

姓名: 王国杰 年级: 22 级 专业: 软件工程

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)

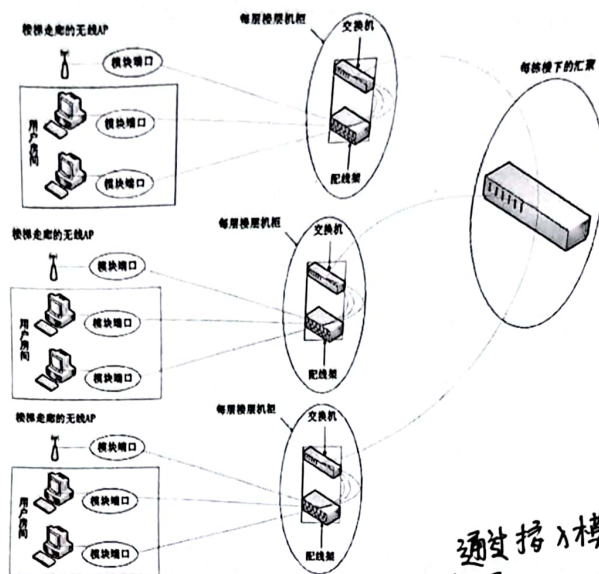
- ① 先对故障报修单所描述的故障问题制订解决方法 (若是用户描述的故障问题不够具体, 可打电话作进一步的咨询)
- ② 再打电话 (态度温和, 有礼貌, 选择恰当时间) 指导用户自己维修 (前提: 先咨询用户是否愿意)
- ③ 最后 (以上打电话还未解决), 打电话安排^让用户选择空闲时间, 持工作证上门协助用户处理 (男生去男生宿舍, 女生去女生宿舍)

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 先向用户说明情况, 讲清重装系统的必要性。
- ② 在得到用户许可时, 找到~~自己~~所需的系统版本 (应该 U 盘会配备有), 对用户的系统进行重装。
- ③ 重装之后, 检查用户设备具体情况, 确保用户的问题得到解决后离开。

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。





工作原理：通过走廊的无线AP与用户之间的有线两种方式，接入每层楼层机柜的配线架，如通过接入交换机来在每栋楼下实现汇聚。

解决有线网络问题的思路：

先在用户房间及走廊进行检查其模块端口，~~排除其~~再检查每层楼层机柜中交换机与配线架的情况，最后再检查在楼下汇聚情况，一一排查，检查出问题所在，并制定相应的解决措施。

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.

The sentences

交流句子：① Hello, what's wrong with your network, can you describe the issue in detail?

② Oh, I know. ~~Firstly~~ Are you free now? If not, you can provide me a time.

③ OK, you can choose two ~~metho~~ ways to deal with the issue, phone call or restoring in person, which would you like better?

教付网费：OK, please find the JNU service number, inside which you can find the campus network paying. Please notice which service 第2页 / 共4页 would you like to pay. Hope you will have nice experience!



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：同学，您好，抱歉，打扰到您休息了。我是网络与教育技术中心网络维修同学，为了修理您们这一层楼的网络故障，我想去您们的宿舍测试无线网络情况，请问可以吗？
要是您们不方便的话，我就不打扰您们休息了，抱歉，打扰了（要是用户气消了，并且同意我进入宿舍测试无线网络）
好的，谢谢同学的配合和理解。

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 会选择报名。

② 首先既然是校内网络工作任务，就应该有它应有的作用，就是说，您能从中学到什么新知识，对于任务内容较为无聊繁琐的问题，那也是可以解决的，例如和在网络与教育技术中心认识的朋友去，相互有伴，这样在完成任务时，任务内容可能没那么无聊。

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您询问网络问题，你会怎么处理？

答：要是我恰好没有时间，可能在上课等其他活动的话，先询问用户情况是否紧急，若不紧急，我会让他等我处理完我的事务后再帮他处理。
若紧急，推荐他去找值班人员，同时我也会向值班同学说明用户之前遇到的问题，向他告知我当时的解决措施作为他现在处理该用户所遇到的问题参考，以便该值班同学作出妥善处理。



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?

三个女儿的年龄分别为: 10 3 1 (具体哪种, 下属知道, 有(30), 根据白领是30岁, 还是40岁来判断)。
或 10 2 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?

首先拿4个球, 接下来每当对手拿1, 2, 3, 4, 5个时, 我就拿5, 4, 3, 2, 1个, 保证和为6, 这样就可取胜。

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?

再倒掉5升杯子里的水。
开始6升杯子装满, 倒入5升杯子, 得到剩1升水, 倒入5升杯子, 6升杯子再装满, 倒入5升杯子, 6升杯子剩剩2升水, 5升杯子倒完后, 得到6升杯子2升水, 再用6升杯子满上后, 倒满5升杯子, 此时6升杯子里就剩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?

3次。(=3次法)。
先分为4个与4个, 找出重的4个, 再分为2个与2个, 最后找出重的2个再称就

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?

39瓶。
20元买20瓶, 20空瓶换10瓶, 10空瓶换5瓶, 5空瓶换2瓶, 2空瓶换1瓶, 1空瓶(一个之前留下)换一瓶水

共: $20 + 10 + 5 + 2 + 1 + 1 = 39$ (瓶)。

