

# 快递运营管理理论知识考核试题

## 一、选择题

1. 下面 ( ) 属于民营快递企业。[单选题] \*
  - A.UPS
  - B.TNT
  - C.顺丰速运✓
  - D.EMS
2. 下面 ( ) 属于国际快递企业。[单选题] \*
  - A.UPS✓
  - B.天天快递
  - C.顺丰速运
  - D.圆通快递
3. 下面 ( ) 业务属于国际快递企业。[单选题] \*
  - A.某快件由北京发往伦敦✓
  - B.某快件由北京海淀区发往通州区
  - C.某快件由广州发往深圳
  - D.某快件由广东中山发往湖南长沙
4. 下面 ( ) 业务属于同城快递业务。[单选题] \*
  - A.某快件由江苏发往华盛顿
  - B.某快件由广州天河区发往白云区✓

C.某快件由江门发往香港

D.某快件由上海发往江西

5. A 快递公司的保价费率为 2%，客户的物品声明价值为 2000 元，其保价费用应收（ ）元。[单选题]

\*

A.4000

B.40✓

C.400

D.2000

6. 在揽件时，客户若选择运费到付，那么运费应由（ ）支付。[单选题] \*

A.寄件人

B.收件人✓

C.快递公司

D.取件员

7. 在省、自治区、直辖市范围内经营的，应当向（ ）提出申请。[单选题] \*

A.市场监督管理局

B.所在地省、自治区、直辖市邮政管理机构✓

C.公安局

D.保险公司

8. 跨省、自治区、直辖市经营的，注册资本不低于人民币（ ）万元。[单选题] \*

A.50

B.60

C.80

D.100✓

9. 主管快递业务经营许可的行政部门是 ( )。 [单选题] \*

A.邮政管理部门✓

B.交通部门

C.公安部门

D.市场监督管理部门

10. 在省、自治区、直辖市范围内经营的，注册资本不低于人民币 ( ) 万元。 [单选题] \*

A.10

B.20

C.30

D.50✓

11. 经营国际快递业务的，注册资本不低于人民币 ( ) 万元。 [单选题] \*

A.20

B.50

C.100

D.200✓

12. 根据《快递业务员国家职业技能标准》的规定，快递业务员的职业守则不包括 ( )。 [单选题] \*

A.遵纪守法、诚实守信

B.爱岗敬业、勤奋务实

C.衣着整洁、文明礼貌

D.及时派送、迅速准确✓

13. 职业道德的基本内容不包括 ( )。 [单选题] \*

- A.爱岗敬业
- B.诚实守信
- C.办事公道
- D.严格自律✓

14. 快递业务流程是指快递过程之中逐渐形成的一种相对固定的业务运行与操作顺序和环节，按照快递业务运行顺序，快递业务流程不包括（ ）。[单选题] \*

- A.快件收寄
- B.快件处理
- C.快件封发✓
- D.快件运输
- E.快件派送

15. 快递流程基本要求不包括（ ）。[单选题] \*

- A.有序流畅
- B.优质高效
- C.服务良好✓
- D.安全便捷

16. 不属于快递网络构成的是（ ）。[单选题] \*

- A.呼叫中心✓
- B.收派处理点或营业网点
- C.航空中心
- D.运输路线

17. 电话长时间无人接听，当用户反映总是占线不容易接入时，客服人员应说：（ ）[单选题] \*

- A. “您好，您的电话已接通，请问有什么可以帮您的吗？”
- B. “十分抱歉，业务繁忙，让您久等了，请问有什么需要帮助的吗？” ✓
- C. “公司人手不够，忙不过来。” D. “不好意思，那不是我的问题。请问还有什么事吗？”

18. 遇到无声电话时，客服人员应说：( ) [单选题] \*

- A. “您好，您的电话已接通，请问有什么可以帮您的吗” ✓
- B. “喂，请说话呀！再不说话我就挂了啊！”
- C. “喂！有人在听吗？”
- D. “喂，能听到吗？”

19. 电话有噪声，听不清楚时，客服人员应( )。 [单选题] \*

- A.直接挂机
- B.说：“您电话噪声太大，下次再打过来。”
- C.说：“很抱歉，电话噪声太大，听不清您的声音，请您换个地方好吗？” ✓
- D.说：“很抱歉，听不到您的声音，再见。”

