



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

姓名: 覃永 年级: 2022 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 查看并分析用户描述的故障问题, 大概得出初步的解决方案, 确定是否需要上门服务, 以提高效率 ② 拨打用户联系手机, 询问更多关于故障问题的相关细节, 如需上门服务, 则问清楚客户所处的楼栋和房间号; ③ 带齐工具和材料, 如果无需上门服务, 则在电话或线上协助用户处理问题, 节省人力; 如需上门服务, 则携带齐全的工具和工作证上门协助用户处理, 并向部门报备

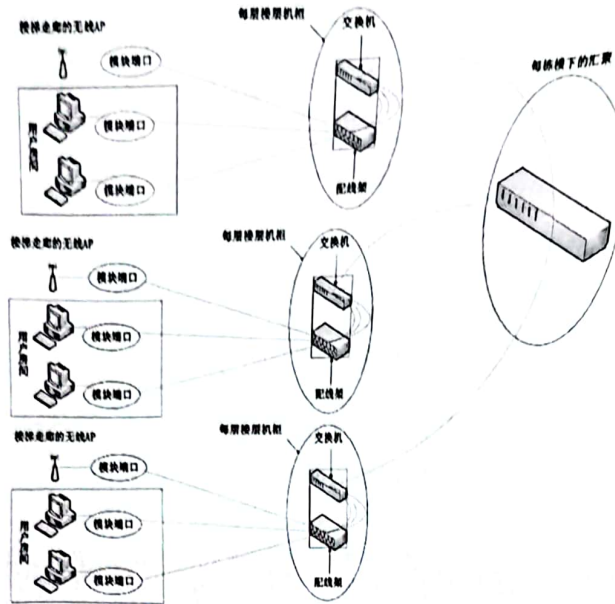
2、在某次上门解决用户故障时, 你基本确定需要重装系统才能解决问题, 你会怎么处理?

依照当时的情况来决定, 如果手上有装有系统的U盘工具和充足的时间条件, 则帮其当面重装系统, 如果当时条件缺乏, 则给予其重装系统的教程并在后续线上指导其重装系统

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。



扫描全能王 创建



4 每层楼的楼梯走廊和用户房间都有对应的模块端口来接入无线AP和用户的电脑的网线，再将每一层楼的模块端口通过网线连接至每层对应的楼层机柜的配线架上，再通过交换机连接至每栋楼下的汇聚

这是一个分级的系统，因此在解决网络问题时可以在每一级上排查问题，逐级递进，提高效率

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'm sorry to hear that you reported a network issue.

4 Could you give me more detail about the issue so that I can solve the problem quickly?

If you want to pay for the campus, you can surf the website of our school's internet center or call our phone: XXX.

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？

6  
首先，先用客气抱歉的语气对他们表示歉意，并表示会尽快解决，安抚他们的情绪。随后，委婉地提出我们的来意，并表示这有利于解决网络问题，希望得到他们的同意。走时也要表示歉意和谢意。被拒绝也不应生气，更要表示歉意。

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。

7  
我选择报名参加，在时间条件允许的情况下

理由：进入了网络与教育技术中心，就要承担相对应的工作任务与责任，主动地承担更多的任务，才能更好地提升自我，体现责任感。

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？

8  
先分析问题复杂程度，如果可快速解决并不复杂，则帮其处理。

如果问题比较复杂需上门服务，则为其联系当日的值班人员，将问题上报给他，让其来解决。





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？

3

10, 2, 2 ~~9, 3, 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？

3

先取 2 个，随后每次都要拿到第 8 个球，拿到第 88 个球时，无论对方拿几个，下一次都拿到第 94 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

- ① 装满 6 升的杯子，再将水倒入 5 升的杯内使其装满，再将 5 升的杯中的水倒掉，将 6 升杯中剩下的水倒入 5 升的杯中  
② 再重复 2 遍步骤 ①，就可得到 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

3 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？

37 瓶

