

职业技能认定考核指导手册

网 约 配 送 员

四级/中级

上海市快递行业协会

2024 年 4 月

目 录

第一部分 网约配送员（四级）考核方案	1
第二部分 理论知识认定要素细目表	2
操作技能认定要素细目表	9
第三部分 理论知识复习题	11
【职业道德】	11
【基础知识】	12
【订单接收与验收】	17
【订单配送】	24
【安全与质量管理】	29
【异常处理】	31
【客户服务与开发】	35
第四部分 操作技能复习题	39
【订单配送】	39
【订单接收与验收】	46
【安全与质量管理】	52
【异常管理】	56
【客户服务与开发】	61
第五部分 理论知识考试模拟试卷	66
第六部分 操作技能考核模拟试卷	81
职业技能等级认定参评人员	92

第一部分

网约配送员（四级）考核方案

一、考核方式

网约配送员（四级/中级工）考核方式分为理论知识考试和操作技能考核。理论知识考试采用机考方式，操作技能考核采用机考结合现场实际操作方式。理论知识考试和操作技能考核均实行百分制，成绩皆达 60 分及以上者为合格。理论知识或操作技能不及格者可按规定分别补考。

二、理论知识考试方案(考试时间 60 分钟)

题库参数 题型	考试方式	题库 数量	考试 题量	分值 (分/题)	配分 (分)
判断题	闭卷	200	50	0.5	25
单选题	机考	600	150	0.5	75
小计	—	800	200	—	100

三、操作技能考核方案

考核项目表

职业名称		网约配送员			等级	四级/中级工			
职业代码		4-02-07- 10							
序号	项目名称	单元 编号	单元内容	考核 方式	选考 方法	考核时间 （分钟）	题库 数量	考核 题量	配分 （分）
1	订单接收 与验收	1	接单前准备和订单收取	操作	必考	3	5	1	10
		2	订单核对和接单后处理	操作	必考	3	4	1	10
2	订单配送	1	配送前准备	操作	必考	3	3	1	5
		2	配送服务	操作	必考	3	3	1	10
		3	配送后处理	操作	必考	3	3	1	10
3	安全与质 量管理	1	公共安全防护	操作	必考	3	3	1	10
		2	管理安全防护	操作	必考	3	3	1	10
4	异常管理	1	客诉处理	操作	必考	3	3	1	10
		2	异常订单和应急处理	操作	必考	3	4	1	15
5	客户服务 与开发	1	客户服务	操作	抽考	3	3	1	10
		2	客户维护	操作	抽考		3		
合计				—		30	37	10	100
备注									

第二部分

网约配送员(四级)

理论知识考试要素细目表

职业(工种)名称					网约配送员	等级	四级/中级工
序号	考核点代码				名称·内容		备注
	章	节	目	点			
	1				基础知识		
	1	1			职业认知、职业道德与法律法规		
	1	1	1		职业认知		
1	1	1	1	1	职业概述		
2	1	1	1	2	基本职业素养		
3	1	1	1	3	网约配送员的权利和义务		
	1	1	2		网约配送员职业道德		
4	1	1	2	1	职业道德概述		
5	1	1	2	2	职业道德的特点		
6	1	1	2	3	职业道德的社会作用		
7	1	1	2	4	社会主义职业道德的主要内容		
8	1	1	2	5	培养社会主义职业道德的重要意义		
	1	1	3		网约配送员职业守则		
9	1	1	3	1	遵纪守法, 服务社会		
10	1	1	3	2	着装整洁, 礼貌文明		
11	1	1	3	3	团结协作, 勤奋务实		
12	1	1	3	4	保守秘密, 确保安全		
	1	1	4		相关法律法规知识		
13	1	1	4	1	《中华人民共和国劳动法》相关知识		
14	1	1	4	2	《中华人民共和国劳动合同法》相关知识		
15	1	1	4	3	《中华人民共和国安全生产法》相关知识		
16	1	1	4	4	《中华人民共和国消防法》相关知识		
17	1	1	4	5	《中华人民共和国突发事件应对法》相关知识		
18	1	1	4	6	《中华人民共和国消费者权益保护法》相关知识		
19	1	1	4	7	《中华人民共和国道路交通安全法》相关知识		
20	1	1	4	8	《中华人民共和国邮政法》相关知识		
21	1	1	4	9	《中华人民共和国食品安全法》相关知识		
	1	2			网约配送知识		

	1	2	1		网约配送员行为规范	
22	1	2	1	1	网约配送员基本礼貌用语	
23	1	2	1	2	网约配送员情景礼貌用语	
24	1	2	1	3	网约配送员仪容要求	
	1	2	2		网约配送业务基础	
25	1	2	2	1	网约配送工作流程	
26	1	2	2	2	配送特殊情况处理	
	1	3			配送设备知识	
	1	3	1		配送车辆使用与养护	
27	1	3	1	1	配送车辆使用规范	
28	1	3	1	2	配送车辆维护保养	
	1	3	2		其他配送员装备	
29	1	3	2	1	配送员头盔	
30	1	3	2	2	配送保温餐箱	
31	1	3	2	3	智能手机和蓝牙耳机	
	1	4			安全与应急处理知识	
	1	4	1		安全知识	
32	1	4	1	1	网约配送员交通安全隐患	
33	1	4	1	2	电动自行车交通安全知识	
34	1	4	1	3	自行车交通安全知识	
35	1	4	1	4	消防安全	
36	1	4	1	5	食品安全	
37	1	4	1	6	防疫安全	
	1	4	2		紧急情况处理	
38	1	4	2	1	安全事故应急救援	
39	1	4	2	2	火灾爆炸应急处理	
40	1	4	2	3	食物中毒事件处理	
41	1	4	2	4	交通事故紧急处理	
	1	5			基础道路交通知识	
	1	5	1		城市路网	
42	1	5	1	1	城市路网格局	
43	1	5	1	2	城市道路	
	1	5	2		道路交通标志与标线	
44	1	5	2	1	道路交通标志	
45	1	5	2	2	道路交通标线	
	2				专业知识	
	2	1			订单接收与验视	

	2	1	1		接单前准备	
46	2	1	1	1	配送车辆制动系统安全检查	
47	2	1	1	2	配送车辆后视镜和车灯安全检查	
48	2	1	1	3	配送车辆在制动过程中的注意事项	
49	2	1	1	4	调整配送车辆后视镜、座位的注意事项	
50	2	1	1	5	头盔的使用与维护	
51	2	1	1	6	配送箱的使用与维护	
52	2	1	1	7	配送车辆的使用与维护	
53	2	1	1	8	配送车辆常见故障的诊断与维修	
54	2	1	1	9	手机使用注意事项	
55	2	1	1	10	充电宝使用注意事项	
56	2	1	1	11	自主配送模式装备要求	
57	2	1	1	12	委托第三方配送相关知识	
58	2	1	1	13	城市区域划分	
59	2	1	1	14	城市道路划分	
60	2	1	1	15	配送路线规划	
61	2	1	1	16	热力图的基本概念	
62	2	1	1	17	热力图的特点	
63	2	1	1	18	热力图的作用	
	2	1	2		订单收取	
64	2	1	2	1	配送路径的含义	
65	2	1	2	2	配送路径规划的作用	
66	2	1	2	3	常驻送货区域的含义	
67	2	1	2	4	临时调度订单的含义	
68	2	1	2	5	接转单的含义	
69	2	1	2	6	转单的流程	
70	2	1	2	7	转接单的流程	
	2	1	3		订单核对	
71	2	1	3	1	限运品的含义	
72	2	1	3	2	限运品的有关规定	
73	2	1	3	3	禁运品的含义	
74	2	1	3	4	禁运品的分类	
75	2	1	3	5	严禁接收配送的物品	
76	2	1	3	6	订单信息的内容	
77	2	1	3	7	订单信息的核对	
78	2	1	3	8	订单外包装检查的内容	
79	2	1	3	9	订单外包装检查的基本要求	

	2	1	4		接单后处理	
80	2	1	4	1	禁止或不予提供服务的物品范围	
81	2	1	4	2	涉毒物品的识别	
82	2	1	4	3	国家法律法规的涉毒订单的处理	
83	2	1	4	4	网络平台对涉毒订单的处理	
84	2	1	4	5	帮买高价值物品的注意事项	
85	2	1	4	6	帮送高价值物品的注意事项	
86	2	1	4	7	临时调度订单交接与核对的相关知识	
87	2	1	4	8	临时调度订单交接与核对的流程	
88	2	1	4	9	订单补录的概念	
89	2	1	4	10	订单补录的基本要求	
90	2	1	4	11	收据的含义和种类	
91	2	1	4	12	发票的含义和种类	
92	2	1	4	13	收据、发票检查与核对的基本内容和要求	
93	2	1	4	14	预付款的含义	
94	2	1	4	15	预付款项结算的基本要求	
	2	2			订单配送	
	2	2	1		配送前准备	
95	2	2	1	1	预付货款的含义	
96	2	2	1	2	到付资费的含义	
97	2	2	1	3	预付货款核对、到付资费核对的含义	
98	2	2	1	4	物品分类的方法	
99	2	2	1	5	餐品存放的基本要求	
100	2	2	1	6	与顾客联系与沟通	
101	2	2	1	7	与顾客联系与沟通中使用标准服务话术的重要性	
102	2	2	1	8	接单模式分类	
103	2	2	1	9	订单接收流程	
104	2	2	1	10	配送顺序优化方式	
	2	2	2		配送服务	
105	2	2	2	1	配送员取货时的注意事项	
106	2	2	2	2	收取货款的流程	
107	2	2	2	3	调配订单配送的时间要求	
108	2	2	2	4	调配订单配送的流程	
109	2	2	2	5	配送服务规范	
110	2	2	2	6	预约订单和按时配送	
111	2	2	2	7	预约订单取货、送达时间要求	
112	2	2	2	8	按时配送流程	

113	2	2	2	9	配送物品验收与签收	
114	2	2	2	10	配送物品验收与签收流程	
115	2	2	2	11	配送清单与发票校验相关内容	
116	2	2	2	12	配送清单与发票校验流程	
117	2	2	2	13	包装的概念	
118	2	2	2	14	包装的功能	
119	2	2	2	15	包装的技巧	
120	2	2	2	16	在途物品包装保护装备	
	2	2	3		配送后处理	
121	2	2	3	1	未配送订单信息上报的含义	
122	2	2	3	2	未配送订单信息上报的流程	
123	2	2	3	3	未配送订单的含义	
124	2	2	3	4	移交未配送订单物品的流程	
125	2	2	3	5	调配订单的复核	
126	2	2	3	6	物品确认	
127	2	2	3	7	确认上报	
128	2	2	3	8	送达超时	
129	2	2	3	9	送达超时扣款规则和赔付	
	2	3			安全与质量管理	
	2	3	1		公共安全防护	
130	2	3	1	1	配送员需避免的违法犯罪行为	
131	2	3	1	2	配送员遵纪守法规范	
132	2	3	1	3	防御性驾驶技巧	
133	2	3	1	4	道路交通事故的定义	
134	2	3	1	5	道路交通事故的分类	
135	2	3	1	6	道路交通事故责任的分类	
136	2	3	1	7	交通事故处理	
137	2	3	1	8	配送险理赔范围	
138	2	3	1	9	配送险理赔材料	
139	2	3	1	10	保险报案和理赔流程	
140	2	3	1	11	公共卫生常识	
141	2	3	1	12	公共卫生安全与防护	
142	2	3	1	13	无接触配送	
143	2	3	1	14	配送货款安全知识	
	2	3	2		管理安全防护	
144	2	3	2	1	食品安全的含义	
145	2	3	2	2	外卖食品的安全隐患	

146	2	3	2	3	个人及客户隐私信息的含义	
147	2	3	2	4	隐私信息泄露的危害	
148	2	3	2	5	个人及客户隐私保护技术	
	2	4			异常管理	
	2	4	1		客诉处理	
149	2	4	1	1	简单配送异常的含义	
150	2	4	1	2	简单配送异常处理的基本流程	
151	2	4	1	3	投诉的含义	
152	2	4	1	4	投诉的形式	
153	2	4	1	8	索赔	
154	2	4	1	6	违规扣罚规则	
155	2	4	1	7	投诉移交	
156	2	4	1	9	索赔移交	
157	2	4	1	5	申诉的含义	
158	2	4	1	10	客诉反馈意见的含义	
159	2	4	1	11	客诉反馈意见的处理	
	2	4	2		异常订单的处理	
160	2	4	2	1	客户拒收的含义	
161	2	4	2	2	配送延误的含义	
162	2	4	2	3	配送异常的处理流程	
163	2	4	2	4	客户失联的含义	
164	2	4	2	5	客户失联的处理流程	
165	2	4	2	6	客户位置无法进入	
166	2	4	2	7	客户位置无法进入的处理流程	
167	2	4	2	8	异常订单的含义	
168	2	4	2	9	异常订单的识别	
169	2	4	2	10	异常订单的上报	
	2	4	3		应急处理	
170	2	4	3	1	应急处理的含义	
171	2	4	3	2	应急处理的原则	
172	2	4	3	3	突发事件的含义	
173	2	4	3	4	突发事件的处理方法	
174	2	4	3	5	突发事件的处理流程	
175	2	4	3	6	突发事件的处理原则	
176	2	4	3	7	紧急情况的判定	
177	2	4	3	8	紧急情况分类	
178	2	4	3	9	紧急情况处理及上报	

	2	5			客户服务与开发	
	2	5	1		客户服务	
179	2	5	1	1	文明礼貌用语规范	
180	2	5	1	2	文明礼貌行为规范	
181	2	5	1	3	送餐上门标准礼貌用语	
182	2	5	1	4	商家沟通标准礼貌用语	
183	2	5	1	5	客户沟通标准礼貌用语	
184	2	5	1	6	标准服务用语	
185	2	5	1	7	在主动沟通中使用标准服务用语的重要性	
186	2	5	1	8	个性化服务的含义	
187	2	5	1	9	个性化服务的作用	
188	2	5	1	10	个性化服务的基本要求	
189	2	5	1	11	做好个性化服务，配送员应具备的条件	
190	2	5	1	12	在线客服服务的含义	
191	2	5	1	13	在线客服服务的作用	
	2	5	2		客户维护	
192	2	5	2	1	客户分析	
193	2	5	2	2	客户特点的分析	
194	2	5	2	3	客户关系的含义	
195	2	5	2	4	客户关系的类型	
196	2	5	2	5	客户关系的维护	
197	2	5	2	6	与商家沟通的流程	
198	2	5	2	7	客户需求的含义	
199	2	5	2	8	客户配送需求	
200	2	5	2	9	客户问题反馈	

网约配送员(四级)

操作技能考核要素细目表

职业(工种)名称				网约配送员	等级	四级/中级工
序号	考核点代码			名称·内容		备注
	项目	单元	细目			
	1			订单接收与验收		
	1	1		接单前准备和订单收取		
1	1	1	1	能对配送车辆进行安全性检查		
2	1	1	2	能操作不同配送模式下的常用配送装备		
3	1	1	3	能根据城市热力图选择配送区域		
4	1	1	4	能按照订单收取地点编排接收、配送顺序		
5	1	1	5	能在规定时间内完成临时调度订单的收取		
	1	2		订单核对和接单后处理		
6	1	2	1	能识别限运品、禁运品		
7	1	2	2	能对限运品、禁运品做限制配送和不能配送说明		
8	1	2	3	能对疑似限运品、禁运品进行处理		
9	1	2	4	能对调度订单进行交接与核对		
	2			订单配送		
	2	1		配送前准备		
10	2	1	1	能核对预付款和到付资费		
11	2	1	2	能针对异常天气采取物品防护措施		
	2	2		配送服务		
12	2	2	1	能收取预付款和到付资费		
13	2	2	2	能完成调配订单配送		
	2	3		配送后处理		
14	2	3	1	能通过网络平台上报无法配送订单的信息		
15	2	3	2	能按网络平台要求移交无法配送的订单		
16	2	3	3	能按网络平台提供的调配清单复核配送信息		
	3			安全与质量管理		
	3	1		公共安全防护		
17	3	1	1	能按照配送员基本安全要求完成配送		
18	3	1	2	能处理交通事故并运用防御性驾驶技巧		
	3	2		管理安全防护		
19	3	2	1	能发现并上报入网食品安全隐患及问题		
20	3	2	2	能保护客户隐私信息		
	4			异常管理		

	4	1		客诉处理	
21	4	1	1	能现场处理延误等简单配送服务问题	
22	4	1	2	能向网络平台提交客诉反馈意见	
	4	2		异常订单和应急处理	
23	4	2	1	能处理配送延误、多次递送、消费者拒收、商品包装破损导致的配送异常	
24	4	2	2	能处理地址错误、商品倾洒、漏送、消费者失联导致的配送异常	
25	4	2	3	能对可能发生的紧急情况(如商品存放、配送车辆状况等)进行应急准备	
26	4	2	4	能对配送过程中出现的设备故障、客户间的冲突、交通事故、配送员身体状况等情况中的低风险突发事件进行处理	
	5			客户服务与开发	
	5	1		客户服务	
27	5	1	1	能在配送过程中与客户进行主动沟通	
28	5	1	2	能满足客户个性化服务需求	
	5	2		客户维护	
29	5	2	1	能根据客户特点进行拜访	
30	5	2	2	能与客户维持关系	

第三部分

理论知识复习题

[职业道德]

一、判断题(将判断结果填入括号中。正确的填“√”，错误的填“×”)

- 1、网约配送员已成为现代城市生活的“新基础设施”和新业态吸纳就业的典型代表。()
- 2、女性网约配送员与男性享受平等的就业权利()
- 3、职业道德是与人们的职业活动紧密相连的符合职业特点要求的道德准则、道德情操、道德品质的总和。()
- 4、职业道德有时以制度、章程、条例的形式表达，让从业人员意识到职业道德具有纪律性。()
- 5、职业道德具有促进本行业发展的社会作用。()
- 6、社会主义职业道德包含爱岗敬业、诚实守信、办事公道、热情服务和奉献社会五个方面内容。()
- 7、遵纪守法是每个公民的责任和义务。()

二、单选题(选择一个正确的答案，将相应的字母填入题内的括号中)