20. 客户方言太重时，客服人员应说：( ) [单选题] \*

- A. “您好，请使用普通话好吗？” ✓
- B. “会不会说普通话，不会的话，找个人帮你。”
- C.直接挂机，不予回复
- D. “对不起，请你待会再拨打，再见！”

21. 暂时无法解决问题时，客服人员应说：( )。 [单选题] \*

- A. “您的问题我需要查询一下，请留下您的联系方式，查询到后会立即给您答复！” ✓
- B. “不好意思，这问题我解决不了。”
- C. “我请教一下领导再告诉您。”

D. “这问题现在无法搞定，您改天再打过来。”

22. 敲门的规范操作方法是（ ）。[单选题] \*

A.可用手掌大力地拍门，直到客户开门

B.如果敲门几次后无人回应，可用拳锤、脚踢，“嘭嘭”乱敲一气

C.如果遇到门是虚掩着的，直接破门而入，无须经主人的允许

D.用食指或中指连续敲门3下，等候5-10s门未开，可再敲第二次，敲门力度适中，避免影响他人

✓

23. 按门铃的规范操作方法是（ ）。[单选题] \*

A.用食指按门铃，按铃时间不超过3秒，等到5-10s后再按第二次✓

B.至客户处时，如客户门开着，无须按门铃，直接推门而入

C.如第一次客户未反应，第二次可狂按门铃，直到客户开门

D.用手指一直按着门铃，直到客户开门

24. 寄递物品的验视内容不包括（ ）。[单选题] \*

A.检查寄递物品是否属于禁限物品

B.检查寄递物品的实际数量，确保实际数量与运单上注明的数量保持一致

C.识别寄递物品的名称，运单上的寄递物品名称与实际寄递物品名称保持一致

D.检查寄递物品的质量，保证物品为合格产品✓

25. 下列关于禁限寄描述中，不正确的是（ ）。[单选题] \*

A.限寄规定是本着照顾和方便客户的合法需要和正常往来，限制走私违法行为而制定的

B.限制的范围包括价值上的限制和数量上的限制，也就是通常所说的限值 and 限量

C.金银等贵金属及制品属于限制寄递出境的物品

D.无线电收发信机、通信保密机不属于限制寄递出境的物品✓

26. 下列关于我国海关对限制寄递物品的限量和限值中，不正确的是（ ）。[单选题] \*

A. 卷烟、雪茄烟每件以两条（400支）为限，两种合寄时也限制在400支内

B. 寄递烟丝、烟叶每次均以5kg为限，两种合寄不得超过10kg，每人每次限寄一件，不准一次多件或多次交寄

C. 寄往香港、澳门、台湾地区的个人物品，每次价值以不超过人民币800元为限，其中400元（含）以下免税，400元-800元的部分按一定比例免税

D. 寄往香港、澳门、台湾地区的个人物品，中药材、中成药以人民币200元为限✓

27. 下列关于我国海关对限制寄递物品的限量和限值描述中，不正确的是（ ）。[单选题] \*

A. 寄往香港、澳门、台湾地区的个人物品，中药材、中成药以人民币100元为限

B. 中成药是指商标上有“省（市）卫准字”的中成药，商标上有“省（市）卫健字”的保健中成药不属于限制范围✓

C. 寄往国外的个人物品，每次价值以不超过人民币1000元为限，其中500元（含）以下免税，超过500元的部分需要征税

D. 寄往国外的个人物品，中药材、中成药以人民币200元为限

28. 下列关于快件运单粘贴注意事项不正确的是（ ）。[单选题] \*

A. 运单粘贴必须保持平整，运单不能有褶皱，不能折叠，不能破损

B. 挤出运单袋内的空气后再粘贴胶纸，避免挤破运单袋✓

C. 使用不干胶运单直接粘贴时，应粘贴在骑缝线上

D. 运单所填写的物品要与内件一致，避免运单错贴在其他快件上

29. 关于快件包装注意事项，说法错误的是（ ）。[单选题] \*

A. 禁止使用一切报刊类物品作为快件的外包装，如报纸、海报、图书、杂志等

B. 对于价值较高的快件，采用包装箱进行包装，包装时应使用缓冲材料

C.对于一票多件的快件，如果是国际快件，必须按照一票多件操作规范进行操作

D.任何包装材料都不可重复使用✓

30. 以下说法正确的是（ ）。[单选题] \*

A.纺织类物品，用纸质或塑料袋包装

B.小件物品以泡垫等材质较软的材料进行全部或局部包装

C.粉末状物品，用容器包装并做好衬垫

D.特产类物品必须进行保护性包装✓

31. 下列关于快件包装检查方法不准确的有（ ）。[单选题] \*

A.检查外包装，若有明显破碎或撕裂，应按规定程序进行检查

B.用手晃动包装箱，感觉寄递物品与包装物之间有无摩擦和碰撞

C.只要外包装破碎，必须进行重新包装

D.将包装举过头顶摔落地面，查看是否牢固✓

32. 轻抛件要依照国际航空运输协会规定的轻抛物计算公式折算（ ）。[单选题] \*

A.毛重量

B.体积重量✓

C.净重量

D.实际重量

33. 轻抛件要比较体积重量和实际重量，体积重量（ ）实际重量的快件。[单选题] \*

A.大于

B.小于

C.等于

D.不一定✓



34. 发件人直接支付当次的服务费用，取件员收取并在面单上注明收取费用数目的支付方式为（ ）。[单选题] \*

- A. 寄付 ✓
- B. 到付
- C. 月结
- D. 第三方付

35. 与公司签订月结付款合同的长期客户，收派员在收取快件时，应核对月结账号，无误后直接收取不需要当时付款的支付方式为（ ）。[单选题] \*

- A. 寄付
- B. 到付
- C. 月结 ✓
- D. 第三方付

36. 在快件处理过程中，交接单一般都用于登记（ ）。[单选题] \*

- A. 运输信息
- B. 数量/重量信息
- C. 总包信息 ✓
- D. 拆包信息

37. 人工拆解总包的正确流程为（ ）。[单选题] \*

- A. 扫描快件信息→扫描总包信息→拆解总包→清理快件→检视总包→清理现场
- B. 检视总包→扫描总包信息→拆解总包→扫描快件信息→清理快件→清理现场 ✓
- C. 检视总包→拆解总包→扫描总包信息→清理快件→扫描快件信息→清理现场
- D. 检视总包→扫描总包信息→拆解总包→清理快件→扫描快件信息→清理现场

