人员接听此电话，请问，你如何回答王先生的问题？

本题主要测试营业人员的判断力、业务掌握能力和抓住时机向客户主动推介的能力。答题提纲为：

(1)告知王先生，手机被盗后，不需要办理停机业务，只要办理补卡业务即可。可以由机主本人持有效证件到营业厅持办理，补卡后，原卡将不能再继续使用，而原卡上的话费将转至新卡，原资费不变。补卡将收取补卡费（按各地标准执行）。

（2）若王先生仍要求销号，可告知王先生：可以办理免费过户业务，不需要交纳任何费用。（3）若王先生坚持销号时：

A、王先生是2G用户，可向王先生介绍2G的优势，若其感兴趣也可选择3G网络。B、王先生是3G用户，可向王先生推荐新的资费套餐和定制业务，介绍3G优势。实在无法挽留的情况下，告知用户需机主本身持有效证件到联通营业厅办理销号手续，结清当前话费，并交纳销号\*\*元手续费及漫游押金，并告知漫游押金退还的方法。

6、假如2G网用户来办理退网业务，作为营业员你该如何接待？ 答：本题主要测试营业人员挽留客户的能力。答题要点：

（1）、询问退网的原因，如对联通的服务不满意,具体是哪一方面,如是网络原因,介绍目前网络情况，已经很好；如是工作人员态度,表示歉意；如嫌话费高,可介绍一种优惠的套餐等。

（2）、建议用户过户，因过户是免费的。（3）、如因用户手机丢失，建议用户补卡。

（4）、在做了大量的挽留工作仍然无效的情况下，再向用户介绍退网的相关手续。包括收取\*\*元手续费,根据后三个月的话费使用情况，收取一定额度的漫游预付费，两个月后将预付费多退少补.第七章 客户投诉处理

一、填空题

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！