**题目:1 【服务公告】满足以下哪个条件，可参加华为儿童手表 3 以旧换新活动？**

题型：选择题

**正确答案: 旧机留件**

答案分析: 参与儿童手表3的条件：需要用户将儿童手表3进行旧机留件

**题目:2 【服务公告】董先生的儿童手表3屏幕碎裂无法使用，到店要求进行维修，员工优先推荐什么方式解决张先生的问题？**

题型：选择题

**正确答案: 以旧换新**

答案分析: 儿童手表3仅支持移动2G网络，未来几年移动2G会逐步退网，退网后手表无法继续使用，且到店无法维修

**题目:3 【服务公告】用户到店保外维修儿童手表3，员工需要优先推荐以旧换新活动的最大原因是？**

题型：选择题

**正确答案: 儿童手表3仅支持移动2G网络，随移动2G会逐步退网，未来可能存在手表无法使用**

答案分析: 儿童手表3仅支持移动2G网络，未来几年移动2G会逐步退网，退网后手表无法继续使用，且到店无法维修

**题目:4 【服务公告】儿童手表 3 门店服务费是多少？**

题型：选择题

**正确答案: 80**

答案分析: 门店儿童手表3以旧换新门店的服务费是80元

**题目:5 【服务公告】以下哪类场景可以开具官方产品鉴别服务报告？**

题型：选择题

**正确答案: 只想知道最终鉴别结论**

答案分析: 官方产品鉴别服务适用范围1、 适用时间：2022年3月24日开始执行；2、 适用门店：全国FSC、MSC、SSC、ASC-E（不含寄修中心）、ASC-E mini；3、 服务方式：仅限预约和直接到店；4、 是否可以开具官方产品鉴别服务报告的场景（1） 不可开具的场景： ①消费者表示将要/已经举报至政府机构，如315、质检局等； ②消费者表示要在媒体上发布信息等； ③政府机构、媒体记者要求开具报告。（2） 可开具的场景：用户未表示要投诉至政府机构或者发布媒体信息等。

**题目:6 【服务公告】用户主动提出开具官方产品鉴别服务报告，工程师发起报备收到回复结果。关于报备单回复的结果，以下说法错误的是？**

题型：选择题

**正确答案: 报备单回复“不同意”，表示无法开具官方产品鉴别服务报告**

答案分析: 打印官方产品鉴别服务报告报备单有以下三种回复内容：1、 报备单回复“同意”，表示设备是官方产品，可以开具官方产品鉴别服务报告，具体内容以备注中的核实结果为准；请将报备单中的核实结果复制粘贴在沟通报价环节的备注处。2、 报备单回复“不同意”，表示设备与官方产品不符，可以开具官方产品鉴别服务报告，具体内容以备注中的核实结果为准；请将报备单中的核实结果复制粘贴在沟通报价环节的备注处。3、 报备单回复“驳回”，有2个含义：① 表示门店提单有误或者不准确需要重新报备；② 表示无法开具官方产品鉴别服务报告；具体无法开具的原因请勿复制粘贴在沟通报价环节的备注处回复用户，维修支持组会单独与门店沟通如何向用户说明无法开具官方产品服务报告的原因。

**题目:7 【服务公告】为了给用户更好的服务体验，特在门店向消费者推出官方产品鉴别服务业务。关于门店受理及录单业务的注意事项以下说法正确的是？**

题型：选择题

**正确答案: 门店在与用户沟通过程中须全程在监控和拾音器下进行**

答案分析: 受理沟通话术/说明1、 不允许门店主动向用户推荐或引导开具官方产品鉴别服务报告。若用户主动提出需开具官方产品鉴别服务报告，门店将需求统一报备至维修支持组（升级流程参见下文4.2.2.2），由维修支持组给出核实结果，不允许门店自行开具官方产品鉴别服务报告。2、 门店在与用户沟通过程中须全程在监控和拾音器下进行。3、 如用户在鉴别期间需要备用机，请门店先根据知识ID：zh-cn15869630初步核实设备是否为官方产品，若用户设备的非官方产品特征明显，不建议提供备用机。4、 非官方产品拆机可能存在的风险情况：① 若设备存在非官方产品部件，拆卸后可能无法安装回原位；② 非官方部件在拆机过程中可能会出现破裂或者损坏的情况，导致拆机或者安装失败。若用户对拆机有疑虑，服务门店向用户沟通非官方产品拆机风险，若用户不同意拆机则无法开具官方产品鉴别服务报告。对于官方产品服务门店在拆卸过程中要严格按照拆装机操作规范执行，若因服务门店自身原因导致拆装机失败，由服务门店自行承担。

**题目:8 【服务公告】用户离开后，留下的纸杯和垃圾需在多久之内收拾干净，监控不会扣分？**

题型：选择题

**正确答案: 10min**

答案分析: 用户离开后，留下的纸杯和垃圾在10分钟之内收拾干净监控不会扣分。

**题目:9 【服务公告】充电线使用完成后，须在多久之内将充电线整理归位？**

题型：选择题

**正确答案: 10min**

答案分析: 充电线使用完成后，须在10分钟内将充电线整理归位，同时服务店所有消费者可视及使用区域充电线不得出现明显脏污（如浅色充电线明显变黑）

**题目:10 【服务公告】门店沙发若出现座垫塌陷、破损、脚印、脏污、水渍等影响用户体验的情况，监控点检扣几分？**

题型：选择题

**正确答案: 2**

答案分析: 休息区沙发出现以下情况均扣2分1、门店未按要求配置充电线。2、充电线使用完成后，须在10分钟内将充电线整理归位，同时服务店所有消费者可视及使用区域充电线不得出现明显脏污（如浅色充电线明显变黑）；3、SI3.1/SI3.2的沙发，SI3.5/SI3.6的双人沙发都必须配置40W快充线，并按照要求使用理线扣/理线器固定；4、门店数据线必须全部使用官方数据线（包含但不限于休息区、受理台、备份电脑的数据线）5、门店沙发出现座垫塌陷、破损、脚印、脏污、水渍等影响用户体验的情况；6、用户离开后，留下的纸杯和垃圾未在10分钟之内收拾干净；7、儿童沙发/圆桌沙发桌面出现白名单以外物品，或脏污，胶痕等情况。

**题目:11 【服务公告】水牌店内最多可摆放几个？**

题型：选择题

**正确答案: 3**

答案分析: 水牌每店最多摆放3个，并且按位置要求摆放，不得陈列过期画面

**题目:12 【服务公告】营业结束后，技术顾问维修出借的好件、维修更换的坏件作为华为资产，须放置在哪？**

题型：选择题

**正确答案: 物料柜**

答案分析: 营业结束后，技术顾问维修出借的好件、维修更换的坏件作为华为资产，须归还库房，分类存放在库房华为资产物料柜中，不得随意放置在维修间维修台上

**题目:13 【服务公告】墙面不得出现脏污、油漆、划痕、钉眼、掉皮等情况。以上问题若在多少分钟内未解决，监控中心予以扣分？**

题型：选择题

**正确答案: 30min**

答案分析: 墙面不得出现脏污、油漆、划痕、钉眼、掉皮等情况。以上问题若在30分钟内未解决，监控中心予以扣分。

**题目:14 【服务公告】茶水柜提前接出的水若超过多少分钟，不得再给消费者使用？**

题型：选择题

**正确答案: 10min**

答案分析: 若茶水柜提前接出的水若超过10分钟，不得再给消费者使用。

**题目:15 【服务公告】用户首次进店多少时间内需提供一杯水服务？**

题型：选择题

**正确答案: 5min**

答案分析: 门店员工应主动为所有进店用户提供一杯温水服务，监控以消费者进店5分钟内是否有人送水为标准，不得以口头询问的方式送水。SSC不考核一杯水；特殊说明：若消费者20分钟内二次进店，且第一次进店时已经提供过一杯温水服务，第二次进店可不提供。

**题目:16 【服务公告】备份电脑要求设置屏幕保护等待时长是多少分钟?**

题型：选择题

**正确答案: 3min**

答案分析: 屏保设置：（1）要求备份电脑设置屏幕保护程序，等待时长3分钟。新增企业微信屏保画面，需要门店替换成自己的二维码后，增加至专用屏保图片的文件夹中。（2）屏保设置方法如下：先将附件中华为专用屏保图片单独放置在电脑图片中的文件夹中，规范命名<华为专用屏保图片>点击：设置→个性化→锁屏界面→屏幕保护程序设置→下拉选择“照片” →选择“华为专用屏保图片”文件夹→等待时间选择“三分钟” →确定

**题目:17 【服务公告】用户可视区域维修桌面的维修辅助工具（如剪刀、镊子、刷子等），如无人使用，需在多少分钟内归位？**

题型：选择题

**正确答案: 30min**

答案分析: 用户可视区域维修桌面的维修辅助工具（如剪刀、镊子、刷子等），如无人使用，须在半个小时内归位。

**题目:18 【服务公告】SSC着装要求是什么？**

题型：选择题

**正确答案: 跟销售侧保持统一**

答案分析: SSC店跟销售侧保持统一即可。

**题目:19 【服务公告】董先生咨询“一口价换电池”活动，以下回复正确的是？**

题型：选择题

**正确答案: 线上购买权益，每台设备（以SN为准）仅限购买1次该权益**

答案分析: ”一口价换电池”现场更换方案适用范围：1、查询是否支持购买，需要查找活动参与设备列表中，是否包含用户所持机型，若包含，则表示设备可以参加活动。2、无论产品是否包含了非华为原装的屏幕组件/主板/电池，均可参与此业务。“一口价换电池”权益/兑换券更换方案参与要求：1、每台设备（以SN为准）仅限购买1次该权益，逾期、未使用或已成功抵扣该权益则无法再次购买。兑换券不限购买次数2、线上购买一口价换电池权益/兑换券时，权益/兑换券会自动生成（一般10分钟内即可生效），无需手动激活等操作

**题目:20 【服务公告】HUAWEI WATCH ULTIMATE DESIGN非凡大师在工程师维修环节，工程师必须需要佩戴什么进行维修？**

题型：选择题

**正确答案: 手指套、防静电手环**

答案分析: 高端服务礼遇，针对非凡大师黄金腕表用户，要求门店工程师在维修时佩戴手指套

**题目:21 【服务公告】以下哪个华为出借维修工具不属于到使用周期后如功能完好不可核销的工具？**

题型：选择题

**正确答案: TP拆卸夹具（第二代）**



答案分析: 华为出借维修工具到使用周期后如功能完好不可核销的工具包括：自动化拆卸平台2.0 、自动压合工具v1.0、穿戴气密性检测工具、自动点胶机工具、电池放电平台、加热台-220V（第二代）、折叠屏通用拆卸夹具V1.0、压合平台夹具（二代）、便携式数据采集终端

**题目:22 【服务公告】董先生想要参与折叠机柔性屏主体更换活动，员工小A不可以推荐用户前往以下哪类门店？**

题型：选择题

**正确答案: ASC-E（不含寄修中心）**

答案分析: 折叠机在出现屏幕硬件故障时，包括但不限于屏幕碎裂、漏液、黑斑等场景（不含中框&转轴不良场景），出现此类问题时，更换屏幕组件（含中框&电池&转轴）费用较高，为降低用户保外设备维修成本，提升服务体验，在华为授权服务中心（FSC、部分MSC、寄修中心）开展折叠机柔性屏主体更换服务（仅更换柔性屏主体，不包含中框&电池&转轴）

**题目:23 【服务公告】音频产品保修期内在服务中心进行音质类故障检测，若故障无法复现、用户强烈不认可时，服务中心须引导返厂音频中心检测处理。以下哪个机型不参与音频保内返厂检测？**

题型：选择题

**正确答案: FreeClip**

答案分析: 音频保内返厂检测方案检测机型范围：FreeBuds 4、FreeBuds 4i、FreeBuds Pro、Freebuds Lipstick、FreeBuds 4E、FreeBuds 5i、FreeBuds Pro 2、FreeBuds Pro 2 +、FreeBuds 5、FreeBuds Pro 3。FreeClip暂不支持。

**题目:24 【服务公告】董先生因耳机FreeBuds Pro有杂音进行寄修服务，门店未检测出故障，耳机仍在保修期内，可以送往音频中心进行返厂检测，用户询问此过程需要几天？**

题型：选择题

**正确答案: 15天**

答案分析: 音频保内返厂检测方案时效：到店后返音频中心：到店后返厂过程所花费的时间，由物流周期和维修周期构成。一般情况下需要10天，其中物流往返需要3-5天，检测处理需要3天；寄修后返音频中心：寄修后返厂过程所花费的时间，由物流周期（寄修+返音频检测中心）和维修周期构成。一般情况下需要15天，其中物流往返需要6-10天（以具体物流情况而定），检测处理需要3天。如遇到节假日、特殊天气导致物流延期，特殊故障、无法联系用户等个别情况，周期可能延长。

**题目:25 【技术公告】以下关于Mate 50系列独立销售配件不保修的有？**

题型：选择题

**正确答案: 智慧视窗保护壳**

答案分析: 针对Mate50系列的独立销售配件中，智慧视窗保护壳和手机支架保护壳不提供保修。

**题目:26 【技术公告】关于折叠屏手机跌落检测，判保描述正确的是？**

题型：选择题

**正确答案: 如“解决方案”栏出现多条结果，须以“保外更换屏幕”为准**

答案分析: 折叠屏所有显示触控故障均需要按如下做NFF跌落检测：1．通过 ComPartner Web版本故障诊断工具的跌落检测确认是否存在不当跌落，并按照解决方案描述判保：如解决方案输出为“保外更换屏幕”：①如果显示跌落时间与用户送修时间在15天内：无需检测外观，按照答复口径沟通保外处理；②如果显示跌落时间与用户送修时间在15天外，且有外观磕损，按照答复口径沟通保外处理；③如果显示跌落时间与用户送修时间在15天外无外观磕损，请正常保内处理。2、如“解决方案”栏出现多条结果，须以“保外更换屏幕”为准。

**题目:27 【技术公告】A体验店送修一台NZONE 50Pro演示样机，无法在线搜到解锁包，已知当前版本为12.0.123D(C07E30R3P1)，以下哪个操作不能进行？**

题型：选择题

**正确答案: SD卡刷12.0.171（C07E30R3P1）版本进行解锁**

答案分析: 12.0.171（C07E30R3P1）版本属于商用版本，演示样机解锁不允许直接刷商用版本

**题目:28 【技术公告】董先生的华为畅享70Pro后置摄像头拍照模糊，门店检测发现在1倍变焦时正常，放大就模糊了，优先更换哪类摄像头？**

题型：选择题

**正确答案: 后主摄像头**

答案分析: 华为畅享70Pro后置摄像头解耦，均可以单独更换，主摄支持10倍数字变焦，出现后摄放大模糊，优先检查后主摄像头。

**题目:29 【技术公告】董先生的华为畅享70 Pro通话时对方听不到说话，打开外放时可以听到，优先更换什么部件？**

题型：选择题

**正确答案: USB小板服务组件**

答案分析: 华为畅享70Pro主MIC在USB小板服务组件上，主MIC损坏需要更换USB小板服务组件，不能单独更换主MIC。

**题目:30 【服务销售】以下关于Mate 60系列保值焕新购买和履约，以下说法错误的是？**

题型：选择题

**正确答案: 保值焕新可以在线上华为商城和天猫旗舰店换新，同时也可在线下任意一家门店焕新，且支持跨店焕新**

答案分析: 购买Mate 60系列的消费者若在11月29日前办理HUAWEI Care+两年期，可获得保值焕新权益；Mate 60系列保值焕新仅支持上市三个月内华为商城购买。保值焕新权益行使时，可以在线上华为商城或者就近的华为旗舰店、华为授权体验店、华为智能生活馆进行跨店焕新，天猫官旗、京东官旗，零售店、服务店无法使用保值焕新权益。保值焕新换新时，门店店员进行验机时要同时查验其外观及功能是否符合焕新标准

**题目:31 【服务销售】关于Mate 60系列保值焕新服务的获取，以下说法错误的是？**

题型：选择题

**正确答案: 支持线下门店补购**

答案分析: Mate 60系列保值焕新仅支持上市三个月内华为商城购买或于2023年11月29日前购买HUAWEI Care+两年期获取，线下门店不支持单独销售和补购

**题目:32 【服务销售】董先生办理了FreeClip耳机HUAWEI Care+两年期后，可享受的权益不包含以下哪项？**

题型：选择题

**正确答案: 2年内单只耳机丢失或损坏，可免费获得单只原装耳机**

答案分析: HUAWEI Care+两年期卖点：2年官方质保，保内故障不限次数免费检测维修；2年2次意外保障服务，可用于设备因意外碰撞、跌落、挤压、进液等造成的损坏；2年内电池最大容量低于85%可免费更换1次部件；2年内单只耳机丢失或损坏，可享1次以原价五折价格购买原装单只耳机服务。

**题目:33 【奖惩规定】服务店员小A对公司IT系统内容提出优化建议并获得公司最佳建议奖，可以获得多少元的奖励？**

题型：选择题

**正确答案: 1000元**

答案分析: 服务金点子定义：积极提出优化建议：包含不限于服务政策、门店运营、形象展示、业务流程优化、服务销售、IT系统、自服务、备件相关、工具相关、产品相关、培训考试、风险管控（例如实名举报并提供有效线索）等内容奖励设置：建议被采纳，将授予优质建议奖或最佳建议奖（优质建议奖500元/次、最佳建议奖1000元/次）1）最佳建议奖：月度每个类型的优秀方案中，最高评选1名，无特别优秀案例可不评选2）优质建议奖：不做名额限制3）同一方案不重复获奖（仅评奖一次）4）同一人提交不同方案，当月可累计获奖

**题目:34 【奖惩规定】服务店员小A对公司服务销售和门店运营内容提出优化建议，两个方案都获得公司优质建议奖，可以获得多少元的奖励？**

题型：选择题

**正确答案: 1000元**

答案分析: 服务金点子定义：积极提出优化建议：包含不限于服务政策、门店运营、形象展示、业务流程优化、服务销售、IT系统、自服务、备件相关、工具相关、产品相关、培训考试、风险管控（例如实名举报并提供有效线索）等内容奖励设置：建议被采纳，将授予优质建议奖或最佳建议奖（优质建议奖500元/次、最佳建议奖1000元/次）1）最佳建议奖：月度每个类型的优秀方案中，最高评选1名，无特别优秀案例可不评选2）优质建议奖：不做名额限制3）同一方案不重复获奖（仅评奖一次）4）同一人提交不同方案，当月可累计获奖

**题目:35 【奖惩规定】服务店员小A总结日常销售技巧形成案例，通过华为评审后分享至全国，可以获得多少元的奖励？**

题型：选择题

**正确答案: 500元**

答案分析: 突出贡献定义：1、积极配合华为内部重点工作且表现突出的2、服务店共享优秀服务销售、技术案例或其他专业技术资料被华为采纳使用3、员工热情温暖有责任心的服务，赢得消费者赞誉并被输出为温暖故事，被华为采纳使用奖励：500元/次

**题目:36 【奖惩规定】员工小A在门店销售第三方产品，鉴于该产品华为无同规格货类似的产品，该行为按照什么行为进行处罚？**

题型：选择题

**正确答案: 黄线行为**

答案分析: 黄线行为包括：违规回收旧机、违规使用备用机、套机套料行为、违规销售华为无同规格或类似的产品。

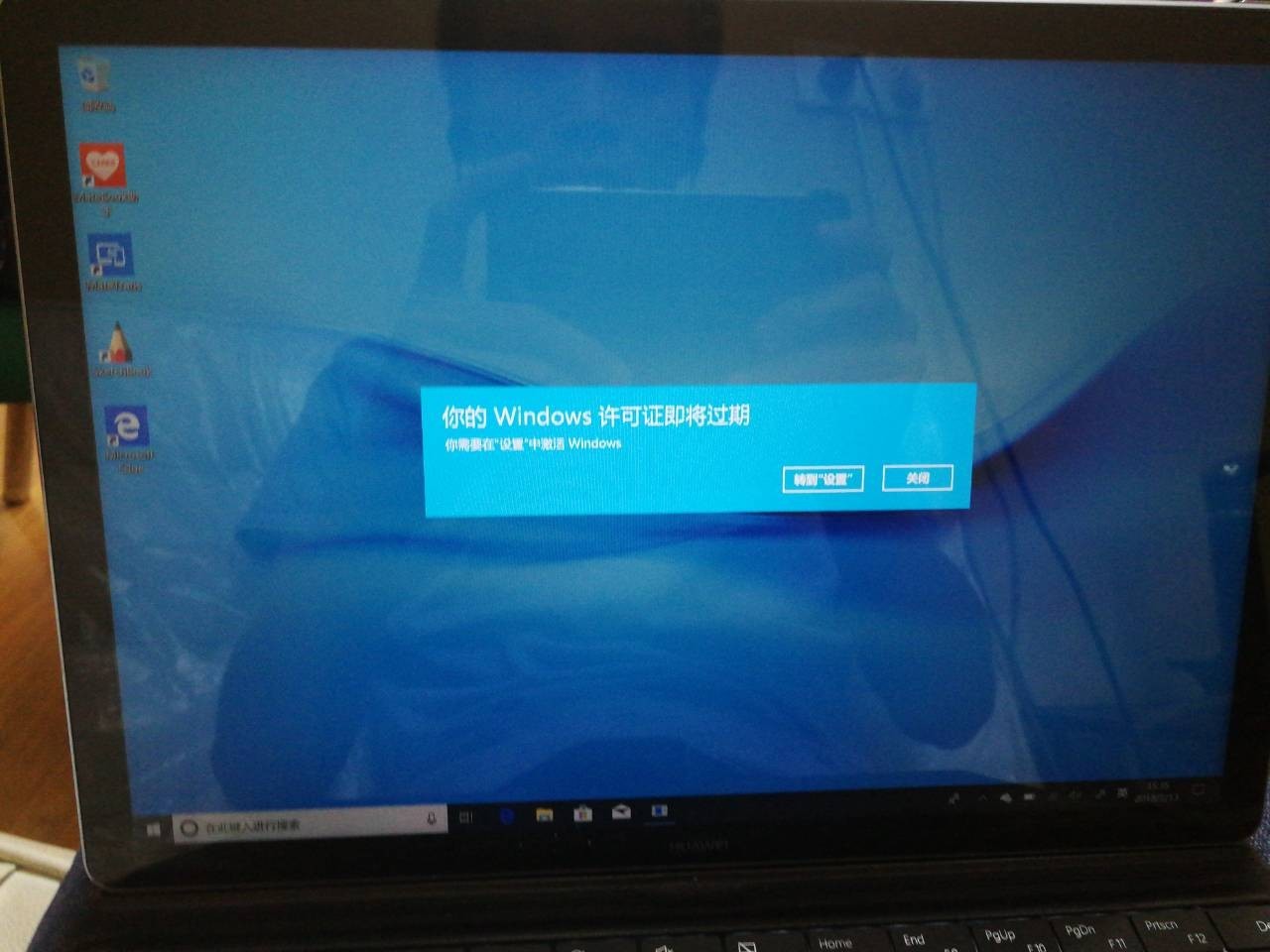
**题目:37 【投诉知识】服务店收到用户的预约后，致电用户必须进行两个核实，不包含以下哪方面？**

