
第 4 部分

操作技能复习题

远程服务请求应对

一、完成计算机的存放与组装（试题代码：1.1.1；考核时间：20 min）

试题单

1. 场地设备要求

- （1）实训设备：键盘一个，鼠标一个，主机一台。
- （2）必需的工具：设备资料、计算机、网络、U 盘

2. 工作任务

- （1）通过查阅技术手册指导客户完成个人计算机的存放
- （2）通过查阅技术手册指导客户完成个人计算机鼠标与键盘的组装

3. 技能要求

- （1）能查阅技术手册；
- （2）能指导客户完成个人计算机的存放；
- （3）能指导客户完成个人计算机的键盘组装；
- （4）能指导客户完成个人计算机的鼠标组装。

4. 质量指标

- （1）正确指导客户完成个人计算机的存放；
- （2）正确指导客户完成个人计算机的键盘组装；
- （3）正确指导客户完成个人计算机的鼠标组装。

二、完成计算机的首次开机初始化操作（试题代码：1.1.2；考核时间：20 min）

试题单

1. 场地设备要求

- （1）实训设备：主机一台。
- （2）必需的工具：设备资料、计算机、网络、U 盘

2. 工作任务

(1) 通过查阅技术手册完成个人计算机的首次开机初始化操作。

小张新买了一台笔记本电脑，现在需要进行第一次开机初始化操作，请查阅技术手册，找出初始化操作的流程，并按照素材包内指定格式上传至考试平台。

3. 技能要求

- (1) 能查阅技术手册；
- (2) 能完成个人计算机的首次开机初始化操作；
- (3) 能设置区域；
- (4) 能设置网络连接；
- (5) 能设置显示桌面图标；
- (6) 能设置密码。

4. 质量指标

- (1) 正确完成个人计算机的首次开机初始化操作；
- (2) 正确设置区域；
- (3) 正确设置密码；
- (4) 正确设置网络连接；
- (5) 正确设置显示桌面图标；
- (6) 正确按照规定的答案要求上传至考试平台。

三、回复在使用个人计算机碰到的疑问(试题代码:1. 1. 3;考核时间:20 min)

试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备: 主机一台、在线沟通工具
- (2) 必需的工具: 设备资料、计算机、网络、U 盘

2. 工作任务

- (1) 请查阅技术手册回复在使用个人计算机碰到的疑问。
- (2) 请将回复的内容上传至考试平台。

3. 技能要求

- (1) 能查阅技术手册；
- (2) 能回复在使用个人计算机碰到的疑问。

4. 质量指标

- (1) 正确回复在使用个人计算机碰到的疑问。

四、填写维修服务单据（试题代码：1.2.1；考核时间：20 min）

试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：主机一台。
- (2) 必需的工具：设备资料、计算机、网络、U 盘

2. 工作任务

- (1) 根据给定的用户信息、设备信息和服务诉求，填写维修服务单据。

张三的笔记本电脑购入一年，不小心摔了，导致开不了机。经过检测后鉴定为屏幕碎裂，需要更换屏幕。电脑型号：联想笔记本电脑小新 Pro14，集成显卡，内存类型 LPDDR4x 16G。收取材料费 300 元以及维修费 50 元。确认客户信息手机号为 13743598888，地址为南京东路 6 号。请根据以上信息填写维修服务单据，并按照素材包内指定格式上传至考试平台

3. 技能要求

- (1) 能填写维修服务单据的用户信息；
- (2) 能填写维修服务单据的服务诉求；
- (3) 能填写维修服务单据的设备信息。

4. 质量指标

- (1) 正确填写维修服务单据的用户信息；
- (2) 正确填写维修服务单据的服务诉求；
- (3) 正确填写维修服务单据的设备信息；
- (4) 正确按照规定的答案要求上传至考试平台。