- 1、网约配送员的工作任务不包括()
(A) 通过智能终端接受、验视、核对客户订单(B) 分类整理订单物品，编排递送顺序
(C) 在规定时间内将订单物品递送到指定地点(D) 处理客户满意度评价
- 2、网约配送员职业素养中的个人素质要求包括外在形象和()。
(A) 内在素养(B) 服务礼仪(C) 身体素质(D) 工作时效
- 3、如果配送工作超过了约定时间，客户的好感度就会降低，这属于网约配送员基本职业素养中的()。
(A) 外在形象要求(B) 身体素质要求(C) 服务态度要求(D) 工作效率要求
- 4、按时、按质、()完成约定的配送任务并接受所在企业的考核是网约配送员的义务。
(A) 守法(B) 安全(C) 敬业(D) 按量
- 5、()不是网约配送员的义务。
(A) 遵循国家法律、法规及企业规章制度，遵守各项管理细则(B) 保护企业形象和利益(C) 保护消费者隐私(D) 因治病需要申请延迟医疗期
- 6、网约配送员的职业道德，需要从内容、()、调节范围和产生效果四个方面来理解和掌握。
(A) 工作任务(B) 工作作风(C) 工作习惯(D) 表现形式
- 7、职业道德的表现形式不包括()。

(A) 具体 (B) 多样 (C) 灵活 (D) 稳定

8、职业道德的特点不包括()。

(A) 强烈的纪律性 (B) 适用范围的广泛性 (C) 表达形式的多种多样性 (D) 发展的历史继承性

9、职业道德有时以制度、()、条例的形式表达,让从业人员意识到职业道德具有纪律性。

(A) 约定 (B) 法律 (C) 标准 (D) 章程

10、从职业道德发展的历史继承性特点来看,职业具有不断发展和()的特征。

(A) 更新迭代 (B) 灵活多变 (C) 升级换代 (D) 世代延续

11、职业道德具有是调节职业交往中从业人员与()之间关系的作用。

(A) 平台 (B) 服务对象 (C) 社会群体 (D) 商家

12、()具有有助于提高全社会的道德水平的社会作用。

(A) 职业素质 (B) 职业操守 (C) 职业道德 (D) 职业要求

13、社会主义职业道德不包括以下哪项()。

(A) 爱岗敬业 (B) 诚实守信 (C) 服务群众 (D) 办事公道

14、诚实守信、办事公道、()都是职业道德的主要工作内容。

(A) 热情服务 (B) 标准服务 (C) 方便群众 (D) 服务群众

15、社会主义道德建设的基本任务是在全社会形成不包括()的人际关系。

(A) 团结互助 (B) 平等友爱 (C) 共同进步 (D) 和谐发展

16、遵纪守法、()是指遵守国家有关法律法规和企业规章制度,尊重自己的职业,尊重每一个自己所服务的客户。

(A) 着装整洁 (B) 爱岗敬业 (C) 诚实守信 (D) 服务社会

17、网约配送员职业守则中“礼貌文明”是指对待客户礼貌热情, 亲切诚恳, (), 耐心周到, 无微不至。

(A) 百依百顺 (B) 马首是瞻 (C) 想尽办法解决顾客问题 (D) 唯命是从

18、网约配送员职业守则中“团队协作”不包括()。

(A) 虚心听取他人意见 (B) 具有良好的团队意识 (C) 创造和谐向上的氛围 (D) 强调个人专业度和在团队的领导地位

19、网约配送员职业守则中“保守秘密”不包括()。

(A) 学习法律法规 (B) 熟悉工作纪律 (C) 保护客户隐私 (D) 工作中所接触的相关隐私

[基础知识]

一、判断题(将判断结果填入括号中。正确的填“√”，错误的填“×”)

- 1、《劳动法》是保护劳动者的合法权益，调整劳动关系，建立和维护适应社会主义市场经济的劳动制度，促进经济发展和社会进步的法律。（ ）
- 2、《劳动合同法》的立法目的是完善劳动合同制度，明确劳动合同双方当事人的权利和义务，保护劳动者的合法权益，构建和发展和谐的劳动关系。（ ）
- 3、生产、储存、经营易燃易爆危险品的场所不得与居住场所设置在同一建筑物内。（ ）
- 4、《邮政法》的立法目的是保障邮政普遍服务，加强对邮政市场的监督管理，维护邮政通信与信息安全，保护通信自由、通信秘密和用户合法权益。（ ）
- 5、网约配送工作流程包括工作前准备、等单过程、餐厅取餐过程、为客户送餐过程和下班注意事项。（ ）
- 6、配送需要特殊处理的情形包括客户发现漏餐、错餐，送餐延迟，达到客户处发现发票问题，餐品洒出、发生交通事故等。（ ）
- 7、智能手机操作系统会使用 WIFI 和手机卡数据流量两种网络。（ ）
- 8、配送员在下雨天行车时，最好穿黄色的雨披，能够最大限度避免交通事故的发生。（ ）
- 9、自行车要在非机动车道上行驶，在混车道上要靠右边行驶，不能在机动车道和人行道上行驶。（ ）
- 10、配送员防疫安全需要做到勤洗手、戴口罩、不随意丢弃用过的口罩、不带病送餐。（ ）
- 11、安全事故包括一般性外伤事故、一般性内伤事故、触电事故、火灾和坍塌事故。（ ）
- 12、发现火灾、爆炸事故，现场人员要第一时间报警。（ ）
- 13、遇到食物中毒事件，配送员应拨打 120 急救电话寻求帮助。（ ）
- 14、交通事故的紧急处理包括立即停车、及时报案、保护现场、抢救伤者和保护财物、协助现场调查取证、向保险公司报案。（ ）
- 15、城市道路一般分为快速路、主干路、次干路、支路。（ ）
- 16、城市路网是城市范围内由不同功能、登记、区位的道路，以一定的密度和适当的形式组成的网络结构。（ ）
- 17、道路交通标线分为指示标线和禁止标线。（ ）

二、单选题(选择一个正确的答案，将相应的字母填入题内的括号中)

- 1、职业培训的目的不包括（ ）。
- (A) 开发劳动者的职业技能 (B) 提高劳动者素质 (C) 增强劳动者就业能力 (D) 改善企业吸引人才的环境
- 2、用人单位招用劳动者应如实告知且在《劳动合同》中约定的内容不包括（ ）。
- (A) 劳动者工作内容 (B) 劳动者工作地点 (C) 劳动报酬 (D) 劳动者退休待

3、生产经营单位的全员安全生产责任制应当明确的内容不包括()。

(A) 各岗位责任人员 (B) 责任范围 (C) 考核标准 (D) 奖励标准

4、从业人员在作业过程中应当严格遵守本单位安全生产规章制度和操作规程, 不包括()。

(A) 执行命令 (B) 服从管理 (C) 正确使用劳防用品 (D) 正确佩戴劳防用品

5、具有违反有关消防技术标准和管理规定生产、储存、运输、销售、使用和销毁易燃易爆危险品行为的, 依照()规定进行处罚。

(A) 消防法 (B) 治安管理处罚法 (C) 道路交通安全法 (D) 安全生产法

6、消防工作贯彻预防为主、防消结合的方针, 消防工作的原则不包括()。

(A) 政府统一领导 (B) 部门依法监管 (C) 单位全面负责 (D) 公民积极服从

7、火灾现场总指挥根据救火需要, 有权决定的事项不包括()。

(A) 使用各种水源 (B) 截断电力、可燃气体输送 (C) 划定警戒区, 实行局部交通管制 (D) 全员参与救火

8、按照社会危险程度、影响范围等因素, 突发事件可分为四个等级, 不包括()。

(A) 严重 (B) 重大 (C) 较大 (D) 一般

9、《消费者权益保护法》适用范围不包括()。

(A) 消费者为生活消费需要接受服务 (B) 消费者为生活消费需要购买商品 (C) 消费者为生活消费需要使用商品 (D) 消费者的人格尊严

10、经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、()、有效期限等信息, 应当真实、全面的告知消费者, 不得做虚假或者引入误解的宣传。

(A) 品牌 (B) 生产厂家 (C) 用途 (D) 规格型号

11、《道路交通安全法》适用范围包括()。

(A) 车辆驾驶人 (B) 行人 (C) 乘车人 (D) 以上都是

12、依法应当登记的非机动车, 经公安机关交通管理部门登记后方可上道路行驶, 其中()不属于非机动车的安全技术标准。

(A) 夜间反光装置 (B) 质量 (C) 制动器 (D) 最大功率

13、《邮政法》所称邮政普遍服务, 适用范围包括()。

(A) 合理资费标准 (B) 国家规定的业务范围 (C) 服务标准 (D) 以上都是

14、快递企业不得寄递()。

(A) 跨境业务 (B) 国家机关公文 (C) 企业公文 (D) 国家标准

15、食品安全标准不包括()。

(A) 食品添加剂的限量规定 (B) 专供婴幼儿和其他特定人群的主辅食品的营养成分要求 (C) 食品工艺要求 (D) 食品经营过程的卫生要求

16、特殊食品不包括()。

(A) 产妇配方食品(B) 婴幼儿配方食品(C) 保健食品(D) 特殊医学用途配方食品

17、网约配送员礼貌用语中的“应答语”不包括()。

(A) 不客气(B) 好的(C) 我明白了(D) 对不起

18、网约配送员礼貌用语中的“告别语”不包括()。

(A) 祝您生活愉快(B) 晚安(C) 再见(D) 欢迎再次订餐

19、网约配送员进入餐厅时的礼貌用语不包括()。

(A) 您好, 我是 XXX 外卖配送员(B) 您好, 请帮我催一下餐(C) 谢谢您的配合, 再见(D) 对不起, 打扰了

20、网约配送员的工装要求不包括()。

(A) 整洁卫生、无压褶(B) 工装衣袖、裤管不要卷起(C) 工装口袋里不放体积大的物品(D) 以浅色为主色

21、网约配送员的手部清洁要求不包括()。

(A) 不涂指甲油(B) 勤洗手(C) 指甲长度不超过指尖(D) 涂护手霜

22、网约配送员仪容要求不包括()。

(A) 车辆清洁(B) 口腔清洁(C) 面部和头发清洁(D) 精神面貌

23、网约配送员工作前的准备工作不包括()。

(A) 车辆安全检查与要求(B) 外卖箱准备与检查(C) 手机要求(D) 无线路由器

24、配送员在取完餐品之后, 要小心地将餐品放在外卖箱内, 并向服务多要一些物品不包括()。

(A) 筷子(B) 纸巾(C) 塑料袋(D) 餐盒

25、配送过程中涉及客户的特殊情况不包括()。

(A) 客户发现漏餐、错餐(B) 送餐延迟(C) 客户指令无接触配送(D) 客户投诉餐品有异物

26、配送员在配送过程中发生交通事故, 应()。

(A) 报告上级主管, 等候意见(B) 向他人承认过错(C) 查看自己伤势, 视情形就医(D) 检查餐品情况

27、配送自行车车辆使用前应检查的部件不包括()。

(A) 铃(B) 锁(C) 刹车(D) 制动器

28、配送电动自行车车辆使用前应检查的部件不包括()。

(A) 电源线路(B) 照明电路(C) 车把及前后轮紧固状态(D) 中闸是否正常

29、配送电动摩托车车辆使用前应检查的部件不包括()。

(A) 制动器(B) 转向器(C) 灯光装置(D) 铃

30、配送车辆保养不包括()。

(A) 骑行前检查和清洁(B) 月度保养(C) 季度保养(D) 年度保养

31、头盔所使用的材质不包括()。

(A) 壳体质地坚硬、耐用(B) 缓冲层能吸收较多碰撞能量的材料(C) 缓冲层使用无毒无害的材料(D) 护目镜透光率大于 85%

32、带上新头盔应做的检查,应做到()。

(A) 前后晃动不会轻易移动(B) 左右转动头盔, 头盔内壁应该紧贴配送员脸颊(C) 颊带可调节, 咽喉处带子不要过紧(D) 以上都是

33、配送保温箱的特点不包括()

(A) 长效保温(B) 易清洗(C) 容量大(D) 智能化

34、智能手机里的手机引用分为很多类,其中手机管理类不包括()。

(A) 清理大师(B) 输入法(C) 高德地图(D) 万能 WIFI

35、外卖众包 app 能够提供的功能不包括()。

(A) 系统导航自动规划线路精准引导取送货位置(B) 热力地图实时显示订单密集区域(C) 配送员订单收入结算和自助提现(D) 投资理财

36、网约配送员常见交通安全隐患不包括()。

(A) 乱闯红灯(B) 随意横穿马路(C) 超载超速(D) 路线不熟

37、配送员在驾驶电动自行车进行配送时(), 电动自行车在过马路的人群中穿梭, 和行人抢道, 甚至撞到行人, 造成交通事故。

(A) 乱闯红灯(B) 横穿马路(C) 超载超速(D) 路线不熟

38、电动自行车交通安全知识不包括()。

(A) 下雨天穿黄色雨披(B) 不把配送商品挂在电动车车把上(C) 避免单车握把(D) 夜晚行车开启远光灯

39、自行车推车行走的情形不包括()。

(A) 雪(B) 路面结冰(C) 较大陡坡(D) 横穿四条以上机动车道

40、火灾的自救方法不包括()。

(A) 绳索自救法(B) 棉布护身法(C) 毛毯隔火法(D) 弯腰后退法

41、食品不包括()。

(A) 各种供人食用(饮用) 的成品(B) 各种供人食用(饮用) 的原料(C) 按照传统即使食品又是药品的物品(D) 以治疗为目的的物品

42、食品安全不包括()。

(A) 食品无毒(B) 食品无害(C) 符合应当有的营养要求(D) 促进人类机体形成代谢

43、食物中毒属于()。

(A) 一般性外伤事故(B) 一般性内伤事故(C) 触电事故(D) 火灾和坍塌事故

44、触电事故现场应用的主要救护方法是()。

(A) 人工呼吸 (B) 胸外按压 (C) 人工呼吸同时胸外按压 (D) 心理干预

45、发现火灾、爆炸事故的报警内容不包括()。

(A) 火灾或爆炸的发生地点 (B) 燃烧或爆炸物质种类和数量 (C) 火势情况 (D) 人员伤亡情况

46、当发现火场有毒气时，要迅速查明事项不包括()。

(A) 毒气性质 (B) 扩散范围 (C) 来源 (D) 人员伤亡情况

47、交通事故的紧急处理中的立即停车，配送员停车后按规定拉紧手制动，切断电源，开启危险报警闪光灯。如在夜间发生交通事故，还需要做的事情不包括()。

(A) 打开示宽灯 (B) 打开尾灯 (C) 打开远光灯 (D) 设置危险警告标志

48、()是城市范围内由不同功能、登记、区位的道路，以一定的密度和适当的形式组成的网络结构。

(A) 自由式 (C) 放射式 (D) 方格-环形-放射混合式 (D) 城市路网

49、()，即全市性干道，为连接城市各主要分区的干路，为城市主要客货运输路线，以交通功能为主。

(A) 汽车专用道 (B) 主干路 (C) 次干路 (D) 街坊道路

50、()的红线宽度为 25-40 米，红线宽度是指通行机动车或非机动车和行人交通所需的宽度。

(A) 快速路 (B) 主干路 (C) 次干路 (D) 支路

51、禁止标线不包括()标线。

(A) 告示道路交通的限制 (B) 车辆驾驶人员需要严格遵守 (C) 行人需要严格遵守 (D) 机动车禁驶区

52、人行横道线的警示作用不包括()。

(A) 警示非机动车驾驶人注意行人过街 (B) 警示机动车禁止在人行道上停车 (C) 警示机动车通过人行横道应减速慢行 (D) 警示机动车遇到行人需停车礼让

[订单接收与验视]

一、判断题(将判断结果填入括号中。正确的填“√”，错误的填“×”)

1、在紧急制动情况下，通过调速到最小，握紧后闸，让后轮收紧，降低车辆重心、增加车辆稳定性。()

2、配送员的头盔要经常保养，首先可以用擦车的水蜡或上光蜡搓擦，然后用湿布将污渍擦干净，使头盔干净光亮。()

3、当环境温度高于 40℃或低于 0℃时，电池放电能力不一定会改变。()

4、智能手机在使用过程中应避免开启过多的应用程序，以减少电量的消耗和内存占用。

()

5、充电宝的本质就是电池。()

6、第三方配送亦成为外包配送模式，指配送服务提供方和需方(客户)之外的第三方完成配送服务的模式。()

7、城市一般可以按功能进行区域划分。()

8、热力图独特的“框统计”，可以框出指定区域的访问详情。()

9、热力图主要显示一个城市的某个区域客户比较集中甚至拥挤的程度，颜色越浅表示客户越多。()

10、配送路径是指网络平台根据已接订单，为配送员规划的送单路径，按照此顺序送单的效率最高。()

11、当配送员收到新订单时，路径规划页面会自动切换到区域地图模式。()

12、当配送员未设置常驻送货区域但有配送员定位时，系统会为配送员派单。()

13、接转单是指配送员通过 app 接受其他配送员无法完成的订单。()

14、限运品是指在特定的情况下，需要特定条件方可承运的物品。()

15、帮买订单购买物品价值不得超过 500 元，若配送员原因造成经济损失，则配送员承担全部责任。()

16、国家邮政局、交通运输部、公安部发布的《禁止寄送物品管理规定》明确了严禁接受配送的物品。()

17、配送员接到的订单一般分为普通订单和特殊订单。()

18、蛋糕类订单要检查外包装是否严密，有无破损，并提醒商家配备冰袋。()

19、购买处方药被列入禁止或不予提供服务的物品范围内。()

20、配送员尤其要注意核对商品信息、数量以及商家备注信息。()

21、走私、贩卖、运输、制造毒品罪，对于数量极少的且有重大立功表现的，可以免于刑事处罚。()

22、帮买高价值物品一定要留意购买商家是否为真实门店，避免购买后无法追溯商家。()

23、帮送高价值物品的应提醒客户如实、正确、完整填写物品信息。()

24、订单补录是指企业或个人向供应商发出的订货凭据。()

25、临时调度订单一般指无人接收的订单或转单。()

26、配送员进行订单补录的依据是客户提出申请，配送员根据客户需求指导其在平台进行订单信息补录。()

27、没有使用发票的场合，一般都应该使用收据，收据是重要的原始凭证。()

28、开具收据或发票前，要与客户充分沟通，因为收据或发票会上传到平台，一旦发生纠纷则有据可查。()