题型：选择题

**正确答案: 核实预约时间**

答案分析: 服务店每日上班前、15：00、下班前查看是否有新增预约，收到用户预约服务请求后致电用户，严格执行“一声问候、两个核实（核实用户和机器信息）、三个提醒（提醒备份、带好凭证；提醒路线，避免进入山寨店；提醒到店取预约号）、四个初判（初判保修状态、维修方法、所需物料及库存、价格）”，提醒用户做好送修前准备，到店取预约号。

**题目:38 【PC基础知识】用户反馈自己的笔记本电脑出现了Windows许可证即将过期（如图），出现该现象的原因是？**



题型：选择题

**正确答案: 使用了三方激活工具**

答案分析: Windows许可证即将过期问题处理方法：适用于所有PC。问题现象华为PC产品出厂预置正版的windows系统，出厂的windows系统版本使用时间无限制，提示windows许可证即将过期是由于用户在系统激活的时候未按正常流程激活，使用了第三方的工具进行批量激活导致。解决方案重新安装系统后，联网正常激活windows即可恢复。

**题目:39 【PC基础知识】用户的笔记本电脑自行加装了自己买的固态硬盘后该如何维保？**

题型：选择题

**正确答案: 自行加装的固态硬盘不保修，其他配件正常维保**

答案分析: 问题现象存储（硬盘、内存）加装策略及注意事项。解决方案华为产品支持以下两种存储扩展场景：用户到华为客户服务中心使用华为物料安装。用户购买第三方物料到华为客户服务中心安装。保内保外服务收费说明：收费80元。保修策略说明：使用华为物料：加装部件保修期单独计算（2年），其余部件保修期不受影响。使用客户物料：加装部件不维保，其余部件保修期不受影响若加装部件导致机器故障，故障件属于保外其余部件保修期不受影响。用户自行安装或经销商自行安装：加装部件不维保，其余部件保修期不受影响，若加装部件导致机器故障，故障件属于保外其余部件保修期不受影响。更换下来的是华为物料，用静电袋包装好，同机器一起交还给客户，保修期按整机出厂时间计算（2年）；若被更换部件有维修更换记录，则从部件维修更换时间起算（2年）。更换下来的是客户物料，用静电袋包装好，同机器一起交还给客户，物料不保修。

**题目:40 【PC基础知识】华为笔记本使用时出现发热严重，风扇不转，或存在周期性咔哒咔哒的声音，以下针对此现象解决方法错误的是？**

题型：选择题

**正确答案: 直接更换风扇或主板**

答案分析: 问题现象机器发热严重，风扇不转，或存在周期性咔哒咔哒的声音。解决方案检查PC进风口或者出风口是否有异物堵塞，导致散热不良（风扇出风口在转轴的下方，整机的后侧；风扇进风口在整机的底部）。若有异物堵塞，请用干净软布擦拭进出风口表面，保证进出风通畅。升级到最新的bios和驱动版本，升级完成后拔掉电源，关机1分钟后再开机。开机后在正常环境温度下，开机按住F2进入BIOS设置界面，10分钟以上确认风扇是否转动（BIOS设置界面功耗较高，拿起机器贴近键盘或底壳近转轴处，确认是否有风扇转动的声音）。若有风扇转动的声音，则正常。若仍无风扇转动的声音，或仍有咔哒咔哒的声音，则断电关机且拆开底壳，检查并清洁风扇周围异物，然后手动拨动扇叶，确认风扇是否能顺畅转动。若手动拨动风扇，风扇无法被顺畅拨动，有明显卡塞的感觉，则为用户更换风扇。若风扇能顺畅被拨动，然后保持底壳拆开状态上电开机按住F2进入BIOS设置界面，10分钟以后观察风扇是否会转动。若风扇无法转动，则更换新风扇，更换后若风扇仍无法转动，再更换主板

**题目:41 【PC基础知识】华为笔记本在使用腾讯视频客户端播放蓝光画质影片时会出现画面卡顿，掉帧的现象，可通过什么办法解决？**

题型：选择题

**正确答案: 打开腾讯视频设置，在高级设置中取消勾选允许推送迷你页面选项，重启客户端即可解决**

答案分析: 问题现象计算机在使用腾讯视频客户端播放蓝光画质影片时会出现画面卡顿，掉帧的现象。问题原因腾讯视频客户端高级设置中“允许推送迷你页面”这一选项导致在播放蓝光画质影片时机器温度过高， 驱动程序为降低温度对显卡进行了功耗限制，使显卡性能下降出现卡顿。解决方法先点击腾讯视频右上角菜单>点击设置，进设置之后在腾讯视频客户端高级设置中取消勾选允许推送迷你页面这一选项，重启客户端后可以解决该问题。

**题目:42 【PC基础知识】华为笔记本使用天融信软件蓝屏界面提示“topsecpf.sys”，怎么解决？**

题型：选择题

**正确答案: 打开Windows目录，搜索topsecpf.sys，把文件名字改成topsecpf.sys1，重启电脑解决**

答案分析: 计算机蓝屏界面提示topsecpf.sys问题现象：系统经常蓝屏报错，错误模块提示topsecpf.sys。问题原因：天融信软件和Windows存在兼容性故障。解决方案：1、打开Windows目录；2、搜索topsecpf.sys，把这个文件名字改成topsecpf.sys1；3、改完后重启电脑。

**题目:43 【PC基础知识】华为计算机如何通过快捷键设置屏幕刷新率？**

题型：选择题

**正确答案: Fn+R**

答案分析: 刷新率是屏幕每秒刷新图片的次数，单位为赫兹（Hz）。理论上来说，刷新率越高，画面显示的动作越流畅。您可以通过以下任一方式设置刷新率。方法一：在 Windows 系统设置中查看并切换方法二：通过快捷键 Fn+R 快速查看并切换在电脑管家运行状态下，同时按下 Fn+R 键，将显示不同的刷新率，您可以根据需要进行切换。法三：在 Windows 显示设置中查看并切换（仅适用于二合一笔记本电脑）

**题目:44 【技术公告】董先生送修一台刚买了1天的华为畅享70 Pro手机喇叭出现没有声音，门店优先如何处理？**

题型：选择题

**正确答案: 需先将手机升级最新版本（升级至CTRN-AL20 4.0.0.124 及以上版本）；**

答案分析: 华为畅享70Pro设置里常规恢复出厂设置无法解决该问题，需按照以下指导步骤执行：1、用户手机升级最新版本（升级至CTRN-AL20 4.0.0.124 及以上版本）；2、该操作会导致资料丢失，请确定资料备份成功后进行以下三步操作：①拨号盘输入\*#\*#2846579#\*#\* 进入工程菜单；②在工程菜单界面选择"恢复出厂设置"后，请勿操作设备，直到手机进入开机向导的语言界面，在此页面也不要操作设备；③耐心等待7s左右设备自动关机，手机需静置1分钟左右后，再手动开机即可恢复；3、若以上操作无法恢复，请按照正常维保流程处理即可；

**题目:45 【PC基础知识】华为台式机随主机自带的键盘，以下哪个选项是正确的保修日期？**

题型：选择题

**正确答案: 随主机自带的键盘保修3年**

答案分析: 华为台式机随主机带的键盘保修期和主机一样，都是3年

**题目:46 【PC基础知识】开展PC免费更换键帽活动，针对PC免费更换键帽活动下列哪些故障场景适用？**

题型：选择题

**正确答案: 键盘键帽、剪刀脚物理损坏**

答案分析: PC免费更换键帽活动仅适用于键盘键帽、剪刀脚物理损坏场景。键盘失灵、粘键、串键等性能故障；键盘金属键槽卡钩出现变形、断裂等物理损坏；键盘橡胶穹顶丢失、破损等故障场景不适用，需要更换C壳服务组件。

**题目:47 【PC基础知识】用户笔记本故障，想申请工程师上门服务，可以通过以下哪种途径进行申请？**

题型：选择题

**正确答案: 拨打热线派上门单**

答案分析: 目前笔记本与打印机仅支持热线派单上门，不支持用户自助申请上门服务，用户需拨打华为消费者服务热线950800申请上门服务

**题目:48 【岗位指导书】针对热线人员外呼时的要求，以下说法错误的是？**

题型：选择题

**正确答案: 针对不满意单用户的外呼，若连续拨打两次无人接听/挂断，则发一条短信**

答案分析: 热线外呼要求：1、热线外呼时遇到无人接听、挂断、无法接通和关机，工作人员需每天完成1次外呼，每次连续拨打2次，仍未接通，则发送一条短信2、针对投诉用户的外呼，若未拨通，则至少保持每天2次再次拨打3、针对不满意单用户的外呼，若连续拨打两次无人接听/挂断，无需再次拨打或发送短信

**题目:49 【岗位指导书】用户明确表示送修设备不要了，且取机单无法收回的情况，门店以下操作错误的是？**

题型：选择题

**正确答案: 用户确认不要的机器，可以丢弃**

答案分析: 用户明确表示送修设备不要了（取机单无法收回），服务店动作：①沟通确认的视频和短信截图上传至WP2.0系统取机环节，备注“已电话沟通，用户明确表示送修设备不要了”②取机单无需另行打印，关闭工单即可③服务店需保存用户设备

**题目:50 【岗位指导书】关于维修时防静电腕带规范，以下说法错误的是？**

题型：选择题

**正确答案: 各类绳防静电腕带功能基本一致，维修时使用无绳或有绳防静电腕带均可**

答案分析: 华为客户服务中心现场管理标准中有关维修规范要求如下。一、防静电腕带规范：1、在维修区域从事维修工作的人员，维修时必须有效佩戴防静电腕带；2、各类无绳腕带无静电释放通道，起不到静电释放作用，不能替代有绳腕带，接触静电敏感产品必须佩戴有线防静电腕带，不得使用无绳防静电腕带。二、维修托盘规范：1、维修托盘采用特殊材料制作，内有工具、器件、螺丝放置槽位，能有效起到手机精密器件保护作用。技术顾问须在维修托盘上拆机维修（风枪加热或焊接工作于隔热胶上进行，不在要求范围内）；2、维修托盘上仅允许放置1台已拆机维修的设备；若因特殊原因须同时拆机维修2台或以上，须将未维修完成的设备及零部件单独存放，不得与其他设备零部件混放；3、焊接、加热故障机时，须使用隔热垫防护，切勿直接在维修托盘上操作，防止损坏托盘；

**题目:51 【服务公告】董先生参与儿童手表 3 以旧换新活动，可以更换以下哪款手表？**

题型：选择题

**正确答案: 儿童手表5 活力款 星际蓝中国大陆版本**

**正确答案: 儿童手表5 活力款 珊瑚红中国大陆版本**

**正确答案: 儿童手表5 仲夏紫 中国大陆版本**

**正确答案: 儿童手表5 原野绿中国大陆版本**

答案分析: 儿童手表3以旧换新活动支持的换新型号为：儿童手表5 原野绿/仲夏紫（Kitty-L10)、儿童手表5 活力款 珊瑚红/星际蓝（Kitty-L20)中国大陆版本。

**题目:52 【服务公告】以下哪些位置可以陈列台卡？**

题型：选择题

**正确答案: 受理台**

**正确答案: 体验台**

**正确答案: 下载桌**

**正确答案: 取机台**

答案分析: 台卡位置：只可以陈列在这4个点位（1号位受理台、2号位取机台、3号位体验台、4号位下载桌）

**题目:53 【服务公告】关于开场和送别，以下哪些是标准的动作？**

题型：选择题

**正确答案: 送别语须使用友好的告别话术**

**正确答案: 开场白须使用普通话**

答案分析: 1、开场白须使用普通话，未做到扣3分；2、开场白须使用友好的问候、举右手示意，未做到扣3分；3、送别语须使用友好的告别话术，未做到扣3分；4、针对经销商批量送修，可放宽话术要求，但须保持友好沟通。

**题目:54 【服务公告】营业结束后，小型维修工具、维修单据等物品应如何处置？**

题型：选择题

**正确答案: 清理出台面**

**正确答案: 统一放置在抽屉中**

答案分析: 营业结束后，小型维修工具、维修单据等物品应清理出台面，统一放置在抽屉中，维修台不得杂乱无章（维修单据等纸质材料不能放置于维修托盘下，须统一保存，妥善保管）。

**题目:55 【服务公告】关于桌面物品的陈列，以下说法正确的是？**

题型：选择题

**正确答案: 糖果盘、名片架、在受理台/取机台上且摆放位置未符合规范要求，出现严重歪斜等情况会被扣分**

**正确答案: 使用PAD的门店，需撤除木质笔架和金属签字笔**

**正确答案: 受理台和取机台面上的糖果托盘需放置宝路薄荷糖，盘内薄荷糖不足时未及时补充，出现糖果盘空置的现象会被扣分**

**正确答案: 营业内受理台桌面不得出现磁吸扣空置，PAD未陈列的情况**

答案分析: 以下项目每项3分，扣完为止：1、糖果盘、名片架、在受理台/取机台上且摆放位置未符合规范要求，出现严重歪斜等情况；2、受理台和取机台面上的糖果托盘需放置宝路薄荷糖，盘内薄荷糖不足时未及时补充，出现糖果盘空置的现象；3、使用PAD的门店，需撤除木质笔架和金属签字笔；4、受理台糖果盘，名片架出现明显破损、脏污和笔渍等情况；5、下班后PAD与受理电脑未一同收回库房存放；6、营业内受理台桌面不得出现磁吸扣空置，PAD未陈列的情况；

**题目:56 【服务公告】“四个一”服务内容为？**

题型：选择题

**正确答案: 一个微笑**

**正确答案: 一句道别**

**正确答案: 一杯水**

**正确答案: 一声问候**

答案分析: 一声问候、一个微笑、一杯温水、一句道别

**题目:57 【服务公告】CCP-TV电视中工作人员照片要求？**

题型：选择题

**正确答案: 形体标准：头部摆正，展示笑容； 长发需要扎起来，同时刘海梳上去，露出额头；手臂按照接待站姿要求，放置前端**

**正确答案: 画面要求：纯白色底色（不得出现渐变背景）；上传后，图像清晰，无明显畸变**

**正确答案: 着装标准：蓝色立领夹克、长袖卫衣、短袖卫衣不带胸牌**

**正确答案: 照片构图要求头到顶100毫米，耳朵距边120毫米；保持水平线水平，垂直线垂直**

答案分析: CCP-TV电视工作人员照片要求：①照片尺寸要求宽520mm、高620mm。②照片构图要求头到顶100毫米，耳朵距边120毫米；保持水平线水平，垂直线垂直。③画面要求：纯白色底色（不得出现渐变背景）；上传后，图像清晰，无明显畸变；④着装标准：蓝色立领夹克、长袖卫衣、短袖卫衣不带胸牌；⑤形体标准：头部摆正，展示笑容； 长发需要扎起来，同时刘海梳上去，露出额头；手臂按照接待站姿要求，放置前端；

**题目:58 【服务公告】以下门店内贴纸要求正确的是？**

题型：选择题

**正确答案: 受理台上不得出现销售贴纸**

**正确答案: 门店所有贴纸不可存在卷边、破损、脏污、气泡等情况**

答案分析: 1、门店所有贴纸不可存在卷边、破损、脏污、气泡等情况；2、门店不得粘贴除白名单以外的贴纸；3、店内标签不得使用手写标签；4、受理台上不得再出现销售贴纸。

**题目:59 【服务公告】关于体验台陈列规范，以下正确的是?**

题型：选择题

**正确答案: 价格标签与铭牌保持大小一致**

**正确答案: 防盗器不得空置**

答案分析: 1、防盗器不得空置；2、体验台中央不得陈列手机；3、价格标签与铭牌保持大小一致； 4、体验台不得摆放黑色价签。

**题目:60 【服务公告】董先生想参与主板返厂269元特惠维修活动，参与条件有哪些？**

题型：选择题

**正确答案: 华为/荣耀正规渠道销售的产品**

**正确答案: 产品无私拆、私修**

**正确答案: 主板存在焊点脱落、进液、腐蚀现象**

答案分析: 主板269元特惠维修参与条件：仅适用于华为/荣耀正规渠道销售的产品。产品无私拆、私修。主板有明显折断、芯片私修和变形、烧板等报废现象不可参与。主板存在焊点脱落、进液、腐蚀现象可参与

**题目:61 【服务公告】拆机后发现主板有明显的以下哪些场景后，设备是无法参与内存升级活动？**

题型：选择题

**正确答案: 芯片私修**

**正确答案: 进液腐蚀**

**正确答案: 焊点脱落**

**正确答案: 变形**

答案分析: 主板有明显折断、焊点脱落、芯片私修、进液、腐蚀和变形等外观现象不可参与返厂内存升级活动。

**题目:62 【服务公告】拆机后发现主板有明显的以下哪些场景后，设备是无法参与主板269特惠维修？**

题型：选择题

**正确答案: 芯片私修**

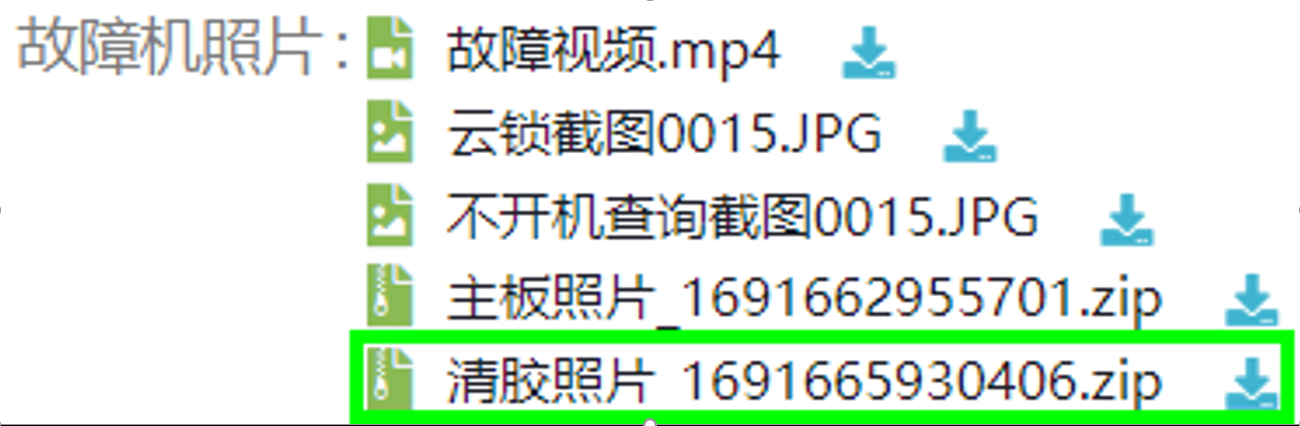
**正确答案: 变形**

答案分析: 主板269元特惠维修参与条件：仅适用于华为/荣耀正规渠道销售的产品。产品无私拆、私修。主板有明显折断、芯片私修和变形、烧板等报废现象不可参与。主板存在焊点脱落、进液、腐蚀现象可参与

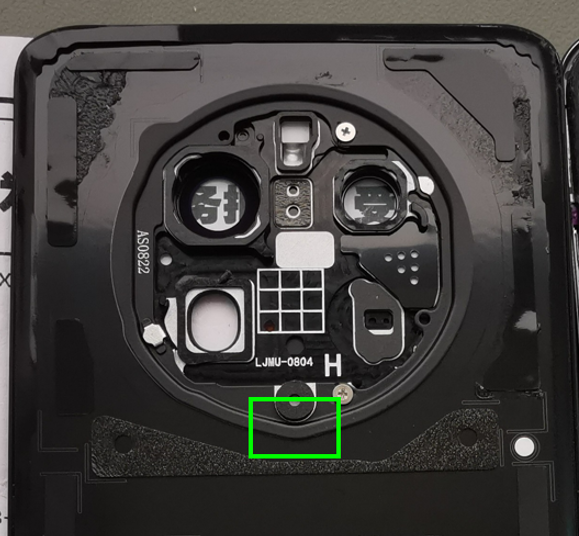
**题目:63 【技术公告】如果涉及到Mate 50 Pro拆机复用电池盖场景，以下哪些选项是必须要做到的维修作业规范动作？**

题型：选择题

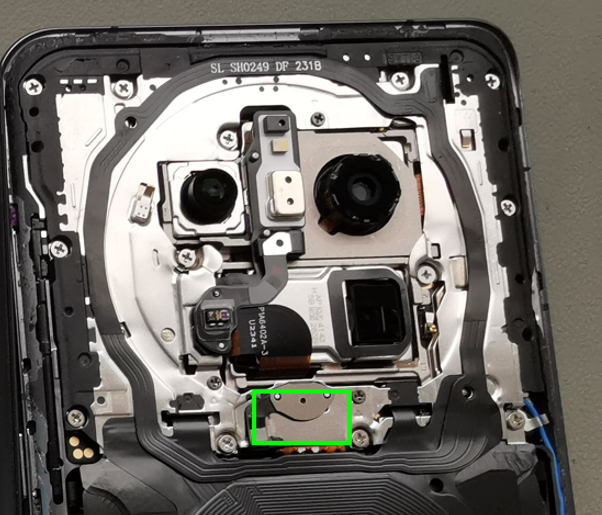
**正确答案: 拆机涉及电池盖复用必须上传清除黑胶图片在系统“故障机照片”**



**正确答案: 拆机涉及电池盖复用必须清除电池盖黑胶**



**正确答案: 拆机涉及电池盖复用必须清除主板支架黑胶**



答案分析: 如果涉及到Mate 50 Pro拆机复用电池盖场景,需要按照以下维修作业要求执行：1、拆机涉及电池盖复用必须清除主板支架黑胶2、拆机涉及电池盖复用必须清除电池盖黑胶3、拆机涉及电池盖复用必须上传清除黑胶图片在系统“故障机照片”

