

一、单选题(共 40 题，每题 1.0 分，共 40.0 分)

1. 某客户提出邮政 EMS 的价格过高，我们应（）。

- A. 不做任何解释
- B. 将价格与安全联系起来解释
- C. 将价格与速度联系起来解释
- D. 将价格与服务联系起来解释

正确答案：B 得分：1.0 分

2. “只有经过分析才能获得客户深层的、真正的需求”反映的是市场信息的哪一种特征？（）

- A. 时间性
- B. 分散性
- C. 间接性
- D. 再创性

正确答案：C 得分：0.0 分

3. 礼仪的本质是()，是对不同对象，不同场合下的各种事的优化处理。

- A. “敬”、“和”
- B. “敬”、“诚”
- C. “诚”、“善”
- D. “善”、“和”

正确答案：A 得分：1.0 分

4. “管理部门为基层服务，全局为用户服务”。企业管理的这项要求是根据邮政职业道德中的哪条提出的？（）

- A. 钻研业务技术，提高职业技能
- B. 积极开拓进取，勇于大胆创新
- C. 坚持用户至上，优质高效服务
- D. 全网团结协作，局部服从全局

正确答案：D 得分：1.0 分

5. 团队发展过程中，应采用顾问式领导方式的阶段是（）。

- A. 成立期
- B. 动荡期
- C. 稳定期
- D. 高效期

正确答案：C 得分：1.0 分

6. 平等主体的自然人、法人、其他组织之间设立、变更、终止民事权利义务关系的协议是（）。

- A. 合同
- B. 格式合同
- C. 不可抗力
- D. 消费者权益

正确答案：A 得分：1.0 分

7. 下列业务属于普遍服务的是（）。

- A. 党报党刊发行业务
- B. 信函业务
- C. 特快专递业务

- D. 物流业务

正确答案：B 得分：1.0 分

8. 在邮政商函业务开发中容易引发著作权侵权的是（）。

- A. 图片付费证明表达为著作权许可使用费
- B. 未成年人享有著作权
- C. 互联网上的作品有著作权
- D. 图片付费证明表达为稿费

正确答案：D 得分：1.0 分

9. “根据市场需求对产品进行创新”反映的是市场信息的哪一种特征？（）

- A. 时间性
- B. 分散性
- C. 间接性
- D. 再创性

正确答案：D 得分：1.0 分

10. 关于报价的叙述，不正确的是（）。

- A. 提出比你真正想要的价格还要高的价格
- B. 报价应该坚定、明确、清楚
- C. 谈判是要让对方先报价，以便自己随时调整
- D. 解释报价要突出商品或服务的价值

正确答案：C 得分：1.0 分

11. 清晨六问和静夜六思属于哪种目标管理的方法？（）

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/306001121230010125>