

职业技能认定考核指导手册

网约配送员

五级/初级

上海市快递行业协会

2024年4月

目 录

第一部分 网约配送员（五级）考核方案.....	1
第二部分 理论知识认定要素细目表.....	2
第三部分 操作技能认定要素细目表.....	9
第四部分 理论知识复习题.....	11
【基本要求】	11
【订单接收与验视】	16
【订单配送】	21
【安全与质量管理】	26
【异常处理】	30
【客户服务与开发】	34
第五部分 操作技能复习题.....	37
【订单接收与验视】	37
【订单配送】	46
【安全与质量管理】	52
【异常管理】	58
【客户服务与开发】	67
第六部分 理论知识考试模拟试卷.....	73
第七部分 操作技能考核模拟试卷.....	80
职业技能等级认定参评人员.....	88

网约配送员（五级）考核方案

一、考核方式

网约配送员（五级）的考核方式分为理论知识考试和操作技能考核。理论知识考试和操作技能考核均采用机考的方式。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 min）

题型	题库参数	考试方式	题库题量	考核题量	分值（分/题）	配分（分）
判断题	闭卷机考		316	30	1	30
单选题			316	70	1	70
小计	—	—	632	100	—	100

三、操作技能考核方案

考核项目表

职业（工种）名称		网约配送员			等级	五级			
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 与验视	1	接单前准备	操作	必考	5	3	1	10
		2	订单收取	操作	必考				
		3	订单核对	操作	抽考	5	3	1	10
		4	接单后处理	操作	抽考				
2	订单配送	1	配送前准备	操作	必考	5	3	1	15
		2	配送服务	操作	必考				
		3	配送后处理	操作	必考	5	3	1	10
3	安全与质量 管理	1	公共安全防护	操作	抽考	5	3	1	20
		2	管理安全防护	操作	抽考				
4	异常处理	1	客诉处理	操作	抽考	10	3	1	25
		2	异常订单处理	操作	抽考				
		3	应急处理	操作	抽考				
5	客户服务 与开发	1	客户服务	操作	抽考	5	3	1	10
		2	客户维护	操作	抽考				
合 计						40	36	7	100
备注									

《网约配送员》（五级）

理论知识考试要素细目表

项目名称					网约配送员	等级	五级
序号	考核点代码				名称·内容		备注
	章	节	目	点			
	1				基本要求		
	1	1			职业道德		
	1	1	1		职业道德基本知识		
1	1	1	1	1	职业道德概念		
2	1	1	1	2	职业道德的定义		
3	1	1	1	3	职业道德的特点		
4	1	1	1	4	职业道德的基本范畴和主要内容		
	1	1	2		职业守则		
5	1	1	2	1	职业守则的定义		
6	1	1	2	2	职业守则的 4 个要求		
7	1	1	2	3	职业守则的普遍性		
8	1	1	2	4	职业守则的特殊性		
	1	2			基础知识		
	1	2	1		专业基础知识		
9	1	2	1	1	网约配送定义		
10	1	2	1	2	网约配送涉及的三大主体		
11	1	2	1	3	配送服务运送需求的设备		
12	1	2	1	4	车辆配置要求		
13	1	2	1	5	头盔配置要求		
14	1	2	1	6	配送箱（包）要求		
15	1	2	1	7	平台规划交通路线		
16	1	2	1	8	突发安全应急事件处理的首要原则		
	1	2	2		职业基础知识		
17	1	2	2	1	网约配送员含义		
18	1	2	2	2	网约配送服务流程		
19	1	2	2	3	网约配送职业素养		
20	1	2	2	4	网约配送技能要求		
21	1	2	2	5	网约配送健康要求		

22	1	2	2	6	安全要求和信息保护	
	1	2	3		相关法律、法规知识	
23	1	2	3	1	劳动关系认定的三要素	
24	1	2	3	2	合同订立的一般规定	
25	1	2	3	3	安全生产工作方针	
26	1	2	3	4	消费者的权利	
27	1	2	3	5	劳动争议解决的途径	
28	1	2	3	6	道路交通违章处罚的分类	
29	1	2	3	7	道路交通事故责任认定	
30	1	2	3	8	非机动车交通安全注意事项	
31	1	2	3	9	食品贮存、运输和装卸的法律规定	
32	1	2	3	10	危害国家安全行为的概述	
	2				订单接收与验视	
	2	1			接单前准备	
	2	1	1		配送装备配戴要求	
33	2	1	1	1	电子通讯设备	
34	2	1	1	2	车辆，配送箱（包）	
35	2	1	1	3	安全装备	
	2	1	2		配送装备使用和清洁知识	
36	2	1	2	1	运输工具及用品用具的检查要点	
37	2	1	2	2	运输工具及用品用具的清洁	
	2	1	3		仪容仪表要求	
38	2	1	3	1	个人仪容仪表的整理	
39	2	1	3	2	个人证件准备	
40	2	1	3	3	其他防护物品佩戴	
	2	1	4		城市区域、道路划分知识	
41	2	1	4	1	城市的功能区域划分	
42	2	1	4	2	城市道路路网的四种结构以及道路分类	
	2	2			订单收取	
	2	2	1		订单的推送与接收要求	
43	2	2	1	1	接收配送服务平台派单	
44	2	2	1	2	已发布的订单信息进行抢单	
	2	2	2		定位与路径规划知识	
45	2	2	2	1	手机定位功能	

46	2	2	2	2	多地点最短路径规划	
	2	3			订单核对	
	2	3	1		订单信息核对知识	
47	2	3	1	1	订单信息核对基本要素：配送时间要求，订单品类，数量，重量等	
48	2	3	1	2	配送服务用户位置联系方式	
	2	3	2		订单外包装检查基本要求	
49	2	3	2	1	外包装外观要求	
50	2	3	2	2	外包装填充物要求	
	2	4			接单后处理	
	2	4	1		订单的补录要求	
51	2	4	1	1	补录订单信息要点	
52	2	4	1	2	补录订单的补录要求	
	2	4	2		收据或发票的开具知识	
53	2	4	2	1	收据的基本内容	
54	2	4	2	2	发票的基本内容	
	2	4	3		预付款的结算知识	
55	2	4	3	1	预付款结算凭证	
56	2	4	3	2	接单后上报平台	
	3				订单配送	
	3	1			配送前准备	
	3	1	1		与消费者的联系与沟通知识	
57	3	1	1	1	电话礼仪要求	
58	3	1	1	2	沟通信息要求	
59	3	1	1	3	客户隐私保护	
	3	1	2		物品的分类及存放知识	
60	3	1	2	1	物品外包装要求	
61	3	1	2	2	物品存放环境要求	
62	3	1	2	3	物品分类方法	
63	3	1	2	4	配送物品装卸要求	
	3	1	3		订单的接收与配送顺序的优化	
64	3	1	3	1	订单接收反馈	
65	3	1	3	2	配送顺序遵循的原则	
66	3	1	3	3	配送路径	

	3	2			配送服务	
	3	2	1		配送时间地点达到消费者要求	
67	3	2	1	1	配送时间地点依据消费者要求	
68	3	2	1	2	地点核对	
69	3	2	1	3	配送时间	
70	3	2	1	4	使用平台推荐的路线	
	3	2	2		配送物品的验视与签收知识	
71	3	2	2	1	订单和物品一致	
72	3	2	2	2	物品完整签收确认	
73	3	2	2	3	发票或收据验收	
74	3	2	2	4	客户签收确认订单	
	3	2	3		配送清单与发票支付的相关要求	
75	3	2	3	1	配送清单完整	
76	3	2	3	2	发票金额（仅物品金额）	
77	3	2	3	3	支付方式	
78	3	2	3	4	订单尾款支付	
	3	3	4		包装保护相关知识	
79	3	3	4	1	包装的作用	
80	3	3	4	2	包装原则	
81	3	3	4	3	包装注意事项	
	3	3			配送后处理	
	3	3	1		物品的确认知识	
82	3	3	1	1	物品数量种类	
83	3	3	1	2	物品重量确认	
84	3	3	1	3	物品外观	
	3	3	2		超时赔付相关知识	
85	3	3	2	1	超时赔付定义	
86	3	3	2	2	超时赔付目的	
87	3	3	2	3	超时赔付申诉	
88	3	3	2	4	赔付方式	
	4				安全与质量管理	
	4	1			公共安全防护	
	4	1	1		公共卫生安全知识	
89	4	1	1	1	公共卫生安全定义	

90	4	1	1	2	公共卫生安全范围	
91	4	1	1	3	传染病预防	
92	4	1	1	4	个人卫生	
93	4	1	1	5	食品卫生安全	
94	4	1	1	6	医疗急救	
	4	1	2		货款安全知识	
95	4	1	2	1	现金真伪辨别	
96	4	1	2	2	防抢防盗	
97	4	1	2	3	移动支付定义	
98	4	1	2	4	移动支付的实现方式分类	
99	4	1	2	5	移动支付风险	
100	4	1	2	6	移动支付安全防范	
	4	2			管理安全防护	
	4	2	1		交通事故处理流程要求	
101	4	2	1	1	交通事故的定义	
102	4	2	1	2	肇事逃逸法律规定	
103	4	2	1	3	交通事故后果分类	
104	4	2	1	4	交通事故处理的步骤	
105	4	2	1	5	交通事故现场保护	
106	4	2	1	6	报备网约配送平台	
	4	2	2		保险报案流程要求	
107	4	2	2	1	保险理赔时间要求	
108	4	2	2	2	保险报案的方式及提交资料	
109	4	2	2	3	骑手保险项目	
110	4	2	2	4	配送员保险范围	
111	4	2	2	5	理赔标准	
112	4	2	2	6	责任免除条款	
	5				异常处理	
	5	1			客户处理	
	5	1	1		投诉与索赔信息的记录要求	
113	5	1	1	1	客户投诉原因分析	
114	5	1	1	2	客户投诉心理分析	
115	5	1	1	3	投诉处理的技巧	
116	5	1	1	4	投诉信息记录要求	

	5	1	2		投诉与索赔信息移交要求	
117	5	1	2	1	时效要求	
118	5	1	2	2	平台移交程序	
	5	2			异常订单处理	
	5	2	1		异常订单的识别知识	
119	5	2	1	1	恶意订单识别	
120	5	2	1	2	禁收物品	
121	5	2	1	3	商品重量识别	
122	5	2	1	4	食品变质识别	
123	5	2	1	5	虚假订单	
124	5	2	1	6	地点定位错误识别	
	5	2	2		异常订单的上报要求	
125	5	2	2	1	无法进入位置上报	
126	5	2	2	2	恶意订单上报	
127	5	2	2	3	商户出餐慢上报	
128	5	2	2	4	联系不上顾客上报	
129	5	2	2	5	顾客定位有误上报	
130	5	2	2	6	商家位置不准上报	
	5	3			应急处置	
	5	3	1		紧急情况的判定知识	
131	5	3	1	1	台风	
132	5	3	1	2	洪水	
133	5	3	1	3	泥石流	
134	5	3	1	4	沙尘暴天气	
135	5	3	1	5	高温暴晒	
136	5	3	1	6	雷暴天气	
137	5	3	1	7	火灾	
138	5	3	1	8	失温冻伤	
139	5	3	1	9	溺水	
140	5	3	1	10	心梗	
	5	3	2		突发事件的上报知识	
141	5	3	2	1	常用紧急救援电话	
142	5	3	2	2	上报平台	
	6				客户服务与开发	

	6	1			客户服务	
	6	1	1		文明礼貌用语知识	
143	6	1	1	1	礼貌的基本要求	
144	6	1	1	2	日常文明礼貌用语	
145	6	1	1	3	接听电话文明礼貌用语	
146	6	1	1	4	打电话文明礼貌用语	
147	6	1	1	5	接待来客文明礼貌用语	
148	6	1	1	6	到外单位办事文明礼貌用语	
	6	1	2		在线客服服务知识	
149	6	1	2	1	服务态度诚恳	
150	6	1	2	2	问答礼貌周全	
151	6	1	2	3	处理异议冷静沉着	
	6	2			客户维护	
	6	2	1		客户配送需求相关知识	
152	6	2	1	1	配送服务质量	
153	6	2	1	2	配送规模	
154	6	2	1	3	配送服务技巧	
155	6	2	1	4	配送改善	
	6	2	2		客户问题反馈相关要求	
156	6	2	2	1	反馈问题收集	
157	6	2	2	2	问题整理	
158	6	2	2	3	反馈响应	

《网约配送员》（五级）

操作技能考核要素细目表

职业（工种）名称				网约配送员	等级	五级
序号	考核点代码			名称·内容		备注
	项目	单元	细目			
	1			订单接收与验视		
	1	1		接单前准备		
1	1	1	1	手机、充电宝配戴和使用		
2	1	1	2	手机、充电宝的电量及流量检查		
3	1	1	3	配送箱清洁和整理		
4	1	1	4	配送车辆清洁和整理		
5	1	1	5	身体状态和仪容仪表检查		
6	1	1	6	电子地图的使用		
	1	2		订单收取		
7	1	2	1	平台订单接收		
8	1	2	2	到达订单收取地点的路线规划		
9	1	2	3	接单信息上报平台		
	1	3		订单核对		
10	1	3	1	订单号码，物品名称核对		
11	1	3	2	订单物品数量核对		
12	1	3	3	订单外包装标识核对		
13	1	3	4	包装完整度检查		
	1	4		接单后处理		
14	1	4	1	订单信息的补录		
15	1	4	2	协调收据或发票开立		
16	1	4	3	与商户的预付款的支付		
17	1	4	4	已接单信息到平台的上报		
	2			订单配送		
	2	1		配送前准备		
18	2	1	1	订单内容和地址与消费者的核对		
19	2	1	2	订单物品的分类存放		
20	2	1	3	配送顺序的编排		

	2	2		配送服务	
21	2	2	1	订单物品的按时配送	
22	2	2	2	协助消费者进行物品验视, 签收	
23	2	2	3	配送清单, 发票提供	
24	2	2	4	配送物品包装保护	
	2	3		配送后处理	
25	2	3	1	配送完成信息的上报	
26	2	3	2	超时订单赔付情况上报	
	3			安全与质量管理	
	3	1		公共安全防护	
27	3	1	1	公共卫生防护	
28	3	1	2	公共安全防护	
29	3	1	3	订单货款安全保障	
	3	2		管理安全防护	
30	3	2	1	通过网络平台进行交通事故处理	
31	3	2	2	通过网络平台进行保险报案	
	4			异常管理	
	4	1		客诉处理	
32	4	1	1	投诉与索赔信息的记录	
33	4	1	2	投诉与索赔信息的移交	
	4	2		异常订单处理	
34	4	2	1	异常订单的识别	
35	4	2	2	异常订单的上报	
	4	3		应急处理	
36	4	3	1	紧急情况的判定	
37	4	3	3	突发事件的上报	
	5			客户服务与开发	
	5	1		客户服务	
38	5	1	1	文明礼貌用语的使用	
39	5	1	2	客户服务的在线操作	
	5	2		客户维护	
40	5	2	1	对覆盖范围内客户配送需求的满足	
41	5	2	2	将客户问题向平台反馈	

