



Quản lý khách hàng (Nâng bậc: 06)

Câu 1: Bên bán điện bồi thường thiệt hại cho Bên mua điện đối với HĐMBĐ phục vụ mục đích sinh hoạt trong các trường hợp nào?

- A. Không bảo đảm chất lượng điện năng quy định, trừ trường hợp bất khả kháng; bán điện cao hơn giá quy định;
- B. Ghi sai chỉ số công tơ, tính sai tiền điện trong hóa đơn;
- C. Khi Bên mua có thông báo việc tăng số hộ dùng chung mà bên bán không thực hiện điều chỉnh; các hành vi khác vi phạm các quy định về mua bán.

D. Cả ba câu trên đều đúng.

Câu 2: Bên bán điện được phép đơn phương chấm dứt HĐMBĐ trong các trường hợp sau:

- A. Khách hàng không sử dụng điện trong thời gian 06 tháng liên tục mà không có thông báo cho Bên bán điện;
- B. Khách hàng (chủ HĐMBĐ cũ) không có ý kiến khác sau 15 ngày kể từ ngày Bên bán điện có văn bản đề nghị chấm dứt HĐMBĐ.

C. Cả A và B.

D. Tất cả đều sai

Câu 3: Bên mua điện bồi thường thiệt hại cho Bên bán điện đối với HĐMBĐ phục vụ mục đích sinh hoạt trong các trường hợp nào?

- A. Sử dụng điện sai mục đích có mức giá cao hơn mức giá đã thỏa thuận trong Hợp đồng;
- B. Chậm trả tiền điện theo quy định mà không có lý do chính đáng;
- C. Khi giảm số hộ dùng chung mà không thông báo cho Bên bán; các hành vi khác vi phạm các quy định về mua bán điện.

D. Cả ba câu trên đều đúng.

Câu 4: Bên mua điện đối với HĐMBĐ phục vụ mục đích sinh hoạt khi có thay đổi các nội dung hợp đồng phải thông báo cho bên bán điện như thế nào?

- A. Thông báo cho Bên bán điện trước mười lăm ngày trong trường hợp thay đổi mục đích sử dụng điện dẫn đến thay đổi giá điện.
- B. Thông báo cho Bên bán điện biết trước năm ngày khi có nhu cầu tạm ngừng sử dụng điện liên tục trên 6 tháng.
- C. Thông báo cho Bên bán điện trước mười lăm ngày khi có nhu cầu chấm dứt hợp đồng mua bán điện.

D. Cả ba câu trên đều đúng.

Câu 5: Bên mua điện hay bên bán điện dự thảo HĐMBĐ?

- A. Bên mua điện dự thảo trước HĐMBĐ gửi đến Bên bán điện để thương thảo và

ký HĐMBĐ.

B. Bên bán điện dự thảo trước HĐMBĐ gửi đến Bên mua điện để thương thảo và ký HĐMBĐ.

C. Cả Bên bán điện và Bên mua điện cùng dự thảo để thương thảo và ký HĐMBĐ.

D. Cả ba câu trên đều đúng.

Câu 6: Bên nhận DVBLĐN có trách nhiệm bồi thường cho bên thuê làm DVBLĐN trong trường hợp nào

A. Nộp tiền điện chậm so với quy định của Bên thuê DVBLĐN; Làm mất biên nhận thanh toán/hóa đơn tiền điện; Ghi sai chỉ số công tơ dẫn đến thiệt hại cho Bên thuê DVBLĐN.

B. Bên thuê DVBLĐN bị thiệt hại hoặc Bên thuê DVBLĐN phải bồi thường cho khách hàng sử dụng điện hoặc bên thứ ba khác, và/hoặc nộp phạt cho cơ quan quản lý nhà nước do lỗi của Bên nhận làm DVBLĐN gây ra

C. Gây sự cố cho lưới điện; làm hư hỏng phương tiện làm việc hoặc thiết bị điện của Bên thuê DVBLĐN

D. Cả 3 ý trên

Câu 7: Bên thuê dịch vụ có thể điều chỉnh số tiền ký quỹ/đặt cọc/bảo lãnh đối với Hợp đồng DVBLĐN khi nào

A. 06 tháng/01 lần hoặc khi cơ quan nhà nước có thẩm quyền điều chỉnh tăng giá bán điện

B. 06 tháng/01 lần

C. Khi cơ quan nhà nước có thẩm quyền điều chỉnh tăng giá bán điện

D. 01 năm/01 lần hoặc khi cơ quan nhà nước có thẩm quyền điều chỉnh tăng giá bán điện

Câu 8: Bên thuê DVBLĐN có trách nhiệm bồi thường cho bên nhận làm DVBLĐN trong trường hợp nào

A. Thanh toán tiền công chậm so với thời hạn thoả thuận

B. Thanh toán tiền công chậm so với thời hạn thoả thuận tại của hợp đồng DVBLĐN, mức bồi thường bằng tiền lãi của khoản tiền chậm trả, được tính bằng số tiền chậm trả nhân với mức lãi suất cho vay cao nhất của ngân hàng (Bên thuê DVBLĐN có tài khoản) nhân với số ngày chậm trả, tính từ ngày phải thanh toán đến ngày Bên thuê DVBLĐN thanh toán cho Bên nhận làm DVBLĐN

C. Thanh toán tiền công chậm so với thời hạn thoả thuận tại của hợp đồng DVBLĐN, mức bồi thường bằng tiền lãi của khoản tiền chậm trả, được tính bằng số tiền chậm trả nhân với mức lãi suất cho vay thấp nhất của ngân hàng (Bên thuê DVBLĐN có tài khoản) nhân với số ngày chậm trả, tính từ ngày phải thanh toán đến ngày Bên thuê DVBLĐN thanh toán cho Bên nhận làm DVBLĐN

D. Thanh toán tiền công chậm so với thời hạn thoả thuận tại của hợp đồng DVBLĐN, mức bồi thường bằng tiền lãi của khoản tiền chậm trả, được tính bằng số tiền chậm trả nhân với mức lãi suất cho vay cao nhất của ngân hàng nhân với số ngày chậm trả.

Câu 9: Biểu giá bán điện của Bộ Công Thương ban hành kèm theo quyết định số 648/QĐ-BCT ngày 20/03/2019 quy định về thuế giá trị gia tăng như thế nào?

A. Giá bán điện bao gồm thuế giá trị gia tăng.

B. Giá bán điện chưa bao gồm thuế giá trị gia tăng.

C. Giá bán lẻ điện chưa bao gồm thuế giá trị gia tăng, giá bán buôn có bao gồm thuế giá trị gia tăng.

D. Cả 3 câu trên đều sai.

Câu 10: Bộ quy trình Kinh doanh điện năng áp dụng trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam bao gồm bao nhiêu quy trình?

A. 5

B. 6

C. 7

D. 8

Câu 11: Các loại hình DVKH bao gồm

A. Dịch vụ cấp điện mới hạ áp, trung áp, cao áp

B. Dịch vụ cấp điện mới, dịch vụ trong quá trình thực hiện HĐMBĐ, các dịch vụ hỗ trợ

C. Dịch vụ cấp điện mới, dịch vụ tư vấn

D. Dịch vụ cấp điện hạ áp, dịch vụ tra cứu thông tin

Câu 12: Các loại hình DVKH bao gồm

A. Dịch vụ cấp điện mới

B. Dịch vụ trong quá trình thực hiện HĐMBĐ

C. Các dịch vụ hỗ trợ

D. Cả 3 ý trên

Câu 13: Các sự kiện bất khả kháng đối với HĐMBĐ ngoài mục đích sinh hoạt là gì?

A. Thiên tai; chiến tranh; xung đột vũ trang; cấm vận.

B. Bạo động; nổi loạn; khủng bố hay phá hoại; dịch bệnh; bãi công; đình công.

C. Do bên thứ ba gây nên sự cố điện ảnh hưởng đến việc cấp điện mà hai bên không thể lường trước được hoặc không thể kiểm soát được hoặc các trường hợp bất khả kháng khác.

D. Cả ba câu trên đều đúng.

Câu 14: Các trường hợp không có thỏa thuận lùi thời gian thanh toán, sau 2 lần thông báo, khách hàng không thực hiện thanh toán tiền điện, Đơn vị Điện lực sẽ thông báo cho khách hàng trong thời gian bao lâu trước khi thực hiện ngừng cung cấp điện?

A. Trước 24 giờ và thực hiện ngừng cung cấp điện sau 15 ngày kể từ lần thông báo thanh toán đầu tiên.

B. Trước 48 giờ và thực hiện ngừng cung cấp điện sau 15 ngày kể từ lần thông báo thanh toán đầu tiên.

C. Trước 24 giờ và thực hiện ngừng cung cấp điện sau 10 ngày kể từ lần thông báo thanh toán đầu tiên.

D. Trước 48 giờ và thực hiện ngừng cung cấp điện sau 10 ngày kể từ lần thông báo thanh toán đầu tiên.

Câu 15: CBNV làm nhiệm vụ giao tiếp với khách hàng phải có đủ các tiêu

chuẩn nào?

- A. Có phẩm chất đạo đức tốt, có ý thức trách nhiệm, có kỹ năng giao tiếp với khách hàng
- B. Có trình độ văn hoá tốt nghiệp phổ thông trung học trở lên, được đào tạo, bồi huấn đúng ngành nghề, hiểu rõ chức năng, nhiệm vụ của đơn vị và nhiệm vụ được phân công
- C. Có đủ sức khoẻ theo yêu cầu của nhiệm vụ được giao

D. Tất cả các câu trên

Câu 16: CBNV làm nhiệm vụ giao tiếp với khách hàng phải có đủ các tiêu chuẩn nào?

- A. Có phẩm chất đạo đức tốt, ý thức trách nhiệm, kỹ năng giao tiếp tốt.
- B. Ngoại hình dễ nhìn, có đủ sức khoẻ theo yêu cầu của nhiệm vụ được giao
- C. Có phẩm chất đạo đức tốt, ý thức trách nhiệm, có kỹ năng giao tiếp với khách hàng. Có đủ sức khoẻ theo yêu cầu của nhiệm vụ được giao**
- D. Có phẩm chất đạo đức tốt, ý thức trách nhiệm, kỹ năng giao tiếp tốt. Ngoại hình dễ nhìn, có đủ sức khoẻ theo yêu cầu của nhiệm vụ được giao

Câu 17: CBNV làm nhiệm vụ giao tiếp với khách hàng phải có đủ các tiêu chuẩn nào?

A. Có trình độ văn hoá tốt nghiệp phổ thông trung học trở lên, được đào tạo, bồi huấn đúng ngành nghề. Có đủ sức khoẻ theo yêu cầu của nhiệm vụ được giao

- B. Có trình độ văn hoá tốt nghiệp THCS đối với khu vực miền núi, PTTH đối với khu vực đồng bằng trở lên, Có đủ sức khoẻ theo yêu cầu của nhiệm vụ được giao
- C. Có trình độ văn hoá tốt nghiệp THCS đối với khu vực miền núi, PTTH đối với khu vực đồng bằng trở lên, Có ngoại hình dễ nhìn và sức khoẻ theo yêu cầu của nhiệm vụ được giao
- D. Có trình độ văn hoá tốt nghiệp phổ thông trung học trở lên, Có đủ sức khoẻ theo yêu cầu của nhiệm vụ được giao. Có ngoại hình dễ nhìn, chiều cao $\geq 1,6$ m đối với nam, $\geq 1,5$ m đối với nữ và sức khoẻ theo yêu cầu của nhiệm vụ được giao

Câu 18: CBNV làm nhiệm vụ giao tiếp với khách hàng phải có đủ các tiêu chuẩn nào?

- A. Có ý thức trách nhiệm, trình độ văn hóa trung cấp trở lên
- B. Có giọng nói phù hợp từng vùng miền.
- C. Có phẩm chất đạo đức tốt**
- D. Có ngoại hình dễ nhìn, chiều cao $\geq 1,6$ m đối với nam, $\geq 1,5$ m đối với nữ và sức khoẻ theo yêu cầu của nhiệm vụ được giao

Câu 19: Chấm dứt HĐMBĐ trong các trường hợp sau:

- A. HĐMBĐ đã bị xử lý theo pháp luật về HĐMBĐ.
- B. Bên mua điện là tổ chức, hộ kinh doanh bị thu hồi giấy phép đăng ký kinh doanh, bị giải thể hoặc phá sản; Bên mua điện là cá nhân mất quyền công dân hoặc chết không có người thay thế hợp pháp.
- C. Một trong các bên có văn bản đề nghị thay đổi phải ký HĐMBĐ mới thay thế HĐMBĐ cũ.

D. Tất cả các trường hợp trên.

Câu 20: Chấm dứt HĐMBĐ trong các trường hợp sau:

- A. HĐMBĐ được thực hiện xong.
- B. HĐMBĐ hết thời hạn có hiệu lực và không có sự thỏa thuận của cả hai bên gia hạn HĐMBĐ.
- C. Một trong các bên có văn bản đề nghị chấm dứt HĐMBĐ.

D. Tất cả các trường hợp trên.

Câu 21: Chế độ kiểm tra, giám sát đánh giá chất lượng DVKH hằng năm

- A. Tổ chức lấy ý kiến đóng góp về lẽ lỗi làm việc và thái độ phục vụ của CBCNV trong đơn vị

B. Các Đơn vị Điện lực có kế hoạch, giải pháp nâng cao chất lượng DVKH và nâng cao sự hài lòng của khách hàng sử dụng điện

- C. Chủ động đăng ký các cuộc tiếp xúc, làm việc và báo cáo với Đoàn Đại biểu Quốc hội và Ủy Ban Nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, đặc biệt trước 30 ngày khai mạc các kỳ họp Quốc hội. Lãnh đạo các TCTĐL, CTĐL phải thường xuyên tiếp xúc và báo cáo Hội đồng Nhân dân địa phương thuộc địa bàn cung ứng điện, đặc biệt trước 15 ngày khai mạc các kỳ họp của Hội đồng Nhân dân

- D. Ban hành tiêu chuẩn đánh giá chất lượng phục vụ khách hàng và mức độ hoàn thành công việc của mỗi nhân viên GDKH hàng tháng. Xây dựng cơ chế thưởng phạt đối với các tập thể, cá nhân tham gia GDKH

Câu 22: Chương trình CMIS là?

- A. Chương trình máy tính kiểm tra giám sát mua bán điện
- B. Chương trình thu thập thông tin khách hàng

C. Chương trình máy tính hệ thống thông tin quản lý khách hàng

- D. Chương trình hệ thống lưu trữ thông tin khách hàng

Câu 23: Có bao nhiêu loại HĐMBĐ

- A. HĐMBĐ sinh hoạt
- B. HĐMBĐ ngoài sinh hoạt
- C. Hợp đồng mua điện trung áp

D. Ý A và B

Câu 24: Cơ sở xác định tiền dịch vụ đối với DVBLĐN

A. Được tính toán theo phụ lục của hợp đồng dịch vụ bán lẻ điện năng và thoả thuận của các Bên trên cơ sở gắn chỉ tiêu kinh doanh điện năng hàng tháng với kết quả thực hiện các công việc dịch vụ

- B. Bảng số lượng hóa đơn tiền điện thu được hằng tháng
- C. Bảng khối lượng công việc đã thực hiện trong tháng: Ghi chỉ số, thu tiền điện,...
- D. Được tính toán theo phụ lục của hợp đồng dịch vụ bán lẻ điện năng.

Câu 25: CRM là viết tắt của cụm từ nào?

- A. Customers Rarely Matter (Những vấn đề hiếm liên quan tới khách hàng)

B. Customer Relationship Management (Chương trình máy tính quản lý quan hệ khách hàng)

- C. Communicating Random Meaning (Giao tiếp ngẫu nhiên)
- D. Customers Rudimentarily Managed (Hệ thống quản lý sơ bộ khách hàng)

Câu 26: Đầu mối giải quyết các yêu cầu cấp điện của Khách hàng mua điện tại

lưới truyền tải (220kV, 500kV) là đơn vị nào?

A. Ban Kinh doanh của các TCTĐL và Phòng kinh doanh của Công ty TNHH MTV Điện lực, Công ty cổ phần Điện lực.

B. Ban Kinh doanh của Tập đoàn Điện lực Việt Nam.

C. Ban Kế hoạch/Ban Kinh doanh của Tập đoàn Điện lực Việt Nam/TCTĐL.

D. Bộ phận trực thuộc Ban Kinh doanh của TCTĐL, Phòng Kinh doanh của CTĐL.

Câu 27: Đầu mối tiếp nhận yêu cầu mua điện của Khách hàng

A. Bộ phận trực thuộc Ban Kinh doanh của TCTĐL, Phòng Kinh doanh của Công ty Điện lực, Điện lực hoặc Bộ phận quản lý khách hàng thuộc CTĐL, Điện lực.

B. Phòng Giao dịch Khách hàng/Trung tâm chăm sóc khách hàng.

C. Phòng Kế hoạch/Ban Kinh doanh của CTĐL/TCTĐL.

D. Bộ phận trực thuộc Ban Kinh doanh của TCTĐL, Phòng Kinh doanh của CTĐL, Điện lực.

Câu 28: Địa chỉ liên hệ qua website, email của Trung tâm chăm sóc khách hàng Điện lực miền Trung là gì?

A. Website: <http://cskh.cpc.vn/> Email: cskh@cpc.vn

B. Website: <http://cskh.cpc.vn/> Email: cskh@evnspc.vn

C. Website: <http://cpc.vn/> Email: cskh@cpc.vn

D. Website: <http://cskh.evnnp.com.vn/> Email: cskh@npc.com.vn

Câu 29: Dịch vụ bán lẻ điện năng là gì?

A. Là tổ chức, cá nhân thực hiện một số công việc trong hoạt động bán lẻ điện như GCS công tơ, thu tiền điện....

B. Là tổ chức, cá nhân thực hiện một số công việc trong hoạt động bán buôn điện

C. Là tổ chức thực hiện một số công việc trong hoạt động bán lẻ điện như GCS công tơ, thu tiền điện....

D. Là các cá nhân thực hiện một số công việc trong hoạt động bán lẻ điện như GCS công tơ, thu tiền điện....

Câu 30: Dịch vụ cấp điện mới bao gồm

A. Cấp điện mới hạ áp

B. Cấp điện mới trung áp

C. Cấp điện mới cao áp, siêu cao áp

D. Cả 3 ý trên

Câu 31: Dịch vụ hỗ trợ khách hàng bao gồm

A. Dịch vụ tra cứu thông tin, tư vấn sử dụng điện

B. Dịch vụ tư vấn xây dựng, bảo trì, bảo dưỡng vận hành

C. Dịch vụ giải đáp kiến nghị khách hàng

D. Cả 3 ý trên

Câu 32: Điều kiện Bên nhận làm DVBLĐN

A. Có đơn tự nguyện nhận làm dịch vụ; Có đủ sức khỏe thực hiện công việc làm dịch vụ

B. Có trình độ văn hóa tối thiểu theo quy định

C. Có kiến thức về quản lý vận hành, an toàn điện và quản lý kinh doanh điện năng do CTĐL/ĐL kiểm tra và xác nhận; Đối với các cá nhân khi tham gia nhận làm các công việc dịch vụ liên quan đến an toàn điện phải có trình độ chuyên môn về điện, thẻ an toàn điện có bậc an toàn phù hợp

D. Cả 3 ý trên

Câu 33: Điều kiện Bên nhận làm DVBLĐN

- A. Không phải là cán bộ công nhân viên đang làm việc tại Bên thuê dịch vụ
- B. Có đủ sức khỏe thực hiện công việc làm dịch vụ
- C. Thực hiện việc ký quỹ, đặt cọc hoặc bảo lãnh theo quy định

D. Cả 3 ý trên

Câu 34: Điều kiện cấp điện trở lại trong trường hợp bên mua điện không thực hiện thanh toán tiền điện (khoản 9 Điều 1 Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Điện lực) và đã bị bên bán điện ngừng cấp điện trước đó là:

- A. Bên mua điện phải thanh toán đầy đủ tiền nợ hoặc đã thực hiện biện pháp bảo đảm thực hiện các thỏa thuận khác trong hợp đồng mua bán điện.
- B. Bên mua điện phải thanh toán đầy đủ chi phí ngừng và cấp điện trở lại cho bên bán điện.

C. Bên mua điện đã thanh toán đầy đủ tiền nợ hoặc đã thực hiện biện pháp bảo đảm thực hiện các thỏa thuận khác trong hợp đồng mua bán điện và chi phí ngừng và cấp điện trở lại cho bên bán điện.

- D. Có yêu cầu cấp điện trở lại bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền.

Câu 35: Điều kiện ký kết HĐMBĐ

- A. Bên mua điện là tổ chức: Người đại diện hợp pháp hoặc người được ủy quyền theo quy định của pháp luật
- B. Bên mua điện là cá nhân: Chủ thể có đủ năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật
- C. Bên mua điện có đủ hồ sơ được quy định tại quy trình Ký kết và quản lý HĐMBĐ

D. Cả 3 ý trên

Câu 36: Điều kiện về trình độ văn hóa đối với Bên nhận làm DVBLĐN

A. Cá nhân trực tiếp thực hiện các công việc dịch vụ phải có trình độ văn hoá tối thiểu: tốt nghiệp trung học phổ thông (đối với khu vực thành phố, thị xã, thị trấn, thị tứ, các xã thuộc khu vực đồng bằng); tốt nghiệp trung học cơ sở (đối với các xã miền núi, vùng sâu, vùng xa và hải đảo)

- B. Tốt nghiệp phổ thông trung học
- C. Tốt nghiệp phổ thông trung học cơ sở
- D. Tốt nghiệp từ trung cấp trở lên

Câu 37: Đối tượng áp dụng bộ quy trình Kinh doanh điện năng

- A. Các đơn vị trực thuộc Tập đoàn Điện lực Việt Nam
- B. Các ban chức năng của các TCTĐL

C. Tập đoàn Điện lực Việt Nam; Công ty con do EVN nắm giữ 100% vốn điều lệ; Công ty con do Công ty TNHH MTV Cấp II nắm giữ 100% vốn điều lệ; Người địa diện phần vốn của EVN, người đại diện phần vốn của Công ty TNHH MTV cấp

II tại các công ty cổ phần, công ty TNHH

D. Các Công ty con do EVN nắm giữ 100% vốn điều lệ

Câu 38: Đối tượng khách hàng nào sau đây phải thực hiện mua công suất phản kháng?

A. Khách hàng mua điện để sản xuất, kinh doanh, dịch vụ có công suất đăng ký sử dụng cực đại từ 80 kW hoặc máy biến áp có dung lượng từ 100 kVA trở lên.

B. Bên mua điện để sản xuất, kinh doanh, dịch vụ có trạm biến áp riêng hoặc không có trạm biến áp riêng, nhưng có công suất sử dụng cực đại từ 40kW trở lên và có hệ số $\cos\phi < 0,9$ thì phải mua công suất phản kháng.

C. Bên mua điện có trạm biến áp riêng hoặc không có trạm biến áp riêng, nhưng có công suất sử dụng cực đại từ 40kW trở lên và có hệ số $\cos\phi < 0,9$ thì phải mua công suất phản kháng.

D. Bên mua điện để sản xuất, kinh doanh, dịch vụ có công suất sử dụng cực đại từ 40kW trở lên thì phải mua công suất phản kháng.

Câu 39: Đối với các khách hàng là đơn vị bán lẻ điện, khách hàng áp dụng nhiều mức giá bán điện khác nhau, khách hàng thường xuyên thay đổi mục đích sử dụng điện, khách hàng có 02 hộ dùng chung trở lên, thời gian bao lâu Đơn vị Điện lực phải đến kiểm tra, áp giá lại?

A. Ít nhất 01 lần trong 09 tháng.

B. Ít nhất 01 lần trong 12 tháng.

C. Ít nhất 01 lần trong 15 tháng.

D. Ít nhất 01 lần trong 18 tháng.

Câu 40: Đối với các yêu cầu qua SMS/Email, website TTCSKH và các kênh tiếp nhận tiện ích khác, TTCSKH phải tổ chức tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển đến các Đơn vị Điện lực xử lý ngay sau khi kiểm tra thông tin trong vòng bao lâu?

A. 2 phút

B. 3 phút

C. 5 phút

D. 7 phút

Câu 41: Đối với HĐMBĐ ngoài mục đích sinh hoạt Bên bán điện thông báo thời điểm ngừng cấp điện trước mấy giờ khi mà Bên bán điện đã thông báo theo quy định mà Bên mua điện vẫn không thanh toán tiền điện?

A. Trước 12 giờ.

B. Trước 24 giờ.

C. Trước 36 giờ.

D. Cả ba câu trên đều đúng.

Câu 42: Đối với HĐMBĐ ngoài mục đích sinh hoạt sau bao nhiêu lần Bên bán điện thông báo thanh toán tiền điện mà Bên mua điện vẫn không thanh toán thì Bên bán điện có quyền ngừng cấp điện?

A. Thông báo 02 lần mà Bên mua điện vẫn không thanh toán thì sau 15 ngày, kể từ ngày thông báo lần đầu tiên, Bên bán điện có quyền ngừng cấp điện.

B. Thông báo 03 lần mà Bên mua điện vẫn không thanh toán thì sau 15 ngày, kể từ ngày thông báo lần đầu tiên, Bên bán điện có quyền ngừng cấp điện.

C. Thông báo 04 lần mà Bên mua điện vẫn không thanh toán thì sau 15 ngày, kể từ ngày thông báo lần đầu tiên, Bên bán điện có quyền ngừng cấp điện.

D. Thông báo 05 lần mà Bên mua điện vẫn không thanh toán thì sau 15 ngày, kể từ ngày thông báo lần đầu tiên, Bên bán điện có quyền ngừng cấp điện.

Câu 43: Đối với HĐMBĐ ngoài mục đích sinh hoạt, Bên bán điện bán sai giá điện của Nhà nước quy định và không xác định rõ thời điểm áp dụng sai giá thì thời điểm xác định như thế nào?

A. Thời điểm áp dụng sai giá sẽ tính thời gian là 03 tháng kể từ thời điểm phát hiện hành vi vi phạm trở về trước.

B. Thời điểm áp dụng sai giá sẽ tính thời gian là 06 tháng kể từ thời điểm phát hiện hành vi vi phạm trở về trước.

C. Thời điểm áp dụng sai giá sẽ tính thời gian là 12 tháng kể từ thời điểm phát hiện hành vi vi phạm trở về trước.

D. Thời điểm áp dụng sai giá sẽ tính thời gian là 18 tháng kể từ thời điểm phát hiện hành vi vi phạm trở về trước.

Câu 44: Đối với HĐMBĐ ngoài mục đích sinh hoạt, Bên bán điện có nghĩa vụ tiến hành xử lý sự cố để khôi phục cấp điện kể từ khi phát hiện hoặc nhận được thông báo của Bên mua điện về sự cố lưới điện do Bên bán điện quản lý trong thời hạn?

A. Sau 01 giờ.

B. Sau 02 giờ.

C. Sau 03 giờ.

D. Sau 04 giờ.

Câu 45: Đối với HĐMBĐ ngoài mục đích sinh hoạt, Bên bán điện được ngừng, giảm mức cung cấp điện khẩn cấp trong các trường hợp nào?

A. Do có sự cố xảy ra trên lưới điện cấp điện cho Bên mua điện; Sự cố trong hệ thống điện gây mất điện mà Bên bán điện không kiểm soát được.

B. Có nguy cơ gây sự cố, mất an toàn nghiêm trọng cho người, thiết bị và hệ thống điện.

C. Do hệ thống điện thiếu công suất dẫn đến đe dọa sự an toàn của hệ thống điện.

D. Cả ba câu trên đều đúng.

Câu 46: Đối với HĐMBĐ ngoài mục đích sinh hoạt, Bên bán điện được ngừng, giảm mức cung cấp điện không khẩn cấp trong các trường hợp nào?

A. Ngừng, giảm mức cung cấp điện theo kế hoạch của Bên bán điện khi có nhu cầu sửa chữa, bảo dưỡng, đại tu, xây lắp các công trình điện, điều hòa, hạn chế phụ tải do thiếu điện và các nhu cầu khác theo kế hoạch.