29、临时调度订单交接与核对的流程是登录 app，设置“配送模式”，点击“上线”，点击“接受转单”，核对订单信息，如有问题，配送。（ ）

30、预付款是指为允许提供的劳务或者体验商品垫付的货币。（ ）

二、单选题(选择一个正确的答案，将相应的字母填入题内的括号中)

1、配送车辆制动轮与（ ）连接应牢固可靠。

(A) 电动车架 (B) 电动踏板 (C) 电动机轴 (D) 电动轴承

2、配送车辆的应检查的车灯不包括（ ）。

(A) 前大灯 (B) 转向灯 (C) 刹车灯 (D) 仪表盘灯

3、配送车辆照明装置及喇叭信用装置通常采用（ ）电源。

(A) 12V (B) 24V (C) 36V (D) 48V

4、配送车辆在出车前应检查的内容不包括（ ）。

(A) 小灯 (B) 刹车灯 (C) 锈斑 (D) 喇叭信号装置

5、在紧急制动情况下，通过调速到（ ），握紧后闸，让后轮收紧，降低车辆重心、增加车辆稳定性。

(A) 最大 (B) 较大 (C) 较小 (D) 最小

6、调整配送车辆后视镜时要选择（ ）。

(A) 骑行前 (B) 骑行中 (C) 水平路 (D) 崎岖路

7、调整配送车辆座位后，需要重新调整（ ）。

(A) 车把手 (B) 后视镜 (C) 制动刹车 (D) 配送箱

8、头盔内部的保养，使用的清洁剂以（ ）为好，为避免留下异味，应控制其使用量。

(A) 酸性 (B) 中性 (C) 碱性 (D) 干性

9、头盔护镜外侧表面擦拭（ ），可以减少灰尘和油污的附着。

(A) 水蜡或防静电剂 (B) 上光蜡 (C) 丝光蜡 (D) 铂金蜡

10、配送员不应选择（ ）的配送箱。

(A) 保温性好 (B) 无毒无味 (C) 防水、易清洁 (D) 厚实重量重

11、（ ）环境不会影响配送箱的保温效果。

(A) 雨淋 (B) 潮湿 (C) 阳光暴晒 (D) 通风

12、不能用（ ）清洁配送箱内部。

(A) 抹布 (B) 软毛巾 (C) 海绵蘸取温水 (D) 中性洗涤剂

13、频繁刹车必然伴随频繁启动，会导致电池频繁（ ），对电池使用寿命有负面影响。

(A) 大流量断电 (B) 放电 (C) 大流量放电和断电 (D) 短路

14、启动车辆时，仪表指示灯不亮，且推车时后轮阻力非常大，好像刹住车一样，可能是（ ）损坏。

(A) 车轮 (B) 刹车 (C) 控制器 (D) 电池

- 15、智能手机的特点不包括()。
- (A) 屏幕较大 (B) 高耗能 (C) 高清屏 (D) 低耗能
- 16、智能手机相当于一台小型计算机，可以满足的功能不包括()。
- (A) 购物 (B) 支付 (C) 游戏 (D) 骑行
- 17、非智能手机可以实现()功能。
- (A) 购物 (B) 支付 (C) 打游戏 (D) 打电话
- 18、可以将充电宝暴露在()环境中。
- (A) 高温 (B) 严寒 (C) 潮湿 (D) 通风
- 19、无论手机电池还是充电宝应()。
- (A) 避免频繁耗竭 (B) 避免潮湿 (C) 避免高温严寒 (D) 使用专用充电器
- 20、配送基本装备不包括()。
- (A) 配送车辆 (B) 配送箱 (C) 头盔 (D) 零钱
- 21、配送不易使用()车辆。
- (A) 自行车 (B) 电动自行车 (C) 摩托车 (D) 汽车
- 22、第三方配送的特点一般不包括()。
- (A) 高效性 (B) 高成本性 (C) 低成本性 (D) 个性化
- 23、以下()不属于配送模式。
- (A) 自营型配送 (B) 第三方配送 (C) 共同配送 (D) 个人配送
- 24、以下()不是城市道路。
- (A) 过境公路 (B) 交通性干道 (C) 生活性干道 (D) 公路
- 25、次要交通性干道的功能不包括()。
- (A) 过境 (B) 以交通为主 (C) 兼顾商业服务 (D) 联系小区
- 26、专用道路不包括()。
- (A) 厂矿道路 (B) 林区道路 (C) 乡村道路 (D) 公交道路
- 27、规划配送路线需要“优化路径”，系统通过数学模型、算法等手段优化路径， 不包括()。
- (A) 减少行驶里程 (B) 节省时间 (C) 降低成本 (D) 选择次要交通性干道
- 28、热力图把数据以图形的样式展示出来，其中数据值的大小以()进行区分。
- (A) 红黄 (B) 红绿 (C) 红蓝 (D) 颜色
- 29、热力图是指以特殊高亮的形式显示客户不包括()地理区域的图示。
- (A) 关注 (B) 厌恶 (C) 工作 (D) 家庭
- 30、热力图以()展现，无须任何页面分析经验。
- (A) 数字化 (B) 图形化 (C) 文字化 (D) 图片化
- 31、热力图能告诉配送员哪些()客户人数较多，便于分析和规划。

- (A) 城市 (B) 楼宇 (C) 住宅 (D) 区域
- 32、热力图是利用()定位获取该区域的客户数量,根据客户数量渲染地图颜色。
(A) 手机基站 (B) GPS (C) GPRS (D) 卫星
- 33、在()中,路径是指道路。
(A) 生活中 (B) 现实中 (C) 网络中 (D) 游戏中
- 34、配送路径是指()根据已接订单,为配送员规划的送单路径。
(A) 网络平台 (B) 电脑 (C) 计算器 (D) 路由器
- 35、()根据配送员已接订单的数量和状态,通过智能算法为配送员规划出超时风险较低、同事跑动距离较少的配送路径。
(A) 网络平台 (B) 电脑 (C) 计算器 (D) 路由器
- 36、当配送员收到新订单时,路径规划页面会自动切换到()模式。
(A) 区域地图 (B) 城市地图 (C) 中国地图 (D) 派单地图
- 37、当配送员设置了常驻送货区域时,系统只会指派送货地址在()范围内的订单给配送员。
(A) 常驻送货区域 (B) 配送员居住区域 (C) 客户居住区域 (D) 客户下单区域
- 38、因商家的配送范围大部分在()公里以内,配送员位置离常驻送货区域越远,送货地址包含在送货区域范围内的可派订单就越少。
(A) 3 (B) 4 (C) 5 (D) 6
- 39、()是指在无法完成配送过程的前提下,将订单转给其他配送员的过程。
(A) 转单 (B) 预订单 (C) 急单 (D) 加送单
- 40、()模式下,配送员可以接受转单。
(A) 只能“近单模式” (B) 只能“同城模式” (C) 只能“异地模式” (D) “近单模式”或“同城模式”
- 41、接()是指配送员通过 app 接受其他配送员无法完成的订单。
(A) 转单 (B) 预订单 (C) 急单 (D) 加送单
- 42、()的流程是登录 app,点击“订单详情页”,点击“转单”。
(A) 转单 (B) 预订单 (C) 急单 (D) 加送单
- 43、转单的流程是登录 app,点击(),若有转单且在合适的配送范围内,点击“接受转单”。
(A) “近单模式” (B) “同城模式” (C) “上线” (D) “下线”
- 44、接受转单的流程是登录 app,点击“上线”,若有转单且在合若有转单且在合适的配送范围内,点击()。
(A) “接受转单” (B) “预订单” (C) “急单” (D) “转单”
- 45、限运品是指在特定的情况下,需要()方可承运的物品。

(A) 行政许可 (B) 法律允许 (C) 特定条件 (D) 专人押运

46、以下()属于限运品。

(A) 贵重及易碎物品 (B) 非报价物品 (C) 活体生鲜品 (D) 人工晶体

47、配送以下()不符合限运品有关规定。

(A) 单次配送 2 条(400 支)卷烟 (B) 单次配送 2 条(400 支)雪茄烟 (C) 单次配送 2 条(400 支)卷烟和 2 条(400 支)雪茄烟 (D) 单次配送烟叶和烟丝各 5 千克

48、()是国家法律、法规明令禁止运输的物品。

(A) 禁运品 (B) 限运品 (C) 活体生鲜品 (D) 人工晶体

49、禁运品由国家法律、法规明令()运输。

(A) 需要满足特定条件 (B) 禁止 (C) 需持有军级以上部队手续方可 (D) 需持有省级以上人民政府手续方可

50、危险品不包括()。

(A) 爆炸物 (B) 易燃液体、固体 (C) 气体 (D) 毒品

51、高运输风险物品不包括()。

(A) 金银制品 (B) 现金、支票 (C) 珠宝、首饰 (D) 农药

52、易燃液体不包括()。

(A) 汽油 (B) 酒精 (C) 乙醇 (D) 油漆

53、订单信息中的客户信息不包括()。

(A) 订单编号 (B) 联系人 (C) 送货地址 (D) 备注信息

54、订单信息中的商家信息不包括()。

(A) 送货地址 (B) 商家名称 (C) 商品信息 (D) 商品数量

55、订单信息核对是指配送员接受()后到店取货，根据订单中的各项信息进行核对。

(A) 抢单或系统推单 (B) 加急单 (C) 临时调度订单 (D) 转单

56、对于特殊配送订单，除按普通配送订单检查的内容外，还包括()。

(A) 外包装是否完好 (B) 有无破损 (C) 商品清单是否钉在外包装上 (D) 物品是否会外洒

57、特殊配送订单不包括()。

(A) 药品 (B) 饮料、汤汁 (C) 鲜花、蛋糕 (D) 易碎品

58、对于普通配送订单的外包装检查要求不包括()。

(A) 外包装打包是否结实 (B) 封口是否封住且无裂开 (C) 商品清单是否钉在外包装上 (D) 外包装是否印有商家 LOGO 标识或标签

59、鲜花类订单务必检查()。

(A) 外包装封口是否封住且无破损 (B) 外包装的完整性 (C) 外包装是否结实，轻微晃动有无洒出 (D) 外包装是否严密有无破损

- 60、动物或濒危野生动物及其制品不包括()。
- (A) 猫 (B) 狗 (C) 牛鞭 (D) 象牙
- 61、以下()不属于不予提供“帮取”、“帮送”性质的服务需求。
- (A) 代遛宠物(动物) (B) 接送孩子(人) (C) 购买处方药 (D) 购买非处方药
- 62、涉毒物品的识别角度不包括()
- (A) 包装 (B) 外形 (C) 收取地点 (D) 数量
- 63、外形常用()一般无须警惕是否为涉毒物品。
- (A) 白色粉末状 (B) 鸡蛋状 (C) 晶体粉末状 (D) 药片状
- 64、()不符合走私、贩卖、运输、制造鸦片 1 千克以上、海洛因或者甲基苯丙胺(冰毒) 50 克以上或者其他毒品数量大的量刑标准。
- (A) 处以 10 年有期徒刑，并没收财产 (B) 处以 15 年有期徒刑，并没收财产 (C) 无期徒刑，并没收财产 (D) 处以死刑，并没收财产
- 65、在帮买帮送中，如果配送员故意隐瞒配送涉及违禁品订单，将面临()。
- (A) “一年停止服务”的处罚 (B) “两年停止服务”的处罚 (C) “两年停止服务，并限制重新入职”的处罚 (D) “永久停止服务，并限制重新入职”的处罚
- 66、在帮买帮送中，如果配送员故意隐瞒配送涉及() 订单，将面临“永久停止服务，并限制重新入职”的处罚。
- (A) 限运品订单 (B) 违禁品订单 (C) 禁运品订单 (D) 高价值物品
- 67、帮买高价值物品一定要与()做好充分沟通，避免客户拒收物品带来的损失。
- (A) 客户 (B) 商家 (C) 平台 (D) 客服
- 68、帮买完成后，配送员如实在 app 上填写物品价格，且需要上传的照片不包括()。
- (A) 物品 (B) 商家门头 (C) 小票信息 (D) 配送员
- 69、帮送高价值物品，为避免磨损或刮蹭，不应使用()隔离或固定。
- (A) 泡沫垫 (B) 填充物 (C) 泡沫板 (D) 小挂钩
- 70、帮送高价值物品过程中要注意安全，反复确认() 信息，防止他人冒领。
- (A) 商家 (B) 紧急联系人 (C) 收货人 (D) 订货人
- 71、当配送员收到平台调配的临时订单，不需要()。
- (A) 核对路径规划图 (B) 核对商家地理位置 (C) 配送的物品信息 (D) 支付感谢费
- 72、当配送员确认接临时调度订单，应按照()配送。
- (A) 新的配送时间和路径 (B) 原来的配送时间和新的配送路径 (C) 新的配送时间和原来的配送路径 (D) 原来的配送时间和路径
- 73、临时调度订单交接与核对的流程是登录 app，设置“配送模式”，点击“上线”，点击()，核对订单信息，如无问题，配送。
- (A) “接收转单” (B) “接收预订单” (C) “接受急单” (D) “接受加送单”

- 74、订单补录不包括()。
- (A) 添加客户收货地址 (B) 添加客户联系方式 (C) 增加购货信息 (D) 增加开票信息
- 75、()是指按客户的需求进行订单信息补录。
- (A) 订单 (B) 订单补录 (C) 订单修改 (D) 增减订单信息
- 76、()是指企业或个人向供应商发出的订货凭据。
- (A) 订单 (B) 订单补录 (C) 订单修改 (D) 增减订单信息
- 77、如客户要求变更收货地址，变更范围只能在()公里以内。
- (A) 1 (B) 2 (C) 3 (D) 5
- 78、外部收据的监制不包括()。
- (A) 税务部门 (B) 财务部门 (C) 部队 (D) 单位
- 79、除由税务部门监制、财务部门监制、部队监制的外部收据，以及单位内部使用的内部收据外，单位或个人在收付款时使用的其他自制收据，称为()。
- (A) 行政事业单位收据 (B) 纸质发票 (C) 电子发票 (D) 白条
- 80、以下()不是增值税发票准确的记载内容。
- (A) 商品销售额 (B) 增值税税额 (C) 销货方纳税义务 (D) 购货方进项收入
- 81、实行增值税的单位所使用的增值税专用发票除了普通发票应包括的基本内容外，不包括()。
- (A) 税种 (B) 税率 (C) 税额 (D) 销货方法定代表人姓名
- 82、收据的基本内容不包括()。
- (A) 税种 (B) 客户名称 (C) 商品名称 (D) 大小写金额
- 83、一般为了避免纠纷，预付的商品不包括()。
- (A) 食品饮料 (B) 日用品 (C) 非处方药 (D) 处方药
- 84、预付款允许对()进行预付。
- (A) 限运品 (B) 禁运品 (C) 违禁品 (D) 计生用品
- 85、()是指为允许提供的劳务或者产品先行支付的货币。
- (A) 现金 (B) 银行存款 (C) 预防款 (D) 应收款
- 86、对商品预付完成后，配送员应在 app 上填写商品价格，且上传照片不包括()。
- (A) 商品 (B) 商家门头 (C) 小票信息 (D) 配送员
- 87、对高价值商品进行预付或垫付后，应立即与客户联系，确认物品价值并发起()支付。
- (A) 线上 (B) 线下现金 (C) 支付宝转账 (D) 微信转账

[订单配送]

一、判断题(将判断结果填入括号中。正确的填“√”，错误的填“×”)

- 1、到付资费就是指物品运达目的地后，由发货人给付运费。（ ）
- 2、预付货款核对是指依据订单信息，对已经收到的物品进行资金结算。（ ）
- 3、与客户联系与沟通一般可以采用标准服务话术。（ ）
- 4、订单接收流程是登录 app，点击“上线”，选择接单模式，系统根据接单模式推送订单，配送员抢单。（ ）
- 5、收取货款流程是物品送达时，要主动提示客户检查物品，客户确认无误后，在 app 上点击“送达”。（ ）
- 6、调配订单的配送流程是接收调配订单，上报到店，取餐，送餐。（ ）
- 7、预约订单是指需要在指定时间内送达的订单。（ ）
- 8、外卖预约订单对到店/取货无时间要求。（ ）
- 9、配送物品验收与签收的流程是配送员配送物品，物品送达客户指定位置，客户依据订单信息与备注信息进行核对，核对物品确认无误后签收。（ ）
- 10、包装是指为在流通过程中保护产品、方便储运，按一定的技术方法采用的容器、材料和辅助物等的总称。（ ）
- 11、包装除了在流通过程中保护产品、方便储运、促进销售外，还具有增加商品价值的功能。（ ）
- 12、客户电话无法接通或者联系方式错误、空号等，可点击“订单详情”中的“上报异常”进行处理。（ ）
- 13、移交未配送物品的流程是登录 app，设置“配送模式”，点击“上线”，抢单/接收系统推单，核对订单信息，若为超时订单，上报平台，移交未配送物品。（ ）
- 14、物品确认是指物品送达客户手中后，客户依据订单核对确认无误的过程。（ ）
- 15、确认上报是指客户收到物品，经确认、核对无误后，配送员将结果上报给商家。（ ）
- 16、送达超时是指配送员未在商家要求的送达时间内将货品送至客户处。（ ）

二、单选题(选择一个正确的答案，将相应的字母填入题内的括号中)

- 1、在我国，按政策规定，（ ）不属于预付货款性质。
(A) 向生产单位发放农副产品预购定金 (B) 向个人发放农副产品预购定金 (C) 支付安装企业较大工程的预付工程款 (D) 向企业预付职工工资
- 2、采用（ ）方式，承运人的风险较大，因为可能发生收货人不提货、不付运费的情况。
(A) 预付资费 (B) 到付资费 (C) 赊付资费 (D) 资费挂账
- 3、（ ）是指物品发出前，由发货人给付运费。
(A) 预付资费 (B) 到付资费 (C) 赊付资费 (D) 资费挂账
- 4、（ ）核对是指依据订单信息，对预付货款进行资金结算。