**题目:64 【技术公告】MateX3典藏版和普通版电池外观区别是什么？**

题型：选择题

**正确答案: 典藏版的电池，主副两块电池外观有圆形标识**

**正确答案: 普通版的电池，主副两块电池外观没有圆形标识**

答案分析: 知识ID：zh-cn159441914.5.4 电池/带电池的前壳组件更换注意事项MateX3典藏版和常规版使用电池不一致，典藏版为硅负极电池，常规版为石墨电池，如更换错误，会造成无法开机，门店在维修时需要按照对应的电池/带电池的前壳组件进行维修更换，区分方法如下：1、典藏版手机使用的电池，主副两块电池外观有圆形标识，且容量分别是2750mAh和2310mAh；2、常规版手机使用的电池，主副两块电池外观没有圆形标识，且容量分别是2625mAh和2175mAh；

**题目:65 【服务销售】官方延长服务宝与官方碎屏服务宝相比，办理时有哪些明显优势？**

题型：选择题

**正确答案: 主机所有部件均在保障范围内**

**正确答案: 支持购机10个月内补购**

**正确答案: 全产品支持购买，可售机型更多**

答案分析: 延长服务宝产品优势：支持10个月内补购、全产品支持购买，可售机型更多、不需要验机，可以直接办理、价格相对较低，用户更容易接受，保障范围更广。

**题目:66 【服务销售】笔记本补购无忧服务，哪些部件使用该权益维修时要支付服务费？**

题型：选择题

**正确答案: 主板**

**正确答案: 显示屏**

**正确答案: 固态硬盘**

答案分析: 笔记本无忧服务针对屏幕、主板、硬盘故障维修，每个部件每次收取服务费268元，其他部件免费维修。

**题目:67 【新品知识】董先生购买FreeClip耳机后，可办理以下哪些服务产品？**

题型：选择题

**正确答案: Care+一年期**

**正确答案: Care+两年期**

答案分析: FreeClip目前可选择Care+两年期、Care+一年期两个服务产品，不再单独销售延长服务宝、丢失无忧。

**题目:68 【新品知识】FreeClip耳机的Care+两年期包含哪些内容？**

题型：选择题

**正确答案: 2次意外保障**

**正确答案: 1次丢失无忧**

**正确答案: 1次电池焕新**

**正确答案: 2年官方质保**

答案分析: FreeClip耳机的Care+两年期包含内容有：2年官方质保：华为官方维修，保内故障免费检测维修，100%原装备件，保障官方品质2次意外保障：2年2次低价意外故障维修，可用于设备因意外碰撞、跌落、挤压、进液等造成的损坏1次电池焕新：2年内电池最大容量低于85%可免费更换1次部件1次丢失无忧：2年内单只耳机丢失或损坏，可享1次以原价五折价格购买原装单只耳机服务

**题目:69 【新品知识】FreeClip耳机使用开放式听觉设计，有以下哪些优点？**

题型：选择题

**正确答案: 健康：不入耳开放佩戴，不堵耳道减少细菌滋生、减少听力损伤**

**正确答案: 自然：听音无压力，与外界保持开放，融入自然之音**

**正确答案: 安全：感知环境音变化，减少通勤、生活中因佩戴耳机未做反应的事故场景**

答案分析: FreeClip开放式听觉设计的优点：健康：不入耳开放佩戴，不堵耳道减少细菌滋生、减少听力损伤；自然：听音无压力，与外界保持开放，融入自然之音；安全：感知环境音变化，减少通勤、生活中因佩戴耳机未做反应的事故场景；FreeClip无主动降噪

**题目:70 【技术公告】技术顾问小A接到一台Freeclip耳机的C形桥无明显外观损伤，但是无法入盒，小A应该如何处理？**

题型：选择题

**正确答案: 整形录入550增值保养服务**

**正确答案: 需优先整形12h**

**正确答案: 优先询问用户是否存在拉直、扭转、挤压、错位、反向弯折C形桥等动作**

答案分析: Freeclip耳机C形桥无明显外观损伤，但是无法入盒的需1、询问用户是否存在拉直、扭转、挤压、错位、反向弯折C形桥等动作。2、整形时间约12h，需要提前对用户进行说明。工程师对整形前耳机外观状态拍照留存，整形录入550增值保养服务（不区分保内保外）；无整形工装的门店上升到代表处技术支持处理。3、整形效果用户不接受或用户不接受整形，请按照维保策略处理。判保依据：若用户反馈使用过程中存在拉直、扭转、挤压、错位、反向弯折C形桥等动作，则保外处理

**题目:71 【服务公告】张女士的儿童手表3 无法开机且表带和SIM卡后盖丢失，到店后可以参与以旧换新活动。**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 儿童手表3以旧换新活动，只要有儿童手表3主机即可。

**题目:72 【服务公告】官方产品鉴别服务仅限预约和直接到店的用户。**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 官方产品鉴别服务适用范围1、 适用时间：2022年3月24日开始执行；2、 适用门店：全国FSC、MSC、SSC、ASC-E（不含寄修中心）、ASC-E mini；3、 服务方式：仅限预约和直接到店；4、 是否可以开具官方产品鉴别服务报告的场景（1） 不可开具的场景： ①消费者表示将要/已经举报至政府机构，如315、质检局等； ②消费者表示要在媒体上发布信息等； ③政府机构、媒体记者要求开具报告。（2） 可开具的场景：用户未表示要投诉至政府机构或者发布媒体信息等。

**题目:73 【服务公告】用户到店后主动提出对手机进行真伪鉴别，体验顾问在录单时诉求描述统一录入“真伪鉴别”，禁止录入其他字段。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 受理环节录单指导 SN录入规则：（1） 有SN设备：① 输入SN后录单界面自动获取产品权益，正常录单；② 输入SN后如录单界面无法获取产品权益，请手动输入实物上的SN，手动输入产品信息，尽量保持录入的产品信息与实物一致；无SN的产品：【SN】均按照以下规则录入：举例：服务店代码为CSC123456，2016年3月4日：旧件录入CSC1234561603040D001。为防止出现重复录入，【D序号】中的第2位（总第17位），建议为服务店受理员编码【0-9】，各服务店根据需求自行进行分配。2、录单方法用户提出鉴别诉求，体验顾问在诉求描述中统一录入“其他问题”，禁止出现“真伪鉴别”等字眼，

**题目:74 【服务公告】中断服务时，不用提醒用户看管好受理台上随身物品后再离席。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 中断服务时，须主动提醒用户看管好受理台上随身物品后再离席

**题目:75 【服务公告】受理台有值岗人员或正在受理时须把桌牌靠边放置在受理台面向用户的右侧，画面不能朝向用户。**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 受理台有值岗人员或正在受理时须把桌牌靠边放置在受理台面向用户的右侧，画面不能朝向用户。

**题目:76 【服务公告】前台接待人员在离开座位时，须将受理桌牌放置于托盘外并将“暂停服务”一侧面向用户（在接待人员未离开受理台区域的前提下，此项不涉及）。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 前台接待人员在离开座位时，须将受理桌牌放置于托盘内并将“暂停服务”一侧面向用户（在接待人员未离开受理台区域的前提下，此项不涉及）

**题目:77 【服务公告】员工着装不符合规范：包括但不限于未系扣、羽绒马甲敞怀、奇装异服、高领毛衣、若在工服内搭其他衣物，请勿露出。请勿在工服外佩戴项链、胸针、贴纸、玩偶等个性化饰品。**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 员工着装不符合规范；（包括但不限于未系扣，羽绒马甲敞怀、奇装异服、高领毛衣、若在工服内搭其他衣物，请勿露出。请勿在工服外佩戴项链、胸针、贴纸、玩偶等个性化饰品）

**题目:78 【服务公告】员工上班期间需穿着统一工服，对裤子并无要求。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 员工着装裤子和鞋子形象不统一（颜色必须统一、款式接近即可）；鞋子表面整洁、无污渍、无破洞、无异味

**题目:79 【服务公告】门店摆放的台卡尺寸可以由店内自行安排。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 台卡要求：由地区部统一下发A4/B5尺寸台卡

**题目:80 【服务公告】门店水牌须维持整洁，不得遮挡店内其他宣传、功能区、消防设施，不得出现落灰、褶皱、污渍、破损等情况。**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 水牌须维持整洁，不得遮挡店内其他宣传、功能区、消防设施，不得出现落灰、褶皱、污渍、破损等

**题目:81 【服务公告】取机单交给用户即可，无需多言。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 归还维修单据或提供取机单据时须主动告知用户工单作用，主动提醒用户注意合理保存（话术中提到收好或凭证等）。

**题目:82 【服务公告】拍照上传凭证的手机可一直放置在受理台上方便使用。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 拍照上传凭证的手机，不使用时须放入抽屉中。（使用期间允许临时放置在受理台上）

**题目:83 【服务公告】若灰度的用户为特殊身份（政府机关、军队等），需要在灰度模板里面清晰描述用户的身份，如XX市政府机关XX主任，方便代表处审核**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 若灰度的用户为特殊身份（政府机关、军队等），在申请原因中仅填写用户特殊身份编号即可，不得对用户具体身份做描述

**题目:84 【服务公告】Mate X3内屏膜也可以参与服务日个性贴膜9折优惠活动**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: P50 pocket、pocket S、Mate X、Mate XS、Mate X2、Mate X3因涉及内屏膜保修，目前屏幕膜不可参与个性贴膜活动

**题目:85 【服务公告】董先生于2021年12月25日购买一台FreeBuds Pro，近日因耳机充电发热到店检测，门店检测未发现问题，用户不接受检测结果且表示强烈不认可。该情况下工程师告知用户可将耳机送往音频中心，进行专业的音质检测。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 1、可参与音频保内返厂检测业务的故障有：声音小、左右耳大小音、音质失真、声音杂音、降噪问题（MIC不属于音质问题）2、不符合音频返厂检测的故障有：主机无法开机、主机无法充电、蓝牙连接问题等非音质问题

**题目:86 【技术公告】智能眼镜2产品售价包含验光费用，购买眼镜可提供一次免费的验光服务。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 智能眼镜2产品售价不包含验光费用，华为不提供验光服务，如需配置镜片，用户可以去正规眼镜店进行检测验光。

**题目:87 【技术公告】Mate40 RS一年内可以免费更换2次后壳，更换下来的旧物料不能带走，门店需要返厂核销。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 知识ID：zh-cn15792209定义：为了提升保时捷设计用户体验，满足高端用户专属服务需求，华为面向Mate 20 RS保时捷设计、Mate 30 RS保时捷及Mate 40 RS保时捷设计用户推出了购机一年内免费更换一次后壳的服务。

**题目:88 【服务销售】给消费者介绍HUAWEI Care+只能在结单或验机时进行。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 给消费者介绍HUAWEI Care+可以在讲解设备时进行探需和种草，在结单环节提醒加购，在验机环节推荐补购

**题目:89 【投诉知识】董先生因手环4入液到店，门店需拆机确认是否入液。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 步骤2、核实是否入液（符合其一，则按照步骤3）1) 开机确认现象，观察屏幕是否有进液痕迹；2) 拆机确认设备内部防水标签是否变红；注：手环产品不支持拆机，无需拆机3) 机器内部是否存在明显的腐蚀和进液痕迹。

**题目:90 【新品知识】Hi nova 10 SE 屏幕最高支持120Hz刷新率**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: Hi nova 10 SE 6.67英寸无界全面屏设计，分辨率高达2400\*1080。采用极窄黑边设计，屏占比高达91.85%。最高支持270Hz刷新率，打游戏得心应手

**题目:91 【新品知识】HUAWEI MateBook D16 2024 13代酷睿（含高能版）支持更换或扩展内存。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 由于HUAWEI MateBook D16 2024 13代酷睿（含高能版)采用板载设计，内存、显卡和主板为一个整体，无法拆卸与扩展

**题目:92 【新品知识】Nova12 Pro与Nova12 Ultr的屏幕均采用昆仑玻璃材质。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: nova 12 Ultra屏幕采用第二代昆仑玻璃，耐摔性能及抗跌落能力提升，强有力地保护手机屏幕。 nova 12、nova 12 Pro屏幕玻璃采用铝硅玻璃。

**题目:93 【PC基础知识】Windows激活时无需验证当前时间与时区，时间与时区设置错误不会影响到Windows激活。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 如果设备的日期和时间不正确，或者 Windows 在连接到联机激活服务时遇到问题且无法验证产品密钥，可能出现Windows激活失败。方法一：要设置验证当前日期和时间；请依次选择开始>设置>时间和语言>日期和时间。在设置中验证日期和时间。方法二：检查 Internet 连接；在任务栏上的搜索框中，输入网络疑难解答，然后从结果列表中选择识别并修复网络问题。按照说明解决任何网络问题。如果网络疑难解答未找到任何与网络连接有关的问题，请尝试重启设备，查看是否能解决该问题。

**题目:94 【技术公告】门店工程师小李遇到华为全能充（88W）的SN第二、三、四位数字为K58开头，即可判断为正品**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 华为全能充（88W）的SN不作为真伪鉴别的唯一标准，需结合zh-cn15787896-华为全能充（88W）鉴别指导的第3点、第4点一起进行真伪鉴别。

**题目:95 【技术公告】Mate X2维修小A壳报价约为150-200元（不含手工费80元）**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: Mate X2维修小A壳报价约为150-200元（含手工费80元）

**题目:96 【PC基础知识】华为笔记本在Windows11系统上，睡眠状态下可以通过小娜语音助手唤醒电脑**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 华为笔记本电脑在睡眠状态下，无法通过小娜语音助手唤醒电脑，此原因为Windows 11系统无语音唤醒功能。

**题目:97 【PC基础知识】华为显示器优先已发票进行判保，也支持电子保卡判保。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 华为显示器不支持电子保卡，仅支持纸质及电子发票。丢失发票和产品保修卡，且不能提供发票底联或者发票（底联）复印件等有效证据的，则保修起始日期以主机机身载明的出厂日期向后顺延60日，即出厂日期+60天。

**题目:98 【PC基础知识】刘先生送修一台Matebook 14 2021锐龙版笔记本，设备颜色为皓月银，故障现象为屏幕破裂，针对此机型执行拆屏维修方案。**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: Matebook 14 2021锐龙版（KelvinM）目前根据设备颜色区分屏幕维修方案。皓月银：执行LCD更换维修深空灰：执行前壳组件更换维修注：公告随时可能刷新，详细屏幕维修方案以公告刷新为准。服务公告【PC产品A壳服务组件拆屏维修指导-知识ID:zh-cn15946068】

**题目:99 【PC基础知识】HUAWEI MateBook D16 SE 2024 12代酷睿支持更换或扩展内存。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 由于HUAWEI MateBook D16 SE 2024 12代酷睿采用板载设计，内存、显卡和主板为一个整体，无法拆卸与扩展

**题目:100 【PC基础知识】服务日期间，PC扩容硬盘或加装内存条，可以享受人工费减免。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 服务日期间，PC扩容硬盘或加装内存条，不可享受人工费减免。

**题目:101 【服务公告】满足以下哪个条件，可参加华为儿童手表 3 以旧换新活动？**

题型：选择题

**正确答案: 旧机留件**

答案分析: 参与儿童手表3的条件：需要用户将儿童手表3进行旧机留件

**题目:102 【服务公告】董先生的儿童手表3屏幕碎裂无法使用，到店要求进行维修，员工优先推荐什么方式解决张先生的问题？**

题型：选择题

**正确答案: 以旧换新**

答案分析: 儿童手表3仅支持移动2G网络，未来几年移动2G会逐步退网，退网后手表无法继续使用，且到店无法维修

**题目:103 【服务公告】用户到店保外维修儿童手表3，员工需要优先推荐以旧换新活动的最大原因是？**

题型：选择题

**正确答案: 儿童手表3仅支持移动2G网络，随移动2G会逐步退网，未来可能存在手表无法使用**

答案分析: 儿童手表3仅支持移动2G网络，未来几年移动2G会逐步退网，退网后手表无法继续使用，且到店无法维修

**题目:104 【服务公告】儿童手表 3 门店服务费是多少？**

题型：选择题

**正确答案: 80**

答案分析: 门店儿童手表3以旧换新门店的服务费是80元

**题目:105 【服务公告】以下哪类场景可以开具官方产品鉴别服务报告？**

题型：选择题

**正确答案: 只想知道最终鉴别结论**

答案分析: 官方产品鉴别服务适用范围1、 适用时间：2022年3月24日开始执行；2、 适用门店：全国FSC、MSC、SSC、ASC-E（不含寄修中心）、ASC-E mini；3、 服务方式：仅限预约和直接到店；4、 是否可以开具官方产品鉴别服务报告的场景（1） 不可开具的场景： ①消费者表示将要/已经举报至政府机构，如315、质检局等； ②消费者表示要在媒体上发布信息等； ③政府机构、媒体记者要求开具报告。（2） 可开具的场景：用户未表示要投诉至政府机构或者发布媒体信息等。

**题目:106 【服务公告】为了给用户更好的服务体验，特在门店向消费者推出官方产品鉴别服务业务。关于门店受理及录单业务的注意事项以下说法正确的是？**

题型：选择题

**正确答案: 门店在与用户沟通过程中须全程在监控和拾音器下进行**

答案分析: 受理沟通话术/说明1、 不允许门店主动向用户推荐或引导开具官方产品鉴别服务报告。若用户主动提出需开具官方产品鉴别服务报告，门店将需求统一报备至维修支持组（升级流程参见下文4.2.2.2），由维修支持组给出核实结果，不允许门店自行开具官方产品鉴别服务报告。2、 门店在与用户沟通过程中须全程在监控和拾音器下进行。3、 如用户在鉴别期间需要备用机，请门店先根据知识ID：zh-cn15869630初步核实设备是否为官方产品，若用户设备的非官方产品特征明显，不建议提供备用机。4、 非官方产品拆机可能存在的风险情况：① 若设备存在非官方产品部件，拆卸后可能无法安装回原位；② 非官方部件在拆机过程中可能会出现破裂或者损坏的情况，导致拆机或者安装失败。若用户对拆机有疑虑，服务门店向用户沟通非官方产品拆机风险，若用户不同意拆机则无法开具官方产品鉴别服务报告。对于官方产品服务门店在拆卸过程中要严格按照拆装机操作规范执行，若因服务门店自身原因导致拆装机失败，由服务门店自行承担。

**题目:107 【服务公告】用户离开后，留下的纸杯和垃圾需在多久之内收拾干净，监控不会扣分？**

题型：选择题

**正确答案: 10min**

答案分析: 用户离开后，留下的纸杯和垃圾在10分钟之内收拾干净监控不会扣分。

**题目:108 【服务公告】充电线使用完成后，须在多久之内将充电线整理归位？**

题型：选择题

**正确答案: 10min**

答案分析: 充电线使用完成后，须在10分钟内将充电线整理归位，同时服务店所有消费者可视及使用区域充电线不得出现明显脏污（如浅色充电线明显变黑）

**题目:109 【服务公告】受理取机台前用户座椅摆放要求：用户座椅前腿距受理台底部踢脚线处的距离为？**

题型：选择题

**正确答案: 50cm（±5cm）**

答案分析: 摆放要求：用户座椅前腿距受理台底部踢脚线处的距离为 50cm（±5cm）

**题目:110 【服务公告】当前用户接待完毕且不需要继续叫号受理业务时，几分钟内必须将客户座椅归位？**

题型：选择题

**正确答案: 5min**

答案分析: 当前用户接待完毕且不须要继续叫号受理业务时，5分钟内必须将客户座椅归位

**题目:111 【服务公告】墙面不得出现脏污、油漆、划痕、钉眼、掉皮等情况。以上问题若在多少分钟内未解决，监控中心予以扣分？**

题型：选择题

**正确答案: 30min**

答案分析: 墙面不得出现脏污、油漆、划痕、钉眼、掉皮等情况。以上问题若在30分钟内未解决，监控中心予以扣分。

**题目:112 【服务公告】茶水柜提前接出的水若超过多少分钟，不得再给消费者使用？**

题型：选择题

**正确答案: 10min**

答案分析: 若茶水柜提前接出的水若超过10分钟，不得再给消费者使用。

**题目:113 【服务公告】备份电脑要求设置屏幕保护等待时长是多少分钟?**

题型：选择题

**正确答案: 3min**

答案分析: 屏保设置：（1）要求备份电脑设置屏幕保护程序，等待时长3分钟。新增企业微信屏保画面，需要门店替换成自己的二维码后，增加至专用屏保图片的文件夹中。（2）屏保设置方法如下：先将附件中华为专用屏保图片单独放置在电脑图片中的文件夹中，规范命名<华为专用屏保图片>点击：设置→个性化→锁屏界面→屏幕保护程序设置→下拉选择“照片” →选择“华为专用屏保图片”文件夹→等待时间选择“三分钟” →确定

**题目:114 【服务公告】用户可视区域维修桌面的维修辅助工具（如剪刀、镊子、刷子等），如无人使用，需在多少分钟内归位？**

题型：选择题

**正确答案: 30min**

答案分析: 用户可视区域维修桌面的维修辅助工具（如剪刀、镊子、刷子等），如无人使用，须在半个小时内归位。

**题目:115 【服务公告】现场门店内，垃圾桶桶身或桶盖若出现明显脏污，需要在多少分钟内进行清理？**

题型：选择题

**正确答案: 30min**

答案分析: 垃圾桶桶身或桶盖出现明显脏污需在30分钟清理

**题目:116 【服务公告】SSC着装要求是什么？**

题型：选择题

**正确答案: 跟销售侧保持统一**

答案分析: SSC店跟销售侧保持统一即可。

**题目:117 【服务公告】员工作业区归位标准，以下说法错误的是？**

题型：选择题

**正确答案: 维修工具：当无员工或者使用完成后，需整齐摆放在维修桌台上**

答案分析: 归位标准：①员工座椅：当无员工时，须保证座椅紧靠受理/维修/取机工桌；②工桌键盘托：当无员工或者使用完成后，须合上；③抽屉/收纳盒：当无员工或者使用完成后，须将抽屉关上。