B. Ngừng cấp điện theo yêu cầu của các tổ chức, cá nhân có liên quan trong các trường hợp để đảm bảo an toàn phục vụ thi công các công trình.

C. Ngừng, giảm mức cung cấp điện theo yêu cầu của Bên mua điện.

D. Cả ba câu trên đều đúng.

Câu 47: Đối với HĐMBĐ ngoài mục đích sinh hoạt, khách hàng có nhu cầu chấm dứt hợp đồng thì phải thông báo cho Điện lực chậm nhất là bao nhiêu ngày trước thời điểm chấm dứt hợp đồng?

A. 10 ngày.

B. 15 ngày.

C. 20 ngày.

D. 25 ngày.

Câu 48: Đối với HĐMBĐ ngoài mục đích sinh hoạt, khi Bên bán điện được ngừng, giảm mức cung cấp điện khẩn cấp phải thông báo cho Bên mua điện biết trong thời hạn?

A. Trong thời hạn 12 giờ Bên bán điện sẽ thông báo cho Bên mua điện biết nguyên nhân, dự kiến thời gian cấp điện trở lại.

B. Trong thời hạn 24 giờ Bên bán điện sẽ thông báo cho Bên mua điện biết nguyên nhân, dự kiến thời gian cấp điện trở lại.

C. Trong thời hạn 36 giờ Bên bán điện sẽ thông báo cho Bên mua điện biết nguyên nhân, dự kiến thời gian cấp điện trở lại.

D. Trong thời hạn 48 giờ Bên bán điện sẽ thông báo cho Bên mua điện biết nguyên nhân, dự kiến thời gian cấp điện trở lại.

Câu 49: Đối với HĐMBĐ ngoài mục đích sinh hoạt, phương pháp xác định tiền điện tính thiếu trong thời gian hệ thống đo đếm điện bị mất hoặc bị hỏng hoặc ngừng hoạt động (một phần hoặc toàn phần) dẫn đến đo đếm không chính xác, hoặc ghi chỉ số công tơ chưa đúng, hoặc tính toán hoá đơn sai gây thiệt hại cho Bên bán điện?

A. Tính theo điện năng bình quân ngày của 01 chu kỳ ghi chỉ số công tơ liền kề trước đó nhân với số ngày thực tế sử dụng điện. Số ngày thực tế sử dụng điện được tính từ ngày ghi chỉ số công tơ điện gần nhất đến ngày công tơ điện được phục hồi hoạt động.

B. Tính theo điện năng bình quân ngày của 02 chu kỳ ghi chỉ số công tơ liền kề trước đó nhân với số ngày thực tế sử dụng điện. Số ngày thực tế sử dụng điện được tính từ ngày ghi chỉ số công tơ điện gần nhất đến ngày công tơ điện được phục hồi hoạt động.

C. Tính theo điện năng bình quân ngày của 03 chu kỳ ghi chỉ số công tơ liền kề trước đó nhân với số ngày thực tế sử dụng điện. Số ngày thực tế sử dụng điện được tính từ ngày ghi chỉ số công tơ điện gần nhất đến ngày công tơ điện được phục hồi hoạt động.

D. Cả ba câu trên đều sai.

Câu 50: Đối với HĐMBĐ ngoài mục đích sinh hoạt, thời hạn bên bán điện thanh toán tiền bồi thường, tiền phạt vi phạm nghĩa vụ hợp đồng cho bên mua điện?

A. Trong thời hạn 10 ngày.

B. Trong thời hạn 15 ngày.

C. Trong thời hạn 25 ngày.

D. Cả ba câu trên đều sai.

Câu 51: Đối với HĐMBĐ ngoài mục đích sinh hoạt, trước khi thực hiện ngừng, giảm mức cung cấp điện không khẩn cấp Bên bán điện phải thông báo cho Bên mua điện biết trong thời hạn?

A. Ít nhất 03 ngày.

B. Ít nhất 04 ngày.

C. Ít nhất 05 ngày.

D. Ít nhất 06 ngày.

Câu 52: Đối với HĐMBĐ ngoài mục đích sinh hoạt, trước thời điểm ngừng hoặc giảm mức cung cấp điện Bên mua điện thông báo cho Bên bán điện như thế nào?

A. Thông báo cho Bên bán điện biết chậm nhất 05 ngày trước thời điểm ngừng sử dụng điện khi có nhu cầu tạm ngừng sử dụng điện, chậm nhất 15 ngày trước thời điểm chấm dứt hợp đồng khi có nhu cầu chấm dứt Hợp đồng.

B. Thông báo cho Bên bán điện biết chậm nhất 05 ngày trước thời điểm ngừng sử dụng điện khi có nhu cầu tạm ngừng sử dụng điện, chậm nhất 10 ngày trước thời điểm chấm dứt hợp đồng khi có nhu cầu chấm dứt Hợp đồng.

C. Thông báo cho Bên bán điện biết chậm nhất 10 ngày trước thời điểm ngừng sử dụng điện khi có nhu cầu tạm ngừng sử dụng điện, chậm nhất 15 ngày trước thời điểm chấm dứt hợp đồng khi có nhu cầu chấm dứt Hợp đồng.

D. Cả ba câu trên đều sai.

Câu 53: Đối với HĐMBĐ ngoài mục đích sinh hoạt, trường hợp phát sinh tranh chấp, hai bên giải quyết bằng thương lượng. Nếu hai bên không tự giải quyết được thì có thể đề nghị đơn vị nào tổ chức hòa giải?

A. Sở Công Thương nơi có trụ sở của bên bán điện tổ chức hòa giải.

B. Sở Công Thương nơi có trụ sở của bên mua điện tổ chức hòa giải.

C. Sở Công Thương nơi có trụ sở của hai bên tổ chức hòa giải.

D. Cả ba câu trên là đúng.

Câu 54: Đối với khách hàng được cấp điện từ lưới điện hạ áp có nhu cầu thay đổi công suất, chi phí đầu tư ai chịu?

A. Đơn vị điện lực đầu tư toàn bộ chi phí từ lưới điện hạ áp đến công tơ và aptomat bảo vệ ngay sau công tơ bao gồm cả TI (nếu có).

B. Khách hàng đầu tư toàn bộ chi phí từ sau áp tô mát bảo vệ (ngay sau công tơ) vào địa điểm sử dụng điện của Khách hàng.

C. Khách hàng đầu tư toàn bộ chi phí từ lưới điện hạ áp đến địa điểm sử dụng điện của khách hàng (ngoại trừ công tơ và TI (nếu có)).

D. Cả B và C

Câu 55: Đối với khách hàng được cấp điện từ lưới điện hạ áp, nếu đơn vị Điện lực có nhu cầu thay đổi vị trí thiết bị đo đếm, chi phí đầu tư ai chịu?

A. Đơn vị Điện lực chịu toàn bộ chi phí.

B. Khách hàng đầu tư toàn bộ để thay đổi vị trí thiết bị đo đếm (trừ công tơ).

C. Khách hàng đầu tư toàn bộ để thay đổi vị trí thiết bị đo đếm..

D. Khách hàng và Đơn vị, mỗi bên chịu 50% chi phí.

Câu 56: Đối với khách hàng được cấp điện từ lưới điện hạ áp, nếu khách hàng có nhu cầu thay đổi vị trí thiết bị đo đếm, chi phí đầu tư ai chịu?

A. Đơn vị Điện lực chịu toàn bộ chi phí.

B. Khách hàng đầu tư toàn bộ để thay đổi vị trí thiết bị đo đếm (trừ công tơ).

C. Khách hàng đầu tư toàn bộ để thay đổi vị trí thiết bị đo đếm..

D. Khách hàng và Đơn vị, mỗi bên chịu 50% chi phí.

Câu 57: Đối với khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có tổng công suất

trạm biến áp lớn hơn 2.000kVA, đơn vị Điện lực nào được phân cấp thỏa thuận đấu nối?

A. Điện lực huyện/quận trực thuộc các CTĐL tỉnh.

B. Công ty ĐL trực thuộc TCty Điện lực và Công ty TNHH MTV Điện lực, Công ty cổ phần Điện lực, CTĐL thuộc TCTĐL thành phố.

C. Tổng công ty Điện lực.

D. Cả 3 câu trên đều đúng.

Câu 58: Đối với khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có tổng công suất trạm biến áp từ 2.000kVA trở xuống, đơn vị Điện lực nào được phân cấp thỏa thuận đấu nối?

A. Điện lực huyện/quận trực thuộc các CTĐL tỉnh.

B. Công ty ĐL trực thuộc TCty Điện lực và Công ty TNHH MTV Điện lực, Công ty cổ phần Điện lực, CTĐL thuộc TCTĐL thành phố.

C. Tổng công ty Điện lực.

D. Cả 3 câu trên đều đúng.

Câu 59: Đối với khách hàng yêu cầu cấp điện mới từ lưới điện hạ áp, chi phí đầu tư ai chịu?

A. Đơn vị điện lực đầu tư toàn bộ chi phí từ lưới điện hạ áp đến công tơ và aptomat bảo vệ ngay sau công tơ bao gồm cả TI (nếu có).

B. Khách hàng đầu tư toàn bộ chi phí từ sau áp tô mát bảo vệ (ngay sau công tơ) vào địa điểm sử dụng điện của Khách hàng.

C. Đơn vị Điện lực đầu tư toàn bộ chi phí trước và sau công tơ đến nhà khách hàng.

D. Cả A và B.

Câu 60: Đối với trường hợp công tơ để trong phạm vi quản lý của khách hàng, số lần đến tối đa mà không ghi được chỉ số công tơ, người GCS được phép gửi khách hàng thông báo chỉ số công tơ, tạm tính điện năng tiêu thụ bằng tháng trước hoặc ghi chỉ số công tơ do khách hàng tự báo là bao nhiêu lần?

A. Hai lần.

B. Ba lần.

C. Bốn lần.

D. Năm lần.

Câu 61: Đơn vị điện lực bao gồm?

A. Các Tổng công ty Điện lực, Tổng Công ty Truyền tải điện Quốc gia

B. Công ty Điện lực (bao gồm các Công ty TNHH MTV Điện lực, Công ty Cổ phần Điện lực, Công ty Điện lực hạch toán phụ thuộc các Tổng công ty Điện lực)

C. Công ty lưới điện cao thế thuộc các Tổng Công ty Điện lực

D. Cả 3 ý trên

Câu 62: Đơn vị Điện lực chịu trách nhiệm:

A. Tổ chức thực hiện HĐMBĐ với khách hàng.

B. Thường xuyên tổ chức kiểm tra việc thực hiện HĐMBĐ theo quy định tại Thông tư 27/2013/TT-BCT ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Bộ Công Thương.

C. Đơn vị Điện lực phải thông báo và cùng khách hàng giải quyết kịp thời khi có

vấn đề liên quan đến khách hàng.

D. Tất cả các ý trên

Câu 63: Đơn vị Điện lực có trách nhiệm kiểm tra giữa các bộ phận liên quan trước khi thực hiện ngừng giảm cung cấp điện của khách hàng. Không để xảy ra trường hợp ngừng cung cấp điện khi khách hàng đã khắc phục các vi phạm trong vòng bao lâu?

A. Trong vòng 12 giờ kể từ thời điểm thông báo ngừng cung cấp điện.

B. Trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm thông báo ngừng cung cấp điện.

C. Trong vòng 48 giờ kể từ thời điểm thông báo ngừng cung cấp điện.

D. Không cần phải kiểm tra trước khi thực hiện ngừng giảm cung cấp điện.

Câu 64: Đơn vị Điện lực thực hiện cấp điện trở lại cho khách hàng khi tổ chức, cá nhân vi phạm đã khắc phục hậu quả do các hành vi vi phạm gây ra và thực hiện thanh toán đầy đủ chi phí ngừng và cấp điện trở lại theo quy định của Bộ Công Thương trong thời gian nào?

A. Chậm nhất sau 4 giờ.

B. Chậm nhất sau 3 giờ.

C. Chậm nhất sau 2 giờ.

D. Chậm nhất sau 1 giờ.

Câu 65: Đơn vị điều độ hệ thống điện

A. Trung tâm Điều độ hệ thống điện Quốc gia,

B. Trung tâm Điều độ hệ thống điện miền Bắc, miền Trung, miền Nam

C. Bộ phận điều độ hệ thống điện của các CTĐL

D. Cả 3 ý trên

Câu 66: Đơn vị được phép dịch chuyển thời điểm GCS trong khoảng thời gian?

A. Trước hoặc sau nửa ngày.

B. Trước hoặc sau một ngày.

C. Trước hoặc sau một ngày rưỡi.

D. Trước hoặc sau hai ngày.

Câu 67: Dựa trên nguyên tắc lắp đặt và quản lý hệ thống đo đếm, Công tơ đã kiểm định lưu kho không được quá thời hạn bao lâu?

A. 2 tháng

B. 3 tháng

C. 4 tháng

D. 5 tháng

Câu 68: Giá bán buôn điện được qui định tại quyết định số 648/QĐ-BCT ngày 20/03/2019 của Bộ Công Thương gồm bao nhiêu bậc?

A. 5 bậc.

B. 6 bậc.

C. 7 bậc.

D. 8 bậc.

Câu 69: Giá bán lẻ điện sinh hoạt được qui định tại quyết định số 648/QĐ-BCT ngày 20/03/2019 của Bộ Công Thương gồm bao nhiêu bậc?

A. 5 bậc.

B. 6 bậc.

C. 7 bậc.

D. 8 bậc.

Câu 70: Giá trị bảo lãnh khi thực hiện Hợp đồng DVBLĐN

A. $> 1,2$ lần giá trị hóa đơn tiền điện do Bên thuê dịch vụ giao cho Bên nhận dịch vụ thu tiền điện mỗi đợt và $< 1,2$ lần giá trị tiền điện bình quân 01 tháng (tính theo 03 tháng trước thời điểm ký hợp đồng dịch vụ của khu vực làm dịch vụ)

B. $\geq 1,2$ lần giá trị hóa đơn tiền điện do Bên thuê dịch vụ giao cho Bên nhận dịch vụ thu tiền điện mỗi đợt và $\leq 1,2$ lần giá trị tiền điện bình quân 01 tháng (tính theo 01 tháng trước thời điểm ký hợp đồng dịch vụ của khu vực làm dịch vụ)

C. $\geq 1,1$ lần giá trị hóa đơn tiền điện do Bên thuê dịch vụ giao cho Bên nhận dịch vụ thu tiền điện mỗi đợt và $\leq 1,1$ lần giá trị tiền điện bình quân 01 tháng (tính theo 01 tháng trước thời điểm ký hợp đồng dịch vụ của khu vực làm dịch vụ)

D. $\leq 1,2$ 1,2 lần giá trị tiền điện bình quân 1 tháng (tính trong 3 tháng trước thời điểm ký hợp đồng dịch vụ ở khu vực nhận làm dịch vụ)

Câu 71: Giá trị của hóa đơn tiền điện/biên nhận thanh toán Bên nhận làm DVBLĐN có giá trị tối đa là bao nhiêu?

A. Bằng 95% tiền ký quỹ/đặt cọc/bảo lãnh

B. Bằng 90% tiền ký quỹ/đặt cọc/bảo lãnh

C. Bằng 70% tiền ký quỹ/đặt cọc/bảo lãnh

D. Bằng 100% tiền ký quỹ/đặt cọc/bảo lãnh

Câu 72: Giá trị đặt cọc khi thực hiện Hợp đồng DVBLĐN

A. $> 1,2$ lần giá trị hóa đơn tiền điện do Bên thuê dịch vụ giao cho Bên nhận dịch vụ thu tiền điện mỗi đợt và $< 1,2$ lần giá trị tiền điện bình quân 01 tháng (tính theo 03 tháng trước thời điểm ký hợp đồng dịch vụ của khu vực làm dịch vụ)

B. $\geq 1,2$ lần giá trị hóa đơn tiền điện do Bên thuê dịch vụ giao cho Bên nhận dịch vụ thu tiền điện mỗi đợt và $\leq 1,2$ lần giá trị tiền điện bình quân 01 tháng (tính theo 01 tháng trước thời điểm ký hợp đồng dịch vụ của khu vực làm dịch vụ)

C. $\geq 1,1$ lần giá trị hóa đơn tiền điện do Bên thuê dịch vụ giao cho Bên nhận dịch vụ thu tiền điện mỗi đợt và $\leq 1,1$ lần giá trị tiền điện bình quân 01 tháng (tính theo 01 tháng trước thời điểm ký hợp đồng dịch vụ của khu vực làm dịch vụ)

D. $\leq 1,2$ 1,2 lần giá trị tiền điện bình quân 1 tháng (tính trong 3 tháng trước thời điểm ký hợp đồng dịch vụ ở khu vực nhận làm dịch vụ)

Câu 73: Giá trị ký quỹ khi thực hiện Hợp đồng DVBLĐN

A. $> 1,2$ lần giá trị hóa đơn tiền điện do Bên thuê dịch vụ giao cho Bên nhận dịch vụ thu tiền điện mỗi đợt và $< 1,2$ lần giá trị tiền điện bình quân 01 tháng (tính theo 03 tháng trước thời điểm ký hợp đồng dịch vụ của khu vực làm dịch vụ)

B. $\geq 1,2$ lần giá trị hóa đơn tiền điện do Bên thuê dịch vụ giao cho Bên nhận dịch vụ thu tiền điện mỗi đợt và $\leq 1,2$ lần giá trị tiền điện bình quân 01 tháng (tính theo 01 tháng trước thời điểm ký hợp đồng dịch vụ của khu vực làm dịch vụ)

C. $\geq 1,1$ lần giá trị hóa đơn tiền điện do Bên thuê dịch vụ giao cho Bên nhận dịch vụ thu tiền điện mỗi đợt và $\leq 1,1$ lần giá trị tiền điện bình quân 01 tháng (tính theo 01 tháng trước thời điểm ký hợp đồng dịch vụ của khu vực làm dịch vụ)

D. $\leq 1,2$ lần giá trị tiền điện bình quân 1 tháng (tính trong 3 tháng trước thời điểm ký hợp đồng dịch vụ ở khu vực nhận làm dịch vụ)

Câu 74: Giấy tờ tùy thân được quy định tại QTKD bao gồm:

A. Một trong những loại giấy tờ sau: Giấy chứng minh nhân dân; Giấy chứng minh công an nhân dân; Giấy chứng minh sỹ quan quân đội nhân dân; Thẻ căn cước công dân; Hộ chiếu hoặc Giấy xác nhận nhân thân của công an phường, xã (có ảnh đóng dấu giáp lai)

B. Tất cả những loại giấy tờ sau: Giấy chứng minh nhân dân; Giấy chứng minh công an nhân dân; Giấy chứng minh sỹ quan quân đội nhân dân; Thẻ căn cước công dân; Hộ chiếu hoặc Giấy xác nhận nhân thân của công an phường, xã (có ảnh đóng dấu giáp lai)

C. Tất cả các loại giấy tờ sau: Giấy chứng minh nhân dân; Giấy xác nhận nhân thân của công an phường, xã (có ảnh đóng dấu giáp lai)

D. Một trong những loại giấy tờ sau: Giấy chứng minh nhân dân; Giấy chứng minh công an nhân dân; Hộ chiếu hoặc Giấy xác nhận nhân thân của công an phường, xã

Câu 75: Giấy tờ tùy thân là một trong những giấy tờ nào?

A. Giấy chứng minh nhân dân, Giấy chứng minh công an nhân dân

B. Giấy chứng minh sỹ quan quân đội nhân dân, Thẻ Căn cước.

C. Hộ chiếu hoặc Giấy xác nhận nhân thân của công an phường, xã (có ảnh đóng dấu giáp lai)

D. Cả 3 câu trên là đúng

Câu 76: Giấy tờ xác định chủ thể HĐ MBD là một trong những giấy tờ nào có tên của của Tổ chức/cá nhân tại địa điểm mua điện?

A. Hộ khẩu thường trú; Sổ tạm trú; Giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà; Quyết định phân nhà; Hợp đồng mua bán nhà hợp lệ; Hợp đồng thuê nhà có thời hạn từ 01 năm trở lên và đồng ý của chủ sở hữu;

B. Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Hợp đồng ủy quyền quản lý và sử dụng nhà/đất; Hợp đồng thuê địa điểm và đồng ý của chủ sở hữu; Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp; Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh;

C. Giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh; Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh, văn phòng đại diện; Giấy phép đầu tư; Quyết định thành lập đơn vị

D. Cả 3 câu trên là đúng

Câu 77: Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBD

A. Là một trong các loại giấy tờ có tên của Tổ chức/cá nhân tại địa điểm mua điện sau: Hộ khẩu thường trú; Sổ tạm trú; Giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà; Quyết định phân nhà; Hợp đồng mua bán nhà hợp lệ; Hợp đồng thuê nhà có thời hạn từ 01 năm trở lên và đồng ý của chủ sở hữu; Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Hợp đồng ủy quyền quản lý và sử dụng nhà/đất; Hợp đồng thuê địa điểm và đồng ý của chủ sở hữu; Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp; Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh; Giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh; Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh, văn phòng đại diện; Giấy phép đầu tư; Quyết định thành lập đơn vị.

B. Là một trong các loại giấy tờ có tên của cá nhân: Hộ khẩu thường trú; Sổ tạm

trú; Giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà; Quyết định phân nhà; Hợp đồng mua bán nhà hợp lệ; Hợp đồng thuê nhà có thời hạn từ 01 năm trở lên và đồng ý của chủ sở hữu; Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

C. Là một trong các loại giấy tờ có tên của Tổ chức tại địa điểm mua điện sau: Giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà; Quyết định phân nhà; Hợp đồng mua bán nhà hợp lệ; Hợp đồng thuê nhà có thời hạn từ 01 năm trở lên và đồng ý của chủ sở hữu; Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh; Giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh; Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh, văn phòng đại diện; Giấy phép đầu tư; Quyết định thành lập đơn vị.

D. Tất cả các loại giấy tờ có tên của Tổ chức/cá nhân tại địa điểm mua điện sau: Hộ khẩu thường trú; Sổ tạm trú; Giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà; Quyết định phân nhà; Hợp đồng mua bán nhà hợp lệ; Hợp đồng thuê nhà có thời hạn từ 01 năm trở lên và đồng ý của chủ sở hữu; Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Hợp đồng ủy quyền quản lý và sử dụng nhà/đất; Hợp đồng thuê địa điểm và đồng ý của chủ sở hữu; Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp; Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh; Giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh; Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh, văn phòng đại diện; Giấy phép đầu tư; Quyết định thành lập đơn vị.

Câu 78: Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện là một trong những giấy tờ nào?

A. Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp; Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh; Giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh; Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh, văn phòng đại diện.

B. Giấy phép đầu tư; Quyết định thành lập đơn vị. Biên bản khảo sát cấp điện của Điện lực/Công ty Điện lực. Thông tin doanh nghiệp trên công thông tin đăng ký doanh nghiệp quốc gia tại địa chỉ <http://www.dangkykinhdoanh.gov.vn>.

C. Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp; Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh; Giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh; Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh, văn phòng đại diện. Giấy phép đầu tư; Quyết định thành lập đơn vị.

D. Câu A và B là đúng.

Câu 79: Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện

A. Là một trong những loại giấy tờ sau: Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp; Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh

B. Là một trong những loại giấy tờ sau: Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh, văn phòng đại diện; Giấy phép đầu tư; Quyết định thành lập đơn vị; Biên bản khảo sát cấp điện của Đơn vị Điện lực

C. Tất cả những loại giấy tờ sau: Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp; Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh; Giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh; Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh, văn phòng đại diện; Giấy phép đầu tư; Quyết định thành lập đơn vị; Biên bản khảo sát cấp điện của Đơn vị Điện lực

D. Là một trong những loại giấy tờ sau: Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp; Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh; Giấy chứng nhận đăng ký hộ kinh doanh; Giấy chứng nhận đăng ký hoạt động chi nhánh, văn phòng đại diện; Giấy phép đầu tư; Quyết định thành lập đơn vị; Biên bản khảo sát cấp điện của Đơn vị Điện lực

Câu 80: Hành vi nào sau đây, Bên bán điện có quyền ngừng cấp điện mà không

cần phải báo trước cho bên mua điện:

A. Cản trở việc kiểm tra hoạt động điện lực và sử dụng điện;

B. Trộm cắp điện;

C. Vi phạm các quy định về bảo vệ hành lang an toàn lưới điện;

D. Cả 3 câu trên đều đúng.

Câu 81: HĐMBĐ ngoài sinh hoạt được phân loại cho khách hàng nào?

A. Khách hàng mua điện để sử dụng cho các nhu cầu sinh hoạt hằng ngày của hộ gia đình hoặc cá nhân theo mẫu Quy định của Bộ công thương.

B. Khách hàng mua điện sử dụng cho các mục đích sản xuất, kinh doanh dịch vụ, hành chính sự nghiệp, khu công nghiệp, tổ chức mua buôn điện.

C. Khách hàng mua điện sử dụng cho các mục đích hành chính, sự nghiệp và tổ chức mua buôn điện

D. Khách hàng mua điện sử dụng trong các khu công nghiệp.

Câu 82: HĐMBĐ phục vụ mục đích sinh hoạt quy định Bên mua điện thanh toán tiền điện cho Bên bán điện theo định kỳ?

A. Mỗi tháng một lần.

B. Hai lần/một tháng

C. Ba lần/một tháng.

D. Cả ba câu trên đều sai.

Câu 83: Hệ số cấp bậc công việc bình quân tương ứng với các nội dung công việc trong Hợp đồng DVBLĐN được xác định là bao nhiêu

A. 2806

B. 3,01

C. 2,34

D. 3,05

Câu 84: Hệ số Kht khi thực hiện Hợp đồng DVBLĐN là gì

A. Khối lượng công việc thực tế đã thực hiện trong tháng/ khối lượng công việc phải thực hiện trong tháng của Bên nhận làm DVBLĐN

B. Khối lượng công việc thực tế đã thực hiện trong tháng/ khối lượng công việc phải thực hiện trong tháng của Bên thuê làm DVBLĐN

C. Khối lượng công việc ghi chỉ số đã thực hiện trong tháng/ khối lượng công việc ghi chỉ số phải thực hiện trong tháng của Bên nhận làm DVBLĐN

D. Khối lượng hóa đơn tiền điện thực tế đã thu trong tháng/ Khối lượng hóa đơn tiền điện phải thu trong tháng của Bên nhận làm DVBLĐN

Câu 85: Hệ thống thu thập số liệu đo đếm

A. Là hệ thống bao gồm các thiết bị phần cứng, chương trình phần mềm, đường truyền thông tin thực hiện chức năng thu thập số liệu từ công tơ đo đếm điện.

B. Bao gồm các đường truyền thông tin thực hiện chức năng thu thập, xử lý, lưu trữ số liệu.

C. Bao gồm các chương trình phần mềm, đường truyền thông tin thực hiện chức năng thu thập, xử lý, lưu trữ số liệu đo đếm điện.

D. Bao gồm các thiết bị phần cứng, đường truyền thông tin thực hiện chức năng thu thập, xử lý, lưu trữ số liệu đo đếm điện.

Câu 86: HHU/HHU-RF là gì

A. HHU là thiết bị ghi chỉ số cầm tay; HHU-RF là thiết bị ghi chỉ số cầm tay sử dụng sóng vô tuyến điện

- B. Thiết bị ghi chỉ số cầm tay
- C. Thiết bị ghi chỉ số cầm tay qua sóng vô tuyến
- D. Hệ thống thu thập dữ liệu đo đếm từ xa

Câu 87: Hình thức thông báo khi ngừng, giảm cung cấp điện đối với khách hàng sử dụng điện trung bình trên 100.000 kWh/tháng và khách hàng sử dụng điện quan trọng. Đơn vị Điện lực thông báo bằng một trong các hình thức nào?

- A. Điện thoại trực tiếp.
- B. Thông báo bằng Văn bản.
- C. Gửi fax, thư điện tử (email), tin nhắn.

D. Sử dụng một trong các hình thức của cả 3 câu A, B và C nhưng phải thỏa thuận trong hợp đồng mua bán điện.

Câu 88: Hồ sơ đề nghị cấp điện đối với Khách hàng mua điện phục vụ mục đích ngoài sinh hoạt có công suất < 40kW gồm những giấy tờ nào?