- (A) 应收货款 (B) 预付货款 (C) 应付货款 (D) 预收货款
- 5、无论预付货款，还是到付资费，共同的核对依据是()。
- (A) 银行账单 (B) 平台账单 (C) 订单信息 (D) 个人记账流水
- 6、多订单餐品配送按()放置。
- (A) 送餐顺序 (B) 先送放下面、后送放上面 (C) 大不压小 (D) 重不压轻
- 7、餐品放置应以不晃动为原则，不包括采取()调整餐品位置。
- (A) 隔板 (B) 泡沫垫 (C) 杯托 (D) 保鲜膜
- 8、明确对应订单及订单状态，让客户知道沟通的目的，确定沟通主题的标准服务话术是()。
- (A) “您好” (B) “谢谢” (C) “再见” (D) “您的 XX 订单到了”
- 9、经常会遇到一个客户有多个订单的情况，使用()标准服务话术，以便客户做出合理的安排或了解不同类别不同平台的订单配送情况。
- (A) “您好” (B) “谢谢” (C) “XX 配送” (D) “您的 XX 订单到了”
- 10、近单模式是指配送员定位与商家的定位距离在() 公里。
- (A) 2 (B) 3 (C) 4 (D) 5
- 11、订单接收的流程是登录 app，点击()，选择接单模式， 系统根据接单模式推送订单并操作后续流程。
- (A) “近单模式” (B) “同城模式” (C) “上线” (D) “下线”
- 12、订单接收的流程是登录 app，点击“上线”，选择接单模式， 系统根据接单模式推送订单，配送员根据自己的位置分析配送路线，根据配送路线()。
- (A) 仅能接收系统推单 (B) 仅能抢单 (C) 接收系统推单或抢单 (D) 接受转单
- 13、()是配送员接单后配送顺序优化方法之一。
- (A) 先送距离远的订单 (B) 先送距离近的订单 (C) 先送配送时间长的订单 (D) 再送配送时间短的订单
- 14、配送员取货时， 除需要多角度对物品进行拍照， 确保物品全部处于拍摄范围内， 同时必须将()清晰拍照上传。
- (A) 包装盒或包装袋 (B) 物品外包装 (C) 随货小票或发票 (D) 收据
- 15、()流程是物品送达时，要主动提示客户检查物品， 同时提供小票、发票等支付凭证，客户确认无误后，在 app 上点击“送达”。
- (A) 订单接收 (B) 收取货款 (C) 订单送达 (D) 接受转单
- 16、收取货款流程是物品送达时， 要主动提示客户检查物品，同时提供()，客户确认无误后，在 app 上点击“送达”。
- (A) 包装盒或包装袋 (B) 满意度评价表 (C) 收据 (D) 小票、发票等支付凭证
- 17、外卖/帮买预约订单在预计送达时间后() 于客户处点击“送达”会产生违规罚单。

(A) 5 分钟 (B) 6 分钟 (C) 8 分钟 (D) 10 分钟

18、帮送订单的送达时间以() 为考核标准。

(A) 预计送达前 15 分钟 (B) 预计送达后 8 分钟 (C) 订单显示时间 (D) 早于预约取件时间

19、调配订单的配送流程的第一步是()。

(A) 上报到店 (B) 接收调配订单 (C) 取餐 (D) 送餐

20、调配订单的配送流程不包括()。

(A) 接收调配订单 (B) 取餐 (C) 送餐 (D) 客户评价

21、《外卖配送服务规范》的内容不包括()。

(A) 不应进入客户家中 (B) 禁止收取小费等行为 (C) 达到客户门口应轻声敲门 (D)

配送员年龄不超过 60 周岁

22、()指需要在指定时间内送达的订单。

(A) 调配订单 (B) 转单 (C) 预约订单 (D) 抢单

23、未在()送到属于违规，可能遭到客户投诉。

(A) 接单后 30 分钟 (B) 拿到物品后 30 分钟 (C) 客户规定时间 (D) 平台指令后 30 分钟

24、()指在规定的时间内，将客户预约订单中的物品送达客户指定位置。

(A) 按时配送 (B) 接收订单 (C) 预约订单 (D) 接受转单

25、外卖/帮买预约订单在预计送达时间后() 于客户处点击“送达”会产生违规罚单。

(A) 5 分钟 (B) 6 分钟 (C) 8 分钟 (D) 10 分钟

26、帮送预约订单的送达时间以()为考核标准。

(A) 预计送达前 15 分钟 (B) 预计送达后 8 分钟 (C) 订单展示时间 (D) 早于预约取件时间

27、()是指在规定时间内，配送员将客户订单中的物品送达客户手中，客户依据订单信息与备注信息进行核对的过程。

(A) 订单接收 (B) 配送物品验收 (C) 订单送达 (D) 配送物品签收

28、()是指客户验收物品确认无误后进行签收的过程。

(A) 订单接收 (B) 配送物品验收 (C) 订单送达 (D) 配送物品签收

29、()流程是配送员配送物品，物品送达客户指定位置，客户依据订单信息与备注信息进行核对，核对物品确认无误后签收，配送员拍照，上报到系统平台。

(A) 配送物品验收与签收 (B) 订单接收 (C) 订单送达 (D) 按时配送

30、发票主要校验内容不包括()。

(A) 订单编号 (B) 客户名称 (C) 商品名称 (D) 大小写金额

31、()流程是配送员取货，校验配送清单(货物清单)与发票，确认无误，将货物

连同配送清单和发票交与客户。

(A) 配送物品验收与签收 (B) 配送清单与发票校验 (C) 配送清单与发票送达 (D) 订单送达

32、配送清单与发票校验流程是配送员取货，()，确认无误，将货物连同配送清单和发票交与客户。

(A) 校验配送清单(货物订单)与发票 (B) 仅需校验配送清单(货物订单) (C) 仅需校验发票 (D) 校验货物包装是否完好

33、配送清单与发票校验流程是配送员取货，校验配送清单(货物清单)与发票，确认无误，()。

(A) 将货物交与客户 (B) 仅将配送清单交与客户 (C) 将货物连同配送清单和发票交与客户 (D) 仅将发票交与客户

34、()是指为在流通过程中保护产品、方便储运、促进销售，按一定的技术方法采用的容器、材料和辅助物等的总称。

(A) 容器 (B) 包装 (C) 辅助物 (D) 虚拟物

35、包装可以为流通环节的储、运、调、销提供便利，其中不包括()。

(A) 装卸 (B) 销售 (C) 码垛 (D) 盘点

36、()最好选用小箱包装，不宜装得过多，以免搬运时太费力气。

(A) 刀具(非管制) (B) 相框、镜子 (C) 工艺品 (D) 书籍

37、()应先将物品内部加以填充后再放入包装盒内，周围用泡沫或纸固定，以减轻配送过程中得晃动。

(A) 碗、碟、勺、杯 (B) 相框、镜子 (C) 工艺品 (D) 刀具(非管制)

38、未配送物品信息上报是指配送员在配送物品的过程中，出现意想不到的状况，()，须将异常情况上报到网络平台的过程。

(A) 需要延迟配送 (B) 因商家要求终止配送 (C) 因客户要求终止配送 (D) 无法完成正常配送

39、配送员在送餐途中，发生餐损或丢餐，需第一时间联系()说明原因。

(A) 商家 (B) 客户 (C) 平台客服 (D) 组长

40、未配送物品是指异常订单无法完成正常配送，返回()手中的物品。

(A) 商家 (B) 客户 (C) 平台 (D) 商家或客户

41、移交未配送物品的流程是登录 app，设置“配送模式”，点击()，抢单/接收系统推单，核对订单信息，若为异常订单，上报平台，移交未配送物品。

(A) “近单模式” (B) “同城模式” (C) “上线” (D) “下线”

42、配送员复核平台调配的临时订单，不需要复核()。

(A) 核对路径规划图 (B) 核对商家地理位置 (C) 配送的物品信息 (D) 无人接单配

送的原因

43、配送员收到平台调配的临时订单进行复核，发现在核对路径规划图、商家地理位置和配送的物品信息后有问题，可以（ ）。

(A) 新的配送时间和路径 (B) 原来的配送时间和路径 (C) 向平台投诉 (D) 取消订单

44、（ ）是指物品送达客户手中后，客户依据订单核对确认无误的过程。

(A) 物品接收 (B) 物品确认 (C) 物品送达 (D) 物品签收

45、（ ）是指客户收到物品，经确认、核对无误后，配送员将结果上报于系统平台。

(A) 物品接收 (B) 物品确认 (C) 物品送达 (D) 确认上报

46、物品送达客户手中后，（ ）点击我已送达，进行系统上报。

(A) 在系统平台 (B) 配送员将货品图片上传 (C) 配送员将货品签收图片上传 (D) 请客户在平台客户端

47、（ ）是指配送员未在要求的送达时间内将货品送至客户处。

(A) 物品送达 (B) 逾期送达 (C) 超时送达 (D) 物品未送达

48、配送员配送时间超过要求送达的时间，（ ）将根据超时的时长，扣减一定比例的邮资。

(A) 平台 (B) 客户 (C) 商家 (D) 所属配送服务商

49、配送员配送时间超过要求送达的时间，所属配送服务商将根据超时的时长，扣减一定比例的邮资，扣减比例根据配送员（ ）确定。

(A) 配送总时长 (B) 配送超时的时长 (C) 配送员到商家之间距离测算配送时长 (D) 商家到客户之间距离测算配送时长

[安全与质量管理]

一、判断题(将判断结果填入括号中。正确的填“√”，错误的填“×”)

1、配送员配送物品时，如遇到客户所在单位或住宅小区不允许进入，应拨打电话请客户到门口领取物品。（ ）

2、意外伤害是指突发、外来、非本意、非疾病造成的配送员身体损伤，如果因配送员自残、自杀或者打架斗殴等行为造成伤害的不属于保险理赔范围。（ ）

3、交通事故处理是车辆在道路上因过错或者意外造成的人身伤亡或者财产损失事件的处理。（ ）

4、公共卫生安全工作应坚持“预防为主、以人为本、服务员工健康”的原则，动员全体配送员积极参与，为网约配送企业健康稳定、可持续发展提供有力保障。（ ）

5、配送员在收到配送货款后，根据配送平台的订单金额与所收货款进行核对，授课金

额与订单金额必须相符。()

6、个人信息是指一旦泄露、非法提供或滥用可能危害人身和财产安全、极易导致个人名誉、身心健康受到损害或歧视性待遇等。()

二、单选题(选择一个正确的答案,将相应的字母填入题内的括号中)

1、配送员日常工作应避免违反的犯罪行为一般不包括()。

(A) 非法侵占罪 (B) 袭警罪 (C) 危害国家安全罪 (D) 妨碍公务罪

2、防御性驾驶是指驾驶员在驾驶过程中的准确预见的各种危险不包括()。

(A) 其他驾驶员 (B) 行人 (C) 不良天气或路况 (D) 本人

3、防御性驾驶的三个步骤不包括()。

(A) 辨别危险 (B) 预测风险 (C) 避免出险 (D) 采取行动

4、()是指车辆在道路上因过错或者意外造成人身伤亡或财产损失的事件。

(A) 财产损失事故 (B) 伤人事故 (C) 死亡事故 (D) 交通事故

5、构成交通事故的要素不包括()。

(A) 车辆造成的 (B) 道路上发生的 (C) 运动中发生的 (D) 无损害性后果发生

6、各方均无导致道路交通事故的过错,属于交通意外事故的,各方()。

(A) 均承担全部责任 (B) 均承担同等责任 (C) 均无责任 (D) 均承担次要责任

7、因一方当事人的过错导致道路交通事故的,承担()。

(A) 主要责任 (B) 全部责任 (C) 同等责任 (D) 次要责任

8、造成财产(如车辆)损失的应及时拨打()。

(A) 平台电话 (B) 110 报警电话 (C) 122 交警热线 (D) 保险报案电话定损

9、配送员造成第三者财产损失的,扣除 300 元免赔金额后,最高赔偿()万元。

(A) 5 (B) 10 (C) 20 (D) 60

10、配送员意外身故所需理赔材料中不包括()。

(A) 索赔申请书 (B) 被保险人身份证复印件 (C) 被保险人撰写并签字确认的情况说明 (D) 被保险人家属身份证复印件

11、不在配送险理赔范围内的不包括()。

(A) 配送员个人手机 (B) 医保范围内配送员在配送过程中被狗咬伤的用药、检查和治疗费 (C) 配送员酒驾、闯红灯、逆行等造成的意外伤害 (D) 无证驾驶或驾驶车辆不符合标准

12、()是关系到国家或地区人民大众健康的公共事业。

(A) 临床医学 (B) 预防医学 (C) 健康管理 (D) 公共卫生

13、网约配送企业应监测配送员不包括()。

(A) 健康状况 (B) 防控传染病 (C) 预防和监测常见职业病 (D) 预防和监测常见慢性病

14、无接触配送方式下，客户在下单时，可通过各种方式与配送员协商商品放置的指定位置，不包括（ ）方式。

(A) 订单备注 (B) 打电话 (C) 面对面交代 (D) app 内消息推送

15、无接触配送方式下，配送员将物品送达后，可通过各种方式通知客户自行取餐，不包括（ ）方式。

(A) 订单备注 (B) 打电话 (C) 面对面交代 (D) app 内消息推送

16、配送员在收到配送货款后，根据配送平台的订单金额与所收货款核对无误后，应及时上缴至（ ）审核。

(A) 组长 (B) 商家 (C) 平台财务管理部门 (D) 税务管理部门

17、食品的营养要求不包括（ ）。

(A) 蛋白质 (B) 脂肪 (C) 矿物质 (D) 二氧化碳

18、生产环境所带来的外卖食品危害不包括（ ）。

(A) 食品原料过期 (B) 生产中加入非法添加剂 (C) 生产中加入法律允许的添加剂 (D) 使用地沟油

19、个人隐私信息不包括（ ）。

(A) 财产信息 (B) 面部识别信息 (C) 个人身份信息 (D) 姓名

20、个人隐私信息被泄露，危害不包括（ ）。

(A) 冒名办卡透支欠款 (B) 案件事故从天而降 (C) 账户钱款不翼而飞 (D) 公安部门要求协助调查

21、目前，国内隐私保护通话技术已经有了较高水平、应用领域不包括（ ）。

(A) 网约车 (B) 网约配送 (C) 扫码挪车 (D) 电子政务

[异常管理]

一、判断题(将判断结果填入括号中。正确的填“√”，错误的填“×”)

1、投诉是指公民或单位认为其合法权益遭受侵犯，向有关部门请求依法处理。投诉人可以是权益被侵犯者本人或委托的他人。（ ）

2、索赔是指受到损失的一方当事人向违约的一方当事人提出损害赔偿的要求。（ ）

3、配送员的配送过程若被客户评价为不满意或遭到投诉，会被扣罚。（ ）

4、申诉的实质是配送员对所属配送公司对自己的处罚和扣款提供相应证据进行说明，减少个人损失。（ ）

5、客户拒收是指配送员到达客户地址后，客户拒绝收取物品。（ ）

6、客户位置无法进入的处理流程是配送员到达客户地址附近，联系客户，上报异常，继续配送或取消订单。（ ）

7、客户失联是指配送员到达客户地址后，遇到客户电话无法接通或者联系方式错误，空号等情况。（ ）

8、异常订单是指在交易过程中因出现意想不到的状况而无法完成交易的订单。（ ）

9、商家出餐慢、配送员联系不上客户、商家地址定位错误、客户地址定位错误都会引发异常订单。（ ）

10、突发事件是指突然发生的危及人的生命、财产安全及社会治安秩序而需要紧急处理的事件。（ ）

11、对客户投诉应灵活应变，巧妙使用沟通技巧、先安抚客户情绪，处理不了的，及时汇报。（ ）

12、紧急情况上报是指将突然发生的危及人的生命、财产安全及社会治安秩序而需要紧急处理的事件汇报上级的过程。（ ）

二、单选题(选择一个正确的答案，将相应的字母填入题内的括号中)