**题目:118 【服务公告】以下哪些物品不在受理台物品陈列白名单中？**

题型：选择题

**正确答案: 报纸**

答案分析: 受理台物品陈列白名单：受理电脑、受理鼠标/鼠标垫、糖果盘、名片架、受理托盘、受理桌牌、扫码枪、消毒柜、膜切机、机膜展示盒、PAD

**题目:119 【服务公告】董先生咨询“一口价换电池”活动，以下回复正确的是？**

题型：选择题

**正确答案: 线上购买权益，每台设备（以SN为准）仅限购买1次该权益**

答案分析: ”一口价换电池”现场更换方案适用范围：1、查询是否支持购买，需要查找活动参与设备列表中，是否包含用户所持机型，若包含，则表示设备可以参加活动。2、无论产品是否包含了非华为原装的屏幕组件/主板/电池，均可参与此业务。“一口价换电池”权益/兑换券更换方案参与要求：1、每台设备（以SN为准）仅限购买1次该权益，逾期、未使用或已成功抵扣该权益则无法再次购买。兑换券不限购买次数2、线上购买一口价换电池权益/兑换券时，权益/兑换券会自动生成（一般10分钟内即可生效），无需手动激活等操作

**题目:120 【服务公告】HUAWEI WATCH ULTIMATE DESIGN非凡大师在工程师维修环节，工程师必须需要佩戴什么进行维修？**

题型：选择题

**正确答案: 手指套、防静电手环**

答案分析: 高端服务礼遇，针对非凡大师黄金腕表用户，要求门店工程师在维修时佩戴手指套

**题目:121 【服务公告】以下哪个华为出借维修工具不属于可维修工具？**

题型：选择题

**正确答案: 折叠屏通用拆卸夹具**



答案分析: 华为出借可维修工具包含：自动化拆卸平台、自动化压合平台、手动压合平台2.0、穿戴气密性检测工具、点胶机、电池放电平台、加热平台。

**题目:122 【服务公告】以下哪个华为出借维修工具不属于到使用周期后如功能完好不可核销的工具？**

题型：选择题

**正确答案: TP拆卸夹具（第二代）**



答案分析: 华为出借维修工具到使用周期后如功能完好不可核销的工具包括：自动化拆卸平台2.0 、自动压合工具v1.0、穿戴气密性检测工具、自动点胶机工具、电池放电平台、加热台-220V（第二代）、折叠屏通用拆卸夹具V1.0、压合平台夹具（二代）、便携式数据采集终端

**题目:123 【服务公告】董先生想要参与折叠机柔性屏主体更换活动，员工小A不可以推荐用户前往以下哪类门店？**

题型：选择题

**正确答案: ASC-E（不含寄修中心）**

答案分析: 折叠机在出现屏幕硬件故障时，包括但不限于屏幕碎裂、漏液、黑斑等场景（不含中框&转轴不良场景），出现此类问题时，更换屏幕组件（含中框&电池&转轴）费用较高，为降低用户保外设备维修成本，提升服务体验，在华为授权服务中心（FSC、部分MSC、寄修中心）开展折叠机柔性屏主体更换服务（仅更换柔性屏主体，不包含中框&电池&转轴）

**题目:124 【服务公告】音频产品保修期内在服务中心进行音质类故障检测，若故障无法复现、用户强烈不认可时，服务中心须引导返厂音频中心检测处理。以下哪个机型不参与音频保内返厂检测？**

题型：选择题

**正确答案: FreeClip**

答案分析: 音频保内返厂检测方案检测机型范围：FreeBuds 4、FreeBuds 4i、FreeBuds Pro、Freebuds Lipstick、FreeBuds 4E、FreeBuds 5i、FreeBuds Pro 2、FreeBuds Pro 2 +、FreeBuds 5、FreeBuds Pro 3。FreeClip暂不支持。

**题目:125 【技术公告】李大爷的P60手机莫名其妙多了很多软件，卸载后为防止以后再无意安装上恶意软件，小马应该如何操作帮李大爷解决问题？**

题型：选择题

**正确答案: 打开长辈关怀**

答案分析: 鸿蒙3.0及以上系统手机为解决年长人群TOP问题：“字小看不清”“恶意软件困扰”“易受骚扰电话诈骗”等问题，提供一站式解决方案【长辈关怀】功能（开启路径：设置-辅助功能-长辈关怀）。长辈关怀是华为手机独有的长辈专属用机模式，开启后：1、可一键调节手机字体、图标、图片显示放大，免去逐一设置的繁琐 2、可联动打开纯净模式下的增强防护，仅限安装应用市场安全检测的安装，并禁止病毒风险应用运行，有效防止老人无意安装恶意软件，受恶意软件困扰 3、可联动开启来电骚扰拦截、信息中的恶意网址识别，有效防止诈骗骚扰，是更便捷更安全的用机模式，能有效提升老人用机满意度。

**题目:126 【技术公告】关于折叠屏手机跌落检测，判保描述正确的是？**

题型：选择题

**正确答案: 如“解决方案”栏出现多条结果，须以“保外更换屏幕”为准**

答案分析: 折叠屏所有显示触控故障均需要按如下做NFF跌落检测：1．通过 ComPartner Web版本故障诊断工具的跌落检测确认是否存在不当跌落，并按照解决方案描述判保：如解决方案输出为“保外更换屏幕”：①如果显示跌落时间与用户送修时间在15天内：无需检测外观，按照答复口径沟通保外处理；②如果显示跌落时间与用户送修时间在15天外，且有外观磕损，按照答复口径沟通保外处理；③如果显示跌落时间与用户送修时间在15天外无外观磕损，请正常保内处理。2、如“解决方案”栏出现多条结果，须以“保外更换屏幕”为准。

**题目:127 【技术公告】A体验店送修一台NZONE 50Pro演示样机，无法在线搜到解锁包，已知当前版本为12.0.123D(C07E30R3P1)，以下哪个操作不能进行？**

题型：选择题

**正确答案: SD卡刷12.0.171（C07E30R3P1）版本进行解锁**

答案分析: 12.0.171（C07E30R3P1）版本属于商用版本，演示样机解锁不允许直接刷商用版本

**题目:128 【技术公告】董先生的华为畅享70Pro后置摄像头拍照模糊，门店检测发现在1倍变焦时正常，放大就模糊了，优先更换哪类摄像头？**

题型：选择题

**正确答案: 后主摄像头**

答案分析: 华为畅享70Pro后置摄像头解耦，均可以单独更换，主摄支持10倍数字变焦，出现后摄放大模糊，优先检查后主摄像头。

**题目:129 【技术公告】董先生的华为畅享70 Pro通话时对方听不到说话，打开外放时可以听到，优先更换什么部件？**

题型：选择题

**正确答案: USB小板服务组件**

答案分析: 华为畅享70Pro主MIC在USB小板服务组件上，主MIC损坏需要更换USB小板服务组件，不能单独更换主MIC。

**题目:130 【服务销售】董先生Mate 60办理保值焕新服务，关于权益使用，以下说法正确的是？**

题型：选择题

**正确答案: 可在第10-13月购买下一代同系列新机时，按照Mate 60购买时官方建议零售价50%回收（旧机需符合焕新条件）**

答案分析: 消费者可以用Mate60系列的保值焕新权益在第10-13月购买下一代同系列新机时，购买时按Mate60系列购机时的零售价\*50%回收（旧机需符合焕新条件）

**题目:131 【服务销售】以下关于Mate 60系列HUAWEI Care+及保值焕新权益，以下说法错误的是？**

题型：选择题

**正确答案: 若设备在保值焕新权益使用期限内，如设备以旧换新的估值高于50%，消费者只能选择以保值焕新的方式进行旧机回收**

答案分析: 保值焕新权益行使时，可以在线上华为商城或者就近的华为旗舰店、华为授权体验店、华为智能生活馆进行跨店焕新，天猫官旗、京东官旗，零售店、服务店无法使用保值焕新权益，该权益不强制使用。HUAWEI Care+ 1年期和2年期保障内容有包含，故不能同时办理，1年期可以和延长服务宝权益不冲突，支持同时办理

**题目:132 【服务销售】关于Mate 60系列保值焕新服务的获取，以下说法错误的是？**

题型：选择题

**正确答案: 支持线下门店补购**

答案分析: Mate 60系列保值焕新仅支持上市三个月内华为商城购买或于2023年11月29日前购买HUAWEI Care+两年期获取，线下门店不支持单独销售和补购

**题目:133 【服务销售】关于笔记本HUAWEI Care+三年期，以下说法正确的是？**

题型：选择题

**正确答案: 针对前壳（含屏幕）、主板、硬盘故障维修，每个部件每次收取服务费268元，其他部件免费维修。若消费者需同时维修屏幕和主板，需支付268\*2=536元**

答案分析: 笔记本HUAWEI Care+三年期服务有效期内，设备主机在正常使用过程中因意外碰撞、跌落、挤压、进液等造成的故障（如屏幕破碎、开裂、设备弯曲、入液等），可享受两次意外损坏维修服务，主要部件收取服务费；在设备标准保修服务期的基础上，可将设备主机保修服务期限再延长一年；设备电池最大容量低于80%时，可享受一次免费电池更换服务

**题目:134 【服务销售】董先生办理了FreeClip耳机HUAWEI Care+两年期后，可享受的权益不包含以下哪项？**

题型：选择题

**正确答案: 2年内单只耳机丢失或损坏，可免费获得单只原装耳机**

答案分析: HUAWEI Care+两年期卖点：2年官方质保，保内故障不限次数免费检测维修；2年2次意外保障服务，可用于设备因意外碰撞、跌落、挤压、进液等造成的损坏；2年内电池最大容量低于85%可免费更换1次部件；2年内单只耳机丢失或损坏，可享1次以原价五折价格购买原装单只耳机服务。

**题目:135 【奖惩规定】服务店员小A对公司IT系统内容提出优化建议并获得公司最佳建议奖，可以获得多少元的奖励？**

题型：选择题

**正确答案: 1000元**

答案分析: 服务金点子定义：积极提出优化建议：包含不限于服务政策、门店运营、形象展示、业务流程优化、服务销售、IT系统、自服务、备件相关、工具相关、产品相关、培训考试、风险管控（例如实名举报并提供有效线索）等内容奖励设置：建议被采纳，将授予优质建议奖或最佳建议奖（优质建议奖500元/次、最佳建议奖1000元/次）1）最佳建议奖：月度每个类型的优秀方案中，最高评选1名，无特别优秀案例可不评选2）优质建议奖：不做名额限制3）同一方案不重复获奖（仅评奖一次）4）同一人提交不同方案，当月可累计获奖

**题目:136 【奖惩规定】服务店员小A对公司服务销售和门店运营内容提出优化建议，两个方案都获得公司优质建议奖，可以获得多少元的奖励？**

题型：选择题

**正确答案: 1000元**

答案分析: 服务金点子定义：积极提出优化建议：包含不限于服务政策、门店运营、形象展示、业务流程优化、服务销售、IT系统、自服务、备件相关、工具相关、产品相关、培训考试、风险管控（例如实名举报并提供有效线索）等内容奖励设置：建议被采纳，将授予优质建议奖或最佳建议奖（优质建议奖500元/次、最佳建议奖1000元/次）1）最佳建议奖：月度每个类型的优秀方案中，最高评选1名，无特别优秀案例可不评选2）优质建议奖：不做名额限制3）同一方案不重复获奖（仅评奖一次）4）同一人提交不同方案，当月可累计获奖

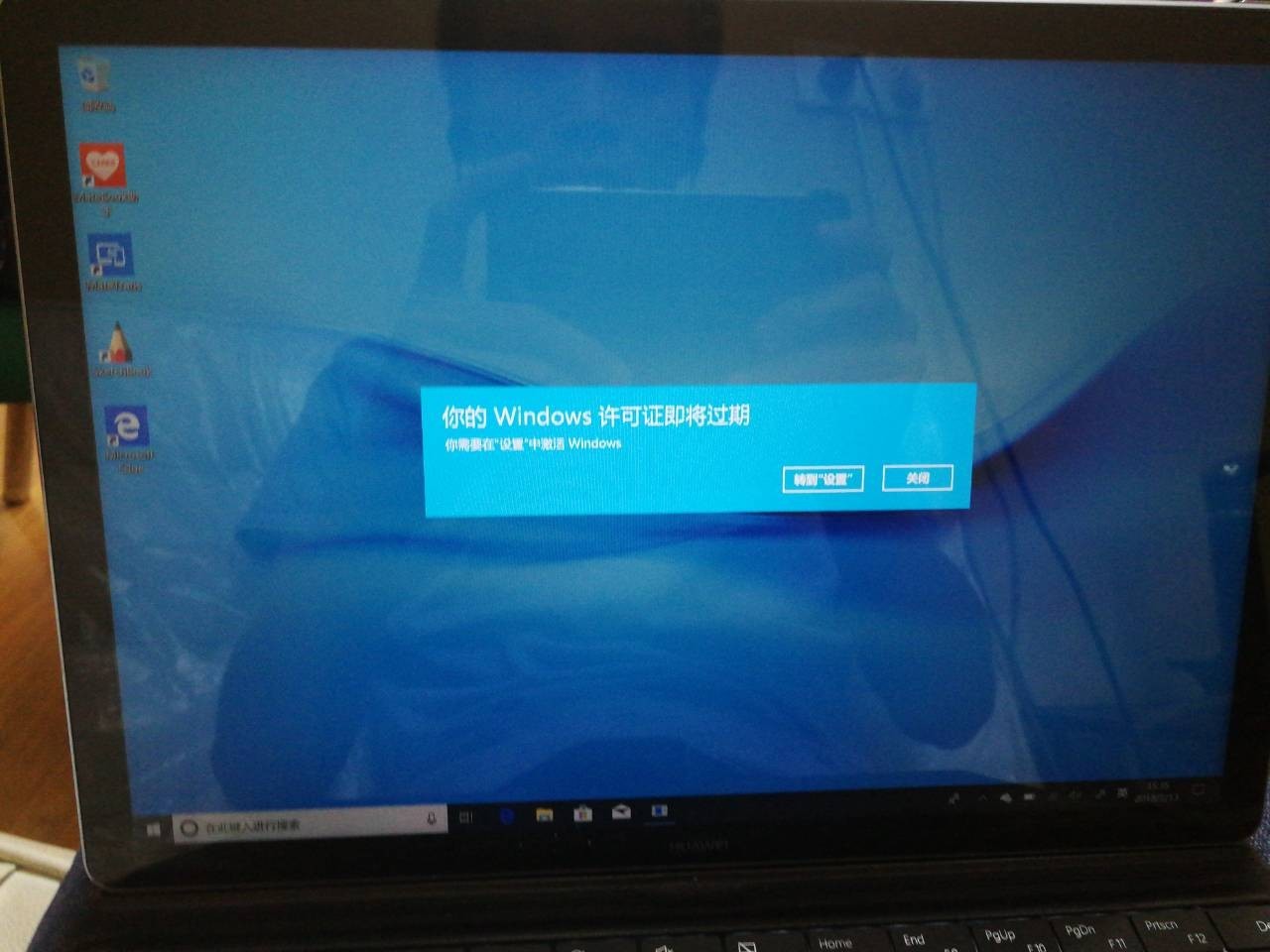
**题目:137 【奖惩规定】服务店员小A总结日常销售技巧形成案例，通过华为评审后分享至全国，可以获得多少元的奖励？**

题型：选择题

**正确答案: 500元**

答案分析: 突出贡献定义：1、积极配合华为内部重点工作且表现突出的2、服务店共享优秀服务销售、技术案例或其他专业技术资料被华为采纳使用3、员工热情温暖有责任心的服务，赢得消费者赞誉并被输出为温暖故事，被华为采纳使用奖励：500元/次

**题目:138 【PC基础知识】用户反馈自己的笔记本电脑出现了Windows许可证即将过期（如图），出现该现象的原因是？**



题型：选择题

**正确答案: 使用了三方激活工具**

答案分析: Windows许可证即将过期问题处理方法：适用于所有PC。问题现象华为PC产品出厂预置正版的windows系统，出厂的windows系统版本使用时间无限制，提示windows许可证即将过期是由于用户在系统激活的时候未按正常流程激活，使用了第三方的工具进行批量激活导致。解决方案重新安装系统后，联网正常激活windows即可恢复。

**题目:139 【PC基础知识】华为笔记本使用时出现发热严重，风扇不转，或存在周期性咔哒咔哒的声音，以下针对此现象解决方法错误的是？**

题型：选择题

**正确答案: 直接更换风扇或主板**

答案分析: 问题现象机器发热严重，风扇不转，或存在周期性咔哒咔哒的声音。解决方案检查PC进风口或者出风口是否有异物堵塞，导致散热不良（风扇出风口在转轴的下方，整机的后侧；风扇进风口在整机的底部）。若有异物堵塞，请用干净软布擦拭进出风口表面，保证进出风通畅。升级到最新的bios和驱动版本，升级完成后拔掉电源，关机1分钟后再开机。开机后在正常环境温度下，开机按住F2进入BIOS设置界面，10分钟以上确认风扇是否转动（BIOS设置界面功耗较高，拿起机器贴近键盘或底壳近转轴处，确认是否有风扇转动的声音）。若有风扇转动的声音，则正常。若仍无风扇转动的声音，或仍有咔哒咔哒的声音，则断电关机且拆开底壳，检查并清洁风扇周围异物，然后手动拨动扇叶，确认风扇是否能顺畅转动。若手动拨动风扇，风扇无法被顺畅拨动，有明显卡塞的感觉，则为用户更换风扇。若风扇能顺畅被拨动，然后保持底壳拆开状态上电开机按住F2进入BIOS设置界面，10分钟以后观察风扇是否会转动。若风扇无法转动，则更换新风扇，更换后若风扇仍无法转动，再更换主板

**题目:140 【PC基础知识】华为笔记本在使用腾讯视频客户端播放蓝光画质影片时会出现画面卡顿，掉帧的现象，可通过什么办法解决？**

题型：选择题

**正确答案: 打开腾讯视频设置，在高级设置中取消勾选允许推送迷你页面选项，重启客户端即可解决**

答案分析: 问题现象计算机在使用腾讯视频客户端播放蓝光画质影片时会出现画面卡顿，掉帧的现象。问题原因腾讯视频客户端高级设置中“允许推送迷你页面”这一选项导致在播放蓝光画质影片时机器温度过高， 驱动程序为降低温度对显卡进行了功耗限制，使显卡性能下降出现卡顿。解决方法先点击腾讯视频右上角菜单>点击设置，进设置之后在腾讯视频客户端高级设置中取消勾选允许推送迷你页面这一选项，重启客户端后可以解决该问题。

**题目:141 【PC基础知识】华为笔记本使用天融信软件蓝屏界面提示“topsecpf.sys”，怎么解决？**

题型：选择题

**正确答案: 打开Windows目录，搜索topsecpf.sys，把文件名字改成topsecpf.sys1，重启电脑解决**

答案分析: 计算机蓝屏界面提示topsecpf.sys问题现象：系统经常蓝屏报错，错误模块提示topsecpf.sys。问题原因：天融信软件和Windows存在兼容性故障。解决方案：1、打开Windows目录；2、搜索topsecpf.sys，把这个文件名字改成topsecpf.sys1；3、改完后重启电脑。

**题目:142 【PC基础知识】华为计算机如何通过快捷键设置屏幕刷新率？**

题型：选择题

**正确答案: Fn+R**

答案分析: 刷新率是屏幕每秒刷新图片的次数，单位为赫兹（Hz）。理论上来说，刷新率越高，画面显示的动作越流畅。您可以通过以下任一方式设置刷新率。方法一：在 Windows 系统设置中查看并切换方法二：通过快捷键 Fn+R 快速查看并切换在电脑管家运行状态下，同时按下 Fn+R 键，将显示不同的刷新率，您可以根据需要进行切换。法三：在 Windows 显示设置中查看并切换（仅适用于二合一笔记本电脑）

**题目:143 【技术公告】门店员工小A给用户更换华为畅享70屏幕后屏幕出现花屏，手机底部显示异常，小A优先如何处理？**

题型：选择题

**正确答案: 升级到FGD-AL00 3.0.0.114(C00E22R2P3)版本及以上可解决此问题**

答案分析: 华为畅享70量产初期的整机和主板服务备件，其软件参数不是搭配的屏幕组件最新软件参数，升级到FGD-AL00 3.0.0.114(C00E22R2P3)版本及以上可解决此问题

**题目:144 【技术公告】董先生送修一台刚买了1天的华为畅享70 Pro手机喇叭出现没有声音，门店优先如何处理？**

题型：选择题

**正确答案: 需先将手机升级最新版本（升级至CTRN-AL20 4.0.0.124 及以上版本）；**

答案分析: 华为畅享70Pro设置里常规恢复出厂设置无法解决该问题，需按照以下指导步骤执行：1、用户手机升级最新版本（升级至CTRN-AL20 4.0.0.124 及以上版本）；2、该操作会导致资料丢失，请确定资料备份成功后进行以下三步操作：①拨号盘输入\*#\*#2846579#\*#\* 进入工程菜单；②在工程菜单界面选择"恢复出厂设置"后，请勿操作设备，直到手机进入开机向导的语言界面，在此页面也不要操作设备；③耐心等待7s左右设备自动关机，手机需静置1分钟左右后，再手动开机即可恢复；3、若以上操作无法恢复，请按照正常维保流程处理即可；