A. Giấy đề nghị mua điện, 01 bản sao Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức).

B. Giấy đề nghị mua điện, 01 bản sao Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức), 01 bản sao Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ.

C. Giấy đề nghị mua điện, 01 bản sao Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức), 01 bản sao Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ, 01 bản sao Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện.

D. Cả 3 câu trên đều đúng

Câu 89: Hồ sơ đề nghị cấp điện đối với Khách hàng mua điện phục vụ mục đích sinh hoạt gồm những giấy tờ nào?

A. Giấy đề nghị mua điện.

B. Một bản sao giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức).

C. Một bản sao Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ.

D. Cả 3 câu trên là đúng

Câu 90: Hồ sơ đề nghị cấp điện từ lưới điện trung áp của khách hàng ngoài sinh hoạt gồm những loại giấy tờ nào?

A. Giấy đề nghị mua điện, Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức).

B. Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ, Thông tin đăng ký đấu nối.

C. Giấy đề nghị mua điện, Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức), Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ, Thông tin đăng ký đấu nối, Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện.

D. Giấy đề nghị mua điện, Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức), Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ, Thông tin đăng ký đấu nối.

Câu 91: Hồ sơ đề nghị cấp điện từ lưới điện trung áp của khách hàng sinh hoạt gồm những loại giấy tờ nào?

A. Giấy đề nghị mua điện, Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp

của Tổ chức).

B. Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ, Thông tin đăng ký đầu nối.

C. Giấy đề nghị mua điện, Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức), Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ.

D. Giấy đề nghị mua điện, Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức), Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ, Thông tin đăng ký đầu nối.

Câu 92: Khách hàng sử dụng điện quan trọng là khách hàng thuộc diện:

A. Không phải hạn chế khi thiếu điện được UBND tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương xác định căn cứ vào tầm quan trọng về chính trị, xã hội, an ninh, quốc phòng.

B. Khách hàng sử dụng điện lớn trên 100.000kWh/tháng.

C. Khách hàng sử dụng điện 1.000.000 kWh/tháng.

D. Bao gồm cả câu A và C .

Câu 93: Khách hàng sử dụng điện

A. Là tổ chức, cá nhân có giao dịch với Tập đoàn Điện lực Việt Nam, Tổng công ty Điện lực và các đơn vị có liên quan thuộc Tập đoàn Điện lực Việt Nam để yêu cầu cung cấp các dịch vụ điện.

B. Là tổ chức, cá nhân mua điện để sử dụng và bán lại điện cho tổ chức, cá nhân sử dụng điện khác

C. Là tổ chức, cá nhân mua điện để sử dụng

D. Là tổ chức, cá nhân mua điện để bán lại điện cho tổ chức, cá nhân sử dụng điện khác

Câu 94: Khách hàng thuộc đối tượng mua công suất phản kháng thì hệ số công suất cosφ bao nhiêu là phải thanh toán tiền mua công suất phản kháng cho Điện lực?

A. Nhỏ hơn 0,9

B. Nhỏ hơn 0,85

C. Nhỏ hơn 0,8

D. Nhỏ hơn 0,75

Câu 95: Khảo sát mức độ hài lòng khách hàng bao gồm các nội dung gì?

A. Hàng ngày, TT.CSKH thực hiện gọi khảo sát đánh giá $\geq 2\%$ khách hàng có liên hệ giao dịch, trong đó: 100% khách hàng yêu cầu cấp điện mới từ lưới trung áp, $\geq 5\%$ khách hàng yêu cầu cấp điện mới từ lưới hạ áp mục đích sinh hoạt và $\geq 10\%$ khách hàng yêu cầu cấp điện mới từ lưới hạ áp ngoài mục đích sinh hoạt

B. Hàng quý, tổ chức chương trình “Khách hàng bí mật” đối với TT.CSKH, thông qua Đơn vị độc lập đánh giá tất cả loại hình dịch vụ đang cung cấp với định mức mỗi dịch vụ gọi 01 lần/tháng

C. Hàng năm, Đơn vị Điện lực thuê tư vấn độc lập tổ chức điều tra đánh giá sự hài lòng của khách hàng sử dụng điện

D. Cả 3 ý trên

Câu 96: Khảo sát mức độ hài lòng khách hàng qua các kênh tiện ích khác bao gồm:

A. SMS/email

- B. Website
- C. Ứng dụng di động

D. Cả 3 ý trên

Câu 97: Khảo sát mức độ hài lòng khách hàng với tần suất thực hiện hằng ngày bao gồm nội dung gì?

A. Hàng ngày, TT.CSKH thực hiện gọi khảo sát đánh giá $\geq 2\%$ khách hàng có liên hệ giao dịch, trong đó: 100% khách hàng yêu cầu cấp điện mới từ lưới trung áp, $\geq 5\%$ khách hàng yêu cầu cấp điện mới từ lưới hạ áp mục đích sinh hoạt và $\geq 10\%$ khách hàng yêu cầu cấp điện mới từ lưới hạ áp ngoài mục đích sinh hoạt

B. Hàng ngày, TT.CSKH thực hiện gọi khảo sát đánh giá $\geq 3\%$ khách hàng có liên hệ giao dịch, trong đó: 100% khách hàng yêu cầu cấp điện mới từ lưới trung áp, $\geq 5\%$ khách hàng yêu cầu cấp điện mới từ lưới hạ áp mục đích sinh hoạt và $\geq 10\%$ khách hàng yêu cầu cấp điện mới từ lưới hạ áp ngoài mục đích sinh hoạt

C. Hàng ngày, TT.CSKH thực hiện gọi khảo sát đánh giá $\geq 2\%$ khách hàng có liên hệ giao dịch, trong đó: 50% khách hàng yêu cầu cấp điện mới từ lưới trung áp, $\geq 5\%$ khách hàng yêu cầu cấp điện mới từ lưới hạ áp mục đích sinh hoạt và $\geq 10\%$ khách hàng yêu cầu cấp điện mới từ lưới hạ áp ngoài mục đích sinh hoạt

D. Hàng ngày, TT.CSKH thực hiện gọi khảo sát đánh giá $\geq 2\%$ khách hàng có liên hệ giao dịch, trong đó: 100% khách hàng yêu cầu cấp điện mới từ lưới trung áp, $\geq 10\%$ khách hàng yêu cầu cấp điện mới từ lưới hạ áp mục đích sinh hoạt và $\geq 15\%$ khách hàng yêu cầu cấp điện mới từ lưới hạ áp ngoài mục đích sinh hoạt

Câu 98: Khảo sát mức độ hài lòng khách hàng với tần suất thực hiện hằng quý bao gồm nội dung gì?

A. Tổ chức chương trình “Khách hàng bí mật” đối với TT.CSKH, thông qua Đơn vị độc lập đánh giá tất cả loại hình dịch vụ đang cung cấp với định mức mỗi dịch vụ gọi 01 lần/tháng

B. Đơn vị Điện lực đóng giả khách hàng yêu cầu dịch vụ điện để đánh giá tất cả loại hình dịch vụ đang cung cấp

C. Đơn vị Điện lực thuê tư vấn độc lập tổ chức điều tra đánh giá sự hài lòng của khách hàng sử dụng điện

D. Đơn vị Điện lực tổ chức điều tra đánh giá sự hài lòng của khách hàng sử dụng điện

Câu 99: Khi giao dịch với khách hàng qua thư tín và các hình thức khác, khi các phương tiện truyền thông (báo, đài truyền thanh, đài truyền hình,...) nêu những vấn đề phải giải quyết thuộc phạm vi quản lý của đơn vị thì đơn vị cần tổ chức xác minh và trả lời bằng văn bản trong vòng bao lâu

- A. 3 ngày
- B. 3 ngày làm việc
- C. 5 ngày

D. 5 ngày làm việc

Câu 100: Khi giao dịch với khách hàng qua thư tín và các hình thức khác, khi các phương tiện truyền thông (báo, đài truyền thanh, đài truyền hình,...) nêu những vấn đề phải giải quyết thuộc phạm vi quản lý của đơn vị, đơn vị cần thực hiện các nội dung gì?

A. Tổ chức xác minh và trả lời bằng văn bản đồng thời gửi báo cáo cấp trên nếu có yêu cầu.

B. Tổ chức xác minh và trả lời bằng văn bản đồng thời gửi báo cáo cấp trên nếu có yêu cầu. Thời gian trả lời những trường hợp khiếu nại tố cáo thực hiện theo quy định của Pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo

C. Tổ chức xác minh và trả lời bằng văn bản đồng thời gửi báo cáo cấp trên nếu có yêu cầu trong vòng 05 ngày.

D. Tổ chức xác minh và trả lời bằng văn bản đồng thời gửi báo cáo cấp trên nếu có yêu cầu trong vòng 05 ngày làm việc.

Câu 101: Khi ngừng, giảm cung cấp điện, Đơn vị điện lực thông báo bằng văn bản đối với khách hàng nào?

A. Sử dụng điện trung bình trên 100.000kWh/tháng.

B. Sử dụng điện trung bình trên 150.000kWh/tháng.

C. Sử dụng điện trung bình trên 100.000kWh/tháng và khách hàng quan trọng.

D. Sử dụng điện trung bình trên 150.000kWh/tháng và khách hàng quan trọng.

Câu 102: Khi ngừng, giảm cung cấp điện, ngoài việc thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng Đơn vị điện lực phải, phải in thông báo gửi tới Tổ trưởng Tổ dân phố/thôn để phổ biến cho các hộ gia đình hoặc thông báo tại bảng tin của Tổ dân phố/thôn đối với đối tượng khách hàng nào?

A. Đối với khu vực dân cư.

B. Đối với các khu chung cư cao tầng.

C. Đối với các khu công nghiệp, khu kinh tế tập trung.

D. Đối với các khách hàng có một HĐMBĐ chung cho nhiều địa điểm sử dụng điện.

Câu 103: Khi thực hiện Hợp đồng DVBLĐN, Hệ số điều chỉnh được thực hiện không vượt quá

A. 1.2

B. 1.5

C. 2

D. 1

Câu 104: Khi thực hiện ngừng hoặc giảm mức cung cấp điện để sửa chữa, bảo dưỡng, đại tu, xây lắp các công trình điện, Bên bán điện thông báo cho khách hàng có HĐMBĐ phục vụ mục đích sinh hoạt như thế nào?

A. Thông báo cho Bên mua điện biết trước thời điểm ngừng hoặc giảm mức cung cấp điện ít nhất 3 ngày bằng cách thông báo trong ba ngày liên tiếp trên phương tiện thông tin đại chúng.

B. Thông báo cho Bên mua điện biết trước thời điểm ngừng hoặc giảm mức cung cấp điện ít nhất 4 ngày bằng cách thông báo trong ba ngày liên tiếp trên phương tiện thông tin đại chúng.

C. Thông báo cho Bên mua điện biết trước thời điểm ngừng hoặc giảm mức cung cấp điện ít nhất 5 ngày bằng cách thông báo trong ba ngày liên tiếp trên phương tiện thông tin đại chúng.

D. Thông báo cho Bên mua điện biết trước thời điểm ngừng hoặc giảm mức cung cấp điện ít nhất 6 ngày bằng cách thông báo trong ba ngày liên tiếp trên phương tiện

thông tin đại chúng.

Câu 105: Kiểm định thiết bị đo đếm điện được Luật Điện lực quy định gồm:

A. Chỉ những tổ chức có thẩm quyền.

B. Chi phí cho việc kiểm định thiết bị đo đếm điện theo quy định tại khoản 3 Điều này được thực hiện như sau: Trường hợp tổ chức kiểm định độc lập xác định thiết bị đo đếm điện hoạt động theo đúng Tiêu chuẩn Việt Nam thì bên mua điện phải trả phí kiểm định; Trường hợp tổ chức kiểm định độc lập xác định thiết bị đo đếm điện hoạt động không đúng Tiêu chuẩn Việt Nam thì bên bán điện phải trả phí kiểm định.

C. Bên bán điện có trách nhiệm tổ chức việc kiểm định thiết bị đo đếm điện theo đúng yêu cầu.

D. Bên bán điện phải hoàn trả khoản tiền thu thừa cho bên mua điện.

Câu 106: Kiểm tra, giám sát và xử lý vi phạm đối với Hợp đồng DVBLĐN

A. Bên thuê dịch vụ và Bên nhận làm dịch vụ cùng có trách nhiệm kiểm tra, giám sát lẫn nhau trong việc thực hiện các công việc dịch vụ đã thoả thuận tại hợp đồng dịch vụ, nhằm phục vụ tốt khách hàng mua điện của Bên thuê dịch vụ

B. Bên thuê dịch vụ, Bên nhận làm dịch vụ và khách hàng sử dụng điện cùng phối hợp, kiểm tra việc thực hiện hợp đồng đã ký giữa Bên thuê dịch vụ và khách hàng sử dụng điện

C. Các đối tượng liên quan nếu vi phạm quy định của Quy trình DVBLĐN sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật và theo các quy định của EVN

D. Cả 3 ý trên

Câu 107: Lịch ghi chỉ số công tơ, Đơn vị điện lực có được phép công khai với khách hàng không?

A. Không được công khai cho khách hàng biết.

B. Được phép công khai qua tổ dân phố, thông báo của điện lực gửi tới khách hàng, website, email, SMS.....

C. Thông báo cho khách hàng biết nếu khách hàng yêu cầu.

D. Định kỳ 3 tháng một lần thông báo lại cho khách hàng biết lịch ghi chỉ số công tơ.

Câu 108: Luật Điện lực định nghĩa Đơn vị điện lực là gì?

A. Đơn vị điện lực là tổ chức, cá nhân thực hiện hoạt động phát điện, truyền tải điện, phân phối điện, điều độ hệ thống điện.

B. Là tổ chức, cá nhân bán buôn điện, bán lẻ điện, tư vấn chuyên ngành điện lực và những hoạt động khác.

C. Là tổ chức, cá nhân thực hiện điều hành giao dịch thị trường điện lực.

D. Các phương án trên đều đúng.

Câu 109: Luật điện lực định nghĩa hành vi trộm cắp điện như thế nào ?

A. Là hành vi lấy điện trái phép không qua công tơ, tác động nhằm làm sai lệch chỉ số đo đếm của công tơ và các thiết bị điện khác có liên quan đến đo đếm điện, cố ý hoặc thông đồng ghi sai chỉ số công tơ và các hành vi lấy điện gian lận khác.

B. Là hành vi lấy điện trái phép có liên quan đến đo đếm điện, cố ý hoặc thông đồng ghi sai chỉ số công tơ điện và các hành vi gian lận khác.

C. Là hành vi cố tình phá huỷ công tơ điện để không ghi được điện năng đã sử

dụng.

D. Là hành vi lấy điện trái phép không qua công tơ hoặc thông đồng với nhân viên Điện lực ghi sai chỉ số công tơ.

Câu 110: Luật Điện lực định nghĩa Khách hàng sử dụng điện là ?

A. Là tổ chức, cá nhân mua điện để sử dụng, không bán lại cho tổ chức, cá nhân khác.

B. Là tổ chức, cá nhân mua điện để sử dụng có sản lượng tiêu thụ hàng tháng, phù hợp với từng thời kỳ phát triển của hệ thống điện

C. Là tổ chức, cá nhân mua điện để sử dụng và đồng thời bán lại cho tổ chức, cá nhân khác.

D. Là tổ chức, cá nhân xây dựng nhà xưởng, đầu tư trạm điện mua điện và bán lại cho các tổ chức, cá nhân khác.

Câu 111: Luật Điện lực định nghĩa Thiết bị đo đếm điện là gì ?

A. Là thiết bị đo công suất, điện năng, dòng điện, điện áp, tần số, hệ số công suất, bao gồm các loại công tơ, các loại đồng hồ đo điện và các thiết bị, phụ kiện kèm theo.

B. Là thiết bị đo công suất, điện năng, nhiệt năng, dòng điện, điện áp, tần số.

C. Là thiết bị bao gồm các loại công tơ, các loại đồng hồ đo điện và các thiết bị, phụ kiện kèm theo.

D. Là thiết bị đo công suất, điện năng, dòng điện, điện áp, tần số, hệ số công suất, bao gồm các loại công tơ, các loại đồng hồ đo điện.

Câu 112: Luật Điện lực quy định các đối tượng tham gia thị trường điện lực:

A. Đơn vị phát điện; Đơn vị truyền tải điện; Đơn vị phân phối điện; Đơn vị bán buôn điện; Đơn vị bán lẻ điện.

B. Đơn vị phát điện; Đơn vị truyền tải điện; Đơn vị phân phối điện; Đơn vị bán buôn điện; Đơn vị bán lẻ điện; Đơn vị điều độ hệ thống điện quốc gia; Đơn vị điều hành giao dịch thị trường điện lực; Khách hàng sử dụng điện.

C. Đơn vị truyền tải điện; Đơn vị phân phối điện; Đơn vị bán buôn điện; Đơn vị bán lẻ điện.

D. Đơn vị phát điện; Đơn vị điều hành giao dịch thị trường điện lực; Khách hàng sử dụng điện.

Câu 113: Luật Điện lực quy định nghĩa vụ của đơn vị phân phối điện:

A. Bảo đảm lưới điện và các trang thiết bị phân phối điện vận hành an toàn, ổn định, tin cậy;

B. Tuân thủ phương thức vận hành, lệnh chỉ huy, điều khiển của đơn vị điều độ hệ thống điện quốc gia;

C. Xử lý sự cố;

D. Tất cả các nội dung trên.

Câu 114: Luật Điện lực quy định nghĩa vụ của đơn vị truyền tải được:

A. Bảo đảm lưới điện và các trang thiết bị truyền tải điện vận hành an toàn, ổn định, tin cậy;

B. Bảo đảm cung cấp dịch vụ truyền tải và các dịch vụ phụ trợ cho các bên có liên quan, trừ trường hợp lưới điện bị quá tải theo xác nhận của cơ quan điều tiết điện lực;

C. Tuân thủ phương thức vận hành, lệnh chỉ huy, điều khiển của đơn vị điều độ hệ

thống điện quốc gia;

D. Tất cả các nội dung trên.

Câu 115: Luật Điện lực quy định nghĩa vụ của đơn vị truyền tải được:

A. Xây dựng kế hoạch đầu tư phát triển lưới điện truyền tải và thực hiện đầu tư phát triển lưới điện truyền tải đáp ứng nhu cầu truyền tải điện theo quy hoạch phát triển điện lực; đầu tư thiết bị đo đếm điện và các thiết bị phụ trợ, trừ trường hợp có thỏa thuận khác với đơn vị phát điện, đơn vị phân phối điện hoặc khách hàng sử dụng điện;

B. Báo cáo về khả năng sẵn sàng truyền tải, độ dự phòng của trang thiết bị truyền tải điện theo yêu cầu của đơn vị điều độ hệ thống điện quốc gia, đơn vị điều hành giao dịch thị trường điện lực, cơ quan điều tiết điện lực hoặc cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

C. Thông báo ngay cho đơn vị điều độ hệ thống điện quốc gia và các tổ chức, cá nhân có liên quan khi có sự cố về lưới điện truyền tải;

D. Tất cả các nội dung trên.

Câu 116: Luật Điện lực quy định quyền và nghĩa vụ của đơn vị bán lẻ điện gồm:

A. Có 05 quyền và 08 nghĩa vụ;

B. Có 10 quyền và 10 nghĩa vụ;

C. Có 08 quyền và 07 nghĩa vụ;

D. Có 07 quyền và 08 nghĩa vụ.

Câu 117: Luật Điện lực quy định Quyền và nghĩa vụ của đơn vị điều độ hệ thống điện quốc gia:

A. Có 04 quyền và 7 nghĩa vụ;

B. Có 05 quyền và 7 nghĩa vụ;

C. Có 05 quyền và 5 nghĩa vụ;

D. Có 06 quyền và 7 nghĩa vụ.

Câu 118: Luật Điện lực quy định trách nhiệm của bên mua điện và bên bán điện đối với công tơ như thế nào ?

A. Bên mua điện có trách nhiệm bảo vệ công tơ lắp đặt trong khu vực quản lý của mình và thông báo cho bên bán điện khi phát hiện công tơ bị mất hoặc bị hỏng. Bên bán điện không có trách nhiệm bảo vệ công tơ lắp đặt ở ngoài khu vực quản lý của bên mua điện.

B. Bên mua điện có trách nhiệm bảo vệ công tơ lắp đặt trong khu vực quản lý của mình và thông báo kịp thời cho bên bán điện khi phát hiện công tơ bị mất hoặc bị hỏng. Bên bán điện có trách nhiệm bảo vệ công tơ lắp đặt ở ngoài khu vực quản lý của bên mua điện.

C. Bên mua điện không có trách nhiệm bảo vệ công tơ lắp đặt trong khu vực quản lý của mình và thông báo cho bên bán điện khi phát hiện công tơ bị mất hoặc bị hỏng. Bên bán điện có trách nhiệm bảo vệ công tơ lắp đặt ở ngoài khu vực quản lý của bên mua điện.

D. Bên mua điện có trách nhiệm bảo vệ công tơ lắp đặt trong khu vực quản lý của mình và thông báo kịp thời cho bên bán điện khi phát hiện công tơ bị mất hoặc bị hỏng. Bên bán điện có trách nhiệm bảo vệ công tơ lắp đặt ở trong khu vực quản lý của bên mua điện.

Câu 119: Luật Điện lực quy định trong thời gian đang giải quyết yêu cầu của

bên mua điện về việc thanh toán tiền điện thì bên mua điện và bên bán điện phải thực hiện những nghĩa vụ gì ?

A. Trong thời gian chờ giải quyết bên mua điện vẫn phải thanh toán tiền điện và bên bán điện không được ngừng cấp điện.

B. Trong thời gian chờ giải quyết bên mua điện chưa phải thanh toán tiền điện và bên bán điện được ngừng cấp điện.

C. Trong thời gian chờ giải quyết bên mua điện vẫn chưa phải thanh toán tiền điện và bên bán điện vẫn không được ngừng cấp điện.

D. Trong thời gian chờ giải quyết bên mua điện vẫn phải thanh toán tiền điện và bên bán điện được phép ngừng cấp điện.

Câu 120: Luật điện lực quy định trong việc thanh toán tiền điện khi bên mua điện chậm trả tiền điện và bên bán điện thu thừa tiền điện phải thực hiện những gì ?

A. Bên mua điện chậm trả tiền điện phải trả cả tiền lãi của khoản tiền chậm trả cho bên bán điện và bên bán điện thu thừa tiền điện phải hoàn trả cho bên mua điện, kể cả tiền lãi của khoản tiền thu thừa.

B. Bên mua điện chậm trả tiền điện không phải trả tiền lãi của khoản tiền chậm trả và Bên bán điện không phải trả tiền lãi của khoản tiền thu thừa vì có lý do chính đáng.

C. Bên mua điện chậm trả tiền điện phải trả tiền lãi của khoản tiền chậm trả cho bên bán điện trừ khi có lý do chính đáng.

D. Bên mua điện chậm trả tiền điện phải trả cả tiền lãi của khoản tiền chậm trả cho bên bán điện và bên bán điện thu thừa tiền điện phải hoàn trả cho bên mua điện

Câu 121: Luật điện lực quy định về Hợp đồng mua bán điện có thời hạn phải được thể hiện trong hợp đồng bao gồm các nội dung nào?

A. Chủ thể hợp đồng; Tiêu chuẩn và chất lượng dịch vụ; Quyền và nghĩa vụ của các bên; Giá thuê bao đường dây và trạm biến áp; Thời hạn của hợp đồng.

B. Chủ thể hợp đồng; Mục đích sử dụng; Giá điện, phương thức và thời hạn thanh toán; Trách nhiệm do vi phạm hợp đồng; Thời hạn của hợp đồng; Các nội dung thoả thuận cho việc cho thuê bao đường dây và trạm biến áp.

C. Chủ thể hợp đồng; Mục đích sử dụng; Tiêu chuẩn và chất lượng dịch vụ; Quyền và nghĩa vụ của các bên; Giá điện, phương thức và thời hạn thanh toán; Điều kiện chấm dứt hợp đồng; Thời hạn của hợp đồng; Trách nhiệm do vi phạm hợp đồng; Các nội dung khác do hai bên thoả thuận.

D. Chủ thể hợp đồng; Mục đích sử dụng; Giá điện, phương thức và thời hạn thanh toán; Trách nhiệm do vi phạm hợp đồng; Tiêu chuẩn và chất lượng dịch vụ; Quyền và nghĩa vụ của các bên; Thời hạn hợp đồng.

Câu 122: Luật Điện lực quy định vị trí lắp đặt công tơ phải thoả mãn nhưng điều kiện như thế nào ?

A. Công tơ phải được lắp đặt trong khu vực của bên mua điện, trừ trường hợp các bên có thoả thuận khác. Vị trí lắp đặt và việc lắp công tơ phải bảo đảm an toàn, mỹ quan, thuận lợi cho bên mua điện kiểm tra chỉ số công tơ và bên bán điện ghi chỉ số công tơ.

B. Công tơ phải được lắp đặt trong khu vực của bên bán điện. Vị trí lắp đặt và việc lắp công tơ phải bảo đảm an toàn, mỹ quan, thuận lợi cho bên mua điện kiểm tra chỉ số công tơ và bên bán điện ghi chỉ số công tơ.

C. Công tơ phải được lắp đặt trong khu vực của bên mua điện. Vị trí lắp đặt và việc lắp công tơ phải bảo đảm an toàn, mỹ quan, thuận lợi cho bên mua điện kiểm tra chỉ số công tơ.

D. Công tơ phải được lắp đặt ở vị trí trong khu vực bảo đảm an toàn, mỹ quan, thuận lợi cho bên mua điện kiểm tra chỉ số công tơ và bên bán điện ghi chỉ số công tơ.

Câu 123: Luật điện lực quy định việc đầu tư thiết bị đo đếm điện như thế nào?

A. Đơn vị phát điện, truyền tải điện, phân phối điện có trách nhiệm đầu tư và lắp đặt toàn bộ các thiết bị đo đếm điện và thiết bị phụ trợ cho việc đo đếm điện, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác.

B. Thiết bị đo đếm điện do bên bán điện đầu tư .

C. Thiết bị đo đếm điện do bên mua điện đầu tư.

D. Các phương án trên đều đúng.

Câu 124: MDMS là viết tắt của từ gì

A. Chương trình máy tính quản lý và lưu trữ các số liệu đo đếm

B. Hệ thống đo đếm điện năng

C. Trung tâm Điều độ hệ thống điện Quốc gia

D. Kho dữ liệu đo đếm của EVN

Câu 125: Mỗi phiên ghi GCS công tơ khách hàng mua điện được bố trí trong thời gian nào?

A. Trong một ngày.

B. Trong một ngày. Nếu ghi không hết thì chỉ được phép ghi trong buổi sáng ngày tiếp theo.

C. Nhiều nhất là trong 12 giờ của ngày.

D. Có thể ghi trong 02 ngày, nếu khu vực miền núi.

Câu 126: Mọi yêu cầu sửa chữa, khắc phục sự cố của khách hàng, Đơn vị Điện lực phải được tiến hành xử lý ngay. Trường hợp chưa khôi phục được phải thông báo ngay đến khách hàng trong thời gian bao lâu kể từ khi phát hiện sự cố hoặc nhận được thông báo của khách hàng sử dụng điện?

A. Sau 02 giờ

B. Sau 04 giờ

C. Sau 06 giờ

D. Sau 08 giờ

Câu 127: Mức giá bán lẻ điện bình quân theo quyết định số 648/QĐ-BCT ngày 20/03/2019 của Bộ Công Thương là bao nhiêu?

