

深圳市第十六届职工技术创新运动会暨 2026 年深圳技能大赛—管道燃气客服员 职业技能竞赛题库



此题库由管道燃气客服员项目竞赛执委会提供，供选手学习。如有疑问，请联系执委会。联系方式：李鹏，13590415134。

一、单选题（300 题）

1、公共服务类用户在营业厅刷银行卡或微信、支付宝交费属于（ ）。

- A、电话、短信或微信提醒交费
- B、非现金交费
- C、燃气表校表
- D、现金交费

答案：B

2、客服员受理工业类用户燃气燃烧器具报修时，燃烧器启动但立即停机的可能原因是（ ）。

- A、没有中线（接地不良）
- B、风扇脏
- C、空气压力开关故障
- D、主管路供气压力不足

答案：A

3、燃气从业者践行环保应坚持（ ）。

- A、低碳工作、低碳生活
- B、高能耗作业
- C、只关注短期效益
- D、浪费资源

答案：A

4、燃气行业送瓶装气、抢修、管网巡查等岗位的工作特点是（ ）。

- A、主要在办公室内完成
- B、工作较为辛苦

- C、作业强度较低
- D、基本不需要外出作业

答案：B

5、不按规定穿戴和使用劳动防护用品属于（ ）。

- A、违章指挥、违规作业、违反劳动纪律
- B、违章作业
- C、违反劳动纪律
- D、正当行为

答案：B

6、公共服务类燃气用户更名申报材料中不包括（ ）。

- A、市场监督管理局核准变更通知书
- B、预存款收据
- C、单位营业执照副本复印件
- D、单位变更说明

答案：B

7、正常燃烧过程中燃烧器锁定属于哪种故障状态（ ）。

- A、燃烧器不启动但发生锁定
- B、预吹扫和安全时间之后燃烧器锁定，火焰没出现
- C、运行过程中燃烧器锁定
- D、燃烧器启动但立即停机

答案：C

8、运行过程中燃烧器锁定的可能原因之一是（ ）。

- A、电磁阀只能让少量燃气通过
- B、点火电机调整不确定
- C、管路中有空气
- D、空气压力开关故障

答案：D

9、工业用户费用回收难点中，属于用户原因的是（ ）。

- A、对计量数据有异议拒不交费
- B、缴费渠道单一
- C、客服员抄表不准确

D、表具故障未及时更换

答案：A

10、着装礼仪规范中，不允许的行为是（ ）。

A、胸前佩戴工作卡正面朝外

B、穿拖鞋上岗

C、纽扣锁住、皮带束紧

D、帽子穿戴端正

答案：B

11、客服员编制工业类用户供气服务方案时，客户接待中将相关注意事项提前告知客户，属于（ ）阶段。

A、合同签订

B、方案编制拟定

C、数据摸底

D、竣工验收

答案：C

12、下列天然气防爆措施中，（ ）的目的是避免出现爆炸性环境。

A、爆炸危险场所禁止吸烟

B、在有爆炸危险性的站内不得使用明火照明

C、禁止穿铁钉鞋进入易燃易爆场所

D、经常检查阀门、法兰等易漏部位密闭性，避免天然气泄漏

答案：D

13、工业用户在城镇低压和中压供气管道上直接安装加压设备属于（ ）。

A、燃烧设备隐患

B、仪表与控制系统隐患

C、用气环境与布局隐患

D、燃气管道及附属系统隐患

答案：D

14、工业用户燃气流量计选用应综合考虑的条件是（ ）。

A、用户投诉率和满意度

B、宣传材料印刷数量

C、工作压力、温度、流量及允许压力降

D、用气场所通风次数

答案：C

15、服务信息系统在数据传输方式选择时，需要优先考虑（ ）。

A、通信可靠性与覆盖条件

B、颜色标识

C、表具外观

D、用户职业

答案：A

16、劳动者在同一用人单位连续工作满（ ）年以上，当事人双方同意续延劳动合同的，如果劳动者提出订立无固定期限的劳动合同，应当订立无固定期限的劳动合同。

A、5

B、10

C、15

D、20

答案：B

17、公共服务类用户燃气表无显示且外部供电正常时，应优先判断（ ）。

A、用户性质

B、表具供电或采集模块故障

C、管网材质

D、计量单位

答案：B

18、公共服务类用户中相邻年度用气量波动不大的典型类型是（ ）。

A、学校

B、餐饮店

C、旅馆

D、酒店

答案：A

19、握手礼仪正确的是（ ）。

A、低头弯腰握手

B、目光游离、身体后仰

C、一只手插兜握手

D、目视对方眼睛，脊背挺直，不卑不亢

答案：D

20、预吹扫和安全时间之后燃烧器锁定且火焰未出现属于哪种故障状态（ ）。

A、燃烧器停机时锁定

B、燃烧器启动但立即停机

C、燃烧器不启动

D、预吹扫和安全时间之后燃烧器锁定，火焰没出现

答案：D

21、居民用户实行阶梯气价时，客服员核算当月燃气费用应（ ）。

A、分段计费并累加（超额累进）

B、全部按最高档计费

C、全部按最低档计费

D、只计算超出部分费用

答案：A

22、居民用户没按期交费属于（ ）。

A、价格政策原因

B、用户原因影响回收

C、燃气公司原因问题

D、计量设备原因

答案：B

23、属于安全帽的正确使用方法的是（ ）。

A、戴安全帽前应将帽后调整带按自己头型调整到适合的位置然后将帽内弹性带系牢

B、人的头顶和帽体内顶部的空间垂直距离一般在 25—50mm 之间，以至少不要小于 30mm 为好

C、可以使用只有下颌带与帽壳连接的安全帽，也就是帽内无缓冲层的安全帽

D、由于安全帽大部分是使用高密度低压聚乙烯塑料制成，具有硬化和变脆的性质。所以可以长时间在阳光下曝晒

答案：A

24、工业类用户燃气表出现读数停滞属于（ ）。

A、表具停转

- B、计量正偏差
- C、计量负偏差
- D、外观清晰

答案：A

25、商业类用户燃气表计量忽快忽慢的原因之一是（ ）。

- A、表内杂质或传动阻力不稳定
- B、用户增设燃具
- C、燃气价格调整
- D、抄表员更换

答案：A

26、关于商业类用户常见安全隐患及整改解答，安检发现某餐饮店在同一后厨内同时使用管道天然气和多个瓶装液化石油气钢瓶，此种行为（ ）。

- A、只要保持通风就安全
- B、是为了防止天然气停气，属于合理备用
- C、只要瓶装气远离灶台即可
- D、属于“双气源”严重违规，极易导致混淆误操作，必须立即清理瓶装气

答案：D

27、关于商业类用户燃气泄漏应急处置指导，使用高精度检测仪在商业区外围警戒线处检测，当天然气浓度达到爆炸下限的（ ）时，必须立即向外扩大警戒范围。

- A、0.05
- B、0.1
- C、0.2
- D、0.5

答案：C

28、数据摸底中与客户联系并勘察现场的主要目的在于（ ）。

- A、进行点火通气
- B、收集前期关键数据
- C、完成回访评价
- D、确定收费金额

答案：B

29、谦虚谨慎的具体要求是（ ）。

- A、只关注个人成果
- B、谦虚低调、尊重他人、谨慎做事
- C、对他人不耐烦
- D、高调张扬

答案：B

30、燃气工程常用管道代号，通用代表燃气管道的是（ ）。

- A、W
- B、D
- C、G
- D、R

答案：D

31、商业类用户燃气表选型偏大可能导致（ ）。

- A、小流量不计量
- B、计量正偏差
- C、表具显示更清晰
- D、抄表更方便

答案：A

32、下列哪项属于工业用户原因影响费用回收（ ）。

- A、客服员抄表不准确
- B、用户内部设施故障/人为损坏表具
- C、物联网燃气表网络信号不稳定
- D、燃气公司燃气费计算错误

答案：B

33、燃烧器不启动属于哪种故障状态（ ）。

- A、燃烧器重复启动且无锁定
- B、锁定但没有符号指示
- C、燃烧器停机时锁定
- D、燃烧器不启动

答案：D

34、关于工业类用户燃气泄漏应急处置指导，切断工业车间气源总阀后，为快速降低厂区管网内的残存高压压力，正确的做法是（ ）。

- A、拆开管道法兰进行泄压
- B、点燃残存燃气进行火炬燃烧
- C、开启管道安全放散阀将残存燃气引至室外安全高空排放
- D、将残压排入厂区下水道

答案：C

35、职业道德基本原则要解决的核心问题是（ ）。

- A、企业与设备关系
- B、人与人之间的关系
- C、个人与工具关系
- D、人与自然之间关系

答案：B

36、城镇燃气用户用气定额常采用的计量单位为（ ）。

- A、质量单位
- B、体积单位
- C、时间单位
- D、热量单位

答案：D

37、与客户沟通过程态度恶劣、言语粗暴，属于（ ）。

- A、服务态度投诉
- B、专业技能投诉
- C、服务效率投诉
- D、职业操守投诉

答案：A

38、下列哪项属于文明用语（ ）。

- A、感谢您的配合
- B、这是规定
- C、我不清楚
- D、这个你都不知道

答案：A

39、职业道德基本原则的八个字是（ ）。

- A、我为人人、人人为我

- B、团结协作、遵章守纪
- C、安全供气、优质服务
- D、爱岗敬业、诚实守信

答案：A

40、客服员受理工业类用户燃气燃烧器具报修时，燃烧器停机时锁定属于哪种故障状态（ ）。

- A、燃烧器不启动但发生锁定
- B、燃烧器启动但立即停机
- C、燃烧器停机时锁定
- D、预吹扫和安全时间之后燃烧器锁定，火焰没出现

答案：C

41、客服员受理工业类用户业务时，工业类燃气用户 IC 卡或者物联网表无气时，首先应检查（ ）。

- A、余额是否不足
- B、表具型号
- C、服务网点地址
- D、用气方案答复

答案：A

42、关于商业类用户燃气泄漏应急处置指导，接报商业综合体餐饮后厨发生大量燃气泄漏时，抢修人员抵达现场的首要处置动作是（ ）。

- A、立即寻找泄漏源进行带气焊接
- B、疏散人群、设置警戒并切断气源总阀
- C、开启后厨大功率排油烟机抽气
- D、使用普通手机拨打消防电话

答案：B

43、职业道德基本规范中体现公平正义要求的是（ ）。

- A、奉献社会
- B、爱岗敬业
- C、诚实守信
- D、办事公道

答案：D

44、场站中爆炸危险场所共分为 3 个区域，0 区危险区域表示（ ）。

- A、爆炸性气体连续地出现或长时间存在的场所
- B、在正常运行时，可能出现爆炸性气体环境的场所
- C、在正常运行时，不可能出现爆炸性气体环境的场所
- D、不清楚

答案：A

45、工业用户费用回收难点中，属于燃气公司原因的是（ ）。

- A、认为燃气表计量不准确不愿交费
- B、未按期交费
- C、工业用户表具巡检保养不到位发生故障
- D、不愿按期定检校验燃气表

答案：C

46、在投诉受理流程中，“实施处理”之后的环节是（ ）。

- A、跟踪处理情况
- B、投诉受理
- C、受理投诉
- D、确认投诉事宜

答案：A

47、零星报装用户咨询政府补贴范围及费用分担时，该问题类型应归类为（ ）。

- A、管道敷设安全问题
- B、常规安全问题
- C、燃气具使用问题
- D、报装流程问题

答案：D

48、天然气是一种洁净能源，下列认识错误的是（ ）。

- A、比空气轻，无毒且无腐蚀性
- B、燃烧后主要排放较少的二氧化碳和水蒸气
- C、当量天然气燃烧产生的二氧化碳排放低于煤
- D、泄漏后不会发生爆炸

答案：D

49、工业类用户报修燃气表读数异常，客服员现场核查时首先应确认（ ）。

- A、用户生产工艺
- B、管网颜色标识
- C、车间人数
- D、表具运行状态与安装方向

答案：D

50、客服员受理工业类用户燃气燃烧器具报修时，燃烧器重复启动且无锁定属于哪种故障状态（ ）。

- A、燃烧器重复启动且无锁定
- B、燃烧器不启动
- C、火焰出现时燃烧器便锁定
- D、燃烧器启动后锁定

答案：A

51、上门服务完成后，应（ ）。

- A、只口头告知
- B、清理现场并带走作业垃圾
- C、直接离开不做现场整理
- D、让用户自行清理

答案：B

52、对燃气管道进行置换放散时，放散口应朝（ ），各放散点的工作人员应站在放散口的（ ）。

- A、上，上风侧
- B、上，下风侧
- C、下，上风侧
- D、下，下风侧

答案：A

53、在环境风险较高的区域进行管道燃气放散作业时，应优先采取的做法是（ ）。

- A、直接就地大量放散
- B、采用回收或导排等替代方式降低放散风险
- C、在人员密集时段组织放散
- D、将放散口设置在室内低洼处

答案：B

54、以下哪项属于工业类用户非现金交费方式（ ）。

- A、燃气表校表
- B、现金交费
- C、委托银行账户划账
- D、电话、短信或微信提醒交费

答案：C

55、在供气服务方案中，用于明确供气时间、设施投资分界点与维护责任的要素是（ ）。

- A、服务项目介绍
- B、权责划分
- C、技术方案咨询确认
- D、费用预算编制

答案：B

56、客服员现场核查工业类用户计量异常时发现管线含杂质，正确处理建议是（ ）。

- A、减少直管段
- B、加装过滤器
- C、取消整流器
- D、反向安装

答案：B

57、涉及廉洁从业等问题的反馈属于（ ）。

- A、需改进的业务流程
- B、敏感问题
- C、需尽快处理的业务
- D、其他建议

答案：B

58、商业用户费用回收难点中，属于用户原因的是（ ）。

- A、委托划账账户余额不足
- B、燃气表损坏没及时更换
- C、客服员抄表不准确
- D、燃气公司不能提供多种交费渠道

答案：A

59、客服员在热线服务过程中应使用规范服务用语，应使用的语言是（ ）。

- A、这是你的问题，不关我们公司的事
- B、欢迎您再次拨打服务热线，如还有什么不清楚，请再与我们联系，再见
- C、小声点，听见了
- D、你怎么连这个都不懂