1、取餐环节异常不包括（ ）。

(A) 商家未营业 (B) 商家自配送 (C) 商家无货 (D) 商家卫生环境差

2、简单配送异常是指配送员在配送过程中，出现（ ）的异常情况。

(A) 无法配送 (B) 无法配货 (C) 无法送货 (D) 无法完成配送

3、无论取餐环节异常还是送餐环节异常，都需要在 app 上点击“（ ）”。

(A) 上报到店 (B) 联系客户 (C) 继续配送或取消 (D) 遇到问题

4、消费者投诉是指（ ），与经营者发生消费者权益争议。

(A) 为生活需要购买商品 (B) 为生活需要使用商品 (C) 为生活需要接受服务 (D) 包含 ABC 项

5、消费者投诉的形式不包括（ ）。

(A) 电话 (B) 信函 (C) 面谈 (D) 微信

6、消费者投诉的内容不包括（ ）。

(A) 投诉人基本情况 (B) 购物凭证 (C) 受损害的具体情况 (D) 被投诉方营业执照

7、消费者投诉的内容中被投诉方的基本情况不包括（ ）。

(A) 被投诉方名称 (B) 被投诉方地址 (C) 被投诉方电话 (D) 被投诉方营业执照

8、（ ）向违约方提出赔偿的要求是索赔。

(A) 客户 (B) 商家 (C) 消费者 (D) 受害方

9、遭遇投诉的违规行为不包括（ ）。

(A) 送错餐品 (B) 送达不通知 (C) 未送优惠券 (D) 仪表不整

10、投诉移交包括（ ）和配送员投诉商家两种情况。

(A) 客户投诉配送员 (B) 客户投诉商家 (C) 配送员投诉客户 (D) 商家投诉配送员

11、索赔移交中现场处理的一般不包括（ ）。

(A) 发生交通事故进行道理交通事故认定 (B) 发生人身伤害去二级以上公立医院送医 (C) 造成他人财产损失拨打保险公司电话定损 (D) 通过系统向平台申报

12、索赔移交的操作步骤不包括()。

(A) 现场处理 (B) 理赔申请 (C) 现场复核 (D) 赔付款到账

13、() 是基于遇到非配送员个人原因导致订单无法完成配送或无法准时配送等异常情况，配送员对所属配送公司对自己的处罚和扣款提供相应证据进行说明，减少个人损失。

(A) 申诉 (B) 投诉 (C) 索赔 (D) 理赔

14、申诉是基于遇到() 原因导致订单无法完成配送或无法准时配送等异常情况，配送员对所属配送公司对自己的处罚和扣款提供相应证据进行说明，减少个人损失。

(A) 配送员个人 (B) 非配送员个人 (C) 商家 (D) 客户

15、客诉反馈意见是指配送员发起()，并提供相应的证据，客服/系统接到配送员的申诉后给出的反馈意见。

(A) 申诉 (B) 投诉 (C) 索赔 (D) 理赔

16、由于商家方面原因处理客诉反馈意见的常见申诉不包括()。

(A) 商家出餐慢 (B) 商家自配 (C) 商家卫生环境差 (D) 商家无餐/不出餐

17、() 是指配送员到达客户地址后，客户拒绝收取物品。

(A) 客户投诉 (B) 配送员拒接 (C) 客户拒收 (D) 客户申诉

18、配送延误的原因不包括()。

(A) 商家出餐慢 (B) 配送过程中出现交通管制 (C) 配送车辆故障 (D) 非配送员自身原因

19、配送延误是指() 在规定时间内，没有将物品送达到客户手中。

(A) 客户 (B) 商家 (C) 所属配送公司 (D) 配送员

20、() 不属于配送异常情况。

(A) 商家出餐慢 (B) 客户拒收 (C) 餐损 (D) 手机故障

21、() 是指配送员到达客户地址后，遇到客户电话无法接通或者联系方式错误，空号等情况。

(A) 客户投诉 (B) 客户失联 (C) 客户拒收 (D) 客户申诉

22、客户失联是指配送员到达客户地址后，遇到的情况不包括()。

(A) 客户电话无法接通 (B) 客户联系方式错误 (C) 客户联系方式是空号 (D) 客户在忙

23、客户失联是指配送员到达() 后，遇到客户电话无法接通或者联系方式错误，空号等情况。

(A) 商家地址 (B) 客户地址 (C) 平台地址 (D) 无接触配送地址

24、() 是指客户地址区域较大，且不允许配送人员进入配送(如学校、医院)，写字

楼、酒店除外。

(A) 无接触配送 (B) 客户位置无法进入 (C) 客户拒收 (D) 客户无法联系

25、客户位置无法进入的处理流程是配送员到达客户地址附近， 联系客户， ()，继续配送或取消订单。

(A) 上报平台 (B) 通知组长 (C) 上报异常 (D) 等待客户面接

26、客户位置无法进入的处理流程是配送员到达客户地址附近， ()，上报异常， 继续配送或取消订单。

(A) 将物品放置地址门岗 (B) 联系客户 (C) 给客户发短信 (D) 联系平台

27、异常订单是指在交易过程中因出现() 的状况而无法完成交易的订单。

(A) 不可抗力 (B) 意想不到 (C) 配送员自身原因 (D) 交通事故

28、商家出餐慢、配送员联系不上客户、商家地址定位错误、客户地址定位错误都会引发()。

(A) 配送延误 (B) 异常订单 (C) 客户失联 (D) 客户拒收

29、引发异常订单不包括()。

(A) 商家出餐慢 (B) 配送员联系不上客户 (C) 商家地址定位错误 (D) 平台地址定位错误

30、异常订单上报是指配送员将() 上报到系统平台的过程。

(A) 配送延误 (B) 异常订单 (C) 客户失联 (D) 客户拒收

31、异常订单上报不包括()。

(A) 商家出餐慢 (B) 配送员联系不上客户 (C) 商家地址定位错误 (D) 平台地址定位错误

32、应急处理的本质是指为了降低突发事件的危害， 不包括基于()，对突发事件进行有效 的监测、应对、控制和处理。

(A) 造成突发事件的原因 (B) 突发事件发生的过程 (C) 所产生影响的科学分析 (D) 有效集成社会各方资源

33、()是指突然发生的危及人的生命、财产安全及社会治安秩序而需要紧急处理的事件。

(A) 应急处理 (B) 突发事件 (C) 紧急事件 (D) 恐怖事件

34、突发事件一般不包括突然发生的危及() 而需要紧急处理的事件。

(A) 人的生命安全 (B) 财产安全 (C) 社会治安秩序 (D) 人的正常生活

35、突发事件的处理流程是第一步是()。

(A) 联系客服 (B) 取证、拍照 (C) 报案 (D) 上报异常情况

36、在危及关头，如何避免重大事故、重大损失、就如何处置， 以减少事故损失属于() 原则。

(A) 沉着、冷静(B) 重减速、轻方向(C) 先人后物、先人后己(D) 避重就轻、减少损失

37、紧急情况是指突然发生的危及()等情况的事件。

(A) 配送时间延误(B) 配送车辆故障(C) 配送地址有误(D) 配送员生命

38、若配送过程中自己受伤,应及时前往正规医院就医,并第一时间向()报备。

(A) 平台(B) 站长(C) 保险公司(D) 交警

[客户服务与开发]

一、判断题(将判断结果填入括号中。正确的填“√”,错误的填“×”)

1、网约配送员行为规范涉及在商家处、在配送途中、在客户处多种场景。()

2、由于商家出餐慢的原因,需要对商家和客户同时使用标准服务用语进行沟通。()

3、无论订单种类怎样变化, 配送员把订单送到客户手中使用“XX 配送员”自报家门符合实际情况和业务特点。()

4、个性化服务是指以客户需求为中心,在满足客户共性需求的基础上,针对客户的个性特点和特殊需求,主动积极地为客户提供差异性的服务。()

5、个性化服务具有树立配送公司良好形象的作用。()

6、在线客户服务是一种以网站为媒介,向互联网访客与网站内部员工提供即时沟通页面的通信技术。()

7、与商家沟通的流程是确认目标人群,询问开场白,说明来意,根据商家现状和需求引导介绍,促成交易。()

8、只有以客户需求为导向,不断完善业务的发展方向,才能赢取更多客户的青睐,提高客户满意度。()

9、客户关系是指企业为实现其经营目标,主动与客户建立起来的某种联系。()

10、客户关系的类型包括买卖关系、优先选择关系、合作伙伴关系、战略联盟关系。()

11、与客户价值观保持一致可以与客户保持愉快长久的合作关系, 有助于客户关系的维护。()

12、客户问题反馈是指客户提出的问题会通过系统平台反馈给配送员, 配送员可以通过系统平台查看并做出相应的回应。()

二、单选题(选择一个正确的答案,将相应的字母填入题内的括号中)

1、“您好, 这是您的餐品,请您查收,给您报一下餐,一共 XX 元。”属于客户服务的()用语。

(A) 取餐(B) 送餐(C) 验餐(D) 出餐慢

2、网约配送员在商家的行为规范不包括()。

(A) 在等餐过程中, 规范地站或坐, 不大声讲话(B) 接电话时, 出门接听(C) 商家出餐后, 务必当场验餐(包括食物、餐具、餐巾纸)(D) “谢谢您的配合, 再见!”

3、“您好, XX 配送员!”这种自报身份的规范用于()环节。

(A) 送餐上门(B) 验餐(C) 出餐慢(D) 离开时

4、“您好, XX 配送员, 您的外卖到了, 请查收, 祝您用餐愉快。”是()环节的标准礼貌用语。

(A) 取餐(B) 送餐(C) 验餐(D) 离开时

5、“您好, 我是 XX 配送员!”属于()场景礼貌用语。

(A) 问候(B) 询问催促(C) 感谢(D) 道别

6、标准用语的好处不包括()。

(A) 用最简单的话表达沟通要点(B) 提供沟通效率(C) 提升客户体验感受(D) 训练普通话水平

7、若一个客户有()订单, 配送员应提醒客户所配送的订单类型是什么, 以便客户做出更合理的安排。

(A) 不同类型的订单(B) 不同平台的订单(C) 不同的需求(D) 不同类型或不同平台的订单

8、个性化服务的好处不包括()。

(A) 满足客户基本需求(B) 让客户留下深刻的印象(C) 提高客户的忠诚度(D) 使客户成为回头客

9、个性化服务是指针对客户的(), 主动积极地为客户提供差异性的服务。

(A) 个性特点(B) 特殊需求(C) 共性特点和普遍要求(D) 个性特点和特殊需求

10、个性化服务有利于增强配送公司的()。

(A) 人才储备(B) 资金规模(C) 竞争力(D) 物资储备

11、个性化服务必须以()为前提和依托。

(A) 客户满意(B) 客户要求(C) 公司要求(D) 规范服务

12、配送员能站在客户立场上“换位思考”, 不包括()客户。

(A) 了解(B) 理解(C) 体贴(D) 服从

13、配送员做到“换位思考”, 除了有较高的专业技能和职业道德, 还要具备的能力不包括()。

(A) 心理承受能力(B) 分析判断能力(C) 应急处置能力(D) 管理协调能力

14、用心预测需求和观察客户, 在()中做好个性化服务。

(A) 了解(B) 理解(C) 体贴(D) 观察

15、在线客服服务是()的基础。

(A) 网络技术 (B) 信息技术 (C) 网络营销 (D) 市场营销

16、随着互联网应用的不断发展, ()不是解决曾经困扰用户会话延迟问题的新技术。

(A) 网络带宽不断提升 (B) 多线路云服务器的广泛使用 (C) 利用最新推送技术为基础的数据交互 (D) 云技术

17、折叠快捷回复的作用不包括()。

(A) 对不同客户快速应答 (B) 体现专业性 (C) 提高效率 (D) 对常用对话内容和网站进行总类管理

18、()是指根据各种关于客户信息和数据了解客户的需要, 分析客户的特点, 评估客户价值, 从而为客户制订相应的营销策略与资源配置计划。

(A) 客户服务 (B) 客户分析 (C) 客户资源管理 (D) 客户信息管理

19、根据客户信息和数据进行分析的内容不包括(), 从而为客户制订相应的营销策略与资源配置计划。

(A) 了解客户的需要 (B) 分析客户的特点 (C) 评估客户的价值 (D) 改善客户的满意

20、客户分析是指根据各种关于()了解客户的需要, 分析客户的特点, 评估客户价值, 从而为客户制订相应的营销策略与资源配置计划。

(A) 客户信息和数据 (B) 客户满意率 (C) 客户基本信息 (D) 客户消费数据

21、根据客户对各种产品所提出的意见, 以及()来确定客户对新事物的接受程度。

(A) 新产品或服务推出时客户的不同态度 (B) 行为习惯 (C) 新产品推出时客户的不同态度 (D) 新服务推出时客户的不同态度

22、客户行为习惯分析和客户对产品意见分析称为()分析。

(A) 客户 (B) 客户维护 (C) 客户服务 (D) 客户特点

23、客户关系的特征不包括()。

(A) 多样性 (B) 普遍性 (C) 持续性 (D) 竞争性

24、客户关系的作用不包括()。

(A) 为交易提供方便 (B) 深入了解客户需求和交流信息提供机会 (C) 节约交易成本 (D) 双赢性

25、客户关系的类型不包括()。

(A) 买卖关系 (B) 优先选择关系 (C) 竞争伙伴关系 (D) 战略联盟关系

26、当双方的关系存在于企业的最高管理者之间, 企业与客户交易长期化, 双方就产品和服务达成认知上的高度一致, 属于()客户关系。

(A) 买卖关系 (B) 合作伙伴关系 (C) 竞争伙伴关系 (D) 战略联盟关系

27、项目开始时应拟定一份清晰的计划, 阐明最终目标和执行步骤, 所有的期望都要白纸黑字写出来, 属于客户关系维护中的()。

(A) 明确目标、责任和期望 (B) 积极主动反馈, 但不要过快反应 (C) 持续跟进客户
(D) 明确沟通

28、() 流程是确认目标人群, 询问开场白, 说明来意, 根据商家现状和需求引导介绍, 促成交易, 签约。

(A) 与商家沟通 (B) 与客户沟通 (C) 客户关系维护 (D) 客户分析

29、与商家沟通的流程的第二步是()。

(A) 确认目标人群 (B) 根据商家现状和需求引导介绍 (C) 询问开场白 (D) 说明来意

30、广泛深入地了解(), 可以帮助企业做出正确的决策。

(A) 市场现实需求 (B) 客户实际需求 (C) 客户满意度 (D) 客户满意率

31、只有以() 为导向, 不断完善业务的发展方向, 才能赢取更多客户的青睐, 提高客户满意度。

(A) 市场需求 (B) 客户需求 (C) 客户满意度 (D) 客户满意率

32、客户对配送员配送过程中的特殊要求, 不包括()。

(A) 优先派单 (B) 健康咨询 (C) 培训要求 (D) 绿码

33、() 是客户指对配送员配送过程中的特殊要求, 如优先派单、健康咨询、培训要求、防疫证明等。

(A) 客户需求 (B) 客户诉求 (C) 客户要求 (D) 客户配送需求

34、客户问题反馈是指客户提出的问题会通过() 反馈给配送员, 配送员可以通过系统平台查看并做出相应的回应。

(A) 配送公司 (B) 系统平台 (C) 组长 (D) 商家

第四部分

操作技能复习题

[订单接收与验收]

试题代码：1.1.2

试题名称：使用和维护配送装备

考核时间：4 min

（一）试题单

1.场地设备要求

- （1）标准机房，含规定配置的电脑（含键盘、鼠标和耳麦）不少于 30 台。
- （2）有足够电量的多部智能手机（图片）、充满电的充电宝（图片）、配送车辆（图片）、头盔（图片）、配送箱（图片）。

2.工作任务

- （1）头盔的佩戴和检查。
- （2）配送箱的清洁和检查。
- （3）配送车辆的使用与维护。

3.技能要求

- （1）能佩戴头盔并检查。
- （2）能对配送箱清洁和检查。
- （3）能使用配送车辆并维护。

4.质量指标

- （1）头盔有无破损情况。
- （2）头盔大小适宜情况。
- （3）头盔带系情况。
- （4）配送箱清洁情况。
- （5）配送箱消毒情况。
- （6）使用配送车辆前的检查情况。
- （7）合理使用配送车辆的情况。

(8) 配送车辆的合理充电情况。

(9) 使用配送车辆后的安全情况。

试题代码： 1.1.3

试题名称：识别与检查配送区域

考核时间： 4 min

(一) 试题单

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)、热力图(图片)。

2.工作任务

- (1)使用热力图设置常驻配送区域。
- (2)收取常驻配送区域范围内的订单。
- (3)对配送路径做规划，选择最近路径进行配送。

3.技能要求

- (1)了解热力图的基本概念和特点。
- (2)能设置常驻配送区域和收取该区域范围内的订单。
- (3)能对配送路径做规划。

4.质量指标

- (1)热力图识别。
- (2)订单量识别。
- (3)常驻送货区域设置和订单收取。
- (4)配送路径规划。
- (5)查看配送区域周围环境和路况。
- (6)路径选择。

试题代码： 1.1.4

试题名称：规划配送路径

考核时间： 4 min

（一）试题单

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)、热力图(图片)。

2.工作任务

- (1)使用热力图设置常驻配送区域。
- (2)规划配送路径。

3.技能要求

- (1)能设置常驻配送区域。
- (2)能对配送路径做规划。

4.质量指标

- (1)常驻送货区域设置。
- (2)根据所接订单，进行配送路径规划。
- (3)超时风险的识别。

试题代码： 1.1.5

试题名称：收取临时调度订单

考核时间： 4 min

（一）试题单

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)。

2.工作任务

- (1)转单。
- (2)接转单。

3.技能要求

- (1)会转单。
- (2)会接转单。

4.质量指标

- (1)无法配送发起转单的满足条件。
- (2)接收转单并配送的运用。

试题代码： 1.2.2

试题名称：识别与配送禁运品

考核时间： 4 min

(一) 试题单

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)。

2.工作任务

- (1)查阅订单详情。
- (2)禁运品处理。

3.技能要求

- (1)能查阅订单详情。
- (2)能对禁运品妥善处理。

4.质量指标

- (1)禁运品分类规定。
- (2)严禁接收配送物品类别。
- (3)订单详情的具体内容。
- (4)禁运品处置规范。

试题代码： 1.2.3

试题名称：处理限运品、禁运品订单

考核时间： 4 min

(一) 试题单

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)。

2.工作任务

- (1)限运品、禁运品识别和处置。
- (2)帮买高价值物品。

3.技能要求

- (1)能识别限运品、禁运品、涉毒物品。
- (2)能对限运品、禁运品、涉毒物品处理。
- (3)能帮买高价值物品。

4.质量指标

- (1)禁止或不予提供配送服务的物品范围。
- (2)涉毒物品的识别。
- (3)发现疑似限运品、禁运品处置规范。
- (4)帮买高价值物品处置规范。

试题代码： 1.2.4

试题名称： 交接与核对临时调度订单

考核时间： 4 min

（一）试题单

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)。

2.工作任务

- (1)临时调度订单交接。
- (2)临时调度订单核对和配送。

3.技能要求

- (1)会接收临时订单。
- (2)会核对临时订单和配送。

4.质量指标

- (1)接收临时订单步骤。
- (2)核对临时订单和配送的运用。

[订单配送]

试题代码： 2.1.2

试题名称：配送物品的防护

考核时间： 4 min

(一) 试题单

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2) 有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)、配送车辆(图片)、头盔(图片)、配送箱(图片)。

2.工作任务

- (1)物品分类。
- (2)餐品存放原则。

3.技能要求

- (1)会物品分类。
- (2)会餐品存放。

4.质量指标

- (1)物品分类方法。
- (2)摆放饮料类物品要求。
- (3)摆放汤水类物品要求。
- (4)摆放多个餐品要求。
- (5)特殊气味餐品隔离要求。

试题代码： 2.1.3

试题名称：客户联系与沟通

考核时间： 4 min

（一）试题单

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)。

2.工作任务

- (1)配送员接单。
- (2)接单后联系客户。

3.技能要求

- (1)会接单。
- (2)掌握电话沟通内容和话术。

4.质量指标

- (1)常用电话沟通内容。
- (2)基本沟通话术。
- (3)接单、到达商家购买商品和送达客户完成订单流程规范。

试题代码： 2.2.2

试题名称：配送调配订单

考核时间： 4 min

(一) 试题单

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)、配送车辆(图片)、头盔(图片)、配送箱(图片)。

2.工作任务

- (1)抢单。
- (2)配送。

3.技能要求

- (1)会转单。
- (2)会配送。

4.质量指标

- (1)抢单流程。
- (2)到店、取餐、送餐送达和签收规范。

试题代码： 2.2.3

试题名称：在途物品的包装保护

考核时间： 4 min

(一) 试题单

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)、配送车辆(图片)、头盔(图片)、配送箱(图片)、若干泡沫垫(图片)、小锁(图片)、捆扎绳(图片)、饮品小挂钩(图片)。

