
第 5 部分

操作技能复习题

服务的受理与交付

一、解决升级的用户服务请求和疑难问题（试题代码：1.1.1；考核时间：15 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

- （1）实训设备：服务器一台，计算机每人一台。
- （2）必需的工具：设备资料、网络。

2. 工作任务

- （1）查阅技术指导手册，见素材包；
- （2）考生根据给出的案例背景，分析远程服务请求遇到的问题；
- （3）考生根据给出的案例背景，给出远程服务请求和疑难问题的解决方案；
- （4）考生将分析出的远程服务请求遇到的问题和解决方案按照规定的格式记录并上传至考试平台。

小张在一家计算机公司维修部门工作，小张今天接到一个工单，要求指导用户张三重置 windows 10 账户密码，联系方式为：152xxxx2199。请你查阅技术指导手册，按照以下格式内容进行回复，回复信息请上传至考试平台。

答题格式如下：

解决方案：

第一步：

第二步：

第三步：

...

（依此类推）

3. 技能要求

- (1) 能分析远程服务请求遇到的问题；
- (2) 能给出远程服务请求和疑难问题的解决方案。

4. 质量指标

- (1) 正确写出远程服务请求疑难问题的解决方案步骤；
- (2) 按照规定的答案要求上传至考试平台。

二、向用户获取故障服务器的产品信息（试题代码：1.1.2；考核时间：15 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：服务器一台，计算机每人一台。。
- (2) 必需的工具：产品信息图片、素材文案、网络。

2. 工作任务

- (1) 考生根据给出的案例背景，确定故障服务器的类型；
- (2) 考生根据给出的案例背景，分析用户给出的产品信息；
- (3) 考生将分析出的产品信息按照规定的格式记录并上传至考试平台。

向用户获取故障服务器的产品信息是维修人员必备的一项技能，小王在一家计算机公司维修部门工作，小张今天接到用户电话，该用户服务器发生了故障，于是小王让用户拍摄了服务器说明书上的服务器产品信息，并通过邮箱把图片发送过来了。

根据以上信息，请你认真研读图片，将得到的产品信息记录在了素材文案的 word 表格中。并上传至考试平台。

3. 技能要求

- (1) 能分析产品信息；
- (2) 能提取有用的产品信息并记录下来。

4. 质量指标

- (1) 正确写出产品名称及型号；
- (2) 正确写出产品相关联的信息；
- (3) 按照规定的答案要求上传至考试平台。

三、提供远程技术支持（试题代码：1.1.3；考核时间：15 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：服务器一台，计算机每人一台。。
- (2) 必需的工具：设备资料、网络。

2. 工作任务

- (1) 考生根据给出的案例背景，分析远程服务请求遇到的问题；
- (2) 考生根据给出的案例背景，给出远程服务请求和疑难问题的解决方案；
- (3) 考生将分析出的远程服务请求遇到的问题和解决方案按照规定的格式记录并上传至考试平台。

远程请求访问是为技术人员提供远程操作的一种请求服务，小张在一家计算机公司总部的维修部门工作。小王是小张公司的同事，他因为小区疫情管控被关在家里，公司资料是属于保密内容，为了完成工作任务，只能用家中电脑远程操控公司电脑办公，但是他不清楚如何远程办公，于是找到了小张，并告诉小张他的电脑是 Windows10 操作系统，需要小张告诉他如何实现远程操控公司电脑进行办公。根据以上信息，小张查阅了相关指导手册，得到了很多解决方案。

请根据以上案例，阅读设备资料，将小张遇到的问题和对应的解决方案进行总结，

填写在考试平台正确位置。

问题 1:

答:

解决方案：

第一步：

第二步：

第三步：

...

问题 2：

... (依此类推)

3. 技能要求

- (1) 能分析远程服务请求遇到的问题；
- (2) 能给出远程服务请求和疑难问题的解决方案。

4. 质量指标

- (1) 正确写出远程服务请求遇到的问题；
- (2) 正确写出远程服务请求疑难问题的解决方案步骤；
- (3) 按照规定的答案要求上传至考试平台。

四、能按规定在用户中心机房安装服务器（试题代码：1.2.1；考核时间：15 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：服务器一台，计算机每人一台。。
- (2) 必需的工具：设备资料。

2. 工作任务

- (1) 考生根据给出的案例背景，分析交付请求遇到的问题；
- (2) 考生根据给出的案例背景，给出交付请求和疑难问题的解决方案；
- (3) 考生将分析出的交付服务请求遇到的问题和解决方案按照规定的格式记录并填写答题框内。

小张在一家计算机公司维修部门工作，小张今天的工作是根据客户要求，安装一台机架式授时服务器。小张查阅了相关指导手册，得到了安装方法。

请根据以上案例，将小张遇到的问题和对应的解决方案进行总结，并填写在考试平台相应答题框内。

问题 1:

答:

解决方案:

第一步:

第二步:

第三步:

...

