

优质服务考试题

第一篇：优质服务考试题

优质服务学习周考试题

(单选) 第一题

对于特殊、重大投诉，由于客户原因导致回访不成功的，国网客服中心回访工作应满足：不少于()，每天不少于()，每次回访时间间隔不小于()。

A.3天、3次、2小时 B.3天、5次、2小时 C.5天、3次、1小时
D.5天、3次、2小时

(单选) 第二题

某客户致电 95598 反映某公司某 110kV 线路建设青苗赔偿不到位，该业务应该()工单。

A.投诉 B.意见 C.举报 D.咨询

(单选) 第三题

国网客服中心应在接到故障报修业务回单后()回访客户。

A.24小时内 B.1个工作日 C.5个工作日 D.10个工作日

(单选) 第四题

各省客户服务中心，地市、县供电企业电器损坏核损业务()内到达现场。

A.24小时内 B.1个工作日 C.4个工作日 D.5个工作日

(单选) 第五题

各省客户服务中心，地市、县供电企业应在国网客服中心受理客户举报诉求后()内处理.答复客户并审核.反馈处理意见。

A.1个工作日

B.5个工作日 C.9个工作日 D.10个工作日

(单选) 第六题

国网客服中心应在接到服务申请回复工单后()内回访客户。

A.1个工作日 B.5个工作日 C.9个工作日 D.10个工作日

(单选) 第七题

对于客户诉求短期内无法彻底解决且无法制定解决方案的工单，且经征求（ ）意见后可以申请工单挂起。

- A.客户 B.国网客服中心 C.省公司
- D.市、县公司

（ 单选 ） 第八题

某客户针对电力工程施工人员服务态度的投诉按照投诉二级分类属于（ ）投诉。

- A.服务渠道类 B.供电设施类 C.电力施工类 D.服务行为类

（ 单选 ） 第九题

某客户针对电力抢修人员服务态度的投诉按照投诉二级分类属于（ ）投诉。

- A.停电问题类 B.供电设施类 C.抢修服务类 D.服务行为类

（ 单选 ） 第十题

某省会城市发生停电事故影响了客户正常用电，客户拨打了投诉电话，同时引起了当地电视台的持续跟踪报道，并有记者拨打 95598 了解有关情况，按照投诉分级原则，该投诉属于（ ）投诉。

- A.特殊 B.重大 C.重要 D.一般

（ 单选 ） 第十一题

属于《国家电网公司质量事件调查处理暂行办法》规定的质量事件中五级质量事件的投诉，按照投诉分级原则，该投诉属于（ ）投诉。

- A.特殊 B.重大 C.重要 D.一般

（ 单选 ） 第十二题

故障停送电信息发布（ ）内派发的报修工单，可进行工单合并，但不可回退至工单派发单位。

- A.2 分钟 B.5 分钟 C.10 分钟 D.30 分钟

（ 单选 ） 第十三题

同一事件催办次数原则上不超过（ ）次。 A.1 B.2 C.3 D.5

（ 单选 ） 第十四题

申诉流程一般不超过（ ）工作日，已办结工单超过（ ）日历月未提出申诉的，视为放弃申诉。

A.7个、1个 B.6个、3个 C.3个、1个 D.7个、3个

(单选) 第十五题

停电原因消除送电后地市、县供电企业调控中心应在 () 内向国网客服中心报送现场送电时间。

A.10分钟 B.15分钟 C.20分钟 D.30分钟

(单选) 第十六题

各省公司营销部每 () 组织一次对知识库的全面审核，确保内容完整、准确、适用，满足客户化需求。

A.半年 B.1年 C.2年 D.3年

(单选) 第十七题

某客户致电 95598 反映某供电公司家电赔偿不及时，该业务应该 () 工单。

A.投诉 B.意见 C.举报 D.咨询

(单选) 第十八题

某客户致电 95598 反映某供电公司换表未提前通知，该业务应派 () 工单。

A.投诉

B.意见 C.举报 D.咨询

(单选) 第十九题

根据咨询业务回单规范，下列()为必填项。 A.咨询类型 B.客户意见 C.承办意见 D.附件

(单选) 第二十题

国网客服中心受理客户咨询诉求后，未办结业务 (内派发工单。

A.2分钟 B.5分钟 C.10分钟 D.20分钟)