**题目:145 【PC基础知识】华为台式机随主机自带的键盘，以下哪个选项是正确的保修日期？**

题型：选择题

**正确答案: 随主机自带的键盘保修3年**

答案分析: 华为台式机随主机带的键盘保修期和主机一样，都是3年

**题目:146 【PC基础知识】开展PC免费更换键帽活动，针对PC免费更换键帽活动下列哪些故障场景适用？**

题型：选择题

**正确答案: 键盘键帽、剪刀脚物理损坏**

答案分析: PC免费更换键帽活动仅适用于键盘键帽、剪刀脚物理损坏场景。键盘失灵、粘键、串键等性能故障；键盘金属键槽卡钩出现变形、断裂等物理损坏；键盘橡胶穹顶丢失、破损等故障场景不适用，需要更换C壳服务组件。

**题目:147 【PC基础知识】用户笔记本故障，想申请工程师上门服务，可以通过以下哪种途径进行申请？**

题型：选择题

**正确答案: 拨打热线派上门单**

答案分析: 目前笔记本与打印机仅支持热线派单上门，不支持用户自助申请上门服务，用户需拨打华为消费者服务热线950800申请上门服务

**题目:148 【岗位指导书】针对热线人员外呼时的要求，以下说法错误的是？**

题型：选择题

**正确答案: 针对不满意单用户的外呼，若连续拨打两次无人接听/挂断，则发一条短信**

答案分析: 热线外呼要求：1、热线外呼时遇到无人接听、挂断、无法接通和关机，工作人员需每天完成1次外呼，每次连续拨打2次，仍未接通，则发送一条短信2、针对投诉用户的外呼，若未拨通，则至少保持每天2次再次拨打3、针对不满意单用户的外呼，若连续拨打两次无人接听/挂断，无需再次拨打或发送短信

**题目:149 【岗位指导书】用户明确表示送修设备不要了，且取机单无法收回的情况，门店以下操作错误的是？**

题型：选择题

**正确答案: 用户确认不要的机器，可以丢弃**

答案分析: 用户明确表示送修设备不要了（取机单无法收回），服务店动作：①沟通确认的视频和短信截图上传至WP2.0系统取机环节，备注“已电话沟通，用户明确表示送修设备不要了”②取机单无需另行打印，关闭工单即可③服务店需保存用户设备

**题目:150 【岗位指导书】关于维修时防静电腕带规范，以下说法错误的是？**

题型：选择题

**正确答案: 各类绳防静电腕带功能基本一致，维修时使用无绳或有绳防静电腕带均可**

答案分析: 华为客户服务中心现场管理标准中有关维修规范要求如下。一、防静电腕带规范：1、在维修区域从事维修工作的人员，维修时必须有效佩戴防静电腕带；2、各类无绳腕带无静电释放通道，起不到静电释放作用，不能替代有绳腕带，接触静电敏感产品必须佩戴有线防静电腕带，不得使用无绳防静电腕带。二、维修托盘规范：1、维修托盘采用特殊材料制作，内有工具、器件、螺丝放置槽位，能有效起到手机精密器件保护作用。技术顾问须在维修托盘上拆机维修（风枪加热或焊接工作于隔热胶上进行，不在要求范围内）；2、维修托盘上仅允许放置1台已拆机维修的设备；若因特殊原因须同时拆机维修2台或以上，须将未维修完成的设备及零部件单独存放，不得与其他设备零部件混放；3、焊接、加热故障机时，须使用隔热垫防护，切勿直接在维修托盘上操作，防止损坏托盘；

**题目:151 【服务公告】董先生参与儿童手表 3 以旧换新活动，可能需要支付的费用是？**

题型：选择题

**正确答案: 458**

**正确答案: 498**

答案分析: 儿童手表3以旧换新活动：支付498元换儿童手表5 标准款，支付458元换儿童手表5 活力款

**题目:152 【服务公告】董先生参与儿童手表 3 以旧换新活动，可以更换以下哪款手表？**

题型：选择题

**正确答案: 儿童手表5 仲夏紫 中国大陆版本**

**正确答案: 儿童手表5 活力款 星际蓝中国大陆版本**

**正确答案: 儿童手表5 活力款 珊瑚红中国大陆版本**

**正确答案: 儿童手表5 原野绿中国大陆版本**

答案分析: 儿童手表3以旧换新活动支持的换新型号为：儿童手表5 原野绿/仲夏紫（Kitty-L10)、儿童手表5 活力款 珊瑚红/星际蓝（Kitty-L20)中国大陆版本。

**题目:153 【服务公告】当用户最终开具官方产品鉴别服务报告，工程师录单时维修方法应如何录入？**

题型：选择题

**正确答案: 维修方法：特征核实**

**正确答案: 故障小类：特征核实**

答案分析: 录单方法技术顾问接到设备后，根据知识ID：zh-cn15869630初步核实设备是否为官方产品，与用户进行初步沟通，并按照以下步骤进行录单：（1） 用户未提出开具服务报告的诉求，或者有外部投诉意图、或者不接受官方产品鉴别服务报告的形式，工程师将维修单改成咨询单闭环：（2） 用户主动提出开具服务报告，工程师录入维修方法“特征核实”，故障小类“特征核实”，录单方法如下：① 输入SN信息系统显示设备保修期在保内，维修方案选择“保内维修”；② 输入SN信息系统显示设备保修期在保外，维修方案选择“保外维修”。③ 输入SN后如录单界面无法获取产品权益，维修方案选择“保外维修”；

**题目:154 【服务公告】为了给用户更好的服务体验，特在门店向消费者推出官方产品鉴别服务业务。符合官方产品鉴别服务参与条件有？**

题型：选择题

**正确答案: 消费者同意门店对设备进行拆机**

**正确答案: 消费者同意留机3-5个工作日**

**正确答案: 消费者须提供有效购机凭证**

答案分析: 官方产品鉴别服务参与条件：1、 消费者须提供有效购机凭证（凭证不限于发票、订单截图和销售小票等；2、 消费者同意门店对设备进行拆机核实（可拆卸产品）并接受留机3-5个工作日。

**题目:155 【服务公告】以下哪些位置可以陈列台卡？**

题型：选择题

**正确答案: 体验台**

**正确答案: 受理台**

**正确答案: 下载桌**

**正确答案: 取机台**

答案分析: 台卡位置：只可以陈列在这4个点位（1号位受理台、2号位取机台、3号位体验台、4号位下载桌）

**题目:156 【服务公告】营业结束后，小型维修工具、维修单据等物品应如何处置？**

题型：选择题

**正确答案: 清理出台面**

**正确答案: 统一放置在抽屉中**

答案分析: 营业结束后，小型维修工具、维修单据等物品应清理出台面，统一放置在抽屉中，维修台不得杂乱无章（维修单据等纸质材料不能放置于维修托盘下，须统一保存，妥善保管）。

**题目:157 【服务公告】关于桌面物品的陈列，以下说法正确的是？**

题型：选择题

**正确答案: 使用PAD的门店，需撤除木质笔架和金属签字笔**

**正确答案: 受理台和取机台面上的糖果托盘需放置宝路薄荷糖，盘内薄荷糖不足时未及时补充，出现糖果盘空置的现象会被扣分**

**正确答案: 糖果盘、名片架、在受理台/取机台上且摆放位置未符合规范要求，出现严重歪斜等情况会被扣分**

**正确答案: 营业内受理台桌面不得出现磁吸扣空置，PAD未陈列的情况**

答案分析: 以下项目每项3分，扣完为止：1、糖果盘、名片架、在受理台/取机台上且摆放位置未符合规范要求，出现严重歪斜等情况；2、受理台和取机台面上的糖果托盘需放置宝路薄荷糖，盘内薄荷糖不足时未及时补充，出现糖果盘空置的现象；3、使用PAD的门店，需撤除木质笔架和金属签字笔；4、受理台糖果盘，名片架出现明显破损、脏污和笔渍等情况；5、下班后PAD与受理电脑未一同收回库房存放；6、营业内受理台桌面不得出现磁吸扣空置，PAD未陈列的情况；

**题目:158 【服务公告】“四个一”服务内容为？**

题型：选择题

**正确答案: 一个微笑**

**正确答案: 一句道别**

**正确答案: 一声问候**

**正确答案: 一杯水**

答案分析: 一声问候、一个微笑、一杯温水、一句道别

**题目:159 【服务公告】关于体验台陈列规范，以下正确的是?**

题型：选择题

**正确答案: 价格标签与铭牌保持大小一致**

**正确答案: 防盗器不得空置**

答案分析: 1、防盗器不得空置；2、体验台中央不得陈列手机；3、价格标签与铭牌保持大小一致； 4、体验台不得摆放黑色价签。

**题目:160 【服务公告】关于配件柜陈列要求，说法正确的有？**

题型：选择题

**正确答案: 可销售第三方配件，禁止陈列第三方配件**

**正确答案: 若配件悬挂或标签歪斜，30分钟内须整理整齐**

**正确答案: 配件销售后及时补充，不可出现有挂钩空置的情况**

**正确答案: 配件须按照颜色分类悬挂，不出现外壳颜色混乱陈列的问题**

答案分析: 1、若配件悬挂或标签歪斜，30分钟内须整理整齐；2、配件须按照颜色分类悬挂，不出现外壳颜色混乱陈列的问题；3、可销售第三方配件，禁止陈列第三方配件；4、配件销售后及时补充，不可出现有挂钩空置的情况。

**题目:161 【服务公告】拆机后发现主板有明显的以下哪些场景后，设备是无法参与内存升级活动？**

题型：选择题

**正确答案: 芯片私修**

**正确答案: 焊点脱落**

**正确答案: 变形**

**正确答案: 进液腐蚀**

答案分析: 主板有明显折断、焊点脱落、芯片私修、进液、腐蚀和变形等外观现象不可参与返厂内存升级活动。

**题目:162 【技术公告】关于HUAWEI MatePad 2023款服务策略，以下说法正确的是？**

题型：选择题

**正确答案: 支持购买延长服务宝（一年期）、碎屏服务宝（一年期、二年期）**

**正确答案: 保内支持单独更换电池**

**正确答案: 主机1年维保**

**正确答案: 皮套键盘、手写笔均为1年维保**

答案分析: HUAWEI MatePad 2023款基础服务策略：1、整机、皮套键盘（选配）、手写笔（选配）：1年维保2、服务产品：1. 延长服务宝（一年期）2.碎屏服务宝（一年期、二年期）3、基础维修策略：主机：更换整机、更换主板、前壳、后壳、电池等（保内支持单独更换电池）

**题目:163 【技术公告】董先生购买HUAWEI MatePad Pro 13.2后，可提供以下哪些服务？**

题型：选择题

**正确答案: 预约服务**

**正确答案: 保障服务**

**正确答案: 上门服务**

**正确答案: 寄修免物流费**

答案分析: HUAWEI MatePad Pro 13.2可提供：预约服务、上门服务、寄修免物流费、保障服务

**题目:164 【技术公告】打电话或者微信语音、微信视频通话时，和用户通话的对方听不清楚或者听不到用户的声音，有时听到杂音、有时听用户的声音断断续续，有时则完全听不到用户的声音。此情况下可能的原因有什么？**

题型：选择题

**正确答案: 用户通话时周边环境噪声大**

**正确答案: 用户通话时网络信号差**

**正确答案: 对方手机的问题**

**正确答案: 用户手机硬件故障**

答案分析: 打电话或者微信语音、微信视频通话时，和用户通话的对方听不清楚或者听不到用户的声音，有时听到杂音、有时听用户的声音断断续续，有时则完全听不到用户的声音，可能的原因有：用户手机硬件故障；用户通话时网络信号差；对方手机的问题；用户通话时周边环境噪声大

**题目:165 【技术公告】门店受理了一台华为畅享60X，手机在开机过程中重启，门店需要优先做哪些排查动作？**

题型：选择题

**正确答案: 检查指纹BTB是否断开**

**正确答案: 检查电源键外观是否有明显损伤**

答案分析: 知识：zh-cn15948699>3.6.2.1 开机过程中重启，同时电源键外观有明显损伤问题现象用户手机出现卡华为logo反复重启，同时电源键外观有明显损伤问题原因此问题为手机指纹器件损坏，导致指纹请求GPIO操作失败，开机流程挂死，出现反复重启。解决方案如果遇到此问题，优先检查电源键外观是否有明显的外观磕碰痕迹，如有明显损伤，可以断开指纹BTB，再插入充电器验证是否可以正常开机。若断开指纹BTB可以正常开机，请按保外更换指纹处理，如果用户强烈不认可，升级代表处技术支持处理；若断开指纹BTB仍然无法开机，请按正常维保处理。

**题目:166 【服务销售】FreeClip耳机HUAWEI Care+一年期包含以下哪些权益？**

题型：选择题

**正确答案: 1年1次意外保障**

**正确答案: 1年1次丢失无忧**

答案分析: FreeClip耳机HUAWEI Care+一年期包含1年1次意外保障和1年1次丢失无忧

**题目:167 【服务销售】关于FreeClip耳机HUAWEI Care+意外保障服务检修费，下列说法正确的是？**

题型：选择题

**正确答案: 意外保障服务若同时维修多个部件收取检修费最高198元**

**正确答案: 意外保障服务若只维修单个部件收取检修费99元**

答案分析: FreeClip耳机HUAWEI Care+意外保障服务若只维修单个部件收取检修费99元；若同时维修多个部件收取检修费最高198元。

**题目:168 【新品知识】华为畅享 70操作系统支持升级至HarmonyOS 4及以上版本，全新通知中心，一目了然，通过以下哪些分级罗列顺序显示通知？**

题型：选择题

**正确答案: 重要程度分级**

**正确答案: 时间顺序罗列**

答案分析: 华为畅享 70支持升级至HarmonyOS 4及以上版本，升级后用户可体验HarmonyOS 4带来拥有全新视觉效果的通知中心 ，文本主次分明，信息结构更清晰，大大提升阅读效率。新通知中心不再只是按时间顺序来罗列通知，而是对通知的重要程度进行分级，将实时服务状态、社交通讯等重要通知置顶，其他更多通知则置于统一区域显示，减少干扰，信息轻重缓急，一目了然。

**题目:169 【PC基础知识】支持高能模式的华为笔记本可以通过以下哪些方式开启/关闭高性能模式？**

题型：选择题

**正确答案: 快捷键设置：热键模式下，按 Fn + P 组合键**

**正确答案: 在电脑管家中设置：打开电脑管家，点击 电脑优化 ＞ 性能调节进行切换**

答案分析: 高能模式非所有机型支持，打开电脑管家，在电脑优化中若无性能调节选项，表示您的笔记本电脑暂不支持此功能。高能模式可提高设备性能，开启后笔记本电脑可能会出现风扇声音增大、机身发热增加，部分高耗电场景中电池电量下降，此为正常现象。若您的笔记本电脑已开启高能模式，在断开电源、电量低于 20%、待机、休眠、重启等状态下，高能模式会自动关闭，您可以再次手动开启。高能模式切换方式：将笔记本电脑连接电源且电量高于 20% 时：方法1：快捷键设置。热键模式下，按 Fn + P 组合键，若桌面上出现的提示图标，则成功开启/关闭高能模式。方法2：在电脑管家中设置。打开电脑管家，点击 电脑优化 ＞ 性能调节。择高能模式或平衡模式或节能模式进行切换。不同机型支持的性能调节模式可能略有差异，请以实际界面为准。

**题目:170 【岗位指导书】关于使用企业微信过程中，以下做法正确的是？**

题型：选择题

**正确答案: 提前准备好有关门店地址、营业时间等常见问题快捷回复**

**正确答案: 微信中不作任何明确的维修承诺，具体以到店工程师检测沟通后为准**

答案分析: 企业微信的五要1、保持问题回答的正确性与专业性，不确定如何回答的事宜，需询问店长或他人2、聊天中多使用“您好”“不好意思，请稍等”“很抱歉，让您久等了”等礼貌用语，多借用表情包表达情感，避免因文字生硬而引起沟通误会3、提前准备好有关服务店地址、到店路线、营业时间等用户常问问题FAQ，以便快速应答4、用户在营业时间内的问题咨询，需尽可能实时回复，对于未实时回复的消息，需先致歉并友好解释延迟回复的原因5、用户在非营业时间内的问题咨询，需在服务店正常营业后1h内进行回复，回复前先致歉并友好解释延迟回复的原因企业微信的七不要1、不得单向或群发广告、投票、点赞、邀请分享、产品信息、活动信息等任何与用户无关或者容易引起用户反感的消息2、不得单向或群发节日问候消息，但对于用户的主动问候，需礼貌回应3、不得转发或传播无准确信息来源的新产品资讯、社会敏感话题或谣言4、不得建立用户微信群，也不得加入用户建立的微信群，对于用户的问题咨询，需做点对点的互动解答5、未经授权不得以华为名义对外发表任何言论6、回答用户问题时，不得回答与知识库违背的错误知识，不得反问、质疑、顶撞、辱骂用户或者进行人身攻击，如：严禁使用“难道您之前没有了解过吗”“这么简单的问题”等语气词7、微信中不作任何明确的维修承诺，具体以到店工程师检测沟通后为准

**题目:171 【服务公告】张女士的儿童手表3 无法开机且表带和SIM卡后盖丢失，到店后可以参与以旧换新活动。**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 儿童手表3以旧换新活动，只要有儿童手表3主机即可。

**题目:172 【服务公告】禁止门店未经过报备的情况下自行开具官方产品鉴别服务报告**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 奖惩规范1、 禁止门店未经过报备的情况下自行开具官方产品鉴别服务报告；2、 禁止门店主动向用户推荐或引导用户开具官方产品鉴别服务报告，也不允许门店利用此项服务批量雇佣他人前往门店进行真伪鉴别。对于以上情况一经核实将按照奖惩管理规定资金资产损失的红线行为进行处罚，具体内容参照《服务公告（CN2015S0076号）--华为客户服务中心奖惩管理规定》。

**题目:173 【服务公告】官方产品鉴别服务仅限预约和直接到店的用户。**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 官方产品鉴别服务适用范围1、 适用时间：2022年3月24日开始执行；2、 适用门店：全国FSC、MSC、SSC、ASC-E（不含寄修中心）、ASC-E mini；3、 服务方式：仅限预约和直接到店；4、 是否可以开具官方产品鉴别服务报告的场景（1） 不可开具的场景： ①消费者表示将要/已经举报至政府机构，如315、质检局等； ②消费者表示要在媒体上发布信息等； ③政府机构、媒体记者要求开具报告。（2） 可开具的场景：用户未表示要投诉至政府机构或者发布媒体信息等。

**题目:174 【服务公告】用户到店后主动提出对手机进行真伪鉴别，体验顾问在录单时诉求描述统一录入“真伪鉴别”，禁止录入其他字段。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 受理环节录单指导 SN录入规则：（1） 有SN设备：① 输入SN后录单界面自动获取产品权益，正常录单；② 输入SN后如录单界面无法获取产品权益，请手动输入实物上的SN，手动输入产品信息，尽量保持录入的产品信息与实物一致；无SN的产品：【SN】均按照以下规则录入：举例：服务店代码为CSC123456，2016年3月4日：旧件录入CSC1234561603040D001。为防止出现重复录入，【D序号】中的第2位（总第17位），建议为服务店受理员编码【0-9】，各服务店根据需求自行进行分配。2、录单方法用户提出鉴别诉求，体验顾问在诉求描述中统一录入“其他问题”，禁止出现“真伪鉴别”等字眼，

**题目:175 【服务公告】受理过程中断服务须向用户作说明后方可中断，并放置“暂停服务”桌牌，尽快返回岗位，避免用户长时间等待。**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 受理过程中断服务须向用户作说明后方可中断，并放置“暂停服务”桌牌，尽快返回岗位，避免用户长时间等待

**题目:176 【服务公告】中断服务时，不用提醒用户看管好受理台上随身物品后再离席。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 中断服务时，须主动提醒用户看管好受理台上随身物品后再离席

**题目:177 【服务公告】受理台有值岗人员或正在受理时须把桌牌靠边放置在受理台面向用户的右侧，画面不能朝向用户。**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 受理台有值岗人员或正在受理时须把桌牌靠边放置在受理台面向用户的右侧，画面不能朝向用户。

**题目:178 【服务公告】员工着装不符合规范：包括但不限于未系扣、羽绒马甲敞怀、奇装异服、高领毛衣、若在工服内搭其他衣物，请勿露出。请勿在工服外佩戴项链、胸针、贴纸、玩偶等个性化饰品。**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 员工着装不符合规范；（包括但不限于未系扣，羽绒马甲敞怀、奇装异服、高领毛衣、若在工服内搭其他衣物，请勿露出。请勿在工服外佩戴项链、胸针、贴纸、玩偶等个性化饰品）

**题目:179 【服务公告】门店摆放的台卡尺寸可以由店内自行安排。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 台卡要求：由地区部统一下发A4/B5尺寸台卡

**题目:180 【服务公告】门店水牌须维持整洁，不得遮挡店内其他宣传、功能区、消防设施，不得出现落灰、褶皱、污渍、破损等情况。**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 水牌须维持整洁，不得遮挡店内其他宣传、功能区、消防设施，不得出现落灰、褶皱、污渍、破损等

**题目:181 【服务公告】归还用户修复后的手机时须主动提醒用户当场验机或协助用户当场验机。**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 归还用户修复后的手机时须主动提醒用户当场验机或协助用户当场验机

**题目:182 【服务公告】拍照上传凭证的手机可一直放置在受理台上方便使用。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 拍照上传凭证的手机，不使用时须放入抽屉中。（使用期间允许临时放置在受理台上）

**题目:183 【服务公告】用户返厂内存升级，设备外观完好，检测时发现主板存在焊点脱落问题，不可以进行返厂内存升级**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 主板有明显折断、焊点脱落、芯片私修、进液、腐蚀和变形等外观现象不可参与返厂内存升级活动。

**题目:184 【服务公告】董先生于2021年12月25日购买一台FreeBuds Pro，近日因耳机充电发热到店检测，门店检测未发现问题，用户不接受检测结果且表示强烈不认可。该情况下工程师告知用户可将耳机送往音频中心，进行专业的音质检测。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 1、可参与音频保内返厂检测业务的故障有：声音小、左右耳大小音、音质失真、声音杂音、降噪问题（MIC不属于音质问题）2、不符合音频返厂检测的故障有：主机无法开机、主机无法充电、蓝牙连接问题等非音质问题

