



暨南大学  
JINAN UNIVERSITY

网络与教育技术中心

2023 年番禺一线学生勤助维护组笔试 I



扫描全能王 创建

姓名: 何美莹 年级: 大一 专业: 工商管理

### 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)

8

(1) 先确认同学遇到的问题是否为故障。(可能是其他操作出现问题)  
(2) 如确认为故障, 先回忆一下这类问题的解决办法。再向用户电话或其他联系方式咨询并确认是哪个具体问题。

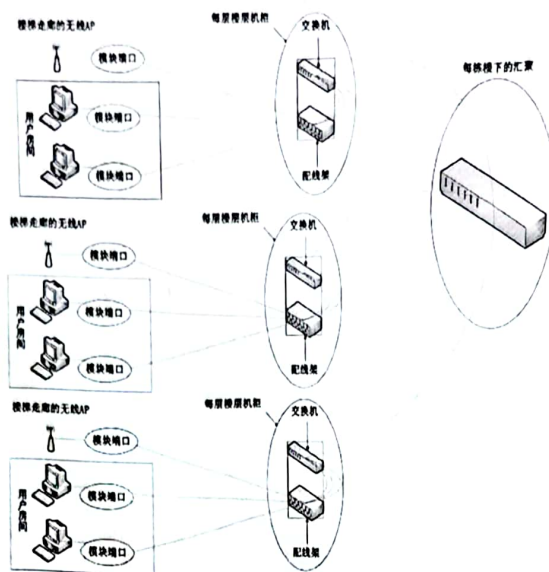
(3) 确认好后, 先尝试与用户沟通, 看用户是否能在指导下解决问题  
(4) 如果用户不能或者不想自己尝试解决, 再与用户协商好时间持工作证上门协助用户处理。

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?

6

(1) 先跟用户说明情况, 向用户说明重装系统可能会带来的问题  
(2) 如果用户表示全按我的方式处理, 要再三跟用户说明自己并不能保证完全解决。(或者跟用户签一个责任书)。

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) 从每栋到每层楼到每个房间一步步细化。
- (2) 解决网络问题：先从房间里的模块端口进行排查，如果没有发现问题，再一步步扩大排查范围。  
如果是接到同一栋楼的网络故障报修，就可以先排查楼层机柜。  
同理，同一栋楼也是如此。

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) I'm —, who repairs campus network.
- (2) Please describe the network issue in detail.
- (3) Do you want to try restoring the network?
- (4) Of course, I can go to your dormitory to repair it.
- (5) In 时间段 ....., I will be leisure.
- (6) When you are spare, too?
- (7) It will spend 15 minutes to repair.
- (8) Please enroll Jnu. website, find and click the centre of network and education. You will find the entry to purchase the campus network.



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) 很抱歉在午休时间就打扰你们。由于本层楼出现大面积的无线网络故障，我们不得不在此时测试网络情况。
- (2) 由于午休后，本层楼可能没有人仍在宿舍，只能冒昧打扰。
- (3) 为了同学们在上完课后回来能在宿舍享受到顺畅的网络，我们希望同学您可以配合我们一下，很快就能测试完毕的。
- (4) 如果实在是不方便，也没关系的。

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。

- (1) 我会选择报名。
- (2) 首先我的课时比较宽松。时间上是允许的。
- (3) 其次，我对网络工作任务并不熟悉，更应该找一些可以反复练习的任务夯实基础。
- (4) 最主要的是，我个人什么都喜欢亲自试一下，有趣也好，无聊也罢，只要有时间，我就会去报名。

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) 如果是上一次的问题没有解决好

我有时间 加班  
没时间 向用户说明情况转交给值班同事。

(2) 新的问题

有时间 问题简单 加班  
没时间 问题复杂 跟值班同事一起处理





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？

36  
9, 4, 1  
36 9 4 1  
10 2 2  
7 8 3 3  
10 3 2  
10 3 1  
8 5 1  
8 4 2

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？

取 4 个。每次取的个数加上对方的个数为 6 个。  
196

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？

① 装满 5 升的杯子，倒进 6 升的杯子。  
② 再次装满 5 升的杯子，然后将 5 升杯子里的水倒进 6 升的杯子里。  
得到 5 升杯子里的 4 升水。再将 6 升杯子里的水倒掉。  
把 5 升杯子里的 4 升水倒到 6 升杯子里。得到 6 升杯子里的 4 升水。  
③ 再装满 5 升的杯子，将 5 升杯子里的水倒进 6 升杯子里，得到 5 升杯子里的 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？

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？

$20 + (10 + 5 + 2 + 1 + 1) = 39$