答案：B

60、城镇燃气供应常用容器中，用于瓶装燃气储存和运输且需定期检验的容器是（ ）。

- A、储罐
- B、气瓶
- C、气瓶柜
- D、调压箱

答案：B

61、按使用场景分类，液化石油气配送车储罐属于（ ）。

- A、储存容器
- B、用户端容器
- C、运输容器
- D、调压设备

答案：C

62、工业用户下列哪项体现燃气仪表与控制系统隐患（ ）。

- A、用气设备标定用气量与安装流量计不匹配
- B、用气场所通风不良
- C、燃气设施距离车行道较近无防撞措施
- D、用气场所堆放易燃易爆物品

答案：A

63、客服员受理工业类用户燃气燃烧器具报修时，锁定但没有符号指示属于哪种故障状态（ ）。

- A、燃烧器停机时锁定
- B、锁定但没有符号指示
- C、运行过程中燃烧器锁定
- D、燃烧器停留在预吹扫阶段

答案：B

64、公共服务类燃气用户开户报装时，可供气证明材料不包括（ ）。

- A、房地产权证
- B、建设工程规划许可证及附图
- C、用户需求申报单
- D、镇及以上政府出具供气证明

答案：C

65、工业类用户通过燃气公司 APP 或微信、支付宝自助交费后到营业厅开票属于（ ）。

- A、预付费方式
- B、上门催缴
- C、现金交费
- D、非现金交费

答案：D

66、用户投诉时希望减免部分燃气费用，属于（ ）。

- A、获取尊重型
- B、获取补偿型
- C、解决问题型
- D、发泄情绪型

答案：B

67、关于工业类用户常见安全隐患及整改解答，安检发现工业车间的可燃气体报警探头已超过铭牌标注的有效标定周期(通常为1年),安检员应作出的专业解答是()。

- A、探头已失效，必须联系有资质的机构重新校验标定或更换
- B、只要通电指示灯亮着就可以继续使用
- C、可以自行用打火机放气测试一下，报警就行
- D、调整主机报警阈值以补偿探头精度衰减

答案：A

68、租房户搬走未结清燃气费用属于（ ）。

- A、价格调整原因
- B、管道原因
- C、燃气公司原因问题

D、用户原因影响回收

答案：D

69、用户服务调查数据分析中，进行统计之前应先完成（ ）。

A、打印报表

B、撰写报告内容

C、统计结果记录

D、整理用户调查样本

答案：D

70、影响商业类用户用气量波动的主要因素之一是（ ）。

A、营业规模与客流变化

B、居民家庭人口结构

C、工业生产班次

D、管网材质

答案：A

71、燃烧器启动后锁定属于哪种故障状态（ ）。

A、锁定但没有符号指示

B、燃烧器启动后锁定

C、火焰出现时燃烧器便锁定

D、燃烧器停留在预吹扫阶段

答案：B

72、居民用户费用回收难点中，属于用户原因的是（ ）。

A、燃气公司不能提供多种交费渠道

B、燃气表没按期定检校验

C、客服员燃气费计算错误

D、对读数有异议拒不交费

答案：D

73、公共服务类用户费用回收难点中，属于用户原因的是（ ）。

A、委托划账账户余额不足

B、燃气表没按期定检校验

C、燃气公司不能提供多种交费渠道

D、客服员没有按时抄表

答案：A

74、生产经营单位与从业人员订立的劳动合同，应当载明有关保障从业人员劳动安全、防止职业危害的事项，以及依法为从业人员办理（ ）的事项。

- A、工伤保险
- B、社会保险
- C、工伤社会保险
- D、失业保险

答案：A

75、关于公共服务类用户常见安全隐患及整改解答，机关单位食堂在非工作时间（如夜间或长假期间）安检时最常发现的一类人员管理松懈隐患是（ ）。

- A、厨师下班后未关闭灶前阀及燃气总阀
- B、燃气报警联动系统被擅自切换至手动模式
- C、厨房门窗全部紧闭，机械通风系统完全关闭
- D、应急处置工具被锁闭至库房，无法快速取用

答案：A

76、下列哪项属于工业用户燃气管道及附属系统隐患（ ）。

- A、管道末端未与用气设备连接且未进行有效封堵
- B、用气场所堆放易燃易爆物品
- C、燃气泄漏报警器未年检
- D、用气设备铭牌燃气类别与使用燃气不一致

答案：A

77、燃气作业中“必须戴防护手套”属于哪种安全色标志（ ）。

- A、红色
- B、黄色
- C、蓝色
- D、绿色

答案：C

78、影响居民用户用气量指标的因素之一是（ ）。

- A、工业工艺流程
- B、管网压力等级
- C、商业营业规模

D、居民生活习惯

答案：D

79、当用户需要解释答复且需核查时，正确做法是（ ）。

A、只记录不告知时限

B、讲明原因并征询用户意见，告知回复处理时限

C、先要求用户书面说明

D、直接拒绝受理

答案：B

80、商业用户费用回收难点中，属于燃气公司原因的是（ ）。

A、用户经常迟交燃气费

B、用户不愿按期定检校验燃气表

C、客服员漏抄或未按时抄表

D、商业用户燃气表损坏

答案：C

81、影响工业用户用气量年度分布的主要因素之一是（ ）。

A、燃气表型号

B、居民生活习惯

C、公共生活服务网

D、行业及企业生产经营管理水平

答案：D

82、回访流程中，询问用户是否接受回访属于（ ）。

A、确定回访对象

B、记录回访内容

C、征询意见

D、服务总结改进

答案：C

83、在工业用户现场安全检查中，客服员发现燃气燃烧设备连接软管存在超长、非专用或老化等问题，应判定为哪类隐患（ ）。

A、管道及附属系统隐患

B、仪表与控制系统隐患

C、燃烧设备隐患

D、用气环境与布局隐患

答案：A

84、投诉受理流程中体现服务改进的环节是（ ）。

A、服务总结、改进

B、实施处理

C、转办业务部门

D、确认投诉事宜

答案：A

85、职业道德主要表现在（ ）的范围内。

A、小于 18 岁的青少年群体

B、从事一定职业的成年人们

C、已满 18 岁的成年人群体中

D、全体社会成员

答案：B

86、人工煤气要求符合现行国家标准（ ）质量要求。

A、《液化石油气》（G11174-2012）

B、《人工煤气》G13612—2006

C、《天然气》（G17820-2012）

D、以上均不对

答案：B

87、用户在营业厅刷卡或微信、支付宝缴费属于（ ）。

A、代扣费

B、非现金交费

C、现金交费

D、预付费

答案：B

88、下列哪项不属于公共服务类用户燃气费用纠纷类型（ ）。

A、用户认为燃气表计量不准确不愿交费

B、用户经常迟交燃气费用

C、维修期间按日均气量结算

D、燃气表损坏

答案：C

89、公共服务类用户燃气费用纠纷类型中，与手续办理有关的是（ ）。

- A、燃气表损坏
- B、认为燃气表计量不准确不愿交费
- C、经常迟交燃气费用
- D、未及时过户导致费用争议

答案：D

90、客服员审核工业类用户间接安装加压设备方案时，加压设备应设置（ ）。

- A、压力表
- B、温度计
- C、紧急放散阀
- D、旁通阀和出口止回阀

答案：D

91、在燃气场所，表示禁止、停止、危险或紧急停止的安全色是（ ）。

- A、红色
- B、黄色
- C、蓝色
- D、绿色

答案：A

92、关于工业类用户燃气泄漏应急处置指导，工业厂房内泄漏的高压天然气极易引发喷射火灾，在划定警戒区时，通常应至少将警戒半径设定为泄漏点周边（ ）以外（视具体压力和孔径而定）。

