



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: 韩亿霖 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)

7 答: ① 根据报修单上的故障描述大致排列出几个可能的原因。  
② 拨打用户电话询问更详细的故障发生的环境及时间, 并提供几个解决方法看是否能帮助用户解决问题。  
③ 若故障仍未解除, 我便向用户提出上门维修, 协助用户处理问题。

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?

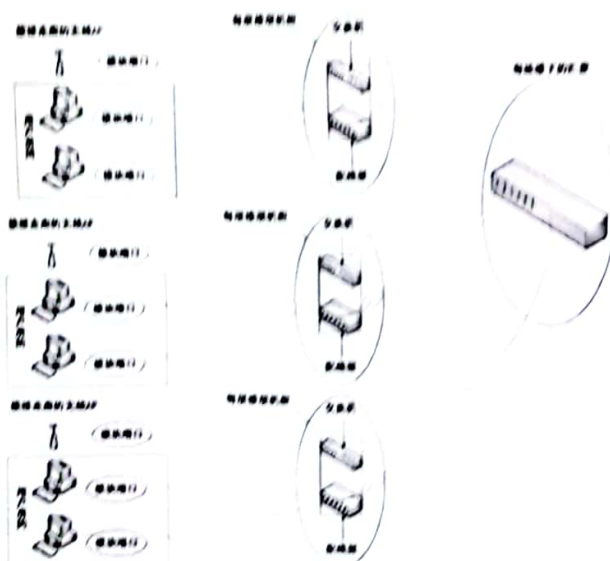
8 答: ① 向用户表达本次故障的维修需要重装系统, 尽量简洁清楚向用户表达出我的维修思路。  
② 若用户同意, 我便帮用户在备份好数据的前提下重装系统, 解决用户的问题。

③ 若用户不同意, 本次维修终止, 并请部门其他人员再次上门。

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



答: 按下江翠与每层楼的交换机相连, 交换机再将网络分配给无线AP和各房间的网口。

维修时先检查无线是否正常, 正常后从故障楼层的交换机和故障房间的网口和所设备的网卡上开始检查。

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.

答: ① Hi, I'm the staff of the Internet center, <sup>May I help you?</sup> ~~What can I~~  
Can you tell me some details about your problem?

② First, open the website which named "my net", and find "my network",

then find the best price for you, and use wechat to pay for it.



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 先向用户表示歉意，安抚好用户的情绪，并表示我们会以最快的速度去解决问题。

② 在尽量不影响用户午休的前提下完成测试任务。

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。

答：报名。

① 无论工作是否无聊繁琐，我认为均可从中学习一些经验，总有一些收获。

② 跟别人一起工作也能拓展我的能力，何乐而不为？

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？

答：① 询问是否是上次的问题，若仍是，便自己利用休息时间再次为他处理；若不是，我便引导用户去找值班的同学。

② 若用户执意要我处理，我便利用休息时间去帮助解决。





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岁 2岁 2岁

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？

该取 5 个。每一回合与对方共取走 5 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？

① 6 升杯中倒满水，倒入 5 升杯中，倒出 5 升中水，将 6 升杯中的 1 升水倒入 5 升杯中；② 再将 6 升杯倒满水倒入 5 升杯中，倒掉 5 升杯中水，将 6 升杯中

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。先 4 个一组找出轻的一组

2 升水倒入 5 升杯  
再次重复上述操作便可

得到 3 升水。

再 2 个一组找出轻的一组，最后找出轻的。

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 = 38 瓶。