第 4 部分 理论知识复习题

【基本要求】

一、判断题（将判断结果填入括号中。正确的填“√”，错误的填“×”）

1. 良好的职业道德有利于人们养成良好的道德习惯，有利于两个文明建设的发展。（ ）
2. 职业道德概念就是员工要遵纪守法，做良好的公民（ ）
3. 职业道德起到稳定社会的作用。（ ）
4. 职业道德促进社会生产力的发展，提高劳动生产率。（ ）
5. 职业道德的特殊性是指只适用特定的职业领域，只约束该职业从业人员的职业行为。（ ）
6. 职业道德有助于提高个人道德修养。（ ）
7. 违反职业道德规范可以是不违反服务标准。（ ）
8. 职业道德有助于提高人们在职业活动中的各种关系。（ ）
9. 遵纪守法就是严格遵守国家的各项法律法规和企业内部的规章制度。诚实守信就是要求网约配送服务人员重信誉、守信用。（ ）
10. 职业守则就是从事某种职业时必须遵循的基本准则（ ）
11. 作为网约配送员一定要遵守自己的职业守则，做到遵纪守法（ ）
12. 遵守职业守则就是要求见义勇为，勇于和黑恶势力做斗争（ ）
13. 爱岗敬业，勤奋务实就是热爱网约配送事业，树立责任心和事业心，踏踏实实地勤奋工作。（ ）
14. 衣着整洁，文明礼貌是要求网约配送员注意形象、举止得体 and 遵守社会公德。（ ）
15. 团结协作，准确快速是网约配送业务工作的特性决定的。（ ）
16. 保守秘密不是由网约配送服务的特殊属性决定的。（ ）
17. 网约配送是指通过快递小哥，通过网上客户的需要上门服务。（ ）
18. 网约配送涉及的三大主体缺一不可（ ）
19. 在配送过程中，配送设备电瓶车开得越快越好（ ）
20. 配送车辆配置越高越好，这样有面子，效率高（ ）
21. 配送过程骑车务必佩戴头盔，不戴头盔交警有权进行行政处罚（ ）
22. 配送箱越大越好，可用一次性装很多货物，提高工作效率（ ）
23. 网约配送员在接单配送中，应严格按照平台的规划交通路线进行配送（ ）

24. 发生突发事件时候，要及时处理，不必上报（ ）
25. 网约配送员就是快递员（ ）
26. 网约配送服务流程必须有序执行，不得跳跃（ ）
27. 网约配送员必须有保守客户隐私的职业素养，不得拿客户隐私做交易（ ）
28. 网约配送员必须有三年以上驾龄，无违章违法记录（ ）
29. 网约配送员上岗前应该体检，证明身体健康（ ）
30. 在配送过程中，为了效率，在车辆少的情况下，骑电瓶的可以适当闯红灯（ ）
31. 确认是否是劳动关系，劳动三要素缺一不可（ ）
32. 订立合同时，只要双方取得一致，即使不合法，合同也成立（ ）
33. 安全生产方针是指政府对安全生产工作的总的要求，是安全生产工作的方向（ ）
34. 消费收到受损的货物时，有权要求取消交易，并要求五倍赔偿（ ）
35. 解决劳动争议可以直接向人民法院提起诉讼进行解决（ ）
36. 非机动车驾驶人拒绝接受罚款处罚的，可以扣留其非机动车（ ）
37. 发生交通事故时候，应及时拨打 110 报警电话（ ）
38. 驾驶非机动车时候，可以在市区或城镇道路上骑车带人（ ）
39. 对存储的食品一定要定期检查、处理变质或者过期的食品（ ）
40. 网约配送员，盗取客户秘密进行转卖属于危害国家安全行为（ ）

二、单项选择题（选择一个正确的答案，将相应的字母填入题内的括号中）

1. 职业道德是从业人员在职业活动中应遵循的行为准则，涵盖了（ ）之间的关系。
(A) 从业人员与顾客 (B) 职工与家属 (C) 从业人员与服务对象 (D) 职工与领导
2. 对职业道德的内涵理解不正确的是（ ）
(A) 职业道德的形成过程是长期的 (B) 职业道德是代表了不同企业的相同的价值观 (C) 职业道德的主要内容是对人们义务的要求 (D) 职业道德通常没有实质的约束力
3. 职业道德的特点包括（ ）
(A) 规范性 (B) 真实性 (C) 多样性 (D) 排他性
4. 职业道德的基本范畴和主要内容不包括从业人员的（ ）
(A) 职业态度 (B) 职业技能 (C) 职业卫生 (D) 职业纪律
5. 下面不属于网约配送员职业守则的基本准则的是（ ）
(A) 爱岗敬业, 遵纪守法 (B) 热爱自己事业 (C) 忠于职守 (D) 钻研业务, 勇于创新
6. 下列不是职业守则要求的是（ ）
(A) 忠于职守 (B) 热爱人民 (C) 实事求是 (D) 严守秘密

7. “服务群众，奉献社会”体现了网约配送员职业守则的（ ）
(A) 强制性 (B) 稳定性 (C) 实用性 (D) 普遍性
8. 下面是网约配送员职业守则特殊性的是（ ）
(A) 保守秘密 (B) 遵纪守法 (C) 忠于职守 (D) 钻研业务
9. 网约配送指（ ）
(A) 通过平台，把客户订单送上门的服务 (B) 通过移动互联网平台，从事接受、验视客户订单，根据需求，按照平台智能规划路线在一定时间内送货到指定地点。 (C) 根据网上订单，按照公司要求把货物送过去 (D) 通过网络，和客户进行沟通约定，把订单送过去的服务。
10. 下面不是网约配送涉及的三大主体（ ）
(A) 移动互联网平台 (B) 下单客户 (C) 快递公司 (D) 网约配送员
11. 下列不属于配送需求的设备（ ）
(A) 智能手机 (B) 充电宝 (C) 电瓶车 (D) 消防车
12. 下列不属于车辆配置要求的是（ ）
(A) 保持车辆外观整洁 (B) 车辆要装潢得高大上 (C) 车辆配置符合法律法规 (D) 不得随意对车辆进行改动。
13. 头盔组成部分不包括（ ）
(A) 安全带 (B) 壳体 (C) 舒适衬垫 (D) 佩戴装置
14. 配送箱规格要求对的（ ）
(A) 越大越好 (B) 越便宜越好 (C) 尺寸大小必须和配送车辆匹配 (D) 越结实越好
15. 网约配送员接单后，在规划交通路线中，下列不是交通导航软件（ ）
(A) 高德导航 (B) 百度导航 (C) 腾讯导航 (D) 大众导航
16. 下列哪些不是配送员常用的劳动防护用品。（ ）
(A) 护腰背心 (B) 防护眼镜 (C) 防护帽 (D) 防护鞋
17. 下列不属于网约配送员职业操守的是（ ）
(A) 保守秘密 (B) 遵纪守法 (C) 尊老爱幼 (D) 钻研业务
18. 下列不属于网约配送服务流程的（ ）
(A) 网上接单 (B) 按照平台规划路线送货 (C) 帮助客户开票 (D) 自己接受客户订单
19. 下列不属职业素养的是（ ）
(A) 职业道德 (B) 职业思想 (C) 职业技能 (D) 职业爱好
20. 下列不属于网约配送技能要求的（ ）
(A) 智能手机的接单操作 (B) 流利的英语 (C) 识别地图 (D) 熟悉交通指示图标
21. 下列不属于网约配送员健康要求（ ）
(A) 无传染病 (B) 无近视 (C) 无痴呆智障 (D) 无癌症
22. 网约配送人员，接触客户隐私时，必须（ ）
(A) 上报领导 (B) 遵纪守法 (C) 保守秘密 (D) 钻研业务
23. 下列不属于劳动关系认定三要素的是（ ）

(A) 用人单位和劳动者符合法律、法规规定的主体资格。(B) 用人单位制定规则制度适用于劳动者,劳动者从事单位安排的有酬劳动。(C) 劳动者提供的劳动是用人单位业务的组成部分(D) 劳动者休日在外面从事的兼职工作

24. 下列不属于合同订立的基本要求的 ()

(A) 合同当事人要平等 (B) 甲方必须照顾乙方 (C) 合同中权利和义务对等 (D) 合同当事人必须对合同条款充分协商,取得一致,合同才能成立。

25. 下列不属于安全生产工作方针的是 ()

(A) 安全第一 (B) 遵纪守法 (C) 预防为主 (D) 综合治理

26. 下列不属于消费者权利的是 ()

(A) 安全权 (B) 知情权 (C) 自主选择权 (D) 优惠权

27. 下列不属于劳动争议解决途径的 ()

(A) 协商 (B) 诉讼 (C) 威胁 (D) 仲裁

28. 下列属于交通违章处罚种类的 ()

(A) 警告 (B) 判刑 (C) 恐吓 (D) 拍卖车辆

29. 交通事故责任认定书是 () 部门出具的

(A) 法院 (B) 公安交通管理部门 (C) 人力资源和社会保障 (D) 网约平台

30. 下列不属于非机动车的 ()

(A) 自行车 (B) 人力车 (C) 三轮摩托车 (D) 残疾人专用车

31. 下列不属于食品存储要求的 ()

(A) 保持低温,越低越好 (B) 先进先出 (C) 应对分类、分架、隔墙、离地存放 (D) 保持存储场所清洁、卫生。

32. 下列属于危害国家安全行为的是 ()

(A) 交通违章 (B) 网约配送员调换客户物品 (C) 窃取、收买、非法提供国家秘密的 (D) 运输过程中,盗取客户物品。

33. () 是由网约配送员服务的特殊属性决定的。

(A) 保守秘密 (B) 团结合作 (C) 职业卫生 (D) 职业纪律

34. 职业道德的基本要求是 ()

(A) 实事求是,不弄虚作假 (B) 打抱不平,拔刀相助 (C) 忠厚老实,委屈求全 (D) 花钱消灾,吃亏是福。

35. 职业道德的特征不包括 ()

(A) 特殊性 (B) 继承性 (C) 差异性 (D) 具体性

36. 职业道德主要内容不包括 ()

(A) 爱岗敬业 (B) 诚实守信 (C) 服务社会 (D) 牺牲自己,成全他人

37. 下列属于职业守则内涵的是 ()

(A) 勤奋好学,严于律己 (B) 热爱人民 (C) 省吃节约 (D) 任劳任怨

38. 下列属于职业守则要求的是 ()

- (A) 爱护公共财产 (B) 见义勇为 (C) 爱岗敬业，实事求是 (D) 关爱他人
39. 下面不属于职业守则普遍性的是 ()
- (A) 爱岗敬业 (B) 遵纪守法 (C) 发展个性 (D) 钻研业务
40. 职业守则的特殊性是指 ()
- (A) 各行各业职业守则的原则 (B) 本行业的职业守则区别于其他行业的不同之处 (C) 该行业职业守则的严格性 (D) 该行业职业守则的科学性
41. 网约配送中提到的平台指的是 ()
- (A) 快递公司平台 (B) 物流公司平台 (C) 国家邮局系统平台 (D) 移动互联网平台
42. 对网约配送平台描述准确的是 ()
- (A) 根据客户要求，在规定时间内把客户订单送到指定地点的移动互联网平台 (B) 大型的快递公司就是网约配送平台 (C) 美团就是这样的平台 (D) 快递员接单的公司
43. 对配送设备描述正确的是 ()
- (A) 越新越好 (B) 越大越好 (C) 够用就好 (D) 越快越好
44. 下列不属于配送车辆的 ()
- (A) 警车 (B) 电瓶车 (C) 小货车 (D) 小汽车
45. 驾驶电瓶车不戴头盔属于 () 行为
- (A) 职业道德不文明 (B) 交通违法 (C) 工作不认真 (D) 自由散漫
46. 配送箱固定在电动车上描述错误的 ()
- (A) 将配送箱直接放在电动车后座上 (B) 将配送箱放在大腿上 (C) 将配送箱放在电动车的踏板上 (D) 将铁丝架放在电动车的后座，将配送箱放在铁丝架上。
47. 关于配送中规划交通路线，下列说法准确的是 ()
- (A) 网约配送员自己根据自己想法走 (B) 网约配送员根据交通情况自己确定 (C) 网约配送员根据平台智能规划的交通路线走 (D) 网约配送员根据自己的经验走
48. 出现突发事件，下列 () 不是处理原则的要求。
- (A) 自己解决 (B) 及时上报 (C) 注重维稳 (D) 快速反应
49. 从事网约配送员年龄不得低于 ()
- (A) 18 (B) 16 (C) 20 (D) 22
50. 无法派送的物品不是指 ()
- (A) 来不及派送 (B) 客户拒收 (C) 客户不在 (D) 客户搬迁
51. 网约配送员职业素养描述错误的是 ()
- (A) 要有良好的职业道德 (B) 要有娴熟的职业技能 (C) 要广交朋友的爱好 (D) 要遵纪守法，热爱祖国。
52. 下列属于网约配送技能的是 ()
- (A) 能准确识别平台规划路线 (B) 能说会道 (C) 游戏高手 (D) 察言观色
53. 下列属于网约配送员健康要求的 ()

(A) 配送餐饮服务的不得患有乙肝 (B) 配送员不得患有近视 (C) 配送员不得患有色盲 (D) 配送员不得结巴, 口吃。

54. 遇到交通事故, 导致运输物品损坏, 下列行为不对的是 ()

(A) 及时上报领导 (B) 及时和客户沟通, 请求客户谅解 (C) 私下买物品, 送给客户 (D) 及时拨打110处理交通事故

55. 下面针对劳动关系表述正确的是 ()

(A) 用人单位和劳动者可以不签订劳动合同 (B) 只要用人单位支付给劳动者报酬, 就说明两者是劳动关系 (C) 劳动者和用人单位一旦签订了聘用合同, 必须按照合同履约, 同时获得相应的劳动报酬。 (D) 只要在劳动关系存续期间, 劳动者的所有开支用人单位必须给予报销。

56. 对合同订立一般规定说法正确的是 ()

(A) 合同签订双方的法律地位一律平等 (B) 乙方的权利和义务必须服从甲方的意愿 (C) 合同当事人口头承诺, 也是合同条款之一 (D) 合同中, 一方可以放弃义务。

57. 对安全生产工作方针表述正确的是 ()

(A) 安全生产工作方针要做到安全第一、预防为主、综合治理 (B) 每个行业的安全生产方针基本都是不一样的 (C) 网约配送行业不需要安全生产工作方针 (D) 追求高利润也是企业生产安全工作方针

58. 下列属于消费者权利的是 ()

(A) 求利权 (B) 优先权 (C) 公平交易权 (D) 优惠权

59. 下列属于劳动争议解决途径的 ()

(A) 恐吓 (B) 调解 (C) 要挟 (D) 赔偿

60. 下列不属于交通违章处罚种类的 ()

(A) 罚款 (B) 暂扣驾驶证 (C) 行政拘留 (D) 扣留、拍卖车辆

61. 如果交通事故认定适用普通程序, 交通事故认定书应在 () 日内出具。

(A) 10 (B) 3 (C) 7 (D) 15

62. 非机动车行驶过程中可以 ()

(A) 逆向行驶 (B) 绕行闯越红灯 (C) 酒后骑车 (D) 逆风骑行

63. 不是食品运输管理基本要求 ()

(A) 车辆选择应根据食品类型, 特性选择不同运输工具 (B) 凡是干燥食品可以混装 (C) 装卸时要轻拿轻放, 避免野蛮操作 (D) 保持车厢卫生清洁, 干燥。

64. 危害国家主权、领土完整和安全的, 处无期徒刑或者 () 年以上有期徒刑。

(A) 3 (B) 5 (C) 20 (D) 10

【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. 网约配送员在工作期间应该始终保持手机通讯通畅。 ()

2. 上路前需要转动一下方向把,前后制动器和电门开关确认是否有卡顿情况,如卡顿立即排查原因。()
3. 不管路途远近气候寒冷还是炎热随时准备请正确佩戴安全头盔。()
4. 电动自行车需要检查是否性能稳定电量是否充足。()
5. 开工前没必要检查配送箱是否牢固()
6. 网约配送员可不穿公司统一的工装。()
7. 个人证件准备主要包括工牌(工作证)、身份证、驾驶证、行驶证等。()
8. 每天骑行上路前要保持良好的精神和身体状态。()
9. 城市功能分区主要分为三种:商业区,生活区,工业区。()
10. 城市道路分为四类:快速路、主干路、次干路及支路。()
11. 平台派单是指互联网平台系统自动分配一些订单,派单系统会依据配送员所在定位,分配订单。()
12. 网约配送员依据平台发布的配送任务抢适合自己需求的配送订单即为抢单。()
13. 手机定位服务又叫做移动位置服务,它是通过电信运营商的网络,获取手机用户的位置信息,在电子地图的支持下,为用户提供相应服务的一种增值业务。()
14. 可以通过地图软件功能针对多地点进行配送路径规划。()
15. 除了订单产品信息核对外,网约配送员还需要关注订单备注的配送要求。()
16. 如果联系不上顾客,网约配送员应该尝试多联系几次。()
17. 为了更好地装卸配送的物品,网约配送员可以自行去除订单物品的外包装。()
18. 快件主要的包装材料有纸箱、封箱材料、填充材料等。()
19. 补录订单是指网约配送员接单后依据实际核实的情况录入到配送平台订单补充信息,从而使订单信息更加完整。()
20. 订单补录不是很重要,网约配送员可以延迟补录。()
21. 收据共一式三联,一份完整的收据包括存根联,客户联,记账联,均带有复写功能。()
22. 发票是指一切单位和个人在购销商品、提供劳务或接受劳务、服务以及从事其他经营活动,所提供对方的收付款的书面证明,是财务收支的法定凭证,是会计核算的原始依据,也是审计机关、税务机关执法检查的重要依据。()
23. 顾客已支付给商户的预付款后,余款由网约配送员到店取商品时同商家结算。()
24. 网约配送员在到达商家处时,应及时在商家位置在平台确认操作我已到店。()