- A、10 米
- B、50 米
- C、5 米
- D、3 米

答案：B

93、在用户服务调查分析中，“样本分析混乱”反映的问题属于（ ）环节。

- A、整理样本
- B、结束工作
- C、分析样本

D、统计结果记录

答案：C

94、客服员受理工业类用户咨询：使用燃气时无人看管为什么危险。该问题类型是（ ）。

A、管道敷设安全问题

B、报装流程问题

C、常规安全问题

D、燃气具使用问题

答案：C

95、用户认为燃气表计量不准确、不愿交费属于（ ）。

A、燃气公司原因问题

B、网络信号问题

C、用户原因影响回收

D、管网故障

答案：C

96、下列哪项属于燃气公司原因影响居民费用回收（ ）。

A、客服员抄表读数错误

B、委托银行协议划账账户里没钱

C、用户未及时办理过户手续

D、租房户搬走未结清燃气费用

答案：A

97、确定城镇燃气用户用气定额(用气量指标)时，需要对用户用气量进行（ ）。

A、调查、测定、概率统计并结合实际综合分析

B、依据瞬时最大负荷

C、只看管网压力等级

D、只参考气源类型

答案：A

98、对居民、商业、公服等用户在一段时间内的燃气负荷进行累积统计，得到的指标称为（ ）。

A、燃气负荷

B、用气量

C、用气定额

D、供气压力

答案：B

99、燃气表、室内燃气管道封闭设置的主要风险之一是（ ）。

A、便于检修

B、减少隐患

C、漏气积聚易引发爆炸

D、便于通风

答案：C

100、工业类燃气用户可供气证明中包括（ ）。

A、过户申请表

B、预存款收据

C、镇及以上政府出具供气证明

D、更名通知书

答案：C

101、爱岗敬业的关键在于（ ）。

A、只做表面工作

B、遇到困难就推诿

C、对岗位有责任心，主动把工作做好

D、只计较得失

答案：C

102、以下不属于《中华人民共和国安全生产法》中规定从业人员安全生产基本义务的是（ ）。

A、佩戴和使用劳动防护用品的义务

B、接受安全生产教育和培训义务

C、发现事故隐患及时报告的义务

D、发生事故进行抢救的义务

答案：D

103、燃气职业关乎公众生活与安全，为他人提供服务、让他人过得更好是（ ）。

A、燃气人工作的意义和个人价值

B、与职业道德无关

C、主要与经济效益有关

D、只属于行政要求

答案：A

104、涡轮流量计出现计数不显示的异常类型称为（ ）。

A、运转忽慢忽快

B、负偏差增加

C、无信号

D、不计数

答案：D

105、燃烧器重复启动且无锁定的可能原因是（ ）。

A、燃气压力太低

B、点火变压器损坏

C、主管路燃气压力很接近最小燃气压力开关所设定的值

D、火焰检测回路故障

答案：C

106、客服员受理工业类用户业务时，工业类燃气用户表房内发现漏气时，首先应（ ）。

A、在室内拨打电话

B、继续用气观察

C、打开电灯检查漏点

D、关闭表房内阀门并停止用气

答案：D

107、为保障数据准确性，抄表应采用何种形式（ ）。

A、远程采集抄表

B、电话抄

C、用户自报

D、估抄

答案：A

108、公共服务类用户用气量指标的主要影响因素之一是（ ）。

A、燃气表型号

B、用户功能

C、居民生活习惯

D、机动车保有量

答案：B

109、在城镇燃气的分类中包括：天然气、（ ）、液化石油气。

A、水蒸气

B、焦炉煤气

C、人工煤气

D、氮气

答案：C

110、关于工业类用户常见安全隐患及整改解答，检查工业窑炉的燃烧管理系统(BMS)时，若发现因探头积灰导致“熄火保护装置”失效，安检员应要求企业（ ）。

A、继续使用，人工紧盯火焰即可

B、调整探头安装位置避开火焰高温区

C、降低燃气供气压力

D、立即停炉，清理或更换火焰探测探头并测试联动功能合格后方可复用

答案：D

111、客服员受理工业类用户燃气燃烧器具报修时，燃烧器停留在预吹扫阶段属于哪种故障状态（ ）。

A、燃烧器重复启动且无锁定

B、燃烧器启动后锁定

C、锁定但没有符号指示

D、燃烧器停留在预吹扫阶段

答案：D

112、服务信息系统中，报告期内实际抄表并取得读数的用户数量称为（ ）。

A、抄表实抄数

B、应抄数

C、缴费用户数

D、通气用户数

答案：A

113、编制报表录入数据时，应依据（ ）。

A、工作人员估算

- B、用户口述
- C、新闻报道
- D、收费系统报表

答案：D

114、按燃气使用性质划分，燃气汽车及发电动力燃料用气属于（ ）。

- A、公共建筑负荷
- B、居民生活负荷
- C、燃气汽车及发电动力燃料负荷
- D、建筑物采暖及制冷负荷

答案：C

115、工业类用户到营业厅现金交费时，客服员应具备的能力是（ ）。

- A、辨别人民币真伪
- B、抄表估算
- C、识别管道泄漏
- D、调整计量装置

答案：A

116、用户叙述完毕后，客服员应（ ）。

- A、对关键信息进行询问并补充完整记录
- B、只记录用户情绪
- C、立即与用户争辩
- D、直接结束接待

答案：A

117、关于公共服务类用户常见安全隐患及整改解答，针对安检中发现的“多名新入职食堂员工不知道室内燃气紧急切断阀在什么位置”这一隐患，最佳的整改解答要求是（ ）。

- A、在阀门处挂个红布条即可
- B、辞退新员工
- C、燃气公司派人驻点值守
- D、单位必须完善应急预案，并定期对所有操作员工开展燃气应急关阀及安全培训

答案：D

118、预测工业用户年用气量时，应兼顾考虑（ ）。

- A、居民生活习惯
- B、公共生活服务网
- C、行业发展情况
- D、燃气表型号

答案：C

119、投诉处理完毕后，下一步应（ ）。

- A、直接结案不回访
- B、只补写记录
- C、对用户进行回访并表达感谢及改进意愿
- D、只通知内部部门

答案：C

120、客服员受理工业类用户咨询时，红线范围外市政燃气管道的投资建设主体是（ ）。

- A、建设单位
- B、物业公司
- C、用户个人
- D、管道燃气经营企业

答案：D

121、规范作业的核心要求是（ ）。

- A、凭个人经验变通处理
- B、依法依规进行岗位工作
- C、先做后补手续
- D、按个人偏好处理

答案：B

122、用户咨询：闻到家中有特殊气味，如何判断是否漏气。该问题类型是（ ）。

- A、常规安全问题
- B、报装流程问题
- C、燃气具使用问题
- D、管道敷设安全问题

答案：A

123、职业道德是指人们在职业工作和劳动中的（ ）。

- A、内心信念、办事原则和行为规范
- B、法律条文和行政命令
- C、个人兴趣与爱好
- D、生产工具与工艺流程

答案：A

124、关于商业类用户常见安全隐患及整改解答，商业厨房最常见且风险极高的隐患是“用气场所通风不良”，国家标准要求设置在地下室或半地下室的商业厨房必须配备（ ）。

- A、普通家用抽油烟机
- B、两扇可开启的窗户
- C、独立的机械送排风系统及燃气报警联动切断装置
- D、灭火毯

答案：C

125、商业类燃气用户需求申报单包含的身份证明材料是（ ）。

- A、变更说明
- B、过户申请表
- C、预存款收据
- D、营业执照或其他主体资格证明

答案：D

126、燃烧器不启动但发生锁定属于哪种故障状态（ ）。

- A、燃烧器不启动但发生锁定
- B、运行过程中燃烧器锁定
- C、燃烧器不启动
- D、燃烧器启动后锁定

答案：A

127、居民用户与燃气企业、银行签订代扣费协议属于（ ）。

- A、后付费自主缴费
- B、先购气后用气
- C、预付费方式
- D、后付费银行托收

答案：D

128、抄表员领册后实施抄表应（ ）。

- A、按计划及时执行
- B、任意延后
- C、集中到月底
- D、仅在用户催促后

答案：A

129、经核实为我方原因导致处理延误时，应（ ）。

- A、要求用户自行解决
- B、婉转表达歉意并及时安排处理
- C、只做记录不处理
- D、视为无效投诉

答案：B

130、下列哪项不属于投诉记录的主要内容（ ）。

- A、投诉时间
- B、投诉对象
- C、用户家庭成员数量
- D、客户联系方式

答案：C

131、安全帽帽衬与帽壳的间距是安全帽结构的重要指标，主要是为了（ ）。

- A、保证良好的透气性
- B、保证良好的缓冲性能
- C、保证坚固
- D、保证颜色一致

答案：B

132、公共服务类用户现金交费时，客服员应具备的能力是（ ）。

- A、调整燃气价格
- B、录入银行托收协议
- C、更换燃气表
- D、辨别人民币真伪

答案：D

133、关于从业人员在安全生产方面的权利，根据我国《中华人民共和国安全生产法》，

下列说法错误的是（ ）。

- A、有权对本单位安全生产工作中存在的问题提出批评、检举、控告
- B、有权拒绝违章指挥和强令冒险作业
- C、发现直接危及人身安全的紧急情况时，有权停止作业
- D、本单位做出有关安全生产的决策，必须经全体从业人员同意

答案：D

134、客服员受理工业类用户咨询：室内装潢遇燃气管道应如何处理。该问题类型是（ ）。

- A、报装流程问题
- B、管道敷设安全问题
- C、燃气具使用问题
- D、常规安全问题

答案：B

135、金属塑料复合管在燃气工程中的常见用途是（ ）。

- A、室内燃气表的场所
- B、长距离高压输气干线
- C、地上高温蒸汽管线
- D、LNG 低温储罐工艺管线

答案：A

136、居民用户日不均匀性主要受（ ）影响。

- A、燃气表型号
- B、计量误差
- C、管网材质
- D、居民生活习惯

答案：D

137、对欠费次数较多的用户，信息化管理应（ ）。

- A、立即销户
- B、停止抄表
- C、发出欠费警示/催费通知
- D、不再服务

答案：C

138、数据摸底阶段，以下哪项属于客户接待内容（ ）。

- A、介绍供气服务承诺、流程和收费标准
- B、审核绩效
- C、编制回访问卷
- D、统计投诉率

答案：A

139、家用膜式燃气表属于（ ）型计量表。

- A、面积
- B、质量
- C、容积
- D、温度

答案：C

140、公共服务类用户费用回收难点中，属于燃气公司原因的是（ ）。

- A、认为燃气表计量不准确不愿交费
- B、未按期交费
- C、表具巡检、保养不到位导致故障
- D、不愿按期定检校验燃气表

答案：C

141、客服员向工业类用户说明供气设施构成时，工业用户设施主要不包括（ ）。

- A、生活用燃气灶
- B、计量器具
- C、安全放散装置
- D、过滤器

答案：A

142、商业用气设备设置在地下室时，事故通风换气次数不应小于（ ）次/小时。

- A、3
- B、6
- C、12
- D、24

答案：C

143、供气服务方案编制拟定阶段的依据是（ ）。

- A、个人经验
- B、设备维护台账
- C、供气服务方案构成要素与前期立项资料
- D、客户口头承诺

答案：C

144、关于工业类用户燃气泄漏应急处置指导，当工业车间发生燃气干管大量破裂泄漏时，抢险工艺处置的首要措施是（ ）。

- A、使用消防水枪稀释泄漏气体
- B、冲入车间寻找破裂点
- C、呼叫厂长前来指挥
- D、迅速启动紧急切断系统或关闭厂区调压站外围总阀

答案：D

145、客服员审核工业类用户加压设备方案时，间接安装加压设备时，储气罐进出口管道应设置（ ）。

- A、放散阀
- B、过滤器
- C、切断阀
- D、压力表

答案：C

146、燃气表计量误差超过规定值上限的异常称为（ ）。

- A、漏气表
- B、快表
- C、压力损失大
- D、慢表

答案：B

147、服务项目介绍中应包含的内容是（ ）。

- A、报修电话话术
- B、用户满意度统计
- C、维修工单编号
- D、服务依据与遵循标准

答案：D

148、上门服务时，客服员应（ ）。

- A、让用户自行办理相关事项
- B、直接进入不必说明
- C、只在用户追问时解释
- D、主动说明来因并出示相关证件

答案：D

149、工业类用户燃气费用纠纷类型中，与用户经营状况相关的是（ ）。

- A、经营不善/破产拒交
- B、不愿按期定检校验燃气表
- C、燃气表损坏
- D、经常迟交燃气费用

答案：A

150、下列场所中，属于公共服务类用户的是（ ）。

- A、学校食堂
- B、化工原料车间
- C、冶炼厂生产线
- D、天然气压缩站

答案：A

151、为便于人嗅觉发现泄漏，天然气作为城镇燃气使用必须进行（ ）。

- A、加压
- B、混空气
- C、加臭
- D、除尘

答案：C

152、燃气表型号中的“G”字母表示（ ）。

- A、公称直径
- B、公称流量
- C、燃气（Gas）
- D、表压

答案：C

153、公共服务类燃气用户报装流程中包含的环节是（ ）。

- A、线上缴费
- B、项目设计、工程预算、签订合同及工程施工
- C、拆除销户
- D、过户更名

答案：B

154、安全生产、行为文明的核心要求之一是（ ）。

- A、只关注成本
- B、严格遵守安全规程
- C、只关注个人利益
- D、只关注效率

答案：B

155、用户情绪激动进行现场投诉时，客服员应（ ）。

- A、立即展开调查并要求用户填写表单
- B、直接安排离开避免影响
- C、让用户自行拨打热线处理
- D、请用户入座，可提供热水，安抚后再询问投诉事由

答案：D

156、流量计按结构原理可分为（ ）。

- A、叶轮式、转子式、涡轮式、椭圆式
- B、容积式、速度式、差压式、电磁式
- C、电动靶式、孔板式、激光式、超声波式
- D、质量式、燃烧式、色谱式、量热式