2.工作任务

- (1)配送箱牢固固定在电动车上。
- (2)不同配送物品的包装方法。

3.技能要求

- (1)会将配送箱牢固固定在电动车上。
- (2)会对不同配送物品区别包装。

4.质量指标

- (1)固定配送箱方法。
- (2)餐品冷热、生熟分离方法。
- (3)载重减重、加固方法。
- (4)防止饮品洒漏方法。
- (5)防止配送物品丢失方法。

试题代码： 2.3.2

试题名称：移交未配送物品

考核时间： 4 min

(一) 试题单

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)、配送车辆(图片)、头盔(图片)、配送箱(图片)。

2.工作任务

移交未配送物品。

3.技能要求

- (1)会抢单、接收系统推单和核对订单信息。
- (2)会对联系不上客户或商家情况上报未配送物品信息。
- (3)会移交未配送物品。

4.质量指标

- (1)抢单、接收系统推单和核对订单信息规范。
- (2)联系不上客户情况上报未配送物品信息规范。
- (3)客户地址错误情况上报未配送物品信息规范。
- (4)联系不上商家情况(商家地址错误)上报未配送物品信息规范。
- (5)移交未配送物品要求。

试题代码： 2.3.3

试题名称：超时赔付与上报

考核时间： 4 min

(一) 试题单

1.场地设备要求

(1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。

(2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)。

2.工作任务

(1)物品确认与上报。

(2)超时赔付与上报。

3.技能要求

(1)会拍摄物品图片或物品签收信息图片。

(2)了解送达超时扣款规则。

4.质量指标

(1)物品确认与上报规范。

(2)送达超时扣款规则。

[安全与质量管理]

试题代码：3.1.2

试题名称：无接触配送

考核时间：4 min

(一) 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2) 无接触配送柜(图片)、有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)。

2. 工作任务

无接触配送。

3. 技能要求

能完成无接触配送。

4. 质量指标

- (1) 无接触配送指令。
- (2) 配送员无接触配送规范。
- (3) 无接触配送确认规范。

试题代码： 3.1.3

试题名称：货到付款

考核时间： 4 min

(一) 试题单

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2) 无接触配送柜(图片)、有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)、 不同金额的现金(图片)。

2.工作任务

货到付款。

3.技能要求

能完成货到付款。

4.质量指标

- (1)货到付款支付方式。
- (2)接收客户货款并完成结算规范。
- (3)货款缴存和审核转账规范

试题代码： 3.2.2

试题名称：道路交通事故处理

考核时间： 4 min

(一) 试题单

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)事故车辆(图片)、通讯设备(图片)。

2.工作任务

道路交通事故处理。

3.技能要求

能处理道路交通事故。

4.质量指标

- (1)报案、报警、定损规范。
- (2)抢救伤员规范。
- (3)财产损失定损规范。

试题代码： 3.2.3

试题名称： 保险报案与处理

考核时间： 4 min

(一) 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2) 事故车辆(图片)、通讯设备(图片)。

2. 工作任务

保险报案与处理。

3. 技能要求

能处理保险报案。

4. 质量指标

- (1) 理赔申请和材料上报规范。
- (2) 等待材料审核和支付理赔款规范。
- (3) 不属于保险理赔范围。

[异常管理]

试题代码： 4.1.2

试题名称：处理客诉反馈意见

考核时间： 4 min

(一) 试题单

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)、配送车辆(图片)、头盔(图片)、配送箱(图片)。

2.工作任务

处理各种客诉反馈意见。

3.技能要求

会处理各种场景下的客诉。

4.质量指标

- (1)商家出餐慢客诉处理规范。
- (2)商家未营业客诉处理规范。
- (3)商家出错餐客诉处理规范。
- (4)商家地址错误客诉处理规范。
- (5)商家无餐/不出餐客诉处理规范。
- (6)商家自配/发其他平台客诉处理规范。
- (7)联系不上客户处理规范。
- (8)客户实际位置与地图定位不符处理规范。
- (9)客户位置无法进入处理规范。
- (10)客户修改配送时间/配送地址处理规范。
- (11)客户拒绝送餐处理规范。
- (12)掌握申诉时效和场景选择规范。

试题代码： 4.1.3

试题名称： 投诉与投诉移交

考核时间： 4 min

(一) 试题单

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)。

2.工作任务

- (1)查阅客户和商家对配送员评价和投诉情况。
- (2)了解违规扣罚规则并会根据实际情况投诉移交。

3.技能要求

- (1)会查阅客户和商家的评价并反馈。
- (2)会处理投诉移交。

4.质量指标

- (1)客户和商家对配送员评价情况的查阅方法。
- (2)违规扣罚规则。
- (3)投诉移交处理规范。

试题代码： 4.2.2

试题名称：处理客户异常

考核时间： 4 min

(一) 试题单

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)、配送车辆(图片)、头盔(图片)、配送箱(图片)。

2.工作任务

处理各种客户异常情况。

3.技能要求

会处理各种客户异常情况。

4.质量指标

- (1)客户失联处理规范。
- (2)客户位置无法进入处理规范。
- (3)客户修改配送地址处理规范。
- (4)客户定位错误处理规范。

试题代码： 4.2.3

试题名称： 应急准备

考核时间： 4 min

(一) 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2) 有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)、配送车辆(图片)、头盔(图片)、配送箱(图片)。

2. 工作任务

处理各种非正常状况。

3. 技能要求

会处理各种非正常状况。

4. 质量指标

- (1) 其他配送员取错餐处理规范。
- (2) 餐品丢失、包装损坏、洒漏处理规范。
- (3) 客户不方便取餐处理规范。
- (4) 配送到医院、学校等环境较复杂，人员较密集的地方处理规范。
- (5) 配送车辆无法正常行驶/没电时的处理规范。

试题代码： 4.2.4

试题名称：处理突发事件

考核时间： 4 min

(一) 试题单

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)、配送车辆(图片)、头盔(图片)、配送箱(图片)。

2.工作任务

处理各种突发事件。

3.技能要求

会处理各种突发事件。

4.质量指标

- (1)遇到交通管制的处理措施。
- (2)配送车辆发生交通事故的处理措施。
- (3)配送员发生人身伤害的应急措施。

[客户服务与开发]

试题代码： 5.1.2

试题名称：文明礼貌用语

考核时间： 4 min

(一) 试题单

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)。

2.工作任务

在取餐和送餐时使用文明礼貌用语。

3.技能要求

- (1)在取餐时使用文明礼貌用语。
- (2)在送餐时使用文明礼貌用语。

4.质量指标

- (1)取餐时使用文明礼貌用语规范。
- (2)送餐时使用文明礼貌用语规范。

试题代码： 5.1.3

试题名称： 在线客服服务

考核时间： 4 min

(一) 试题单

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)。

2.工作任务

使用在线客服服务。

3.技能要求

- (1)了解在线客服服务的作用。
- (2)使用在线客服服务功能。

4.质量指标

- (1)在线客服服务的作用。
- (2)在线客服服务的使用规范。

试题代码： 5.2.1

试题名称：拜访客户

考核时间： 4 min

(一) 试题单

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)、配送车辆(图片)、头盔(图片)、配送箱(图片)。

2.工作任务

拜访客户。

3.技能要求

拜访客户，达到预期效果和目的。

4.质量指标

- (1)拜访准备要求。
- (2)预约客户要求。
- (3)登门拜访规范。
- (4)业务洽谈、完成和客户维系规范。

试题代码： 5.2.2

试题名称：维护客户关系

考核时间： 4 min

(一) 试题单

1.场地设备要求

(1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。

(2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)、配送车辆(图片)、头盔(图片)、配送箱(图片)。

2.工作任务

维护客户关系。

3.技能要求

客户关系的维护。

4.质量指标

(1)客户分类和资料库建立规范。

(2)客户之上的价值观。

(3)持续跟进客户规范。

试题代码： 5.2.3

试题名称： 客户问题反馈

考核时间： 4 min

(一) 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2) 有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)。

2. 工作任务

客户问题反馈。

3. 技能要求

反馈客户问题。

4. 质量指标

- (1) 客户问题反馈的定义。
- (2) 查阅客户反馈问题规范。

第五部分

理论知识考试模拟试卷

网约配送员(四级/中级工)理论知识试卷

注 意 事 项

- 1、考试时间：90 min。
- 2、请首先按要求在试卷的标封处填写您的姓名、准考证号和所在单位的名称。
- 3、请仔细阅读各种题目的回答要求，在规定的位置填写您的答案。
- 4、不要在试卷上乱写乱画，不要在标封区填写无关的内容。

	一	二	总 分
得 分			

得 分		
评分人		

一、判断题(第 1 题~第 50 题。将判断结果填入括号中。正确的填“√”，错误的填“×”。每题 0.5 分，满分 25 分)

- 1、网约配送员的基本职业素养由个人素质要求、服务态度要求、工作效率要求组成。()
- 2、一个行业的职业道德状况，将直接影响本行业的社会信誉和经济效益，它往往通过每个从业人员的职业道德修养程度来表现。()
- 3、《安全生产法》的立法目的是加强安全生产工作，防止和减少生产安全事故，保障人民群众生命和财产安全，促进经济社会持续健康发展。()
- 4、《突发事件应对法》的立法目的是预防和减少突发事件的发生，控制、减轻和消除突发事件引起的严重社会危害。()
- 5、《消费者权益保护法》立法目的是保护消费者的合法权益，维护社会经济秩序，促进社会主义市场经济健康发展。()
- 6、《道路交通安全法》的立法的目的是维护道路交通秩序，预防和减少交通事故，保护人身安全，保护公民、法人和其他组织的财产安全及其他合法权益，提高通行效率。()
- 7、《食品安全法》的立法目的是保证食品安全，保障公众身体健康和生命安全。()
- 8、“服务十字箴言”是指您好、谢谢、不客气、请、再见。()
- 9、乱闯红灯、随意横穿马路、超载超速都是网约配送员常见交通安全隐患。()
- 10、道路交通标志分为禁令标志、指示标志、指路标志、警告标志。()

- 11、配送车辆制动轮路面凹凸不平、高低面差不得大于 1cm。()
- 12、热力图是指以特殊高亮的形式显示客户热衷的地理位置和客户所在地理位置的图示。()
- 13、接转单的流程是登录 app，点击“上线”，若有转单且在合适的配送范围内，点击“接受转单”。()
- 14、禁运品包括危险品、高运输风险物品、国家明令禁止运输的物品三类。()
- 15、包装常用锡箔纸、油纸、烟盒、纸盒等因警惕是否为涉毒物品。()
- 16、发票是指经济活动中，由出售方向购买方签发的文本，内容包括向购买方提供产品或服务的名称、数量、协议价格。()
- 17、进行商品预付或垫付时，要先与客户进行沟通、协商，购买完成后让客户在平台上进行在线支付与结算。()
- 18、预付货款是商业信用的一种形式，是指购货方先付货款，约定在一定时期收货的一种交易方式。()
- 19、同城模式为配送员优先展示近单的接单模式，一般同时接单量上限为 3 单。()
- 20、配送员取货时应对物品进行仔细查验，确认物品的完整性和包装的安全性，对未经查验或易碎物品，不保证物品安全送达。()
- 21、外卖调配订单对到店/取货无时间要求。()
- 22、按时配送流程是配送员接单，确认订单，规划配送顺序，按时到商家取餐并确认到店，配送，物品送达客户的指定位置，配送完成，上报系统平台。()
- 23、配送清单与发票是物品验收和维修的凭证。()
- 24、配送清单与发票校验流程是配送员取货，校验配送清单(货物清单)与发票，确认无误，将货物连同配送清单和发票交与客户。()
- 25、配送使用的配送餐箱有三条大面积的反光条，使夜间配送更安全。()
- 26、未配送物品信息上报是指配送员在配送物品的过程中，出现意想不到的状况，无法正常配送，须将异常情况上报到网络平台的过程。()
- 27、配送员将外卖订单送达至客户处时超时了 5 分钟，邮资扣款比例为 30%。()
- 28、知法、懂法、守法、用法是任何活动的底线，配送员要加强法律意识，做一名遵纪守法的优秀配送员。()
- 29、道路交通事故的分类依据严重程度不同分为轻微事故、一般事故、重大事故、特大事故。()
- 30、网约险报案和理赔可以通过 app“配送员保险”中我要报案、等待审核、上传理赔材料、等待审核、支付理赔款流程完成，但无法对理赔服务进行评价。()
- 31、配送险所涉交通事故的配送员意外医疗、意外伤残、意外身故以及第三者人身伤害、第三者财产损失理赔材料中均需要《道路交通事故认定书》。()

- 32、外卖食品的安全隐患来自生产环境、运输过程、外卖包装、外卖餐具等。()
- 33、无接触配送是一种配送员与客户不见面的配送形式。()
- 34、食品安全是指食品无毒、无害、符合应当有的营养要求,对人体健康不造成任何急性、亚急性或者慢性危害,且不存在任何掺假、掺杂或非法添加任何添加剂。()
- 35、目前,国内所有网约配送平台均已推出“号码保护”功能, 在客户下单时默认开启号码保护功能。()
- 36、简单配送异常是指配送员在配送过程中, 出现无法完成配送的异常情况, 包括取餐环节异常和送餐环节异常。()
- 37、消费者投诉可以采用电话、信函、面谈、互联网等形式。()
- 38、索赔移交是指配送员在配送过程中发生意外事故或人身及财务损害时, 通过系统平台上报系统, 上传所需材料, 再由配送公司将相关资料交至保险公司进行赔付的过程。()
- 39、客诉反馈意见是指配送员发起申诉, 并提供相应的证据, 客服/系统接到配送员的申诉后给出的反馈意见。()
- 40、上报客户失联, 报备成功后, 如果客户在 30 分钟内未发起第二次配送, 配送员应在 1 小时内将餐品归还商家, 并在商家位置上传返餐证据并取消订单。()
- 41、客户位置无法进入是指客户地址区域较大, 不允许配送人员进入配送(如学校、医院), 写字楼、酒店除外。()
- 42、应急处理的本质是指为了降低突发事件的危害, 对突发事件进行有效的监测、应对、控制和处理。()
- 43、紧急情况是指突然发生的危及人的生命、财产安全及社会治安秩序的事件。()
- 44、突发情况的处理原则包括沉着、冷静; 重减速、轻方向; 先人后物、先人后己; 避重就轻、减少损失。()
- 45、紧急情况分为交通事故、火灾爆炸、突发公共卫生事件、恶劣天气及自然灾害、交通阻塞、国家法定节假日、反恐反暴、异常订单。()
- 46、网约配送员礼貌用语一般涉及与商家和客户两方面的规范。()
- 47、客户沟通标准礼貌用语包括给客户打电话、客户取消、客户等候 3 个场景。()
- 48、客户分析是指根据各种关于客户信息和数据了解客户的需要, 分析客户的特点, 评估客户价值, 从而为客户制订相应的营销策略与资源配置计划。()
- 49、改变传统电话、邮件、QQ 等客户营销方式, 在线客服服务的作用是企业打造主动式营销方式、增加营销渠道。()
- 50、客户配送需求是指对配送员配送过程中的特殊要求, 如优先派单、健康咨询、培训要求、防疫证明等。()

得 分	
评分人	

二、单项选择题(第 1 题~第 150 题。选择一个正确的答案，将相应的字母填入题内的括号中。每题 0.5 分，满分 75 分)

- 1、网约配送员的工作特点不包括()。
(A) 点对点服务 (B) 基本位置服务 (C) 区域化和网格化 (D) 场景多样化
- 2、网约配送员通过参加行业通识知识、()、消防安全知识、基本服务规范等培训，在实现技能提升的基础上获得更好的职业发展前景。
(A) 骑行技术 (B) 熟悉路线 (C) 服务礼仪 (D) 交通安全知识
- 3、网约配送员统一的着装和良好的仪表能够提升客户的信任感和()。
(A) 信赖感 (B) 敬业感 (C) 专业感 (D) 职业感
- 4、职业道理与职业要求和职业生活相结合，具有较强的()和连续性。
(A) 灵活性 (B) 稳定性 (C) 多样性 (D) 时效性
- 5、职业道德有助于维护和提高本行业的()的社会作用。
(A) 规模 (B) 信誉 (C) 和谐 (D) 发展
- 6、培养社会主义职业道德的重要意义不包括()。
(A) 实现人的全面发展 (B) 指导全面社会主义和谐社会建设 (C) 促进行业兴旺发达 (D) 调整和建立新型人际关系
- 7、网约配送员职业守则中“团队协作”应做到虚心听取他人意见，()，善于与人共事，团结合作。
(A) 具有良好的团队意识 (B) 主人翁精神 (C) 强烈的责任感 (D) 强烈的使命感
- 8、网约配送员职业守则中“确保安全”不包括()。
(A) 食品安全 (B) 道路交通安全 (C) 安全生产 (D) 消费者安全
- 9、《劳动法》适用范围不包括()。
(A) 中华人民共和国境内企业 (B) 中华人民共和国境内个体经济组织 (C) 中华人民共和国境内与用人单位形成劳动关系的劳动者 (D) 劳务人员
- 10、生产经营单位应当对从业人员进行安全生产教育与培训，不包括()。
(A) 具备必要的安全生产知识 (B) 掌握岗位安全操作技能 (C) 了解事故应急处理措施 (D) 安全奖励基金
- 11、()不适用于《突发事件应对法》规定的内容。
(A) 突发事件的预防和应急准备 (B) 突发事件的检测与评估 (C) 突发事件的事后恢复与重建 (D) 突发事件的应急处置与救援
- 12、突发事件是指突然发生，造成或者可能造成严重社会危害、需要采取应急处置措施予以应对，不包括()。