A. Giá 1800,65 đ/kWh (chưa bao gồm thuế giá trị gia tăng).

B. Giá 1804,44 đ/kWh (chưa bao gồm thuế giá trị gia tăng).

C. Giá 1864,44 đ/kWh (chưa bao gồm thuế giá trị gia tăng).

D. Giá 1904,44 đ/kWh (chưa bao gồm thuế giá trị gia tăng).

Câu 128: Nếu một trong hai bên có nhu cầu chấm dứt, thay đổi, bổ sung nội dung hoặc gia hạn hợp đồng DVBLĐN phải thông báo cho bên kia trước bao lâu

A. 30 ngày

B. 15 ngày làm việc

C. 60 ngày

D. 15 ngày

Câu 129: Nghị định 137/2013/NĐ-CP ngày 21/10/2013 quy định điều kiện cấp giấy phép hoạt động bán buôn điện:

A. Người trực tiếp quản lý kinh doanh bán buôn điện phải có bằng đại học trở lên thuộc chuyên ngành điện, kinh tế, tài chính hoặc chuyên ngành tương tự và có thời gian làm việc trong lĩnh vực kinh doanh mua bán điện ít nhất 05 năm;

B. Người quản lý kỹ thuật phải có bằng đại học trở lên thuộc chuyên ngành điện và kinh nghiệm làm việc với lưới điện có cấp điện áp tương ứng ít nhất 03 năm;

C. Người trực tiếp vận hành phải được đào tạo chuyên ngành điện hoặc có giấy chứng nhận đào tạo về điện do cơ sở dạy nghề cấp, được đào tạo an toàn điện theo quy định. Có hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin phù hợp với yêu cầu của thị trường điện lực;

D. A, B và C đều đúng.

Câu 130: Nghị định 137/2013/NĐ-CP ngày 21/10/2013 quy định điều kiện cấp giấy phép hoạt động bán lẻ điện:

A. Người trực tiếp quản lý kinh doanh bán lẻ điện phải có bằng trung cấp trở lên thuộc chuyên ngành điện, kinh tế, tài chính hoặc chuyên ngành tương tự và có thời gian làm việc trong lĩnh vực kinh doanh mua bán điện ít nhất 05 năm.

B. Người trực tiếp vận hành phải được đào tạo chuyên ngành điện hoặc có giấy chứng nhận đào tạo về điện do cơ sở dạy nghề cấp, được đào tạo an toàn điện theo quy định. Có hệ thống hạ tầng công nghệ thông tin phù hợp với yêu cầu của thị trường điện lực.

C. A đúng;

D. A và B đều đúng.

Câu 131: Nghị định 137/2013/NĐ-CP ngày 21/10/2013 quy định điều kiện cấp giấy phép hoạt động truyền tải điện:

A. Có trang thiết bị công nghệ, phương tiện phục vụ, nhà xưởng, công trình kiến trúc được xây dựng, lắp đặt, kiểm tra, nghiệm thu đạt yêu cầu theo quy định, đáp ứng các yêu cầu của công tác vận hành, bảo dưỡng, sửa chữa lưới điện phân phối, các trạm biến áp và các thiết bị đồng bộ kèm theo; hệ thống phòng cháy và chữa cháy đảm bảo yêu cầu theo quy định.

B. Người trực tiếp quản lý kỹ thuật, vận hành phải có bằng tốt nghiệp đại học trở lên thuộc chuyên ngành điện và có thời gian làm việc trong lĩnh vực phân phối điện ít nhất 05 năm. Người trực tiếp vận hành phải được đào tạo chuyên ngành điện hoặc có giấy chứng nhận đào tạo về điện do cơ sở dạy nghề cấp, được kiểm tra quy trình vận hành và quy định an toàn theo quy định pháp luật, trừ trường hợp quy định tại Khoản 3 Điều này.

C. Tổ chức, cá nhân hoạt động phân phối điện tại nông thôn phải đáp ứng điều kiện: Người trực tiếp quản lý kỹ thuật, vận hành phải được đào tạo chuyên ngành điện và có kinh nghiệm làm việc với lưới điện ít nhất 03 năm. Người trực tiếp vận hành, sửa chữa điện phải được đào tạo chuyên ngành điện hoặc có giấy chứng nhận đào tạo về điện do cơ sở dạy nghề cấp, được huấn luyện và sát hạch về an toàn điện và được cấp thẻ an toàn điện theo quy định của pháp luật.

D. A, B, C đều đúng

Câu 132: Nghị định 137/2013/NĐ-CP ngày 21/10/2013 quy định điều kiện cấp giấy phép hoạt động Truyền tải điện:

A. Có trang thiết bị công nghệ, phương tiện phục vụ, nhà xưởng, công trình kiến trúc theo thiết kế kỹ thuật được duyệt, được xây dựng, lắp đặt, kiểm tra, nghiệm thu đạt yêu cầu theo quy định, đáp ứng được các yêu cầu của công tác vận hành, bảo dưỡng, sửa chữa kiểm tra các tuyến đường dây tải điện, các trạm biến áp, trạm cắt, trạm bù và các thiết bị đồng bộ kèm theo trong hệ thống truyền tải điện; hệ thống phòng cháy và chữa cháy đảm bảo yêu cầu theo quy định;

B. Người trực tiếp quản lý kỹ thuật phải có bằng tốt nghiệp đại học trở lên thuộc chuyên ngành điện và có kinh nghiệm trong lĩnh vực truyền tải điện ít nhất 05 năm. Người trực tiếp vận hành phải được đào tạo, kiểm tra quy trình vận hành và quy định an toàn điện theo quy định pháp luật;

C. A đúng;

D. A và B đều đúng.

Câu 133: Nghị định 137/2013/NĐ-CP ngày 21/10/2013 quy định việc sửa đổi, bổ sung giấy phép hoạt động điện lực trong những trường hợp nào?

A. Theo đề nghị của tổ chức, cá nhân được cấp giấy phép khi có sự thay đổi một trong các nội dung quy định trong giấy phép hoạt động điện lực.

B. Trong trường hợp cần thiết, vì mục đích bảo vệ lợi ích kinh tế - xã hội và phúc lợi công cộng, cơ quan cấp giấy phép có quyền sửa đổi, bổ sung giấy phép hoạt động điện lực về truyền tải điện, phân phối điện. Việc sửa đổi hoặc bổ sung đó phải phù hợp với khả năng của đơn vị được cấp giấy phép.

C. Nội dung B đúng

D. Nội dung A và B đều đúng.

Câu 134: Nghĩa vụ của Bên nhận DVBLĐN

A. Giữ bí mật thông tin có liên quan đến Bên thuê DVBLĐN, khách hàng sử dụng điện và dịch vụ bán lẻ điện năng mà mình biết được trong thời gian làm dịch vụ

B. Chịu phạt và bồi thường thiệt hại cho Bên thuê DVBLĐN nếu làm hư hỏng, mất hóa đơn tiền điện, biên nhận thanh toán, dụng cụ, thiết bị.v.v..được giao, hoặc các lỗi khác gây thiệt hại cho Bên thuê DVBLĐN

C. Thực hiện các biện pháp khẩn cấp để ngăn ngừa nguy cơ gây sự cố nghiêm trọng cho lưới điện, đe dọa an toàn cho người và thiết bị mà không nhất thiết phải chờ ý kiến Bên thuê DVBLĐN, nếu việc chờ ý kiến đó gây thiệt hại cho Bên thuê DVBLĐN nhưng sau khi thực hiện phải báo ngay cho Bên thuê DVBLĐN

D. Cả 3 ý trên

Câu 135: Nghĩa vụ của Bên nhận DVBLĐN

A. Thực hiện đúng lịch trình và quy định về giao, nhận biên nhận thanh toán/hóa đơn, thu, nộp, quyết toán biên nhận thanh toán/hóa đơn tiền điện của Bên thuê DVBLĐN

B. Nộp đủ số tiền điện đã thu được đúng thời hạn quy định của Bên thuê DVBLĐN. Bên nhận làm DVBLĐN không được phép sử dụng tiền điện thu được vào mục đích khác

C. Phối hợp với Bên thuê DVBLĐN khi Bên thuê DVBLĐN có yêu cầu kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất việc thực hiện hợp đồng mua bán điện của các khách hàng sử

dụng điện trong danh sách được thuê làm dịch vụ

D. Cả 3 ý trên

Câu 136: Nghĩa vụ của Bên nhận DVBLĐN

A. Tổ chức thực hiện nội dung công việc đã thỏa thuận, không được thực hiện các công việc khác ngoài nội dung công việc đã thỏa thuận tại hợp đồng DVBLĐN này nếu không được sự đồng ý của Bên thuê DVBLĐN

B. Thừa nhận và tuân thủ các quy trình, quy định hiện hành của Bên thuê DVBLĐN. Chịu trách nhiệm về an toàn cá nhân tham gia dịch vụ khi thực hiện các nội dung công việc đã được Bên thuê DVBLĐN thuê. Tiếp nhận và chuyển giao cho Bên thuê DVBLĐN kịp thời những đề nghị, góp ý, khiếu nại của khách hàng sử dụng điện

C. Thực hiện đúng lịch ghi chỉ số công tơ điện, ghi đúng chỉ số và ghi đủ số công tơ theo danh sách khách hàng mà Bên thuê DVBLĐN giao. Thông báo kịp thời cho Bên thuê DVBLĐN khi phát hiện các hiện tượng bất thường trong sử dụng điện của khách hàng hoặc sai sót của công tơ điện.

D. Cả 3 ý trên

Câu 137: Nghĩa vụ của Bên thuê DVBLĐN

A. Ôn định lịch ghi chỉ số công tơ. Trong trường hợp đặc biệt và cần thiết mới thay đổi lịch ghi nhưng phải tạo điều kiện cho Bên nhận DVBLĐN và khách hàng dùng điện về việc thu tiền điện

B. Giao biên nhận thanh toán/hóa đơn tiền điện đúng thời gian quy định. Những sai sót do khi lập hoá đơn, Bên thuê DVBLĐN phải chịu trách nhiệm về các chi phí này. Thực hiện quyết toán biên nhận thanh toán/hóa đơn tiền điện với Bên nhận DVBLĐN. Thanh toán tiền dịch vụ theo thỏa thuận tại hợp đồng

C. Hoàn trả tiền đặt cọc, chấm dứt bảo lãnh sau khi các Bên chấm dứt hợp đồng này và các Bên không có tranh chấp

D. Cả 3 ý trên

Câu 138: Nghĩa vụ của Bên thuê DVBLĐN

A. Tổ chức tập huấn, bồi huấn, sát hạch Bên nhận DVBLĐN về các quy trình, quy định quản lý vận hành, kinh doanh điện năng và các quy định pháp luật có liên quan

B. Cung cấp thông tin, tài liệu liên quan và hướng dẫn sử dụng các trang thiết bị lao động cần thiết cho Bên nhận DVBLĐN để thực hiện nội dung công việc đã thỏa thuận trong hợp đồng này

C. Kiểm tra, giám sát Bên nhận DVBLĐN trong việc thực hiện các công việc đã ký kết trong hợp đồng

D. Cả 3 ý trên

Câu 139: Ngừng cấp điện do tổ chức, cá nhân vi phạm quy định của pháp luật:

A. Ngừng cấp điện ngay trước khi lập Biên bản vi phạm hành chính đối với hành vi trộm cắp điện.

B. Ngừng cấp điện ngay sau khi lập Biên bản vi phạm hành chính đối với hành vi trộm cắp điện.

C. Ngừng cấp điện ngay sau khi phát hiện vi phạm hành chính đối với hành vi trộm cắp điện.

D. Ngừng cấp điện ngay sau khi phát hiện vi phạm hành chính đối với hành vi trộm cắp điện có sự chứng kiến của chính quyền địa phương.

Câu 140: Ngừng, giảm mức cung cấp điện khẩn cấp trong trường hợp nào?

- A. Do có sự cố xảy ra trên lưới điện cấp điện cho bên mua điện mà bên bán điện không kiểm soát được.
- B. Có nguy cơ gây sự cố, mất an toàn nghiêm trọng cho người, thiết bị và hệ thống điện.
- C. Do hệ thống điện thiếu công suất dẫn đến đe dọa sự an toàn của hệ thống điện và do sự kiện bất khả kháng

D. Tất cả các câu trên đều đúng.

Câu 141: Ngừng, giảm mức cung cấp điện không khẩn cấp đối với khách hàng sử dụng điện trung bình trên 100.000kWh/tháng và khách hàng sử dụng điện quan trọng thì

- A. Thông báo ít nhất 01 ngày trước thời điểm ngừng, giảm mức cung cấp điện.
- B. Thông báo ít nhất 03 ngày trước thời điểm ngừng, giảm mức cung cấp điện.

C. Thông báo ít nhất 05 ngày trước thời điểm ngừng, giảm mức cung cấp điện.

- D. Thông báo ít nhất 07 ngày trước thời điểm ngừng, giảm mức cung cấp điện.

Câu 142: Ngừng, giảm mức cung cấp điện không khẩn cấp là gì?

A. Ngừng cấp điện theo yêu cầu của tổ chức, cá nhân có liên quan trong trường hợp để đảm bảo an toàn phục vụ thi công các công trình.

- B. Do hệ thống điện thiếu công suất dẫn đến đe dọa sự an toàn của hệ thống điện.
- C. Có nguy cơ gây sự cố, mất an toàn nghiêm trọng cho người, thiết bị và hệ thống điện.

D. Bên mua điện không thực hiện biện pháp bảo đảm thực hiện hợp đồng, không duy trì biện pháp bảo đảm thực hiện hợp đồng theo quy định tại Điều 12 Nghị định số 137/2013/NĐ-CP ngày 21 tháng 10 năm 2013 của Chính phủ.

Câu 143: Người của bên bán điện ký thông báo ngừng, giảm mức cung cấp điện cho khách hàng (bên mua điện) là ai?

- A. Người đại diện hoặc người được ủy quyền theo quy định của pháp luật.
- B. Giám đốc Công ty Điện lực hoặc người được Giám đốc Công ty Điện lực ủy quyền.
- C. Người được ủy quyền ký thông báo ngừng, giảm mức cung cấp điện do hai bên thỏa thuận trong hợp đồng mua bán điện.

D. Cả 2 câu A và C đều đúng.

Câu 144: Người ký thông báo ngừng, giảm cung cấp điện?

- A. Giám đốc Điện lực.
- B. Phó giám đốc Điện lực được ủy quyền.

C. Người đại diện theo pháp luật của Đơn vị điện lực hoặc người được ủy quyền theo quy định.

- D. Người ký trong hợp đồng mua bán điện.

Câu 145: Nguyên tắc chung khi thực hiện QTKD

- A. Cung cấp các dịch vụ điện của Tập đoàn Điện lực Việt Nam cho khách hàng theo các quy định được nêu trong Quy định cung cấp dịch vụ điện
- B. Công khai, minh bạch các loại hình dịch vụ điện, hồ sơ, thủ tục, chi phí và các quy định được niêm yết tại P.GDKH, trên website của TT.CSKH, trên các phương tiện

truyền thông để khách hàng dễ tiếp cận, dễ tham gia, dễ giám sát

C. Giao dịch với khách hàng theo “cơ chế 01 cửa” từ khi tiếp nhận đến khi kết thúc dịch vụ

D. Cả 3 ý trên

Câu 146: Nguyên tắc chung khi thực hiện QTKD

A. Khi tiếp nhận dịch vụ qua TT.CSKH, điện thoại, internet, fax, bưu điện... bộ phận tiếp nhận giải quyết theo thẩm quyền hoặc chuyển yêu cầu của khách hàng về đúng đầu mối được giao nhiệm vụ giải quyết; Chủ động liên hệ, hướng dẫn khách hàng và thực hiện đúng thủ tục, chi phí, thời gian đối với loại hình dịch vụ yêu cầu của khách hàng

B. Các TCTĐL xây dựng chu trình luân chuyển hồ sơ giải quyết trong nội bộ giữa TCTĐL/CTĐL/ĐL đảm bảo phục vụ khách hàng theo “cơ chế 01 cửa”

C. Hằng năm, các TCTĐL phải tổ chức lựa chọn đơn vị tư vấn độc lập để đánh giá mức độ hài lòng của khách hàng và thực hiện các giải pháp để nâng cao chất lượng DVKH

D. Cả 3 ý trên

Câu 147: Nguyên tắc ghi chỉ số

A. Ghi đúng, đủ và chính xác chỉ số công tơ theo ngày đã thống nhất trong HĐMBĐ hoặc theo ngày thông báo của Đơn vị Điện lực. Đảm bảo quyền giám sát GCS của khách hàng; Khi thay đổi ngày hoặc hình thức GCS, Đơn vị Điện lực phải thông báo cho khách hàng biết trước ngày GCS > 03 ngày

B. Ghi đủ, chính xác chỉ số công tơ đúng theo ngày đã ký kết trong HĐMBĐ.

C. Phát hiện và báo cáo kịp thời các hiện tượng bất thường hoặc sai sót của hệ thống đo đếm. Đảm bảo quyền giám sát GCS của khách hàng.

D. Ghi đúng chỉ số công tơ đúng theo ngày đã ký kết trong HĐMBĐ. Phát hiện và báo cáo kịp thời các hiện tượng bất thường hoặc sai sót của hệ thống đo đếm. Đảm bảo quyền giám sát GCS của khách hàng; Khi thay đổi ngày, hình thức GCS, phải thông báo cho khách hàng biết trước khi thực hiện

Câu 148: Nguyên tắc giao dịch với khách hàng

A. Luôn luôn đón tiếp khách hàng với lời chào, cử chỉ, nụ cười, ánh mắt thân thiện; luôn lắng nghe và phục vụ khách hàng với thái độ tôn trọng, tận tâm; Tạo sự thoải mái, tin tưởng và hài lòng của khách hàng với các dịch vụ của EVN. Chủ động cảm ơn, xin lỗi khách hàng thể hiện sự chân thành và tiếp thu

B. Trong đối thoại, văn bản giao dịch thể hiện sự cầu thị, tuyệt đối không dùng các từ ngữ có tính chất mệnh lệnh, thiếu bình đẳng, cửa quyền

C. Hướng dẫn đầy đủ các quy định, thủ tục cho khách hàng. Giải quyết đúng hẹn, đúng nội dung, đầy đủ, rõ ràng các yêu cầu của khách hàng trên cơ sở các quy định của Nhà nước, EVN và của Đơn vị. Tuyệt đối không được đặt ra những điều kiện không có trong quy định

D. Cả 3 ý trên

Câu 149: Nguyên tắc khi cấp điện

A. TCTĐL ban hành thiết kế mẫu, thực hiện thống nhất trong toàn TCTĐL

B. Khách hàng có quyền lựa chọn Đơn vị điện lực hoặc các tổ chức, cá nhân khác thực hiện các công việc thuộc trách nhiệm của khách hàng

C. Trường hợp cấp điện cho khách hàng qua công trình điện của chủ sở hữu tài sản khác, Đơn vị điện lực phải thoả thuận bằng văn bản và có sự đồng ý của chủ sở hữu công trình điện

D. Cả 3 ý trên

Câu 150: Nguyên tắc khi giao dịch ngoài trụ sở đơn vị

- A. Đảm bảo đúng lịch hẹn với khách hàng.
- B. Trường hợp buộc phải thay đổi lịch hẹn, CBCNV được giao nhiệm vụ phải chủ động liên hệ xin lỗi và chuẩn xác lịch hẹn với khách hàng
- C. Chỉ được vào nhà, trụ sở, địa điểm,... phạm vi thuộc quyền quản lý của khách hàng khi đã xuất trình đầy đủ các giấy tờ cần thiết và được sự đồng ý của khách hàng. Trường hợp đơn vị Điện lực tổ chức kiểm tra hoạt động điện lực và sử dụng điện theo quy định pháp luật phải tuân theo trình tự thủ tục được quy định của Bộ Công thương

D. Cả 3 ý trên

Câu 151: Nguyên tắc khi giao dịch qua thư tín và các hình thức khác

A. Giám đốc Đơn vị Điện lực quy định cụ thể trách nhiệm và nguyên tắc giải quyết đối với việc tiếp nhận, xử lý các yêu cầu của khách hàng giao dịch qua thư tín và các hình thức khác. Trường hợp có yêu cầu về dịch vụ cung cấp điện theo Quy định dịch vụ cung cấp điện, bộ phận tiếp nhận phải chuyển ngay cho bộ phận GDKH giải quyết

B. Thời gian giải quyết dịch vụ cung cấp điện theo Quy định dịch vụ cung cấp điện. Trường hợp chưa được quy định trong Quy định về dịch vụ cung cấp điện, thời gian thực hiện ≤ 03 ngày làm việc

C. Khi các phương tiện truyền thông (báo, đài truyền thanh, đài truyền hình,...) nêu những vấn đề phải giải quyết thuộc phạm vi quản lý của đơn vị nào thì trong thời hạn 05 ngày làm việc đơn vị phải tổ chức xác minh và trả lời bằng văn bản đồng thời gửi báo cáo cấp trên nếu có yêu cầu

D. Cả 3 ý trên

Câu 152: Nguyên tắc lắp đặt và quản lý hệ thống đo đếm

A. Thiết bị đo đếm phải được phê duyệt mẫu trước khi đưa vào sử dụng và thực hiện các biện pháp kiểm soát về đo lường trong quá trình sử dụng theo quy định của cơ quan quản lý nhà nước

B. Thiết bị đo đếm, công tơ điện tử và thiết bị thu thập phải mua sắm đảm bảo yêu cầu kỹ thuật của EVN và quy chuẩn kỹ thuật do cơ quan NN có thẩm quyền ban hành

C. Lắp đặt thiết bị đo đếm đảm bảo yêu cầu kỹ thuật, an toàn điện

D. Cả 3 ý trên

Câu 153: Nguyên tắc lập hóa đơn tiền điện

A. Lập hoá đơn tiền điện căn cứ vào: Hợp đồng mua bán điện; Chỉ số công tơ; Các biên bản truy thu, thoái hoàn, bồi thường; Hoá đơn, biên nhận tiền điện thực hiện từ chương trình CMIS theo mẫu thống nhất. Các chữ, số và thông tin được in, hiển thị rõ ràng, đủ nét; Nghiêm cấm việc sử dụng hoá đơn, biên nhận tiền điện viết tay. Thời hạn lưu trữ hóa đơn điện tử tiền điện theo quy định của pháp luật về tài chính, kế toán

B. Hoá đơn, biên nhận tiền điện được thực hiện từ chương trình CMIS và được lập theo mẫu thống nhất. Các chữ, số và thông tin phải được in hoặc hiển thị rõ ràng, đủ

nét; Nghiêm cấm việc sử dụng hoá đơn, biên nhận tiền điện viết tay. Thời hạn lưu trữ hóa đơn tiền điện theo quy định của Luật Kế toán

C. Việc lập hoá đơn tiền điện phải căn cứ vào: Hợp đồng mua bán điện; Chỉ số công tơ; Các biên bản truy thu, thoái hoàn, bồi thường;

D. Việc lập hoá đơn tiền điện phải căn cứ vào: Hợp đồng mua bán điện; Chỉ số công tơ; Các biên bản truy thu, thoái hoàn, bồi thường; Hoá đơn, biên nhận tiền điện được thực hiện từ chương trình CRM và được lập theo mẫu thống nhất. Nghiêm cấm việc sử dụng hoá đơn, biên nhận tiền điện viết tay. Thời hạn lưu trữ hóa đơn tiền điện theo quy định của Luật Kế toán

Câu 154: Nguyên tắc lập hóa đơn tiền điện

A. Lập hoá đơn tiền điện căn cứ vào: Hợp đồng mua bán điện; Chỉ số công tơ; Các biên bản truy thu, thoái hoàn, bồi thường

B. Hoá đơn, biên nhận tiền điện thực hiện từ chương trình CMIS theo mẫu thống nhất. Các chữ, số và thông tin được in, hiển thị rõ ràng, đủ nét

C. Nghiêm cấm việc sử dụng hoá đơn, biên nhận tiền điện viết tay. Thời hạn lưu trữ hóa đơn tiền điện theo quy định của Luật Kế toán

D. Cả 3 ý trên

Câu 155: Nguyên tắc quản lý dịch vụ bán lẻ điện năng

A. Việc thuê DVBLĐN phải được thực hiện thông qua Hợp đồng DVBLĐN

B. Hợp đồng DVBLĐN được ký kết khi Bên nhận dịch vụ có đầy đủ hồ sơ và đáp ứng các điều kiện yêu cầu của Bên thuê dịch vụ; Có bảo đảm thực hiện hợp đồng dưới một trong các hình thức: ký quỹ, đặt cọc hoặc bảo lãnh thực hiện hợp đồng.

C. Thời hạn của hợp đồng DVBLĐN ≤ 03 năm

D. Cả 3 ý trên

Câu 156: Nguyên tắc thu, nộp, quyết toán tiền điện

A. Thu, nộp đúng và đủ số tiền trong biên nhận thanh toán, hoá đơn đã phát hành, thực hiện thanh quyết toán kịp thời; Việc quyết toán tiền điện phải có đủ 3 bộ phận: Quản lý hóa đơn; Tài chính kế toán; Chấm xóa nợ

B. Khi quyết toán phải đối chiếu: Số tiền mặt, tiền trong tài khoản đã thu được của đơn vị; Số tiền chưa thu được; Số hóa đơn, biên nhận tiền điện đã thu và chưa thu

C. Nghiêm cấm việc bố trí một người làm đồng thời 02 nhiệm vụ trong các nhiệm vụ sau: Thu ngân viên, chấm xóa nợ, quyết toán tiền điện

D. Cả 3 ý trên

Câu 157: Nguyên tắc thu, nộp, quyết toán tiền điện

A. Việc quyết toán tiền điện phải có đủ 2 bộ phận: Quản lý hóa đơn; Chấm xóa nợ

B. Nghiêm cấm việc bố trí một người làm đồng thời 02 nhiệm vụ trong các nhiệm vụ sau: Thu ngân viên, chấm xóa nợ.

C. Có thể bố trí một người làm đồng thời 02 nhiệm vụ trong các nhiệm vụ sau: Thu ngân viên, chấm xóa nợ, quyết toán tiền điện.

D. Nghiêm cấm việc bố trí một người làm đồng thời 02 nhiệm vụ trong các nhiệm vụ sau: Thu ngân viên, chấm xóa nợ, quyết toán tiền điện.

Câu 158: Nguyên tắc thực hiện cung cấp dịch vụ điện cho khách hàng là gì?

A. Đáp ứng mọi yêu cầu cung cấp dịch vụ điện hợp pháp của Khách hàng, đúng chất lượng công bố, đúng nội dung và thời gian yêu cầu.

B. Thực hiện theo “cơ chế 01 cửa” từ khi tiếp nhận đến kết thúc dịch vụ, Khách hàng đến địa điểm giao dịch không quá 01 lần.

C. Đơn giản, thuận tiện, công khai, dễ kiểm tra, giám sát..

D. Tất cả 3 câu trên

Câu 159: Nhân viên GCS công tơ có được kiêm nhiệm nhiệm vụ khác hay không?

A. Không được kiêm nhiệm nhiệm vụ khác.

B. Có thể kiêm nhiệm thêm nhiệm vụ khác nhưng tuyệt đối không được kiêm nhiệm công tác thu tiền điện, treo tháo công tơ tại khu vực đang được phân công GCS.

C. Được kiêm nhiệm công tác thu tiền điện tại khu vực được phân công GCS khi nhân viên làm công tác thu tiền điện bị ốm.

D. Được kiêm nhiệm công tác treo tháo công tơ tại khu vực được phân công GCS khi nhân viên làm công tác này ốm.

Câu 160: Nhiệm vụ của Bộ phận trực quản lý vận hành lưới điện khi phối hợp xử lý yêu cầu của khách hàng

A. Thông báo, cập nhật ngay thông tin lịch cắt điện và sự cố đột xuất vào chương trình quản lý mất điện

B. Bố trí nhân viên đầu mối tiếp nhận thông tin và phản hồi kết quả giải quyết các yêu cầu của khách hàng

C. Thông báo thông tin khi có sự cố đột xuất vào phần mềm tích hợp; Bố trí nhân viên đầu mối chịu trách nhiệm tiếp nhận thông tin, giải quyết các yêu cầu khách hàng

D. Thông báo, cập nhật ngay thông tin lịch cắt điện và sự cố đột xuất vào chương trình quản lý mất điện; Bố trí nhân viên đầu mối tiếp nhận thông tin và phản hồi kết quả giải quyết các yêu cầu của khách hàng

Câu 161: Nhiệm vụ của Công ty CNTT khi phối hợp xử lý yêu cầu của khách hàng

A. Đảm bảo hạ tầng viễn thông và công nghệ thông tin hoạt động tin cậy, ổn định, thông suốt giữa các đơn vị. Khi có sự cố ảnh hưởng đến khai thác thông tin, tổ chức khắc phục ngay trong thời gian ≤ 02 giờ và thông báo ngay cho TT.CSKH.