二、单项选择题(选择一个正确的答案,将相应的字母填入题内的括号中)

1. 智能手机作为网约配送员工作的必备工具之一,应该检查以下几点()
(A) 手机电量 (B) 话费流量情况 (C) 充电线充电宝 (D) 所列选项都是
2. 以下哪一项不是电动自行车骑行前安全检查项目()
(A) 检查信号装置确保灯光喇叭等状态正常 (B) 检查车辆零部件确保紧固和检查车辆是否有油或水泄露 (C) 检查方向把,前后制动器和电门开关 (D) 检查车身是否整洁

3. 佩戴安全头盔合适的标准是 ()

- (A) 戴上后没有感觉不舒服 (B) 戴上后头盔和头部有一定的距离 (C) 戴上后感觉掉不下来
(D) 戴上后感觉不勒

4. 网约配送员在开始配送前应确认的安全事项包括 ()

- (A) 车闸 (B) 车铃 (C) 后视镜 (D) 所列选项都是

5. 配送箱 (盒) 消毒标准说法错误的是? ()

- (A) 内表面干净、无附着物、残渣、异味 (B) 外表面不接触食物有灰尘以及污垢不用管 (C) 可用消毒水清洁配送箱内壁 (D) 隔板饮料架也需要每天清洁消毒

6. 以下哪些说法不正确? ()

- (A) 网约配送员工作中必须穿公司工装。 (B) 男士头发不可以过眉毛, 耳朵颈部不可留胡须
(C) 女网约配送员要把头发扎起来不可披发。 (D) 皮肤露出部分可以有纹身。

7. 下列不属于常用的有效身份证件的是 ()。

- (A) 驾驶证 (B) 户口簿 (C) 护照 (D) 学生证

8. 当突发公共卫生事件发生时, 网约配送员应该佩戴防护用品如 ()

- (A) 口罩 (B) 防护服 (C) 护目镜 (D) 所列选项都是

9. 城市商业区的分布特点是 ()

- (A) 大多位于城市边缘 (B) 大多呈点状或条状分布于城市街道两侧 (C) 大多呈集团式分布于某一街区 (D) 大多呈不固定式分布

10. 城市道路路网结构 ()

- (A) 方格式 (B) 放射式 (C) 环形放射式 (D) 所有选项都是

11. 系统派单一般依据以下原则派发 ()

- (A) 配送员所在定位同商家的距离 (B) 完成订单履约率 (C) 拒接订单的频率 (D) 所有选项都是

12. 如果“确认抢单”后, 因自身原因取消配送的话, 将 ()

- (A) 可能要支付一定金额的违约金 (B) 影响派单的优先级 (C) 无任何惩罚 (D) 永久不能抢单

13. 以下哪些是网约配送员工作时需要开启手机GPS定位服务的 ()

- (A) 抢单 (B) 配送订单 (C) 到商家取单 (D) 所有选项都是

14. 设计派送路线时要考虑 ()。

- (A) 保证派送时限、优先派送优先订单。 (B) 保证派送时限、优先派送 优先订单、先重后轻, 先大后小、减少空白里程、道路情况。 (C) 先重后轻, 先大后小、减少空白里程、考虑道路情况。 (D) 优先派送优先订单、 先重后轻, 先大后小

15. 到达商家后, 网约配送员应该及时上报到店并对订单以下信息进行核对 ()

- (A) 订单数量 (B) 订单物品种类 (C) 商家名称 (D) 所有选项都是

16. 对网约配送员来说, 订单上顾客最重要的信息是 ()

- (A) 联系电话 (B) 配送住址 (C) 身份证号 (D) 性别

17. 以下说法正确的是 ()

(A) 取订单物品时要检查外包装是否完好 (B) 应采取有效措施保证配送过程中不污染外包装 (C) 取订单时即使时间紧也要检查外包装 (D) 所有选项都正确

18. 网约配送员取订单物品时哪一种包装检查方法是不对的 ()。

(A) 对于拿到手的物品, 应检查外包装是否有明显的破损或撕裂, 若有明显破损或撕裂, 可直接开箱检查和重新包装。 (B) 听用手摇晃快件, 听是否有声音。

(C) 感用手摇晃快件, 感觉寄递物品与包装物壁之间有无摩擦和碰撞

(D) 搬动一下快件, 看是否有重心严重偏向一边或一角现象

19. 补录订单一般包括以下信息 ()

(A) 订单派送时间地点要求 (B) 所有选项都是 (C) 订单收件人信息完善 (D) 支付方式

20. 订单补录的时间要求 ()

(A) 按照平台要求时效内 (B) 2小时 (C) 3小时 (D) 随意

21. 收据应该包括以下内容 ()

(A) 收款单位和经办人 (B) 款项项目, 收款日期 (C) 数量和金额 (D) 所有选项都是

22. 在要求收款方提供发票时, 不得要求其变更 ()

(A) 物品品名 (B) 金额 (C) 日期 (D) 物品品名及金额

23. 网约配送员在支付商家预付款时, 应核对以下信息。 ()

(A) 订单数量 (B) 订单单价 (C) 预付比例 (D) 所列选项都是

24. 网约配送员接单后上报平台的目的是 ()

(A) 平台可以跟进订单进度 (B) 便于顾客追踪订单 (C) 便于系统后台订单数据分析 (D) 所有选项都是

25. 智能手机需要配备以下应用APP ()

(A) 电子地图 (B) 即时通讯工具 (C) 电子支付 (D) 所列选项都是

26. 轮胎气压正常的标准是 ()

(A) 轮胎两边花纹 (约1厘米距离) 不贴近地面是正常气压 (B) 轮胎最两边花纹 (约22厘米距离) 不贴近地面是正常气压 (C) 按一按感觉轮胎气充足 (D) 看一轮胎无凹陷

27. 以下说法准确的是 ()

(A) 头盔太紧了可以不戴 (B) 天气太热了可以不戴头盔 (C) 路途近的可以偶尔不戴头盔 (D) 为了安全请随时随刻正确佩戴头盔

28. 以下用品需要保持清洁 ()

(A) 配送箱 (包) (B) 运输车辆 (C) 安全头盔 (D) 所列选项都是

29. 网约配送员使用的以下物品应该保持清洁卫生 ()

(A) 配送箱 (包) (B) 口罩 (C) 手套 (D) 所列选项都是

30. 在快递形象礼仪中 () 很多快递服务人员较为容易忽视的部位, 需要更加注意清洁卫生。

(A) 面部卫生 (B) 口腔卫生 (C) 耳部卫生 (D) 手部卫生

31. 临时身份证与居民身份证的功能具有同等效力有效期为三个月, 以下使用错误的是 ()

- (A) 出借 (B) 转让他人使用 (C) 出租 (D) 所有选项都是
32. 网约配送员日常配送中禁止携带的违规器具，以下说法正确的是？ ()
- (A) 不能携带弓箭，枪支弹药等管制器具 (B) 不能携带美工刀，匕首等锋刃口或尖端的锐器
(C) 不能携带水果刀、剪刀 (D) 所列选项都是
33. 地理区域范围的三种标识不包括 ()。
- (A) 行政区划标识 (B) 城市建筑标识 (C) 邮政编码标识 (D) 电话区号标识
34. () 是次干路与居住区的联络线，为地区交通服务，也起集散交通的作用，两旁可有人行道，也可有商业性建筑。
- (A) 支路 (B) 快速路 (C) 主干路 (D) 次干路
35. 网约配送员在互联网系统派单后在系统默认的时间内可以有以下选择 ()
- (A) 收到 (B) 拒收 (C) 收到或拒收 (D) 其他
36. 网约配送员在互联网平台抢单之前应该考虑以下因素 ()
- (A) 配送时间要求 (B) 订单物品 (C) 运输问题 (D) 所有选项都是
37. 以下说法错误的是 ()
- (A) 自行修改自己的定位 (B) 在到达商家之后及时上报平台到店 (C) 始终开启手机定位功能
(D) 手机定位和实际定位有偏差时应重新定位
38. 路径规划后实际配送中如果遇到特殊情况比如道路状况异常时应该 ()
- (A) 及时调整路线 (B) 上报系统平台 (C) 拍照作为凭证 (D) 及时调整路线，上报系统平台
39. 对于食品类订单，除了核对订单数量外还需要重点确认 ()
- (A) 包装是否密封保护 (B) 保存条件 (C) 配送时间 (D) 所有选项都是
40. 如果顾客定位错误应该怎么办？ ()
- (A) 联系顾客询问准确地址 (B) 不用理会顾客直接按照错误地址配送 (C) 自己将订单物品处理
(D) 不取订单物品
41. 体积较小的物品如五金配件、纽扣及其他易散落易丢失的物品要 ()。
- (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) 直接放入纸箱并用填充物填实
(D) 直接将塑料袋或布袋作为外包装
42. 下列选项中不属于订单物品内包装验视的内容是 ()。
- (A) 有无内包装 (B) 是否适合运输 (C) 内包装是否完好 (D) 物品数量
43. 订单补录一般是在订单信息更新或者有完善时候需要即时同步更新到系统平台，以下属于订单补录必需的内容的是 ()
- (A) 订单状态更新 (B) 产品数量 (C) 产品规格 (D) 产品单价
44. 订单补录的信息务必要做到 ()
- (A) 详细 (B) 及时 (C) 准确 (D) 所有选项都是
45. 一份完整的收据包括标题，正文以及 () 三部分。
- (A) 落款 (B) 金额 (C) 数量 (D) 日期
46. 发票的作用包括 ()

- (A) 交易行为的凭证 (B) 作为报销凭证 (C) 作为主张权利的依据 (D) 所有选项都是
47. 网约配送员对已经自行支付的预付款应保留以下凭证, 便于订单送达后结算。 ()
- (A) 收据 (B) 支付记录 (C) 发票 (D) 所列选项都是
48. 网约配送员接单后上报平台了, 如果商家迟迟不能备好订单物品, 网约配送员应该怎么做? ()
- (A) 催促商家 (B) 反馈平台 (C) 不做任何处理 (D) 催促商家后反馈平台

【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. 铃声响三声后接起, 报声“喂”。 ()
2. 网约配送员在等餐无聊时候可以和顾客打电话聊天。 ()
3. 配送员在配送中不可私自拆开配送物品的包装满足自己的好奇心。 ()
4. 包装内的垫付资料 (如木屑、纸屑) 不可外漏。 ()
5. 温度敏感的食物药物需要保护措施并及时配送。 ()
6. 生食和熟食不可混放, 冷食和热食不可混放。 ()
7. 配送过程中不得将餐品放置电动车踏板等非配送箱 (盒) 处。 ()
8. 网约配送员接单上报平台取货完成下一步就是准备配送。 ()
9. 互联网平台的“订单分配”算法会选择时间更宽裕、更顺路的网约配送员进行订单配送, 让网约配送员在合理的劳动强度下获得更多收入。 ()
10. 网约配送员应该完全按照平台系统规划的路线进行配送即使规划的线路不符合交通规则。 ()
11. 除顾客有特殊要求, 一般网约配送的地址应该按照客户的订单上的地址进行配送。 ()
12. 对于顾客订单地址有疑问的, 网约配送员可以联系客户进行再次确认。 ()
13. 一般情况下, 网约配送员应该接单后在取到订单物品确认无误后即可安排配送。 ()
14. 目前确定优化配送方案的一个较成熟的方法是节约法, 也叫节约里程法。 ()
15. 配送物品送到后直接放在顾客门前不需要做顾客验视。 ()
16. 如顾客验收商品时发现商品短缺、配送错误、包装破损、商品存在质量问题等, 顾客可以拒收全部或部分商品, 相关的赠品, 配件或捆绑商品应一起当场拒收。配送员应该拍照留下证据。 ()
17. 在配送货物时如果需要提供发票或收据给顾客, 配送员应该将发票或者收据单独放在物品包装外, 并亲自交给客户确认。 ()
18. 顾客签收配送的物品以及相关发票收据时, 配送员可以在系统平台上确认订单配送完成。 ()
19. 配送清单的作用是证明收货人签收货物的 ()
20. 我国发票管理办法规定: “所有单位和从事生产、经营活动的个人在购买商品、接受服务以及从事其他经营活动支付款项时, 应当向收款方取得发票。” ()
21. 支付凭证即付款凭证, 是指用于记录现金和电子支付的记账凭证。 ()

22. 在代买订单时,顾客在签收货物时,网约配送员依据代买清单或发票向客户收齐尾款。()
23. 保护性是包装更基本的功能,是指保护内容物,保证产品状态良好地到达消费者手中。()
24. 包装分为外包装和内包装,外包装又称运输包装,主要是为了保护商品在储运过程中免遭损失,因此要求外包装牢固、耐震、防撞击。()
25. 对于有放置要求的货物,在包装、储存和运输过程中必须保证按照外包装上的箭头标识正确放置货物,杜绝侧放和倒放。()
26. 网约配送完成后,确认数量种类无误也是订单签收的一部分()
27. 网约配送的称重物品取货后因重量与实际有偏差时应及时上报平台,商家将依据配货重量重新计算订单金额,价格差额部分系统自动退还给顾客。()
28. 物品的外观是否完好是确认商品是否完整的一个方面。()
29. 网约配送人员应在订单要求的送达时间内将物品送到顾客手中并在系统平台上确认“已送达”若超过送达要求时间即为超时,需要承担超时造成的可能的损失。()
30. 为了提高消费者的购物体验,消费者在下单购物后,商家必须要在约定时间内送达到客户手里,如果没有按时配送,消费者有权利投诉配送员,配送员一定需要赔偿给消费者一笔资金作为补偿。()
31. 如果配送超时不是因为配送员个人原因造成了,可以向平台提出申诉。()
32. 如果是商家接单了,超过预计配送到达的时间还没发货,就是商家赔付。()
33. 如果商家及时把订单发给了配送员,由于配送员的原因导致延时就是由配送员赔付()

二、单项选择题(选择一个正确的答案,将相应的字母填入题内的括号中)

1. 以下不符合网约配送员电话礼仪要求的是()
- (A) 一边过斑马线一边打电话 (B) 回复顾客时耐心细致 (C) 及时联系顾客沟通 (D) 耐心沟通不发泄脾气
2. 网约配送员与顾客沟通主要针对订单配送问题如()
- (A) 订单物品和数量 (B) 订单配送时间 (C) 配送地址 (D) 所有选项都是
3. 客户隐私包含()
- (A) 用户姓名 (B) 住址 (C) 电话 (D) 所列选项都是
4. 以下外包装不符合要求的是()
- (A) 包装破损 (B) 包装便于搬运 (C) 包装牢固结实 (D) 包装适合物品
5. 网约配送员的配送箱应具有()缓冲性等特性
- (A) 无毒无害 (B) 具有保温性 (C) 气密性 (D) 所有选项都是
6. 敏感物品包括哪些()
- (A) 液体以及药品 (B) 粉末 (C) 膏体 (D) 所有选项都是
7. 装卸货物时要轻拿轻放,普通快件离地面30厘米方可脱手,易碎快件须离地面()厘米方能脱手。要轻放快件,不能直接放手任凭快件掉下,避免震坏快件。
- (A) 低于10 (B) 高于10 (C) 低于30 (D) 高于30