(A) 自然灾害 (B) 事故灾害 (C) 公共卫生事件 (D) 交通事故

13、()不是消费者的权利。

(A) 消费者监督合法经营 (B) 保障消费者人身安全 (C) 保障消费者财产安全 (D) 消费者享有公平交易

14、全国实行统一的道路交通信号，交通信号不包括()。

(A) 交通信号灯 (B) 交通标志和交通标线 (C) 交通警察指挥 (D) 交通标识

15、经营快递业务，需要申请经营许可，其中经营经营国际快递业务的，企业注册资金不得低于() 万元。

(A) 50 (B) 100 (C) 200 (D) 500

16、《食品安全法》规定，预包装食品的包装商应当有标签，标签应当标明事项不包括()。

(A) 品名、规格、净含量、生产日期 (B) 成分或者配料表 (C) 经营许可证编号 (D) 产品标准代号

17、网约配送员礼貌用语中的“道谢语”不包括()。

(A) 谢谢理解 (B) 非常感谢 (C) 对不起 (D) 感谢您的配合

18、网约配送员在客户处时的礼貌用语不包括()。

(A) 您好，我时 XX 外卖，您订的餐已经到了 (B) 这是您在 XX 外卖点的餐，很高兴给您送餐 (C) 祝您用餐愉快 (D) 请清点餐品

19、网约配送员的等待接单工作流程不包括()。

(A) 关注手机app订单信息 (B) 检查订单信息是否存在异常 (C) 抢单或接收派单后规划好配送路线 (D) 遵守交通规则

20、车辆骑行前需要检查行驶系统，检查内容不包括()。

(A) 轮胎气压是否充足 (B) 轮胎上是否嵌入石块、钉子、玻璃等尖锐物品 (C) 左右刹把操纵是否良好 (D) 轮胎螺纹是否清晰

21、专业的配送员头盔一般采用()。

(A) 1/2 盔 (B) 3/4 盔 (C) 全盔 (D) 开式盔

22、配送保温箱的清洗消毒工具不包括()。

(A) 水桶 (B) 抹布 (C) 90%医用酒精 (D) 消毒喷雾

23、蓝牙耳机与 app 相连接，可实现的功能不包括()。

(A) 自动规划行车路线 (B) 语音智能化查询订单 (C) 解放双手 (D) 语音接单

24、一般电动自行车最多能承受() 千克左右的重量，如果超载，会损坏轮胎，降低制动功能，容易发生交通事故。

(A) 120 (B) 150 (C) 180 (D) 200

25、灭火方法不包括()。

(A) 冷却法 (B) 隔离法 (C) 反抑制法 (D) 窒息法

26、配送员取餐前，应用肥皂或洗手液搓洗手部（ ）以上，如果送餐途中需要接触餐品，可以携带免洗洗手液，对双手及时进行清洁。

(A) 10 秒 (B) 15 秒 (C) 20 秒 (D) 30 秒

27、（ ）不是城市路网格局的基本类型。

(A) 方格式 (B) 自由式 (C) 放射式 (D) 环形式

28、居住区道路一般可分为三级或四级，是解决居住区内外联系的通道，以下（ ）宽度的道路不符合居住区车道宽度。

(A) 9 米 (B) 7 米 (C) 4-6 米 (D) 2-3 米

29、（ ）不属于禁令标志。

(A) 红圈标志 (B) 红圈内横白条标志 (C) 红圈内停字标志 (D) 蓝长框横红条竖白条标志

30、（ ）不属于警告标志。

(A) 红长框白双箭头标志 (B) 黄三角形实心火车标志 (C) 黄三角形实心惊叹号标志 (D) 黄三角形实心行人过斑马线标志

31、配送车辆制动轮轮缘磨损厚度不超过原厚度的（ ）

(A) 30% (B) 40% (C) 50% (D) 60%

32、配送车辆在（ ）情况下不采用后轮制动。

(A) 路面积水和积冰 (B) 雨雪天气 (C) 泥水路面 (D) 沥青路面

33、配送车辆需要调整的装置一般包括（ ）。

(A) 车灯和喇叭 (B) 后视镜和座位 (C) 刹车片和车轮 (D) 配送箱和车网

34、冬季气温在0 度以下时，电池充满后行驶里程会缩短，电池的容量只能放出（ ）。

(A) 80% (B) 85% (C) 90% (D) 95%

35、配送箱配套物件不包括（ ）。

(A) 保鲜膜、袋 (B) 饮品小挂钩 (C) 泡沫垫 (D) 一次性餐盒

36、（ ）是城市人口、住宅和工业扩散的承载区，为建成区提供后备土地资源和农副产品。

(A) 混合功能区 (B) 住宅区 (C) 郊区 (D) 工业区

37、规划配送路线首先是系统“收集数据”，不包括（ ）。

(A) 配送区域的道路网络 (B) 订单量 (C) 交通状况 (D) 商家数量

38、热力图是了解客户在网站或者 app 上（ ）的有效数据统计工具，可以清晰地了解哪些区域更受到客户关注。

(A) 行为轨迹 (B) 年龄分布 (C) 性别分布 (D) 消费水平

39、热力图独特的（ ），可以框出指定区域的访问详情。

(A) 数字统计 (B) 数值统计 (C) 框统计 (D) 线统计

40、热力图是利用手机基站定位获取该区域的（ ），从而渲染地图颜色。

(A) 年龄 (B) 性别 (C) 消费水平 (D) 数量

41、当配送员未设置常驻送货区域但有配送员定位时，系统会指派送货地址在配送员定位位置()公里之内的订单给配送员。

(A) 3 (B) 4 (C) 5 (D) 6

42、临时调度订单是指在()的前提下，将订单转给其他配送员的过程。

(A) 可以正常配送 (B) 无法完成配送过程 (C) 系统指令 (D) 转单

43、转单的流程是登录 app，点击()，点击“转单”。

(A) “近单模式” (B) “同城模式” (C) “异地模式” (D) “订单详情页”

44、()的流程是登录 app，点击“上线”，若有转单且在合适的配送范围内，点击“接受转单”。

(A) 转单 (B) 预订单 (C) 急单 (D) 转收接单

45、以下()不属于配送员违规收取的帮送订单。

(A) 单价物品超过 20 公斤 (B) 单件物品三边之和超过 150 厘米 (C) 物品价值超过 3000 元 (D) 单件物品三边之和等于 150 厘米

46、()未参与《禁止寄送物品管理规定》的发布。

(A) 国家邮政局 (B) 交通运输部 (C) 公安部 (D) 国家安全部

(B) 47、订单信息中的备注信息上往往会有()的特殊要求，取餐时要注意确认。

(A) 客户 (B) 商家 (C) 平台 (D) 客服

48、()的外包装检查要求是外包装封口是否封住且无破损。

(A) 药品 (B) 饮料、汤汁 (C) 鲜花类 (D) 蛋糕类

49、以下()不符合处以 15 年有期徒刑、无期徒刑或者死刑，并没收财产的情形。

(A) 走私、贩卖、运输、制造毒品的首要分子 (B) 武装掩护走私、贩卖、运输、制造毒品的 (C) 以暴力抗拒检查、拘留、逮捕、情节严重的 (D) 参与有组织的跨省贩毒活动的

50、帮买物品价值较高，可在垫付货款后立即与客户联系，确认物品价值并发起()支付。

(A) 线上 (B) 线下现金 (C) 支付宝转账 (D) 微信转账

51、临时调度订单交接与核对的流程是登录 app，设置()，点击“上线”等后续设置。

(A) “近单模式” (B) “同城模式” (C) “异地模式” (D) “配送模式”

52、订单信息补录完成后，配送员根据平台新下发的订单信息进行商品配送，注意在配送前一定要核对的信息不包括()。

(A) 商品数量 (B) 客户变更收货地址或联系方式信息 (C) 客户变更商品信息 (D) 开票信息

53、普通发票由行业发票和专用发票组成，前者不包括()。

(A) 商业零售统一发票 (B) 商业批发统一发票 (C) 工业企业产品销售统一发票 (D) 居民行业定额发票

- 54、在商业会计中，() 可以用“预购定金”账户进行结算， 预付时增(借) 记上述账户，收货后结算冲销记减(贷) 方。
- (A) 应收货款 (B) 预付货款 (C) 应付货款 (D) 预收货款
- 55、() 核对是指依据订单信息，对已经收到的物品进行资金结算。
- (A) 应收货款 (B) 预付货款 (C) 应付货款 (D) 到付资费
- 56、处方药属于()。
- (A) 普通物品 (B) 特殊物品 (C) 违禁物品 (D) 限运品
- 57、给客户留下良好的第一印象的标准服务话术是()。
- (A) “您好” (B) “谢谢” (C) “再见” (D) “您的 XX 订单到了”
- 58、() 可以帮助配送员用最简洁的语言确定沟通中所需要表达的要点，提高沟通效率，提升客户体验感。
- (A) “您好” (B) “谢谢” (C) “再见” (D) 标准服务话术
- 59、同城模式为配送员优先展示远单的接单模式，一般同时接单量上限为() 单。
- (A) 3 (B) 6 (C) 7 (D) 8
- 60、() 的流程是登录 app，点击“上线”，选择接单模式， 系统根据接单模式推送订单，配送员根据自己的位置分析配送路线，根据配送路线接收系统推送的订单或抢单。
- (A) 订单接收 (B) 预订单 (C) 转单 (D) 接受转单
- 61、配送员接单后配送顺序优化方法不包括()。
- (A) 先送距离远的订单 (B) 先送距离近的订单 (C) 先送配送时间短的订单 (D) 再送配送时间长的订单
- 62、配送员取货时，要告知客户() 不能递送。
- (A) 禁运品 (B) 限运品 (C) 易损物品 (D) 高价值物品 63
- 、收取货款流程是物品送达时， 要主动提示客户检查物品， 同时提供小票、发票等支付凭证，客户确认无误后，在 app 上点击()。
- (A) “完成” (B) “已收货” (C) “送达” (D) “上线” 64
- 、外卖/帮买预约订单在预计送达时间前() 于客户处点击“送达” 会产生违规罚单。
- (A) 10 分钟 (B) 12 分钟 (C) 15 分钟 (D) 18 分钟
- 65、商户应在() 分钟内确认客户订单。
- (A) 5 (B) 8 (C) 10 (D) 15
- 66、《外卖配送服务规范》主要包括() 方面内容。
- (A) 3 (B) 4 (C) 5 (D) 6
- 67、外卖/帮买预约订单在预计送达时间前() 于客户处点击“送达” 会产生违规罚单。
- (A) 10 分钟 (B) 12 分钟 (C) 15 分钟 (D) 18 分钟
- 68、() 流程是是配送是配送员接单，确认订单，规划配送顺序，按时到商家取餐并确认

到店，联系客户，确认物品送达的指定位置， 配送，物品送达客户的指定位置， 配送完成，上(报系)进行核对。的过程。

(A) 订单接收 (B) 收取货款 (C) 订单送达 (D) 按时配送

69、配送物品验收是指在规定时间内，配送员将客户订单中的物品送达客户手中，客户依据() 进行核对的过程。

(A) 订单信息 (B) 物品信息 (C) 备注信息 (D) 订单信息与备注信息

70、配送物品验收与签收的流程是配送员配送物品，物品送达客户指定位置，客户依据订单信息与备注信息进行核对，核对物品确认无误后签收,()。

(A) 上报到系统平台 (B) 配送员拍照 (C) 配送员拍照，上报到系统平台 (D) 继续接单或抢单

71、增值税专用发票除校验普通发票需要校验的内容外，还需要校验的内容不包括()。

(A) 税种 (B) 税务机关名称 (C) 税率 (D) 税额

72、包装的作用不包括()。

(A) 保护产品 (B) 方便储运 (C) 增加重量 (D) 促进销售

73、()不属于包装的功能。

(A) 美化商品 (B) 吸引客户 (C) 拉动刚需 (D) 有利于促销

74、()用编织袋装好后加以捆扎。

(A) 碗、碟、勺、杯 (B) 相框、镜子 (C) 工艺品 (D) 衣服、被褥

75、配送餐箱一般可满足()单物品同时配送。

(A) 3-5 (B) 6-8 (C) 9- 12 (D) 12- 15

76、配送餐箱可以长效保温，保温时间可达()小时，保冷保热。

(A) 1-2 (B) 2-3 (C) 3-4 (D) 4-5

77、未配送物品信息上报是指配送员在配送物品的过程中， 出现() 状况， 无法完成正常配送，须将异常情况上报到网络平台的过程。

(A) 客户方面 (B) 商家方面 (C) 配送员个人 (D) 意想不到的

78、()是指异常订单无法完成正常配送，返回商家或客户手中的物品。

(A) 违禁品 (B) 未配送物品 (C) 限运品 (D) 调配物品

79、移交未配送物品的流程是登录 app，设置“配送模式”，点击“上线”，抢单/接收系统推单，核对订单信息，若为()，上报平台，移交未配送物品。

(A) 超时订单 (B) 正常订单 (C) 调配订单 (D) 异常订单

80、当配送员将临时调度订单送达客户处， 联系客户取餐， 协助客户验餐， 礼貌告别， 并点击()按钮。

(A) 已完成 (B) 已送达 (C) 已复核 (D) 已上报

81、物品确认是指物品送达客户手中后，客户依据() 核对确认无误的过程。

(A) 订单 (B) 发票 (C) 收据 (D) 手机信息

82、配送员确认上报一般有() 种方式。

(A) 1 (B) 2 (C) 3 (D) 4

83、配送员对帮买帮送订单送达超时了 5 分钟, 邮资扣款比例为()。

(A) 30% (B) 35% (C) 40% (D) 45%

84、暴力袭击正在依法执行职务的人民警察的, 处() 年以下有期徒刑、拘役或者管制。

(A) 1 (B) 3 (C) 5 (D) 7

85、配送员在配送过程中遇到各种纠纷时, 及时向() 反馈。

(A) 110 报警电话 (B) 122 交通事故报警热线 (C) 站长或“配送员热线” (D) 12345 市民热线

86、防御性驾驶是指驾驶员在驾驶过程中, 能够准确地预见由其他驾驶员、行人、不良天气或路况而引发的危险, 并能及时采取的各种措施防止事故发生, 其中不包括()。

(A) 必要 (B) 快速 (C) 有效 (D) 合理

87、交通事故不仅是由不特定的人员违反道路交通安全法规造成的, 也可以是由于各种不可抗拒的自然灾害造成的, 但不包括()。

(A) 地震 (B) 台风 (C) 雨雪 (D) 山洪

88、道路交通事故的分类不包括()。

(A) 轻微事故 (B) 一般事故 (C) 重大事故 (D) 巨大事故

89、重大事故是指一次造成死亡人数、重伤人数, 或者财产损失金额分别为() 的事故。

(A) 1-2 人, 3-10 人, 3-6 万元 (B) 3 人以上, 11 人以上, 6 万元以上 (C) 1 人, 8 人以上, 3-6 万元 (D) 2 人, 5 人以上, 3-6 万元

90、因两方或两方以上当事人的过错导致道路交通事故的, 根据其行为对事故发生的作用以及过错严重程度, 分别承担的责任不包括()。

(A) 主要责任 (B) 全部责任 (C) 同等责任 (D) 次要责任

91、事故中如有人员受伤要及时送到() 就医或者拨打 120 急救热线, 采取有力措施减少事故损失, 保护好现场。

(A) 一级公立医院 (B) 二级及以上公立医院 (C) 民办医院 (D) 部队医院

92、配送员因意外伤害造成伤残、死亡或者猝死的最高赔偿金额为 60 万元, 在二级及以上公立医院就医的意外医疗最高赔偿限额为() 万元, 不包括陪护、伙食、营养和安装假肢、假牙、假眼和残疾用具等费用。

(A) 5 (B) 10 (C) 20 (D) 60

93、配送员意外医疗所需理赔材料中不包括()。

(A) 索赔申请书 (B) 被保险人身份证复印件 (C) 被保险人就诊的所有医疗费票据原件 (D) 工伤事故报告

94、第三者财产损失所需理赔材料中不包括()。

(A) 索赔申请书(B) 第三者受损财产维修清单及发票原件(C) 受损财产照片(D) 第三者就诊的所有医疗费票据原件

95、app“配送员保险”中的报案信息通过审核后需要上传理赔材料，保险公司会在()工作日内完成材料审核。

(A) 1 (B) 2 (C) 3 (D) 7

96、公共卫生不包括()。

(A) 传染病的预防、监控和治疗(B) 对食品、药品、公共环境卫生的监督管理(C) 免疫接种(D) 慢病管理

97、公共卫生中的传染病不包括()。

(A) 结核病(B) 艾滋病(C) 重症急性呼吸综合征(SARS)(D) 脑卒中

98、公共卫生安全工作应坚持的原则不包括()。

(A) 预防为主(B) 以人为本(C) 服务员工健康(D) 生命至上

99、()是一种配送员与客户不见面的配送形式。

(A) 门到门配送(B) 无接触配送(C) 专送(D) 集中配送

100、配送员在收到配送货款后，根据()与所收货款进行核对，授课金额与订单金额必须相符。

(A) 配送平台的订单金额(B) 小票金额(C) 发票金额(D) 收据金额

101、食品安全的含义不包括()。

(A) 食品无毒、无害(B) 符合应当有的营养要求(C) 对人体健康不造成任何急性、亚急性或者慢性危害(D) 添加任何添加剂。

102、食品的营养要求除包括营养素外，还应包括()。

(A) 该食品的消化吸收率(B) 对人体维持的生理调节作用(C) 该食品的消化吸收率和对人体维持的生理调节作用(D) 维持生命体征

103、个人基本信息不包括()。

(A) 姓名(B) 性别(C) 住址(D) 面部特征

104、电话号码信息泄露会导致大量陌生电话，不包括()。

(A) 推销保险(B) 推销教育培训(C) 推销金融产品(D) 公安部门要求协助调查

105、网约配送服务的隐私保护通话功能由 A×B 模式来实现，()通过平台临时分配的隐私号码呼叫对方，不暴露自己的真实号码，从而实现个人隐私的保护作用。

(A) 配送员和客户(B) 商家和客户(C) 配送员和商家(D) 客户和平台

106、送餐环节异常不包括()。

(A) 联系不上客户(B) 客户要求无接触配送(C) 客户修改配送地址(D) 客户拒绝收餐

107、取餐环节异常的在app上处理流程是到达客户地址附近——联系客户——点击“()”，

点击“上报异常”——继续配送或取消。

(A) 遇到问题 (B) 客户修改配送时间 (C) 客户修改配送地址 (D) 客户拒绝收餐

108、() 指消费者为生活需要购买、使用商品或接受服务，与经营者发生消费者权益争议后，请求消费者权益保护组织调解，要求保护自身合法权益的行为。

(A) 投诉 (B) 客户投诉 (C) 消费者投诉 (D) 公民投诉

109、消费者投诉指消费者为生活需要购买、使用商品或接受服务，与经营者发生消费者权益争议后，请求()，要求保护自身合法权益的行为。

(A) 12345 投诉 (B) 110 报警 (C) 市场监督管理部门投诉 (D) 消费者权益保护组织调解

110、() 是指受到损失的一方当事人向违约的一方当事人提出损害赔偿的要求。

(A) 申诉 (B) 投诉 (C) 索赔 (D) 理赔

111、配送员在一个自然周内出现 3 次各类违规行为的，将被扣罚()元。

(A) 0-3 (B) 4-8 (C) 9-13 (D) 14-18

112、系统平台将相应的()移交到相关部门进行处理，同时根据商家管理细则对商家进行处罚，并对配送员做出处理反馈。

(A) 客户投诉 (B) 商家投诉 (C) 客户和商家投诉 (D) 配送员投诉

113、发生交通事故造成发生人身伤害要及时将伤员送到()医院就医，送医凭证是申请索赔的重要依据。

(A) 一级医院 (B) 二级及以上医院 (C) 三级医院 (D) 民营医院

114、申诉是基于遇到非配送员本人原因导致订单无法完成配送或无法准时配送等异常情况，配送员对()对自己的处罚和扣款提供相应证据进行说明，减少个人损失。

(A) 客户 (B) 商家 (C) 所属配送公司 (D) 平台

115、罚单产生后，配送员的()有时效要求，超过时效，系统入口将关闭。

(A) 申诉 (B) 投诉 (C) 索赔 (D) 理赔

116、由于客户方面原因处理客诉反馈意见的常见申诉不包括()。

(A) 联系不上客户 (B) 客户修改配送时间 (C) 客户修改配送地址 (D) 客户要求无接触配送

117、客户拒收是指配送员到达()后，客户拒绝收取物品。

(A) 商家地址 (B) 客户地址 (C) 无接触配送点 (D) 平台地址

118、() 是指配送员在规定时间内，没有将物品送达到客户手中。

(A) 配送延误 (B) 配送员拒接 (C) 客户拒收 (D) 客户投诉

119、配送员到达商家位置，点击“上报到店”，如商家在()分钟内未完成出餐，配送员在“订单详情”页点击“遇到问题”，选择“商家出餐慢”，选择“取消订单或继续等待”。