3. 技能要求

- (1) 能分析交付服务请求遇到的问题;
- (2) 能给出交付服务请求和疑难问题的解决方案。

4. 质量指标

- (1) 正确写出交付服务请求遇到的问题;
- (2) 正确写出交付服务请求疑难问题的解决方案步骤;
- (3) 按照规定的答案要求上传至考试平台。

五、按用户要求设置网络中服务器的不同访问权限（试题代码：1.2.2；考核时间：15 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：服务器一台，计算机每人一台。。
- (2) 必需的工具：设备资料。

2. 工作任务

- (1) 考生根据给出的案例背景，分析交付请求遇到的问题；
- (2) 考生根据给出的案例背景，给出交付请求和疑难问题的解决方案；
- (3) 考生将分析出的交付服务请求遇到的问题和解决方案按照规定的格式记录并填写在考试平台相应位置。

小王在一家计算机公司维修部门工作，小王今天的工作是根据用户要求，设置网络中服务器 Windows 文件夹的不同访问权限。

公司服务器账号按照职位分为 Administrators、system、Users 三类账号，现在对 Windows 文件夹下仅分配 Administrators 和 system: 完全控制,Power Users 读取和运行权限，小王查阅了相关指导手册，得到了解决方法。

请根据以上案例，将小王遇到的问题和对应的解决方案进行总结，并填写在考试平台相应答题框内。

问题 1:

答:

解决方案:

第一步:

第二步:

第三步:

...

3. 技能要求

- (1) 能分析交付服务请求遇到的问题；
- (2) 能给出交付服务请求和疑难问题的解决方案。

4. 质量指标

- (1) 正确写出交付服务请求遇到的问题；
- (2) 正确写出交付服务请求疑难问题的解决方案步骤；
- (3) 按照规定的答案要求上传至考试平台。

六、安装服务器磁盘（试题代码：1.2.3；考核时间：15 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

- （1）实训设备：服务器一台，计算机每人一台。。
- （2）必需的工具：设备资料。

2. 工作任务

- （1）考生根据给出的案例背景，分析交付请求遇到的问题；
- （2）考生根据给出的案例背景，给出交付请求和疑难问题的解决方案；
- （3）考生将分析出的交付服务请求遇到的问题和解决方案按照规定的格式记录并填写在考试平台相应位置。

小王在一家计算机公司维修部门工作，小王今天的工作是根据用户要求，将用户新采购的一批服务器硬盘安装到服务器上。

小王查阅了相关指导手册，得到了解决方法。

请根据以上案例，将小王遇到的问题和对应的解决方案进行总结，并填写在考试平台相应答题框内。

问题 1:

答:

解决方案:

第一步:

第二步:

第三步:

...

3. 技能要求

- （1）能分析交付服务请求遇到的问题；
- （2）能给出交付服务请求和疑难问题的解决方案。

4. 质量指标

- (1) 正确写出交付服务请求遇到的问题；
- (2) 正确写出交付服务请求疑难问题的解决方案步骤；
- (3) 按照规定的答案要求填写至考试平台合适的位置。

修理与维护

七、能根据技术资料安装网卡（试题代码：2.1.1；考核时间：45 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：网卡一个，主板一个，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) 根据考场提供的计算机硬件和配件，挑选出适用于服务器的网卡和配件。
- (2) 将网卡和服务器主板正确连接。
- (3) 将网卡正确固定在服务器机箱上。

3. 技能要求

- (1) 能选出适用于服务器的网卡和配件；
- (2) 能将网卡和服务器主板正确连接；
- (3) 能将网卡正确固定在服务器机箱上。

4. 质量指标

- (1) 正确挑选出适用于服务器的网卡和配件；
- (2) 正确将网卡和服务器主板正确连接；
- (3) 正确将网卡正确固定在服务器机箱上。

八、能根据技术资料安装电源（试题代码：2.1.2；考核时间：45 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

(1) 实训设备：1U 服务器电源一个，主板供电接口一个，CPU 供电接口一个，主板一个，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) 根据考场提供的计算机硬件和配件，选出 1U 服务器电源；