B. Thông báo cho TT.CSKH ≥ 03 ngày kế hoạch bảo dưỡng, bảo trì hạ tầng viễn thông, công nghệ thông tin

C. Đảm bảo an ninh, bảo mật các hệ thống phục vụ hoạt động của TT.CSKH

D. Cả 3 ý trên

Câu 162: Nhiệm vụ của Đơn vị Điện lực khi phối hợp xử lý yêu cầu khách hàng

A. Bộ phận GDKH tiếp nhận yêu cầu của khách hàng trực tiếp qua CMIS và qua CRM do TT.CSKH chuyển; Bố trí nhân viên đầu mối tiếp nhận thông tin và phản hồi kết quả giải quyết. Thông báo gửi các đơn vị phối hợp liên quan khi thay đổi nhân sự đầu mối

B. Cập nhật quá trình giải quyết vào CMIS, CRM đầy đủ, rõ ràng, chi tiết nội dung, kết quả xử lý kể cả lý do không giải quyết được; Nghiêm cấm kết thúc yêu cầu trên hệ thống CRM khi yêu cầu chưa được thực hiện hoàn tất

C. Thông báo cho TT.CSKH kế hoạch triển khai các công việc có ảnh hưởng trên diện rộng như thay công tơ định kỳ, lắp đặt công tơ điện tử thay công tơ cơ khí,...

D. Cả 3 ý trên

Câu 163: Nhiệm vụ của Đơn vị Điện lực khi phối hợp xử lý yêu cầu khách hàng

A. Cập nhật tiến trình giải quyết yêu cầu khách hàng vào CMIS đầy đủ, rõ ràng, chi tiết nội dung, kết quả xử lý kể cả lý do trở ngại không giải quyết được; cử nhân viên liên hệ ngay khách hàng và giải quyết đúng quy định.

B. Cập nhật tiến trình giải quyết yêu cầu khách hàng vào CMIS, CRM kết quả xử lý kể cả lý do trở ngại không giải quyết được; thông báo khách hàng nguyên nhân và thời gian giải quyết, đồng thời cập nhật kịp thời thông tin này vào CMIS, CRM. Nghiêm cấm nhân viên đóng phiếu khi yêu cầu khách hàng chưa được thực hiện hoàn tất

C. Bộ phận GDKH tiếp nhận yêu cầu của khách hàng trực tiếp qua CMIS và qua CRM do TT.CSKH chuyển; Bố trí nhân viên đầu mối tiếp nhận thông tin và phản hồi kết quả giải quyết. Thông báo gửi các đơn vị phối hợp liên quan khi thay đổi nhân sự đầu mối; Cập nhật quá trình giải quyết vào CMIS, CRM đầy đủ, rõ ràng, chi tiết nội dung, kết quả xử lý kể cả lý do không giải quyết được; Nghiêm cấm kết thúc yêu cầu trên hệ thống CRM khi yêu cầu chưa được thực hiện hoàn tất; Thông báo cho TT.CSKH kế hoạch triển khai các công việc có ảnh hưởng trên diện rộng như thay công tơ định kỳ, lắp đặt công tơ điện tử thay công tơ cơ khi...

D. Cập nhật tiến trình giải quyết yêu cầu khách hàng vào CRM đầy đủ, rõ ràng, chi tiết nội dung, kết quả xử lý kể cả lý do trở ngại không giải quyết được; cử nhân viên liên hệ ngay khách hàng và giải quyết đúng quy định. Trường hợp không thể thực hiện đúng hạn định, Đơn vị Điện lực phải thông báo khách hàng nguyên nhân và thời gian giải quyết, đồng thời cập nhật kịp thời thông tin này vào CMIS, CRM.

Câu 164: Nhiệm vụ của TT CSKH khi phối hợp xử lý yêu cầu khách hàng

A. Là đầu mối của TCTĐL tiếp nhận và trả lời các yêu cầu của khách hàng thông qua các kênh giao tiếp điện thoại, SMS/Email, website chăm sóc khách hàng và các kênh tiếp nhận khác; Cập nhật đầy đủ thông tin tiếp nhận, trả lời cho khách hàng và các thông tin thay đổi của quy chế quản lý nội bộ, các văn bản hướng dẫn có liên quan đến trình tự, thủ tục thực hiện các dịch vụ khách hàng vào CRM; Chuyển, nhận thông tin các yêu cầu của khách hàng từ TTCSKH đến các Đơn vị Điện lực thông qua CRM; Định kỳ đánh giá kết quả CSKH và đề xuất các giải pháp cải thiện, nâng cao hiệu quả CSKH

B. Là đầu mối của Điện lực tiếp nhận và trả lời các yêu cầu của khách hàng thông qua các kênh giao tiếp điện thoại, SMS/Email, website chăm sóc khách hàng và các kênh tiếp nhận tiện ích khác; Chuyển, nhận thông tin các yêu cầu của khách hàng từ TTCSKH đến các Đơn vị Điện lực thông qua CRM để các đơn vị phụ trách giải quyết yêu cầu khách hàng và thông báo kết quả cho TTCSKH có cơ sở giải đáp khách hàng khi có liên hệ

C. Là đầu mối của TCTĐL tiếp nhận và trả lời các yêu cầu của khách hàng thông qua các kênh giao tiếp điện thoại, SMS/Email, website chăm sóc khách hàng;

D. Là đầu mối của TCTĐL chuyển, nhận thông tin các yêu cầu của khách hàng từ TTCSKH đến các Đơn vị Điện lực để các đơn vị phụ trách giải quyết yêu cầu khách hàng

Câu 165: Nhiệm vụ của TT CSKH khi phối hợp xử lý yêu cầu khách hàng

A. TTCSKH là đầu mối của TCTĐL tiếp nhận và trả lời các yêu cầu của khách hàng thông qua các kênh giao tiếp điện thoại, SMS/Email, website chăm sóc khách hàng và các kênh tiếp nhận tiện ích khác

B. Cập nhật đầy đủ thông tin tiếp nhận, trả lời cho khách hàng và các thông tin thay đổi của quy chế quản lý nội bộ, các văn bản hướng dẫn có liên quan đến trình tự, thủ tục thực hiện các dịch vụ khách hàng vào CRM

C. Chuyển, nhận thông tin các yêu cầu của khách hàng từ TTCSKH đến các Đơn vị Điện lực thông qua CRM

D. Cả 3 ý trên

Câu 166: Nhiệm vụ Quản lý thông tin và hồ sơ HĐMBĐ bao gồm:

A. Rà soát, cập nhật chính xác thông tin về HĐMBĐ trên CMIS.

B. Lưu trữ đầy đủ hồ sơ HĐMBĐ đến khi HĐMBĐ được chấm dứt;

C. Các HĐMBĐ đã chấm dứt phải đóng dấu “CHẤM DỨT” và lưu trữ trong 05 (năm) năm kể từ ngày HĐMBĐ được chấm dứt.

D. Tất cả các ý trên

Câu 167: Những CBNV giao tiếp với khách hàng là CBNV được giao thực hiện các nhiệm vụ:

A. Khảo sát, lắp đặt, treo tháo, nghiệm thu hệ thống đo đếm điện năng; Quản lý hệ thống đo đếm điện năng, ghi chỉ số, phúc tra chỉ số công tơ điện

B. Thu tiền điện, xử lý nợ tiền điện, thu chi phí ngừng và cấp điện trở lại, các khoản tiền liên quan đến dịch vụ điện khác theo quy định; Kiểm tra sử dụng điện, xử lý vi phạm HĐMBĐ

C. Sửa chữa, thao tác đóng cắt điện; Khảo sát, lắp đặt, nghiệm thu công trình đường dây và trạm biến áp

D. Cả 3 ý trên

Câu 168: Những CBNV giao tiếp với khách hàng là CBNV được giao thực hiện các nhiệm vụ:

A. Tiếp nhận các yêu cầu của khách hàng theo quy định

B. Trả lời các yêu cầu của khách hàng theo quy định

C. Tiếp nhận và trả lời các yêu cầu của khách hàng theo quy định

D. Tiếp nhận và chuyển các yêu cầu của khách hàng đến đơn vị Điện lực

Câu 169: Những CBNV giao tiếp với khách hàng là CBNV được giao thực hiện các nhiệm vụ:

A. Xác minh đơn thư khiếu nại, tố cáo; Các giao dịch khác có trao đổi thông tin với khách hàng sử dụng điện

B. Xác minh đơn thư khiếu nại, tố cáo và trả lời khách hàng.

C. Các giao dịch khác có trao đổi thông tin với khách hàng sử dụng điện

D. Tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo

Câu 170: Những đối tượng khách hàng nào mua điện từ lưới điện hạ áp

A. Khách hàng mua điện phục vụ mục đích sinh hoạt

B. Khách hàng mua điện phục vụ sản xuất, kinh doanh, dịch vụ.

C. Khách hàng mua điện phục vụ mục đích sinh hoạt hoặc ngoài sinh hoạt

D. Câu A và B

Câu 171: Nội dung công việc làm DVBLĐN

- A. Ghi chỉ số công tơ điện; Thu, nộp tiền điện và thanh quyết toán biên nhận thanh toán/hóa đơn tiền điện
- B. Tham gia treo, tháo công tơ điện cho khách hàng sử dụng điện; Tham gia kiểm tra công tơ điện
- C. Các công việc khác phục vụ cho công tác dịch vụ khách hàng và quản lý vận hành lưới điện hạ áp không trái với quy định của EVN và pháp luật

D. Cả 3 ý trên

Câu 172: Nội dung công việc làm DVBLĐN

- A. Ghi chỉ số công tơ điện
- B. Thu, nộp tiền điện và thanh quyết toán biên nhận thanh toán/hóa đơn tiền điện
- C. Tùy thuộc tình hình thực tế, Bên thuê dịch vụ có thể thuê Bên nhận làm dịch vụ thực hiện một số nội dung công việc phục vụ cho công tác dịch vụ khách hàng và quản lý vận hành lưới điện hạ áp

D. Cả 3 ý trên

Câu 173: Nội dung nào sau đây là quyền của khách hàng sử dụng điện được Luật Điện lực quy định:

A. Yêu cầu bên bán điện kiểm tra chất lượng dịch vụ điện, tính chính xác của thiết bị đo đếm điện, số tiền điện phải thanh toán.

- B. Yêu cầu bên bán điện khôi phục ngay việc cấp điện sau khi mất điện.
- C. Được cung cấp đủ số lượng điện năng, bảo đảm chất lượng điện đã được thỏa thuận trong hợp đồng.
- D. Được bên bán điện cung cấp các thông tin về kế hoạch phát triển lưới điện tại khu vực của khách hàng sử dụng điện.

Câu 174: Nội dung nào sau đây là nghĩa vụ của khách hàng sử dụng điện được Luật Điện lực quy định:

- A. Thông báo cho bên bán điện biết trước 05 ngày khi có nhu cầu chấm dứt hợp đồng mua bán điện.
- B. Thông báo cho bên bán điện biết trước 10 ngày khi có nhu cầu chấm dứt hợp đồng mua bán điện.

C. Thông báo cho bên bán điện biết trước 15 ngày khi có nhu cầu chấm dứt hợp đồng mua bán điện.

- D. Thông báo cho bên bán điện biết trước 20 ngày khi có nhu cầu chấm dứt hợp đồng mua bán điện.

Câu 175: Nội dung nào sau đây là quyền của khách hàng sử dụng điện được Luật Điện lực quy định:

- A. Được bên bán điện cung cấp các thông tin về kế hoạch phát triển lưới điện tại khu vực của khách hàng sử dụng điện.

B. Được bồi thường thiệt hại do bên bán điện gây ra theo quy định của pháp luật.

- C. Yêu cầu bên bán điện kiểm tra thiết bị sử dụng điện và hệ thống điện sau công tơ bán điện nhằm đảm bảo hoạt động an toàn.
- D. Yêu cầu bên bán điện khôi phục ngay việc cấp điện sau khi mất điện.

Câu 176: Nội dung thông báo ngừng, giảm mức cung cấp điện hoặc giảm mức

cung cấp điện bao gồm những nội dung gì?

A. Địa điểm, lý do ngừng cấp điện hoặc giảm mức cung cấp điện.

B. Địa điểm, lý do, thời gian bắt đầu, thời gian dự kiến đóng điện trở lại hoặc bảo đảm mức cung cấp điện bình thường.

C. Thời gian bắt đầu ngừng hoặc giảm mức cung cấp điện và thời gian dự kiến đóng điện trở lại..

D. Địa điểm, lý do, thời gian dự kiến đóng điện trở lại hoặc bảo đảm mức cung cấp điện bình thường.

Câu 177: Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng qui định tại Thông tư số 16/2014/TT-BCT ngày 29/5/2014 của Bộ Công Thương là gì?

A. Thông tư quy định về thực hiện giá bán lẻ điện cho các nhóm đối tượng khách hàng sử dụng điện và giá bán điện cho các đơn vị bán lẻ điện (các mức giá bán điện cụ thể được quy định tại Quyết định quy định về giá bán điện do Bộ Công Thương ban hành).

B. Thông tư này áp dụng cho các tổ chức, cá nhân mua bán điện từ hệ thống điện quốc gia tại khu vực nối lưới điện quốc gia; tại nông thôn, miền núi, biên giới, hải đảo khu vực chưa nối lưới điện quốc gia và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

C. A đúng, B sai.

D. A đúng, B đúng.

Câu 178: Phân cấp ký kết và thực hiện HĐMBĐ đối với CTĐL

A. Giám đốc CTĐL thuộc TCTĐL miền hoặc người được uỷ quyền ký kết và thực hiện HĐMBĐ đối với khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có tổng công suất trạm biến áp tại một địa điểm mua điện > 2.000 kVA

B. Giám đốc CTĐL thuộc TCTĐL thành phố hoặc người được uỷ quyền ký kết và thực hiện HĐMBĐ đối với khách hàng mua điện từ lưới điện trung, hạ áp

C. Giám đốc Công ty TNHH MTV Điện lực, Công ty cổ phần Điện lực hoặc người được uỷ quyền ký kết và thực hiện HĐMBĐ đối với khách hàng mua điện cấp điện áp 110 kV, khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có công suất trạm biến áp tại một địa điểm mua điện > 2.000 kVA

D. Cả 3 ý trên

Câu 179: Phân cấp ký kết và thực hiện HĐMBĐ đối với Điện lực

A. Giám đốc Điện lực hoặc người được uỷ quyền ký kết và thực hiện HĐMBĐ đối với khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có tổng công suất trạm biến áp tại một địa điểm mua điện < 2.000 kVA và khách hàng mua điện từ lưới điện hạ áp

B. Giám đốc Điện lực hoặc người được uỷ quyền ký kết và thực hiện HĐMBĐ đối với khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có tổng công suất trạm biến áp tại một địa điểm mua điện > 2.000 kVA và khách hàng mua điện từ lưới điện hạ áp

C. Khách hàng mua điện với cấp điện áp 110 kV (trừ trường hợp các khách hàng thuộc Công ty TNHH MTV, Công ty cổ phần Điện lực quản lý)

D. Khách hàng mua điện trực tiếp từ thanh cái các nhà máy điện có công suất đặt $\leq 30\text{MW}$

Câu 180: Phân cấp ký kết và thực hiện HĐMBĐ đối với EVN

A. Tổng giám đốc EVN uỷ quyền cho Giám đốc EPTC ký kết và thực hiện HĐMBĐ: (i) Đơn vị Điện lực nước ngoài, nằm ngoài lãnh thổ Việt Nam mua điện từ

lưới điện có cấp điện áp ≥ 110 kV; (ii) Mua điện trực tiếp với EVN tại lưới điện truyền tải và thanh cái nhà máy điện của các đơn vị phát điện là đơn vị trực thuộc hoặc công ty con do EVN nắm giữ 100% vốn điều lệ

B. Khách hàng mua điện với cấp điện áp 110 kV (trừ trường hợp các khách hàng thuộc Công ty TNHH MTV, Công ty cổ phần Điện lực quản lý)

C. Tổng giám đốc EVN ủy quyền cho Tổng Giám đốc TCTĐL ký kết và quản lý HĐMBĐ đối với: (i) Đơn vị Điện lực nước ngoài, nằm ngoài lãnh thổ Việt Nam mua điện từ lưới điện có cấp điện áp < 110 kV; (ii) Khách hàng mua điện trực tiếp từ thanh cái các nhà máy điện có công suất đặt ≤ 30 MW

D. Ý A và C

Câu 181: Phân cấp thỏa thuận đấu nối đối với Công ty TNHH MTV Điện lực, công ty cổ phần Điện lực

A. Khách hàng mua điện ở cấp điện áp 110 kV thuộc CTĐL quản lý; Khách hàng mua điện trực tiếp từ thanh cái các nhà máy điện (trừ các trường hợp thuộc thẩm quyền của TCTĐL); Khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có tổng công suất trạm biến áp tại một địa điểm mua điện > 2000 kVA

B. Khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có tổng công suất trạm biến áp tại một địa điểm mua điện ≤ 2.000 kVA

C. Khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp

D. Khách hàng mua điện ở cấp điện áp 110 kV do Công ty lưới điện cao thế thuộc các TCTĐL quản lý; Khách hàng mua điện trực tiếp từ thanh cái các nhà máy điện có cấp điện áp ≤ 110 kV

Câu 182: Phân cấp thỏa thuận đấu nối đối với CTĐL thuộc TCTĐL miền

A. Khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có tổng công suất trạm biến áp tại một địa điểm mua điện > 2000 kVA

B. Khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp

C. Khách hàng mua điện ở cấp điện áp 110 kV; Khách hàng mua điện trực tiếp từ thanh cái các nhà máy điện (trừ các trường hợp thuộc thẩm quyền của TCTĐL); Khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có tổng công suất trạm biến áp tại một địa điểm mua điện > 2000 kVA

D. Khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có tổng công suất trạm biến áp tại một địa điểm mua điện ≤ 2.000 kVA

Câu 183: Phân cấp thỏa thuận đấu nối đối với CTĐL thuộc TCTĐL thành phố

A. Khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có tổng công suất trạm biến áp tại một địa điểm mua điện > 2000 kVA

B. Khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp thuộc CTĐL quản lý

C. Khách hàng mua điện ở cấp điện áp 110 kV; Khách hàng mua điện trực tiếp từ thanh cái các nhà máy điện (trừ các trường hợp thuộc thẩm quyền của TCTĐL);

D. Khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có tổng công suất trạm biến áp tại một địa điểm mua điện ≤ 2.000 kVA

Câu 184: Phân cấp thỏa thuận đấu nối đối với Điện lực

A. Khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có tổng công suất trạm biến áp tại một địa điểm mua điện > 2000 kVA

B. Khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp

C. Khách hàng mua điện ở cấp điện áp 110 kV; Khách hàng mua điện trực tiếp từ thanh cái các nhà máy điện (trừ các trường hợp thuộc thẩm quyền của TCTĐL); Khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có tổng công suất trạm biến áp tại một địa điểm mua điện > 2000 kVA

D. Khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có tổng công suất trạm biến áp tại một địa điểm mua điện < 2.000 kVA

Câu 185: Phân cấp thỏa thuận đấu nối đối với EVN

A. Khách hàng mua điện trực tiếp tại lưới điện truyền tải do NPT quản lý và thanh cái nhà máy điện của các đơn vị phát điện là đơn vị trực thuộc hoặc công ty con do EVN nắm giữ 100% vốn điều lệ

B. Khách hàng mua điện ở cấp điện áp 110 kV; Khách hàng mua điện trực tiếp từ thanh cái các nhà máy điện có cấp điện áp ≤ 110 kV

C. Khách hàng mua điện trực tiếp tại lưới điện truyền tải do NPT quản lý và thanh cái nhà máy điện của các đơn vị phát điện là đơn vị trực thuộc hoặc công ty con do EVN nắm giữ trên 50% vốn điều lệ

D. Khách hàng mua điện trực tiếp tại thanh cái nhà máy điện của các đơn vị phát điện là đơn vị trực thuộc hoặc công ty con do EVN nắm giữ 100% vốn điều lệ

Câu 186: Phân cấp thỏa thuận đấu nối đối với Tổng công ty Điện lực

A. Khách hàng mua điện ở cấp điện áp 110 kV thuộc các TCTĐL quản lý; Khách hàng mua điện trực tiếp từ thanh cái các nhà máy điện có cấp điện áp < 110 kV (trừ các trường hợp thuộc thẩm quyền của EVN)

B. Khách hàng mua điện ở cấp điện áp 110 kV thuộc các TCTĐL quản lý.

C. Khách hàng mua điện trực tiếp từ thanh cái các nhà máy điện có cấp điện áp ≤ 110 kV (trừ các trường hợp thuộc thẩm quyền của EVN)

D. Khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có tổng công suất trạm biến áp tại một địa điểm mua điện > 2000 kVA

Câu 187: Phúc tra GCS tiến hành theo những nội dung nào sau đây?

A. Đơn vị bố trí bộ phận chuyên trách hoạt động độc lập với bộ phận GCS để phúc tra và đánh giá chất lượng công tác GCS công tơ.

B. Khi thời tiết diễn biến bất thường, Giám đốc Đơn vị Điện lực tăng cường tổ chức phúc tra GCS các công tơ có chỉ số bất thường.

C. Giám đốc Đơn vị Điện lực giải quyết các kiến nghị của khách hàng về sản lượng điện, chỉ số công tơ trong vòng 24 giờ.

D. Cả ba câu trên đều đúng.

Câu 188: Quy định chung về áp dụng giá bán điện tại Thông tư số 16/2014/TT-BCT ngày 29/5/2014 của Bộ Công Thương đối với khách hàng ký hợp đồng sử dụng điện cho mục đích sinh hoạt sau một công tơ nhưng có sử dụng một phần cho các mục đích khác (sản xuất, kinh doanh, dịch vụ) thì:

A. Tỷ lệ điện sử dụng phục vụ mục đích sinh hoạt từ 50% trở lên thì áp dụng giá bán lẻ điện sinh hoạt cho toàn bộ sản lượng điện năng đo đếm được tại công tơ đó.

B. Áp dụng giá bán lẻ điện sinh hoạt cho toàn bộ sản lượng điện năng đo đếm được tại công tơ đó.

C. Căn cứ theo tình hình sử dụng điện thực tế để thỏa thuận tỷ lệ điện sử dụng cho mỗi loại mục đích.

D. Cả 3 câu A, B, C đều đúng.

Câu 189: Qui định chung về giờ bình thường ngày Chủ nhật được quy định như tại Thông tư số 16/2014/TT-BCT ngày 29/5/2014 của Bộ Công Thương gồm các giờ nào?

A. Từ 04h00 đến 20h00.

B. Từ 4h00 đến 22h00.

C. Từ 6h00 đến 20h00.

D. Từ 6h00 đến 22h00.

Câu 190: Qui định chung về giờ bình thường từ thứ Hai đến thứ Bảy được quy định như tại thông tư số 16/2014/TT-BCT ngày 29/5/2014 của Bộ Công Thương gồm các giờ nào?

A. Từ 04h00 đến 09h30.

B. Từ 11h30 đến 17h00.

C. Từ 20h00 đến 22h00.

D. Cả ba câu trên là đúng.

Câu 191: Qui định chung về giờ cao điểm ngày Chủ nhật được quy định như tại Thông tư số 16/2014/TT-BCT ngày 29/5/2014 của Bộ Công Thương gồm các giờ nào?

A. Từ 9h00 đến 11h00 và từ 18h00 đến 19h00.

B. Từ 9h30 đến 11h30 và từ 17h00 đến 20h00.

C. Không có giờ cao điểm.

D. Cả ba câu trên đều sai.

Câu 192: Qui định chung về giờ cao điểm từ thứ Hai đến thứ Bảy được quy định như tại Thông tư số 16/2014/TT-BCT ngày 29/5/2014 của Bộ Công Thương gồm các giờ nào?

A. Từ 9h00 đến 11h00 và từ 18h00 đến 19h00.

B. Từ 9h30 đến 11h30 và từ 17h00 đến 20h00.

C. Từ 17h00 đến 22h00.

D. Cả ba câu trên đều sai.

Câu 193: Quy định đối với Giao dịch viên tại Phòng GDKH

A. Chấp hành nghiêm qui định về thời gian làm việc, sử dụng thời gian khoa học, hiệu quả

B. Giải quyết yêu cầu của khách hàng theo thứ tự

C. Thực hiện tốt quy định về 5S giải quyết nhanh, chuyên nghiệp các yêu cầu theo nhiệm vụ và cập nhật tiến độ giải quyết ngay khi phát sinh vào chương trình CMIS, CRM

D. Cả 3 ý trên

Câu 194: Quy định về cấp điện áp cao áp trong hệ thống điện?

A. Hệ thống điện có cấp điện áp danh định trên 15 kV đến 110 kV

B. Hệ thống điện có cấp điện áp danh định trên 22 kV đến 110 kV

C. Hệ thống điện có cấp điện áp danh định trên 22 kV đến 220 kV

D. Hệ thống điện có cấp điện áp danh định trên 35 kV đến 220 kV

Câu 195: Quy định về cấp điện áp hạ áp trong hệ thống điện?

A. Hệ thống điện có cấp điện áp danh định đến 1000 V

B. Hệ thống điện có cấp điện áp danh định từ 400 V đến dưới 1000 V

C. Hệ thống điện có cấp điện áp danh định từ 220 V đến 1000 V

D. Hệ thống điện có cấp điện áp danh định dưới 2000 V

Câu 196: Quy định về cấp điện áp siêu cao áp trong hệ thống điện?

A. Hệ thống điện có cấp điện áp danh định trên 35 kV

B. Hệ thống điện có cấp điện áp danh định trên 110 kV

C. Hệ thống điện có cấp điện áp danh định trên 220 kV

D. Hệ thống điện có cấp điện áp danh định trên 500 kV

Câu 197: Quy định về cấp điện áp trung áp trong hệ thống điện?

A. Hệ thống điện có cấp điện áp danh định từ 1000 V đến 22 kV

B. Hệ thống điện có cấp điện áp danh định trên 1000 V đến 35 kV

C. Hệ thống điện có cấp điện áp danh định từ 6 kV đến 22 kV

D. Hệ thống điện có cấp điện áp danh định từ 10 kV đến 35 kV

Câu 198: Quy định về Phòng GDKH

A. Bố trí ở vị trí thuận tiện, dễ nhận biết, dễ giao dịch. Trước cửa P.GDKH thông báo rõ thời gian bắt đầu, kết thúc làm việc trong ngày, ngày làm việc trong tuần và thời gian nghỉ đột xuất, trông giữ xe cho khách hàng đến giao dịch không thu phí

B. Trang bị đầy đủ ghế ngồi, nước uống, báo, biển chỉ dẫn, sổ, hộp thư góp ý, số điện thoại của bộ phận tiếp nhận và trả lời yêu cầu. Bàn làm việc của GDV có biển ghi rõ họ và tên, chức danh

C. Niêm yết và thông báo công khai tại vị trí dễ đọc tài liệu Luật Điện lực, các Nghị định, Thông tư về điện, quy định về biểu giá điện; Quy định về ngừng giảm mức cung cấp điện; Hướng dẫn an toàn điện; Quy định dịch vụ cung cấp điện và các thông tin khác của EVN

D. Cả 3 ý trên

Câu 199: Quy trình cấp điện quy định giải quyết các thủ tục cấp điện cho khách hàng mua điện đối với các Đơn vị Điện lực, bao gồm:

A. Cấp điện mới, tách công tơ dùng chung, thay đổi công suất sử dụng, thay đổi vị trí thiết bị đo đếm.

B. Cấp điện mới, tách công tơ dùng chung, thay đổi công suất sử dụng, thay đổi cấp điện áp đã đăng ký sử dụng.

C. Cấp điện mới, tách công tơ dùng chung, thay đổi công suất sử dụng, thay đổi địa điểm đăng ký sử dụng điện.

D. Cấp điện mới, tách hộ sử dụng điện dùng chung đối với các hộ sử dụng điện có từ 5 nhân khẩu trở lên và thay đổi công suất đã đăng ký sử dụng..