**题目:185 【技术公告】P50手机为双卡双待单通，用户插双卡，一张卡通话过程中，另外一张卡无法接收来电/短信，信号栏无异常显示及提醒。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: P50手机为双卡双待单通，即一张卡通话时，另外一张卡无法接收来电/短信，显示沙漏图标是为了给用户做出提醒，属于正常现象。若当其中一张卡正在通话时，恰好另一张卡有来电，对方可能听到：“您拨打的电话不在服务区”、“您拨打的用户暂时无法接通，请稍后再拨”等无法接通的提示。

**题目:186 【技术公告】Mate40 RS一年内可以免费更换2次后壳，更换下来的旧物料不能带走，门店需要返厂核销。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 知识ID：zh-cn15792209定义：为了提升保时捷设计用户体验，满足高端用户专属服务需求，华为面向Mate 20 RS保时捷设计、Mate 30 RS保时捷及Mate 40 RS保时捷设计用户推出了购机一年内免费更换一次后壳的服务。

**题目:187 【技术公告】董先生的华为畅享70 Pro闪光灯无法开启，到门店检测后发现是闪光灯器件坏了，门店需要给用户更换整个电池盖服务组件修复故障。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 华为畅享70 Pro闪光灯损坏，可以单独更换闪光灯小板服务组件

**题目:188 【新品知识】Hi nova 10 SE 屏幕最高支持120Hz刷新率**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: Hi nova 10 SE 6.67英寸无界全面屏设计，分辨率高达2400\*1080。采用极窄黑边设计，屏占比高达91.85%。最高支持270Hz刷新率，打游戏得心应手

**题目:189 【新品知识】Nova12 Pro与Nova12 Ultr的屏幕均采用昆仑玻璃材质。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: nova 12 Ultra屏幕采用第二代昆仑玻璃，耐摔性能及抗跌落能力提升，强有力地保护手机屏幕。 nova 12、nova 12 Pro屏幕玻璃采用铝硅玻璃。

**题目:190 【新品知识】FreeClip耳机支持主动降噪及通话降噪。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: FreeClip支持通话降噪，不支持主动降噪

**题目:191 【PC基础知识】Windows激活时无需验证当前时间与时区，时间与时区设置错误不会影响到Windows激活。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 如果设备的日期和时间不正确，或者 Windows 在连接到联机激活服务时遇到问题且无法验证产品密钥，可能出现Windows激活失败。方法一：要设置验证当前日期和时间；请依次选择开始>设置>时间和语言>日期和时间。在设置中验证日期和时间。方法二：检查 Internet 连接；在任务栏上的搜索框中，输入网络疑难解答，然后从结果列表中选择识别并修复网络问题。按照说明解决任何网络问题。如果网络疑难解答未找到任何与网络连接有关的问题，请尝试重启设备，查看是否能解决该问题。

**题目:192 【PC基础知识】出厂前未粘贴一碰传标签的华为笔记本，用户首次到店时，可免费为用户加装一碰传。**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 故障现象无故障，用户要求升级“一碰传”功能服务策略免费进行“一碰传”升级维修策略华为笔记本加装“Huawei Share 3.0”芯片标签荣耀笔记本电脑加装荣耀NFC天线标签收费标准首次加装免费，不区分保内保外场景维保策略根据系统中“一碰传”功能录单的时间作为保修开始时间，维保90天，更换标签后保修期重新计算。说明：因更换主板、C壳、WIFI模块导致需要更换标签的场景，更换后的标签保修期重新计算。随产品出厂标签，保修开始时间与主机保修开始时间保持一致。判保标准标签丢失、标签撕裂、标签磨损不予保修；正常使用磨损予以保修。标签完整但粘贴不牢固、标签完整但“一碰传”功能失效则予以保修。

**题目:193 【技术公告】Mate X2维修小A壳报价约为150-200元（不含手工费80元）**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: Mate X2维修小A壳报价约为150-200元（含手工费80元）

**题目:194 【PC基础知识】笔记本电脑MateBook 13 2020 出厂没有NFC标签，说明该机型不支持多屏协同功能。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: Matebook13 2020问题现象：计算机没有NFC标签，无法进行多屏协同。问题原因:新一代NFC将天线内置在触控板内，所以计算机上没有NFC标签,并非无多屏协同功能。

**题目:195 【PC基础知识】华为显示器优先已发票进行判保，也支持电子保卡判保。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 华为显示器不支持电子保卡，仅支持纸质及电子发票。丢失发票和产品保修卡，且不能提供发票底联或者发票（底联）复印件等有效证据的，则保修起始日期以主机机身载明的出厂日期向后顺延60日，即出厂日期+60天。

**题目:196 【PC基础知识】针对用户笔记本返厂场景，门店工程师需与消费者确认硬盘保留方式，用户可选择不拆卸硬盘，硬盘保留在故障机上，随主机进行返厂维修。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 针对消费者笔记本返厂场景（不含HZ机型），需与消费者确认硬盘保留方式，不可寄返工厂，若因未拆卸硬盘返厂导致的资料丢失，工厂不承担责任

**题目:197 【PC基础知识】HUAWEI MateBook D16 SE 2024 12代酷睿支持更换SSD固态硬盘**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: HUAWEI MateBook D16 SE 2024 12代酷睿支持 SSD 固态硬盘更换

**题目:198 【PC基础知识】MateBook E Go 性能版/2023款支持LTE数据业务，不支持通话及收发短信功能。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: HUAWEI MateBook E Go 标准版支持LTE数据业务及接收短信，不支持通话及发送短信功能。HUAWEI MateBook E Go 性能版/2023款不支持LTE数据业务，也不支持通话及收发短信功能

**题目:199 【PC基础知识】服务日期间，PC扩容硬盘或加装内存条，可以享受人工费减免。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 服务日期间，PC扩容硬盘或加装内存条，不可享受人工费减免。

**题目:200 【岗位指导书】为用户取机时，若更换的是听筒、扬声器、小板等低值物料，可以直接说维修总金额，无须分开说明材料费、人工费**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 为用户取机时，若更换的是听筒、扬声器、小板等低值物料，可以直接说维修总金额，无须分开说明材料费、人工费

**题目:201 【服务公告】满足以下哪个条件，可参加华为儿童手表 3 以旧换新活动？**

题型：选择题

**正确答案: 旧机留件**

答案分析: 参与儿童手表3的条件：需要用户将儿童手表3进行旧机留件

**题目:202 【服务公告】董先生的儿童手表3屏幕碎裂无法使用，到店要求进行维修，员工优先推荐什么方式解决张先生的问题？**

题型：选择题

**正确答案: 以旧换新**

答案分析: 儿童手表3仅支持移动2G网络，未来几年移动2G会逐步退网，退网后手表无法继续使用，且到店无法维修

**题目:203 【服务公告】用户到店保外维修儿童手表3，员工需要优先推荐以旧换新活动的最大原因是？**

题型：选择题

**正确答案: 儿童手表3仅支持移动2G网络，随移动2G会逐步退网，未来可能存在手表无法使用**

答案分析: 儿童手表3仅支持移动2G网络，未来几年移动2G会逐步退网，退网后手表无法继续使用，且到店无法维修

**题目:204 【服务公告】儿童手表 3 门店服务费是多少？**

题型：选择题

**正确答案: 80**

答案分析: 门店儿童手表3以旧换新门店的服务费是80元

**题目:205 【服务公告】以下哪类场景可以开具官方产品鉴别服务报告？**

题型：选择题

**正确答案: 只想知道最终鉴别结论**

答案分析: 官方产品鉴别服务适用范围1、 适用时间：2022年3月24日开始执行；2、 适用门店：全国FSC、MSC、SSC、ASC-E（不含寄修中心）、ASC-E mini；3、 服务方式：仅限预约和直接到店；4、 是否可以开具官方产品鉴别服务报告的场景（1） 不可开具的场景： ①消费者表示将要/已经举报至政府机构，如315、质检局等； ②消费者表示要在媒体上发布信息等； ③政府机构、媒体记者要求开具报告。（2） 可开具的场景：用户未表示要投诉至政府机构或者发布媒体信息等。

**题目:206 【服务公告】为了给用户更好的服务体验，特在门店向消费者推出官方产品鉴别服务业务。关于门店受理及录单业务的注意事项以下说法正确的是？**

题型：选择题

**正确答案: 门店在与用户沟通过程中须全程在监控和拾音器下进行**

答案分析: 受理沟通话术/说明1、 不允许门店主动向用户推荐或引导开具官方产品鉴别服务报告。若用户主动提出需开具官方产品鉴别服务报告，门店将需求统一报备至维修支持组（升级流程参见下文4.2.2.2），由维修支持组给出核实结果，不允许门店自行开具官方产品鉴别服务报告。2、 门店在与用户沟通过程中须全程在监控和拾音器下进行。3、 如用户在鉴别期间需要备用机，请门店先根据知识ID：zh-cn15869630初步核实设备是否为官方产品，若用户设备的非官方产品特征明显，不建议提供备用机。4、 非官方产品拆机可能存在的风险情况：① 若设备存在非官方产品部件，拆卸后可能无法安装回原位；② 非官方部件在拆机过程中可能会出现破裂或者损坏的情况，导致拆机或者安装失败。若用户对拆机有疑虑，服务门店向用户沟通非官方产品拆机风险，若用户不同意拆机则无法开具官方产品鉴别服务报告。对于官方产品服务门店在拆卸过程中要严格按照拆装机操作规范执行，若因服务门店自身原因导致拆装机失败，由服务门店自行承担。

**题目:207 【服务公告】充电线使用完成后，须在多久之内将充电线整理归位？**

题型：选择题

**正确答案: 10min**

答案分析: 充电线使用完成后，须在10分钟内将充电线整理归位，同时服务店所有消费者可视及使用区域充电线不得出现明显脏污（如浅色充电线明显变黑）

**题目:208 【服务公告】水牌店内最多可摆放几个？**

题型：选择题

**正确答案: 3**

答案分析: 水牌每店最多摆放3个，并且按位置要求摆放，不得陈列过期画面

**题目:209 【服务公告】营业结束后，技术顾问维修出借的好件、维修更换的坏件作为华为资产，须放置在哪？**

题型：选择题

**正确答案: 物料柜**

答案分析: 营业结束后，技术顾问维修出借的好件、维修更换的坏件作为华为资产，须归还库房，分类存放在库房华为资产物料柜中，不得随意放置在维修间维修台上

**题目:210 【服务公告】受理取机台前用户座椅摆放要求：用户座椅前腿距受理台底部踢脚线处的距离为？**

题型：选择题

**正确答案: 50cm（±5cm）**

答案分析: 摆放要求：用户座椅前腿距受理台底部踢脚线处的距离为 50cm（±5cm）

**题目:211 【服务公告】墙面不得出现脏污、油漆、划痕、钉眼、掉皮等情况。以上问题若在多少分钟内未解决，监控中心予以扣分？**

题型：选择题

**正确答案: 30min**

答案分析: 墙面不得出现脏污、油漆、划痕、钉眼、掉皮等情况。以上问题若在30分钟内未解决，监控中心予以扣分。

**题目:212 【服务公告】用户首次进店多少时间内需提供一杯水服务？**

题型：选择题

**正确答案: 5min**

答案分析: 门店员工应主动为所有进店用户提供一杯温水服务，监控以消费者进店5分钟内是否有人送水为标准，不得以口头询问的方式送水。SSC不考核一杯水；特殊说明：若消费者20分钟内二次进店，且第一次进店时已经提供过一杯温水服务，第二次进店可不提供。

**题目:213 【服务公告】备份电脑要求设置屏幕保护等待时长是多少分钟?**

题型：选择题

**正确答案: 3min**

答案分析: 屏保设置：（1）要求备份电脑设置屏幕保护程序，等待时长3分钟。新增企业微信屏保画面，需要门店替换成自己的二维码后，增加至专用屏保图片的文件夹中。（2）屏保设置方法如下：先将附件中华为专用屏保图片单独放置在电脑图片中的文件夹中，规范命名<华为专用屏保图片>点击：设置→个性化→锁屏界面→屏幕保护程序设置→下拉选择“照片” →选择“华为专用屏保图片”文件夹→等待时间选择“三分钟” →确定

**题目:214 【服务公告】用户可视区域维修桌面的维修辅助工具（如剪刀、镊子、刷子等），如无人使用，需在多少分钟内归位？**

题型：选择题

**正确答案: 30min**

答案分析: 用户可视区域维修桌面的维修辅助工具（如剪刀、镊子、刷子等），如无人使用，须在半个小时内归位。

**题目:215 【服务公告】现场门店内，垃圾桶桶身或桶盖若出现明显脏污，需要在多少分钟内进行清理？**

题型：选择题

**正确答案: 30min**

答案分析: 垃圾桶桶身或桶盖出现明显脏污需在30分钟清理

**题目:216 【服务公告】员工作业区归位标准，以下说法错误的是？**

题型：选择题

**正确答案: 维修工具：当无员工或者使用完成后，需整齐摆放在维修桌台上**

答案分析: 归位标准：①员工座椅：当无员工时，须保证座椅紧靠受理/维修/取机工桌；②工桌键盘托：当无员工或者使用完成后，须合上；③抽屉/收纳盒：当无员工或者使用完成后，须将抽屉关上。

**题目:217 【服务公告】以下哪些物品不在受理台物品陈列白名单中？**

题型：选择题

**正确答案: 报纸**

答案分析: 受理台物品陈列白名单：受理电脑、受理鼠标/鼠标垫、糖果盘、名片架、受理托盘、受理桌牌、扫码枪、消毒柜、膜切机、机膜展示盒、PAD

**题目:218 【服务公告】董先生咨询“一口价换电池”活动，以下回复正确的是？**

题型：选择题

**正确答案: 线上购买权益，每台设备（以SN为准）仅限购买1次该权益**

答案分析: ”一口价换电池”现场更换方案适用范围：1、查询是否支持购买，需要查找活动参与设备列表中，是否包含用户所持机型，若包含，则表示设备可以参加活动。2、无论产品是否包含了非华为原装的屏幕组件/主板/电池，均可参与此业务。“一口价换电池”权益/兑换券更换方案参与要求：1、每台设备（以SN为准）仅限购买1次该权益，逾期、未使用或已成功抵扣该权益则无法再次购买。兑换券不限购买次数2、线上购买一口价换电池权益/兑换券时，权益/兑换券会自动生成（一般10分钟内即可生效），无需手动激活等操作

**题目:219 【服务公告】HUAWEI WATCH ULTIMATE DESIGN非凡大师在工程师维修环节，工程师必须需要佩戴什么进行维修？**

题型：选择题

**正确答案: 手指套、防静电手环**

答案分析: 高端服务礼遇，针对非凡大师黄金腕表用户，要求门店工程师在维修时佩戴手指套

**题目:220 【服务公告】以下哪个华为出借维修工具不属于可维修工具？**

题型：选择题

**正确答案: 折叠屏通用拆卸夹具**



答案分析: 华为出借可维修工具包含：自动化拆卸平台、自动化压合平台、手动压合平台2.0、穿戴气密性检测工具、点胶机、电池放电平台、加热平台。

**题目:221 【服务公告】以下哪个华为出借维修工具不属于到使用周期后如功能完好不可核销的工具？**

题型：选择题

**正确答案: TP拆卸夹具（第二代）**



答案分析: 华为出借维修工具到使用周期后如功能完好不可核销的工具包括：自动化拆卸平台2.0 、自动压合工具v1.0、穿戴气密性检测工具、自动点胶机工具、电池放电平台、加热台-220V（第二代）、折叠屏通用拆卸夹具V1.0、压合平台夹具（二代）、便携式数据采集终端

**题目:222 【服务公告】董先生想要参与折叠机柔性屏主体更换活动，员工小A不可以推荐用户前往以下哪类门店？**

题型：选择题

**正确答案: ASC-E（不含寄修中心）**

答案分析: 折叠机在出现屏幕硬件故障时，包括但不限于屏幕碎裂、漏液、黑斑等场景（不含中框&转轴不良场景），出现此类问题时，更换屏幕组件（含中框&电池&转轴）费用较高，为降低用户保外设备维修成本，提升服务体验，在华为授权服务中心（FSC、部分MSC、寄修中心）开展折叠机柔性屏主体更换服务（仅更换柔性屏主体，不包含中框&电池&转轴）

**题目:223 【服务公告】董先生因耳机FreeBuds Pro降噪效果差到店检测，门店未检测出故障，耳机仍在保修期内，可以送往音频中心进行返厂检测，用户询问此过程需要几天？**

题型：选择题

**正确答案: 10天**

答案分析: 音频保内返厂检测方案时效：到店后返音频中心：到店后返厂过程所花费的时间，由物流周期和维修周期构成。一般情况下需要10天，其中物流往返需要3-5天，检测处理需要3天；寄修后返音频中心：寄修后返厂过程所花费的时间，由物流周期（寄修+返音频检测中心）和维修周期构成。一般情况下需要15天，其中物流往返需要6-10天（以具体物流情况而定），检测处理需要3天。如遇到节假日、特殊天气导致物流延期，特殊故障、无法联系用户等个别情况，周期可能延长。

**题目:224 【服务公告】董先生因耳机FreeBuds Pro有杂音进行寄修服务，门店未检测出故障，耳机仍在保修期内，可以送往音频中心进行返厂检测，用户询问此过程需要几天？**

题型：选择题

**正确答案: 15天**

答案分析: 音频保内返厂检测方案时效：到店后返音频中心：到店后返厂过程所花费的时间，由物流周期和维修周期构成。一般情况下需要10天，其中物流往返需要3-5天，检测处理需要3天；寄修后返音频中心：寄修后返厂过程所花费的时间，由物流周期（寄修+返音频检测中心）和维修周期构成。一般情况下需要15天，其中物流往返需要6-10天（以具体物流情况而定），检测处理需要3天。如遇到节假日、特殊天气导致物流延期，特殊故障、无法联系用户等个别情况，周期可能延长。

**题目:225 【技术公告】李大爷的P60手机莫名其妙多了很多软件，卸载后为防止以后再无意安装上恶意软件，小马应该如何操作帮李大爷解决问题？**

题型：选择题

**正确答案: 打开长辈关怀**

答案分析: 鸿蒙3.0及以上系统手机为解决年长人群TOP问题：“字小看不清”“恶意软件困扰”“易受骚扰电话诈骗”等问题，提供一站式解决方案【长辈关怀】功能（开启路径：设置-辅助功能-长辈关怀）。长辈关怀是华为手机独有的长辈专属用机模式，开启后：1、可一键调节手机字体、图标、图片显示放大，免去逐一设置的繁琐 2、可联动打开纯净模式下的增强防护，仅限安装应用市场安全检测的安装，并禁止病毒风险应用运行，有效防止老人无意安装恶意软件，受恶意软件困扰 3、可联动开启来电骚扰拦截、信息中的恶意网址识别，有效防止诈骗骚扰，是更便捷更安全的用机模式，能有效提升老人用机满意度。

**题目:226 【技术公告】以下关于Mate 50系列独立销售配件不保修的有？**

题型：选择题

**正确答案: 智慧视窗保护壳**

答案分析: 针对Mate50系列的独立销售配件中，智慧视窗保护壳和手机支架保护壳不提供保修。

**题目:227 【技术公告】关于折叠屏手机跌落检测，判保描述正确的是？**

题型：选择题

**正确答案: 如“解决方案”栏出现多条结果，须以“保外更换屏幕”为准**

答案分析: 折叠屏所有显示触控故障均需要按如下做NFF跌落检测：1．通过 ComPartner Web版本故障诊断工具的跌落检测确认是否存在不当跌落，并按照解决方案描述判保：如解决方案输出为“保外更换屏幕”：①如果显示跌落时间与用户送修时间在15天内：无需检测外观，按照答复口径沟通保外处理；②如果显示跌落时间与用户送修时间在15天外，且有外观磕损，按照答复口径沟通保外处理；③如果显示跌落时间与用户送修时间在15天外无外观磕损，请正常保内处理。2、如“解决方案”栏出现多条结果，须以“保外更换屏幕”为准。

**题目:228 【技术公告】A体验店送修一台NZONE 50Pro演示样机，无法在线搜到解锁包，已知当前版本为12.0.123D(C07E30R3P1)，以下哪个操作不能进行？**

题型：选择题

**正确答案: SD卡刷12.0.171（C07E30R3P1）版本进行解锁**

答案分析: 12.0.171（C07E30R3P1）版本属于商用版本，演示样机解锁不允许直接刷商用版本

**题目:229 【技术公告】董先生的华为畅享70Pro后置摄像头拍照模糊，门店检测发现在1倍变焦时正常，放大就模糊了，优先更换哪类摄像头？**

题型：选择题

**正确答案: 后主摄像头**

答案分析: 华为畅享70Pro后置摄像头解耦，均可以单独更换，主摄支持10倍数字变焦，出现后摄放大模糊，优先检查后主摄像头。

**题目:230 【服务销售】以下关于Mate 60系列HUAWEI Care+及保值焕新权益，以下说法错误的是？**

题型：选择题

**正确答案: 若设备在保值焕新权益使用期限内，如设备以旧换新的估值高于50%，消费者只能选择以保值焕新的方式进行旧机回收**

答案分析: 保值焕新权益行使时，可以在线上华为商城或者就近的华为旗舰店、华为授权体验店、华为智能生活馆进行跨店焕新，天猫官旗、京东官旗，零售店、服务店无法使用保值焕新权益，该权益不强制使用。HUAWEI Care+ 1年期和2年期保障内容有包含，故不能同时办理，1年期可以和延长服务宝权益不冲突，支持同时办理

**题目:231 【服务销售】关于Mate 60系列保值焕新服务的获取，以下说法错误的是？**

题型：选择题

**正确答案: 支持线下门店补购**

答案分析: Mate 60系列保值焕新仅支持上市三个月内华为商城购买或于2023年11月29日前购买HUAWEI Care+两年期获取，线下门店不支持单独销售和补购

**题目:232 【服务销售】关于笔记本HUAWEI Care+三年期，以下说法正确的是？**

题型：选择题

**正确答案: 针对前壳（含屏幕）、主板、硬盘故障维修，每个部件每次收取服务费268元，其他部件免费维修。若消费者需同时维修屏幕和主板，需支付268\*2=536元**

答案分析: 笔记本HUAWEI Care+三年期服务有效期内，设备主机在正常使用过程中因意外碰撞、跌落、挤压、进液等造成的故障（如屏幕破碎、开裂、设备弯曲、入液等），可享受两次意外损坏维修服务，主要部件收取服务费；在设备标准保修服务期的基础上，可将设备主机保修服务期限再延长一年；设备电池最大容量低于80%时，可享受一次免费电池更换服务