答案：B

157、IC卡燃气表用户常用的缴费方式是（ ）。

- A、现金上门收费
- B、后付费银行托收
- C、后付费自主缴费
- D、预付费方式

答案：D

158、燃气表出现无法通气或通气不计数的主要原因是（ ）。

- A、装配不当或试压不当、超强外力

- B、表具清洁
- C、计数器电池欠压
- D、气候变冷

答案：A

159、对同一客户连续估抄应遵循的原则是（ ）。

- A、只要用户不投诉可持续估抄
- B、长期估抄即可
- C、尽快安排见表抄读并按流程留痕
- D、以客服员经验自行决定

答案：C

160、后付费银行托收方式的特点是（ ）。

- A、银行按协议从用户账户自动扣款
- B、先购气后使用
- C、用户现场现金缴费
- D、需用户到营业厅现金缴费

答案：A

161、客服员编制工业类用户供气服务方案时，完成数据摸底后应进入的环节是（ ）。

- A、方案编制拟定
- B、合同签订
- C、竣工验收
- D、回访评价

答案：A

162、客服员受理工业类用户咨询外墙敷设燃气管道要求时，基本要求是（ ）。

- A、不考虑安全到达条件
- B、满足规范间距并预留检查维修条件
- C、只考虑美观
- D、可以绕行且不考虑维修

答案：B

163、按燃烧方式分类，适用于小型民用灶具、热水器的燃烧器类型是（ ）。

- A、扩散式燃烧器

- B、预混式燃烧器
- C、工业燃烧器
- D、电加热器

答案：B

164、预测工业用户年用气量时，应重点开展（ ）。

- A、居民满意度调查
- B、大用户用气需求调查
- C、远程抄表调试
- D、表具巡检

答案：B

165、居民类用户压力损失大主要原因是（ ）。

- A、计数器显示为红轮
- B、外壳标识不清
- C、表内运动零部件机械阻力过大或气体通道受阻
- D、燃气表回转体积恒定

答案：C

166、客服员受理工业类用户业务时，工业类燃气用户拆除销户申报材料中，单位名称为个人的需携带（ ）。

- A、预存款收据
- B、建设工程规划许可证
- C、身份证原件及复印件
- D、过户申请表

答案：C

167、商业类燃气用户如前期缴过预存款，过户申报材料应提供（ ）。

- A、过户申请表
- B、物业业主同意证明书
- C、预存款收据
- D、建设工程规划许可证及附图

答案：C

168、以下属于商业类燃气用户报装流程环节的是（ ）。

- A、过户更名

- B、用气方案答复
- C、拆除销户
- D、报修受理

答案：B

169、将调压器、阀门、过滤器、压力表、安全阀等集成一体的配套设施是（ ）。

- A、调压站/调压箱/调压柜
- B、可燃气体检测报警设备
- C、标识桩
- D、泄漏检测仪

答案：A

170、技术方案咨询确认主要用于确定（ ）。

- A、员工培训计划
- B、投诉回访话术
- C、用气地址、用气量与供气方式/质量
- D、财务审计流程

答案：C

171、职业道德在性质上属于（ ）。

- A、个人兴趣的自主选择
- B、技术标准的合集
- C、法律强制的制度
- D、社会道德在职业活动中的具体体现

答案：D

172、天然气流量计显示值与实际不符时，应首先检查（ ）。

- A、燃气表回转体积
- B、燃气价格政策
- C、用户缴费方式
- D、用户管道系统安装是否合规

答案：D

173、燃气作业中文明行为的作用是（ ）。

- A、保障公共安全的前提
- B、只针对管理人员

C、与安全无关

D、只为礼貌

答案：A

174、下列哪项属于燃气公司原因影响工业用户费用回收（ ）。

A、委托银行协议划账账户里没钱

B、用户认为燃气表计量不准确不愿交费

C、未按期交费

D、客服员抄表读数错误

答案：D

175、对城镇燃气质量提出要求的重要目的之一是（ ）。

A、减少环境污染

B、增加环境污染

C、用于统计汇总

D、用于价格管理

答案：A

176、从业人员钻研技术、勇于创新的主要目的之一是（ ）。

A、降低服务质量

B、逃避岗位责任

C、提高作业效率和安全保障水平

D、只追求个人名利

答案：C

177、供气服务方案编制拟定需依据的资料主要是（ ）。

A、客户满意度评分

B、施工验收记录

C、供气服务方案构成要素与前期立项资料

D、员工考核表

答案：C

178、燃气低热值对应的水蒸气状态为（ ）。

A、保持气相

B、冷凝成水

C、全部逸出

D、与空气反应

答案：A

179、关于商业类用户常见安全隐患及整改解答，安检发现商业餐饮场所仍在违规使用普通橡胶软管连接燃气灶具，应强制要求商户更换为（ ）。

A、加厚塑料管

B、不锈钢波纹软管或金属包覆软管

C、镀锌铁管硬连接

D、透明医用硅胶管

答案：B

180、燃烧器停留在预吹扫阶段的可能原因是（ ）。

A、无供电

B、凸轮的伺服电机触点没有作用控制盒接线端子

C、离子电源不足

D、电机损坏

答案：B

181、定期开展燃气安全检查主要针对（ ）。

A、设备采购价格

B、职工行为、现场作业、设备运行

C、企业形象宣传活动

D、用户用气费用和账目

答案：B

182、实际气体的力学性质是（ ）。

A、由一些假定气体分子组成

B、由具有弹性且本身不占体积的质点组成

C、分子具有一定体积，分子间存在一定作用力

D、分子本身无体积且分子间不存在作用力

答案：C

183、按管网压力级制分类时，下列不属于该分类方式的是（ ）。

A、只有低压或中压一种压力级别的单级管网

B、由两种压力级别组成的二级管网系统

C、由低压和高压两种压力级别组成的三级管网系统

D、由低压、中压、次高压和高压组成的多级管网系统

答案：C

184、客服员分析工业类用户计量偏少原因，发现表具选型流量偏大，可能导致()。

A、叶轮转速过慢

B、过载运行损坏

C、起步流量高，小流量时不能正常计量

D、计量偏少

答案：C

185、商业类用户燃气表计量指示忽快忽慢属于()。

A、计量偏快

B、示值波动/运转异常

C、不计量异常

D、读数清晰

答案：B

186、《安全生产法》规定，生产经营单位与从业人员订立的劳动合同，应当载明有关保障从业人员劳动安全和()的事项。

A、事故应急措施

B、防止职业危害

C、安全技术措施

D、服务标准要求

答案：B

187、公共服务类燃气用户报装流程中最后一步是()。

A、开通点火

B、用户报装

C、现场踏勘

D、竣工验收

答案：A

188、下列燃气行业从业人员对职业道德的看法中，正确的是()。

A、丙：为他人提供服务，让他人过得更好，是我们工作的意义，也是具有良好职业道德的体现

B、乙：“爱岗敬业、劳逸结合”是职业道德的基本原则

C、甲：我们的职业道德规范跟医生的一样

D、丁：职业道德是领导的事情，基层员工只需关注个人薪酬福利，不必关注他人需求

答案：A

189、燃烧器锁定但没有符号指示的可能原因是（ ）。

A、模拟火焰

B、空气压力开关故障

C、火焰检测回路故障

D、燃气压力太低

答案：A

190、正压式呼吸器在压力达标时的有效使用时间约为（ ）。

A、1-2 小时

B、0.5-1 小时

C、15—20 分钟

D、1-5 分钟

答案：B

191、因燃气公司原因影响回收问题的处理措施之一是（ ）。

A、暂停校表

B、减少抄表次数

C、严格执行按时抄表制度

D、降低收费标准

答案：C

192、城镇燃气供应常用容器使用管理中必须建立的记录是（ ）。

A、用户用气量记录

B、容器使用台账

C、燃烧器检修记录

D、安检签到表

答案：B

193、依据《中华人民共和国职业病防治法》第三十三条规定，用人单位与劳动者订立合同时，应当将（ ）如实告知劳动者，并要在劳动合同中写明，不得隐瞒或者欺骗。

- A、工作过程中可能产生的事故
- B、工作过程中可能产生的职业病危害及后果、职业病防护措施和待遇等内容
- C、单位提供的劳动保护用品
- D、应接受的安全教育和培训

答案：B

194、腰轮流量计按计量原理分类，属于（ ）流量计。

- A、速度式
- B、容积式
- C、差压式
- D、质量式

答案：B

195、抄表后收费期限的设置应以（ ）为依据。

- A、供用气合同约定
- B、企业宣传口径
- C、客服员个人经验
- D、用户口头承诺

答案：A

196、公共服务类用户燃气费用纠纷类型中，与用户经营状况相关的是（ ）。

- A、经常迟交燃气费用
- B、经营不善/破产拒交
- C、不愿按期定检校验燃气表
- D、燃气表损坏

答案：B

197、工业类用户燃气费用回收基本方式的分类是（ ）。

- A、电话、短信或微信提醒交费与燃气表校表
- B、现金交费与非现金交费
- C、刷卡/微信/支付宝交费与 APP 自助交费后开票
- D、银行支票交费与委托银行账户划账

答案：B

198、压力表按照（ ），分为一般压力表、绝对压力表、差压表。

- A、指示压力基准

- B、测量精确度
- C、测量范围
- D、结构

答案：A

199、下列属于燃气行业常用的温度计的是（ ）。

- A、水银温度计
- B、比色温度计
- C、双金属温度计
- D、医用温度计

答案：C

200、公共服务类燃气用户更名业务办理的前提是（ ）。

- A、先办理过户
- B、先开通点火
- C、结清燃气系统所有欠费
- D、先拆除销户

答案：C

201、工业用户燃气安全保护装置隐患检测时，燃气泄漏报警器安装完成后，正确的测试方法是（ ）。

- A、直接投入使用
- B、使用专业检测气体或少量燃气测试声光报警
- C、只检查外观是否完整
- D、关闭电源看是否报警

答案：B

202、关于针对不同等级隐患的整改期限设定原则与指导，整改期限的起算时间，在法律流程上通常应当自（ ）起计算。

- A、《隐患整改通知书》依法送达并由企业签收（或留置送达）之日
- B、安检员现场发现隐患的当日
- C、企业开始采购材料之日
- D、企业收到整改通知书的微信通知之日

答案：A

203、工业用户燃气设施安全隐患告知中，联系用户约定告知事宜时不包括（ ）。

- A、约定时间
- B、约定地点
- C、对接人员
- D、设备维修费用

答案：D

204、在组织职业技能现场训练时，教师进入现场后的首要教学动作是（ ）。

- A、示范演示
- B、检查工作质量
- C、现场点评
- D、提出技术要求

答案：D

205、任何单位和个人发现燃气安全事故或者燃气安全事故隐患等情况，应当立即告知（ ），或者向燃气管理部门、（ ）等有关部门和单位报告。

- A、燃气经营者 公安机关消防机构
- B、同事 安全监督
- C、周围邻居 城管部门
- D、单位领导 规划部门

答案：A

206、现场教学的课堂载体是（ ）。

- A、课堂板书
- B、现场
- C、网络平台
- D、会议室

答案：B

207、关于工业用户隐患整改全过程的闭环档案管理规范，在隐患管理体系中，“闭环”的核心标志性文件是（ ）。

- A、最初的安检计划表
- B、隐患整改通知书存根
- C、双方签字盖章的《隐患整改验收/复查合格确认单》
- D、隐患整改施工的工程竣工资料

答案：C

208、关于工业用户重大燃气安全隐患的政企联动与上报规程，遇到化工厂区内燃气管网发生严重泄漏但厂方安保人员暴力阻拦抢修队伍进入的紧急情况，现场负责人应立即（ ）。

- A、拨打 110 报警联动公安机关介入，并同步上报公司及政府应急办
- B、安排人员在厂外值守，等待企业负责人到场后再进入抢修
- C、立即联系企业负责人要求开门配合，期间不采取任何报警、上报等控险措施
- D、安排抢修人员穿戴防护装备，从厂区侧门私自进入现场关阀

答案：A

209、工业用户燃气安全保护装置隐患整改流程中，用于明确整改责任人的内容是（ ）。

- A、明确整改及验收人员
- B、明确整改及验收时间
- C、明确责任及责任人
- D、明确整改标准

答案：C

210、关于工业用户隐患整改过程的定期跟踪与督办机制，在督办过程中，企业提出因进口设备采购周期长需要申请“整改延期”，燃气公司的规范处置原则是（ ）。

- A、要求企业负责人发送微信语音承诺，无需书面申请
- B、直接同意延期，无需审核临时保障方案
- C、只要企业交延期费就批准
- D、要求企业提交书面延期申请及临时安全保障方案，经燃气公司技术与安全部门评估审批后方可同意

答案：D

211、在用户家中检查灶具连接软管时，客服员应确认哪项符合规范（ ）。

- A、软管可穿墙或穿门布置
- B、软管连接处应使用管卡固定
- C、软管可以设置多个接头延长
- D、软管可与电线捆扎在一起

答案：B

212、工业用户燃气管道及附属系统隐患整改流程中，隐患整改方案中用于明确由谁整改、谁验收的是（ ）。

- A、确定整改及验收人员
- B、确定整改及验收时间
- C、确定整改标准
- D、确定整改措施

答案：A

213、安全宣传活动方案中用于确定总原则、总要求的是（ ）。

- A、指导思想
- B、工作目标
- C、工作要求
- D、活动总结

答案：A

214、工业用户燃气燃烧设备隐患检测时，检查燃气灶具点火装置时，应重点关注（ ）。

- A、水温是否稳定
- B、点火是否迅速可靠
- C、水流是否充足
- D、排烟管是否堵塞

答案：B

215、工业用户燃气仪表与控制系统隐患整改流程中，分析未整改原因后应（ ）。

- A、制定整改计划
- B、上报安全部
- C、下发整改通知
- D、确认整改完成

答案：B

216、安全宣传活动方案编制时，活动宣传应（ ）。

- A、现场临时通知
- B、提前与对象沟通并落实渠道
- C、只通过单一方式发布
- D、活动结束后补发通知

答案：B

217、实操训练安全注意事项中，关于动力转动设备操作的要求是（ ）。

- A、戴手套操作更安全
- B、切勿戴手套操作
- C、可在未确认设备状态时调整转速
- D、只需口头提醒

答案：B

218、用户安全用气宣传文案中吸引受众目光的部分是（ ）。

- A、标题
- B、正文
- C、宣传语
- D、随文

答案：A

219、工业用户燃气管道及附属系统隐患检测时，燃气 U 型管压力计读取数值时应以（ ）。

- A、凹液面顶部
- B、凸液面顶部
- C、凹液面底部
- D、视线可任意

答案：C

220、制作实操训练教具或课件时，应主要依据（ ）。

- A、课堂时间安排
- B、个人习惯
- C、教学内容
- D、学员兴趣

答案：C

221、工业用户燃气管道及附属系统隐患检测时，使用检漏液检测时，出现气泡说明（ ）。

- A、该处存在燃气泄漏
- B、无泄漏
- C、压力正常
- D、计量表故障

答案：A

222、指导用户选择燃具时，标识 JZT 表示（ ）。

- A、天然气
- B、液化石油气
- C、人工煤气
- D、沼气

答案：A

223、根据《汽车加油加气加氢站技术标准》，L-CNG 系统高压气化器出口应设置（ ）和（ ）检测仪表，且应能就地指示，检测仪表应与柱塞泵联锁。

- A、温度、流量
- B、压力、流量
- C、温度、组分
- D、温度、压力

答案：D

224、工业用户燃气设施安全隐患告知中，隐患通知书中用于提示整改时限的是（ ）。

- A、整改期限
- B、建议整改措施
- C、燃气公司咨询电话
- D、可能发生的事故类型

答案：A

225、关于针对不同等级隐患的整改期限设定原则与指导，工业用户因特殊定制配件采购周期长，申请对重大隐患延期整改。燃气公司审批同意延期的绝对前提条件是（ ）。

- A、用户缴纳了延期保证金
- B、用户的态度十分诚恳
- C、企业已向行业主管部门提交了延期整改备案申请
- D、用户必须制定并落实了切实可行的临时安全防范/补偿措施

答案：D

226、关于工业用户《隐患整改通知书》的规范填写与下发流程，如果表单中某些既定的栏目（如“设备出厂编号”）因现场铭牌脱落确实无法填写时，规范的做法是（ ）。

- A、在该栏目处划一道斜线或填写“/”、“无”，表示已确认无此项，不留空白
- B、在该栏目处填写“待补”，后续再补充
- C、在该栏目处填写“无此项”，但未签字确认
- D、把这张单子撕了重新换一张