Câu 200: Quyền của Bên nhận DVBLĐN

A. Được tham gia các khoá tập huấn, bồi huấn về quản lý vận hành lưới điện hạ áp và kinh doanh điện năng do Bên thuê DVBLĐN tổ chức

B. Yêu cầu Bên thuê DVBLĐN cung cấp thông tin, tài liệu liên quan và hướng dẫn sử dụng các công cụ, thiết bị cần thiết để thực hiện các nội dung công việc đã thỏa thuận tại Hợp đồng DVBLĐN

C. Yêu cầu Bên thuê DVBLĐN thanh toán tiền công theo kết quả hoàn thành thực tế công việc dịch vụ thỏa thuận tại Hợp đồng DVBLĐN; Yêu cầu Bên thuê DVBLĐN lập thủ tục hoàn trả tiền đặt cọc hoặc chấm dứt bảo lãnh sau khi chấm dứt hợp đồng này và các bên không có tranh chấp

D. Cả 3 ý trên

Câu 201: Quyền của bên thuê DVBLĐN

A. Yêu cầu Bên nhận DVBLĐN chấp hành đúng những quy định trong quy trình quản lý vận hành và kinh doanh điện năng của bên thuê DVBLĐN

B. Yêu cầu Bên nhận DVBLĐN thực hiện các công việc dịch vụ thỏa thuận trong Hợp đồng DVBLĐN; Kiểm tra, giám sát Bên nhận DVBLĐN trong việc thực hiện các Điều khoản đã thỏa thuận trong hợp đồng dịch vụ.

C. Trong trường hợp Bên nhận DVBLĐN vi phạm nghĩa vụ được quy định trong hợp đồng, thì Bên thuê DVBLĐN có quyền hủy bỏ hoặc đơn phương chấm dứt Hợp đồng và yêu cầu bồi thường thiệt hại; Trong trường hợp công việc dịch vụ không được hoàn thành như đã thỏa thuận do lỗi của Bên nhận làm DVBLĐN, Bên thuê DVBLĐN có quyền giảm tiền công và yêu cầu bồi thường thiệt hại

D. Cả 3 ý trên

Câu 202: Quyết định số 648/QĐ-BCT ngày 20/3/2019 của Bộ Công Thương điều chỉnh giá bán lẻ điện bình quân tăng bao nhiêu phần trăm so với trước đó?

A. Tăng 8,32%

B. Tăng 8,36%

C. Tăng 8,34%

D. Tăng 8,38%

Câu 203: Sau khi có kế hoạch ngừng, giảm mức cung cấp điện không khẩn cấp đã đăng ký, Đơn vị Điện lực phải phê duyệt trong thời gian bao lâu?

A. Không quá 0,5 ngày làm việc.

B. Không quá 1,0 ngày làm việc.

C. Không quá 1,5 ngày làm việc.

D. Không quá 2,0 ngày làm việc.

Câu 204: Sau thời gian bao lâu, Đơn vị Điện lực thực hiện cấp điện trở lại cho khách hàng kể từ khi tổ chức, cá nhân vi phạm đã khắc phục hậu quả do các hành vi vi phạm gây ra và thực hiện thanh toán đầy đủ chi phí ngừng và cấp điện trở lại theo quy định của Bộ Công Thương.

A. Chậm nhất sau 2 giờ

B. Chậm nhất sau 12 giờ

C. Chậm nhất sau 24 giờ

D. Chậm nhất sau 36 giờ

Câu 205: Số bản HĐMBĐ ký kết với một khách hàng?

A. HĐMBĐ được lập 02 bản, mỗi bên giữ một bản. Riêng đối với HĐMBĐ mua bán điện ngoài mục đích sinh hoạt tùy theo yêu cầu của khách hàng để thỏa thuận số lượng bản HĐMBĐ.

B. HĐMBĐ được lập 03 bản, mỗi bên giữ một bản. Riêng đối với HĐMBĐ mua bán điện ngoài mục đích sinh hoạt tùy theo yêu cầu của khách hàng để thỏa thuận số

lượng bản HĐMBĐ.

C. HĐMBĐ được lập 04 bản, mỗi bên giữ một bản. Riêng đối với HĐMBĐ mua bán điện ngoài mục đích sinh hoạt tùy theo yêu cầu của khách hàng để thỏa thuận số lượng bản HĐMBĐ.

D. HĐMBĐ được lập 05 bản, mỗi bên giữ một bản. Riêng đối với HĐMBĐ mua bán điện ngoài mục đích sinh hoạt tùy theo yêu cầu của khách hàng để thỏa thuận số lượng bản HĐMBĐ.

Câu 206: Số bước thực hiện cấp điện cho khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có tổng công suất trạm biến áp đến 2000kVA?

A. Có 4 bước.

B. Có 5 bước.

C. Có 6 bước.

D. Có 7 bước.

Câu 207: Số bước thực hiện cấp điện cho khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có tổng công suất trạm biến áp lớn hơn 2000kVA?

A. Có 4 bước.

B. Có 5 bước.

C. Có 6 bước.

D. Có 7 bước.

Câu 208: Số điện thoại của Tổng đài chăm sóc khách hàng Điện lực miền trung là gì?

A. 19001909

B. 19006769

C. 19001006

D. 19001288

Câu 209: Số liệu đo đếm là gì

A. Là sản lượng điện năng được đo đếm bằng công tơ hoặc bằng phương pháp tính toán

B. Là sản lượng điện năng được đo đếm bằng công tơ

C. Là các số liệu được đo, ghi và lưu trữ trong công tơ đo đếm điện

D. Là sản lượng điện năng tiêu thụ hàng tháng

Câu 210: Số ngày công chế độ trong tháng khi thực hiện Hợp đồng DVBLĐN

A. 30 ngày

B. 31 ngày

C. 26 ngày

D. 25 ngày

Câu 211: Theo điều 44 của Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Điện lực. Đơn vị bán lẻ điện có nghĩa vụ nào sau đây:

A. Chịu trách nhiệm đầu tư dây dẫn điện từ sau công tơ đến nơi sử dụng điện

B. Tuân thủ các quy định về thị trường điện lực của Luật này.

C. Cung cấp các thông tin cần thiết liên quan đến lương điện bán lẻ theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

D. Bồi thường khi gây thiệt hại cho bên bán điện điện theo quy định pháp luật

Câu 212: Theo Luật Điện lực, điều tiết điện lực là:

A. Là tác động của Nhà nước vào các hoạt động điện lực và thị trường điện lực.

B. Là tác động của Nhà nước vào các hoạt động điện lực và thị trường điện lực nhằm cung cấp điện an toàn, ổn định, chất lượng, sử dụng điện tiết kiệm, có hiệu quả và bảo đảm tính công bằng, minh bạch, đúng quy định của pháp luật.

C. Là tác động của Nhà nước vào các hoạt động điện lực và thị trường điện lực có hiệu quả và bảo đảm tính công bằng, minh bạch, đúng quy định của pháp luật.

D. Là tác động của Nhà nước vào các hoạt động điện lực bảo đảm tính công bằng, minh bạch, đúng quy định của pháp luật.

Câu 213: Theo Nghị định 137/2013/NĐ-CP ngày 21/10/2013, quy định về ghi chỉ số công tơ điện đối với các trường hợp khác.

A. Đối với bên mua điện sử dụng điện năng ít hơn 15 kWh/tháng, chu kỳ ghi chỉ số công tơ do hai bên thỏa thuận;

B. Đối với việc mua bán buôn điện, việc ghi chỉ số công tơ do hai bên thỏa thuận trong hợp đồng;

C. Bên bán điện phải bảo đảm tính chính xác của chỉ số công tơ điện đã ghi;

D. Tất cả các nội dung trên.

Câu 214: Theo Nghị định 137/2013/NĐ-CP ngày 21/10/2013, quy định về ghi chỉ số công tơ điện đối với mua bán điện sử dụng ngoài mục đích sinh hoạt có sản lượng dưới 50.000 kWh/tháng:

A. Ghi chỉ số một lần trong một tháng;

B. Ghi chỉ số hai lần trong một tháng;

C. Ghi chỉ số ba lần trong một tháng;

D. Ghi chỉ số bốn lần trong một tháng;

Câu 215: Theo Nghị định 137/2013/NĐ-CP ngày 21/10/2013, quy định về ghi chỉ số công tơ điện đối với mua bán điện sử dụng ngoài mục đích sinh hoạt có sản lượng trên 100.000 kWh/tháng:

A. Ghi chỉ số một lần trong một tháng;

B. Ghi chỉ số hai lần trong một tháng;

C. Ghi chỉ số ba lần trong một tháng;

D. Ghi chỉ số bốn lần trong một tháng;

Câu 216: Theo Nghị định 137/2013/NĐ-CP ngày 21/10/2013, quy định về thanh toán tiền điện:

A. Khuyến khích thanh toán tiền điện qua hệ thống ngân hàng, tại địa điểm thu tiền điện của bên bán điện.

B. Cơ quan, tổ chức có thẩm quyền tổ chức việc hòa giải tranh chấp về thanh toán tiền điện theo quy định tại Khoản 5 Điều 23 Luật điện lực là Sở Công Thương hoặc cơ quan, tổ chức khác do hai bên thỏa thuận.

C. Hóa đơn thanh toán tiền điện được lập theo chu kỳ ghi chỉ số công tơ điện. Hình thức thông báo thanh toán tiền điện do hai bên thỏa thuận trong hợp đồng mua bán điện.

D. Tất cả các nội dung trên.

Câu 217: Theo Thông tư số 15/2014/TT-BCT ngày 28/5/2014 của Bộ Công Thương, bên mua điện thuộc đối tượng ký mua công suất phản kháng khi:

A. Bên mua điện sử dụng điện phục vụ sản xuất, kinh doanh dịch vụ, có công suất sử dụng cực đại đăng ký từ 40 kW trở lên và có hệ số công suất $\cos\phi < 0,9$.

B. Bên mua điện phục vụ mục đích sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và có hệ số công suất $\cos\phi < 0,9$.

C. Bên mua điện sử dụng điện phục vụ ngoài sinh hoạt có công suất sử dụng cực đại đăng ký từ 40 kW trở lên.

D. Tất cả đều sai.

Câu 218: Theo Thông tư số 15/2014/TT-BCT ngày 28/5/2014 của Bộ Công Thương, Công thức tính tiền mua công suất phản kháng được tính như thế nào? (Trong đó: T_q : Tiền mua công suất phản kháng; T_p : Tiền mua điện năng tác dụng; k : Hệ số bù đắp chi phí do bên mua điện sử dụng quá lượng công suất phản kháng quy định.)

A. $T_q = T_p \times k\%$

B. $T_q = T_p : k\%$

C. $T_q = T_p \times 2 : k\%$

D. $T_q = T_p \times 2 \times k\%$

Câu 219: Theo Thông tư số 15/2014/TT-BCT ngày 28/5/2014 của Bộ Công Thương, quy định việc thanh toán tiền mua công suất phản kháng:

A. Bên mua điện phải thanh toán tiền mua công suất phản kháng cùng kỳ với tiền mua điện năng tác dụng.

B. Do tiền mua công suất phản kháng được tính trên cơ sở điện năng tác dụng, nên trong vòng 05 ngày kể từ ngày thanh toán tiền mua điện năng tác dụng, bên mua điện phải thanh toán tiền mua công suất phản kháng.

C. Do tiền mua công suất phản kháng được tính trên cơ sở điện năng tác dụng, nên trong vòng 10 ngày kể từ ngày thanh toán tiền mua điện năng tác dụng, bên mua điện phải thanh toán tiền mua công suất phản kháng.

D. Do tiền mua công suất phản kháng được tính trên cơ sở điện năng tác dụng, nên trong vòng 15 ngày kể từ ngày thanh toán tiền mua điện năng tác dụng, bên mua điện phải thanh toán tiền mua công suất phản kháng.

Câu 220: Theo Thông tư số 15/2014/TT-BCT ngày 28/5/2014 của Bộ Công Thương, trong công thức tính tiền mua công suất phản kháng, hệ số bù đắp chi phí do bên mua điện sử dụng quá lượng công suất phản kháng quy định ($k\%$) bằng bao nhiêu đối với những khách hàng có hệ số công suất ($\cos\phi$) từ 0,9 trở lên bằng bao nhiêu.

A. $K\% = 3,45$

B. $K\% = 2,27$

C. $K\% = 1,12$

D. $K\% = 0$

Câu 221: Theo Thông tư số 15/2014/TT-BCT ngày 28/5/2014 của Bộ Công Thương, trường hợp bên mua điện cho các mục đích khác chung với mục đích sản xuất, kinh doanh, dịch vụ nhưng có công tơ đo đếm riêng phần điện năng sử dụng để sản xuất, kinh doanh, dịch vụ thì:

A. Chỉ áp dụng mua công suất phản kháng đối với phân điện năng sử dụng cho mục đích sản xuất, kinh doanh, dịch vụ.

B. Tính toán hệ số công suất $\cos\varphi$ với điện năng tác dụng là sản lượng điện năng tác dụng trung bình cộng của các công tơ đếm đếm điện năng tác dụng, điện năng phản kháng là sản lượng điện năng phản kháng trung bình cộng của các công tơ đo đếm điện năng phản kháng.

C. Tính toán hệ số công suất $\cos\varphi$ với điện năng tác dụng là sản lượng điện năng tác dụng lớn nhất đo đếm được tại các công tơ đếm đếm điện năng tác dụng, điện năng phản kháng là sản lượng điện năng phản kháng lớn nhất đo đếm được tại các công tơ đo đếm điện năng phản kháng.

D. Tính toán hệ số công suất $\cos\varphi$ với điện năng tác dụng là tổng sản lượng điện năng tác dụng của các công tơ và điện năng phản kháng là tổng sản lượng điện năng phản kháng của các công tơ.

Câu 222: Theo Thông tư số 15/2014/TT-BCT ngày 28/5/2014 của Bộ Công Thương, Trường hợp bên mua điện có khả năng phát công suất phản kháng lên hệ thống điện và bên bán điện có nhu cầu mua công suất phản kháng, hai bên có thể thoả thuận việc mua bán công suất phản kháng thông qua hợp đồng. Trường hợp hai bên không thoả thuận được thì kiến nghị lên đơn vị nào để được xem xét giải quyết?

A. Bộ Công Thương

B. Sở Công Thương.

C. Tổng Công ty Điện lực miền.

D. Tất cả đều sai.

Câu 223: Theo Thông tư số 22/2020/TT-BCT ngày 09/9/2020 của Bộ Công Thương quy định điều kiện, trình tự ngừng, giảm mức cung cấp điện...

A. Ít nhất 12 giờ.

B. Ít nhất 24 giờ.

C. Ít nhất 18 giờ.

D. Ít nhất 36 giờ.

Câu 224: Theo Thông tư số 22/2020/TT-BCT ngày 09/9/2020 của Bộ Công Thương quy định điều kiện, trình tự ngừng, giảm mức cung cấp điện...

A. Ít nhất 24 giờ.

B. Ít nhất 12 giờ.

C. Ít nhất 36 giờ.

D. Ít nhất 18 giờ.

Câu 225: Theo Thông tư số 22/2020/TT-BCT ngày 09/9/2020 của Bộ Công Thương quy định điều kiện, trình tự ngừng, giảm mức cung cấp điện...

A. Ít nhất 24 giờ.

B. Ít nhất 36 giờ.

C. Ít nhất 48 giờ.

D. Ít nhất 60 giờ.

Câu 226: Theo Thông tư số 22/2020/TT-BCT ngày 09/9/2020 của Bộ Công Thương quy định điều kiện, trình tự ngừng, giảm mức cung cấp điện...

- A. Khách hàng có sản lượng trung bình trên 100.000 kWh/tháng
- B. Khách hàng sử dụng điện quan trọng.

C. Cả A và B.

- D. Không phải thông báo.

Câu 227: Theo Thông tư số 22/2020/TT-BCT ngày 09/9/2020 của Bộ Công Thương quy định điều kiện, trình tự ngừng, giảm mức cung cấp điện...

- A. Khách hàng có sản lượng trung bình trên 50.000 kWh/tháng
- B. Khách hàng có sản lượng trung bình từ 50.000 kWh/tháng

C. Khách hàng có sản lượng trung bình trên 100.000 kWh/tháng

- D. Khách hàng có sản lượng trung bình từ 100.000 kWh/tháng

Câu 228: Thiết bị đo đếm bao gồm

- A. Máy biến dòng điện (TI/CT)

B. Máy biến dòng điện (TI/CT), máy biến điện áp (TU/VT) và công tơ/điện kế.

- C. Thiết bị đo lường trung áp MOF

- D. Máy biến điện áp (TU/VT)

Câu 229: Thời điểm thanh toán tiền mua công suất phản kháng là thời gian nào?

- A. Thanh toán hàng tháng.
- B. Thanh toán trước kỳ tiền mua điện năng tác dụng.

C. Thanh toán cùng kỳ với tiền mua điện năng tác dụng.

- D. Thanh toán sau khi thanh toán tiền mua điện năng tác dụng.

Câu 230: Thời gian ký kết hợp đồng mua bán điện, nghiệm thu và đóng điện đối với khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp là bao nhiêu ngày?

- A. Không quá 3 ngày làm việc
- B. Không quá 4 ngày làm việc

C. Không quá 5 ngày làm việc

- D. Không quá 6 ngày làm việc

Câu 231: Thời gian thực hiện cấp điện theo yêu cầu mua điện của Khách hàng 01 pha thuộc khu vực nông thôn từ lưới điện hạ áp

- A. Không quá 02 ngày làm việc
- B. Không quá 03 ngày làm việc

C. Không quá 05 ngày làm việc

- D. Không quá 07 ngày làm việc

Câu 232: Thời gian thực hiện cấp điện theo yêu cầu mua điện của Khách hàng 01 pha thuộc khu vực thành phố, thị xã, thị trấn từ lưới điện hạ áp

- A. Không quá 02 ngày làm việc.
- B. Không quá 03 ngày làm việc.**

- C. Không quá 05 ngày làm việc.

- D. Không quá 07 ngày làm việc.

Câu 233: Thời gian thực hiện cấp điện theo yêu cầu mua điện của Khách hàng 01, 03 pha phải dựng thêm cột

- A. Không quá 02 ngày làm việc

B. Không quá 03 ngày làm việc

C. Không quá 05 ngày làm việc

D. Không quá 07 ngày làm việc

Câu 234: Thời gian thực hiện cấp điện theo yêu cầu mua điện của Khách hàng 01, 03 pha phải hạ ngầm dây dẫn

A. Không quá 3 ngày làm việc

B. Không quá 5 ngày làm việc

C. Không quá 7 ngày làm việc

D. Không quá 9 ngày làm việc

Câu 235: Thời gian thực hiện cấp điện theo yêu cầu mua điện của Khách hàng 01, 03 pha phải lắp đặt TI

A. Không quá 02 ngày làm việc

B. Không quá 03 ngày làm việc

C. Không quá 05 ngày làm việc

D. Không quá 07 ngày làm việc

Câu 236: Thời gian thực hiện cấp điện theo yêu cầu mua điện của Khách hàng 03 pha thuộc khu vực nông thôn từ lưới điện hạ áp

A. Không quá 02 ngày làm việc

B. Không quá 03 ngày làm việc

C. Không quá 05 ngày làm việc

D. Không quá 07 ngày làm việc

Câu 237: Thời gian thực hiện cấp điện theo yêu cầu mua điện của Khách hàng 03 pha thuộc khu vực thành phố, thị xã, thị trấn từ lưới điện hạ áp

A. Không quá 02 ngày làm việc

B. Không quá 03 ngày làm việc

C. Không quá 05 ngày làm việc

D. Không quá 07 ngày làm việc

Câu 238: Thời gian thực hiện của Điện lực/Cty Điện lực về cấp điện theo yêu cầu mua điện từ lưới điện trung áp

A. Không quá 5 ngày làm việc

B. Không quá 7 ngày làm việc

C. Không quá 9 ngày làm việc

D. Không quá 10 ngày làm việc

Câu 239: Thời gian thực hiện đối với trường hợp chấm dứt HĐMBĐ:

A. Không quá 1 ngày làm việc

B. Không quá 2 ngày làm việc

C. Không quá 3 ngày làm việc

D. Không quá 4 ngày làm việc.

Câu 240: Thời gian thực hiện thay đổi công suất sử dụng điện của khách hàng đã có điện ở nông thôn?

A. Không quá 02 ngày làm việc

B. Không quá 03 ngày làm việc

C. Không quá 05 ngày làm việc

D. Không quá 07 ngày làm việc

Câu 241: Thời gian thực hiện thay đổi công suất sử dụng điện của khách hàng đã có điện ở thành phố, thị xã, thị trấn?

A. Không quá 02 ngày làm việc

B. Không quá 03 ngày làm việc

C. Không quá 05 ngày làm việc

D. Không quá 07 ngày làm việc

Câu 242: Thời gian thực hiện thay đổi công suất sử dụng điện của khách hàng đã có điện và có lắp đặt máy biến dòng điện (TI)?

A. Không quá 03 ngày làm việc

B. Không quá 05 ngày làm việc

C. Không quá 07 ngày làm việc

D. Không quá 09 ngày làm việc

Câu 243: Thời gian từ khi tiếp nhận yêu cầu, khảo sát hiện trường, thỏa thuận đấu nối của khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp là bao nhiêu ngày?

A. Không quá 01 ngày làm việc

B. Không quá 2 ngày làm việc

C. Không quá 3 ngày làm việc

D. Không quá 4 ngày làm việc

Câu 244: Thời hạn của Hợp đồng dịch vụ bán lẻ điện năng

A. 03 năm

B. Tối đa là 03 năm

C. Tối thiểu là 05 năm

D. 01 năm

Câu 245: Thời hạn thanh toán tiền bồi thường thiệt hại và tiền phạt vi phạm Hợp đồng DVBLĐN

A. <10 ngày kể từ ngày bên thuê hoặc bên nhận làm dịch vụ phát hiện ra và thông báo cho bên kia về hành vi vi phạm nghĩa vụ của bên kia theo quy định của Hợp đồng này và giá trị bồi thường hoặc phạt bên vi phạm phải thanh toán cho bên bị vi phạm

B. ≤20 ngày kể từ ngày bên thuê hoặc bên nhận làm dịch vụ phát hiện ra và thông báo cho bên kia về hành vi vi phạm nghĩa vụ của bên kia theo quy định của Hợp đồng này và giá trị bồi thường hoặc phạt bên vi phạm phải thanh toán cho bên bị vi phạm

C. ≤30 ngày kể từ ngày bên thuê hoặc bên nhận làm dịch vụ phát hiện ra và thông báo cho bên kia về hành vi vi phạm nghĩa vụ của bên kia theo quy định của Hợp đồng này và giá trị bồi thường hoặc phạt bên vi phạm phải thanh toán cho bên bị vi phạm

D. ≤60 ngày kể từ ngày bên thuê hoặc bên nhận làm dịch vụ phát hiện ra và thông báo cho bên kia về hành vi vi phạm nghĩa vụ của bên kia theo quy định của Hợp đồng này và giá trị bồi thường hoặc phạt bên vi phạm phải thanh toán cho bên bị vi phạm

Câu 246: Thông tin niêm yết tại phòng GDKH

A. Tài liệu Luật Điện lực, các Nghị định, Thông tư về điện.

B. Quy định về biểu giá điện; quy định về ngừng giảm mức cung cấp điện

C. Hướng dẫn an toàn điện, Quy định cung cấp điện và các thông tin khác của EVN

D. Tất cả các câu trên

Câu 247: Thu, nộp, quyết toán tiền điện bao gồm các bộ phận nào?

- A. Quản lý hóa đơn và Tài chính kế toán
- B. Quản lý hóa đơn và Chấm xóa nợ

C. Quản lý hóa đơn, Tài chính kế toán và Chấm xóa nợ

- D. Tài chính kế toán và Chấm xóa nợ

Câu 248: Tiền dịch vụ trả cho bên nhận làm DVBLĐN bao gồm

A. Tiền dịch vụ do Bên nhận làm dịch vụ thực hiện nội dung các công việc trong hợp đồng đã ký kết; Các chi phí phát sinh ngoài hợp đồng do Bên nhận làm dịch vụ thực hiện các yêu cầu của Bên thuê dịch vụ, bao gồm: xăng xe, vé tàu xe; cước qua phà, đò; điện thoại.... (nếu có). Các chi phí này không vượt quá quy định hiện hành của Bộ Tài chính

B. Tiền dịch vụ do Bên nhận làm dịch vụ thực hiện nội dung các công việc trong hợp đồng đã ký kết

C. Tiền dịch vụ do Bên nhận làm dịch vụ thực hiện nội dung các công việc: ghi chỉ số, thu tiền điện;

D. Tiền dịch vụ do Bên nhận làm dịch vụ thực hiện nội dung các công việc trong hợp đồng đã ký kết; Các chi phí phát sinh ngoài hợp đồng do Bên nhận làm dịch vụ thực hiện các yêu cầu của Bên thuê dịch vụ, bao gồm: xăng xe, vé tàu xe; cước qua phà, đò; điện thoại.... (nếu có).

Câu 249: Tiền dịch vụ trả cho bên nhận làm DVBLĐN được hạch toán vào

A. Giá thành sản xuất kinh doanh điện; Chi phí thuê DVBLĐN được sử dụng từ quỹ tiền lương SXKD trong trường hợp các công việc (hoặc 1 phần công việc) thuê DVBLĐN đã được tính trong định mức lao động tổng hợp.

B. Giá thành sản xuất kinh doanh điện

C. Định mức lao động tổng hợp

D. Quỹ tiền lương của khối sản xuất kinh doanh điện

Câu 250: Tổ chức trung gian thu tiền điện

A. Là các tổ chức hoặc cá nhân ngoài Tập đoàn Điện lực Việt Nam, có chức năng cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán như ngân hàng, các tổ chức tài chính, các dịch vụ bán lẻ điện năng, các cửa hàng tiện ích, bưu cục... được Điện lực/Công ty Điện lực/Tổng công ty Điện lực ký kết hợp đồng ủy thác thu tiền điện.

B. Là các tổ chức liên kết với Tập đoàn Điện lực Việt Nam, có chức năng cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán như ngân hàng, các dịch vụ bán lẻ điện năng, các cửa hàng tiện ích, bưu cục...

C. Là các cá nhân ngoài Tập đoàn Điện lực Việt Nam, có chức năng cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán như ngân hàng, các tổ chức tài chính, các dịch vụ bán lẻ điện năng, các cửa hàng tiện ích, bưu cục...

D. Là các tổ chức ngoài Tập đoàn Điện lực Việt Nam, có chức năng cung cấp dịch vụ trung gian thanh toán như ngân hàng, các tổ chức tài chính, các dịch vụ bán lẻ điện năng, các cửa hàng tiện ích, bưu cục... được Điện lực/Công ty Điện lực/Tổng công ty Điện lực ký kết hợp đồng ủy thác thu tiền điện.

Câu 251: Tổng công ty Điện lực thực hiện thỏa thuận đầu nối những trường hợp nào?

- A. Khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp trở lên có tổng công suất trạm biến áp lớn hơn 10.000kVA.
- B. Khách hàng mua điện ở cấp điện áp 110 kV do Công ty lưới điện cao thế thuộc các TCTĐL quản lý.
- C. Khách hàng mua điện trực tiếp từ thanh cái các nhà máy điện có cấp điện áp \leq 110 kV (trừ các trường hợp thuộc thẩm quyền của EVN)..

D. Câu B và C là đúng.

Câu 252: Tổng giám đốc TCTĐL hoặc người được ủy quyền ký kết và thực hiện HĐMBĐ đối với

A. Khách hàng mua điện với cấp điện áp 110 kV (trừ trường hợp các khách hàng thuộc Công ty TNHH MTV, Công ty cổ phần Điện lực quản lý).

B. Khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có tổng công suất trạm biến áp tại một địa điểm mua điện > 2.000 kVA

C. Khách hàng mua điện cấp điện áp 110 kV, khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có công suất trạm biến áp tại một địa điểm mua điện > 2.000 kVA

D. Khách hàng mua điện từ lưới điện trung áp có tổng công suất trạm biến áp tại một địa điểm mua điện ≤ 2.000 kVA và khách hàng mua điện từ lưới điện hạ áp

Câu 253: Trách nhiệm của các Đơn vị Điện lực, Người đại diện phần vốn góp của EVN tại công ty con, công ty liên kết trong việc thực hiện QTKD

A. Hướng dẫn thực hiện quy trình Kinh doanh điện năng phù hợp với điều kiện kinh doanh tại các đơn vị và không trái với Bộ quy trình Kinh doanh

B. Các TCTĐL biên soạn giáo trình đào tạo, bồi huấn cho tất cả cán bộ, nhân viên trong đơn vị và tổ chức, cá nhân có liên quan

C. Bộ quy trình này là cơ sở để Người đại diện theo ủy quyền đối với phần vốn góp của EVN tại công ty con, công ty liên kết có ý kiến trong việc xây dựng và biểu quyết ban hành các quy định về kinh doanh điện năng của đơn vị mình. Trường hợp quy định, quy trình kinh doanh của Đơn vị có nội dung trái với quy định của Bộ quy trình này thì Người đại diện phần vốn góp theo ủy quyền của EVN tại Đơn vị đó phải báo cáo, xin ý kiến thỏa thuận của EVN trước khi biểu quyết ban hành

D. Cả 3 ý trên

Câu 254: Trách nhiệm của các Đơn vị Điện lực, Người đại diện phần vốn góp của EVN tại công ty con, công ty liên kết trong việc thực hiện QTKD

A. Tổ chức đào tạo, bồi huấn cho tất cả cán bộ, nhân viên trong đơn vị và tổ chức cá nhân có liên quan

B. Hằng năm, tổ chức bồi huấn, kiểm tra, sát hạch các nội dung của Bộ quy trình Kinh doanh điện năng cho cán bộ quản lý và công nhân viên trực tiếp làm công tác kinh doanh điện năng. Ngoài ra, các CBCNV thực hiện quy trình, làm việc trong điều kiện, môi trường mang điện cần được bồi huấn và sát hạch về an toàn điện

C. Hướng dẫn thực hiện Quy trình kinh doanh điện năng phù hợp với điều kiện kinh doanh tại các Đơn vị và không trái với Quy trình kinh doanh

D. Cả 3 ý trên

Câu 255: Trách nhiệm của EVN trong việc thực hiện QTKD

- A. Kiểm tra, giám sát hoạt động kinh doanh điện năng tại các Đơn vị
- B. Yêu cầu các Đơn vị định kỳ hoặc đột xuất báo cáo về tình hình triển khai thực hiện việc kinh doanh điện năng tại Đơn vị
- C. Giải quyết các kiến nghị, vướng mắc, khó khăn của Đơn vị trong quá trình tổ chức, triển khai thực hiện Bộ Quy trình Kinh doanh

D. Cả 3 ý trên

Câu 256: Trách nhiệm của EVN trong việc tổ chức thực hiện QTKD

- A. Kiểm tra, giám sát hoạt động kinh doanh điện năng tại các Đơn vị
- B. Yêu cầu các Đơn vị định kỳ hoặc đột xuất báo cáo về tình hình triển khai thực hiện việc kinh doanh điện năng tại Đơn vị
- C. Giải quyết các kiến nghị, vướng mắc, khó khăn của Đơn vị trong quá trình tổ chức, triển khai thực hiện Bộ Quy trình Kinh doanh

D. Cả 3 ý trên

Câu 257: Trách nhiệm kiểm tra, giám sát đánh giá chất lượng DVKH của lãnh đạo Điện lực

A. Hằng ngày, lãnh đạo Đơn vị trực tiếp kiểm tra và chỉ đạo giải quyết yêu cầu của khách hàng đã được cập nhật trên các phần mềm quản lý; Hằng tháng, Đơn vị Điện lực tổng hợp, phân tích, đánh giá kết quả giải quyết và kế hoạch nâng cao chất lượng trong tháng sau

B. Hằng ngày, lãnh đạo đơn vị phải trực tiếp kiểm tra và có ý kiến chỉ đạo giải quyết căn cứ và thông tin tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách hàng đã được cập nhật trên các phần mềm quản lý; tổng hợp, phân tích và đánh giá kết quả giải quyết, số yêu cầu của khách hàng còn tồn đọng và kế hoạch giải quyết trong tháng sau

C. Hằng tháng, lãnh đạo đơn vị phải trực tiếp kiểm tra và có ý kiến chỉ đạo giải quyết căn cứ và thông tin tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách hàng đã được cập nhật trên các phần mềm quản lý; Hằng tháng, đơn vị Điện lực phải tổng hợp, phân tích và đánh giá kết quả giải quyết, số yêu cầu của khách hàng còn tồn đọng và kế hoạch giải quyết trong tháng sau

D. Hằng năm, lãnh đạo đơn vị phải trực tiếp kiểm tra và có ý kiến chỉ đạo giải quyết căn cứ và thông tin tiếp nhận và xử lý yêu cầu của khách hàng đã được cập nhật trên các phần mềm quản lý; Đơn vị Điện lực phải tổng hợp, phân tích và đánh giá kết quả giải quyết, số yêu cầu của khách hàng còn tồn đọng và kế hoạch giải quyết trong tháng sau

Câu 258: Trách nhiệm về chi phí đầu tư đối với yêu cầu cấp điện từ lưới điện trung áp?

- A. Ngành điện chịu chi phí đầu tư hoàn toàn.
- B. Khách hàng tự chịu chi phí đầu tư.

C. Đơn vị điện lực và khách hàng phải thỏa thuận về trách nhiệm đầu tư công trình điện, kể cả TU, TI trong hệ thống đo đếm điện (trừ công tơ điện) và ghi rõ trong Hợp đồng đầu tư công trình điện giữa hai bên.

- D. Khách hàng và Đơn vị, mỗi bên chịu 50% chi phí.

Câu 259: Trình tự thực hiện chấm dứt HĐMBĐ:

- A. Ký và bàn giao Biên bản chấm dứt HĐMBĐ cho khách hàng sau khi hai bên đã hoàn thành việc thanh, quyết toán các khoản nợ.

B. Trường hợp không chấm dứt được HĐMBĐ do khách hàng bị phá sản, hoặc bởi những lý do bất khả kháng, Đơn vị Điện lực phải làm thủ tục gửi tòa án và các cơ quan nhà nước có liên quan để giải quyết theo quy định của pháp luật.

C. Cả A và B.

D. Tất cả đều sai

Câu 260: Trong hoạt động điện lực, bên bán điện có các quyền và nghĩa vụ theo quy định của Luật Điện lực, đó là:

A. Các quyền và nghĩa vụ của đơn vị truyền tải điện.

B. Các quyền và nghĩa vụ của đơn vị phân phối điện.

C. Các quyền và nghĩa vụ của đơn vị bán lẻ điện, đơn vị điều độ hệ thống điện quốc gia.

D. Các Quyền và nghĩa vụ của đơn vị tư vấn chuyên ngành điện lực

Câu 261: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam áp dụng cho các đối tượng nào

A. Khách hàng có yêu cầu sử dụng dịch vụ điện; Tập đoàn Điện lực Việt Nam, Tổng công ty Điện lực, Công ty Điện lực, Điện lực và các đơn vị có liên quan thuộc Tập đoàn Điện lực Việt Nam

B. Tập đoàn Điện lực Việt Nam, Tổng công ty Điện lực, Công ty Điện lực, Điện lực và các đơn vị có liên quan thuộc Tập đoàn Điện lực Việt Nam

C. Khách hàng có yêu cầu sử dụng dịch vụ điện; Tập đoàn Điện lực Việt Nam, Tổng công ty Điện lực, Công ty Điện lực

D. Khách hàng có yêu cầu sử dụng dịch vụ điện

Câu 262: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam bao gồm các dịch vụ nào

A. Dịch vụ cung cấp điện mới

B. Dịch vụ trong quá trình thực hiện hợp đồng mua bán điện

C. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng

D. Cả 3 ý trên

Câu 263: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam quy định khách hàng mua điện ngắn hạn ngoài sinh hoạt là gì

A. Khách hàng mua điện ngoài sinh hoạt có thời hạn sử dụng ít hơn 12 tháng

B. Khách hàng mua điện ngoài sinh hoạt có thời hạn sử dụng tối thiểu 12 tháng

C. Khách hàng mua điện ngoài sinh hoạt có thời hạn sử dụng ít hơn 06 tháng

D. Khách hàng mua điện ngoài sinh hoạt có thời hạn sử dụng ít hơn 05 năm

Câu 264: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, các cấp điện áp mua điện từ lưới cao áp bao gồm?

A. 110 kV

B. 220 kV

C. Siêu cao áp 500 kV

D. Cả 3 ý trên

Câu 265: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, các cấp điện áp mua điện từ lưới trung áp bao gồm?

A. 6kV, 10kV

- B. 15 kV
- C. 22 kV, 35 kV

D. Cả 3 ý trên

Câu 266: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, các dịch vụ trong việc giải đáp kiến nghị cho khách hàng bao gồm?

- A. Mật điện; Thủ tục cấp điện; Giá bán điện; Hóa đơn tiền điện
- B. Ghi chỉ số công tơ; Thông tin về thiết bị đo đếm
- C. Các loại chi phí; Thái độ của CBNV ngành điện; Các vấn đề liên quan đến cung cấp điện và sử dụng điện

D. Cả 3 ý trên

Câu 267: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, các dịch vụ trong việc tra cứu thông tin của khách hàng bao gồm?

- A. Lịch ngừng giảm cung cấp điện; Thủ tục cấp điện; Thủ tục liên quan đến HĐMBĐ
- B. Chỉ số công tơ, hóa đơn tiền điện; Nợ tiền điện
- C. Điểm thu và hình thức thu tiền điện; tra cứu khác

D. Cả 3 ý trên

Câu 268: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, các dịch vụ trong việc tư vấn sử dụng điện cho khách hàng bao gồm?

- A. Lựa chọn dây dẫn điện, thiết bị điện trong gia đình
- B. Sử dụng điện an toàn
- C. Sử dụng điện tiết kiệm hiệu quả

D. Cả 3 ý trên

Câu 269: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, các dịch vụ trong việc tư vấn thiết kế, xây dựng, nghiệm thu, bảo trì/bảo dưỡng, vận hành công trình điện cho khách hàng bao gồm?

- A. Lắp đặt dây dẫn từ sau công tơ đến nhà Khách hàng
- B. Thiết kế, xây lắp công trình điện; Nghiệm thu công trình điện
- C. Bảo trì/Bảo dưỡng công trình điện; Vận hành công trình điện

D. Cả 3 ý trên

Câu 270: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, các hình thức thanh toán tiền điện bao gồm?

- A. Ủy nhiệm thu/Ủy nhiệm chi; Trích nợ tự động
- B. Tại quầy của Ngân hàng/ĐL/CTĐL; Qua máy ATM/Internet Banking/Mobile Banking/SMS Banking
- C. Qua các Tổ chức trung gian thanh toán; Các hình thức khác được thỏa thuận trong HĐMBĐ

D. Cả 3 ý trên

Câu 271: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, các yêu cầu cung cấp dịch vụ của khách hàng được tiếp nhận

qua các hình thức nào?

- A. Giao dịch trực tuyến điện tử tại chuyên mục “Chăm sóc khách hàng” trên Website của TT.CSKH
- B. Gửi Email, fax, gọi điện thoại, gửi bưu điện và các tiện ích khác theo địa chỉ được niêm yết tại P.GDKH và trên Website
- C. Khách hàng trực tiếp đến P.GDKH của ĐL/CTĐL

D. Cả 3 ý trên

Câu 272: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, cam kết cung cấp dịch vụ cho khách hàng là:

- A. Đáp ứng mọi yêu cầu cung cấp dịch vụ điện hợp pháp của Khách hàng, đúng chất lượng công bố, đúng nội dung và thời gian yêu cầu
- B. Thực hiện theo “cơ chế 01 cửa” từ khi tiếp nhận đến kết thúc dịch vụ, Khách hàng đến địa điểm giao dịch không quá 01 lần
- C. Đơn giản, thuận tiện, công khai, dễ kiểm tra, giám sát

D. Cả 3 ý trên

Câu 273: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, giá trị và thời hạn bảo lãnh/đặt cọc khi mua điện ngắn hạn hạ áp

A. Giá trị đặt cọc/bảo lãnh được xác định bằng số tiền điện theo số ngày đề nghị mua điện hoặc bằng số tiền điện tương ứng với lượng điện dự kiến tiêu thụ trong 1,5 tháng; Thời hạn bảo lãnh bằng thời hạn của HĐMBĐ cộng thêm 10 ngày làm việc.

B. Giá trị đặt cọc/bảo lãnh được xác định bằng số tiền điện theo số ngày đề nghị mua điện hoặc bằng số tiền điện tương ứng với lượng điện dự kiến tiêu thụ trong 03 tháng; Thời hạn bảo lãnh bằng thời hạn của HĐMBĐ cộng thêm 10 ngày làm việc.

C. Giá trị đặt cọc/bảo lãnh được xác định bằng số tiền điện theo số ngày đề nghị mua điện hoặc bằng số tiền điện tương ứng với lượng điện dự kiến tiêu thụ trong 1,5 tháng; Thời hạn bảo lãnh bằng thời hạn của HĐMBĐ cộng thêm 15 ngày làm việc.

D. Giá trị đặt cọc/bảo lãnh được xác định bằng số tiền điện theo số ngày đề nghị mua điện hoặc bằng số tiền điện tương ứng với lượng điện dự kiến tiêu thụ trong 03 tháng; Thời hạn bảo lãnh bằng thời hạn của HĐMBĐ cộng thêm 15 ngày làm việc.

Câu 274: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khách hàng được miễn phí các chi phí khi đối với các dịch vụ nào trong quá trình thực hiện HĐMBĐ?

A. Thay đổi mục đích sử dụng điện; Thay đổi định mức sử dụng điện; Thay đổi chủ thể HĐMBĐ; Kiểm tra công tơ và thiết bị đo đếm; Thay đổi thông tin đã đăng ký; Thay đổi hình thức thanh toán tiền điện; Xử lý báo mất điện do ngừng giảm cung cấp điện có kế hoạch; Gia hạn, chấm dứt HĐMBĐ

B. Thay đổi mục đích sử dụng điện; Thay đổi định mức sử dụng điện; Thay đổi chủ thể HĐMBĐ; Kiểm tra, kiểm định công tơ và thiết bị đo đếm;

C. Thay đổi thông tin đã đăng ký; Thay đổi hình thức thanh toán tiền điện; Xử lý báo mất điện do ngừng giảm cung cấp điện do sự cố thuộc tài sản khách hàng; Gia hạn, chấm dứt HĐMBĐ

D. Báo mất điện

Câu 275: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực

Quốc gia Việt Nam, khi có yêu cầu mua điện từ lưới 110kV do các Công ty trách nhiệm hữu hạn một thành viên liên quản lý, khách hàng cần hệ bộ phận nào?

A. Phòng Kinh doanh của Công ty TNHH MTV Điện lực

B. Ban Kinh doanh của TCTĐL

C. Ban Kinh doanh của EVN

D. Trung tâm Chăm sóc khách hàng TCTĐL

Câu 276: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi có yêu cầu mua điện từ lưới 110kV do TCTĐL quản lý, khách hàng cần liên hệ bộ phận nào?

A. Phòng Kinh doanh của Công ty TNHH MTV Điện lực

B. Ban Kinh doanh của TCTĐL

C. Ban Kinh doanh của EVN

D. Trung tâm Chăm sóc khách hàng TCTĐL

Câu 277: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi có yêu cầu mua điện từ lưới từ lưới điện truyền tải (110kV, 220kV, 500kV), khách hàng cần liên hệ bộ phận nào?

A. Phòng Kinh doanh của Công ty TNHH MTV Điện lực

B. Ban Kinh doanh của TCTĐL

C. Ban Kinh doanh của EVN

D. Trung tâm Chăm sóc khách hàng TCTĐL

Câu 278: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi cung cấp dịch vụ cấp điện trung áp, thời gian giải quyết thủ tục của ĐL/CTĐL

A. Không quá 07 ngày làm việc

B. Không quá 10 ngày làm việc

C. Không quá 07 ngày

D. Không quá 10 ngày

Câu 279: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi cung cấp dịch vụ cấp điện trung áp, trách nhiệm chi phí của ĐL/CTĐL

A. Từ lưới điện đến điểm đấu nối đã thỏa thuận và thiết bị đo đếm

B. Từ điểm đấu nối đã thỏa thuận đến địa điểm sử dụng điện của Khách hàng

C. Từ lưới điện đến địa điểm sử dụng điện của khách hàng

D. Khách hàng chịu toàn bộ chi phí

Câu 280: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi cung cấp dịch vụ cấp điện trung áp, trách nhiệm chi phí của khách hàng

A. Từ lưới điện đến điểm đấu nối đã thỏa thuận và thiết bị đo đếm

B. Từ điểm đấu nối đã thỏa thuận đến địa điểm sử dụng điện của Khách hàng

C. Từ lưới điện đến địa điểm sử dụng điện của khách hàng

D. Điện lực chịu toàn bộ chi phí

Câu 281: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi khách hàng yêu cầu cấp điện trở lại, thời gian giải quyết

của Điện lực là bao lâu?

A. Không quá 02 giờ đối với khu vực thành thị; Không quá 08 giờ đối với khu vực nông thôn

- B. Không quá 02 giờ
- C. Không quá 08 giờ
- D. Không quá 03 ngày làm việc

Câu 282: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi khách hàng yêu cầu chuyển sử dụng điện từ ngoài sinh hoạt phải thay đổi giá bán điện, thời gian giải quyết của Điện lực là bao lâu?

- A. Không quá 01 ngày làm việc
- B. Không quá 03 ngày làm việc**
- C. Không quá 05 ngày làm việc
- D. Không quá 07 ngày làm việc

Câu 283: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi khách hàng yêu cầu gia hạn, chấm dứt HĐMBĐ, thời gian giải quyết của Điện lực là bao lâu?

- A. Gia hạn HĐMBĐ: 01 ngày làm việc; Chấm dứt HĐMBĐ: 02 ngày làm việc

B. Gia hạn HĐMBĐ: Không quá 01 ngày làm việc; Chấm dứt HĐMBĐ: Không quá 02 ngày làm việc

C. Gia hạn HĐMBĐ: Không quá 01 ngày; Chấm dứt HĐMBĐ: Không quá 02 ngày

- D. Gia hạn HĐMBĐ: 01 ngày; Chấm dứt HĐMBĐ: 02 ngày

Câu 284: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi khách hàng yêu cầu kiểm định hệ thống đo đếm, thời gian giải quyết là bao lâu?

A. Tổ chức kiểm định độc lập thực hiện, không quá 15 ngày làm việc

B. Không quá 01 ngày làm việc (đối với công tơ); Không quá 03 ngày làm việc (đối với máy biến dòng/máy biến điện áp)

- C. Không quá 03 ngày làm việc

D. Không quá 02 ngày làm việc (Khách hàng sử dụng điện sinh hoạt); Không quá 03 ngày làm việc (Khách hàng sử dụng điện ngoài sinh hoạt)

Câu 285: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi khách hàng yêu cầu kiểm tra hệ thống đo đếm, thời gian giải quyết của Điện lực là bao lâu?

A. Không quá 01 ngày làm việc (đối với công tơ); Không quá 03 ngày làm việc (đối với máy biến dòng/máy biến điện áp)

- B. Không quá 03 ngày làm việc

C. Không quá 02 ngày làm việc (Khách hàng sử dụng điện sinh hoạt); Không quá 03 ngày làm việc (Khách hàng sử dụng điện ngoài sinh hoạt)

- D. Không quá 01 ngày làm việc

Câu 286: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi khách hàng yêu cầu mua điện sinh hoạt hạ áp (01, 03 pha), trách nhiệm chi phí của ĐL/CTĐL:

A. Từ sau áp tô mát bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của Khách hàng

B. Từ lưới điện đến công tơ và aptomat bảo vệ (ngay sau công tơ)

C. Từ lưới điện đến sau áp tô mát bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của Khách hàng

D. Điện lực/CTĐL không chịu một chi phí nào

Câu 287: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi khách hàng yêu cầu thay đổi chủ thể HĐMBĐ, thời gian giải quyết của Điện lực là bao lâu?

A. Không quá 02 ngày làm việc

B. Không quá 03 ngày làm việc

C. Không quá 02 ngày làm việc (Khách hàng sử dụng điện sinh hoạt); Không quá 03 ngày làm việc (Khách hàng sử dụng điện ngoài sinh hoạt)

D. Không quá 07 ngày làm việc

Câu 288: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi khách hàng yêu cầu thay đổi định mức sử dụng điện, thời gian giải quyết của Điện lực là bao lâu?

A. Không quá 01 ngày làm việc

B. Không quá 03 ngày làm việc

C. Không quá 05 ngày làm việc

D. Không quá 07 ngày làm việc

Câu 289: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi khách hàng yêu cầu thay đổi hình thức thanh toán tiền điện, thời gian giải quyết của Điện lực là bao lâu?

A. Ngay sau khi tiếp nhận yêu cầu

B. Không quá 01 ngày làm việc

C. Ngay sau khi tiếp nhận yêu cầu nhưng không quá 01 ngày làm việc; Trường hợp phải ký phụ lục HĐMBĐ không quá 02 ngày làm việc

D. Không quá 02 ngày làm việc

Câu 290: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi khách hàng yêu cầu thay đổi mục đích sử dụng điện từ ngoài sinh hoạt sang sinh hoạt, thời gian giải quyết của Điện lực là bao lâu?

A. Không quá 01 ngày làm việc

B. Không quá 03 ngày làm việc

C. Không quá 05 ngày làm việc

D. Không quá 07 ngày làm việc

Câu 291: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi khách hàng yêu cầu thay đổi mục đích sử dụng điện từ sinh hoạt sang ngoài sinh hoạt, thời gian giải quyết của Điện lực là bao lâu?

A. Không quá 01 ngày làm việc

B. Không quá 03 ngày làm việc

C. Không quá 05 ngày làm việc

D. Không quá 07 ngày làm việc

Câu 292: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi khách hàng yêu cầu thay đổi thông tin đã đăng ký, thời gian giải quyết của Điện lực là bao lâu?

A. Ngay sau khi tiếp nhận yêu cầu nhưng không quá 01 ngày làm việc; Trường hợp phải ký phụ lục HĐMBĐ không quá 02 ngày làm việc

B. Ngay sau khi tiếp nhận yêu cầu nhưng không quá 01 ngày làm việc

C. Ngay sau khi tiếp nhận yêu cầu

D. Không quá 02 ngày làm việc

Câu 293: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi khách hàng yêu cầu thay đổi vị trí thiết bị đo đếm, thời gian giải quyết của Điện lực là bao lâu?

A. Không quá 07 ngày làm việc

B. Thành phố/thị xã/thị trấn: không quá 03 ngày làm việc; Nông thôn: không quá 05 ngày làm việc; Nếu phải lắp máy biến dòng: không quá 07 ngày làm việc

C. Không quá 07 ngày

D. Thành phố/thị xã/thị trấn: không quá 03 ngày làm việc; Nông thôn: không quá 05 ngày làm việc

Câu 294: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi khách hàng yêu cầu xử lý báo mất điện do sự cố, thời gian giải quyết của Điện lực là bao lâu?

A. Không quá 02 giờ

B. Không quá 08 giờ

C. Không quá 01 ngày làm việc

D. Không quá 02 giờ đối với khu vực thành thị; Không quá 08 giờ đối với khu vực nông thôn

Câu 295: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi thay đổi công suất sử dụng điện/thay đổi loại công tơ 01, 03 pha đối với khách hàng SX,KD,DV có $P_{max} \geq 40kW$, khách hàng cần cung cấp các giấy tờ gì?

A. Giấy đề nghị

B. Bảng kê thiết bị điện sử dụng

C. Bản đăng ký biểu đồ phụ tải

D. Cả 3 ý trên

Câu 296: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi thay đổi công suất sử dụng điện/thay đổi loại công tơ 01, 03 pha đối với lưới hạ áp, trách nhiệm chi phí của khách hàng?

A. Từ sau áp tô mát bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của Khách hàng

B. Từ điểm đầu nối đến địa điểm sử dụng điện của Khách hàng

C. Khách hàng chịu toàn bộ chi phí

D. Điện lực chịu toàn bộ chi phí

Câu 297: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi thay đổi công suất sử dụng điện/thay đổi loại công tơ 01,

03 pha đối với lưới trung áp, trách nhiệm chi phí của khách hàng?

A. Từ sau áp tô mát bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của Khách hàng

B. Từ điểm đấu nối đến địa điểm sử dụng điện của Khách hàng

C. Khách hàng chịu toàn bộ chi phí

D. Điện lực chịu toàn bộ chi phí

Câu 298: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi thay đổi công suất sử dụng điện/thay đổi loại công tơ 01, 03 pha, thời gian giải quyết của ĐL/CTĐL là bao lâu?