**题目:233 【服务销售】董先生办理了FreeClip耳机HUAWEI Care+两年期后，可享受的权益不包含以下哪项？**

题型：选择题

**正确答案: 2年内单只耳机丢失或损坏，可免费获得单只原装耳机**

答案分析: HUAWEI Care+两年期卖点：2年官方质保，保内故障不限次数免费检测维修；2年2次意外保障服务，可用于设备因意外碰撞、跌落、挤压、进液等造成的损坏；2年内电池最大容量低于85%可免费更换1次部件；2年内单只耳机丢失或损坏，可享1次以原价五折价格购买原装单只耳机服务。

**题目:234 【奖惩规定】服务店员小A对公司IT系统内容提出优化建议并获得公司最佳建议奖，可以获得多少元的奖励？**

题型：选择题

**正确答案: 1000元**

答案分析: 服务金点子定义：积极提出优化建议：包含不限于服务政策、门店运营、形象展示、业务流程优化、服务销售、IT系统、自服务、备件相关、工具相关、产品相关、培训考试、风险管控（例如实名举报并提供有效线索）等内容奖励设置：建议被采纳，将授予优质建议奖或最佳建议奖（优质建议奖500元/次、最佳建议奖1000元/次）1）最佳建议奖：月度每个类型的优秀方案中，最高评选1名，无特别优秀案例可不评选2）优质建议奖：不做名额限制3）同一方案不重复获奖（仅评奖一次）4）同一人提交不同方案，当月可累计获奖

**题目:235 【奖惩规定】员工小A在门店销售第三方产品，鉴于该产品华为无同规格货类似的产品，该行为按照什么行为进行处罚？**

题型：选择题

**正确答案: 黄线行为**

答案分析: 黄线行为包括：违规回收旧机、违规使用备用机、套机套料行为、违规销售华为无同规格或类似的产品。

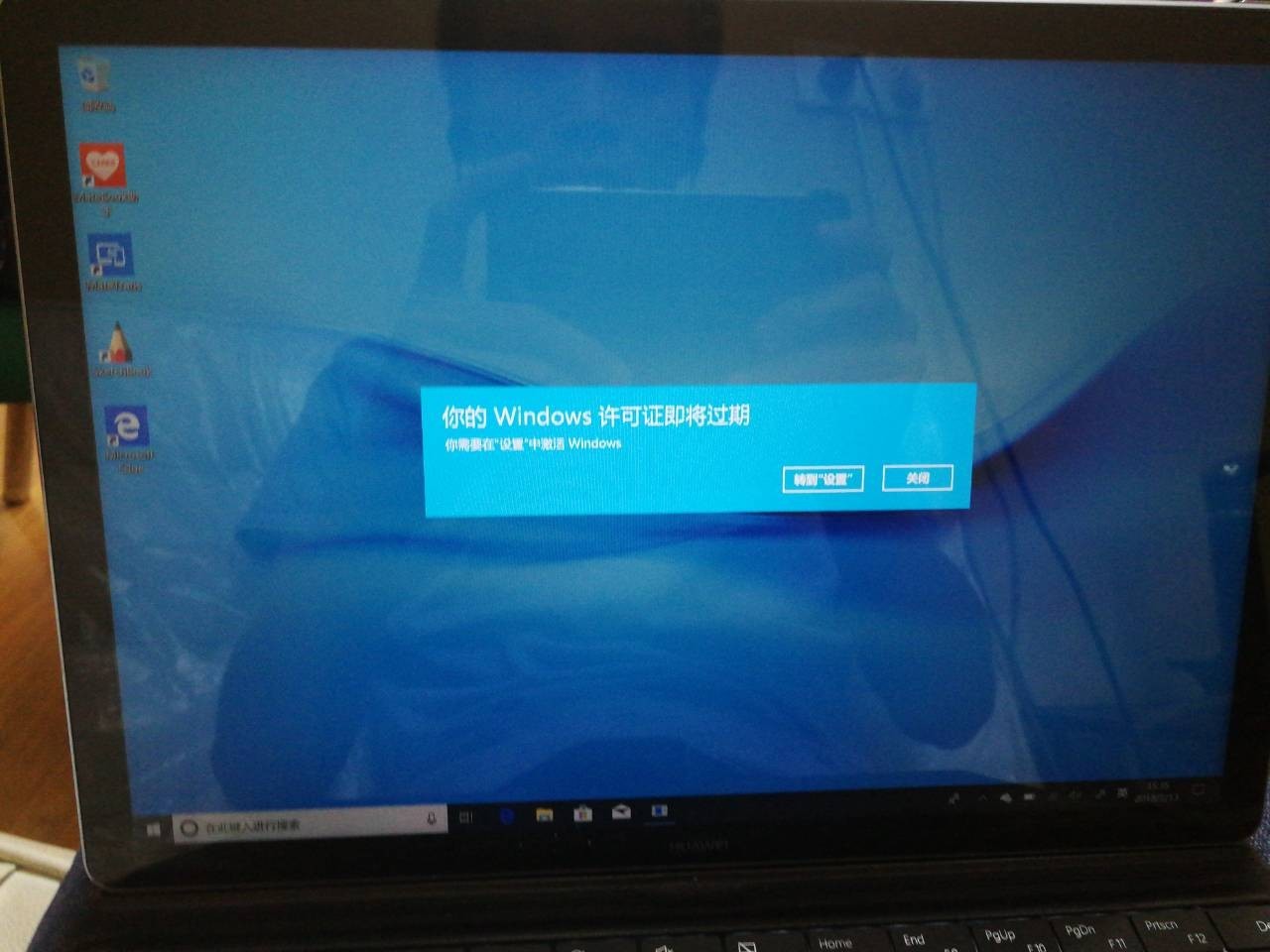
**题目:236 【投诉知识】服务店收到用户的预约后，致电用户必须进行两个核实，不包含以下哪方面？**

题型：选择题

**正确答案: 核实预约时间**

答案分析: 服务店每日上班前、15：00、下班前查看是否有新增预约，收到用户预约服务请求后致电用户，严格执行“一声问候、两个核实（核实用户和机器信息）、三个提醒（提醒备份、带好凭证；提醒路线，避免进入山寨店；提醒到店取预约号）、四个初判（初判保修状态、维修方法、所需物料及库存、价格）”，提醒用户做好送修前准备，到店取预约号。

**题目:237 【PC基础知识】用户反馈自己的笔记本电脑出现了Windows许可证即将过期（如图），出现该现象的原因是？**



题型：选择题

**正确答案: 使用了三方激活工具**

答案分析: Windows许可证即将过期问题处理方法：适用于所有PC。问题现象华为PC产品出厂预置正版的windows系统，出厂的windows系统版本使用时间无限制，提示windows许可证即将过期是由于用户在系统激活的时候未按正常流程激活，使用了第三方的工具进行批量激活导致。解决方案重新安装系统后，联网正常激活windows即可恢复。

**题目:238 【PC基础知识】用户的笔记本电脑自行加装了自己买的固态硬盘后该如何维保？**

题型：选择题

**正确答案: 自行加装的固态硬盘不保修，其他配件正常维保**

答案分析: 问题现象存储（硬盘、内存）加装策略及注意事项。解决方案华为产品支持以下两种存储扩展场景：用户到华为客户服务中心使用华为物料安装。用户购买第三方物料到华为客户服务中心安装。保内保外服务收费说明：收费80元。保修策略说明：使用华为物料：加装部件保修期单独计算（2年），其余部件保修期不受影响。使用客户物料：加装部件不维保，其余部件保修期不受影响若加装部件导致机器故障，故障件属于保外其余部件保修期不受影响。用户自行安装或经销商自行安装：加装部件不维保，其余部件保修期不受影响，若加装部件导致机器故障，故障件属于保外其余部件保修期不受影响。更换下来的是华为物料，用静电袋包装好，同机器一起交还给客户，保修期按整机出厂时间计算（2年）；若被更换部件有维修更换记录，则从部件维修更换时间起算（2年）。更换下来的是客户物料，用静电袋包装好，同机器一起交还给客户，物料不保修。

**题目:239 【PC基础知识】华为笔记本使用时出现发热严重，风扇不转，或存在周期性咔哒咔哒的声音，以下针对此现象解决方法错误的是？**

题型：选择题

**正确答案: 直接更换风扇或主板**

答案分析: 问题现象机器发热严重，风扇不转，或存在周期性咔哒咔哒的声音。解决方案检查PC进风口或者出风口是否有异物堵塞，导致散热不良（风扇出风口在转轴的下方，整机的后侧；风扇进风口在整机的底部）。若有异物堵塞，请用干净软布擦拭进出风口表面，保证进出风通畅。升级到最新的bios和驱动版本，升级完成后拔掉电源，关机1分钟后再开机。开机后在正常环境温度下，开机按住F2进入BIOS设置界面，10分钟以上确认风扇是否转动（BIOS设置界面功耗较高，拿起机器贴近键盘或底壳近转轴处，确认是否有风扇转动的声音）。若有风扇转动的声音，则正常。若仍无风扇转动的声音，或仍有咔哒咔哒的声音，则断电关机且拆开底壳，检查并清洁风扇周围异物，然后手动拨动扇叶，确认风扇是否能顺畅转动。若手动拨动风扇，风扇无法被顺畅拨动，有明显卡塞的感觉，则为用户更换风扇。若风扇能顺畅被拨动，然后保持底壳拆开状态上电开机按住F2进入BIOS设置界面，10分钟以后观察风扇是否会转动。若风扇无法转动，则更换新风扇，更换后若风扇仍无法转动，再更换主板

**题目:240 【PC基础知识】华为笔记本在使用腾讯视频客户端播放蓝光画质影片时会出现画面卡顿，掉帧的现象，可通过什么办法解决？**

题型：选择题

**正确答案: 打开腾讯视频设置，在高级设置中取消勾选允许推送迷你页面选项，重启客户端即可解决**

答案分析: 问题现象计算机在使用腾讯视频客户端播放蓝光画质影片时会出现画面卡顿，掉帧的现象。问题原因腾讯视频客户端高级设置中“允许推送迷你页面”这一选项导致在播放蓝光画质影片时机器温度过高， 驱动程序为降低温度对显卡进行了功耗限制，使显卡性能下降出现卡顿。解决方法先点击腾讯视频右上角菜单>点击设置，进设置之后在腾讯视频客户端高级设置中取消勾选允许推送迷你页面这一选项，重启客户端后可以解决该问题。

**题目:241 【PC基础知识】华为笔记本使用天融信软件蓝屏界面提示“topsecpf.sys”，怎么解决？**

题型：选择题

**正确答案: 打开Windows目录，搜索topsecpf.sys，把文件名字改成topsecpf.sys1，重启电脑解决**

答案分析: 计算机蓝屏界面提示topsecpf.sys问题现象：系统经常蓝屏报错，错误模块提示topsecpf.sys。问题原因：天融信软件和Windows存在兼容性故障。解决方案：1、打开Windows目录；2、搜索topsecpf.sys，把这个文件名字改成topsecpf.sys1；3、改完后重启电脑。

**题目:242 【PC基础知识】华为计算机如何通过快捷键设置屏幕刷新率？**

题型：选择题

**正确答案: Fn+R**

答案分析: 刷新率是屏幕每秒刷新图片的次数，单位为赫兹（Hz）。理论上来说，刷新率越高，画面显示的动作越流畅。您可以通过以下任一方式设置刷新率。方法一：在 Windows 系统设置中查看并切换方法二：通过快捷键 Fn+R 快速查看并切换在电脑管家运行状态下，同时按下 Fn+R 键，将显示不同的刷新率，您可以根据需要进行切换。法三：在 Windows 显示设置中查看并切换（仅适用于二合一笔记本电脑）

**题目:243 【技术公告】门店员工小A给用户更换华为畅享70屏幕后屏幕出现花屏，手机底部显示异常，小A优先如何处理？**

题型：选择题

**正确答案: 升级到FGD-AL00 3.0.0.114(C00E22R2P3)版本及以上可解决此问题**

答案分析: 华为畅享70量产初期的整机和主板服务备件，其软件参数不是搭配的屏幕组件最新软件参数，升级到FGD-AL00 3.0.0.114(C00E22R2P3)版本及以上可解决此问题

**题目:244 【技术公告】董先生送修一台刚买了1天的华为畅享70 Pro手机喇叭出现没有声音，门店优先如何处理？**

题型：选择题

**正确答案: 需先将手机升级最新版本（升级至CTRN-AL20 4.0.0.124 及以上版本）；**

答案分析: 华为畅享70Pro设置里常规恢复出厂设置无法解决该问题，需按照以下指导步骤执行：1、用户手机升级最新版本（升级至CTRN-AL20 4.0.0.124 及以上版本）；2、该操作会导致资料丢失，请确定资料备份成功后进行以下三步操作：①拨号盘输入\*#\*#2846579#\*#\* 进入工程菜单；②在工程菜单界面选择"恢复出厂设置"后，请勿操作设备，直到手机进入开机向导的语言界面，在此页面也不要操作设备；③耐心等待7s左右设备自动关机，手机需静置1分钟左右后，再手动开机即可恢复；3、若以上操作无法恢复，请按照正常维保流程处理即可；

**题目:245 【PC基础知识】华为台式机随主机自带的键盘，以下哪个选项是正确的保修日期？**

题型：选择题

**正确答案: 随主机自带的键盘保修3年**

答案分析: 华为台式机随主机带的键盘保修期和主机一样，都是3年

**题目:246 【PC基础知识】开展PC免费更换键帽活动，针对PC免费更换键帽活动下列哪些故障场景适用？**

题型：选择题

**正确答案: 键盘键帽、剪刀脚物理损坏**

答案分析: PC免费更换键帽活动仅适用于键盘键帽、剪刀脚物理损坏场景。键盘失灵、粘键、串键等性能故障；键盘金属键槽卡钩出现变形、断裂等物理损坏；键盘橡胶穹顶丢失、破损等故障场景不适用，需要更换C壳服务组件。

**题目:247 【PC基础知识】用户笔记本故障，想申请工程师上门服务，可以通过以下哪种途径进行申请？**

题型：选择题

**正确答案: 拨打热线派上门单**

答案分析: 目前笔记本与打印机仅支持热线派单上门，不支持用户自助申请上门服务，用户需拨打华为消费者服务热线950800申请上门服务

**题目:248 【岗位指导书】针对热线人员外呼时的要求，以下说法错误的是？**

题型：选择题

**正确答案: 针对不满意单用户的外呼，若连续拨打两次无人接听/挂断，则发一条短信**

答案分析: 热线外呼要求：1、热线外呼时遇到无人接听、挂断、无法接通和关机，工作人员需每天完成1次外呼，每次连续拨打2次，仍未接通，则发送一条短信2、针对投诉用户的外呼，若未拨通，则至少保持每天2次再次拨打3、针对不满意单用户的外呼，若连续拨打两次无人接听/挂断，无需再次拨打或发送短信

**题目:249 【岗位指导书】用户明确表示送修设备不要了，且取机单无法收回的情况，门店以下操作错误的是？**

题型：选择题

**正确答案: 用户确认不要的机器，可以丢弃**

答案分析: 用户明确表示送修设备不要了（取机单无法收回），服务店动作：①沟通确认的视频和短信截图上传至WP2.0系统取机环节，备注“已电话沟通，用户明确表示送修设备不要了”②取机单无需另行打印，关闭工单即可③服务店需保存用户设备

**题目:250 【岗位指导书】关于维修时防静电腕带规范，以下说法错误的是？**

题型：选择题

**正确答案: 各类绳防静电腕带功能基本一致，维修时使用无绳或有绳防静电腕带均可**

答案分析: 华为客户服务中心现场管理标准中有关维修规范要求如下。一、防静电腕带规范：1、在维修区域从事维修工作的人员，维修时必须有效佩戴防静电腕带；2、各类无绳腕带无静电释放通道，起不到静电释放作用，不能替代有绳腕带，接触静电敏感产品必须佩戴有线防静电腕带，不得使用无绳防静电腕带。二、维修托盘规范：1、维修托盘采用特殊材料制作，内有工具、器件、螺丝放置槽位，能有效起到手机精密器件保护作用。技术顾问须在维修托盘上拆机维修（风枪加热或焊接工作于隔热胶上进行，不在要求范围内）；2、维修托盘上仅允许放置1台已拆机维修的设备；若因特殊原因须同时拆机维修2台或以上，须将未维修完成的设备及零部件单独存放，不得与其他设备零部件混放；3、焊接、加热故障机时，须使用隔热垫防护，切勿直接在维修托盘上操作，防止损坏托盘；

**题目:251 【服务公告】董先生参与儿童手表 3 以旧换新活动，可以更换以下哪款手表？**

题型：选择题

**正确答案: 儿童手表5 仲夏紫 中国大陆版本**

**正确答案: 儿童手表5 原野绿中国大陆版本**

**正确答案: 儿童手表5 活力款 珊瑚红中国大陆版本**

**正确答案: 儿童手表5 活力款 星际蓝中国大陆版本**

答案分析: 儿童手表3以旧换新活动支持的换新型号为：儿童手表5 原野绿/仲夏紫（Kitty-L10)、儿童手表5 活力款 珊瑚红/星际蓝（Kitty-L20)中国大陆版本。

**题目:252 【服务公告】当用户最终开具官方产品鉴别服务报告，工程师录单时维修方法应如何录入？**

题型：选择题

**正确答案: 故障小类：特征核实**

**正确答案: 维修方法：特征核实**

答案分析: 录单方法技术顾问接到设备后，根据知识ID：zh-cn15869630初步核实设备是否为官方产品，与用户进行初步沟通，并按照以下步骤进行录单：（1） 用户未提出开具服务报告的诉求，或者有外部投诉意图、或者不接受官方产品鉴别服务报告的形式，工程师将维修单改成咨询单闭环：（2） 用户主动提出开具服务报告，工程师录入维修方法“特征核实”，故障小类“特征核实”，录单方法如下：① 输入SN信息系统显示设备保修期在保内，维修方案选择“保内维修”；② 输入SN信息系统显示设备保修期在保外，维修方案选择“保外维修”。③ 输入SN后如录单界面无法获取产品权益，维修方案选择“保外维修”；

**题目:253 【服务公告】为了给用户更好的服务体验，特在门店向消费者推出官方产品鉴别服务业务。符合官方产品鉴别服务参与条件有？**

题型：选择题

**正确答案: 消费者同意留机3-5个工作日**

**正确答案: 消费者同意门店对设备进行拆机**

**正确答案: 消费者须提供有效购机凭证**

答案分析: 官方产品鉴别服务参与条件：1、 消费者须提供有效购机凭证（凭证不限于发票、订单截图和销售小票等；2、 消费者同意门店对设备进行拆机核实（可拆卸产品）并接受留机3-5个工作日。

**题目:254 【服务公告】以下哪些位置可以陈列台卡？**

题型：选择题

**正确答案: 下载桌**

**正确答案: 受理台**

**正确答案: 取机台**

**正确答案: 体验台**

答案分析: 台卡位置：只可以陈列在这4个点位（1号位受理台、2号位取机台、3号位体验台、4号位下载桌）

**题目:255 【服务公告】关于开场和送别，以下哪些是标准的动作？**

题型：选择题

**正确答案: 送别语须使用友好的告别话术**

**正确答案: 开场白须使用普通话**

答案分析: 1、开场白须使用普通话，未做到扣3分；2、开场白须使用友好的问候、举右手示意，未做到扣3分；3、送别语须使用友好的告别话术，未做到扣3分；4、针对经销商批量送修，可放宽话术要求，但须保持友好沟通。

**题目:256 【服务公告】关于桌面物品的陈列，以下说法正确的是？**

题型：选择题

**正确答案: 受理台和取机台面上的糖果托盘需放置宝路薄荷糖，盘内薄荷糖不足时未及时补充，出现糖果盘空置的现象会被扣分**

**正确答案: 营业内受理台桌面不得出现磁吸扣空置，PAD未陈列的情况**

**正确答案: 使用PAD的门店，需撤除木质笔架和金属签字笔**

**正确答案: 糖果盘、名片架、在受理台/取机台上且摆放位置未符合规范要求，出现严重歪斜等情况会被扣分**

答案分析: 以下项目每项3分，扣完为止：1、糖果盘、名片架、在受理台/取机台上且摆放位置未符合规范要求，出现严重歪斜等情况；2、受理台和取机台面上的糖果托盘需放置宝路薄荷糖，盘内薄荷糖不足时未及时补充，出现糖果盘空置的现象；3、使用PAD的门店，需撤除木质笔架和金属签字笔；4、受理台糖果盘，名片架出现明显破损、脏污和笔渍等情况；5、下班后PAD与受理电脑未一同收回库房存放；6、营业内受理台桌面不得出现磁吸扣空置，PAD未陈列的情况；

**题目:257 【服务公告】以下门店内贴纸要求正确的是？**

题型：选择题

**正确答案: 受理台上不得出现销售贴纸**

**正确答案: 门店所有贴纸不可存在卷边、破损、脏污、气泡等情况**

答案分析: 1、门店所有贴纸不可存在卷边、破损、脏污、气泡等情况；2、门店不得粘贴除白名单以外的贴纸；3、店内标签不得使用手写标签；4、受理台上不得再出现销售贴纸。

**题目:258 【服务公告】关于体验台陈列规范，以下正确的是?**

题型：选择题

**正确答案: 价格标签与铭牌保持大小一致**

**正确答案: 防盗器不得空置**

答案分析: 1、防盗器不得空置；2、体验台中央不得陈列手机；3、价格标签与铭牌保持大小一致； 4、体验台不得摆放黑色价签。

**题目:259 【服务公告】关于配件柜陈列要求，说法正确的有？**

题型：选择题

**正确答案: 若配件悬挂或标签歪斜，30分钟内须整理整齐**

**正确答案: 可销售第三方配件，禁止陈列第三方配件**

**正确答案: 配件须按照颜色分类悬挂，不出现外壳颜色混乱陈列的问题**

**正确答案: 配件销售后及时补充，不可出现有挂钩空置的情况**

答案分析: 1、若配件悬挂或标签歪斜，30分钟内须整理整齐；2、配件须按照颜色分类悬挂，不出现外壳颜色混乱陈列的问题；3、可销售第三方配件，禁止陈列第三方配件；4、配件销售后及时补充，不可出现有挂钩空置的情况。