8. 订单的接收与否由配送员确认，在确认接单前配送员需要做到（ ）
- (A) 到店 (B) 商家确认 (C) 订单物品确认 (D) 顾客确认
9. 互联网平台在订单分配中一般要兼顾以下需求：（ ）
- (A) 商户商品及时取走 (B) 顾客商品及时送达 (C) 配送员配送距离最优 (D) 所有选项都是
10. 网约配送员可以用的路径规划软件有哪些？（ ）
- (A) 高德地图 (B) 百度地图 (C) 谷歌地图 (D) 所列软件皆是
11. 顾客订单上的配送地址应该具体到（ ）
- (A) 门牌号 (B) 邮政编码 (C) 街道 (D) 楼层
12. 网约配送员与顾客确认地址时以下不属于需要确认的信息是（ ）
- (A) 顾客家庭信息 (B) 门牌号 (C) 是否交通管制 (D) 小区进出时间限制
13. 以下情况可以和顾客协商重新约定配送时间（ ）
- (A) 道路交通异常 (B) 配送员突发状况 (C) 商家订单准备不足 (D) 所有选项都是
14. 路径规划算法与派单算法紧密关联的，算法应引入与实际路况更贴近的特征，如，单行道、机动车道，（ ）和拥堵等，并根据实时信息调整。
- (A) 限行 (B) 非机动车道 (C) 交通管制 (D) 所有选项都是
15. 交付的配送物品应该保持（ ）
- (A) 和订单一致 (B) 无损坏 (C) 无遗失 (D) 所有选项都是
16. 如有以下状况（ ）顾客可以拒收，并保留证据。
- (A) 包装破损 (B) 商品错误 (C) 商品短缺 (D) 所有选项都是
17. 以下关于发票或收据的说法不对的（ ）
- (A) 商家可以不开具发票或者收据 (B) 购买商品可以索要发票 (C) 购买服务时商家也需要提供发票 (D) 所有付款的商品或者活动消费者都有要求 开具发票或收据的权利
18. 客户在确认签收哪些项目后订单即表示签收成功。（ ）
- (A) 货物签收 (B) 发票或收据 (C) 发货清单 (D) 所有选项都是
19. 配送清单即送货单一般包括以下内容（ ）
- (A) 订单号 (B) 单据制作方 (C) 产品货号名称规格数量 (D) 所有选项都是
20. 当发票金额与实际货物或者服务支付的金额有差异时（ ）
- (A) 同商家积极沟通保持一致 (B) 不管不问 (C) 不追问实际原因 (D) 要求顾客接受差异
21. 付款支付方式，是支付时使用的一种形式，在配送中一般只包括（ ）支付方式。
- (A) 现金支付 (B) 电子支付 (C) 现金支付和电子支付 (D) 虚拟货币
22. 网约配送员为了收取货款方便应该（ ）
- (A) 手机开通快捷支付 (B) 随身配备现金 (C) 保存已支付记录 (D) 所有选项都是
23. 产品的包装有以下功能：（ ）
- (A) 保护商品 (B) 便于流通 (C) 方便消费 (D) 所列选项都是
24. 包装的原则错误的是（ ）
- (A) 安全原则 (B) 美观原则 (C) 经济原则 (D) 高档奢华原则

25. 配送过程中应该尽量保证产品的包装的 ()
- (A) 整洁 (B) 干燥 (C) 没有异味 (D) 所列选项都是
26. 网约配送员配送的物品的数量和种类应该依据 ()
- (A) 顾客订单 (B) 商家实际能提供的 (C) 随意 (D) 顾客订单和商家实际能提供的
27. 以重量计算总价的商品, 网约配送员应该要求商家应该在外包装上标明实际重量, 这样做有助于 ()
- (A) 核对重量差异 (B) 计算实际商品总价 (C) 所列选项都是 (D) 订单重量计算
28. 查看物品的外观可以判断 ()
- (A) 是否变质 (B) 包装是否受损 (C) 真伪辨别 (D) 所有选项都是
29. 以下哪种情况不属于超时赔付 ()
- (A) 顾客要求更换收货地址 (B) 联系不上客户 (C) 客户拒收 (D) 所有选项都是
30. 配送员在接受订单时可考虑到以下因素对配送时间的影响。 ()
- (A) 配送距离 (B) 配送效率 (C) 运输车辆性能 (D) 所有选项都是
31. 超时赔付申诉应该遵循以下原则 ()
- (A) 如实申诉 (B) 客观 (C) 态度诚恳 (D) 所有选项都是
32. 超时赔付一般涉及的赔付方由 ()
- (A) 商家 (B) 配送员 (C) 平台 (D) 客户
33. 以下做法错误的是 ()
- (A) 电话响铃很久也不接电话 (B) 在公共场所大声讲电话 (C) 延迟派送的订单不及时联系 (D) 所有选项都是
34. 网约配送员和顾客沟通应该做到 ()
- (A) 目的明确 (B) 情绪稳定 (C) 言简意赅不啰嗦 (D) 所有选项都是
35. 对于客户隐私保护哪些行为是禁止的 ()
- (A) 收集客户信息, 出售给其他人员 (B) 存下客户的联系方式 (C) 发现顾客小票掉配送箱了, 随手扔了 (D) 所列选项都是
36. 物品的外包装对于配送员来说需要以下 ()
- (A) 标识清晰 (B) 产品数量明确 (C) 牢固 (D) 所有选项都是
37. 食品配送过程中, 配送员不应打开食品外包装并建议使用包装封签或一次性封口的外包装袋等密封方式这样做的目的是 ()
- (A) 防止污染 (B) 可溯源 (C) 保证食品安全 (D) 所有选项都是
38. 以下说法正确的是 ()
- (A) 定热食类、冷食类食品应分隔放置 (B) 饮料类、汤羹类应分别单独包装 (C) 直接入口食品和非直接入口食品应分别打包, 不应放入同一餐具或容器内; (D) 所有选项都是
39. 网约配送货物时应该做到 ()
- (A) 按照外包装指示搬运 (B) 轻拿轻放 (C) 保护货物不受碰撞 (D) 所有选项都是
40. 网约配送员不在系统上确认订单接收会产生哪些影响 ()

- (A) 系统会重新派单 (B) 客服告知客户无接单 (C) 协商取消订单 (D) 所有选项都是
41. 订单配送顺序可以由配送员依据以下因素综合考量自主决定。 ()
- (A) 是否顺路 (B) 配送时间限制 (C) 配送物品大小数量 (D) 所有选项都是
42. 互联网平台在派单时会根据路线长短自动计算配送时间, 如果规划的路线比实际可行的路线短, 就会导致配送员送单时间紧迫, 这个时候网约配送员不应该 ()
- (A) 遵守交通规则 (B) 为赶时间违反交通规则 (C) 反馈到平台 (D) 尽量按时配送
43. 配送地址应该做到如下 ()
- (A) 详细 (B) 完整 (C) 正确 (D) 所有选项都是
44. 网约配送员发现顾客地址有问题时应该如何做 ()
- (A) 联系客户确认 (B) 反馈至平台 (C) 不理睬 (D) 联系客户确认后反馈至平台
45. 配送时间是由 () 和优化算法, 再加上网约配送的历史数据, 综合而成。
- (A) 系统规划配送顺序 (B) 最优导航线路 (C) 顾客估计 (D) 系统规划配送顺序和最优导航线路
46. 平台推荐的路线是路程最短的线路, 实际行驶中网约配送员可以调整地方依赖于 ()
- (A) 道路实际交通状况 (B) 配送员对路径熟悉程度 (C) 配送员喜好 (D) 道路实际交通状况和配送员对路径熟悉程度
47. 验视配送物品包括 ()。
- (A) 验视物品性质、物品数量、识别物品名称 (B) 验视物品充填物、装是否完好、验视顾客地址 (C) 验视目的地、检查货物重量、检查货物规格 (D) 检查物品数量、验视收发件人地址、验视货物重量
48. 物品的完整性包括 ()
- (A) 货物数量 (B) 货物包装 (C) 货物规格 (D) 所有选项都是
49. 发票或收据应该符合以下要求 ()
- (A) 格式正确 (B) 金额或商品和实际订单保持一致 (C) 单据应该完整整洁 (D) 所有选项都是
50. 顾客在指定单据或回执上签字或盖章, 表示已经收到单据或者回执上的物品但不包括 ()。
- (A) 配送物品 (B) 随货的赠品 (C) 商品满足质量要求 (D) 包装符合要求
51. 配送清单一般是一式三联或者四联, 第一联: 存根, 第二联: 交货回单, 第三联: 交对方, 以下对配送清单描述不对的是 ()
- (A) 配送清单可以方便货物签收核对 (B) 配送清单同收据作用一样 (C) 配送清单一般不含有单价和总金额 (D) 配送清单一般是商家依据顾客订单备货后的再次核对。
52. 以下哪种说法不对 ()
- (A) 商家开票金额小于实际顾客消费金额 (B) 发票金额同实际货物或者服务一致 (C) 发票金额同实际支付金额一致。 (D) 开票的一般为商家
53. 为了顺利实现电子支付, 网约配送员需要了解电子支付的 ()
- (A) 方法 (B) 注意事项 (C) 所有选项都是 (D) 安全设置

54. 顾客需要网约配送员垫付订单款时，网约配送员应及时同顾客结清垫付款。同时注意（ ）

(A) 正确的垫付金额 (B) 现金支付时注意辨别 (C) 保留垫付凭证 (D) 所有选项都是

55. 包装的便利性功能是产品促销、激发消费者购买意愿、提高商品价值的一个重要因素，关于便利性以下说法正确的是（ ）

(A) 包装本身加工的便利性，便于生产、洒洗、复用等 (B) 库存运输的便利性，便于识别、搬运移动、节省空间 (C) 使用的合理方便，购买前的便于识别，买后的便于携带、开启、使用、存放、复用等 (D) 所列选项都是

【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. 公共安全，是指社会和公民个人从事和进行正常的生活、工作、学习、娱乐和交往所需要的稳定的外部环境和秩序。（ ）
2. 公共安全包含信息安全，食品安全，公共卫生安全，公众出行规律安全、避难者行为安全，人员疏散的场地安全、建筑安全、城市生命线安全，恶意和非恶意的人身安全和人员疏散等。（ ）
3. 为预防传染病，降低人群易感性主要通过人工主动免疫。（ ）
4. 为增强机体免疫力，要多进行剧烈运动（ ）
5. 任何组织或个人有权举报食品生产经营中的违法行为，有权向有关部门了解食品安全信息，对食品安全监督管理工作提出意见和建议。（ ）
6. 处理烧伤或烫伤的部位时，应立即将水泡刺穿（ ）
7. 第五套人民币纸币的主色调100元是红色，50元是绿色，20元是棕色，10元是蓝黑色，5元是紫色，1元是橄榄绿色。（ ）
8. 尽量避免深夜单独外出或去偏僻的山林野地、建筑工地、江边河滨等地段。如果必须要去，则不要带贵重物品，并做好防卫准备。（ ）
9. 为了避免碰到假币，可以拒绝现金交易，全部采用移动支付方式（ ）
10. 根据支付时支付方与受付方是否在同一现场，可以将移动电子支付分为远程支付和现场支付。（ ）
11. 用户信息的机密性：用户在各大电子商务平台上选购商品时，交易信息被记录下来，一旦被不法人员加以利用，很有可能对个人财产、人身安全产生很大的隐患。（ ）
12. 消费者在使用移动支付付款时，要做到不随便连接不明WiFi进行支付活动（ ）
13. 交通事故是指机动车之间的事故，电瓶车之间的碰撞不属于交通事故（ ）
14. 交通事故肇事后逃逸是交通肇事罪的一个法定加重处罚情节。（ ）
15. 道路交通事故等级可划分为：轻微事故、一般事故、重大事故、特大事故。（ ）
16. 处理交通事故步骤是：1、受理报案；2、现场处理；3、责任认定；4、裁决处罚；5、损害赔偿调解；6、向法院起诉。（ ）

17. 在道路上发生交通事故，仅造成轻微财产损失，并且基本事实清楚的，当事人应当先撤离现场再进行协商处理。（ ）
18. 在平台报备时医疗凭证中事故时间可以随意填写（ ）
19. 保险车辆发生保险事故后，应在48小时内通知保险公司。（ ）
20. 如遇交通事故可以立即拨打122报交警，如果不在交警职权范围内可以报110报警。（ ）
21. 通常平台为配送员都购买个人意外险，接单即投保，投保及生效（ ）
22. 意外保险包括意外伤害险和意外医疗险（ ）
23. 意外住院医疗赔付最高1万元，其中包括意外住院（含门诊）符合社保规定可报销的医疗费用（ ）
24. 配送员在醉酒上岗的情况下出现的意外也可以享受保险保障（ ）
25. 被保险人严重违反承运人关于安全乘坐的规定情况下发生的意外保险人不承担给付保险金责任（ ）
26. 由于意外伤害导致被保险人身故、伤残的最高赔偿限额为60万元人民币，其中伤残是按照伤残等级对应的给付比例来进行赔偿的。（ ）
27. 意外伤害需要具备保险条款约定的外来的，突发的，非本意的和非疾病的四要素（ ）
28. 配送员的骑手保险里包含了养老保险（ ）
29. 发生交通事故后保险报案不需要提交《交通事故认定书》（ ）
30. 发生交通事故后，保险公司对保险报案时间没有要求，有空的时候报案都可以（ ）
31. 发生意外报备时要尽可能多地对事故现场拍照，包括事故全景(包含三者车辆、车牌)、损失部位(包括电动车与三者车辆)（ ）
32. 在道路上发生交通事故，为了不影响交通，可以不与当事人商量，自行离开现场。（ ）
33. 在道路上发生交通事故，车辆驾驶人应当立即停车，保护现场；造成人身伤亡的，车辆驾驶人应当立即抢救受伤人员。（ ）
34. 道路交通安全违章处罚种类包括：警告、罚款、暂扣或者吊销机动车驾驶证和拘留。（ ）
35. 在明知发生交通事故后，行为人为了逃避法律处罚，而实施了逃逸行为，就是肇事逃逸。（ ）
36. 道路交通事故，是指车辆在道路上的行驶途中因过错或者意外造成的人身伤亡或者财产损失的事件。（ ）
37. 消费者在支付时要做到不随意扫描不明二维码，消费者每扫一码均与商家确认，以降低风险。（ ）
38. 因为移动支付在交易过程中存在安全风险，所以应该尽量避免使用移动支付方式。（ ）
39. 根据支付金额的大小，移动支付分为小额支付和大额支付（ ）
40. 移动支付（MobilePayment），也称之为手机支付，是指交易双方为了某种货物或者服务，使用移动终端设备为载体，通过移动通信网络实现的商业交易。（ ）
41. 网约配送员夜晚配送时为了节省时间，可以抄近路，走一些灯光昏暗，偏僻的小道。（ ）
42. 第五套人民币纸币正面主景毛泽东头像，采用手工雕刻凹版印刷工艺，形象逼真、传神，凹凸感强，易于识别。（ ）

43. 在烈日下或高温环境中工作容易中暑，中暑者先有头痛，眩晕，心悸，恶心等症状，随即出汗停止，体温上升，如不及时抢救，可致昏迷而死亡。（ ）
44. 食品贮藏生熟分开需要做到. 食品生熟分开，食品成品与半成品分开，盛装生熟食品的容器分开（ ）
45. 新型冠状病毒感染的肺炎可能传播的途径为飞沫传播和接触传播。（ ）
46. 多数情况下，细菌性传染病的潜伏期较病毒性传染病的潜伏期长。（ ）
47. 免疫接种不属于公共卫生安全。（ ）
48. 公共卫生是通过评价、政策发展和保障措施来预防疾病、延长人寿命和促进人的身心健康的
一门科学和艺术。（ ）