答案：A

227、年度用户安全检查计划编制时，正确的做法是（ ）。

- A、重要节日后再安排安检
- B、计划制定要提前并统筹安排
- C、计划制定后不再调整
- D、不考虑人员能力与资源

答案：B

228、工业用户燃气管道及附属系统隐患检测时，进行户内低压管道气密性检测，加压后应（ ）。

- A、立即判定结果
- B、反复加压，不需记录
- C、压力稳定后再观察并记录
- D、检测结束不复核

答案：C

229、工业用户燃气设施安全隐患告知时，告知用户安全隐患前应（ ）。

- A、统一采用公告形式
- B、选择最合适的通知方法
- C、只用短信提醒
- D、只用网络告知

答案：B

230、工业用户应安装燃气泄漏报警器而未安装或报警器超期失效、未年检属于（ ）。

- A、重大隐患
- B、一般隐患
- C、轻微隐患
- D、非隐患

答案：A

231、（ ）。热水器，可以安装于浴室内使用。

- A、强排式
- B、强制给排式
- C、烟道式
- D、直排式

答案：B

232、工业用户燃气管道及附属系统隐患整改流程中，重大隐患保存证据前需确保室内燃气浓度低于（ ）。

- A、爆炸上限
- B、报警浓度
- C、嗅觉阈值
- D、爆炸下限

答案：D

233、判断燃烧器适用性时，应重点考虑（ ）。

- A、气源类型与工况匹配
- B、外观是否美观
- C、安装位置可自行决定
- D、只看价格高低

答案：A

234、教具和课件在教学中的主要作用之一是（ ）。

- A、使抽象知识具体化
- B、减少课堂互动
- C、增加学员负担
- D、替代教师讲解

答案：A

235、关于工业用户燃气设施安全隐患的分级与认定标准，根据常见分级原则，以下情形中必须直接定性为“重大燃气安全隐患”的是（ ）。

- A、燃气管道表面的黄色警示漆有轻微剥落
- B、工业车间密闭地下管沟内检测到高浓度天然气积聚
- C、燃气计量表的液晶屏数字显示稍微有点暗
- D、燃气管道支架轻微锈蚀，未影响结构安全

答案：B

236、安全宣传活动方案编制时，活动结束后的现场处理要求是（ ）。

- A、立即撤离不清理
- B、只归还宣传物品
- C、不整理现场
- D、清扫现场并物品整理归位

答案：D

237、工业用户燃气仪表与控制系统隐患整改流程中，确认整改完成/无法完成后应（ ）。

- A、用户回访
- B、下发整改通知
- C、资料归档/停气处理并上报
- D、重新安检

答案：C

238、关于针对不同等级隐患的整改期限设定原则与指导，对于未造成直接泄漏风险、仅属于管理性或标识缺失的“一般安全隐患”，安检员设定整改期限的合理指导原则是（ ）。

- A、要求企业在1小时内整改完毕
- B、不设明确截止日期，仅要求企业“尽快整改”
- C、结合企业实际情况，给予合理的宽限期（如7-15天内完成补充或修复）
- D、必须与重大隐患期限相同

答案：C

239、用户安全用气宣传文案宣传语的语言要求是（ ）。

- A、严肃正式、避免个性化
- B、只强调专业术语
- C、内容冗长详尽
- D、通俗、精简、有趣且个性鲜明

答案：D

240、教具/课件制作演示得好的直接效果是（ ）。

- A、减少互动
- B、帮助学员理解和掌握知识

- C、只用于装饰
- D、降低学习兴趣

答案：B

241、工业用户地下室或地下设备层内燃气管道应设置的安全设施是（ ）。

- A、软管卡扣
- B、取样管
- C、机械通风和事故排风设施
- D、计量旁通

答案：C

242、参观法的主要特点是（ ）。

- A、组织学员到场站或工作区域观察研究获取新知识
- B、主要看视频
- C、只听讲座
- D、完全在教室讲授

答案：A

243、根据我国《安全生产法》，下列有关生产经营单位对从业人员进行安全生产教育和培训的说法正确的是（ ）。

- A、对有过相似工作经验的从业人员可以不进行安全生产教育和培训
- B、从业人员培训不合格的应予以辞退
- C、对所有从业人员都应当进行安全生产教育和培训
- D、可以根据情况决定是否建立安全生产教育和培训档案

答案：C

244、工业用户从事燃气设施操作、运行、维护的人员，客服员应提示企业落实（ ）。

- A、燃气安全知识和岗位安全操作技能培训
- B、只进行服务礼仪培训
- C、只进行营销培训
- D、由个人自行学习，不组织培训

答案：A

245、教学目标在课堂教学中的作用是（ ）。

- A、主要用于考勤管理
- B、课堂教学的出发点和最终归宿

C、主要用于考试统计

D、与教学过程无关

答案：B

246、关于隐患告知过程中的现场拍照取证与档案留存要求，为了确保电子照片具备法律效力防篡改，目前行业推行的强制要求是照片必须带有（ ）。

A、图像色彩饱和度增强处理

B、燃气公司的官方微信服务号二维码

C、不可修改的经纬度 GPS 定位及精确到秒的时间水印

D、拍摄者本人的手写电子签名水印

答案：C

247、对难度较大、技术性较强的操作，现场训练中应（ ）。

A、完全由学员自行完成

B、只做口头说明

C、亲自为学员示范演示

D、暂时跳过

答案：C

248、年度用户安全检查计划编制中，PDCA 工作法的第一步是（ ）。

A、确定行动方案

B、检查评估执行情况

C、设立明确目标并按 SMART 法则制定目标

D、工作完成后总结

答案：C

249、工业用户燃气仪表与控制系统隐患检测时，燃气压力计测量结束后的正确操作是（ ）。

A、继续保持加压

B、关闭阀门并缓慢泄压

C、立即拆卸不泄压

D、打开火源确认

答案：B

250、关于工业用户逾期未整改或拒不整改的升级与停气处理流程，对逾期拒改的工业用户执行停气动作时，正确的物理操作步骤是（ ）。

- A、关闭企业厂区内的灶具阀门，无需关闭总阀
- B、单人在无监控状态下强行关闭户内阀
- C、拆除燃气计量表具主板
- D、双人赴现场关闭表前或界区总控制阀门，并加装盲板或施加物理封印防盗

答案：D

251、卡套连接方式对被连接管道的要求是（ ）。

- A、卡套密封锥度圈能卡入管子外壁
- B、为了防止脱落，管子外壁应粗糙
- C、卡套密封锥度圈与管子硬度相同
- D、管子能卡入卡套密封锥度圈

答案：A

252、现场教学的教学内容主要来源于（ ）。

- A、学员兴趣
- B、个人经验
- C、课外新闻
- D、具体工作

答案：D

253、客服员指导用户选择或更换燃气灶具时，应优先确认的关键信息是（ ）。

- A、灶具外观是否美观
- B、灶具铭牌标注的适用气源
- C、灶具包装是否完整
- D、灶具价格是否最低

答案：B

254、工业用户燃气安全保护装置隐患检测时，紧急切断阀恢复供气前应（ ）。

- A、直接复位开启
- B、不确认原因直接打开
- C、只更换阀门后立即开启
- D、确认泄漏排除且通风良好后手动复位开启

答案：D

255、燃气灶具与燃气管道连接方式的正确做法是（ ）。

- A、优先采用硬管连接，确需软管连接时应符合安装要求

- B、软管连接可使用普通水管软管
- C、软管连接可通过多处接头延长
- D、软管连接后可不使用管卡固定

答案：A

256、燃气计量表与热水器的布置应（ ）。

- A、紧贴安装
- B、保持安全距离并便于检修
- C、被遮挡不便检查
- D、与电器设备紧靠设置

答案：B

257、被派遣劳动者必要的安全生产教育和培训由（ ）单位进行。

- A、个人
- B、劳务派遣单位
- C、行业协会
- D、主管部门

答案：B

258、瓶装燃气用气系统中，与气瓶附件相关的部件是（ ）。

- A、角阀
- B、燃气管道末端封堵
- C、连接软管
- D、排烟装置

答案：A

259、在燃气场站实操训练中，学员进行设备拆装和阀门启闭操作时，应遵循的作业程序是（ ）。

- A、按现场临时口头决定执行
- B、参照同伴经验自行处理
- C、按个人习惯安排步骤
- D、严格按对应操作卡程序执行

答案：D

260、活动具体安排通常应明确的内容是（ ）。

- A、时间、地点、任务分工及负责人

- B、宣传语风格
- C、燃气器具型号
- D、用户缴费方式

答案：A

261、关于工业用户隐患整改过程的定期跟踪与督办机制，跟踪督办人员在整改期限内主动联系企业时，首要了解的核心信息是（ ）。

- A、企业整改施工单位的选定情况
- B、企业整改方案的编制与审批情况
- C、企业临时安全管控措施的落实情况
- D、企业的用气量变化

答案：C

262、关于工业用户燃气设施安全隐患的分级与认定标准，隐患定级的最权威事实准绳和法定依据是（ ）。

- A、安检员的工作年限经验
- B、用户的口头承诺保证
- C、国内同行业企业的通用隐患分级标准
- D、国家及行业现行的燃气设计规范、施工验收标准及安全生产法律法规

答案：D

263、金属波纹管连接处检漏的正确方法是（ ）。

- A、只凭气味判断
- B、用手触摸接口判断
- C、用肥皂水涂抹接口并观察是否有气泡
- D、用明火靠近接口检漏

答案：C

264、在学员进入燃气设施实操前，培训师首先应完成的关键工作是（ ）。

- A、现场示范并提示关键实操要点
- B、让学员先自行摸索后再讲解
- C、直接分配任务后再补充要求
- D、只发放操作卡不做示范

答案：A

265、工业用户用气环境与布局隐患整改流程中，隐患整改方案中用于明确整改措施

及处罚的是（ ）。

- A、确定整改及验收人员
- B、确定整改标准
- C、确定整改措施
- D、确定整改时间

答案：C

266、安全宣传活动策划需在活动开展前（ ）。

- A、活动当天临时确定
- B、提前统筹完善方案并完成审批
- C、活动结束后再补写方案
- D、只由现场人员口头商定

答案：B

267、安全宣传活动物资准备应（ ）。

- A、活动结束后补齐
- B、提前到位并备齐
- C、只准备礼品
- D、现场临时采购

答案：B

268、关于工业用户重大燃气安全隐患的政企联动与上报规程，向政府部门提交的《重大燃气安全隐患上报函》中，最核心的法理支撑材料是（ ）。

- A、燃气公司内部隐患排查工作方案与内部审批记录
- B、企业的营业执照复印件
- C、燃气公司与企业历次用气安全沟通会议纪要
- D、经企业签收（或留置送达留痕）的《隐患整改通知书》及现场取证影像资料

答案：D

269、组织燃气安全培训讲座时，以下做法符合要求的是（ ）。

- A、发放宣传单，不安排现场讲解
- B、通过 PPT 或视频结合案例进行讲解
- C、电话中简单提醒用户自行阅读
- D、线上群发链接，不组织现场讲解

答案：B

270、用户安全用气宣传文案中用于补充正文、常位于结尾的是（ ）。

- A、宣传语
- B、随文
- C、标题
- D、引言

答案：B

271、关于隐患告知过程中的现场拍照取证与档案留存要求，当工业用户以“厂区保密、涉及商业机密”为由，严厉拒绝安检员对燃气隐患部位拍照时，安检员首先应采取的应对措施是（ ）。

- A、停止强制拍照，在安检单及录音设备（如有）中详细记录拒拍情况，要求对方签字确认并立即上报主管
- B、联系属地政府主管部门陪同进入现场拍摄取证
- C、在安检单上记录隐患情况，无需企业签字确认
- D、直接停止该企业的燃气供应，直至其配合拍照

答案：A

272、关于工业用户隐患整改通知书的下发与确认流程，安检员在现场开具通知书后，要求企业方进行签字确认的最佳人选是（ ）。

- A、企业的食堂后勤负责人
- B、企业的法定代表人或被授权的安全生产负责人
- C、企业的生产车间主任
- D、企业的财务负责人

答案：B

273、关于工业用户逾期未整改或拒不整改的升级与停气处理流程，若拒不整改的隐患属于随时可能发生爆炸泄漏的“极高危紧急险情”，燃气公司的首要法定权力与职责是（ ）。

