



姓名: 张伟韩 年级: 大一 专业: 计算机科学

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)

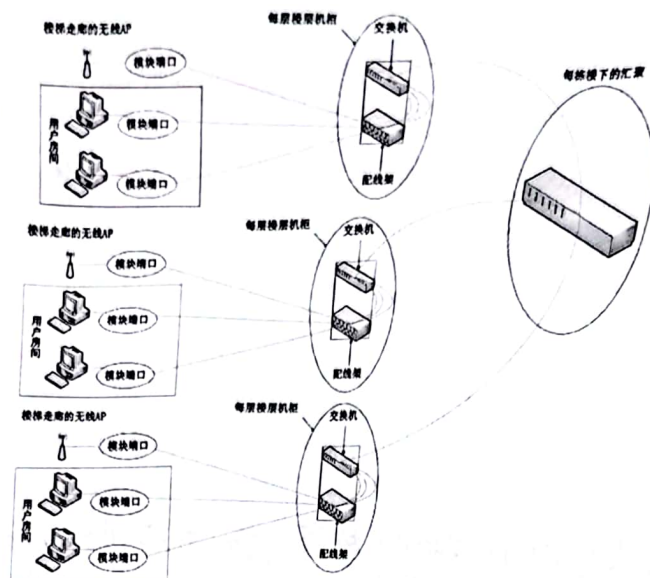
1. 首先通过用户描述的故障问题对内容进行分析, 确认该问题大致是由于哪部分的故障导致的, 也就是问题分析与定位, ~~这样~~只有知道问题才能准确解决
2. 如果该问题可通过远程解决或故障点不在用户生活区内, 则在后台解决问题并通过短信告知用户问题在处理中, 问题解决后再再联系用户确认是否成功解决。如问题不可远程解决或后台解决, 则联系用户约定时间进行上门排查并维修。这一步是为最大程度的不打扰用户, 因为勤助维护组最重要的就是默默维护, 只有出现问题时才打扰到用户。

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?

在该问题中, 如果我经验并不丰富, 我会请教更有经验的人来确定这个问题是否一定要重装来解决, 如果确定需要重装, 则通知所有可能因为重装而被影响到的人做好数据的备份, 并询问用户的意向, 若同意重装, 则以最快的速度重装并再次设定好系统。

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。





该拓扑图工作原理为:

首先用户设备与无线AP通过端口与交换机进行通信,而交换机则将通信请求汇总发送至接入的汇聚,并为每个不同的用户设备分配一个局域网内的地址,从而在接收回传的数据流量时可以精准的发送到用户设备上,就如同快递地址,省市或区单位,而交换机做的就是给区域内的用户分配单位地址。

而在解决问题的思路上,我会根据用户的描述来定位问题的大致区域再决定从哪方面入手,尽量在不打扰用户的情况下解决问题,如问题区域在用户端,则上门排查问题,如在机柜端,则从柜机。

4、Assuming a foreign user reported a network issue, please provide some English 柜入手。

sentences that you may use to communicate with the user, and teach a foreign user how

to pay for the campus network in English.

Good morning sir, may I help you? ok, I understand your issue. please tap on wechat app and if you have any question, contact wechat channel "暨大网络中心". open the website to buy campus network. You can scan this arc code to pay off.



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？

首先我会很冷静的告知用户^{网络}目前的情况，并告诉他我们会尽快解决网络问题，并告知用户请容许我们在宿舍内检查网络状况并分析问题成因，展现自己的专业性来让用户对我们处理问题的能力抱有信心以此来缓解用户烦躁的情绪。

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。

看情况，如果该任务可以精进技术并且有经费的话，我会参加，因为可以学习到技能并且有经费，如果是不需要重复性低技术的工作则不会报名，毕竟手头上的日程再决定，如果哪天过的很无聊则会去，毕竟反正都是无聊，不如去做点有意义的工作来消磨时间。

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？

分情况，如果用户询问的网络问题是较为简单且可以轻松处理的，则会帮忙处理，毕竟举手之劳，如果是复杂的需要花费的问题则会转交给值班的小组去处理，因为单方面处理的效率不如小组，另一方面会占用过多时间，因此选择交由值班小组处理则更高效。



4 4
2 2
1 1

20 10 5 2 1 1
211

72



暨南大学
JINAN UNIVERSITY

网络与教育技术中心笔试

二、逻辑分析（共5题，每题6分，共30分）

20 15 14 9 8 3
8 3 3 18 15 13 10 8 5 2

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？

大女儿8岁，其他两个3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？

取偶数，他取奇数我就取偶数，反之亦然，让每次取的加起来都为5，如此这样，一来到19次时只剩下刚好5个球，而我一次便可取走，无论何种情况，我都是得在最

后取到第100个球。

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？

装满六升的杯子，然后倒入五升的杯子，剩一升，如此重复三次，得三升水。

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？

将8个球分为两组，一组四个，上秤称，重的那组再继续二分，如此只需3次便可找出。

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瓶汽水