A. Không quá 07 ngày làm việc

B. Thành phố/thị xã/thị trấn: không quá 03 ngày làm việc; Nông thôn: không quá 05 ngày làm việc; Nếu phải lắp máy biến dòng: không quá 07 ngày làm việc

C. Nông thôn: không quá 03 ngày làm việc; Thành phố/thị xã/thị trấn: không quá 05 ngày làm việc; Nếu phải lắp máy biến dòng: không quá 07 ngày làm việc

D. Thành phố/thị xã/thị trấn: không quá 03 ngày làm việc; Nông thôn: không quá 05 ngày làm việc

Câu 299: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu cung cấp dịch vụ cấp điện sinh hoạt (01, 03 pha) hạ áp khu vực thành phố, thị xã, thị trấn, thời gian giải quyết của ĐL/CTĐL trong bao lâu

A. 03 ngày

B. 03 ngày làm việc

C. Không quá 03 ngày

D. Không quá 03 ngày làm việc

Câu 300: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu cung cấp dịch vụ, khách hàng cần cung cấp các loại giấy tờ nào

A. Khách hàng chỉ cần cung cấp 01 bản phô tô hoặc bản chụp giấy tờ liên quan đến loại hình dịch vụ yêu cầu

B. Khách hàng cần cung cấp 01 bản sao có công chứng giấy tờ liên quan đến loại hình dịch vụ yêu cầu

C. Khách hàng chỉ cần cung cấp 02 bản phô tô hoặc bản chụp giấy tờ liên quan đến loại hình dịch vụ yêu cầu

D. Khách hàng cần cung cấp 02 bản sao có công chứng giấy tờ liên quan đến loại hình dịch vụ yêu cầu

Câu 301: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu mua điện ngắn hạn ngoài sinh hoạt (01, 03 pha) hạ áp, giấy tờ khách hàng cần cung cấp là:

A. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ

B. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Sổ hộ khẩu/sổ tạm trú/xác nhận công an quản lý trên địa bàn của các hộ dùng chung; Giấy ủy quyền có chữ ký của các hộ dùng chung

C. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Giấy cam kết thanh toán hết nợ tiền điện với chủ HĐMBĐ đang dùng chung

D. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện; Giấy bảo lãnh của ngân hàng hoặc đặt cọc

Câu 302: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu mua điện ngắn hạn ngoài sinh hoạt (01, 03 pha) hạ áp, giấy tờ khách hàng cần cung cấp là:

A. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức)

B. Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện

C. Giấy bảo lãnh của Ngân hàng hoặc đặt cọc

D. Cả 3 ý trên

Câu 303: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu mua điện sinh hoạt hạ áp (01, 03 pha) có công suất lớn nhất ≤ 40 kW, giấy tờ khách hàng cần cung cấp là:

A. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ

B. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Sổ hộ khẩu/sổ tạm trú/xác nhận công an quản lý trên địa bàn của các hộ dùng chung; Giấy ủy quyền có chữ ký của các hộ dùng chung

C. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Giấy cam kết thanh toán hết nợ tiền điện với chủ HĐMBĐ đang dùng chung

D. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện;

Câu 304: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu mua điện sinh hoạt hạ áp (01, 03 pha) có công suất lớn nhất ≤ 40 kW, giấy tờ khách hàng cần cung cấp là:

A. Giấy đề nghị mua điện

B. Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ

C. Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện

D. Cả 3 ý trên

Câu 305: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu mua điện sinh hoạt hạ áp (01, 03 pha) có công suất lớn nhất ≥ 40 kW, giấy tờ khách hàng cần cung cấp là:

A. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ

B. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Sổ hộ khẩu/sổ tạm trú/xác nhận công

an quản lý trên địa bàn của các hộ dùng chung; Giấy ủy quyền có chữ ký của các hộ dùng chung

C. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Giấy cam kết thanh toán hết nợ tiền điện với chủ HĐMBĐ đang dùng chung

D. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện; Bản đăng ký biểu đồ phụ tải. (Trường hợp khách hàng sản xuất, kinh doanh dịch vụ)

Câu 306: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu mua điện sinh hoạt hạ áp (01, 03 pha) có lắp dựng thêm máy biến dòng điện, thời gian giải quyết của ĐL/CTĐL trong bao lâu

- A. 07 ngày
- B. 07 ngày làm việc
- C. Không quá 07 ngày

D. Không quá 07 ngày làm việc

Câu 307: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu mua điện sinh hoạt hạ áp (01, 03 pha) khu vực nông thôn, thời gian giải quyết của ĐL/CTĐL trong bao lâu

- A. 05 ngày
- B. 05 ngày làm việc
- C. Không quá 05 ngày

D. Không quá 05 ngày làm việc

Câu 308: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu mua điện sinh hoạt hạ áp (01, 03 pha) sử dụng chung công tơ, giấy tờ khách hàng cần cung cấp là:

A. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ

B. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Sổ hộ khẩu/sổ tạm trú/xác nhận công an quản lý trên địa bàn của các hộ dùng chung; Giấy ủy quyền có chữ ký của các hộ dùng chung

C. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Giấy cam kết thanh toán hết nợ tiền điện với chủ HĐMBĐ đang dùng chung

D. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện; Bản đăng ký biểu đồ phụ tải. (Trường hợp khách hàng sản xuất, kinh doanh dịch vụ)

Câu 309: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu mua điện sinh hoạt hạ áp (01, 03 pha) sử dụng chung công tơ, giấy tờ khách hàng cần cung cấp là:

A. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ

- B. Sổ hộ khẩu/sổ tạm trú/xác nhận công an quản lý trên địa bàn của các hộ dùng chung
- C. Giấy ủy quyền có chữ ký của các hộ dùng chung

D. Cả 3 ý trên

Câu 310: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu mua điện sinh hoạt hạ áp (01, 03 pha), giấy tờ khách hàng cần cung cấp là:

A. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ

B. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Sổ hộ khẩu/sổ tạm trú/xác nhận công an quản lý trên địa bàn của các hộ dùng chung; Giấy ủy quyền có chữ ký của các hộ dùng chung

C. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Giấy cam kết thanh toán hết nợ tiền điện với chủ HĐMBĐ đang dùng chung

D. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện; Bản đăng ký biểu đồ phụ tải. (Trường hợp khách hàng sản xuất, kinh doanh dịch vụ)

Câu 311: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu mua điện sinh hoạt hạ áp (01, 03 pha), khách hàng cần cung cấp các loại giấy tờ nào

- A. Giấy đề nghị mua điện
- B. Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức)
- C. Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ

D. Cả 3 ý trên

Câu 312: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu mua điện sinh hoạt hạ áp (01, 03 pha), trách nhiệm chi phí của khách hàng:

A. Từ sau áp tô mát bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của Khách hàng

- B. Từ lưới điện đến công tơ và aptomat bảo vệ (ngay sau công tơ)
- C. Từ lưới điện đến sau áp tô mát bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của Khách hàng
- D. Khách hàng không chịu một chi phí nào

Câu 313: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu mua điện sinh hoạt hạ áp (01, 03 pha) hạ áp có công suất lớn nhất $\geq 40kW$, giấy tờ khách hàng cần cung cấp là:

- A. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức)
- B. Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện
- C. Bản đăng ký biểu đồ phụ tải. (Trường hợp khách hàng sản xuất, kinh doanh dịch vụ)

D. Cả 3 ý trên

Câu 314: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu mua điện sinh hoạt trung áp, khách hàng cần cung cấp các loại giấy tờ nào:

A. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Thông tin đăng ký đấu nối

B. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện; Thông tin đăng ký đấu nối

C. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Thông tin đăng ký đấu nối; Giấy phép hoạt động Điện lực

D. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện; Bản đăng ký biểu đồ phụ tải. (Trường hợp khách hàng sản xuất, kinh doanh dịch vụ)

Câu 315: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu mua điện sinh hoạt trung áp, khách hàng cần cung cấp các loại giấy tờ nào:

A. Giấy đề nghị mua điện

B. Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ

C. Thông tin đăng ký đấu nối

D. Cả 3 ý trên

Câu 316: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu mua điện trung áp của khách hàng mua buôn điện nông thôn, khách hàng cần cung cấp các loại giấy tờ nào:

A. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức).

B. Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Thông tin đăng ký đấu nối

C. Giấy phép hoạt động Điện lực (trường hợp mua buôn điện có công suất lớn hơn 50kVA)

D. Cả 3 ý trên

Câu 317: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu mua điện trung áp của khách hàng mua buôn điện nông thôn, khách hàng cần cung cấp các loại giấy tờ nào:

A. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Thông tin đăng ký đấu nối

B. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện; Thông tin đăng ký đấu nối

C. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Thông tin đăng ký đấu nối; Giấy phép hoạt động Điện lực (trường hợp mua buôn điện có công suất lớn hơn

50kVA)

D. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện; Bản đăng ký biểu đồ phụ tải. (Trường hợp khách hàng sản xuất, kinh doanh dịch vụ)

Câu 318: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu mua điện trung áp ngoài sinh hoạt công suất đến 2.000kVA do khách hàng đầu tư công trình điện không bao gồm hạng mục nào?

A. Xác nhận sự phù hợp Quy hoạch điện

B. Thỏa thuận vị trí cột/trạm điện, hành lang lưới điện và Cấp phép thi công xây dựng công trình điện cấp

C. Xác nhận kế hoạch bảo vệ môi trường

D. Thi công xây dựng công trình điện

Câu 319: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu mua điện trung áp ngoài sinh hoạt công suất đến 2.000kVA do khách hàng đầu tư công trình điện, thời gian thực hiện của hạng mục xác nhận kế hoạch bảo vệ môi trường được quy định là bao lâu?

A. Không quá 02 ngày làm việc

B. Không quá 05 ngày làm việc

C. Không quá 07 ngày làm việc

D. Không quy định thời gian

Câu 320: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu mua điện trung áp ngoài sinh hoạt công suất đến 2.000kVA, khách hàng cần cung cấp các loại giấy tờ nào:

A. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức).

B. Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện

C. Thông tin đăng ký đấu nối

D. Cả 3 ý trên

Câu 321: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu mua điện trung áp ngoài sinh hoạt công suất đến 2.000kVA, khách hàng cần cung cấp các loại giấy tờ nào:

A. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Thông tin đăng ký đấu nối

B. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện; Thông tin đăng ký đấu nối

C. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Thông tin đăng ký đấu nối; Giấy phép hoạt động Điện lực

D. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện; Bản đăng ký biểu đồ phụ tải. (Trường hợp khách hàng sản xuất, kinh doanh dịch vụ)

Câu 322: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu mua điện trung áp ngoài sinh hoạt công suất lớn hơn 2.000kVA, khách hàng cần cung cấp các loại giấy tờ nào:

- A. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức).
- B. Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện
- C. Thông tin đăng ký đấu nối

D. Cả 3 ý trên

Câu 323: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu mua điện trung áp ngoài sinh hoạt công suất lớn hơn 2.000kVA, khách hàng cần cung cấp các loại giấy tờ nào:

- A. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Thông tin đăng ký đấu nối

B. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện; Thông tin đăng ký đấu nối

- C. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Thông tin đăng ký đấu nối; Giấy phép hoạt động Điện lực

- D. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện; Bản đăng ký biểu đồ phụ tải. (Trường hợp khách hàng sản xuất, kinh doanh dịch vụ)

Câu 324: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu tách công tơ dùng chung, giấy tờ khách hàng cần cung cấp là:

- A. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ

- B. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Sổ hộ khẩu/sổ tạm trú/xác nhận công an quản lý trên địa bàn của các hộ dùng chung; Giấy ủy quyền có chữ ký của các hộ dùng chung

C. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Giấy cam kết thanh toán hết nợ tiền điện với chủ HĐMBĐ đang dùng chung

- D. Giấy đề nghị mua điện; Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ; Giấy tờ xác định mục đích sử dụng điện; Bản đăng ký biểu đồ phụ tải. (Trường hợp khách hàng sản xuất, kinh doanh dịch vụ)

Câu 325: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, khi yêu cầu tách công tơ dùng chung, giấy tờ khách hàng cần cung cấp là:

- A. Giấy đề nghị mua điện
- B. Giấy tờ tùy thân (cá nhân hoặc người đại diện hợp pháp của Tổ chức); Giấy tờ xác định chủ thể HĐMBĐ

C. Giấy cam kết thanh toán hết nợ tiền điện với chủ HĐMBĐ đang dùng chung chủ thể HĐMBĐ

D. Cả 3 ý trên

Câu 326: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, quyền lợi của khách hàng bao gồm?

A. Được yêu cầu cung cấp các dịch vụ điện trong Quy định này; Được miễn chi phí làm các thủ tục thực hiện dịch vụ cung cấp điện; Được cung cấp dịch vụ theo đúng nội dung và thời gian nêu trong Quy định này khi có đầy đủ hồ sơ.

B. Được quyền lựa chọn tổ chức/cá nhân cung cấp dịch vụ điện (Tư vấn thiết kế xây dựng, giám sát công trình điện...) thuộc trách nhiệm của Khách hàng, đảm bảo tiêu chuẩn kỹ thuật và an toàn điện

C. Bổ sung giấy tờ còn thiếu trong quá trình thực hiện dịch vụ cung cấp điện đến khi hoàn tất dịch vụ tại địa điểm yêu cầu của Khách hàng; Được kiểm tra, giám sát việc thực hiện các dịch vụ cung cấp điện nêu trong Quy định này

D. Cả 3 ý trên

Câu 327: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, tại một địa điểm mua điện, khách hàng mua điện sinh hoạt được ký kết bao nhiêu HĐMBĐ, lắp đặt bao nhiêu công tơ điện

A. 01 HĐMBĐ, lắp đặt 01 công tơ điện

B. 01 HĐMBĐ, lắp đặt nhiều công tơ điện

C. 01 HĐMBĐ, lắp đặt 02 công tơ điện

D. Tối đa 02 HĐMBĐ, lắp đặt 01 công tơ điện

Câu 328: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, thay đổi vị trí thiết bị đo đếm, trách nhiệm chi phí của khách hàng?

A. Từ sau áp tô mát bảo vệ (ngay sau công tơ) đến địa điểm sử dụng điện của Khách hàng

B. Từ điểm đấu nối đến địa điểm sử dụng điện của Khách hàng

C. Khách hàng chịu toàn bộ chi phí (trừ công tơ)

D. Điện lực chịu toàn bộ chi phí

Câu 329: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, tổng thời gian thực hiện cấp điện mới từ lưới điện trung áp đối với công trình điện do ĐL/CTĐL đầu tư

A. 07 ngày làm việc

B. 30 ngày làm việc

C. 13 ngày làm việc

D. 45 ngày

Câu 330: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, trách nhiệm của khách hàng bao gồm?

A. Hợp tác, phối hợp với đơn vị cung cấp dịch vụ trong quá trình cung cấp và sử dụng dịch vụ

B. Sử dụng điện an toàn, tiết kiệm, hiệu quả, đúng mục đích và đúng nội dung HĐMBĐ đã ký kết

C. Thực hiện các trách nhiệm khác theo các quy định của pháp luật

D. Cả 3 ý trên

Câu 331: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, trách nhiệm của TCTĐL/CTĐL/ĐL bao gồm?

A. Hướng dẫn đầy đủ các hồ sơ thủ tục khi tiếp nhận yêu cầu cung cấp dịch vụ của khách hàng. Tiếp nhận hồ sơ còn thiếu trong quá trình thực hiện đến trước khi kết thúc dịch vụ tại địa điểm yêu cầu dịch vụ của Khách hàng

B. Không được từ chối cấp điện khi Khách hàng đã có đủ hồ sơ theo yêu cầu, trừ trường hợp có văn bản của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền không cho phép cấp điện

C. Thực hiện đúng lịch đã hẹn với Khách hàng. Đảm bảo cung cấp dịch vụ điện đúng nội dung, đúng thời gian; Thỏa thuận và được sự chấp thuận của chủ sở hữu công trình điện, khi sử dụng tài sản lưới điện của chủ sở hữu, bán điện cho Khách hàng khác

D. Cả 3 ý trên

Câu 332: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, trình tự cấp điện mới từ lưới hạ áp:

A. Tiếp nhận yêu cầu → Liên hệ với khách hàng → Khảo sát, thỏa thuận vị trí và thời gian lắp đặt công tơ, bổ sung các giấy tờ còn thiếu (nếu có) → nghiệm thu, ký BB treo tháo thiết bị đo đếm, ký HĐMBĐ → Thực hiện dịch vụ lắp đặt sau công tơ vào nhà cho khách hàng (nếu có)

B. Tiếp nhận yêu cầu → Liên hệ với khách hàng → Khảo sát, thỏa thuận vị trí và thời gian lắp đặt công tơ → nghiệm thu, ký BB treo tháo thiết bị đo đếm, ký HĐMBĐ → Thực hiện dịch vụ lắp đặt sau công tơ vào nhà cho khách hàng (nếu có)

C. Tiếp nhận yêu cầu → Liên hệ với khách hàng → Khảo sát, thỏa thuận vị trí và thời gian lắp đặt công tơ, bổ sung các giấy tờ còn thiếu (nếu có) → ký HĐMBĐ → Thực hiện dịch vụ lắp đặt sau công tơ vào nhà cho khách hàng (nếu có)

D. Tiếp nhận yêu cầu → Liên hệ với khách hàng → Khảo sát, thỏa thuận vị trí và thời gian lắp đặt công tơ, bổ sung các giấy tờ còn thiếu (nếu có) → nghiệm thu, ký BB treo tháo thiết bị đo đếm, ký HĐMBĐ

Câu 333: Trong quy định về cung cấp các dịch vụ điện trong Tập đoàn Điện lực Quốc gia Việt Nam, trình tự thực hiện cấp điện mới từ lưới điện trung áp đối với công trình điện do ĐL/CTĐL đầu tư

A. (i) Tiếp nhận yêu cầu, khảo sát hiện trường, thỏa thuận điểm đấu nối và (ii) Ký kết HĐMBĐ như đối với khách hàng mua điện từ lưới điện hạ áp

B. (i) Tiếp nhận yêu cầu, khảo sát hiện trường, thỏa thuận điểm đấu nối và (ii) Ký kết HĐMBĐ như đối với khách hàng mua điện từ lưới điện hạ áp. Các bước còn lại ĐL/CTĐL tự thực hiện tuân thủ theo đúng qui định về đầu tư xây dựng cơ bản.

C. (i) Tiếp nhận yêu cầu, thỏa thuận điểm đấu nối và (ii) Ký kết HĐMBĐ như đối với khách hàng mua điện từ lưới điện hạ áp. Các bước còn lại ĐL/CTĐL tự thực hiện tuân thủ theo đúng qui định về đầu tư xây dựng cơ bản.

D. (i) Tiếp nhận yêu cầu, khảo sát hiện trường, thỏa thuận điểm đấu nối, thỏa thuận thiết kế và (ii) Ký kết HĐMBĐ như đối với khách hàng mua điện từ lưới điện hạ áp. Các bước còn lại ĐL/CTĐL tự thực hiện tuân thủ theo đúng qui định về đầu tư xây dựng cơ bản.

Câu 334: Trong trường hợp bất khả kháng, một trong 02 bên có văn bản đề nghị chấm dứt thực hiện Hợp đồng DVBLĐN trước bao lâu:

A. ≤15 ngày kể từ khi có sự kiện bất khả kháng

B. <15 ngày kể từ khi có sự kiện bất khả kháng. < 15 ngày kể từ ngày chấm dứt hợp đồng hai bên cùng có nghĩa vụ làm thủ tục để chấm dứt hợp đồng.

C. ≤ 07 ngày làm việc kể từ khi có sự kiện bất khả kháng. ≤ 07 làm việc ngày kể từ ngày chấm dứt hợp đồng hai bên cùng có nghĩa vụ làm thủ tục để chấm dứt hợp đồng.

D. Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi có sự kiện bất khả kháng.

Câu 335: Trong trường hợp ngừng, giảm mức cung cấp điện khẩn cấp thì thời gian thông báo đến khách hàng là:

A. Trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm thực hiện ngừng, giảm mức cung cấp điện khẩn cấp.

B. Trong vòng 12 giờ kể từ thời điểm thực hiện ngừng, giảm mức cung cấp điện khẩn cấp.

C. Trong vòng 24 giờ trước khi thực hiện ngừng, giảm mức cung cấp điện khẩn cấp.

D. Trong vòng 12 giờ trước khi thực hiện ngừng, giảm mức cung cấp điện khẩn cấp.

Câu 336: Trường hợp bên mua điện không trả tiền điện và đã được bên bán điện thông báo 02 lần thì Luật điện lực, Luật sửa đổi bổ sung quy định sau thời gian bao lâu kể từ ngày thông báo lần đầu tiên bên bán điện có quyền ngừng cấp điện?

A. 05 ngày.

B. 10 ngày.

C. 15 ngày.

D. 20 ngày

Câu 337: Trường hợp Đơn vị Điện lực và Khách hàng đã thoả thuận lùi thời gian thanh toán, nhưng khách hàng không thực hiện thanh toán theo thời điểm đã thoả thuận Đơn vị Điện lực sẽ thông báo cho khách hàng trước thời điểm ngừng giảm cung cấp điện trong thời gian bao lâu?

A. Ít nhất 24 giờ.

B. Ít nhất 36 giờ.

C. Ít nhất 48 giờ.

D. Ít nhất 12 giờ.

Câu 338: Trường hợp khách hàng cần thay đổi thời gian ngừng, giảm mức cung cấp điện nhưng không thể thay đổi kế hoạch đã duyệt, Đơn vị Điện lực thực hiện ngừng, giảm cung cấp điện theo kế hoạch nhưng phải thông báo lại cho khách hàng trước thời điểm ngừng giảm cung cấp điện và nêu rõ lý do trong thời gian nào?

A. Trước 12 giờ

B. Trước 24 giờ.

C. Trước 48 giờ.

D. Không cần thông báo.

Câu 339: Trường hợp khách hàng cần thay đổi thời gian ngừng, giảm mức cung cấp điện theo kế hoạch đã duyệt, cần thông nhất với Đơn vị Điện lực trước thời

điểm ngừng, giảm mức cung cấp điện bao lâu?

A. Ít nhất 24 giờ.

B. Ít nhất 48 giờ.

C. Ít nhất 12 giờ

D. Trong ngày làm việc.

Câu 340: Trường hợp Khách hàng sử dụng điện để bẫy, bắt động vật hoặc làm phương tiện bảo vệ, trừ trường hợp Sử dụng điện làm phương tiện bảo vệ trực tiếp, sau khi Biên bản vi phạm hành chính theo quy định, Đơn vị điện lực gửi thông báo ngừng cấp điện cho Khách hàng trước thời điểm ngừng cấp điện trong thời gian

A. ít nhất 12 giờ.

B. ít nhất 24 giờ.

C. ít nhất 28 giờ.

D. Ngay sau khi lập biên bản vi phạm.

Câu 341: Trường hợp Khách hàng thực hiện hành vi trộm cắp điện, Đơn vị điện lực thực hiện ngừng cấp điện trong thời gian

A. ít nhất 12 giờ.

B. ít nhất 24 giờ.

C. ít nhất 48 giờ.

D. Ngay sau khi lập biên bản vi phạm hành chính.

Câu 342: Trường hợp ngừng, giảm mức cung cấp điện khẩn, Đơn vị Điện lực thực hiện gửi Thông báo/ thư xin lỗi tới Khách hàng sau khi thực hiện ngừng, giảm mức cung cấp điện trong thời gian bao lâu?

A. Trong vòng 12 giờ.

B. Trong vòng 24 giờ.

C. Trong vòng 48 giờ.

D. Không cần Thông báo/ xin lỗi vì sự cố lưới điện.

Câu 343: Trường hợp thời hạn cấp điện trở lại bị chậm so với thời hạn đã thông báo từ 01 giờ trở lên, Đơn vị điện lực phải gửi xin lỗi và thông báo thời gian cấp điện trở lại bằng điện thoại, tin nhắn SMS, fax hoặc email trực tiếp ngay cho khách hàng nào sau đây?

A. Sử dụng điện quan trọng và khách hàng sử dụng điện trung bình trên 50.000 kWh/tháng.

B. Sử dụng điện quan trọng và khách hàng sử dụng điện trung bình trên 100.000 kWh/tháng.

C. Sử dụng điện quan trọng và khách hàng sử dụng điện trung bình trên 150.000 kWh/tháng.

D. Sử dụng điện quan trọng và khách hàng sử dụng điện trung bình trên 200.000 kWh/tháng.

Câu 344: Tùy thuộc tình hình thực tế, Bên thuê dịch vụ có thể thuê Bên nhận làm DVBLĐN thực hiện một số nội dung công việc phục vụ cho công tác dịch vụ khách hàng và quản lý vận hành lưới điện hạ áp như:

A. Tham gia treo, tháo công tơ điện cho khách hàng sử dụng điện; Tham gia kiểm

tra công tơ điện; Tham gia kiểm tra việc sử dụng điện theo hợp đồng mua bán điện

B. Tham gia tuyên truyền các biện pháp sử dụng điện an toàn và tiết kiệm điện tại khu vực được giao làm dịch vụ; Tham gia thực hiện phát quang hành lang tuyến và bảo vệ tài sản lưới điện trong khu vực được giao làm dịch vụ

C. Tham gia gia cố cột, móng cột, lắp và bổ sung tiếp địa của lưới hạ áp; Tham gia tháo, lắp, thay thế sứ hạ áp và các phụ kiện; lắp xà bị nghiêng, lệch; thay thế, đấu nối đường trục hạ áp đạt yêu cầu để đóng điện

D. Cả 3 ý trên

Câu 345: Việc lập hóa đơn tiền điện phải căn cứ vào ?

A. Hợp đồng mua bán điện

B. Chỉ số công tơ

C. Các biên bản truy thu, thoái hóa, bồi thường

D. Cả 3 ý trên

Câu 346: Yêu cầu chất lượng DVKH

A. Các cuộc điện thoại có điểm bình quân $> 9,00$ điểm (thang điểm 10), lấy theo điểm bình quân của $> 2\%$ số lượng cuộc điện thoại của từng GDV trong tháng

B. Các cuộc điện thoại có điểm bình quân $\geq 8,00$ điểm (thang điểm 10), lấy theo điểm bình quân của $\geq 3\%$ số lượng cuộc điện thoại của từng GDV trong tháng

C. Các cuộc điện thoại có điểm bình quân $\geq 8,00$ điểm (thang điểm 10), lấy theo điểm bình quân của $\geq 2\%$ số lượng cuộc điện thoại của từng GDV trong tháng

D. Các cuộc điện thoại có điểm bình quân $\geq 9,00$ điểm (thang điểm 10), lấy theo điểm bình quân của $\geq 3\%$ số lượng cuộc điện thoại của từng GDV trong tháng

Câu 347: Yêu cầu chất lượng DVKH

A. Các cuộc điện thoại của khách hàng được GDV tiếp nhận trong thời gian ≤ 30 giây đạt $\geq 80\%$. Trường hợp qua các hình thức khác (Email, website, ứng dụng di động,...) thời gian thực hiện ≤ 120 phút

B. Các cuộc điện thoại có điểm bình quân $\geq 9,00$ điểm (thang điểm 10), lấy theo điểm bình quân của $\geq 2\%$ số lượng cuộc điện thoại của từng GDV trong tháng

C. Văn bản trả lời khiếu nại có nội dung trả lời rõ ràng và tuân thủ các quy định của pháp luật đạt $\geq 95\%$

D. Cả 3 ý trên

Câu 348: Yêu cầu chất lượng DVKH

A. Các cuộc điện thoại của khách hàng được GDV tiếp nhận trong thời gian < 30 giây đạt $\geq 80\%$. Trường hợp qua các hình thức khác (Email, website, ứng dụng di động,...) thời gian thực hiện ≤ 120 phút

B. Các cuộc điện thoại của khách hàng được GDV tiếp nhận trong thời gian ≤ 35 giây đạt $\geq 80\%$. Trường hợp qua các hình thức khác (Email, website, ứng dụng di động,...) thời gian thực hiện ≤ 60 phút

C. Các cuộc điện thoại của khách hàng được GDV tiếp nhận trong thời gian ≤ 30 giây đạt $\geq 90\%$. Trường hợp qua các hình thức khác (Email, website, ứng dụng di động,...) thời gian thực hiện ≤ 60 phút

D. Các cuộc điện thoại của khách hàng được GDV tiếp nhận trong thời gian ≤ 30 giây đạt $\geq 95\%$. Trường hợp qua các hình thức khác (Email, website, ứng dụng di động,...) thời gian thực hiện ≤ 60 phút

Câu 349: Yêu cầu chất lượng DVKH

- A. Có 70% văn bản trả lời khiếu nại có nội dung trả lời rõ ràng và tuân thủ các quy định của pháp luật
- B. Có 100% văn bản trả lời khiếu nại có nội dung trả lời rõ ràng và tuân thủ các quy định của pháp luật
- C. Có 50% văn bản trả lời khiếu nại có nội dung trả lời rõ ràng và tuân thủ các quy định của pháp luật

D. Có 95% văn bản trả lời khiếu nại có nội dung trả lời rõ ràng và tuân thủ các quy định của pháp luật

Câu 350: Yêu cầu khi giao dịch với khách hàng tại Trung tâm chăm sóc khách hàng

- A. Lắng nghe đầy đủ thông tin, không để khách hàng phải trình bày nhiều lần
- B. Tìm hiểu, dự đoán nhu cầu và đáp ứng tốt hơn mong đợi của khách hàng. Tìm hiểu, dự đoán nhu cầu và đáp ứng tốt hơn mong đợi của khách hàng
- C. Cung cấp thông tin đúng và đầy đủ về dịch vụ khách hàng yêu cầu, trả lời các câu hỏi nhanh chóng và chính xác. Kết thúc giao dịch, chủ động cảm ơn, tìm hiểu thêm nhu cầu và xin ý kiến phản hồi từ phía khách hàng. Ghi nhận yêu cầu của khách hàng vào phần mềm CRM

D. Cả 3 ý trên

Câu 351: Yêu cầu khi giao dịch với khách hàng tại Trung tâm chăm sóc khách hàng

- A. Tiếp nhận, trả lời ngay khi có tín hiệu trong thời gian không quá 01 hồi chuông điện thoại
- B. Tiếp nhận, trả lời ngay khi có tín hiệu trong thời gian không quá 02 hồi chuông điện thoại

C. Tiếp nhận, trả lời ngay khi có tín hiệu trong thời gian không quá 03 hồi chuông điện thoại

- D. Tiếp nhận, trả lời ngay khi có tín hiệu trong thời gian không quá 04 hồi chuông điện thoại

Câu 352: Yêu cầu về trang phục công tác và thể nghiệm vụ:

- A. CBNV làm khi thực hiện nhiệm vụ giao dịch khách hàng phải sử dụng trang phục công tác theo quy định
- B. CBNV làm khi thực hiện nhiệm vụ giao dịch khách hàng phải sử dụng thể nghiệm vụ theo quy định

C. CBNV làm khi thực hiện nhiệm vụ giao dịch khách hàng phải sử dụng trang phục công tác và thể nghiệm vụ theo quy định

- D. Các dịch vụ bán lẻ điện năng làm nhiệm vụ giao tiếp khách hàng phải sử dụng trang phục công tác và thể nghiệm vụ theo quy định