

姓名: 周利芳 年级: 2022 级 专业: 经济统计学

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)

答: ① 认真查看并分析报修单上的问题

② 依据报修单上的问题找出最佳解决方案, 并尽量快速, 以免同学们因为网络故障地耽误作业和工作等。

③ 能够多电话解决的问题优选电话交流, 尽可能与同学们清楚解决方案。无法电话解决或讲清的直接上门处理。

④ 处理过程中若遇到难点会寻找其他同伴帮忙。

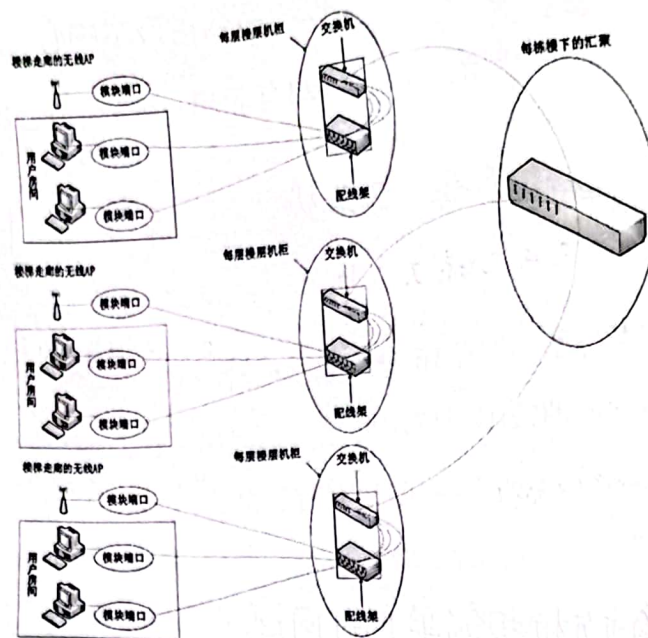
⑤ 处理完后记录此次工作, 在工作中找出自己的不足并不断进步

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?

我会先根与用户详细交流他的电脑问题, 告诉他重装系统后可能会出现的问题。若他无法接受, 我会打电话询问老师或前辈是否有其他解决方案, 若无, 很抱歉, 我也无力, 他只能寻找其他帮助。若有, 我会尽量减少该同学的损失。若他接受电脑系统重装, 我会帮他电脑重装。最后再告诉这位同学如何避免类似情况的发生, 以及造成此次故障的原因。

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。





拓扑的工作原理：每层楼每个房间的模块端口与楼梯走廊的无线AP汇合到每层楼层的机柜，每层楼又汇合到每栋楼解决有线网络时先看每栋楼的总网络是否有问题，再逐一排查到每一层楼是否有问题，再具体到房间和走廊

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.

① OK, I get your problem, there are several ways to fix it, So don't be too worried about it, I'll deal with it now

② I'll teach you how to pay for the campus network now. Firstly, take out your phone and find the wechat. Then, click on the website of our school, you can find the relative entrance. Get into it, choose the total money you want to pay, that's all.



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？

答：① 先微笑着表达歉意：很抱歉，同学，打扰到了你们午休

② 语气温和、诚恳地表达来意：因为我们这层楼出现了大面积的无线网络故障，所以我们要选择几个宿舍测试一下无线网络

③ 晓从利害：如果现在不及时修复网络，可能会影响到你们后续上网，完成作业等问题，希望你们可从理解

④ 微笑：所以我们可以进去测试一下网络吗？我们会尽快并且动作轻缓一点。

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。

我会根据自身情况选择报名。如果任务当天我有很紧急的学习任务需要完成，我可能不会报名。如果任务当天我有空闲时间我一定会选择报名，无论任务内容是否无聊繁琐，完成每一份工作必定有一定的收获，我会耐心完成。

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 大多数时间我会选择回答，一些小问题我会很热心地提供解决方案。但涉及到需要上门服务等问题时我会将当天值班人员的联系方式发给他，事后我会联系他，询问问题是否已经解决。



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？

分析：根据题意，若有 2 个 1 岁的， $1 \times 1 \times 12 = 12$ ，排除
若有 1 个 1 岁的： $1 \times 10 \times 3 = 30$ ，白领不会在 20 生孩子
 $1 \times 9 \times 4 = 36$ ，9 岁与 4 岁的差值不够多。
有 2 个 2 岁的： $2 \times 2 \times 10 = 40$ ，符合
 $2 \times 3 \times 9 = 54$ ，不符，白领不会在 52 生孩子
有 3 岁的： $3 \times 3 \times 8 = 72$ ，不符
接下来的都不相符

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？

答：若我先取球，我会取 5 个
保证最后一次取球前刚好还有 6 个
最后我取完后

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？

答：先 5 升杯装满，倒入 6 升杯，再 5 升杯装满，5 升杯倒 1 升水给 6 升杯，则 6 升杯水满，5 升杯剩 4L，将 6 升杯水全倒掉，5 升杯中的 4L 倒入 6 升杯，再将 5 升杯装满，倒 2L 给 6 升杯，则 6 升杯水满，5 升杯中剩 3L，得到 3L 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？

答：至少 2 次。将 8 个乒乓球分成 3 组：2 个，3 个，3 个
先将 3 个与 3 个称，相平，则重球在剩下的 2 个里，再称一次即可。
若 3 个与 3 个称不平衡，取重的 3 个，随便取 3 个中的 2 个上称，若重球在其中，秤不平；若秤相平，重球为剩下的那个，也是称 2 次。

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？

答：最多 38 瓶汽水

先 20 元买 20 瓶，20 个空瓶换 10 瓶，10 空瓶换 5 瓶
5 空瓶换 2 瓶，2 空瓶换 1 瓶
 $20 + 10 + 5 + 2 + 1 = 38$ (瓶)