二、单项选择题（选择一个正确的答案，将相应的字母填入题内的括号中）

1. 下列关于公共卫生安全描述错误的是？（ ）
- (A) 公共卫生是关系到一个国家或一个地区人民大众健康的公共事业。（B）各国政府在公共卫生服务中起着举足轻重的作用，并且政府的干预作用在公共卫生工作中是不可替代的。
(C) 公共卫生安全是一种社会效益回报周期非常快的服务 (D) 公共卫生服务是一种成本低、效果好的服务。
2. 以下哪一项不属于公共安全范畴内。（ ）
- (A) 粮食安全 (B) 信息安全 (C) 食品安全 (D) 公共卫生安全
3. 属于甲类法定传染病的是（ ）
- (A) 鼠疫、炭疽 (B) 霍乱、炭疽 (C) 鼠疫、霍乱 (D) 霍乱、艾滋病
4. 关于预防新型冠状病毒感染的肺炎，以下措施有效的是（ ）
- (A) 淡盐水漱口 (B) 桑拿、汗蒸 (C) 饮高度白酒 (D) 戴口罩、勤洗手
5. 经检验，属于被传染病病原体污染的食品，应当予以（ ）。
- (A) 封存 (B) 消毒 (C) 销毁 (D) 备案
6. 配送员在碰到擦伤和割伤正确的做法是（ ）
- (A) 用唾液擦拭 (B) 直接涂抹止血药 (C) 直接用纱布包扎 (D) 先清洗伤口，再用碘伏等药品消毒，最后用创可贴或者纱布包扎
7. 关于2015年版第五套人民币100元纸币应用的有色荧光图案, 下列说法不正确的是（ ）。
- (A) 位于票面背面中部的人民大会堂上方椭圆形图案中 (B) 在特定波长紫外光照射下可见桔黄色荧光图案 (C) 在自然光下图案完全看不见 (D) 与2005年版第五套人民币100元纸币上应用
的同类特征效果一致
8. 下列哪种方式不能有效避免楼道盗窃和抢劫（ ）
- (A) 养成进入楼道之前观察四周的习惯，多留意楼道附近有无陌生人，身后有无陌生人尾随跟踪。（B）夜晚工作配备手电筒并随身携带，进入前向 身后及楼道进行探照，观察有无“尾巴”，有无陌生人。（C）进入楼道时，打开手机并沉浸其中 (D) 随身携带辣椒水、喷雾器等防身物品。

9. 以下关于移动支付不正确的是（ ）

(A) 移动支付是指移动客户端利用手机等电子产品来进行电子货币支付 (B) 移动支付将互联网、终端设备、金融机构有效地联合起来，形成了一个新型的支付体系 (C) 移动支付的主要表现形式为手机支付 (D) 移动支付可以完全取代现金支付

10. 以下不属于移动支付的是哪种？（ ）

(A) 银行卡刷卡 (B) 支付宝扫码 (C) 微信扫码支付 (D) 银联扫码

11. 以下哪项不是移动支付的风险？（ ）

(A) 标准规范上的不统一容易导致移动产业链上的各成员采用不同的行业标准，存在支付漏洞及隐患，进而滋生移动支付风险。 (B) 收款二维码被恶意调包 (C) 第三方平台高效快捷以及服务费用低，更受大众青睐，对银行的业务造成很大影响。 (D) 不法分子通过钓鱼网站或木马程序窃取用户信息

12. 下列哪种方式会增加移动支付风险（ ）

(A) 从正规平台下载应用程序 (B) 经常进行病毒扫描 (C) 为节省流量，使用未加密的公共WiFi进行支付 (D) 为支付软件和银行卡等软件设置应用锁

13. 以下哪一项不属于交通事故的要素（ ）

(A) 行人之间的碰撞 (B) 由机动车或非机动车造成的事故 (C) 在车辆运动中发生的事故 (D) 有碰撞、碾压、刮擦、翻车、坠车、爆炸、失火等其中的一种现象发生

14. 以下关于交通事故肇事逃逸说法不正确的是（ ）

(A) 凡是发生交通事故后离开现场的都算肇事逃逸 (B) 明知发生交通事故，交通事故当事人驾车或者弃车逃离事故现场的 (C) 事故当事人认为无责任而离开现场 (D) 交通事故当事人涉嫌醉驾、无证驾驶，报案后未尽到现场等待处理义务，离开事故现场后弃车返回的

15. 交通事故中特大事故是指（ ）

(A) 一次造成轻伤1至2人，或者造成财产损失，机动车事故为不足1000元，非机动车事故为不足200元的事故。 (B) 一次造成重伤1至2人，或者轻伤3人以上，或者财产损失不足3万元的事故。 (C) 一次造成死亡1至2人，或者重伤3人以上10人以下，或者财产损失3万元以上不足6万元的事故。 (D) 一次造成死亡3人以上，或者重伤11人以上，或者死亡2人，同时重伤5人以上，或者财产损失6万元以上的事故。

16. 在道路上发生交通事故，车辆驾驶人应当立即停车，保护现场。造成人身伤亡的，车辆驾驶人应当立即抢救受伤人员，同时（ ）

(A) 查明事故真相和原因，听候查处 (B) 任何情况不准移动现场，等候处理 (C) 迅速报告执勤的交通警察或者公安机关交通管理部门 (D) 自行离开

17. 发生道路交通事故时，以下处理方法不正确的是（ ）

(A) 车辆驾驶人应当立即停车，保护现场 (B) 发生交通事故，车辆驾驶人可以先不保护现场 (C) 发生事故后，要打开危险报警闪光灯，并在来车方向设置警告标志，严防二次事故 (D) 在抢救伤员的过程中尽量使用其他的非事故车辆运送伤员

18. 面对意外交通事故，以下哪种做法是错误的（ ）

- (A) 报警处理事故, 伤者应及时就医治疗。(B) 联系站长进行报备, 按照指引处理事故 (C) 先把订单配送完成, 再回来处理事故 (D) 注意留存相关拍照图片和凭据。
19. 发生保险事故后, 应在 () 小时内进行保险报案, 避免因延迟报案影响案件审理及理赔时效。
- (A) 1 (B) 2 (C) 3 (D) 24
20. 以下哪种方式不能进行正常的保险报案 ()
- (A) 拨打110 (B) 通过配送平台报案 (C) 到保险公司上门报案 (D) 通过保险公司电话报案
21. 通常平台的骑手保险不包含以下哪一项 ()
- (A) 意外身故、伤残 (B) 意外医疗 (C) 个人第三者责任 (合法驾驶) (D) 失业保险
22. 配送员出现意外, 导致受伤需要住院, 如果要正常理赔, 需要选择 () 医院
- (A) 三级甲等 (B) 二级甲等 (C) 二级以上公立医院 (D) 随便
23. 配送员造成第三人伤, 保险最高理赔金额为 () 元
- (A) 1万 (B) 5万 (C) 10万 (D) 20万
24. 因下列原因造成被保险人身故或残疾的, 保险人不承担给付保险金责任 ()
- (A) 投保人的故意行为 (B) 被保险人未遵医嘱, 私自服用、涂用、注射药物 (C) 被保险人犯罪或拒捕 (D) 所列全部选项

【异常处理】

一、判断题 (将判断结果填入括号中。正确的填“√”, 错误的填“×”)

- 快速、按时送达一般是顾客对配送品的主要诉求 ()
- 当客户投诉时, 可以找其他同事来帮忙评理, 从人数上给予客户压力, 让他知难而退 ()
- 当遇到客户投诉时, 要用同理心倾听客户的诉求, 对他的感受表示理解 ()
- 在进行了平台报备后如用户取消订单并选择了配送时间长的标签, 平台也不会认为是配送员的责任。 ()
- 骑手对罚单的线上申诉没有时间要求 ()
- 如果遇到投诉后产生罚单, 首先应该通过平台进行申诉 ()
- 恶意订单存在一定的隐患风险, 为了维护我们的利益, 配送员要举报恶意订单 ()
- 配送员可以开展帮忙带话威胁或辱骂他人的服务 ()
- 2两米饭的重量标记为200克 ()
- 糖、盐和醋通常情况下不会变质, 可以保存很久 ()
- 虚假订单, 主要指的是老板自己下单, 然后自己收货, 从而提高他自己的下单数量的行为 ()
- 目前通信技术水平很高, 订单的定位不会出现错误, 不需要进行检查 ()
- 客户位置无法进入异常是指客户区域较大, 且不允许骑手进入配送 (如学校、医院) ()
- 当遇到帮买代购烟花爆竹订单时可以接单并让其加价进行配送 ()
- 外卖平台在考核了商户的出餐时间后, 各位外配送员也需要尽可能规范自己的到店操作, 才可以报备。 ()
- 联系顾客时如果是电话无人接听, 不用发送短信给顾客, 直接取消订单 ()

17. 顾客定位有误首先做的是及时联系顾客，引导顾客在APP上修改地址，修改完毕后系统会自动延长配送时间（ ）
18. 当配送员在取配送品时，商家的实际位置与地图显示不一致的情况，进行了平台报备后，产生的取餐超时、取餐位置异常、送达超时，系统会自动发起订单申诉（ ）
19. 台风的最高预警级别是黑色预警（ ）
20. 沿海地区和地势低洼地区容易发生洪水灾害（ ）
21. 山谷中突然发生轰响，可能会引发泥石流，应该立即转往高处（ ）
22. 沙尘暴多发于我国南方区域（ ）
23. 高温时可以口渴的时候再喝水（ ）
24. 台风天经常会伴随雷暴天气（ ）
25. 灭火器放置地点应明显，距离地面高度为50厘米便于取用，且不影响安全疏散，推车式灭火器与保护对象之间的通道应保持畅通无阻（ ）
26. 失温是指人体的热量流失大于热量的补给，从而造成人体核心区的温度降低，体温低于正常体温（ ）
27. 当发现有人溺水时选择无视，尽快把自己的订单配送完成（ ）
28. 急性心梗发生的最明显表现就是突然出现胸疼，持续时间比较长（ ）
29. 报告火警时应将发生地点，街（路）、巷、高楼及附近明显目标，火灾种类一并报出，以利抢救（ ）
30. 当发生紧急情况时不需要跟平台报备（ ）
31. 平台报备有时效要求，超过时效会导致无法报备，损失有配送员自己承担（ ）
32. 火警的报警电话为122（ ）
33. 当休息时或夜间发生心前区疼痛，有可能是“心梗”发作的先兆（ ）
34. 当发现有人溺水时盲目下水，救人要紧（ ）
35. 轻微冻伤可以通过涂抹凡士林或冻疮膏，做好皮肤的保湿和保暖（ ）
36. 二氧化碳系列灭火器，它喷出的二氧化碳灭火剂能使燃烧物的温度迅速降低。并隔绝空气，使燃烧停止，灭火后不留污渍。（ ）
37. 雷暴天气可能会引发山洪暴发和泥石流等灾害（ ）
38. 高温天气补水要遵循“少量多喝”的原则，适量饮用淡盐水（ ）
39. 沙尘暴天气的时候可以在树下或者广告牌下躲避（ ）
40. 发生泥石流的时候可以躲进山脚下低矮的房屋中（ ）
41. 当洪水来临时，可以首先寻找高地作为临时避险点（ ）
42. 遇到台风可以选择在高楼、广告牌等设施下面躲避（ ）
43. 当配送员在取配送品时，商家的实际位置与地图显示不一致的情况，在正常报备后，取消订单产生的损失由配送员承担（ ）
44. 新老地址相距超过3公里只会增加配送时间，不会增加配送费（ ）

45. 当联系不上顾客时，配送员只要进行了联系不上顾客的异常上报，就可以立即离开现场，进行其他配送（ ）
46. 商家出餐慢就静静等着，不用上报（ ）
47. 作为配送员想接单就接单，不用管这个订单是否违法，不用遵守恶意订单的举报规范（ ）
48. 客户位置无法进入的异常处理流程依次是到达顾客地点附近，联系顾客，上报异常，最后根据情况进行继续配送或者取消（ ）
49. 通过频繁刷新APP，可以减少定位错误（ ）
50. 有商家需要刷单时可以让自己的朋友，家人下单然后自己配送，只要不是自己下单自己配送就行了（ ）
51. 鲜牛奶结块了也可以食用（ ）
52. 1公斤=1000克（ ）
53. 野生动物及其制品，如象牙，虎骨，犀牛角等也可以进行正常配送（ ）
54. 订单备注为“帮忙送一下小狗”，这样的订单不是恶意订单（ ）
55. 对于客户定位错误产生的投诉，配送员应该及时进行报备，并提供与用户沟通的通话记录信息（ ）
56. 罚单生成超过24小时后，平台线上申诉入口将关闭（ ）
57. 如果因为联系不上用户导致的投诉，配送员需要记录好跟用户联系的通话记录（ ）
58. 当遇到客户投诉时，需要当着客户的面记录下客户投诉的信息，向平台反馈（ ）
59. 当遇到客户抱怨时，为了避免与其发生冲突，可以放下配送品后立即离开（ ）
60. 很多顾客投诉配送慢并不是超时本身，而在于配送员有没有一个好的态度（ ）

二、单项选择题（选择一个正确的答案，将相应的字母填入题内的括号中）

1. 以下哪种情况会导致顾客投诉和索赔（ ）
- (A) 配送慢 (B) 配送品损坏 (C) 配送员服务态度差 (D) 所列选项都是
2. 关于客户投诉和索赔的心理，以下哪项说法是正确的（ ）
- (A) 求尊重的心理 (B) 求表现的心理 (C) 求补偿的心理 (D) 所有选项都是
3. 处理投诉时哪种应对方式是正确的（ ）
- (A) 表示你要去问别人，这不是我的事 (B) 保持镇定，适当让客户发泄 (C) 表示平台的规定就是这样的 (D) 绝对不可能发生这种事
4. 联系不上用户时取消订单，配送员需要记录哪些信息（ ）
- (A) 与用户联系记录截图 (B) 平台异常上报记录信息 (C) 在用户地址附近的定位信息 (D) 所有选项都是
5. 当骑手因为投诉产生罚单，需要在罚单生成后（ ）小时内进行线上申诉
- (A) 1 (B) 2 (C) 3 (D) 24
6. 以下关于APP端投诉与索赔信息移交说法不正确的是（ ）

(A) 如果APP端申诉未通过,可以再次提交 (B) APP端申诉内容可以随意填写 (C) 只有APP端申诉未通过,且配送员对审核结果不认可时,可以致电客服再次申请 (D) 未通过APP提交线上申诉的,客服不予受理

7. 以下哪一项不是通常情况下的恶意订单 ()

(A) 打麻将三缺一 (B) 送鲜花 (C) 辱骂脏字、不当言语 (D) 出租或求购

8. 下列哪种商品属于可以正常配送的物品 ()

(A) 爆炸性物品 (B) 新鲜蔬菜 (C) 枪支弹药 (D) 麻醉物

9. 500ml矿泉水重量大概为 () 斤

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

10. 配送食品时,如果出现以下情况,可以认为食品变质 ()

(A) 发芽的土豆 (B) 有绿色霉斑的面包 (C) 肥肉部分呈现淡绿色的猪肉 (D) 所列选项都是

11. 以下哪种可以判断为虚假订单 ()

(A) 商家电话与收货人电话为同一号码 (B) 取货点与送货点距离过近 (C) 不同账号同一设备登录 (D) 所列选项都是

12. 以下哪种定位结果可以判断为定位错误,需要提前进行确认 ()

(A) 定位地点与配送费用差距过大 (B) 定位位置为无法到达的位置 (C) 定位位置与实际所需配送时间差距过大 (D) 所有选项都是

13. 当顾客位置无法进入的时候,在平台上报异常是应该选择 ()

(A) 联系不上顾客 (B) 用户地址错误/不在原地址 (C) 顾客位置无法进入 (D) 其他异常问题

14. 以下哪一项不属于恶意订单 ()

(A) 送服饰、送文件 (B) 信用卡套现 (C) 枪支毒品 (D) 网吧开机、楼盘看房、帮买彩票

15. 商户出餐慢的报备要全部满足哪些条件 ()