(A) 5 (B) 10 (C) 15 (D) 20

120、配送员接单()分钟未取送餐，配送员应联系客户，说明无法送达，赔付，且不能

申诉。

(A) 10 (B) 15 (C) 20 (D) 30

121、上报客户失联，报备成功后，如果客户在 30 分钟内未发起第二次配送，配送员应在 () 小时内将餐品归还商家，并在商家位置上传返餐证据并取消订单。

(A) 0.5 (B) 1 (C) 1.5 (D) 2

122、上报客户失联，报备成功后，如果客户在 () 分钟内发起第二次配送，配送员需要再次配送。

(A) 10 (B) 15 (C) 20 (D) 30

123、客户位置无法进入是指客户地址区域较大，且不允许配送人员进入配送，比如 () 。

(A) 写字楼 (B) 酒店 (C) 居民楼 (D) 医院

124、() 是指在交易过程中因出现意想不到的状况而无法完成交易的订单。

(A) 配送延误 (B) 异常订单 (C) 客户失联 (D) 客户拒收

125、引发异常订单中的定位错误不包括 () 。

(A) 商家地址定位错误 (B) 客户地址定位错误 (C) 商家地址或客户地址定位错误 (D) 平台地址定位错误

126、应急处理的本质是指为了降低突发事件的危害，不包括对突发事件进行有效的 () 。

(A) 检测 (B) 应对 (C) 控制 (D) 处理。

127、应急处理的原则不包括 () 。

(A) 预防为主、防救结合 (B) 以人为本、生命第一 (C) 国家动员、全面参与 (D) 军民结合、平战结合

128、突发事件是指突然发生的危及人的生命、财产安全及社会治安秩序而需要 () 的事件。

(A) 快速处理 (B) 紧急处理 (C) 应急处理 (D) 正确处理

129、对 () 应灵活应变，巧妙使用沟通技巧、先安抚客户情绪，处理不了的，及时汇报。

(A) 客户投诉 (B) 客户失联 (C) 紧急事件 (D) 恐怖事件

130、突发事件的处理流程是第三步是 () 。

(A) 联系客服 (B) 取证、拍照 (C) 报案 (D) 上报异常情况

131、当危及人员安全时，应优先考虑保护人员。当自行车和他车有可能发生危险时，应为对方提供便利的避让措施，把危险的避让措施留给自己属于 () 原则。

(A) 沉着、冷静 (B) 重减速、轻方向 (C) 先人后物、先人后己 (D) 避重就轻、减少损失

132、() 是指突然发生的危及人的生命、财产安全及社会治安秩序的事件。

(A) 紧急事件 (B) 突发事件 (C) 紧急情况 (D) 恐怖事件

133、紧急情况下的交通阻塞不包括 () 。

(A) 市政道路引发的交通阻塞(B) 各类媒体单位、社会团体参观导致的交通阻塞(C) 交通事故引发的交通阻塞(D) 游行集会引发的交通阻塞

134、需要反恐反暴处理的紧急情况不包括()。

(A) 采取暴力手段造成严重社会危害行为(B) 采取破坏手段造成严重社会危害行为(C) 采取恐吓手段造成严重社会危害行为(D) 采取散布谣言手段造成严重社会危害行为

135、配送过程中,若与其他车辆发生碰撞,导致对方车辆损坏,应()处理,并保证伤者及时就医治疗。

(A) 向平台报备(B) 向站长报备(C) 向保险公司报案(D) 报警

136、“您好,XX 配送员!”这种自报身份的规范一般不用于()环节。

(A) 打电话给客户时(B) 见到客户时(C) 进入商家时(D) 离开商家时

137、网约配送员在商家的行为规范不包括()。

(A) 配送过程中,务必佩戴好头盔,遵守交通法规(B) 为确保不延误配送要争分夺秒,高速行驶(C) 禁止闯红灯、注意交通安全(D) 若路上抢单或打电话、发短信必须靠路边停车

138、“谢谢!”属于()场景礼貌用语。

(A) 问候(B) 询问催促(C) 感谢(D) 道别

139、配送订单一般不包括()。

(A) 餐食外卖(B) 家政服务(C) 快递物品(D) 动物

140、有利于培养客户忠诚度、取得竞争优势属于个性化服务的()。

(A) 目标(B) 远景(C) 要求(D) 作用

141、配送员做好个性化服务,()是配送员应具备的条件。

(A) 站在客户角度思考问题(B) 以客户需求为中心(C) 有良好的基本服务(D) 用爱感动客户

142、()是一种以网站为媒介,向互联网访客与网站内部员工提供即时沟通页面的通信技术。

(A) 在线客服服务(B) MSN (C) 微信(D) QQ

143、无缝沟通的作用不包括()。

(A) 客户和客服人员即时交流(B) 无限增加即时在线服务人数(C) 降低沟通门槛(D) 提高成交概率

144、根据客户的()识别客户的行为习惯,主要用于对客户进行分类。

(A) 购买记录(B) 消费习惯(C) 新事物接受程度(D) 家庭情况

145、客户关系不包括()。

(A) 单纯的交易关系(B) 通信联系(C) 日常接触(D) 买卖合同或联盟关系

146、两个企业通过共同安排争取更大市场份额与利润,竞争对手进入这一领域存在极大的

难度，属于()客户关系。

(A) 买卖关系 (B) 合作伙伴关系 (C) 竞争伙伴关系 (D) 战略联盟关系

147、客户关系维护不包括()。

(A) 明确目标、责任和期望 (B) 积极主动反馈，但不要过快反应 (C) 持续跟进客户 (D) 事后沟通增加的费用

148、与商家沟通的流程的第四步是()。

(A) 确认目标人群 (B) 促成交易 (C) 根据商家现状和需求引导介绍 (D) 签约

149、客户对配送的特殊需求可以()。

(A) 通过电话提出 (B) 通过短信留言 (C) 通过客服留言 (D) 在订单备注里查到 150
、根据客户问题反馈，配送员可通过系统平台查看并做出相应的回应的情况不包括()。(A)
申诉 (B) 上报 (C) 举证 (D) 举报

第 六 部分

操作技能考核模拟试卷

注 意 事 项

1. 考生根据操作技能考核通知单中所列的试题做好考核准备；
2. 请考生仔细阅读试题单中具体考核内容和要求，并按要求完成操作或进行笔答或口答，若有笔答请考生在答题卷上完成。
3. 操作技能考核时要遵守考场纪律，服从考场管理人员指挥，以保证考核安全顺利进行。

注：操作技能考核试题评分表及答案是考评员对考生考核过程及考核结果的评分记录表，也是评分依据。

网约配送员(四级)操作技能考核 试题单

试题代码： 1.1.1

试题名称：检查配送车辆

考核时间： 4 min

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)、配送车辆(图片)。

2.工作任务

- (1)对配送车辆制动系统安全检查。
- (2)对配送车辆后视镜和车灯安全检查。

3.技能要求

- (1) 能对配送车辆的制动系统进行安全性检查。
- (2) 能对配送车辆后视镜和车灯进行安全性检查。

4.质量指标

- (1)制动带裂纹和磨损状况。
- (2)制动轮与制动带抱紧的接触弧长和间隙情况。
- (3)制动器弹簧、小轴和轴孔的磨损情况。
- (4)制动连锁装置完好状况。
- (5)手制动机构状况。
- (6)脚制动机构状况。
- (7)左右后视镜调整状况。
- (8)车灯状况。

网约配送员(四级)操作技能考核 试题单

试题代码： 1.2.1

试题名称：识别与配送限运品

考核时间： 4 min

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)。

2.工作任务

- (1)查阅订单详情。
- (2)限运品处理。

3.技能要求

- (1)能查阅订单详情。
- (2)能对限运品妥善处理。

4.质量指标

- (1)帮买订单价值规定。
- (2)运送订单单件物品重量、体积、价值规定。
- (3)运送特殊物品的数量和重量规定。
- (4)运送贵重及易碎物品的规定。
- (5)订单详情的具体内容。
- (6)限运品处置规范。

网约配送员(四级)操作技能考核

试题单

试题代码： 2.1.1

试题名称：核对货款

考核时间： 4 min

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)。

2.工作任务

- (1)抢单和接收系统推单。
- (2)核对订单信息和货款。

3.技能要求

- (1)会抢单和接收系统推单。
- (2)会核对订单信息和垫付货款。

4.质量指标

- (1)抢单和接收系统推单步骤。
- (2)核对订单规范。
- (3)垫付货款、发起支付和配送规范。

网约配送员(四级)操作技能考核 试题单

试题代码：2.2.1

试题名称：收取货款

考核时间：4 min

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)、配送车辆(图片)、头盔(图片)、配送箱(图片)。

2.工作任务

- (1)抢单和接收系统推单。
- (2)核对订单信息和到店购买物品。
- (3)发起支付金额给客户推送线上支付。

3.技能要求

- (1)会抢单和接收系统推单。
- (2)会核对订单信息和到店购买物品。
- (3)会发起支付金额并给客户推送线上支付。

4.质量指标

- (1)抢单和接收系统推单步骤。
- (2)核对订单规范。
- (3)发起线上支付要求。
- (4)送达后交付物品规范。

网约配送员(四级)操作技能考核 试题单

试题代码：2.3.1

试题名称：上报未配送物品信息

考核时间：4 min

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)、配送车辆(图片)、头盔(图片)、配送箱(图片)。

2.工作任务

出现不同情况上报未配送物品信息。

3.技能要求

- (1)会对客户拒绝收餐情况上报未配送物品信息。
- (2)会对联系不上客户情况上报未配送物品信息。
- (3)会对客户发现漏餐或送错餐情况上报未配送物品信息。
- (4)会对商家地址错误或客户地址错误情况上报未配送物品信息。
- (5)会对送餐途中发生餐损或丢餐情况上报未配送物品信息。

4.质量指标

- (1)客户拒绝收餐情况上报未配送物品信息规范。
- (2)联系不上客户情况上报未配送物品信息规范。
- (3)客户发现漏餐或送错餐情况上报未配送物品信息规范。
- (4)商家地址错误或客户地址错误情况上报未配送物品信息规范。
- (5)送餐途中发生餐损或丢餐情况上报未配送物品信息规范。

网约配送员(四级)操作技能考核 试题单

试题代码：3.1.1

试题名称：防御性驾驶的技巧

考核时间：4 min

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)车辆(电动自行车、电动轻便摩托车、机动车)图片。

2.工作任务

安全驾驶，避免事故发生。

3.技能要求

- (1)驾驶过程中，能够准确预见由其他驾驶员、行人、不良天气或路况而引发的危险。
- (2)能采取必要、合理、有效的措施防止事故发生。

4.质量指标

- (1)行车前准备规范。
- (2)行车守则。
- (3)机动车盲区与内轮差风险识别。
- (4)规避大货车规范。

网约配送员(四级)操作技能考核 试题单

试题代码： 3.2.1

试题名称：处理外卖食品安全隐患

考核时间： 4 min

1.场地设备要求

(1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。

(2)配送箱(图片)。

2.工作任务

外卖食品安全隐患识别。

3.技能要求

能处理外卖食品安全隐患。

4. 质量指标

(1)识别黑作坊规范。

(2)识别劣质食品规范。

(3)处理散落食品规范。

网约配送员(四级)操作技能考核 试题单

试题代码：4.1.1

试题名称：处理简单配送异常

考核时间：4 min

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)。

2.工作任务

处理各种简单配送异常。

3.技能要求

- (1)会处理商家出餐慢配送异常。
- (2)会处理商家未营业配送异常。
- (3)会处理商家自配送异常。
- (4)会处理商家无货配送异常。
- (5)会处理商家地址错误配送异常。

4.质量指标

- (1)商家出餐慢配送异常处理规范。
- (2)商家未营业配送异常处理规范。
- (3)商家自配送异常处理规范。
- (4)商家无货配送异常处理规范。
- (5)商家地址错误配送异常处理规范。

网约配送员(四级)操作技能考核 试题单

试题代码： 4.2.1

试题名称：处理配送异常

考核时间： 4 min

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)、配送车辆(图片)、配送头盔(图片)、配送箱(图片)。

2.工作任务

处理各种配送异常。

3.技能要求

- (1)会应对客户拒收并做后续处理。
- (2)会处理餐损导致配送异常。
- (3)会处理赔付。

4.质量指标

- (1)客户拒收后处理规范。

(2)餐损处理规范。

(3)赔付处理规范。

网约配送员(四级)操作技能考核 试题单

试题代码： 5.1.1

试题名称：主动沟通

考核时间： 4 min

1.场地设备要求

- (1)标准机房，含规定配置的电脑(含键盘、鼠标和耳麦)不少于 30 台。
- (2)有足够电量的多部智能手机(图片)、充满电的充电宝(图片)、配送车辆(图片)、头盔(图片)、配送箱(图片)。

2.工作任务

主动与客户/商家沟通。

3.技能要求

- (1)会使用标准服务用语。
- (2)会主动与客户/商家沟通。

4.质量指标

- (1)在商家、客户服务的文明礼貌用语规范。
- (2)在商家、在配送途中、在客户处的行为(肢体语言)规范。

附件：

职业技能等级认定参评人员须知

为规范技能人才评价违纪违规行为的认定与处理，维护技能人才评价的公平、公正，保障参评人员的合法权益，根据《技能人才评价违纪违规行为处理工作指引（试行）》要求，结合本市实际情况，现将参评人员须知告知如下：

一、参评人员申报职业技能等级认定时须了解申报要求，并承诺提供的申报材料均真实、有效，经系统生成的报名表应由参评人员确认所填信息无误并签字后，提交原件至评价机构。一经查实存在不符合申报条件或申报材料虚假伪造的，将取消其考试资格及考试成绩，虚假材料及考核评价费不予退还，已获得的证书作无效处理。

二、参评人员有下列行为之一的，取消当次该科目成绩。

- 1、携带禁携物品(包括与评价内容相关的书籍、资料、电子产品、通讯设备以及规定以外的工具等)进入座位(或考位)或未将禁携物品放在指定位置，经提醒拒不改正的；
- 2、未在规定的座位(或考位)参加评价，或未经工作人员允许擅自离开座位(或考位)，经提醒拒不改正的；
- 3、在考场(或考区)禁止的范围内，喧哗、吸烟或实施其他影响考场秩序的行为，经提醒拒不改正的；
- 4、其他违反考场规则但尚未构成作弊的行为。

三、参评人员有下列行为之一的，取消当次全部科目成绩，且当年不得参加评价。

- 1、在评价过程中使用规定以外的带拍照、存储、传输或通讯功能的电子设备(如相机、手机、耳机、U盘、手提电脑、智能手表、智能手环等)或其他电子用品的；
- 2、抄袭或协助他人抄袭试题答案或与评价内容相关资料等的；
- 3、故意损毁试卷、工件或考试材料的；
- 4、擅自将试题、答卷或者有关内容带出考场的；
- 5、存在其他作弊但对其他应试人员未造成严重干扰的行为。

四、参评人员有下列行为之一的，取消当次全部科目成绩。情节轻微的，2年内不得参加评价；情节严重的，5年内不得参加评价，并依据有关法律法规移送有关部门。

- 1、通过虚假承诺、提供虚假材料以及其他非正当手段取得参加评价资格的；
- 2、评价前以非正当手段获得试题或答案或进行传播的；
- 3、抢夺、窃取他人试卷或胁迫他人配合作弊、偷换工量器具或工件等的；
- 4、由他人冒名顶替参加评价或替他人参加评价的；
- 5、串通作弊或参与有组织作弊的；
- 6、故意损毁评价设备（含视频监控系统）、材料，造成设备事故、人身伤害或设备主要零部件损坏的；
- 7、其他影响恶劣或严重扰乱评价管理秩序的行为。

评价活动结束后，发现参评人员违纪违规行为并经确认的，依照以上规定处理，对其中已颁发证书的，由评价机构或评价机构监管部门宣布评价成绩无效，并对已发放证书、已上网证书数据及时作出相应处理。

上海市快递行业协会

2024 年 4 月