(单选) 第二十一题

国网客服中心应在接到咨询业务回单后 () 内回复客户。

A.1个工作日 B.5个工作日 C.7个工作日 D.10个工作日

(单选) 第二十二题

各省客户服务中心，地市、县供电企业应在国网客服中心受理客户咨询业务诉求后 (反馈结果。

A.24 小时内 B.1 个工作日 C.4 个工作日 D.10 个工作日

(单选) 第二十三题) 内进行业务处理 , 审核并不具备条件的单位 , 抢修人员到达故障现场后()内向本单位调控中心反馈。

A.2 分钟 B.5 分钟 C.10 分钟 D.20 分钟

(单选) 第二十四题

各省客户服务中心、地市、县供电企业居民客户报装业务()内向客户答复供电方案并回复工单。

A.24 小时内 B.3 个工作日 C.4 个工作日 D.6 个工作日

(单选) 第二十五题

()工单不允许申请挂起。A.意见

B.投诉 C.举报 D.故障报修

(单选) 第二十六题

国网客服中心受理客户催办诉求后应关联被催办工单 , ()派发至省客服中心。

A.5 分钟 B.2 分钟 C.10 分钟 D.20 分钟

(单选) 第二十七题

各省客户服务中心 , 地市、县供电企业相关业务部门应在国网客服中心受理客户投诉诉求后()内联系客户 , () 内处理、答复客户并审核反馈处理意见。

A.1 个工作日、4 个工作日 B.1 个工作日、9 个工作日

C.1 个工作日、6 个工作日 D.1 个工作日、7 个工作日

(多选) 第一题

营销类停送电信息包括 () A.违约停电 B.窃电停电 C.欠费停电 D.有序停电

(多选) 第二题

知识采集工单规范性审核时发现内容存在以下 () 问题的 , 应将工单回退至提交部门重新编辑。

A.知识内容与有关法律法规、政策文件、业务标准、技术规范相冲突。

B.知识内容、格式不符合知识采集报送规范和要求。C.知识内容表述不清晰

D.知识内容与知识采集需求不对应、相关知识之间表述不一致。

(多选) 第三题

国网客服中心受理客户故障报修诉求后，根据 () 等确定故障报修等级。

A.报修故障的重要程度 B.停电影响范围 C.停电区域 D.故障的危害程度

(多选) 第四题

投诉、举报工单不得应以 (A.客户已撤诉 B.客户要求撤诉 C.客户取消举报

D.与客户预约三日后处理

(多选) 第五题

故障报修类型包括 () A.高压故障) 等形式简单回复。B.低压故障 C.电能质量故障 D.客户内部故障

(多选) 第六题

根据故障报修业务回单规范，下列()A.预计恢复送电时间 B.故障设备产权属性 C.抢修人员 D.处理结果

(多选) 第七题

生产类停送电信息包括 () A.计划停电 B.临时停电 C.电网故障停限电 D.超电网供电能力停限电

为必填项。

(多选) 第八题

工单申诉内容包括()A.工单接派单超时 B.工单处理超时

C.停电信息报送准确性和及时性 D.工单回退.回访退单.评价不满意

(多选) 第九题 客户投诉包括 () A.服务投诉 B.营业投诉 C.停送电投诉 D.供电质量投诉

(多选) 第十题

工单回复内容存在 () 问题的，应将工单退回 A.未对客户诉求进行答复或答复不全面；未向客户沟通解释调查结果的；

B.未采取积极措施处理客户诉求的； C.应提供而未提供相关处理依据的；

D.承办部门（单位）回复内容明显违背公司相关规定的

（多选）第十一题

国网运检部是公司故障抢修业务的归口管理部门，主要负责（ ）工作。

A.负责制定公司故障抢修管理制度和技术标准。 B.负责对各省公司故障抢修工作质量的监督、检查和考核。

C.负责本专业管理范围内 95598 特殊投诉的调查、处理、反馈和整改，及其他 95598 业务的协调处理、分析和整改工作。

D.负责对各省公司本专业管理范围内故障抢修信息及生产类停送电信息编译工作的监督、检查。

（多选）第十二题