(A) 在“建议到店时间”之前上报到店;点击到店至少5分钟 (B) 已经超过商户预计出餐时间 (C) 定位在商户附近 (D) 所有选项都是

16. 以下关于联系不上顾客的处理方式,哪一项是不正确的 ()

(A) 当联系不上顾客时直接置之不理 (B) 在订单详情页中点击遇到问题-选择联系不上顾客 (C) 需要在顾客地址处才可以上报 (D) 顾客有备用号码,需要先拨打备用号码,然后才能上报异常

17. 如果客户定位有误,在平台进行异常上报时应该选择哪一项 ()

(A) 联系不上顾客 (B) 用户地址错误/不在原地址 (C) 车坏了/没电等意外 (D) 其他异常问题

18. 当配送员在取配送品时,商家的实际位置与地图显示不一致的情况,上报时该选择哪一项 ()

(A) 商家出餐慢 (B) 车坏了 (C) 商家定位错误 (D) 商家未营业

19. 台风的预警级别有4种,其中最高等级的预警级别是 ()

(A) 红色预警 (B) 橙色预警 (C) 黄色预警 (D) 蓝色预警

20. 在什么季节容易发生洪水灾害 ()
(A) 春季 (B) 夏季 (C) 秋季 (D) 冬季
21. 哪些情况会引发泥石流灾害 ()
(A) 降雨 (B) 地震 (C) 火山喷发 (D) 所有选项都是
22. 在北方沙尘暴天气多发于 () 季节
(A) 冬春季 (B) 夏 (C) 秋 (D) 四季都多发
23. 以下哪一项不是高温预警的信号 ()
(A) 红色预警 (B) 橙色预警 (C) 黄色预警 (D) 绿色预警
24. 最严重的雷暴天气预警是 ()
(A) 红色预警 (B) 橙色预警 (C) 黄色预警 (D) 蓝色预警
25. 以下哪种情况容易发生火灾事故 ()
(A) 乱丢烟蒂或床上吸烟 (B) 天然气皮管道破损 (C) 在室内存放了烟花爆竹等易燃易爆品
(D) 所列选项都是
26. 以下哪一项是失温的最初的征兆 ()
(A) 身体发抖 (B) 呼吸急促 (C) 手脚冰凉出现针刺一样的疼痛 (D) 所有选项都是
27. 当配送员发现有人溺水时, 正确的做法是 ()
(A) 盲目跳水进行急救 (B) 通过投掷泡沫, 木块等漂浮物使其浮于水面, 并寻求帮助 (C) 选择无视, 立刻离开 (D) 静静看着, 什么都不做
28. 急性心梗的病人随时可能发生心脏骤停, 以下哪种措施是无效的 ()
(A) 使用AED (B) 不停大叫 (C) 人工呼吸 (D) 立刻进行心肺复苏
29. 火警的报警电话是 ()
(A) 110 (B) 120 (C) 122 (D) 119
30. 当发生火灾等紧急情况时, 在平台报备时通过哪一项 ()
(A) 异常情况 (B) 违规举报 (C) 关怀福利 (D) 保险上报

【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. 干净、整洁是个人礼仪的最基本要求 ()
2. 多用日常文明礼貌用语可以加强和客户的良好关系 ()
3. 接到顾客的投诉电话时候, 不必对其使用文明礼貌用语, 要针锋相对, 据理力争 ()
4. 打通客户电话时, 应首先使用文明礼貌用语 ()
5. 俗话说“以礼相待”其中礼就是指接待来客要文明礼貌 ()
6. 到外单位办事时候, 穿着要得体, 也是无言的文明礼貌 ()
7. 在线客服服务时候, 客户见不到, 可以一边做私事, 一边服务客户 ()

8. 网约配送员在送单到客户时，要耐心回答客户问题，做到礼貌周全（ ）
9. 对待客户的异议时，客户态度好，要耐心处理，客户态度不好，就不处理（ ）
10. 配送作业一般情况下由备货、仓储、流通加工和送达服务四个环节构成（ ）
11. 网约配送员在配送过程中，一次性装载的货物越多越好（ ）
12. 配送服务技巧，其实就是对客户投其所好，满足客户虚荣心（ ）
13. 在餐饮配送中，配送员只要身体结实，有没有传染病不重要（ ）
14. 对网约配送反馈问题收集的越多越好，是不是本行业的不重要（ ）
15. 客服人员对问题整理，形成汇编，并熟练掌握，有利于客户满意度的提高（ ）
16. 对客户反馈的问题，客服人员必须态度真诚，效率可以不重视（ ）
17. 对问题的反馈，要及时处理，不能不予理睬（ ）
18. 是否熟悉网约配送中存在的问题对于网约配送员来说不重要（ ）
19. 对客户反馈问题的收集，是客服人员尽职的表现（ ）
20. 改善配送关系，提高客户满意度，是配送员的职责所在（ ）
21. 服务技巧用好的，可以起到事半功倍的效果，但不要过分运用（ ）
22. 配送规模一定要讲究配送质量和配送效率（ ）
23. 配送人员可以不穿公司统一服装（ ）
24. 无论客户的异议是什么，都该冷静妥善地处理，不得激化矛盾（ ）
25. 和客户沟通时，避重就轻，把客户忽悠过去即可（ ）
26. 在线服务客户和见面服务客户都应该态度诚恳，热情饱满（ ）
27. 拜访客户时候，文明礼貌不重要，重要的是给客户带来的服务（ ）
28. 接待来客，用文明礼貌用语能解决一切问题（ ）
29. 接到顾客投诉电话，不必使用文明礼貌用语，直接解决问题即可（ ）
30. 无论接到什么样的顾客电话，无论态度如何，都必须以礼相待，使用礼貌语言（ ）
31. 配送过程中，少用日常文明礼貌用语，否则，客户嫌你啰嗦（ ）
32. 具备基本的礼貌对网约配送员不重要，重要的是把客户的货到（ ）

二、单项选择题（选择一个正确的答案，将相应的字母填入题内的括号中）

1. 下列不属于礼貌“三轻”的（ ）
(A) 走路轻 (B) 身体轻 (C) 说话轻 (D) 操作轻
2. 下面不是日常文明礼貌用语（ ）
(A) 下次注意 (B) 您好 (C) 欢迎 (D) 请多照顾

3. 下面不是接听电话时的文明礼貌用语 ()
- (A) 您好 (B) 稍等 (C) 您是哪位 (D) 拜拜
4. 下面不是打通电话时文明礼貌用语 ()
- (A) 请问 (B) 抱歉 (C) 您好 (D) 您是 XX 吗?
5. 下面不属于接待来客文明礼貌用语的 ()
- (A) 拜托 (B) 您好 (C) 稍后 (D) 请坐
6. 下列不是到外单位办事文明礼貌用语 ()
- (A) 请多指教 (B) 感谢 (C) 欢迎光临 (D) 您好
7. 下面服务态度不正确的是 ()
- (A) 以主人翁态度对待本职工作 (B) 具有整体观念和团结协作精神 (C) 热情饱满、待客诚恳 (D) 穿着性感大方
8. 下面不是问答礼貌用语的 ()
- (A) 您先请 (B) 找领导去 (C) 请多关照 (D) 欢迎光临
9. 对待客户的异议时, 正确的做法 ()
- (A) 和客户周旋 (B) 冷静沉着, 妥善处理 (C) 交给领导 (D) 以其人之道还治其人之身
10. 下列不属于衡量配送服务质量的 ()
- (A) 准时配送率 (B) 损失率 (C) 配送服务态度 (D) 遵纪守法
11. 送货作业管理的核心内容是 ()
- (A) 控制送货成本 (B) 满足客户需要 (C) 保证货物质量 (D) 满足客户需要和送货成本两者的均衡控制
12. 下面不是配送服务技巧的 ()
- (A) 保持真诚和用心 (B) 专业技术取胜 (C) 投机取巧 (D) 礼貌和微信
13. 下面不属于配送中心运作效率的 ()
- (A) 组织效率 (B) 信息效率 (C) 作业效率 (D) 生产产品效率
14. 下面不是常用反馈问题收集渠道的 ()
- (A) 网站 (B) 短信 (C) 拜访 (D) 微信
15. 针对网约配送问题整理方法很多, 下面不属于问题整理方法的是 ()
- (A) 分类法 (B) 重点法 (C) 难点法 (D) 解剖法
16. 对问题反馈响应, 说法错误的是 ()
- (A) 要充分重视 (B) 暂时存放 (C) 处理及时 (D) 处理不了, 及时上报领导

第 5 部分 操作技能复习题

【订单接收与验视】

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：1.1.1

试题名称：接单前准备及订单收取

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

（1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）选择电量符合要求的手机
- （2）检查手机能否正常接打电话
- （3）检查手机流量情况
- （4）选择电量符合要求的充电宝
- （5）在平台上进行接单操作

3. 技能要求

- （1）能正确选择手机、充电宝，并保证手机、充电宝的电量及流量充足
- （2）能在规定时间内接收网络平台推送的订单

4. 质量指标

- （1）选择的电量充足的手机
- （2）选择电量充足的充电宝
- （3）手机流量充足
- （4）接单时间符合要求

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：1.1.2

试题名称：接单前准备及订单收取

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）选择符合要求的配送车辆
- （2）选择符合要求的配送箱
- （3）选择符合要求的配送服饰和头盔

3. 技能要求

- （1）能正确选择符合要求的配送车辆
- （2）能正确选择符合要求的配送箱
- （3）能对自身的仪容仪表进行整理

4. 质量指标

- （1）保持配送车辆外观整洁
- （2）保持配送箱内外清洁、无破损
- （3）能保持仪容仪表整洁

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：1.1.3

试题名称：接单前准备及订单收取

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）在电子地图上识别街道所处的商圈
- （2）在电子地图上识别建筑物所处的商圈
- （3）在平台上选择最优路径到达接单地点
- （4）在平台上进行接单后上报操作

3. 技能要求

- （1）通过电子地图辨认商圈内主要街道
- （2）通过电子地图辨认商圈内建筑物所处的商圈
- （3）选择到达接单地点的最优路径
- （4）在平台上提交已接单信息

4. 质量指标

- （1）正确辨别商圈内主要街道
- （2）正确辨别商圈内主要建筑物和小区
- （3）最优路径选择正确
- （4）在平台上正确提交已接单信息

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：1.2.1

试题名称：订单核对

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）核对订单编号
- （2）根据提供的订单号进行订单查看
- （3）核对订单物品名称

3. 技能要求

- （1）能核对订单号码和订单物品

4. 质量指标

- （1）核对平台的订单号码与商家的订单号码一致
- （2）对订单信息进行查看
- （2）核对平台的订单物品与商家的订单物品名称是否一致

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：1.2.2

试题名称：订单核对

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）根据提供的订单号进行订单查看
- （2）核对订单物品名称
- （3）核对平台订单物品数量

3. 技能要求

- （1）能核对订单物品数量

4. 质量指标

- （1）对订单信息进行查看
- （2）核对平台的订单物品与商家的订单物品名称是否一致
- （3）核对订单物品数量与实际数量是否一致

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：1.2.3

试题名称：订单核对

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）根据提供的订单号进行订单查看
- （2）核对包装标识
- （3）核对包装完整程度，并在平台进行记录

3. 技能要求

- （1）能检查订单商品外包装情况
- （2）能检查订单商品包装完整情况

4. 质量指标

- （1）对订单信息进行查看
- （2）包装标识与订单核对，核对结果与实际情况一致
- （3）包装完整程度的检查正确

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：1.3.1

试题名称：接单后处理

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）在平台上进行订单补录，内容为“送到直接放门口，发信息不要打电话”

3. 技能要求

- （1）能及时补录订单信息

4. 质量指标

- （1）在规定时间内补录订单信息
- （2）在平台正确操作订单补录
- （3）在平台上补录备注信息正确

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：1.3.2

试题名称：接单后处理

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）对预付款订单进行付款操作
- （2）通过平台短消息与商家沟通开具发票或收据

3. 技能要求

- （1）能协调开具收据或发票
- （2）能与商户结清预付款

4. 质量指标

- （1）在平台上正确操作预付款结算
- （2）在平台正确录入开具发票信息

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：1.3.3

试题名称：接单后处理

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）对平台提供的订单信息通过选择进行核对
- （2）在平台上进行订单确认
- （3）在平台上进行已接单上报

3. 技能要求

- （1）能正确核对订单信息
- （2）能正确操作订单确认
- （3）能正确进行已接单上报

4. 质量指标

- （1）订单信息核对正确
- （2）订单确认操作正确
- （3）已接单信息上报正确

【订单配送】

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：2.1.1

试题名称：配送前准备与配送服务

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）以短信方式与消费者确认订单内容与订单地址
- （2）选择最优路径进行物品配送

3. 技能要求

- （1）查看订单内容，进行订单内容核对
- （2）及时与消费者取得联系，确认订单内容与地址
- （3）能在规定时间内将配送物品送达消费者指定地点

4. 质量指标

- （1）订单内容核对正确
- （2）收到配送品后及时与消费者确认
- （2）与消费者确认信息完整，规范
- （3）配送路径选择正确

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：2.1.2

试题名称：配送前准备与配送服务

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）在平台上对模拟物品进行分类摆放
- （2）通过平台短消息方式通知消费者验视和签收物品
- （3）在平台上给消费者发送配送清单和发票

3. 技能要求

- （1）正确按照类别分类存放物品
- （2）正确通知消费者进行商品验视和签收物品
- （3）能向消费者提供配送清单和发票

4. 质量指标

- （1）物品存放合理
- （2）正确发送提醒消息，内容准确，通知要素齐全
- （3）正确发送配送清单和发票

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：2.1.3

试题名称：配送前准备与配送服务

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）从几组订单中需要优先配送的订单
- （2）选择配送中保证物品包装完整的措施

3. 技能要求

- （1）接单时间、物品特性和配送距离编排配送顺序
- （2）能通过正确的配送措施，保证配送途中物品包装完整

4. 质量指标

- （1）正确选择每组订单中需要优先配送的物品
- （2）选择正确的保护措施，确保配送途中物品包装完整

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：2.2.1

试题名称：配送后处理

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）以短信方式告知消费者物品已送达
- （2）在平台上提交送达信息

3. 技能要求

- （1）能够及时通知消费者物品送达信息
- （2）在平台进行送达信息上报

4. 质量指标

- （1）物品送达后及时通知消费者
- （2）通知信息完整，规范
- （3）平台上报送达信息

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：2.2.2

试题名称：配送后处理

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）通知消费者进行物品验视
- （2）在消费者确认物品无误后，平台上提交送达信息

3. 技能要求

- （1）以平台短消息的形式通知消费者进行物品验视
- （2）在平台进行送达信息上报

4. 质量指标

- （1）物品送达后及时通知消费者进行物品验视
- （2）通知信息完整，规范
- （3）平台上报送达信息

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：2.2.3

试题名称：配送后处理

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）在平台查询订单配送信息
- （2）进行订单配送超时异常上报

3. 技能要求

- （1）查询订单信息
- （2）查询消费者投诉信息
- （3）对消费者投诉信息进行整理

4. 质量指标

- （1）正确查询订单信息
- （2）正确查询消费者投诉信息
- （3）对超时赔付情况的具体信息进行整理记录，并上报平台

【安全与质量管理】

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：3.1.1

试题名称：公共安全防护

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）开始配送前关于个人卫生管理的案例分析
- （2）配送过程中卫生管理的案例分析
- （3）关于餐品放置位置的案例分析

3. 技能要求

- （1）按照公共卫生防护要求做好配送前个人卫生管理
- （2）按照公共卫生防护要求做好配送过程中个人卫生管理
- （3）按照公共卫生防护要求做好餐品放置

4. 质量指标

- （1）选择正确的配送前个人卫生管理要素
- （2）选择正确的配送过程中卫生管理要素
- （3）选择合适的餐品放置位置

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：3.1.2

试题名称：公共安全防护

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）个人卫生防护的案例分析
- （2）医疗急救处理方面的案例分析