(2) 将 1U 服务器电源和服务器主板参考技术资料正确连接；

(3) 将主板供电接口和 CPU 供电接口与主板正确连接。

3. 技能要求

(1) 能挑选出 1U 服务器电源；

(2) 能将 1U 服务器电源和服务器主板正确连接；

(3) 能将主板供电接口和 CPU 供电接口与主板正确连接。

4. 质量指标

(1) 正确挑选出 1U 服务器电源；

(2) 正确将 1U 服务器电源和服务器主板正确连接；

(3) 正确将主板供电接口和 CPU 供电接口与主板正确连接。

九、能根据技术资料安装 raid 卡（试题代码：2.1.3；考核时间：45 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

(1) 实训设备：SATA 接口的 RAID 卡多个，SATA 接口的硬盘多个，主板一个，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) 根据考场提供的计算机硬件和配件，挑选出 SATA 接口的 RAID 卡和硬盘；
 - (2) 将 SATA 接口的 Raid 卡和服务器主板正确连接；
 - (3) 将 SATA 接口的硬盘和 Raid 卡正确连接。

3. 技能要求

- (1) 能挑选出 SATA 接口的 RAID 卡和硬盘；
- (2) 能将 SATA 接口的 Raid 卡和服务器主板正确连接；
- (3) 能将 SATA 接口的硬盘和 Raid 卡正确连接。

4. 质量指标

- (1) 正确挑选出 SATA 接口的 RAID 卡和硬盘；
- (2) 正确将 SATA 接口的 Raid 卡和服务器主板正确连接；
- (3) 正确将 SATA 接口的硬盘和 Raid 卡正确连接。

十、能根据技术资料识别服务器零器件信息(试题代码: 2. 2. 1; 考核时间: 45 min)

1. 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：服务器零器件，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) 根据给定的硬件或技术资料，识别服务器零器件配置信息；
- (2) 将服务器零器件信息正确填写到配置清单中。

3. 技能要求

- (1) 能识别服务器零器件配置信息；
- (2) 能将服务器零器件信息正确填写到配置清单中。

4. 质量指标

-
- (1) 正确识别服务器零器件配置信息；
 - (2) 正确将服务器零器件信息正确填写到配置清单中。

十一、能清洁服务器硬件设备（试题代码：2.2.2；考核时间：45 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：电子设备清理工具一套，服务器一个，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) 选择合适的电子设备清理工具；
- (2) 对考试给定的主机进行内外部清洁；
- (3) 对考试给定的服务器内部散热设备进行除尘清洁。

3. 技能要求

- (1) 能选择合适的电子设备清理工具；
- (2) 能对考试给定的主机进行内外部清洁；
- (3) 能对考试给定的服务器内部散热设备进行除尘清洁。

4. 质量指标

- (1) 正确选择合适的电子设备清理工具；
- (2) 正确完成考试给定的主机进行内外部清洁；
- (3) 正确完成考试给定的服务器内部散热设备进行除尘清洁。

十二、能检查确定服务器的故障部件（试题代码：2.2.3；考核时间：45 min）

1. 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) 根据给定的服务器硬件、报错信息等信息判断出故障的部件；
- (2) 挑选合适的部件替换掉故障部件。

报错信息：DRAM 自检灯亮红灯

3. 技能要求

- (1) 能判断出故障的部件；
- (2) 能挑选合适的部件替换掉故障部件。

4. 质量指标

- (1) 正确判断出故障的部件；
- (2) 正确挑选合适的部件替换掉故障部件。

物料及文件管理

十三、管理维修工具的折旧（试题代码：3.1.1；考核时间：5 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：服务器一台，计算机每人一台。。
- (2) 必需的工具：设备资料。

2. 工作任务

- (1) 考生根据给出的案例背景，判定维修工具是否折旧；
- (2) 考生将分析出的物料管理的问题结果按照规定的格式记录并上传至考试平台。

小王在一家计算机公司维修部门工作，小王今天的工作是根据公司及国家相关条例，判定维修工具是否折旧处理，参考以下折旧标准。

维修工具	是否折旧
用了 4 个月，经常不上锡的电烙铁	是
没电了的维修专用小手电	否
生锈了的镊子	是

请根据以上案例，对折旧单中的维修工具进行折旧判定，并上传至考试平台。

3. 技能要求

- (1) 能给出物料管理疑难问题的解决方案。

4. 质量指标

- (1) 正确判定维修工具折旧问题；
- (2) 正确记录物料管理折旧判定；
- (3) 按照规定的答案要求填写折旧单并上传至考试平台。

十四、管理维修工具的使用（试题代码：3.1.2；考核时间：5 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：服务器一台，计算机每人一台。
- (2) 必需的工具：设备资料。