五、准确记录故障信息（试题代码：1.2.2；考核时间：20 min）

试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：主机一台。

(2) 必需的工具：设备资料、计算机、网络、U 盘

2. 工作任务

(1) 根据客户描述，在维修单据上准确记录故障信息。

维修服务站到来三个客户的电脑出现了问题，需要根据客户的描述记录故障信息。

客户 A：开机机箱喇叭报警，主机不能够正常启动

客户 B：开机报警，但主机能够正常启动

客户 C：电脑无法正常启动，偶尔几次能够进入桌面，但经常死机

请根据以上信息填写维修服务单据，并按照素材包内指定格式上传至考试平台

3. 技能要求

(1) 能总结客户描述；

(2) 能在维修单据上记录故障信息。

4. 质量指标

(1) 正确总结客户描述；

(2) 正确在维修单据上记录故障信息。

六、整理并填写维修服务记录（试题代码：1.2.3；考核时间：20 min）

试题单

1. 场地设备要求

(1) 实训设备：主机一台。

(2) 必需的工具：设备资料、计算机、网络、U 盘

2. 工作任务

(1) 根据给定的客户沟通记录，整理并填写维修服务记录。

请根据素材包的信息填写维修服务单据，并按照素材包内指定格式上传至考试平台

3. 技能要求

(1) 能整理给定的客户沟通记录；

(2) 能填写维修服务记录。

4. 质量指标

-
- (1) 正确整理给定的客户沟通记录；
 - (2) 正确填写维修服务记录；
 - (3) 正确按照规定的答案要求上传至考试平台。。

七、回复因为维修质量引起的客户投诉(试题代码:1.3.1;考核时间:20 min)

试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备: 主机一台、在线沟通工具
- (2) 必需的工具: 设备资料、计算机、网络、U 盘

2. 工作任务

- (1) 根据素材中的资料, 回复因为维修质量引起的客户投诉;
- (2) 请将回复的内容上传至考试平台。

3. 技能要求

- (1) 能整理给定的资料;
- (2) 能回复因为维修质量引起的客户投诉。

4. 质量指标

- (1) 正确回复因为维修质量引起的客户投诉。

八、回复因为维修效率引起的客户投诉(试题代码:1.3.2;考核时间:20 min)

试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备: 主机一台、在线沟通工具
- (2) 必需的工具: 设备资料、计算机、网络、U 盘

2. 工作任务

- (1) 根据素材中的资料, 回复因为维修效率引起的客户投诉;
- (2) 请将回复的内容上传至考试平台。

3. 技能要求

- (1) 能整理给定的资料;

(2) 能回复因为维修效率引起的客户投诉。

4. 质量指标

(1) 正确回复因为维修效率引起的客户投诉。

九、回复因为维修价格引起的客户投诉(试题代码:1.3.3;考核时间:20 min)

试题单

1. 场地设备要求

(1) 实训设备: 主机一台、在线沟通工具

(2) 必需的工具: 设备资料、计算机、网络、U 盘

2. 工作任务

(1) 根据素材中的资料, 回复因为维修价格引起的客户投诉;

(2) 请将回复的内容上传至考试平台。

3. 技能要求

(1) 能整理给定的资料;

(2) 能回复因为维修价格引起的客户投诉。

4. 质量指标

(1) 正确回复因为维修价格引起的客户投诉。

计算机软件安装与配置

一、连接显示器并安装驱动（试题代码：2.1.1；考核时间：30 min）

试题单

1. 场地设备要求

- （1）实训设备：显示器一个，主机一台。
- （2）必需的工具：设备资料、计算机、网络、U 盘

2. 工作任务

- （1）根据素材包内的技术手册，连接显示器和计算机主机。
- （2）根据素材包内的技术手册，安装显示驱动

3. 技能要求

- （1）能放置好计算机；
- （2）能放置好显示器；
- （3）能将连接线连接显示器；
- （4）能将连接线连接到计算机接口上。
- （5）能安装显示驱动

4. 质量指标

- （1）正确放置好计算机；
- （2）正确放置好显示器；
- （3）正确将连接线连接显示器；

(4) 正确将连接线连接计算机;

(5) 正确安装显示驱动

二、连接键盘鼠标并安装驱动 (试题代码: 2.1.2; 考核时间: 30 min)