- A、慢慢写停气审批报告
- B、直接切断气源控制险情，并立即向政府行业主管部门报告
- C、继续耐心劝说用户
- D、仅做隐患登记并等待企业自行停产

答案：B

274、工业用户用气环境与布局隐患整改流程中，一般隐患拒不整改时中断供气前应

()。

- A、向单位安全部门报备
- B、直接停气
- C、关闭灶具开关
- D、安排用户回访

答案：A

275、关于工业用户逾期未整改或拒不整改的升级与停气处理流程，实施隐患停气后，企业若要申请恢复供气，必须满足的前置条件是（ ）。

- A、缴纳一笔停气罚款即可
- B、负责人向燃气公司道歉
- C、隐患必须已按标准彻底整改完毕，且经过燃气公司现场复查验收合格
- D、找政府领导打招呼

答案：C

276、用户安全用气宣传文案正文常用的安全用气内容不包括（ ）。

- A、燃气的特性
- B、燃气泄漏应急处置方法
- C、员工考勤制度
- D、典型事故案例

答案：C

277、工业用户燃气管道被作为负重支架或接地引线属于（ ）。

- A、正常做法
- B、安全隐患
- C、应急处置措施
- D、宣传要求

答案：B

278、指导用户选择燃具时，燃具超过判废年限应（ ）。

- A、继续使用
- B、修修再用
- C、及时更换
- D、放在储藏室备用

答案：C

279、工业用户燃气设施安全隐患告知中，隐患通知书中用于注明违反标准条款的是（ ）。

- A、隐患类型
- B、建议整改措施
- C、违反条例、规范、标准等条款内容
- D、燃气公司抢修电话

答案：C

280、工业用户燃气操作与管理类隐患整改流程中，用户自行整改或公司整改之后应（ ）。

- A、下发整改通知
- B、资料归档
- C、用户回访
- D、实施整改

答案：D

281、工业用户燃气操作与管理类隐患整改流程中，分配整改任务后应（ ）。

- A、下发整改通知
- B、确认整改完成
- C、资料归档
- D、用户回访

答案：A

282、工业用户燃气安全保护装置隐患检测时，液化石油气泄漏报警器的安装位置宜（ ）。

- A、靠近天花板
- B、靠近地面
- C、安装在通道中央
- D、置于封闭柜内

答案：B

283、安全宣传活动方案中，活动主题确定时应重点考虑（ ）。

- A、人员分工
- B、工作要求
- C、活动总结

D、宣传对象需求与针对性

答案：D

284、工业用户燃气安全保护装置隐患整改流程中，一般隐患保存证据前应确保室内燃气浓度低于（ ）。

A、爆炸下限

B、报警浓度

C、嗅觉阈值

D、爆炸上限

答案：A

285、课堂提问设置的时机应放在（ ）。

A、主要安排在下课前

B、主要安排在开课时

C、知识的重点、转折或学员遇到困难时

D、任何时间都可以不考虑

答案：C

286、根据《城镇燃气室内工程施工与质量验收规范》，商业企业燃气计量表与灶具布置应（ ）。

A、紧贴灶具设置便于操作

B、保持安全距离并便于检修

C、安装在灶具上方

D、与电气设备混装

答案：B

287、指导用户安全用气时，如长期外出，应告知用户关闭的阀门是（ ）。

A、关闭灶前阀门

B、关闭灶具开关

C、关闭灶具开关、灶前阀，以及入户总阀

D、关闭入户总阀

答案：C

288、多媒体课件和教具在课堂教学中的属性是（ ）。

A、考勤工具

B、管理制度

C、辅助教学手段

D、教学目标

答案：C

289、边操作边讲解方式主要适用于（ ）。

A、主要进行理论讲授

B、原理复杂不能拆卸

C、只看图纸

D、无噪音、运动可分解、学习目的偏重操作使用的情况

答案：D

290、关于隐患告知过程中的现场拍照取证与档案留存要求，现场拍摄完毕后，数码照片导出存入电子档案系统时，最规范的命名规则是（ ）。

A、未分类的系统默认流水号（如 IMG_001.jpg）

B、仅以序号加文件类型命名（如图 1.png）

C、以用户主观特征或口语化描述命名

D、企业编号-企业名称-隐患类型-部位-拍摄日期.jpg

答案：D

291、关于工业用户《隐患整改通知书》的规范填写与下发流程，安检员在手工填写纸质多联单时，必须遵守的书写基本规范是（ ）。

A、使用蓝色圆珠笔填写，确保字迹清晰

B、如遇笔误可直接涂黑修改，无需签章

C、字迹必须工整清晰，用力书写确保复写至底联，严禁随意乱涂乱画

D、为提高效率可使用非标准简称（如“调器”代指调压器）

答案：C

292、关于工业用户隐患整改过程的定期跟踪与督办机制，对于判定为“重大燃气安全隐患”的项目，公司内部应实施的管理机制是（ ）。

A、年底统一清查

B、挂牌督办，指定专人负责，提高跟踪频次（如每周/每日跟踪）

C、交由用户自行负责，燃气公司不再过问

D、每半年打一次电话询问

答案：B

293、安装强排式、强制给排式热水器时，电源插座应（ ）。

- A、设在潮湿或易受热位置
- B、远离热源并避免水汽影响
- C、与排烟管紧贴
- D、被热水器遮挡不便维护

答案：B

294、演示法的主要做法是（ ）。

- A、展示实物或模型并进行示范性操作
- B、只发文字材料
- C、主要要求学员自学
- D、只安排参观

答案：A

295、关于工业用户隐患整改完成后的现场复查与验收流程，若复查发现企业只是做了表面伪装（如用油漆遮盖漏气点），并未实质消除隐患，复查人员应（ ）。

- A、勉强判定合格
- B、帮助企业隐瞒
- C、当场判定复查不合格，拍照取证，重新下发限期整改单或立即实施紧急停气险情控制
- D、退回办公室再考虑

答案：C

296、指导用户选择燃具时，指导燃具选择时首先应（ ）。

- A、查看产品价格
- B、询问邻居经验
- C、比较外观款式
- D、了解当地使用的气源

答案：D

297、年度用户安全检查计划编制中，安检计划主要内容中，用于明确检查事项、安检作业流程和合格标准的是（ ）。

- A、计划工作量和安检对象
- B、工作分派
- C、工作时间
- D、工作作业流程和标准

答案：D

298、工业用户现场检查发现引入管进入密闭室，用气场所通风条件不足时，客服人员正确处置是（ ）。

- A、继续使用不处理
- B、只张贴提示牌
- C、提示用户加强通风并督促整改
- D、关闭门窗防尘

答案：C

299、做图的制作要求是（ ）。

- A、不按规范涂改
- B、不需要准确
- C、追求复杂
- D、科学、合理

答案：D

300、关于工业用户重大燃气安全隐患的政企联动与上报规程，当工业企业存在随时可能引发群死群伤爆炸事故的重大隐患且拒不配合整改时，燃气公司在采取紧急控险措施的同时，首要的书面上报对象是（ ）。

- A、企业属地的市场监督管理局
- B、属地政府的燃气行业主管部门（如住建局/城管局）及应急管理局
- C、企业属地的公安派出所
- D、燃气公司的上级集团公司安全管理部门

答案：B

二、多选题（70 题）

1、压力表使用与维护要求包括（ ）。

- A、表盘玻璃保持清洁明亮
- B、定期校验并加铅封
- C、连接管定期吹洗防堵塞
- D、检查指针波动及旋塞阀处于全开状态

答案：ABCD

2、工业用户燃气管道及附属系统隐患包括哪些（ ）。

- A、管道腐蚀生锈
- B、管道固定不稳固
- C、管道末端未封堵
- D、燃气管道、管件违规直接埋墙暗设

答案：ABCD

3、在燃气服务窗口管理场景中，场所和设施要求包括（ ）。

- A、设置明显标示牌
- B、服务设施齐全、完好并保持整洁
- C、可放置与服务无关的物品
- D、设置无障碍通道并保持畅通

答案：ABD

4、工业用户燃气操作与管理类隐患整改工作流程中后期管理环节包括哪些（ ）。

- A、确认整改完成/无法完成
- B、资料归档/停气处理并上报
- C、用户回访
- D、隐患分级

答案：ABC

5、安全宣传活动方案编制时，活动方案编制注意事项包括哪些（ ）。

- A、提前完善方案并履行审批
- B、物资准备提前落实
- C、宣传提前沟通并明确对象
- D、人员分工提前落实并跟进进度

答案：ABCD

6、以实际训练形式形成技能、技巧的教学方法包括（ ）。

- A、练习法
- B、谈话法
- C、讲授法
- D、实习法

答案：AD

7、入户抄表沟通规范包括（ ）。

- A、敲门后说明身份和来意

- B、适当间隔再次尝试联系
- C、按门铃后保持礼貌等待
- D、未联系到用户时按流程留痕

答案：ABCD

8、燃气放散方式可以采用（ ）等方法。

- A、打开排污阀安全放散
- B、打开放散阀安全放散
- C、自然开放通风
- D、防爆风机强制通风

答案：BCD

9、向公众讲授安全用气知识的常用讲授方法包括（ ）。

- A、讲演
- B、讲解
- C、讲道德
- D、讲读

答案：ABD

10、商业类燃气用户报装流程的步骤包括（ ）。

- A、竣工验收
- B、费用结算
- C、用户报装
- D、现场踏勘

答案：ABCD

11、脉冲计数方式的特点包括（ ）。

- A、计数方式简单、成本较低
- B、易受外界干扰需防护
- C、断电可能造成数据缺失
- D、可直接读取瞬时流量

答案：ABC

12、在燃气企业岗位服务与协作场景中，关于职业道德基本原则的表述，正确的有（ ）。

- A、人与人之间相互独立

- B、“我为人人”体现利他
- C、“人人为我”体现利己
- D、燃气职业关乎无数人的生活甚至生命，应为他人提供服务

答案：BCD

13、年度用户安全检查计划编制中，用户安检计划主要包括哪些（ ）。

- A、计划工作量和安检对象
- B、工作分派
- C、工作作业流程和标准
- D、信息报送与处置

答案：ABCD

14、安全宣传活动方案编制时，活动后续管理要求包括哪些（ ）。

- A、活动过程记录与留存
- B、活动后及时总结评估
- C、活动现场清扫干净
- D、物品整理归位

答案：ABCD

15、工业用户燃气表安全检查内容包括（ ）。

- A、运行是否正常、读数是否清晰
- B、安装是否牢固
- C、周围是否留有抄表维护空间
- D、有无卡表、不走字

答案：ABCD

16、工业用户燃气燃烧设备隐患检测时，燃气灶具火焰异常可能由哪些原因导致（ ）。

- A、供气压力不稳定
- B、燃烧器火孔被油渣堵塞
- C、空气湿度过高或杂质过多
- D、使用与气源不匹配的燃具

答案：ABCD

17、工业用户燃气管道及附属系统隐患检测时，燃气管道及附属系统隐患检测应重点检查哪些部位（ ）。

- A、管道表面是否锈蚀、变形、破损
- B、连接处、弯头、三通是否有泄漏痕迹
- C、阀门开关是否灵活、密封是否良好
- D、燃气表读数是否清晰准确

答案：ABCD

18、关于公共服务类用户燃气泄漏应急处置指导，发生危及医院、学校等公共安全的重大泄漏险情时，按规程首次上报的信息必须包括（ ）。

- A、泄漏发生的准确位置
- B、初步判断的波及影响范围
- C、现场的风向及周边人员密集程度
- D、事故造成的直接经济损失（精确到元）

答案：ABCD

19、工业用户原因影响费用回收的问题包括（ ）。

- A、委托银行协议划账账户里没钱
- B、不愿按期定检校验燃气表
- C、未按期交费
- D、认为燃气表计量不准确不愿交费

答案：ABCD

20、大气式燃烧方式的引射式燃烧器由哪（ ）个部分组成。

- A、混合管
- B、吸气收缩管
- C、扩压管
- D、稳压腔

答案：ABC

21、商业用户原因影响费用回收的问题包括（ ）。

- A、未按期交费
- B、不愿按期定检燃气表
- C、委托银行账户余额不足
- D、拖延配合抄表

答案：ABCD

22、商业、公共服务、工业用户燃气表损坏纠纷的处理方法包括（ ）。

- A、维修期间提供备用表计量
- B、及时维修或更换损坏燃气表
- C、直接停止服务不结算
- D、不提供计量设备

答案：AB

23、工业类用户报装申请的受理渠道应包括（ ）。

- A、市行政服务中心燃气服务窗口
- B、直接与管道燃气经营企业联系申请
- C、通过物业公司统一申报
- D、通过报警电话受理

答案：AB

24、关于商业类燃气用户过户业务的说法正确的有（ ）。

- A、过户完成后不再签合同
- B、过户完成后与新户主形成供用气合同关系
- C、需提供过户申请表
- D、过户前需结清欠费

答案：BCD

25、防火防爆基本措施包括（ ）。

- A、预防性措施
- B、限制性措施
- C、消防措施
- D、疏散性措施

答案：ABCD

26、燃气的燃烧特性指标有（ ），决定了燃气互换性。

- A、华白指数
- B、燃烧势
- C、爆炸极限
- D、着火点

答案：AB

27、指导用户使用燃气灶具时，应提醒哪些安全用气事项（ ）。

- A、使用合格燃气灶具和热水器

- B、使用专用燃气金属软管
- C、用完关闭灶前阀门并外出关闭入户总阀
- D、闻到异味立即关闭阀门开窗通风并在安全位置拨打抢修电话

答案：ABCD

28、关于教具/课件的类型与制作要求，正确的有（ ）。

- A、教具和课件准备要充分
- B、多媒体课件
- C、可脱离教学内容按个人偏好制作
- D、根据教学内容制作必要的教具/课件

答案：ABD

29、关于工业用户拒签告知书或存在异议时的沟通技巧与应对预案，工业用户常见的拒签借口（异议）及燃气方应坚持的立场包括（ ）。

- A、借口：“老板不在，我没公章不能签”；立场：签字代表送达知晓，现场被授权负责人签字即可生效
- B、借口：“这是以前施工队留下的问题”；立场：同意免除当前使用者的安全责任
- C、借口：“这设备用了十年都没事”；立场：设备老化风险剧增，必须按现行国标进行隐患评判
- D、借口：“你们就是为了罚款”；立场：说明燃气公司无罚款权，只为消除安全隐患防范事故

