

姓名: 张一昊 年级: 2022 专业: 会计

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)

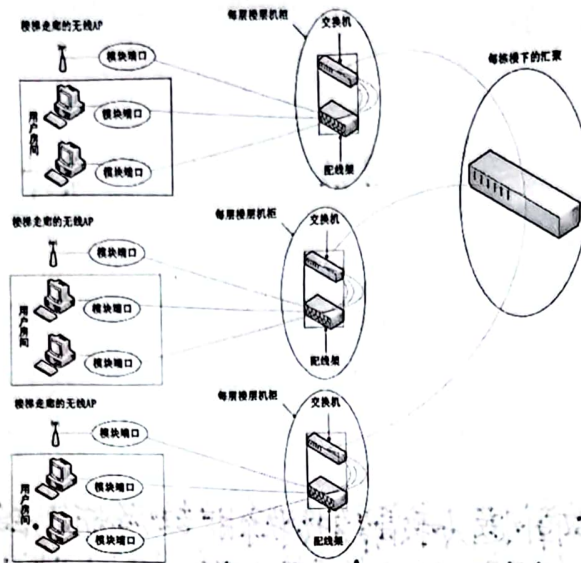
- ①看故障单描述的故障问题, 如较简单直接联系用户告知解决方法, 在合适的时间段拨出; 如问题较为复杂, 自己可解决但无法说清楚时, 联系用户可上门时间, 在约定时间持工作证上门协助用户处理
- ②如问题极为复杂自己无法解决, 求助其他工作人员, 共同商量研究后提出解决方案, 联系用户上门时间后上。

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告知用户解决方法, 建议提前保存需要的数据
- ②如用户无法保存数据且需要保存数据, 求助其他工作人员如何从硬盘中直接转存数据, 后重装系统
- ③确认自己可为用户重装系统, 如不能, 求助其他工作人员并告知用户

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。





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.

what can I do for you
you can log in xxx.com
what is the suitable time I can reach for you

First, you should log in Weixing(Wechat) and search for JINAN UNIVERSITY

Second, write your message and choose the suitable price.

Third, you can pay for it in Wechat pay or others

65

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？

非常抱歉午休时间打扰到您，现在您所在楼层发生了大面积无线网络故障，影响到了许多人的网络正常使用，可能会给您和其他人带来例如没有及时接收微信信息等不良影响，我希望能打扰几分钟测试无线网络情况，此后我们会改进测试时间段，避免打扰您。

6

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。

我会选择报名，理由：事先我并不能完全认定任务内容无聊繁琐，可能会对我的工作一些灵感启发或技能提升，如能在该工作任务中提升工作技能，反而能提高其他工作任务的效率，为保持自己对工作的责任感，尽可能参与。其他人如果不去且自己不去可能对全校网络正常使用产生影响。

8

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？

先与用户耐心交流并解决网络问题，如果自己能解决且该问题需要上门且自己没有必要的事情做就为用户解决。

如果需要上门且自己有要事，告知用户联系值班人员的电话，最后与用户谈如果网络问题不是很要紧可以选择值班人员进行咨询。

8



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？

设大女儿年龄为 x ，另外两女儿年龄为 y, z

4

$$\begin{cases} x > y \\ x > z \\ x + y + z = 14 \\ xyz > 14 \end{cases}$$

用穷举的方法可得

$$\begin{cases} x=10 \\ y=2 \\ z=2 \end{cases} \text{ 或 } \begin{cases} x=10 \\ y=1 \\ z=3 \end{cases}$$

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？

每次取 4 个

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？

6

用装满 6 升的杯子，倒入 5 升的杯子，溢出 1 升的水并收集，将 5 升杯子倒空，将 6 升杯子里的水倒入 5 升的杯子，再将 6 升杯子里的水倒入 5 升的杯子，收集 1 升溢出的水，重复上一步，可得到 3 升的水。

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？

2

先将 8 个乒乓球分成两组 4 个，分别用秤称重，将较重的一组再分成两份 2 个，用秤称重，再将较重的一组分成两份 1 个，分别用秤称重，找出重的乒乓球。

5、设一瓶汽水价格 1 元，喝完两个空瓶可换一瓶汽水。则 20 元最多可以喝到几瓶汽水？

4

20 元可买 20 瓶汽水
20 瓶空汽水可换 10 瓶汽水
10 个空瓶可换 5 瓶汽水
5 个空瓶可换 2 瓶汽水并余 1 个空瓶
2 个空瓶可换 1 瓶汽水
之前余的空瓶和最后喝完的汽水可换 1 瓶汽水
∴ 最多可喝到 39 瓶汽水

