经理负责人考测

单选（共8题，8\*5=40分）：

1.当工程师由于现实原因，比如缺少必要物料，无法在约定的默认完工时间内完成时，以下哪种操作最为合理：

A.退回工单

B.提交“升级工单”申请

C.先取消工单，然后让用户重新提交工单

D.与用户联系后口头约定新的完工时间

2.当工程师由于客观原因，无法继续处理已经受理的工单时，以下哪种操作最为合理：

A.退回工单

B.提交“升级工单”申请

C.先取消工单，然后让用户重新提交工单

D.与用户联系后口头约定新的完工时间

3.现有的数据统计可以通过哪几种统计方式展示工单情况：

A.数据总览、类别统计、月度统计

B.类别统计、月度统计

C.周统计、类别统计、月度统计

D.周统计、月度统计、年度统计

4.如何查看某一具体工单或者某一类工单：

A.点击“工单列表”按钮

B.点击“全部工单”按钮

C.点击“工单查询”按钮

D.目前无法查看

5.自工单创建时起，如果当前时间已经超过工单的默认受理时间，且距离默认完工时间小于规定时间，但工单仍未完工，则工单状态会以什么颜色显示：

A.红色

B.橙色

C.黄色

D.白色

6.自工单创建时起，如果当前时间已经超过工单的默认受理时间，但工单仍未进行受理工作，则工单状态会以什么颜色显示：

A.红色

B.橙色

C.黄色

D.白色

7.以下从受理工单到完成工单，流程最合理的是：

A.抵达现场后点击“开始处理”按钮。

B.完成用户服务请求后，需填写“解决方案”，如需要可以上传“完工图片”，然后点击“处理完成”。

C.当工程师由于客观原因，无法继续处理已经受理的工单时，做别的事情，放任不管。

D.点击“受理工单”—抵达现场—点击“开始处理”—填写解决方案，上传完工图片—点击“处理完成”。

8.用户创建工单后，因客观情况工程师需要“退回工单”，或负责人需要“升级工单”，这种情况下，何时开始计入工单受理时间？

A.用户创建工单后

B.“受理工单”以后

C.“开始处理”以后

D.经理可以自由调整受理时间

判断（共5题，5\*5=25分）：

1.经理,可以设置服务项是否属于某一区域、添加或删除负责人、添加或删除工程师。

2.用户可以看到服务处理的完整过程与解决方案，选择评价的星级以及问题是否解决，点击评价按钮提交评价。如果用户选择问题“未解决”，则工单状态会变成“Reopen”，业务流程恢复到起始收到新工单的步骤。

3.“工单升级”只能由经理提交。

4.负责人或者经理可以通过“工单取消”按钮，取消不需要的服务请求。

5.工单状态栏中，Open代表尚未受理的工单，Processing代表本人已经受理的工单，需按约定服务优先级进行处理；Complete代表已经完成的工单。

多选（共5题，5\*7=35分）：

1.有时用户提交的申请，无法通过一个服务工单完成，就需要“创建子工单”的功能。可以通过“创建子工单”按钮创建新的服务请求的角色是：

A.工程师 B.负责人 C.经理 D.用户

2.可以点击“工单受理”按钮来接受服务请求的角色有：

A.工程师 B.负责人 C.经理 D.用户

3.本系统工单自动分配逻辑为根据服务项，自动将工单推送至对应的所有服务人员，其方式有

A.工程师主动接受工单

B.负责人指定工程师

C.经理指定工程师

D.事不关己高高挂起

4.在分配工单时，有些机动工程师并非该服务类别的默认服务团队成员，但在特殊情况下，可以灵活调配，所以需要由哪位角色手动添加。

A.工程师 B.负责人 C.经理 D.用户

5.工程师拥有下列哪些权限？

A.查看待处理工单 B.受理工单 C.退回工单 D.创建子工单

工程师考测

单选（共10题，10\*10=100分）：

1.当工程师由于现实原因，比如缺少必要物料，无法在约定的默认完工时间内完成时，以下哪种操作最为合理：

A.退回工单

B.提交“升级工单”申请

C.先取消工单，然后让用户重新提交工单

D.与用户联系后口头约定新的完工时间

2.当工程师由于客观原因，无法继续处理已经受理的工单时，以下哪种操作最为合理：

A.退回工单

B.提交“升级工单”申请

C.先取消工单，然后让用户重新提交工单

D.与用户联系后口头约定新的完工时间

3.自工单创建时起，如果当前时间已经超过工单的默认受理时间，且距离默认完工时间小于规定时间，但工单仍未完工，则工单状态会以什么颜色显示：

A. 红色

B. 橙色

C. 黄色

D. 白色

4.自工单创建时起，如果当前时间已经超过工单的默认受理时间，但工单仍未进行受理工作，则工单状态会以什么颜色显示：

A. 红色

B. 橙色

C. 黄色

D. 白色

5.以下从受理工单到完成工单，流程最合理的是：

A.抵达现场后点击“开始处理”按钮。

B.完成用户服务请求后，需填写“解决方案”，如需要可以上传“完工图片”，然后点击“处理完成”。

C.当工程师由于客观原因，无法继续处理已经受理的工单时，做别的事情，放任不管。

D.点击“受理工单”—抵达现场—点击“开始处理”—填写解决方案，上传完工图片—点击“处理完成”。

6. 用户创建工单后，因客观情况工程师进行了“退回工单”操作，这种情况下，何时开始计入这张工单的服务开始时间？

A.用户创建工单后

B.“受理工单”以后

C.“开始处理”以后

D.经理可以自由调整受理时间

7.下列哪个选项不是工程师拥有的权限？

A.查看待处理工单 B.受理工单 C.退回工单 D.创建子工单

8.工单状态栏中，哪个单词代表尚未受理的工单？

A. Open B. InProgress C. Complete D. Closed

9.工单状态栏中，哪个单词代表本人已经受理的工单，需按约定服务优先级进行处理?

A. Open B. InProgress C. Complete D. Closed

10.工单状态栏中，哪个单词代表已经完成的工单?

A. Open B. InProgress C. Complete D. Closed