服务申请子类业务包括（ ） A.欠费复电登记

B.电器损坏核损 C.电能表异常 D.抄表数据异常

（多选）第十三题

（ ）情况可以认定为不属实投诉。

A.供电企业已按相关政策法规、制度、标准及服务承诺执行的

B.客户反映问题无相关政策法规规定的 C.客户反映问题与实际情况不符的

D.客户提供的线索不全，无法进行追溯或调查核实的

判断题：

1、国家电网公司的供电服务方针是优质、方便、规范、真诚。

2、抄核收服务规范、柜台服务规范、电话服务规范、营业场所服务规范属于《供电服务规范》的内容。

3、工作期间精神饱满，注意力集中。使用规范化文明用语，提倡使用普通话。

4、行为举止规范中要求员工坐下时，上身自然挺直，两肩平衡放松，后背与椅背保持一定间隙。

5、不要在客户面前打哈欠、打喷嚏，难以控制时，则跑到客户看

不见的地方去。

6、在收费高峰时期，为节约时间，收费人员可以不实行唱收唱付。

7、为行动不便的客户提供服务时，应主动给予特别照顾和帮助。

8、遇有客户提出不合理要求时，可以不理他，但不得与客户发生争吵。

9、首问负责制的内涵是指无论客户办理业务是否对口，接待人员都要帮客户把业务办理完毕。

10、受理用电业务时，应主动向客户提供业务咨询和投诉电话号码。

第二篇：优质服务

精神科封闭病房开展优质护理服务的做法

2012年02月06日 来源：医政司

为贯彻落实开展优质护理服务的部署和要求，深化“以病人为中心”的服务理念，辽宁锦州市康宁医院作为一所二级甲等精神专科医院，2011年1月在原有2个封闭病房作示范病房的基础上，全面推广优质护理服务。

一、转变服务观念，奠定正确的思想基础

医院组织全体护理人员学习有关“推广优质护理服务”的相关文件，领会其精神，选派多名护士长参加优质护理服务管理培训班，并外出参观学习，以一名患者家属的身份亲自体验护理服务，真正体会到护士的言行，对病人的身心产生的影响，使护士在服务理念上，建立起以病人为中心的优质服务理念，从而去感知病人主动为病人服务。

二、开展“三基三严”培训，掌握护理技能，保障优质护理工作顺利开展

针对精神科护理特点对全院护理人员进行理论培训和技能操作培训，使其掌握精神科临床常用的十项基础护理操作，严格执行护理流程。让护士自己去充当病人，体验病人的感受，同时加强与病人的沟通训练，并安排责任组长以定期授课和查房的形式对低年资护士进行精神科常见疾病特点、临床表现、病情观察的要点、安全管理等方面的知识和技能进行讲解，提高护士的理论水平，为精神科开展优质护

理服务提供了有利的技术保证。

三、拓展服务内涵，创建病区护理文化，引领护理发展方向

“真诚关爱到永远”是医院精神科的护理服务理念。一切工作都以患者安全、满意为出发点。在此基础上，开展“五心六一”活动来约束护士的言行，引导护士的工作。真正做到对病人“细心，爱心，耐心，同情心，责任心”。给予患者“一声问候；一张笑脸；一个清洁的住院环境；一个详细的入院介绍；一个完整的健康宣教”。

在病区醒目位置上，公示护理服务项目及精神科分级护理指导原则，并遵照落实。严格按照护理级别进行护理服务，使探视家属一目了然，对护理服务起到督促作用。在患者家属探视室设有意见箱，并公示投诉电话，以方便家属反馈意见。当病人入院时，责任护士认真填写入院探视告知卡；出院时，填写爱心联络卡，耐心讲解后交给家属，并定期回访。医院每个科室还根据本科特点，独具匠心，或粘贴壁画，或摆上花篮。墙壁上还设有病人心愿板块，病人可以随时地表达心声和愿望。

四、丰富健康教育的形式，促进病人康复

护理部编制精神科常见疾病及常见症状的健康宣传手册，根据每个病人的需要，采用个性化的健康教育和集体健康教育相结合的方式对病人进行健康宣教。科内四个责任制护理组长分别担任心理咨询师、饮食营养指导师、康复护理指导师、用药护理指导师，负责墙壁健康教育板块的设计，以方便病人和家属直观的了解精神疾病特点及用药方面的知识，积极的配合治疗，降低精神疾病复发率。