试题单

1. 场地设备要求

(1) 实训设备: 键盘一个, 鼠标一个, 主机一台。

(2) 必需的工具: 设备资料、计算机、网络、U 盘

2. 工作任务

(1) 根据素材内的技术手册, 连接键盘和鼠标。

(2) 根据素材内的技术手册, 安装键盘和鼠标驱动

3. 技能要求

(1) 能放置好计算机;

(2) 能放置好键盘和鼠标;

(3) 能将键盘连接到计算机接口上;

(4) 能将鼠标连接到计算机接口上。

(5) 能安装键盘和鼠标驱动

4. 质量指标

(1) 正确放置好计算机;

(2) 正确放置好键盘和鼠标;

(3) 正确将键盘连接到计算机接口上;

(4) 正确将鼠标连接到计算机接口上;

(5) 正确安装键盘和鼠标驱动。

三、连接摄像头并安装驱动 (试题代码: 2.1.3; 考核时间: 30 min)

试题单

1. 场地设备要求

(1) 实训设备: 摄像头一个, 主机一台。

(2) 必需的工具: 设备资料、计算机、网络、U 盘

2. 工作任务

- (1) 根据素材内的技术手册，连接摄像头和计算机主机；
- (2) 根据素材内的技术手册，安装摄像头驱动。

3. 技能要求

- (1) 能放置好计算机；
- (2) 能放置好摄像头；
- (3) 能将摄像头连接到计算机接口上；
- (4) 能安装摄像头驱动

4. 质量指标

- (1) 正确放置好计算机；
- (2) 正确放置好摄像头；
- (3) 正确将摄像头连接到计算机接口上；
- (4) 正确安装摄像头驱动。

四、连接音响并安装驱动（试题代码：2.1.4；考核时间：30 min）

试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：音响一个，主机一台。
- (2) 必需的工具：设备资料、计算机、网络、U 盘

2. 工作任务

- (1) 根据素材内的技术手册，连接音响和计算机主机；
- (2) 根据素材内的技术手册，安装音响驱动。

3. 技能要求

- (1) 能放置好计算机；
- (2) 能放置好音响；
- (3) 能将音响连接到计算机接口上；
- (4) 能安装音响驱动

4. 质量指标

-
- (1) 正确放置好计算机；
 - (2) 正确放置好音响；
 - (3) 正确将音响连接到计算机接口上；
 - (4) 正确安装音响驱动。

五、连接打印机并安装驱动（试题代码：2.1.5；考核时间：30 min）

试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：打印机一个，主机一台。
- (2) 必需的工具：设备资料、计算机、网络、U 盘

2. 工作任务

- (1) 根据素材内的技术手册，连接打印机和计算机主机；
- (2) 根据素材内的技术手册，安装打印机驱动。

3. 技能要求

- (1) 能放置好计算机；
- (2) 能放置好打印机；
- (3) 能将打印机连接到计算机上；
- (4) 能安装打印机驱动

4. 质量指标

- (1) 正确放置好计算机；
- (2) 正确放置好打印机；
- (3) 正确将打印机连接到计算机上；
- (4) 正确安装打印机驱动。

六、CPU 报错的处理（试题代码：2.2.1；考核时间：30 min）

试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：主机一台。
- (2) 必需的工具：设备资料、计算机、网络、U 盘

2. 工作任务

(1) 根据素材内的开机 CPU 报错信息通过查询技术手册，分析故障原因，并给出解决方法；

(2) 请按照素材包内的格式上传至考试平台。

3. 技能要求

(1) 能根据故障信息查阅技术手册；

(2) 能分析故障原因；

(3) 能给出解决方法。

4. 质量指标

(1) 正确分析故障原因；

(2) 正确给出解决方法。

七、USB 报错的处理（试题代码：2.2.2；考核时间：30 min）

试题单

1. 场地设备要求

(1) 实训设备：主机一台。

(2) 必需的工具：设备资料、计算机、网络、U 盘

2. 工作任务

(1) 根据素材内的开机 USB 报错信息通过查询技术手册，分析故障原因，并给出解决方法；

(2) 请按照素材包内的格式上传至考试平台。

3. 技能要求

(1) 能根据故障信息查阅技术手册；

(2) 能分析故障原因；

(3) 能给出解决方法。

4. 质量指标

(1) 正确分析故障原因；

(2) 正确给出解决方法。

八、BIOS 报错的处理（试题代码：2.2.3；考核时间：30 min）

试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：主机一台。
- (2) 必需的工具：设备资料、计算机、网络、U 盘

