

姓名: 黄锴 年级: 大一 专业: 网络安全

一、主观测量 (共 7 题, 每题 10 分, 共 70 分)

1、如果你收到同学们的故障报修单并且需要解决, 你会怎么做? 按步骤展开并说明理由。(故障报修单的内容包括用户描述的故障问题、用户联系手机号码等信息, 你可以持工作证上门协助用户处理)

- ① 根据报修单的内容描述初步分析故障情况,
- ② 拨打电话与用户取得联系, 进一步了解故障情况, 若为小故障, 且用户有能力自行解决则可以通过电话^{或微信}联系, 线上指导用户解决故障,
- ③ 若故障较大, 用户无法独立解决或要求上门协助, 则可以事先与用户沟通, 商量好时间持工作证上门协助处理。

2、在某次上门解决用户故障时, 你基本确定需要重装系统才能解决问题, 你会怎么处理?

① 告知用户基本的情况 (重装系统的原因)

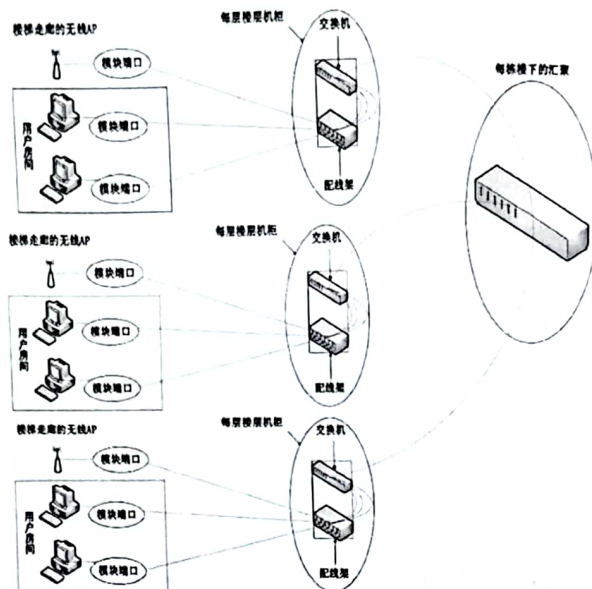
② 让用户用硬盘等保存好资料信息。

③ 为用户重装好系统。

④ 确定解决故障后帮助用户导入资料。

3、下面是一楼栋网络拓扑图, 请简述该拓扑的工作原理, 并谈谈你解决有线网络问题的思路。





① 用户网络出现问题。

若为各例，则检查用户电脑、走廊的无线AP和模块端口，排查、解决故障。

② 若同一楼层的网络出现问题，则可能是楼层中的交换机或配线架出现故障，应优先排查。

③ 若一栋楼的网络均故障，则楼下的网络汇聚故障可能性最大，优先排查、解决故障。

4、Assuming a foreign user reported a network issue, please provide some English sentences that you may use to communicate with the user, and teach a foreign user how to pay for the campus network in English.

I have known your problem and will come to your room to solve it.

What time is appropriate for me to go to your room..

I have found the problem and I need your help to deal with.

You can open the JNuniversity's website and click the service Online then find out the payment of campus network and pay it after that you can use campus network successfully.



5、假如现在是午休时间，但是宿舍某一层楼出现大面积的无线网络故障，你需要去几个宿舍测试无线网络情况，你敲开门后用户很生气，这时你该如何和用户沟通？
①首先道歉 ②讲清楚原因 ③提出要求。

不好意思同学，打扰你们午休了，情况是这样，你们这一层楼的无线网络出现大面积故障，我想能否借你们几分钟时间进去测试无线网络情况，这样能帮助我们尽快修好网络。

6、如果你收到校内网络工作任务的报名通知，假设该工作任务可选择参加，但任务内容较为无聊繁琐，你是否选择报名？说明理由。

我会先确定是否有空参加，若有空则会报名参加。

虽然任务内容较为无聊繁琐，但都是工作，或许在工作时会有不一样的心得和感受，可以增加工作经历。

7、如果今天不是你的值班时间，但遇到之前值班时处理过的用户再次向你询问网络问题，你会怎么处理？

①向用户了解情况 ②汇报给当天值班的工作人员。

①与用户沟通，让值班人员代劳。

若问题必需上门解决则

若问题用户可以独立解决，则可以自沟过线上指导解，不用再麻烦值班人员。



8-2-4
10. 1. 3
9. 1 4

10. - 10 = 20.



网络与教育技术中心笔试

二、逻辑分析（共 5 题，每题 6 分，共 30 分）

1、设一名白领有三个女儿，三个女儿的年龄之和为 14，三个女儿的年龄之积与白领的年龄数相同。若一下属已知白领的年龄，但不确定三个女儿的年龄。这时候白领说有一女儿比其他女儿的年龄大很多，然后这个下属就知道三个女儿的年龄了。则三个女儿的年龄分别是多少？

10. 9
+ 1
= 4

2、设有 100 个乒乓球，由两个人轮流取球装入口袋，取到第 100 个乒乓球的人获胜。若每次至少要取 1 个，但最多不超过 5 个，如果你是首先取球的人，你该取几个？如何取能保证获胜？

任意取，

倒数第二轮取球后要保证至少剩 6 球未取可以保证获胜。

3、设有一个 5 升的杯子、一个 6 升的杯子，杯子都是不规则的形状。若水无限多，则如何可得到 3 升的水？

在 6 升的杯子中装满水，倒入 5 升的杯中，倒满，余下 1 升水，在杯子上标记水位，将 1 升水倒去，再倒入倒光水的 5 升杯中，根据刻度取 1 升水，再倒入 5 升杯中，重复一次，即得 3 升水。

4、设有 8 个乒乓球，但其中一个乒乓球比其他的重。若只有一个秤，则至少几次能够找出重的乒乓球？

至少 2 次！

5、设一瓶汽水价格 1 元，喝完后两个空瓶可换一瓶汽水。则 20 元最多可以喝到几瓶汽水？

2 + 18

2 + 18 × 2 = 38 瓶。