答案：ACD

30、关于商业类用户燃气泄漏应急处置指导，处置底商餐饮店泄漏事故时，设置警戒区的正确做法包括（ ）。

- A、沿泄漏点周边划定安全距离
- B、允许周边商户围观
- C、严禁一切火源及非防爆车辆进入警戒区
- D、根据风向和检测仪数据动态调整警戒半径

答案：ACD

31、居民类用户导致漏气表的原因有（ ）。

- A、外力过大导致焊缝开裂漏气
- B、运输中严重摔伤导致外壳变形或密封圈漏气
- C、连接口漏气

D、修正系数调整不当

答案：ABC

32、商业类用户燃气表无显示的可能原因包括（ ）。

A、供电问题或电池耗尽

B、采集模块故障

C、信号线路连接异常

D、用户缴费方式变更

答案：ABC

33、吃苦耐劳的表现有（ ）。

A、艰苦岗位仍坚持履职

B、遇到困难就退缩

C、克服困难仍坚持巡检

D、只选择轻松任务

答案：AC

34、居民用户后付费自主缴费可通过（ ）。

A、支付宝生活号

B、网上营业厅

C、银联易办事终端

D、微信公众号

答案：ABCD

35、居民膜式燃气表的异常表现包括（ ）。

A、漏气表

B、小流量不计量

C、慢表

D、快表

答案：ABCD

36、电话礼仪要求包括（ ）。

A、无法满足要求时主动解释致歉并给建议或协助联系解决

B、执行语言直接有效就行

C、处理投诉避免敌意并尽量表示了解与谅解

D、首问制：在规定时限内接听并准确回答，不推诿

答案：ACD

37、商业类用户燃气费用纠纷类型包括（ ）。

- A、用户认为燃气表计量不准确不愿交费
- B、用户不愿按期定检校验燃气表
- C、用户燃气表损坏
- D、用户经常迟交燃气费用

答案：ABCD

38、城镇燃气管网压力分级中，次高压 A 与次高压 B 的压力范围是（ ）。

- A、0.4 ~ 0.8 MPa
- B、0.01 ~ 0.20 MPa
- C、0.8 ~ 1.6 MPa
- D、<0.01 MPa

答案：AC

39、工业用户用气环境与布局隐患包括哪些（ ）。

- A、用气场所通风不良、排风不畅
- B、用气场所堆放易燃易爆物品
- C、大型货物长期占压埋地燃气管道
- D、燃气表倾斜无支架

答案：ABCD

40、预测工业用户年用气量时应重点关注（ ）。

- A、大用户用气需求调查
- B、计量表采样精度
- C、行业发展情况
- D、居民生活习惯

答案：AC

41、根据国家标准 GB 2811—2019《安全帽》，下列关于安全帽的说法错误的有（ ）。

- A、不得使用有毒、有害或引起皮肤过敏等伤害人体的材料制作安全帽
- B、可用再生材料作为安全帽帽壳的原料
- C、吸汗带宽度应小于帽箍的宽度
- D、帽壳表面不能有气泡、缺损及其他有损性能的缺陷

答案：BC

42、回访中收集的改进建议信息包括（ ）。

- A、用户需求
- B、用户意见
- C、用户购气记录
- D、用户建议

答案：ABD

43、安全用气知识讲授的注意事项包括（ ）。

- A、管束性
- B、情感性
- C、科学性
- D、适应性

答案：BCD

44、公共服务类燃气用户可供气证明中可包含的政府或物业类证明有（ ）。

- A、镇及以上政府出具的供气证明
- B、预存款收据
- C、用户需求申报单
- D、物业业主同意申请用气证明书

答案：AD

45、安全宣传活动方案基本要素包括（ ）。

- A、活动主题
- B、活动具体安排
- C、指导思想
- D、工作目标

答案：ABCD

46、用户投诉需求类型包括（ ）。

- A、获取尊重型
- B、获取补偿型
- C、发泄情绪型
- D、解决问题型

答案：ABCD

47、关于针对不同等级隐患的整改期限设定原则与指导，下列关于期限设定的做法，

属于严重错误或违规操作的有（ ）。

- A、对所有级别的隐患一律采取“一刀切”的3天整改期
- B、针对重大隐患要求“限期挂牌督办”
- C、在通知书上不填写具体的截止日期，仅写“尽快整改”
- D、同意企业在没有任何防护措施的情况下无限制延期

答案：ACD

48、客服员在工业类用户计量异常排查中，以下现象属于涡轮流量计异常的有（ ）。

- A、计量偏少
- B、无信号
- C、设计流量与实际流量不匹配
- D、不计数

答案：ABCD

49、下列属于燃烧器故障状态的有（ ）。

- A、燃烧器启动后锁定
- B、运行过程中燃烧器锁定
- C、燃烧器停留在预吹扫阶段
- D、空气压力开关故障

答案：ABC

50、下列属于常规安全问题的有（ ）。

- A、使用燃气时无人看管的危险
- B、停止使用燃气前的安全检查
- C、发现燃气泄漏如何处置
- D、燃气灶具维护保养

答案：ABC

51、关于工业用户隐患整改过程的定期跟踪与督办机制，当发现企业在整改期限临近过半时仍未采取任何实质行动（处于“零进度”状态），督办人员应采取的升级措施有（ ）。

- A、按原计划到期再进行现场复查
- B、立即下发《隐患整改催办通知书》并要求签收
- C、将情况升级汇报给本部门主管或公司领导介入协调
- D、约谈企业主要安全负责人，严肃重申逾期后果

答案：BCD

52、现场投诉接待的正确做法有（ ）。

- A、用户情绪激动时先安抚再询问
- B、向用户问好并引导至投诉处理区域
- C、明辨是非，摆明立场
- D、与用户争吵坚持原则

答案：AB

53、指导用户使用燃气热水器时，燃气热水器安装要求包括哪些（ ）。

- A、需由专业人员安装
- B、烟管连接正确并伸出室外
- C、周围预留足够空间便于散热和检修
- D、安装位置通风良好

答案：ABCD

54、客服员编制工业类用户供气服务方案时，完成数据摸底阶段的关键动作包括（ ）。

- A、按服务承诺时间联系客户
- B、收集前期关键数据
- C、一次性告知报装申请材料与设计基础资料
- D、直接按费用方案签订供气合同

答案：ABC

55、公共服务类用户用气量受地区环境条件影响，主要包括（ ）。

- A、地区经济发展水平
- B、设备热效率
- C、气候条件
- D、居民生活习惯

答案：AC

56、在热线服务过程中，属于规范服务用语的有（ ）。

- A、请问有什么可以帮助您的
- B、请问您需要办理什么业务
- C、不知道，不清楚
- D、请问您贵姓

答案：ABD

57、后付费自主缴费渠道包括（ ）。

- A、网上营业厅
- B、微信公众号或支付宝生活号
- C、营业厅或银联易办事终端
- D、银行支票

答案：ABC

58、关于工业类用户常见安全隐患及整改解答，工业车间内燃气设施周边的电气设备防爆隐患常见表现形式有（ ）。

- A、燃气表房内安装了普通的非防爆照明开关
- B、厂方私拉乱接临时电线跨越燃气管道
- C、管道的防静电跨接规范接地
- D、车间内所有电机均具有 EX 防爆认证标志

答案：ABD

59、工业用户燃气管道及附属系统隐患检测时，燃气检漏仪正确使用做法包括（ ）。

- A、检测前预热并归零校准
- B、探头沿管道缓慢匀速移动
- C、探头与管道保持适当距离
- D、使用后擦拭探头并妥善存放

答案：ABCD

60、关于有机液体温度计的特点，正确的是（ ）。

- A、长期使用可能发生聚合带来较大误差
- B、精度通常高于水银温度计
- C、易附着在玻璃上
- D、体积膨胀系数较大，随温度变化升降灵敏

答案：ACD

61、完成数据摸底工作的关键动作包括（ ）。

- A、与设计人员一起勘察现场
- B、按服务承诺时间与客户联系
- C、收集所有前期关键数据
- D、一次性告知报装申请材料与设计基础资料

答案：ABCD

62、地下燃气管道常用的管材有（ ）。

- A、钢管
- B、钢骨架塑料管
- C、PE 管
- D、铸铁管

答案：ACD

63、方案编制拟定时需明确的内容要点包括（ ）。

- A、技术方案咨询确认
- B、费用预算编制
- C、权责划分
- D、服务项目介绍

答案：ABCD

64、识别燃气泄漏的正确方法包括（ ）。

- A、用肥皂水涂抹连接处观察起泡
- B、用明火检漏
- C、闻到特殊气味及时警觉
- D、起泡处即为漏损处

答案：ACD

65、实操训练现场学员应遵守的行为要求包括（ ）。

- A、培训期间饮酒提神
- B、穿工作服
- C、开启燃气阀门前确保抽风系统已开启
- D、未经许可不生火或开关水电气阀门

答案：BCD

66、公共服务类用户原因影响费用回收的问题包括（ ）。

- A、未按期交费
- B、认为燃气表计量不准确不愿交费
- C、燃气表损坏
- D、不愿按期定检校验燃气表

答案：ABCD

67、燃烧器不启动的可能原因包括（ ）。

- A、主管路供气压力不足
- B、无供电
- C、控制盒保险丝熔断
- D、无燃气供应

答案：ABCD

68、关于安全生产、行为文明的说法正确的有（ ）。

- A、涉及从业者自身安全
- B、涉及燃气用户安全
- C、涉及社区社会安全
- D、文明作业体现专业素养

答案：ABCD

69、属于公共服务类用户燃气费用纠纷类型的情形有（ ）。

- A、燃气表损坏
- B、未及时办理过户手续导致燃气费扯皮
- C、经常迟交燃气费用
- D、经营不善、资不抵债或破产拒交燃气费

答案：ABCD

70、关于工业类用户常见安全隐患及整改解答，工业厂区燃气管道常见的防腐层损坏隐患，可能引发的严重后果及整改措施包括（ ）。

- A、后果：管道管体锈蚀减薄，导致高压穿孔泄漏
- B、措施：直接在锈层上涂抹普通油漆
- C、措施：必须先彻底除锈，露出金属本色后再按规范重做防腐层
- D、后果：增加雷击或静电无法有效导出的风险

答案：ACD

三、判断题（130 题）

1、用人单位完成口头告知后，劳动合同可省略职业病危害及防护措施相关条款。（ ）

答案：错误

2、钢管是燃气工程中应用较少的管材。（ ）

答案：错误

3、膜式燃气表常用于居民或小流量用户计量，不适合高负荷工业用气场景。（ ）

答案：正确

4、安全宣传活动方案编制时，活动宣传可以临时现场通知。（ ）

答案：错误

5、燃气热值是燃气不完全燃烧时释放的热量。（ ）

答案：错误

6、用户服务调查数据分析必须进行统计。（ ）

答案：正确

7、居民用户用气量受气候条件、生活水平和燃具配置等因素影响。（ ）

答案：正确

8、指导用户规范操作燃气灶具时，点火未成功时应立即关闭阀门，稍等后再重新点火。（ ）

答案：正确

9、公共服务类用户燃气燃烧器具故障类型包括“锁定但没有符号指示”。（ ）

答案：正确

10、光电直读装置抗干扰能力强、读数准确率高。（ ）

答案：正确

11、关于隐患告知后的初步进度跟踪与政企联动上报机制，燃气公司如果向政府上报了企业的隐患，会严重破坏与客户的关系，因此只要企业没发生爆炸，无论拖延多久都绝对不能上报政府。（ ）

答案：错误

12、制造业和加工业（除食品外）的用气量波动尤为突出。（ ）

答案：正确

13、工业用户燃气燃烧设备隐患检测时，检查燃气灶具燃烧情况时，应关注是否存在黄焰、离焰、回火等现象。（ ）

答案：正确

14、特种作业人员申请复审前可以不参加安全培训，提交申请后直接办理。（ ）

答案：错误

15、工业用户燃气设施安全隐患告知中，隐患通知书应写明隐患类型。（ ）

答案：正确

16、关于公共服务类用户常见安全隐患及整改解答，公共服务用户由于其社会保供属性敏感，若对查出的重大隐患拒不签字整改，安检人员在留存拍照取证后，应及时联动教育、卫健等行业主管部门及住建局进行政府联合督办。（ ）

答案：正确

17、按照用户当期数据，与历史前三期数据平均值进行比较，变动幅度在 $\pm 5\%$ 的，可视为正常。（ ）

答案：错误

18、除因用户不在家无法入室进行安全检查的外，管道燃气经营企业应在燃气种类转换前完成抄表和结算工作。（ ）

答案：正确

19、在巡检过程中，发现高压管线漏气隐患，应确认隐患信息上报后马上撤离。（ ）

答案：错误

20、用户上门，燃气供应服务员应主动接待、热情服务，执行基本服务礼仪。（ ）

答案：正确

21、城镇燃气用户的用气定额通常用压力单位表示。（ ）

答案：错误

22、教具准备只需数量多，不必考虑质量和演示效果。（ ）

答案：错误

23、商业类燃气用户过户前新户主需与燃气公司签订新的《天然气供用合同》。（ ）

答案：正确

24、回访的主要目的是向用户推销增值业务，不具备对服务质量进行监控与检验的功能。（ ）

答案：错误

25、商业类用户燃气燃烧器具出现“燃烧器重复启动且无锁定”现象时，属于设备自我保护程序的正常运行，不归类为故障。（ ）

答案：错误

26、服务人员业务不熟练给客户造成麻烦，属于服务态度投诉。（ ）

答案：错误

27、客服员受理工业类用户燃气燃烧器具报修时，燃气燃烧器具故障类型包括“燃烧器启动但立即停机”。（ ）

答案：正确

28、工业类用户燃气费用回收方式只有非现金交费。（ ）

答案：错误

29、居民用户燃气灶具使用过程中，因抽油烟机抽力过大，出现离焰火时，应及时调整烟道抽力，让灶具火焰恢复正常。（ ）

答案：正确

30、工业用户用气设备标定的用气量与实际安装的燃气流量计不匹配不属于隐患。（ ）

答案：错误

31、工业用户燃气安全保护装置隐患检测时，紧急切断阀应与燃气泄漏报警器联动设置。（ ）

答案：正确

32、指导用户安全用气、节约用气是燃气经营企业的权利，不是义务。（ ）

答案：错误

33、工业用户大型货物长期占压埋地燃气管道属于用气环境与布局隐患。（ ）

答案：正确

34、公共服务类用户未及时办理过户手续导致燃气费扯皮，属于公共服务类用户燃气费用纠纷类型之一。（ ）

答案：正确

35、调压器安全保护装置宜采用抗震动型。（ ）

答案：错误

36、脉冲计数方式在断电情况下不会产生漏计数。()