五、转变护理服务模式，提供无缝隙的优质护理服务

由于精神病人需封闭式集中管理，病人在活动室活动时处于流动状态，不像其它专科病人固定在自己的病室内，因此护士包干病人比较难以实施。为此医院转变了护理工作模式，实行岗位责任制与护理责任制相结合的工作模式；责任护士与岗位护士相结合，即每个责任护士分管 6-8 名患者，负责病人的全面护理，晚间夜班护士 16 小时全面负责，责任护士休息时由岗位护士负责，即每一个病人均有一个固定的责任护士负责，还有一个岗位护士对其负责，这样为患者提供了

24 小时无缝隙的优质护理服务。此外，病区还制定了病人分配表，由护士长来分配病人；使责任护士明确自己分管的病人，也使病人能够知道自己的分管护士。这种模式既保证了岗位责任制的落实，又保证了每个病人都有责任护士分管。这样，病人有了安全感，护士有了责任感，护士和病人之间互动增加了，交流密切了。

六、简化护理文件书写

根据精神病人的特殊性，护理部对护理记录书写进行了改革。一级病人护理记录用文字描述性记录，每天两次。病历中已有的内容，护理记录不再重复，即护理记录尽量不与体温单、医嘱单、医疗记录相重复；二级、三级病人护理记录采用量表的形式，每周一次。有病情变化者，随时在护理记录中用文字描述。简化护理文件书写后，明显缩短了护士的书写时间，将护士还给病人，提高了病人和家属的满意度。

七、建立并完善科学的绩效考核制度

每个科室根据本科情况制定科学的绩效考核制度，遵循多劳多得的原则，根据护士工作的数量，质量，服务态度，病人满意度，工作难度及解决疑难问题的能力，出勤率等分别在德、能、勤、绩四个方面对护士进行绩效考核，进行奖金分配。同时与职称晋升，学习进修，奖励评比相结合，这样充分调动了护士的工作积极性

我院创建“优质护理服务示范工程”活动实施方案

为加强我院临床护理工作，为人民群众提供优质的护理服务，根据卫生部《关于加强医院临床护理工作的通知》及广东省创建“优质护理服务示范工程”活动实施方案的要求，结合我院实际，制定本实施方案。

一、指导思想：深入贯彻落实医药卫生体制改革总体部署和全国护理工作会议、广东省创建“优质护理服务示范工程”活动实施方案精神，坚持以病人为中心，转变服务理念，切实落实基础护理，发展专科护理，升华整体护理，进一步规范临床护理工作，全面提高我院临床护理工作质量。

二、工作主题：夯实护理基础，提供满意服务；实践三个贴近，

回归护理本源；保证安全质量，科学清洁舒适。

三、实施目标：遵循整体护理理念，从科学化和专业化护理着手，落实基础护理责任，立足专科护理发展，切实改进临床护理质量，营造社会尊重、患者满意、同行认可的护理服务新形象。2010年11月确定我院“优质护理服务示范工程”试点病区，通过试点病区的经验和做法，以点带面，全院推广，力争在2011年，50%以上的病区达到“优质护理服务示范病区”的要求。

四、组织机构：

成立医院创建“优质护理服务示范工程”活动领导小组。组长：肖壮伟 副组长：林宜生

成员：汪淼刘崇毅吴烈华侯存月张克斌曾昭孟 郑则钦肖贵勇杨丽娴蔡柔妹邹冬团陈晓瑜

领导小组下设办公室 办公室：设在护理部

办公室主任：汪淼

成员：杨丽娴蔡柔妹邹冬团陈晓瑜顾志莉章映丽
林可珊

五、重点工作内容

（一）强化责任，全面提高临床护理质量。

1、创建优质护理服务形象。落实我院的《工作人员行为规范及文明用语、服务忌语》，优化服务流程，建立尊重、有礼、和谐、友善的医患关系，塑造护士的良好社会形象。

2、全面履行对住院患者的基础护理责任。向社会和患者公示基础护理服务项目和工作标准，并引入患者和社会参与评价机制，如在科室设立病人对护理人员的满意度调查表和投放箱，定期收集到护理部，每月进行总结点评，对表现好的护士进行表扬、奖励，每月评选“礼仪之星”，年终给予表彰。切实做好患者的基础护理工作，特别是对危重患者、大手术后和生活不能自理的患者由护理人员提供周到的生活护理和基础护理。逐步解决依赖患者家属或者家属自聘护工承担患者生活护理的问题，减轻患者的家庭负担。

3、进一步落实广东省卫生厅下发的《临床护理技术规范》（基础

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/508066042141006033>