38. 广东省的简称为 ( )。 [单选题] \*

A.琼

B.闽

C.湘

D.粤✓

39. 浙江省的省会是 ( )。 [单选题] \*

A.宁波

B.温州

C.金华

D.杭州✓

40. 山东省济南市使用的邮政编码是 ( )。 [单选题] \*

A.220000

B.230000

C.240000

D.250000✓

41. 山西省太原市的电话区号是 ( )。 [单选题] \*

A.0352

B.0361

C.0351✓

D.0451

42. 半自动机械分拣取件时, ( ) 抓 ( 托 ) 住快件两侧, 贴近身体顺着快件运动方向拣取。 [单选题] \*

A.手臂

B.手指

C.单手

D.双手✓

43. 封发作业必须使用 ( ) 建立总包。 [单选题] \*

A.封装空袋、封志

B.封志、包牌

C.封装空袋、封志、包牌✓

D.封装空袋、包牌

44. 一票多件的快件要 ( )。 [单选题] \*

A.集中装车码放✓

B.进行滞后封发处理

C.进行优先封发处理

D.进行封发处理

45. 扫描条码时，扫描机应与条码条符 ( )。 [单选题] \*

A.垂直

B.平行✓

C.弯曲

D.倾斜

46. 系统自动登单是通过快件分拣系统扫描装置，对快件 ( )，发出指令封锁格口，自动打印出封发清单。 [单选题] \*

A.手动检索

B.手动输入

C.自动检索✓

D.手动核对

47. 常用的包装有棉质、( )等。[单选题] \*

A.金属

B.木质

C.尼龙✓

D.纸质

48. 航空运输出站快件应符合航空运输的( )要求。[单选题] \*

A.报关

B.卫生检疫

C.质量检查

D.安全检查✓

49. 交接单是登记交接总包的相关内容, 以下( )不是交接单需要登记的内容。[单选题] \*

A.交接单号码

B.收寄员工✓

C.发寄地、寄达地

D.总包数量、重量

50. 总包的发运计划包括发运时间、运量、( )、停靠交接站点以及到离时间等方面的内容。[单选题] \*

A.车队

B.车况

C.车次✓

D.车型

51. 关于车辆封志说法错误的是 ( )。 [单选题] \*

- A. 车辆封志是固封在快件运输车辆车门的一种特殊封志
- B. 车辆封志可以防止车辆在运输途中被打开，保证已封车辆完整地由甲地运到乙地
- C. 车辆封志可以分为实物封志和信息封志
- D. 车辆封志是对总包封扎的一种封志，为了保证总包内件快件的安全 ✓

52. 快件直封和中转的关系由快件流量变化、快件流向变化和 ( ) 决定。 [单选题] \*

- A. 快件重量变化
- B. 快件收派时间变化
- C. 交通运输及运营网络情况 ✓
- D. 车辆吨位

53. 拆包时，发现如包签遗失或破损导致无法扫描，而外包装无大头笔写的单号的快件，正确的处理方式是 ( )。 [单选题] \*

- A. 可将包内任一快件取出，在查询系统内输入该票 ( 件 ) 的条码，就会查出该包号 ✓
- B. 直接拆开快件
- C. 按照无头件的要求进行处理
- D. 退回上一级