3. 技能要求

- （1）按照公共卫生防控要求做好个人卫生防护
- （2）按照公共卫生防控要求做好医疗急救防护

4. 质量指标

- （1）选择正确的个人卫生防护措施
- （2）选择正确的医疗急救防护措施

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：3.1.3

试题名称：公共安全防护

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）关于现金安全的案例分析
- （2）关于货物和货款安全的案例分析
- （3）关于信息及移动支付安全的案例分析

3. 技能要求

- （1）能保证人民币现金的安全
- （2）能通过避免盗抢保证货款安全
- （3）能通过掌握正确的移动支付要求保证货款安全

4. 质量指标

- （1）选择正确的保护现金安全的措施
- （2）选择正确的关于货物和货款安全的措施
- （3）选择正确的信息及移动支付安全的措施

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：3.2.1

试题名称：管理安全防护

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）通过平台进行配送员被机动车追尾无人员受伤交通事故报警
- （2）选择正确的事故现场照片进行平台上传
- （3）给消费者发送异常通知短信

3. 技能要求

- （1）通过平台进行交通事故报警
- （2）通过平台选择合适的事故现场照片进行上传
- （3）给消费者发送异常通知短信

4. 质量指标

- （1）事故报警要素完整，情况描述清晰。
- （2）上传的图片准确，能够反应事故现场的真实情况。
- （3）正确的给消费者发送异常通知短信。

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：3.2.2

试题名称：管理安全防护

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）通过平台进行配送员被机动车追尾无人员受伤的保险报案
- （2）按照事故情况选择正确的图片进行平台上传
- （3）给消费者发送异常通知短信

3. 技能要求

- （1）能通过平台进行无人员受伤情况的保险报案
- （2）能通过平台选择合适的事故照片进行上传
- （3）给消费者发送异常通知短信

4. 质量指标

- （1）保险报案要素齐全，事故情况描述清晰
- （2）上传的图片准确，符合无人员受伤保险报案要求
- （3）正确的给消费者发送异常通知短信

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：3.2.3

试题名称：管理安全防护

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）通过平台进行配送员被机动车追尾有人员受伤情况的保险报案
- （2）按照事故情况选择正确的图片进行平台上传
- （3）给消费者发送异常通知短信

3. 技能要求

- （1）通过平台进行有人员受伤情况的保险报案
- （2）按照事故情况选择正确的图片进行平台上传
- （3）给消费者发送异常通知短信

4. 质量指标

- （1）保险报案要素齐全，事故情况描述清晰
- （2）上传的图片准确，符合有人员受伤保险报案要求
- （3）正确的给消费者发送异常通知短信

【异常管理】

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：4.1.1

试题名称：客诉处理

考核时间：10 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）接收平台发送“我的一份外卖点了很久了，怎么还没送到”的投诉信息
- （2）对因为“商家出餐慢”收到的投诉信息进行整理
- （3）对收到的投诉信息进行记录

3. 技能要求

- （1）查看相关投诉信息
- （2）对收到的投诉信息整理
- （2）对收到投诉信息通过平台进行记录

4. 质量指标

- （1）对消费者的投诉信息进行接收和整理，明确前因后果
- （2）对消费者的投诉信息进行记录，信息录入准确，完整

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：4.1.2

试题名称：客诉处理

考核时间：10 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）接收平台发送的“我点的面条，怎么送来了一份水饺，我不要了，退钱吧”索赔信息
- （2）对因为“其他消费者取错餐”而收到的索赔信息进行整理
- （3）对收到的索赔信息进行记录

3. 技能要求

- （1）查看相关索赔信息
- （2）对收到的索赔信息整理
- （2）对收到索赔信息通过平台进行记录

4. 质量指标

- （1）对消费者的索赔信息进行接收和整理，明确前因后果
- （2）对消费者的索赔信息进行记录，信息录入准确，完整

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：4.1.3

试题名称：客诉处理

考核时间：10 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）接收平台发送的消费者投诉信息
- （2）对收到的“我点了一份快餐，因为临时出门，要求改地址，结果配送员取消订单了，差评”投诉信息进行整理
- （3）对收到的投诉信息进行记录
- （4）将投诉信息通过平台向上级上报

3. 技能要求

- （1）对收到的投诉信息整理
- （2）对收到投诉信息通过平台进行记录
- （3）能通过平台将记录的投诉信息进行上报

4. 质量指标

- （1）对消费者的投诉信息进行接收和整理，明确前因后果
- （2）对消费者的投诉信息进行记录，信息录入准确，完整
- （3）上报操作规范

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：4.2.1

试题名称：异常订单处理

考核时间：10 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）从系统提供的几组订单中识别出异常订单
- （2）对异常订单进行选择

3. 技能要求

- （1）识别异常订单
- （2）选择异常订单

4. 质量指标

- （1）准确识别出异常订单
- （2）准确选择异常订单

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：4.2.2

试题名称：异常订单处理

考核时间：10 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）查看订单详情
- （2）进行“因为消费者电话关机，联系不上顾客”异常上报
- （3）给顾客发送短消息通知顾客
- （4）查看半小时后订单情况

3. 技能要求

- （1）能查看订单详情
- （2）能将异常订单通过平台上报
- （3）能通过平台给消费者发送通知短信
- （4）能通过查看半小时后订单情况

4. 质量指标

- （1）正确查看订单详情
- （2）正确进行“因为消费者电话关机，联系不上顾客”异常上报
- （3）正确通知消费者异常信息
- （4）正确处理半小时后的订单情况

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：4.2.3

试题名称：异常订单处理

考核时间：10 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）查看订单详情
- （2）进行“顾客位置无法进入”异常上报
- （3）给顾客发送图片和短消息通知顾客

3. 技能要求

- （1）能查看订单详情
- （2）能将异常订单通过平台进行上报
- （3）能通过平台给消费者发送图片和通知短信

4. 质量指标

- （1）正确查看订单详情
- （2）正确进行“顾客位置无法进入”异常上报
- （3）正确通知消费者异常信息

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：4.3.1

试题名称：应急处理

考核时间：10 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）从系统提供的场景中识别出紧急场景
- （2）对紧急场景进行选择

3. 技能要求

- （1）判断紧急场景
- （2）对紧急场景进行选择

4. 质量指标

- （1）准确识别出紧急场景
- （2）准确选择出各种场合下的紧急场景

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：4.3.2

试题名称：应急处理

考核时间：10 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）查看订单详情
- （2）进行“火灾”异常情况上报
- （3）通过短消息通知消费者在配送过程中遇到的紧急情况

3. 技能要求

- （1）能查看订单详情
- （2）能将异常订单通过平台进行上报
- （3）能通过平台给消费者发送图片和通知短信

4. 质量指标

- （1）正确查看订单详情
- （2）正确进行“火灾”异常上报
- （3）正确通知消费者异常信息

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：4.3.3

试题名称：应急处理

考核时间：10 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）查看订单详情
- （2）进行“人员受伤”异常情况上报
- （3）通过短消息通知消费者在配送过程中遇到的紧急情况

3. 技能要求

- （1）能查看订单详情
- （2）能将异常订单通过平台进行上报
- （3）能通过平台给消费者发送图片和通知短信

4. 质量指标

- （1）正确查看订单详情
- （2）正确进行“受伤”异常上报
- （3）正确通知消费者异常信息

【客户服务与开发】

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：5.1.1

试题名称：客户服务

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）查看消费者催单信息
- （2）对消费者“我的一份外卖点了很久了，怎么还没送到”信息进行文字回复
- （3）使用礼貌用语进行回复

3. 技能要求

- （1）查看催单信息
- （2）对客户的催单信息进行回复
- （3）文明礼貌用语的使用

4. 质量指标

- （1）在信息记录中查找正确的顾客催单信息并进行回复
- （2）回复内容礼貌得当
- （3）表达内容准确流畅，主题表达清晰明确。

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：5.1.2

试题名称：客户服务

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）查看消费者要求修改配送地址的信息
- （2）对消费者“我现在临时有事要出去一下，你把地址改到静安区愚园路 309 号紫安大厦 8 层 820 号吧”信息进行文字回复
- （3）使用礼貌用语进行回复

3. 技能要求

- （1）查看要求修改配送地址信息
- （2）对客户的催单信息进行回复
- （3）文明礼貌用语的使用

4. 质量指标

- （1）在信息记录中查找正确的消费者修改配送地址信息并进行回复
- （2）回复内容礼貌得当
- （3）表达内容准确流畅，主题表达清晰明确。

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：5.1.3

试题名称：客户服务

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）查看餐品配送错误的信息
- （2）对消费者提出的“我点的面条，怎么送来了一份水饺”信息进行文字回复
- （3）使用礼貌用语进行回复

3. 技能要求

- （1）查看产品配送错误的信息
- （2）对消费者提出的产品配送信息进行回复
- （3）文明礼貌用语的使用

4. 质量指标

- （1）在信息记录中查找消费者提出的产品配送错误信息并进行回复
- （2）回复内容礼貌得当
- （3）表达内容准确流畅，主题表达清晰明确。

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：5.2.1

试题名称：客户维护

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）查找信息记录中的“赶时间，麻烦快点送来！”的信息并进行文字回复。
- （2）了解配送消费者的需要。
- （3）对消费者表达出来热情，给予应有的礼貌和标准的服务。

3. 技能要求

- （1）文明礼貌用语的使用
- （2）掌握发掘消费者需求的技能技巧
- （3）良好的沟通技巧

4. 质量指标

- （1）使用文明礼貌用语。
- （2）针对客户的需求，回复的内容有具体措施说明。
- （3）主题表达清晰明确，文字通顺流畅。

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：5.2.2

试题名称：客户维护

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

（1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

（1）查找信息记录中“小哥，买的鸡汤，不要撒了”的记录并进行文字回复。

（2）了解配送消费者的需要。

（3）对消费者表达出来热情，给予应有的礼貌和标准的服务。

3. 技能要求

（1）文明礼貌用语的使用

（2）掌握发掘消费者需求的技能技巧

（3）良好的沟通技巧

4. 质量指标

（1）使用文明礼貌用语。

（2）针对客户的需求，回复的内容有具体措施说明。

（3）主题表达清晰明确，文字通顺流畅。

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：5.2.3

试题名称：客户维护

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）查找信息记录中“小区不方便进入，麻烦把餐品放到外卖柜”的信息并进行文字回复。
- （2）了解配送消费者的需要。
- （3）对消费者表达出来热情，给予应有的礼貌和标准的服务。

3. 技能要求

- （1）文明礼貌用语的使用
- （2）掌握发掘消费者需求的技能技巧
- （3）良好的沟通技巧

4. 质量指标

- （1）使用文明礼貌用语。
- （2）针对客户的需求，回复的内容有具体措施说明。
- （3）主题表达清晰明确，文字通顺流畅。

第六部分 理论知识考试模拟试卷

网约配送员（五级）理论知识试卷

注 意 事 项

1. 考试时间：60 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 30 题。将判断结果填入括号中。正确的填“√”，错误的填“×”。每题 1 分，满分 30 分）

- 1 良好的职业道德有利于人们养成良好的道德习惯，有利于两个文明建设的发展。（ ）
- 2 职业道德有助于提高人们在职业活动中的各种关系。（ ）
- 3 网约配送是指通过快递小哥，通过网上客户的需要上门服务。（ ）
- 4 头盔就是安全帽（ ）
- 5 网约配送员就是快递员（ ）
- 6 及时、准确把客户的物品送到指定地点，也是网约配送员职业素养的体现（ ）
- 7 按照生产工作方针就是要求用人单位不要出事即可（ ）
- 8 解决劳动争议可以直接向人民法院提起诉讼进行解决（ ）
- 9 非机动车驾驶人拒绝接受罚款处罚的，可以扣留其非机动车（ ）
- 10 对存储的食品一定要定期检查、处理变质或者过期的食品（ ）
- 11 叛国就是危害国家安全行为（ ）
- 12 网约配送员在工作期间应该始终保持手机通讯通畅。（ ）
- 13 不管路途远近气候寒冷还是炎热随时准备请正确佩戴安全头盔。（ ）
- 14 电动自行车需要检查是否性能稳定电量是否充足。（ ）
- 15 网约配送员配送订单时不可以吃容易有残留异味的食物。（ ）

- 16 遇突发公共卫生事件时，佩戴好防护性口罩防止疫情传染。（ ）
- 17 城市功能分区主要分为三种：商业区，生活区，工业区。（ ）
- 18 网约配送员在等餐无聊时候可以和顾客打电话聊天。（ ）
- 19 搬运重物时，重物的高度可以适当超过人的眼睛。（ ）
- 20 互联网平台的“订单分配”算法会选择时间更宽裕、更顺路的网约配送员进行订单配送，让网约配送员在合理的劳动强度下获得更多收入。（ ）
- 21 在无法按照客户要求的时间配送时应第一时间主动联系客户解释原因，并安排尽快配送。（ ）
- 22 第五套人民币纸币正面主景毛泽东头像，采用手工雕刻凹版印刷工艺，形象逼真、传神，凹凸感强，易于识别。（ ）
- 23 用户信息的机密性：用户在各大电子商务平台上选购商品时，交易信息被记录下来，一旦被不法人员加以利用，很有可能对个人财产、人身安全产生很大的隐患。（ ）
- 24 在道路上发生交通事故，车辆驾驶人应当立即停车，保护现场；造成人身伤亡的，车辆驾驶人应当立即抢救受伤人员。（ ）
- 25 保险车辆发生保险事故后，应在 48 小时内通知保险公司。（ ）
- 26 发生交通事故后保险报案不需要提交《交通事故认定书》（ ）
- 27 配送员在醉酒上岗的情况下出现的意外也可以享受保险保障（ ）
- 28 快速、按时送达一般是顾客对配送品的主要诉求（ ）
- 29 当遇到客户投诉时，要用同理心倾听客户的诉求，对他的感受表示理解（ ）
- 30 如果遇到投诉后产生罚单，首先应该通过平台进行申诉（ ）

得 分	
评分人	

二、单项选择题（第 1 题~第 70 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 1 分，满分 70 分）

- 1（ ）是由网约配送员服务的特殊属性决定的。
- (A) 保守秘密 (B) 团结合作 (C) 职业卫生 (D) 职业纪律
- 2 职业道德的基本要求是（ ）
- (A) 实事求是，不弄虚作假 (B) 打抱不平，拔刀相助 (C) 忠厚老实，委屈求 (D) 花钱消灾，吃亏是福。
- 3 职业道德主要内容不包括（ ）
- (A) 爱岗敬业 (B) 诚实守信 (C) 服务社会 (D) 牺牲自己，成全他人
- 4 下列属于职业守则内涵的是（ ）
- (A) 勤奋好学，严于律己 (B) 热爱人民 (C) 省吃节约 (D) 任劳任怨
- 5 下列属于职业守则要求的是（ ）