**题目:260 【服务公告】以下哪些场景门店可在快速联系代表处服务经理后寻求报警处理？**

题型：选择题

**正确答案: 涉及店面内人员受伤、财产严重损失场景**

**正确答案: 用户触及刑法或中华人民共和国治安处罚条例的场景**

答案分析: 涉及人员受伤、财产严重损失等风险场景、触及刑法或中华人民共和国治安处罚条例场景可寻求报警处理，但务必向服务经理报备

**题目:261 【技术公告】董先生的HUAWEI FreeBuds SE 2耳机保内出现故障，以下哪些物料可单独更换？**

题型：选择题

**正确答案: 右耳机**

**正确答案: 防尘网**

**正确答案: 充电盒**

**正确答案: 左耳机**

答案分析: HUAWEI FreeBuds SE 2保内可为用户更换左耳机、右耳机、充电盒和 防尘网

**题目:262 【技术公告】关于HUAWEI MatePad 2023款服务策略，以下说法正确的是？**

题型：选择题

**正确答案: 主机1年维保**

**正确答案: 支持购买延长服务宝（一年期）、碎屏服务宝（一年期、二年期）**

**正确答案: 皮套键盘、手写笔均为1年维保**

**正确答案: 保内支持单独更换电池**

答案分析: HUAWEI MatePad 2023款基础服务策略：1、整机、皮套键盘（选配）、手写笔（选配）：1年维保2、服务产品：1. 延长服务宝（一年期）2.碎屏服务宝（一年期、二年期）3、基础维修策略：主机：更换整机、更换主板、前壳、后壳、电池等（保内支持单独更换电池）

**题目:263 【服务销售】笔记本无忧服务的卖点有哪些？**

题型：选择题

**正确答案: 全国联保**

**正确答案: 保外维修费用更省心**

**正确答案: 更长陪伴，更全保障**

答案分析: 笔记本无忧服务的卖点有全国联保、更长陪伴，更全保障、保外维修费用更省心。

**题目:264 【服务销售】以下哪项是MatePad Pro 11(2024款)-HUAWEI Care+两年期包含的内容**

题型：选择题

**正确答案: 1年延长保修**

**正确答案: 1次电池焕新**

**正确答案: 2年2次意外保障**

答案分析: MatePad Pro 11(2024款)-HUAWEI Care+两年期包含2年2次意外保障、1年延长保修、1次电池焕新

**题目:265 【服务销售】FreeClip耳机HUAWEI Care+一年期包含以下哪些权益？**

题型：选择题

**正确答案: 1年1次意外保障**

**正确答案: 1年1次丢失无忧**

答案分析: FreeClip耳机HUAWEI Care+一年期包含1年1次意外保障和1年1次丢失无忧

**题目:266 【技术公告】技术顾问小A接到一台Freeclip耳机的C形桥无明显外观损伤，但是无法入盒，小A应该如何处理？**

题型：选择题

**正确答案: 需优先整形12h**

**正确答案: 优先询问用户是否存在拉直、扭转、挤压、错位、反向弯折C形桥等动作**

**正确答案: 整形录入550增值保养服务**

答案分析: Freeclip耳机C形桥无明显外观损伤，但是无法入盒的需1、询问用户是否存在拉直、扭转、挤压、错位、反向弯折C形桥等动作。2、整形时间约12h，需要提前对用户进行说明。工程师对整形前耳机外观状态拍照留存，整形录入550增值保养服务（不区分保内保外）；无整形工装的门店上升到代表处技术支持处理。3、整形效果用户不接受或用户不接受整形，请按照维保策略处理。判保依据：若用户反馈使用过程中存在拉直、扭转、挤压、错位、反向弯折C形桥等动作，则保外处理

**题目:267 【PC基础知识】支持高能模式的华为笔记本可以通过以下哪些方式开启/关闭高性能模式？**

题型：选择题

**正确答案: 在电脑管家中设置：打开电脑管家，点击 电脑优化 ＞ 性能调节进行切换**

**正确答案: 快捷键设置：热键模式下，按 Fn + P 组合键**

答案分析: 高能模式非所有机型支持，打开电脑管家，在电脑优化中若无性能调节选项，表示您的笔记本电脑暂不支持此功能。高能模式可提高设备性能，开启后笔记本电脑可能会出现风扇声音增大、机身发热增加，部分高耗电场景中电池电量下降，此为正常现象。若您的笔记本电脑已开启高能模式，在断开电源、电量低于 20%、待机、休眠、重启等状态下，高能模式会自动关闭，您可以再次手动开启。高能模式切换方式：将笔记本电脑连接电源且电量高于 20% 时：方法1：快捷键设置。热键模式下，按 Fn + P 组合键，若桌面上出现的提示图标，则成功开启/关闭高能模式。方法2：在电脑管家中设置。打开电脑管家，点击 电脑优化 ＞ 性能调节。择高能模式或平衡模式或节能模式进行切换。不同机型支持的性能调节模式可能略有差异，请以实际界面为准。

**题目:268 【岗位指导书】关于使用企业微信过程中，以下做法正确的是？**

题型：选择题

**正确答案: 提前准备好有关门店地址、营业时间等常见问题快捷回复**

**正确答案: 微信中不作任何明确的维修承诺，具体以到店工程师检测沟通后为准**

答案分析: 企业微信的五要1、保持问题回答的正确性与专业性，不确定如何回答的事宜，需询问店长或他人2、聊天中多使用“您好”“不好意思，请稍等”“很抱歉，让您久等了”等礼貌用语，多借用表情包表达情感，避免因文字生硬而引起沟通误会3、提前准备好有关服务店地址、到店路线、营业时间等用户常问问题FAQ，以便快速应答4、用户在营业时间内的问题咨询，需尽可能实时回复，对于未实时回复的消息，需先致歉并友好解释延迟回复的原因5、用户在非营业时间内的问题咨询，需在服务店正常营业后1h内进行回复，回复前先致歉并友好解释延迟回复的原因企业微信的七不要1、不得单向或群发广告、投票、点赞、邀请分享、产品信息、活动信息等任何与用户无关或者容易引起用户反感的消息2、不得单向或群发节日问候消息，但对于用户的主动问候，需礼貌回应3、不得转发或传播无准确信息来源的新产品资讯、社会敏感话题或谣言4、不得建立用户微信群，也不得加入用户建立的微信群，对于用户的问题咨询，需做点对点的互动解答5、未经授权不得以华为名义对外发表任何言论6、回答用户问题时，不得回答与知识库违背的错误知识，不得反问、质疑、顶撞、辱骂用户或者进行人身攻击，如：严禁使用“难道您之前没有了解过吗”“这么简单的问题”等语气词7、微信中不作任何明确的维修承诺，具体以到店工程师检测沟通后为准

**题目:269 【岗位指导书】关于引导员数量要求，以下说法正确的是？**

题型：选择题

**正确答案: 如配备1名，建议1名全科医生**

**正确答案: 根据业务量适配引导员**

**正确答案: 如配备2名，建议1名全科医生+1名技术顾问**

答案分析: 引导员数量要求：1、根据业务量适配引导员2、如配备1名，建议1名全科医生3、如配备2名，建议1名全科医生+1名技术顾问4、如配备3名，建议1名体验顾问+1名技术顾问+1名全科医生

**题目:270 【岗位指导书】关于华为客户服务中心现场管理标准中维修规范，以下做法正确的是？**

题型：选择题

**正确答案: 在维修区域从事维修工作的人员，维修时必须有效佩戴防静电腕带**

**正确答案: 维修托盘上仅允许放置1台已拆机维修的设备；若因特殊原因须同时拆机维修2台或以上，须将未维修完成的设备及零部件单独存放，不得与其他设备零部件混放**

**正确答案: 技术顾问须在维修托盘上拆机维修（风枪加热或焊接工作于隔热胶上进行，不在要求范围内）**

答案分析: 华为客户服务中心现场管理标准中有关维修规范要求如下。一、防静电腕带规范：1、在维修区域从事维修工作的人员，维修时必须有效佩戴防静电腕带；2、各类无绳腕带无静电释放通道，起不到静电释放作用，不能替代有绳腕带，接触静电敏感产品必须佩戴有线防静电腕带，不得使用无绳防静电腕带。二、维修托盘规范：1、维修托盘采用特殊材料制作，内有工具、器件、螺丝放置槽位，能有效起到手机精密器件保护作用。技术顾问须在维修托盘上拆机维修（风枪加热或焊接工作于隔热胶上进行，不在要求范围内）；2、维修托盘上仅允许放置1台已拆机维修的设备；若因特殊原因须同时拆机维修2台或以上，须将未维修完成的设备及零部件单独存放，不得与其他设备零部件混放；3、焊接、加热故障机时，须使用隔热垫防护，切勿直接在维修托盘上操作，防止损坏托盘；

**题目:271 【服务公告】禁止门店未经过报备的情况下自行开具官方产品鉴别服务报告**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 奖惩规范1、 禁止门店未经过报备的情况下自行开具官方产品鉴别服务报告；2、 禁止门店主动向用户推荐或引导用户开具官方产品鉴别服务报告，也不允许门店利用此项服务批量雇佣他人前往门店进行真伪鉴别。对于以上情况一经核实将按照奖惩管理规定资金资产损失的红线行为进行处罚，具体内容参照《服务公告（CN2015S0076号）--华为客户服务中心奖惩管理规定》。

**题目:272 【服务公告】门店不能主动向用户推荐或引导用户开具官方产品鉴别服务报告。**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 门店受理环节操作规范不允许门店主动向用户推荐或引导开具官方产品鉴别服务报告。若用户主动提出需开具官方产品鉴别服务报告，门店将需求统一报备至维修支持组（升级流程参见下文4.2.2.2），由维修支持组给出核实结果，不允许门店自行开具官方产品鉴别服务报告。2、 门店在与用户沟通过程中须全程在监控和拾音器下进行。3、 如用户在鉴别期间需要备用机，请门店先根据知识ID：zh-cn15869630初步核实设备是否为官方产品，若用户设备的非官方产品特征明显，不建议提供备用机。4、 非官方产品拆机可能存在的风险情况：① 若设备存在非官方产品部件，拆卸后可能无法安装回原位；② 非官方部件在拆机过程中可能会出现破裂或者损坏的情况，导致拆机或者安装失败。若用户对拆机有疑虑，服务门店向用户沟通非官方产品拆机风险，若用户不同意拆机则无法开具官方产品鉴别服务报告。对于官方产品服务门店在拆卸过程中要严格按照拆装机操作规范执行，若因服务门店自身原因导致拆装机失败，由服务门店自行承担。

**题目:273 【服务公告】官方产品鉴别服务仅限预约和直接到店的用户。**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 官方产品鉴别服务适用范围1、 适用时间：2022年3月24日开始执行；2、 适用门店：全国FSC、MSC、SSC、ASC-E（不含寄修中心）、ASC-E mini；3、 服务方式：仅限预约和直接到店；4、 是否可以开具官方产品鉴别服务报告的场景（1） 不可开具的场景： ①消费者表示将要/已经举报至政府机构，如315、质检局等； ②消费者表示要在媒体上发布信息等； ③政府机构、媒体记者要求开具报告。（2） 可开具的场景：用户未表示要投诉至政府机构或者发布媒体信息等。

**题目:274 【服务公告】用户到店后主动提出对手机进行真伪鉴别，体验顾问在录单时诉求描述统一录入“真伪鉴别”，禁止录入其他字段。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 受理环节录单指导 SN录入规则：（1） 有SN设备：① 输入SN后录单界面自动获取产品权益，正常录单；② 输入SN后如录单界面无法获取产品权益，请手动输入实物上的SN，手动输入产品信息，尽量保持录入的产品信息与实物一致；无SN的产品：【SN】均按照以下规则录入：举例：服务店代码为CSC123456，2016年3月4日：旧件录入CSC1234561603040D001。为防止出现重复录入，【D序号】中的第2位（总第17位），建议为服务店受理员编码【0-9】，各服务店根据需求自行进行分配。2、录单方法用户提出鉴别诉求，体验顾问在诉求描述中统一录入“其他问题”，禁止出现“真伪鉴别”等字眼，

**题目:275 【服务公告】当用户最终开具官方产品鉴别服务报告，工程师录单时维修方法录入“特征核实”、收费类型选择“正常价”、故障小类“特征核实”。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 录单方法技术顾问接到设备后，根据知识ID：zh-cn15869630初步核实设备是否为官方产品，与用户进行初步沟通，并按照以下步骤进行录单：（1） 用户未提出开具服务报告的诉求，或者有外部投诉意图、或者不接受官方产品鉴别服务报告的形式，工程师将维修单改成咨询单闭环（2） 用户主动提出开具服务报告，工程师录入维修方法“特征核实”，故障小类“特征核实”，收费类型填写“免费”

**题目:276 【服务公告】门店员工须在PAD上出示服务报告单，根据工单口述维修结果，讲解维修方案及收费构成等取机标准内容，引导用户在PAD上进行签字，并打印纸质版给到用户。**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 须在PAD上出示服务报告单，根据工单口述维修结果（保修或非保修），讲解维修方案及收费构成，并在服务报告上指出所说内容的位置，耐心回答客户验机过程的疑问，并在PAD上进行签字，打印纸质版给到用户。

**题目:277 【服务公告】对于保外更换的坏件需通过话术主动询问用户是否取走，只有用户取走，才需在系统上进行备注。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 对于保外更换的坏件需通过话术主动询问用户是否取走，无论用户是否取走，均需在系统上进行备注

**题目:278 【服务公告】受理台有值岗人员或正在受理时须把桌牌靠边放置在受理台面向用户的右侧，画面不能朝向用户。**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 受理台有值岗人员或正在受理时须把桌牌靠边放置在受理台面向用户的右侧，画面不能朝向用户。

**题目:279 【服务公告】门店摆放的台卡尺寸可以由店内自行安排。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 台卡要求：由地区部统一下发A4/B5尺寸台卡

**题目:280 【服务公告】门店水牌须维持整洁，不得遮挡店内其他宣传、功能区、消防设施，不得出现落灰、褶皱、污渍、破损等情况。**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 水牌须维持整洁，不得遮挡店内其他宣传、功能区、消防设施，不得出现落灰、褶皱、污渍、破损等

**题目:281 【服务公告】归还用户修复后的手机时须主动提醒用户当场验机或协助用户当场验机。**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 归还用户修复后的手机时须主动提醒用户当场验机或协助用户当场验机

**题目:282 【服务公告】拍照上传凭证的手机可一直放置在受理台上方便使用。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 拍照上传凭证的手机，不使用时须放入抽屉中。（使用期间允许临时放置在受理台上）

**题目:283 【服务公告】门店海报、展示画、温馨提示贴、灯箱不可出现污损、卷边、歪斜、悬挂等问题，且灯箱内容须新款产品，海报高度和粘贴位置符合标准要求。除搬迁翻新门店外，其他门店画框未更换为原木色超窄边框+油画布材质。**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 门店海报、展示画、温馨提示贴、灯箱不可出现污损、卷边、歪斜、悬挂等问题，且灯箱内容须新款产品，海报高度和粘贴位置符合标准要求。除搬迁翻新门店外，其他门店画框未更换为原木色超窄边框+油画布材质。

**题目:284 【服务公告】董先生在门店参与昆仑玻璃外屏维修后，员工小A可以承诺用户取机后30天内外屏玻璃或中框出现脱胶、缝隙、进灰、气泡等场景，可在任意门店现场免费进行重新贴合、更换背胶、更换新盖板等维修。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 取机后30天内，如外屏玻璃或中框出现脱胶、缝隙、进灰、气泡等场景，由原服务店在现场免费进行重新贴合、更换背胶、更换新盖板等维修。

**题目:285 【服务公告】若灰度的用户为特殊身份（政府机关、军队等），需要在灰度模板里面清晰描述用户的身份，如XX市政府机关XX主任，方便代表处审核**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 若灰度的用户为特殊身份（政府机关、军队等），在申请原因中仅填写用户特殊身份编号即可，不得对用户具体身份做描述

**题目:286 【服务公告】折叠机柔性屏主体更换活动仅更换柔性屏主体和电池，不含中框和转轴。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 折叠机在出现屏幕硬件故障时，包括但不限于屏幕碎裂、漏液、黑斑等场景（不含中框&转轴不良场景），出现此类问题时，更换屏幕组件（含中框&电池&转轴）费用较高，为降低用户保外设备维修成本，提升服务体验，在华为授权服务中心（FSC、部分MSC、寄修中心）开展折叠机柔性屏主体更换服务（仅更换柔性屏主体，不包含中框&电池&转轴）

**题目:287 【服务公告】董先生于2021年12月25日购买一台FreeBuds Pro，近日因耳机充电发热到店检测，门店检测未发现问题，用户不接受检测结果且表示强烈不认可。该情况下工程师告知用户可将耳机送往音频中心，进行专业的音质检测。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 1、可参与音频保内返厂检测业务的故障有：声音小、左右耳大小音、音质失真、声音杂音、降噪问题（MIC不属于音质问题）2、不符合音频返厂检测的故障有：主机无法开机、主机无法充电、蓝牙连接问题等非音质问题

**题目:288 【技术公告】智能眼镜2产品售价包含验光费用，购买眼镜可提供一次免费的验光服务。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 智能眼镜2产品售价不包含验光费用，华为不提供验光服务，如需配置镜片，用户可以去正规眼镜店进行检测验光。

**题目:289 【技术公告】Mate40 RS一年内可以免费更换2次后壳，更换下来的旧物料不能带走，门店需要返厂核销。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 知识ID：zh-cn15792209定义：为了提升保时捷设计用户体验，满足高端用户专属服务需求，华为面向Mate 20 RS保时捷设计、Mate 30 RS保时捷及Mate 40 RS保时捷设计用户推出了购机一年内免费更换一次后壳的服务。

**题目:290 【技术公告】MatePad Pro 11 2024款 屏幕拆卸后不可复用**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 华为MatePad Pro 11英寸 2024屏幕不可复用，避免维修后出现二返

**题目:291 【技术公告】董先生的华为畅享70 Pro闪光灯无法开启，到门店检测后发现是闪光灯器件坏了，门店需要给用户更换整个电池盖服务组件修复故障。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 华为畅享70 Pro闪光灯损坏，可以单独更换闪光灯小板服务组件

**题目:292 【服务销售】董先生购买的笔记本，员工小A可推荐他同时办理华为笔记本无忧服务和延长服务宝**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 由于华为无忧服务已包含了3年2次的意外服务宝和1年期的延长服务宝，因此华为无忧服务与延长服务宝不可同时办理

**题目:293 【服务销售】使用保值焕新权益折抵更换新机时仅支持到店焕新**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 使用保值焕新权益折抵更换新机时支持到店焕新、华为商城邮寄焕新或上门焕新

**题目:294 【新品知识】Nova12 Pro与Nova12 Ultr的屏幕均采用昆仑玻璃材质。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: nova 12 Ultra屏幕采用第二代昆仑玻璃，耐摔性能及抗跌落能力提升，强有力地保护手机屏幕。 nova 12、nova 12 Pro屏幕玻璃采用铝硅玻璃。

**题目:295 【新品知识】FreeClip耳机支持主动降噪及通话降噪。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: FreeClip支持通话降噪，不支持主动降噪

**题目:296 【PC基础知识】出厂前未粘贴一碰传标签的华为笔记本，用户首次到店时，可免费为用户加装一碰传。**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: 故障现象无故障，用户要求升级“一碰传”功能服务策略免费进行“一碰传”升级维修策略华为笔记本加装“Huawei Share 3.0”芯片标签荣耀笔记本电脑加装荣耀NFC天线标签收费标准首次加装免费，不区分保内保外场景维保策略根据系统中“一碰传”功能录单的时间作为保修开始时间，维保90天，更换标签后保修期重新计算。说明：因更换主板、C壳、WIFI模块导致需要更换标签的场景，更换后的标签保修期重新计算。随产品出厂标签，保修开始时间与主机保修开始时间保持一致。判保标准标签丢失、标签撕裂、标签磨损不予保修；正常使用磨损予以保修。标签完整但粘贴不牢固、标签完整但“一碰传”功能失效则予以保修。

**题目:297 【技术公告】门店工程师小李遇到华为全能充（88W）的SN第二、三、四位数字为K58开头，即可判断为正品**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: 华为全能充（88W）的SN不作为真伪鉴别的唯一标准，需结合zh-cn15787896-华为全能充（88W）鉴别指导的第3点、第4点一起进行真伪鉴别。

**题目:298 【PC基础知识】笔记本电脑MateBook 13 2020 出厂没有NFC标签，说明该机型不支持多屏协同功能。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: Matebook13 2020问题现象：计算机没有NFC标签，无法进行多屏协同。问题原因:新一代NFC将天线内置在触控板内，所以计算机上没有NFC标签,并非无多屏协同功能。

**题目:299 【PC基础知识】刘先生送修一台Matebook 14 2021锐龙版笔记本，设备颜色为皓月银，故障现象为屏幕破裂，针对此机型执行拆屏维修方案。**

题型：判断题

**答案：✅**

答案分析: Matebook 14 2021锐龙版（KelvinM）目前根据设备颜色区分屏幕维修方案。皓月银：执行LCD更换维修深空灰：执行前壳组件更换维修注：公告随时可能刷新，详细屏幕维修方案以公告刷新为准。服务公告【PC产品A壳服务组件拆屏维修指导-知识ID:zh-cn15946068】

**题目:300 【PC基础知识】MateBook E Go 性能版/2023款支持LTE数据业务，不支持通话及收发短信功能。**

题型：判断题

**答案：❌**

答案分析: HUAWEI MateBook E Go 标准版支持LTE数据业务及接收短信，不支持通话及发送短信功能。HUAWEI MateBook E Go 性能版/2023款不支持LTE数据业务，也不支持通话及收发短信功能