2. 工作任务

1) 根据素材内的开机 BIOS 报错信息通过查询技术手册，分析故障原因，并给出解决方法；

- (2) 请按照素材包内的格式上传至考试平台。

3. 技能要求

- (1) 能根据故障信息查阅技术手册；
- (2) 能分析故障原因；
- (3) 能给出解决方法。

4. 质量指标

- (1) 正确分析故障原因；
- (2) 正确给出解决方法。

九、CMOS 报错的处理（试题代码：2.2.4；考核时间：30 min）

试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：主机一台。
- (2) 必需的工具：设备资料、计算机、网络、U 盘

2. 工作任务

(1) 根据素材内的开机 CMOS 报错信息通过查询技术手册，分析故障原因，并给出解决方法；

(2) 请按照素材包内的格式上传至考试平台。

3. 技能要求

(1) 能根据故障信息查阅技术手册；

(2) 能分析故障原因；

(3) 能给出解决方法。

4. 质量指标

(1) 正确分析故障原因；

(2) 正确给出解决方法。。

十、穿戴防静电设备+替换硬盘（试题代码：2.3.1；考核时间：30 min）

试题单

1. 场地设备要求

(1) 实训设备：硬盘一个，防静电设备一套，主机一台。

(2) 必需的工具：设备资料、计算机、网络、U 盘

2. 工作任务

(1) 查阅素材包中的操作手册，根据维修需求，穿戴防静电设备；

(2) 更换移动硬盘。

3. 技能要求

(1) 能穿戴防静电设备；

(2) 能拆除被替换的移动硬盘；

(3) 能挑选合适的移动硬盘；

(4) 能更换新的移动硬盘。

4. 质量指标

(1) 正确穿戴防静电设备；

(2) 正确拆除被替换的移动硬盘；

(3) 正确挑选合适的移动硬盘；

(4) 正确更换新的移动硬盘。。

十一、穿戴防静电设备+替换内存（试题代码：2.3.2；考核时间：30 min）

试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：内存一个，防静电设备一套，主机一台。
- (2) 必需的工具：设备资料、计算机、网络、U 盘

2. 工作任务

- (1) 查阅素材包中的操作手册，根据维修需求，穿戴防静电设备；
- (2) 更换内存。

3. 技能要求

- (1) 能穿戴防静电设备；
- (2) 能拆除被替换的内存；
- (3) 能挑选合适的内存；
- (4) 能更换新的内存。

4. 质量指标

- (1) 正确穿戴防静电设备；
- (2) 正确拆除被替换的内存；
- (3) 正确挑选合适的内存；
- (4) 正确更换新的内存。

十二、穿戴防静电设备+替换电源（试题代码：2.3.3；考核时间：30 min）

试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：电源一个，防静电设备一套，主机一台。
- (2) 必需的工具：设备资料、计算机、网络、U 盘

2. 工作任务

- (1) 查阅素材包中的操作手册，根据维修需求，穿戴防静电设备；
- (2) 更换电源。

3. 技能要求

- (1) 能穿戴防静电设备；
- (2) 能拆除被替换的电源；
- (3) 能挑选合适的电源；
- (4) 能更换新的电源。

4. 质量指标

- (1) 正确穿戴防静电设备；
- (2) 正确拆除被替换的电源；
- (3) 正确挑选合适的电源；
- (4) 正确更换新的电源。

计算机故障的检修与维护

一、工具申领操作（试题代码：3.1.1；考核时间：20 min）

试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：主机一台
- (2) 必需的工具：设备资料、计算机、网络、U 盘

2. 工作任务

- (1) 根据素材包内的资料，填写“清洁套装”的工具申领表。

3. 技能要求

- (1) 能填写“清洁套装”的工具申领表。

4. 质量指标

- (1) 正确填写“清洁套装”的工具申领表；
- (2) 正确按照格式上传至考试平台。