答案：错误

37、IC卡智能燃气表的基表为燃气的法定计量器具，计量以智能控制器为准。()

答案：错误

38、商业类用户燃气燃烧器具出现“燃烧器启动但立即停机”时，可能原因是没有中线。()

答案：正确

39、公共服务类用户中采暖、学校、单位食堂的相邻年度用气量波动不大。()

答案：正确

40、工业用户燃气计量表安装不牢固不会影响安全检查判定。()

答案：错误

41、职业道德的核心是个人收益最大化。()

答案：错误

42、用户处于情绪状态下，客服员为体现专业效率，应打断其情绪宣泄，直接询问需解决的技术问题。()

答案：错误

43、只要经过安全生产教育和培训的从业人员，均可上岗作业。()

答案：错误

44、燃气表设计流量过小会导致起步流量高，小流量时不能正常计量。()

答案：错误

45、客服员受理工业类用户咨询时，判断“在城镇低压供气管道上可直接安装加压设备，设置旁通阀便可满足要求”这一说法。()

答案：错误

46、工业用户燃气管道阀门与用气设备阀门之间不设置放散管不影响安全。()

答案：错误

47、燃气放散方法分为有固定放散装置放散和无固定放散装置放散两种。()

答案：正确

48、燃气费用回收方式主要包括现金交费和非现金交费。()

答案：正确

49、燃烧器适用性判断时，燃烧器需根据气源特性设计，以保证燃气与空气充分混合并稳定燃烧。()

答案：正确

50、擅自启封燃气表上的防护封印和防护卡将引发不必要的纠纷，有损个人面子。()

答案：错误

51、瓶装燃气用气系统的用气端设备包括燃气燃烧器具(含配件)及连接软管。()

答案：正确

52、关于工业用户燃气设施安全隐患的分级与认定标准，所有被认定为重大安全隐患的项目，安检员在现场都必须立即执行直接关阀停气操作，没有任何通融余地。()

答案：错误

53、冬季热水器长期不使用时，进行放水处理是防止冻结的有效方法之一。（ ）

答案：正确

54、公共服务类用户使用涡轮流量计时，出现无信号属于异常表现。（ ）

答案：正确

55、发现有人燃气中毒，应迅速把中毒者转移至空气流通的场所，将中毒者的衣领解开，平稳躺下，头向后垂，下腭向前伸，便于呼吸，必要时进行人工呼吸。燃气中毒严重者应立即送有高压氧舱的医院抢救。（ ）

答案：正确

56、数据摸底阶段应一次性告知客户报装申请材料 and 设计所需基础资料。（ ）

答案：正确

57、关于工业用户隐患整改过程的定期跟踪与督办机制，对于涉及多家企业共用管线的复杂交叉隐患，燃气公司可主动搭建沟通平台，联合园区管委会进行多方联合督办调度。（ ）

答案：正确

58、关于商业类用户燃气泄漏应急处置指导，当确认商业后厨内燃气大量泄漏时，救援人员在切断气源时必须使用防爆工具或铍青铜工具进行关阀作业。（ ）

答案：正确

59、关于工业用户隐患整改完成后的现场复查与验收流程，在复查过程中，如果安检员发现企业在原隐患点之外又产生了“新的安全隐患”，为了顺利结案，为了控制验收时长，应仅验收原隐患部位。（ ）

答案：错误

60、与客户交谈时应多用生硬术语，优先体现权威感而非友好沟通。（ ）

答案：错误

61、工业用户用气场所通风不良、排风不畅不属于隐患。（ ）

答案：错误

62、城镇燃气供应的辅助设备包括调压设备 and 安全防护设备等。（ ）

答案：正确

63、演示法通常与讲授、谈话、讨论等方法配合使用。（ ）

答案：正确

64、关于工业用户隐患整改全过程的闭环档案管理规范，如果企业整改的隐患涉及到大规模的燃气管道碰口置换作业，归档资料中还必须附有《停气置换作业方案》及对应的审批手续。（ ）

答案：正确

65、公共服务类用户不愿意按期定检校验燃气表不属于燃气费用纠纷类型。（ ）

答案：错误

66、关于工业用户重大燃气安全隐患的政企联动与上报规程，联合执法时，燃气安检员可以穿戴政府部门的综合执法制服，以增加现场执法的威慑力。（ ）

答案：错误

67、燃气具都是按一定的燃气成分设计的，通常只适用于一种燃气。（ ）

答案：正确

- 68、公共服务类用户燃气表损坏属于用户原因影响费用回收的问题之一。（ ）
答案：正确
- 69、工业用户燃气设施安全隐患告知时，短信提醒是燃气设施安全隐患告知的常用方式之一。（ ）
答案：正确
- 70、车用燃气的硫化氢含量要求与城镇燃气要求一致。（ ）
答案：错误
- 71、后付费自主缴费只能在燃气营业厅现场办理。（ ）
答案：错误
- 72、在燃气场所，常用的安全色有红、黄、蓝、绿四种。（ ）
答案：正确
- 73、商业类用户燃气燃烧器具出现“燃烧器不启动”时，可能原因之一是无燃气供应。（ ）
答案：正确
- 74、投诉受理流程中需判断投诉是否属于本企业受理范围。（ ）
答案：正确
- 75、职业道德主要依靠外在处罚机制发挥约束作用，内在信念作用较小。（ ）
答案：错误
- 76、燃气灶具选用时，火眼功率越大越好。（ ）
答案：错误
- 77、客服员向工业类用户说明供气设施构成时，工业用户设施主要包括安全放散装置、过滤器、计量器具、补偿器、调压设备等。（ ）
答案：正确
- 78、公共服务类用户通过燃气公司 APP 或微信、支付宝自助交费后到营业厅开票属于非现金交费。（ ）
答案：正确
- 79、天然气在空气中密度比空气重，泄漏后易向低处流动滞存。（ ）
答案：错误
- 80、关于公共服务类用户燃气泄漏应急处置指导，确认幼儿园食堂内存在大量燃气泄漏且门窗紧闭时，抢修人员为争取时间，可直接使用铁锤等破拆工具破门进入强制关阀。（ ）
答案：错误
- 81、巡线过程中发现管网存在安全隐患应及时填写报修流转单，将隐患情况书面通知设备维护员，以便及时安排处理。（ ）
答案：正确
- 82、商业用气设备设置在地下室、半地下室（液化石油气除外）时，为节约能源，应优先采用自然通风系统。（ ）
答案：错误
- 83、工业用户燃气管道及附属系统隐患检测时，检查燃气管道外观时，应重点关注连接处、弯头、三通等部位是否有裂缝或泄漏痕迹。（ ）

答案：正确

84、涡轮流量计运行时出现无信号输出，通常是仪表自动进入了“静默省电模式”，不属于计量异常。（ ）

答案：错误

85、关于工业用户《隐患整改通知书》的规范填写与下发流程，如果企业负责人不在场，员工表示可以代签，只要该员工在签名后注明“代签”字样，这份通知书就具有绝对的法律约束力。（ ）

答案：错误

86、客服员受理工业类用户业务时，工业类燃气用户表房内发现漏气应在室内拨打电话报修（ ）。

答案：错误

87、“为什么装有燃气设备的房间不能作为卧室和休息室”这一问题，在业务分类上属于燃气计量与收费纠纷范畴。（ ）

答案：错误

88、工业用户燃气安全保护装置隐患整改流程中，“五到位”中的应急救援到位属于安全投入到位。（ ）

答案：错误

89、小的隐患不会造成大事故，大事故一定是由大隐患引起的。（ ）

答案：错误

90、关于隐患告知过程中的现场拍照取证与档案留存要求，为了保护安检员的个人隐私，在拍摄隐患现场照片时，严禁让安检员自己的身影或手部入镜。（ ）

答案：错误

91、关于工业用户隐患整改完成后的现场复查与验收流程，若涉及报警联动系统的整改验收，除了检查探头位置外，还必须现场实际喷放测试气体，验证切断阀能否在规定时间内成功断气。（ ）

答案：正确

92、客服员核查发现涡轮流量计设计流量与实际流量不匹配，属于常见异常。（ ）

答案：正确

93、在生产现场开展实操训练时，应组织教师讲解、示范与学员参与相结合的教、学、练综合训练。（ ）

答案：正确

94、商业类用户燃气燃烧器具故障类型中包含“燃烧器不启动”。（ ）

答案：正确

95、方案编制拟定时，应完全依据当下的现场勘查情况，忽略前期立项资料以保证方案的灵活性。（ ）

答案：错误

96、安全培训对管理人员和操作人员同样重要。（ ）

答案：正确

97、“企业用户用气报装需到哪里办理”属于报装流程问题。（ ）

答案：正确

- 98、居民用户长期无人居住、抄不到表会影响燃气费用回收。()
答案：正确
- 99、工业用户在同一用气场所同时使用两种或两种以上气源属于重大隐患。()
答案：正确
- 100、在实操训练过程中，一旦出现不符合质量安全规范的操作，培训师应立即纠正并持续指导至符合操作卡要求。()
答案：正确
- 101、工业用户燃气燃烧设备隐患整改工作流程中，可以不制定整改计划。()
答案：错误
- 102、燃气可燃气体中，烷烃是主要的可燃组分。()
答案：正确
- 103、进出口压力和安全保护装置属于调压器的安全评价内容。()
答案：正确
- 104、关于公共服务类用户燃气泄漏应急处置指导，由于医院是特殊的重点保供单位，即使发生中度燃气泄漏，抢修人员也不得擅自关闭引入管总阀。()
答案：错误
- 105、抄表服务人员可接受客户饮料、食品等招待。()
答案：错误
- 106、指导用户选择燃具时，燃具超过判废年限仍可继续使用。()
答案：错误
- 107、统计结果记录不是用户服务调查数据分析的内容，可不记录。()
答案：错误
- 108、关于商业类用户燃气泄漏应急处置指导，商业用户泄漏处置完毕后，为防止次生灾害，必须对周边的地下管沟、下水道等密闭空间进行仪器复测，确认无气体窜流残留。()
答案：正确
- 109、工业类用户燃气表进出口直管段不足可能影响计量准确性。()
答案：正确
- 110、涉及廉洁从业等敏感问题，可暂缓处理。()
答案：错误
- 111、若调查发现为用户自身原因导致报修未处理，应视为无效投诉并联系用户重新约定处理时间。()
答案：正确
- 112、上岗应穿着规定工作服，胸前佩戴工作卡正面朝外。()
答案：正确
- 113、指导用户规范操作燃气灶具时，当用户长期外出，使用完灶具后只关闭灶具开关，不关闭灶前阀也符合要求。()
答案：错误
- 114、工业类用户可以通过委托银行账户划账交纳燃气费。()
答案：正确

115、良好的知识培训课程应做到前后衔接、逻辑严密、重点突出、难点突破、层次分明、过渡自然。（ ）

答案：正确

116、城燃企业的供气服务方案往往以协议或合同形式约定。（ ）

答案：正确

117、城镇燃气用户的用气需求在全天范围内是绝对均匀的，气源供气则表现出大幅波动。（ ）

答案：错误

118、商业用户未按期交费能为燃气企业带来可观的违约金收入，因此不应将其视为燃气费用回收的难点。（ ）

答案：错误

119、现场教学不能等同于单一的实验、实训，它是借助实践教学手段完成理论教学任务。（ ）

答案：正确

120、工业用户用气环境与布局隐患检测时，用气场所堆放易燃易爆物品属于用气环境与布局隐患。（ ）

答案：正确

121、送风式长管呼吸器靠佩戴者自主呼吸而得到新鲜、清洁空气。（ ）

答案：错误

122、关于工业类用户燃气泄漏应急处置指导，对于涉及有毒有害伴生气体（如高炉煤气、发生炉煤气）泄漏的工业抢修现场，进入核心区的作业人员必须佩戴便携式一氧化碳报警器及正压式空气呼吸器。（ ）

答案：正确

123、吃苦耐劳要求在正常作业环境下保持效率，而在台风红色预警条件下仍坚持管道巡查工作。（ ）

答案：错误

124、发现代查户存在查表或收费问题后，仍可继续由其代查代收，不必调整管理方式。（ ）

答案：错误

125、玻璃液体温度计构造简单、使用方便，是测量气体与液体一般温度的最普遍温度仪表。（ ）

答案：正确

126、组织或者参与本单位安全生产教育和培训，是生产经营单位安全生产管理机构以及安全生产管理人员的工作职责。（ ）

答案：正确

127、热水器周边不得堆放易燃物，应与电器设备保持安全距离。（ ）

答案：正确

128、公共服务类用户燃气燃烧器具出现“燃烧器不启动”时，可能原因之一是离子探针调节不正确。（ ）

答案：错误

129、客服员受理工业类用户业务时，考虑到拆除销户属于物理作业，可优先实施拆除，欠费留待年底统一结算。（ ）

答案：错误

130、回访问卷设计应聚焦于负面评价的整改，对于评价分高的原因分析应予以剔除，不纳入卷面内容。（ ）

答案：错误