54. 提货过程中，发现非本公司的快件，应 ( )。 [单选题] \*

- A. 由营业部人员确认并处理完毕后，再行中转
- B. 当场向提货处工作人员说明，避免出现提错货的情况 ✓
- C. 按上一分拣中心的回复进行处理，并做问题件投诉
- D. 直接丢弃

55. 快件派送前对自行车的检查要点不包括 ( )。 [单选题] \*

A.轮胎

B.辐条✓

C.气门

D.刹车

56. 快件派送前对电动车的检查要点不包括( )。[单选题] \*

A.检查轮胎气压，气压不足及时充气

B.检查车把转向是否可靠，前后刹车是否灵敏，整车螺钉是否松动，链条、飞轮是否需要加油

C.检查电池盒的插座、充电器的插头是否松动，电池盒是否锁好，电量是否充足

D.检查气门✓

57. 快件派送前对摩托车的检查要点不包括( )。[单选题] \*

A.检查摩托车的外观，清洁外表及蓄电池表面✓

B.检查有无漏油、漏电、漏气现象

C.检查气门

D.检查驾驶证、车辆牌照、行驶证等相关证照及随车工具和备件是否带齐

58. 移动扫描设备手持终端检查要点不包括( )。[单选题] \*

A.电量是否充足，是否打开条码识别功能

B.是否能正常读取条码信息，按键是否灵敏、正确

C.显示屏是否正常显示扫描信息，采集器通信接口是否清洁、有杂物，运行程序和速度是否正常

D.历史数据是否上传，可否删除历史数据✓

59. 移动扫描设备的日常维护和保养知识不包括( )。[单选题] \*

A.避免剧烈摔碰、挤压，远离强磁场

B.注意防潮、防湿，通信口避免杂物进入

C.当用户程序不能正常运行时，应重新设置系统程序及应用程序

D.可以自行拆卸机器，如果出现故障，应与公司相关人员联系✓

60. 快件交接数量核对要点不包括（ ）。[单选题] \*

A.核对总件数

B.核对一票多件快件的件数

C.核对代收货款快件的件数

D.核对快件的内件品名✓

61. 快件交接单制作的基本要求不包括（ ）。[单选题] \*

A.信息完整

B.快速安全✓

C.信息准确

D.字迹工整

62. 交接时发现快件外包装有严重液体渗漏迹象，应（ ）。[单选题] \*

A.交工作人员处理✓

B.进行加固包装，防止渗漏

C.拍照后直接丢弃处理

D.联系寄件人前来取回

63. 下面关于快件排序描述正确的是（ ）。[单选题] \*

A.派送时效低的快件，派送优先级别低✓

B.保价快件价值高，应该最后派送

C.由近及远的派送方式会延长派送总时长

D.有时间要求的快件提前派送

64. 下列应当优先派送的快件时 ( )。 [单选题] \*

- A. 路程远的快件
- B. 首次派送不成功，客户要求第二次派送的快件 ✓
- C. 寄至业务员较为熟悉的路段的快件
- D. 必须经过人流量大的区域的快件

65. 关于快件捆扎的做法错误的是 ( )。 [单选题] \*

- A. 长件快件捆扎时应与交通工具的长度、方向一致
- B. 骑车过程中如果发现自行车重心异常，那么倾斜身体使整体平衡 ✓
- C. 将快件捆扎牢固，同时力度适当
- D. 大雾天气为快件加盖防雨用具