- (A) 爱护公共财产 (B) 见义勇为 (C) 爱岗敬业，实事求是 (D) 关爱他人
- 6 下面不属于职业守则普遍性的是 ()
- (A) 爱岗敬业 (B) 遵纪守法 (C) 发展个性 (D) 钻研业务
- 7 职业守则的特殊性是指 ()
- (A) 各行各业职业守则的原则 (B) 本行业的职业守则区别于其他行业的不同之处 (C) 该行业职业守则的严格性 (D) 该行业职业守则的科学性
- 8 网约配送中提到的平台指的是 ()
- (A) 快递公司平台 (B) 物流公司平台 (C) 国家邮局系统平台 (D) 移动互联网平台
- 9 对网约配送平台描述准确的是 ()
- (A) 根据客户要求，在规定时间内把客户订单送到指定地点的移动互联网平台 (B) 大型的快递公司就是网约配送平台 (C) 美团就是这样的平台 (D) 快递员接单的公司
- 10 对配送设备描述正确的是 ()
- (A) 越新越好 (B) 越大越好 (C) 够用就好 (D) 越快越好
- 11 驾驶电瓶车不戴头盔属于 () 行为
- (A) 职业道德不文明 (B) 交通违法 (C) 工作不认真 (D) 自由散漫
- 12 网约配送员接单后，在规划交通路线中，下列不是交通导航软件 ()
- (A) 高德导航 (B) 百度导航 (C) 腾讯导航 (D) 大众导航
- 13 下列哪些不是配送员常用的劳动防护用品。 ()
- (A) 护腰背心 (B) 防护眼镜 (C) 防护帽 (D) 防护鞋
- 14 下列不属于网约配送服务流程的 ()
- (A) 网上接单 (B) 按照平台规划路线送货 (C) 帮助客户开票 (D) 自己接受客户订单
- 15 无法派送的物品不是指 ()
- (A) 来不及派送 (B) 客户拒收 (C) 客户不在 (D) 客户搬迁
- 16 下列不属于职业素养的 ()
- (A) 职业道德 (B) 职业思想 (C) 职业技能 (D) 职业爱好
- 17 下列不属于网约配送技能要求的 ()
- (A) 智能手机的接单操作 (B) 流利的英语 (C) 识别地图 (D) 熟悉交通指示图标
- 18 下列属于网约配送技能的是 ()
- (A) 能准确识别平台规划路线 (B) 能说会道 (C) 游戏高手 (D) 察言观色
- 19 下列不属于网约配送员健康要求 ()
- (A) 无传染病 (B) 无近视 (C) 无痴呆智障 (D) 无癌症
- 20 遇到交通事故，导致运输物品损坏，下列行为不对的是 ()
- (A) 及时上报领导 (B) 及时和客户沟通，请求客户谅解 (C) 私下买物品，送给客户 (D) 及时拨打 110 处理交通事故

21 下列不属于劳动关系认定三要素的是 ()

(A)用人单位和劳动者符合法律、法规规定的主体资格。(B)用人单位制定规则制度适用于劳动者,劳动者从事单位安排的有酬劳动。(C)劳动者提供的劳动是用人单位业务的组成部分(D)劳动者休息日在外面从事的兼职工作

22 对安全生产工作方针表述正确的是 ()

(A)安全生产工作方针要做到安全第一、预防为主、综合治理(B)每个行业的安全生产方针基本都是不一样的(C)网约配送行业不需要安全生产工作方针(D)追求高利润也是企业生产安全工作方针

23 下列不属于消费者权利的是 ()

(A)安全权(B)知情权(C)自主选择权(D)优惠权

24 下列不属于食品存储要求的 ()

(A)保持低温,越低越好(B)先进先出(C)应对分类、分架、隔墙、离地存放(D)保持存储场所清洁、卫生。

25 智能手机作为网约配送员工作的必备工具之一,应该检查以下几点 ()

(A)手机电量(B)话费流量情况(C)充电线充电宝(D)所列选项都是

26 佩戴安全头盔合适的标准是 ()

(A)戴上后没有感觉不舒服(B)戴上后头盔和头部有一定的距离(C)戴上后感觉掉不下来(D)戴上后感觉不勒

27 以下哪些说法不正确? ()

(A)网约配送员工作中必须穿公司工装。(B)男士头发不可以过眉毛,耳朵颈部不可留胡须(C)女网约配送员要把头发扎起来不可披发。(D)皮肤露出部分可以有纹身。

28 系统派单一般依据以下原则派发 ()

(A)配送员所在定位同商家的距离(B)完成订单履约率(C)拒接订单的频率(D)所列选项都是

29 网约配送员在互联网平台抢单之前应该考虑以下因素 ()

(A)配送时间要求(B)订单物品(C)运输问题(D)所列选项都是

30 路径规划后实际配送中如果遇到特殊情况比如道路状况异常时应该 ()

(A)及时调整路线(B)上报系统平台(C)拍照作为凭证(D)及时调整路线,上报系统平台

31 对网约配送员来说,订单上顾客最重要的信息是 ()

(A)联系电话(B)配送住址(C)身份证号(D)性别

32 体积较小的物品如五金配件、纽扣、及其他易散落易丢失的物品要 ()。

(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)直接放入纸箱并用填充物填实(D)直接将塑料袋或布袋作为外包装

33 下列选项中不属于订单物品内包装验视的内容是 ()。

(A)有无内包装(B)是否适合运输(C)内包装是否完好(D)物品数量

34 补录订单一般包括以下信息 ()

(A) 订单派送时间地点要求 (B) 所列选项都是 (C) 订单收件人信息完善 (D) 支付方式

35 收据应该包括以下内容 ()

(A) 收款单位和经办人 (B) 款项项目, 收款日期 (C) 数量和金额 (D) 所列选项都是

36 在要求收款方提供发票时, 不得要求其变更 ()

(A) 物品品名 (B) 金额 (C) 日期 (D) 物品品名及金额

37 网约配送员在支付商家预付款时, 应核对以下信息。 ()

(A) 订单数量 (B) 订单单价 (C) 预付比例 (D) 所列选项都是

38 网约配送员接单后上报平台了, 如果商家迟迟不能备好订单物品, 网约配送员应该怎么做? ()

(A) 催促商家 (B) 反馈平台 (C) 不做任何处理 (D) 催促商家后反馈平台

39 以下不符合网约配送员电话礼仪要求的是 ()

(A) 一边过斑马线一边打电话 (B) 回复顾客时耐心细致 (C) 及时联系顾客沟通 (D) 耐心沟通不发泄脾气

40 对于客户隐私保护哪些行为是禁止的 ()

(A) 收集客户信息, 出售给其他人员 (B) 存下客户的联系方式 (C) 发现顾客小票掉配送箱了, 随手扔了 (D) 以上均是

41 配送时间是由 () 和优化算法, 再加上网约配送的历史数据, 综合而成。

(A) 系统规划配送顺序 (B) 最优导航线路 (C) 顾客估计 (D) 系统规划配送顺序和最优导航线路

42 交付的配送物品应该保持 ()

(A) 和订单一致 (B) 无损坏 (C) 无遗失 (D) 所列选项都是

43 配送清单即送货单一般包括以下内容 ()

(A) 订单号 (B) 单据制作方 (C) 产品货号名称规格数量 (D) 所列选项都是

44 付款支付方式, 是支付时使用的一种形式, 在配送中一般只包括 () 支付方式。

(A) 现金支付 (B) 电子支付 (C) 现金支付和电子支付 (D) 虚拟货币

45 网约配送员为了收取货款方便应该 ()

(A) 手机开通快捷支付 (B) 随身配备现金 (C) 保存已支付记录 (D) 所列选项都是

46 包装的便利性功能是产品促销、激发消费者购买意愿、提高商品价值的一个重要因素, 关于便利性以下说法正确的是 ()

(A) 包装本身加工的便利性, 便于生产、洒洗、复用等 (B) 库存运输的便利性, 便于识别、搬运移动、节省空间 (C) 使用的合理方便, 购买前的便于识别, 买后的便于携带、开启、使用、存放、复用等 (D) 所列选项都是

47 包装的原则错误的是 ()

- (A) 安全原则 (B) 美观原则 (C) 经济原则 (D) 高档奢华原则

48 以重量计算总价的商品,网约配送员应该要求商家应该在外包装上标明实际重量,这样做有助于 ()

- (A) 核对重量差异 (B) 计算实际商品总价 (C) 所列选项都是 (D) 订单重量计算

49 超时赔付一般涉及的赔付方由 ()

- (A) 商家 (B) 配送员 (C) 平台 (D) 客户

50 以下哪一项不属于公共安全范畴内。 ()

- (A) 粮食安全 (B) 信息安全 (C) 食品安全 (D) 公共卫生安全

51 属于甲类法定传染病的是 ()

- (A) 鼠疫、炭疽 (B) 霍乱、炭疽 (C) 鼠疫、霍乱 (D) 霍乱、艾滋病

52 关于预防新型冠状病毒感染的肺炎,以下措施有效的是 ()

- (A) 淡盐水漱口 (B) 桑拿、汗蒸 (C) 饮高度白酒 (D) 戴口罩、勤洗手

53 未开启的罐头及真空包装的袋装食品,如果外包装发生鼓胀现象,你的判断是什么 ()

- (A) 食品装得太多了 (B) 食品已变质,不能吃 (C) 食品已发酵,但还可以吃 (D) 以上都不对

54 配送员在碰到擦伤和割伤正确的做法是 ()

- (A) 用唾液擦拭 (B) 直接涂抹止血药 (C) 直接用纱布包扎 (D) 先清洗伤口,再用碘伏等药品消毒,最后用创可贴或者纱布包扎

55 关于 2015 年版第五套人民币 100 元纸币应用的有色荧光图案,下列说法不正确的是 ()。

- (A) 位于票面背面中部的人民大会堂上方椭圆形图案中 (B) 在特定波长紫外光照射下可见桔黄色荧光图案 (C) 在自然光下图案完全看不见 (D) 与 2005 年版第五套人民币 100 元纸币上应用的同类特征效果一致

56 以下关于移动支付不正确的是 ()

- (A) 移动支付是指移动客户端利用手机等电子产品来进行电子货币支付 (B) 移动支付将互联网、终端设备、金融机构有效地联合起来,形成了一个新型的支付体系 (C) 移动支付的主要表现形式为手机支付 (D) 移动支付可以完全取代现金支付

57 以下不属于移动支付的是哪种? ()

- (A) 银行卡刷卡 (B) 支付宝扫码 (C) 微信扫码支付 (D) 银联扫码

58 以下哪一项不能算作交通事故 ()

- (A) 车辆与车辆碰撞的事故 (B) 参加体育竞赛的车辆在体育场地所发生的事故 (C) 机动车辆在机动车行车道和自行车道压死、撞伤骑自行车人 (D) 翻车事故以及坠入桥下或江河的事故

59 发生道路交通事故时,以下处理方法不正确的是 ()

(A) 车辆驾驶人应当立即停车, 保护现场 (B) 发生交通事故, 车辆驾驶人可以先不保护现场 (C) 发生事故后, 要打开危险报警闪光灯, 并在来车方向设置警告标志, 严防二次事故 (D) 在抢救伤员的过程中尽量使用其他的非事故车辆运送伤员

60 以下哪一项不是出现事故后平台报备必需的材料 ()

(A) 如果你发生了车祸, 如果是和别人剐蹭, 则必须要提供交警队的“事故责任认定书” (B) 对方身份证正反面照片 (C) 如果你自己碰到了墙体或者障碍物, 则需要提供医院病历和发票 (D) 事故现场的照片

61 以下哪种方式不能进行正常的保险报案 ()

(A) 拨打 110 (B) 通过配送平台报案 (C) 到保险公司上门报案 (D) 通过保险公司电话报案

62 意外医疗保险的最高赔偿金额为 () 元

(A) 50 (B) 500 (C) 5000 (D) 50000

63 因下列原因造成被保险人身故或残疾的, 保险人不承担给付保险金责任 ()

(A) 投保人的故意行为 (B) 被保险人未遵医嘱, 私自服用、涂用、注射药物 (C) 被保险人犯罪或拒捕 (D) 所列全部选项

64 以下关于 APP 端投诉与索赔信息移交说法不正确的是 ()

(A) 如果 APP 端申诉未通过, 可以再次提交 (B) APP 端申诉内容可以随意填写 (C) 只有 APP 端申诉未通过, 且配送员对审核结果不认可时, 可以致电客服再次申请 (D) 未通过 APP 提交线上申诉的, 客服不予受理

65 500ml 矿泉水重量大概为 () 斤

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

66 以下哪种定位结果可以判断为定位错误, 需要提前进行确认 ()

(A) 定位地点与配送费用差距过大 (B) 定位位置为无法到达的位置 (C) 定位位置与实际所需配送时间差距过大 (D) 所列选项都是

67 当顾客位置无法进入的时候, 在平台上报异常是应该选择 ()

(A) 联系不上顾客 (B) 用户地址错误/不在原地址 (C) 顾客位置无法进入 (D) 其他异常问题

68 商户出餐慢的报备要全部满足哪些条件 ()

(A) 在“建议到店时间”之前上报到店; 点击到店至少 5 分钟 (B) 已经超过商户预计出餐时间 (C) 定位在商户附近 (D) 所列选项都是

69 如果客户定位有误, 在平台进行异常上报时应该选择哪一项 ()

(A) 联系不上顾客 (B) 用户地址错误/不在原地址 (C) 车坏了/没电等意外 (D) 其他异常问题

70 当配送员在取配送品时, 商家的实际位置与地图显示不一致的情况, 上报时可以选择哪一项 ()

(A) 继续配送 (B) 取消订单 (C) 继续配送或者取消订单 (D) 都不能选

第七部分 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（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：1.1.1

试题名称：接单前准备及订单收取

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）选择电量符合要求的手机
- （2）检查手机能否正常接打电话
- （3）检查手机流量情况
- （4）选择电量符合要求的充电宝
- （5）在平台上进行接单操作

3. 技能要求

- （1）能正确选择手机、充电宝，并保证手机、充电宝的电量及流量充足
- （2）能在规定时间内接收网络平台推送的订单

4. 质量指标

- （1）选择的电量充足的手机
- （2）选择电量充足的充电宝
- （3）手机流量充足
- （4）接单时间符合要求

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：1.2.1

试题名称：订单核对

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）核对订单编号
- （2）根据提供的订单号进行订单查看
- （3）核对订单物品名称

3. 技能要求

- （1）能核对订单号码和订单物品

4. 质量指标

- （1）核对平台的订单号码与商家的订单号码一致
- （2）对订单信息进行查看
- （2）核对平台的订单物品与商家的订单物品名称是否一致

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：2.1.1

试题名称：配送前准备与配送服务

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）以短信方式与消费者确认订单内容与订单地址
- （2）选择最优路径进行物品配送

3. 技能要求

- （1）查看订单内容，进行订单内容核对
- （2）及时与消费者取得联系，确认订单内容与地址
- （3）能在规定时间内将配送物品送达消费者指定地点

4. 质量指标

- （1）订单内容核对正确
- （2）收到配送品后及时与消费者确认
- （2）与消费者确认信息完整，规范
- （3）配送路径选择正确

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：2.2.1

试题名称：配送后处理

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）以短信方式告知消费者物品已送达
- （2）在平台上提交送达信息

3. 技能要求

- （1）能够及时通知消费者物品送达信息
- （2）在平台进行送达信息上报

4. 质量指标

- （1）物品送达后及时通知消费者
- （2）通知信息完整，规范
- （3）平台上报送达信息

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：3.1.1

试题名称：公共安全防护

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）开始配送前关于个人卫生管理的案例分析
- （2）配送过程中卫生管理的案例分析
- （3）关于餐品放置位置的案例分析

3. 技能要求

- （1）按照公共卫生防护要求做好配送前个人卫生管理
- （2）按照公共卫生防护要求做好配送过程中个人卫生管理
- （3）按照公共卫生防护要求做好餐品放置

4. 质量指标

- （1）选择正确的配送前个人卫生管理要素
- （2）选择正确的配送过程中卫生管理要素
- （3）选择合适的餐品放置位置

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：4.1.1

试题名称：客诉处理

考核时间：10 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）接收平台发送“我的一份外卖点了很久了，怎么还没送到”的投诉信息
- （2）对因为“商家出餐慢”收到的投诉信息进行整理
- （3）对收到的投诉信息进行记录

3. 技能要求

- （1）查看相关投诉信息
- （2）对收到的投诉信息整理
- （2）对收到投诉信息通过平台进行记录

4. 质量指标

- （1）对消费者的投诉信息进行接收和整理，明确前因后果
- （2）对消费者的投诉信息进行记录，信息录入准确，完整

网约配送员（五级）操作技能考核 试题单

准考证号：

试题代码：5.1.1

试题名称：客户服务

考核时间：5 min

1. 场地设备要求

- （1）标准的计算机机房或平板电脑（不少于 40 台）

2. 工作任务

- （1）查看消费者催单信息
- （2）对消费者“我的一份外卖点了很久了，怎么还没送到”信息进行文字回复
- （3）使用礼貌用语进行回复

3. 技能要求

- （1）查看催单信息
- （2）对客户的催单信息进行回复
- （3）文明礼貌用语的使用

4. 质量指标

- （1）在信息记录中查找正确的顾客催单信息并进行回复
- （2）回复内容礼貌得当
- （3）表达内容准确流畅，主题表达清晰明确。

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