66. 体积较小的五金配件、纽扣及其他易散落易丢失的物品要 ( )。 [单选题] \*

- A. 使用塑料袋或布袋作为内包装将寄递物品聚集并封口 ✓
- B. 直接放入纸箱内
- C. 直接放入纸箱内并用填充物填实
- D. 直接将塑料袋或布袋作为外包装

67. 在未派送给收件人之前，快件应归 ( ) 所有。 [单选题] \*

- A. 收件人
- B. 寄件人
- C. 提供服务的快递企业 ✓
- D. 处理该票快件的业务员

68. 派件时客户未签字，业务员回到营业网点后，( ) 代替客户签字。 [单选题] \*

- A. 不可以 ✓



B.一定可以

C.有时可以

D.主管

69. 下面属于快件派送要求的是 ( )。 [单选题] \*

A.遥控

B.美观

C.快捷✓

D.整齐

70. 由快递企业代为收取的款项，不包括 ( )。 [单选题] \*

A.税款✓

B.资费

C.海关签贴费

D.商检费

71. 关于快件安全保管，下列做法错误的是 ( )。 [单选题] \*

A.体积较大，不能装入背包或挎包的快件，要保证快件不离开视线 4m 范围内

B.使用汽车派送时，业务员应锁好汽车门窗

C.将小件快件随身携带在背包或挎包内，确保件不离身

D.不能装入包内也不便于捆扎的快件，可放在自行车旁✓

72. 快递业经营者应向客户提供电话或互联网等快件查询渠道，其查询有效期应为收寄快件之日起( )

年内；如果通过互联网不能查找的快件，客户电话查询时，快递企业也应该在 ( ) 分钟内把情况告知客户。

[单选题] \*

A.1 , 30✓

B.30 , 1

C.10 , 3

D.3 , 10

73. 以下沟通方式更得体、专业的是 ( )。 [单选题] \*

A.你自己先搞清楚再来电话

B.我已经讲得很明白了，难道你还不明白吗

C.我都讲好几遍了，记不住就拿笔记一下

D.我会马上和目的地联系，让他们想尽办法在您要求的时限内完成派送✓

74. 以下开头语更得体、专业的是 ( )。 [单选题] \*

A.请问您找谁

B.请问有什么可以帮您的吗✓

C.请问您要投诉吗

D.您是要寄快件吗

75. 客户投诉快递人员的服务态度差，应在 ( ) 个工作日内处理完毕。 [单选题] \*

A.1✓

B.3

C.5

D.7

76. 客户：“你们把我的手机寄丢了，你们知不知道我的损失有多大？”请判断，在处理此类快递客户投诉中，这是预测客户的 ( )？ [单选题] \*

A.信息需求

B.环节需求

C.情感需求✓

D.生理需求

77. 快件赔付的对象应为 ( )。 [单选题] \*

A.寄件人或寄件人指定的受益人✓

B.寄件人或寄件人指定的受害人

C.快递公司

D.保险公司

78. 快递服务组织受理索赔期限应为收寄快件之日起 ( ) 年内。 [单选题] \*

A.1✓

B.3

C.5

D.7

79. 快递服务组织除了与寄件人有特殊约定外，索赔处理时限应不超过：①同城和国内异地快件为 ( )

个日历天，②港澳和台湾快件为 ( ) 个日历天，③国际快件为 ( ) 日历天。 [单选题] \*

A.30 , 30 , 60✓

B.60 , 30 , 60

C.30 , 60 , 60

D.30 , 30 , 30

80. 快递服务组织应在收到寄件人的索赔申告单 ( ) 小时内答复寄件人，并告知寄件人索赔处理时限。

[单选题] \*

A.24✓

B.12

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/307066164151006042>