2. 工作任务

- (1) 考生根据给出的案例背景，填写维修工具使用记录；
- (2) 考生将分析出使用记录的按照规定的格式记录并上传至考试平台。

小王在一家计算机公司维修部门工作，公司维修工具经常在同事之间借来借去，更有甚者带回家中修理家具，经常出现丢失和找不到借用人得情况，于是公司让

小王管理公司维修工具的使用。

6月23日上午10点，小李借用了硬盘架，第二天上午10点归还，使用前正常，使用后正常。

6月24号上午9点，小张借用了镊子夹，当天十点归还使用前正常，使用后正常。

*日期	*使用 人员	用途	*使用前 设备情况	归还时间	*使用后 设备情况	备 注
6.23/10 :00	小李		<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 不正常	6.24/10: 00	<input checked="" type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 不正常	

请根据以上案例，填写小张维修工具使用记录，并上传至考试平台。

3. 技能要求

(1) 能给出物料管理疑难问题的解决方案。

4. 质量指标

- (1) 正确记录维修工具使用情况；
- (2) 按照规定的答案要求填写维修工具使用记录并上传至考试平台。

十五、识别零器件信息（试题代码：3.1.3；考核时间：5 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：服务器一台，计算机每人一台。
- (2) 必需的工具：设备资料。

2. 工作任务

- (1) 考生根据给出的案例背景，填写零器件信息登记表；
- (2) 考生将分析出零器件信息的按照规定的格式填写并上传至考试平台。

小王在一家计算机公司维修部门工作，公司采购了一个 FLUKE177C 数字万用表，

请根据设备指导手册内容，记录数字万用表使用时特别需要注意的几个数值。
请根据以上案例，填写零器件信息，并上传至考试平台。

3. 技能要求

- (1) 能按要求填写零器件信息。

4. 质量指标

- (1) 正确填写零器件信息情况；
- (2) 按照规定的答案要求填写零器件信息并上传至考试平台。

十六、文件分类（试题代码：3.2.1；考核时间：5 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：服务器一台，计算机每人一台。
- (2) 必需的工具：素材文件，压缩软件。

2. 工作任务

- (1) 考生根据给出的案例背景，将维修方法 word 文档分类存入合适的文件夹；
- (2) 考生将 word 文件分类后，将两个分类文件夹打包压缩在一起并上传至考试平台。

小王在一家计算机公司维修部门工作，公司的维修部文件杂乱无章，寻找文件效率极低，于是让小王整理维修部文件资料。

请根据以上所诉，将 word 文档资料分别存入相关联的文件夹，然后将两个文件夹一起打包压缩在一起，上传至考试平台。

3. 技能要求

- (1) 能按要求对 word 文件进行分类。

4. 质量指标

-
- (1) 正确分类文件；
 - (2) 按照关联性，对 word 文件进行分类并上传至考试平台。

十七、填写电子维修服务单据（试题代码：3.2.2；考核时间：5 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：服务器一台，计算机每人一台。
- (2) 必需的工具：素材文件，压缩软件。

2. 工作任务

- (1) 考生根据给出的素材，分析案例中出现的维修问题；
- (2) 考生根据给出的素材，按要求填写电子计算机设备维修单；
- (3) 考生将填写好的电子计算机设备维修单并上传至考试平台。

3. 技能要求

- (1) 能按要求填写计算机设备维修单。

4. 质量指标

- (1) 正确分析案例，填写正确的诊断和维修内容；
- (2) 按照案例情景，正确填写计算机设备维修单内容。

十八、设置不同级别工种的文件管理权限（试题代码：3.2.3；考核时间：5 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：服务器一台，计算机每人一台。。
- (2) 必需的工具：设备资料。

2. 工作任务

- (1) 考生根据给出的案例背景，分析不同级别工种的文件管理权限；

(2) 考生根据给出的案例背景,在权限分配表中规划不同级别工种的管理权限;

(3) 考生将规划的权限分配按要求填入权限分配表并上传到考试平台。

小王在一家计算机公司维修部门工作,需要将公司电脑的文件管理权限根据不同级别的工种设置文件的不同访问权限。

电脑账号按照职位分为三级工、四级工、五级工三类账号,现在对系统文件仅分配三级工完全控制,四级工拥有读取和运行权限,五级工只有读取权限。

请根据以上内容,按工种级别规划的权限分配且按要求填入权限分配表并上传到考试平台。

3. 技能要求

(1) 能规划不同级别工种文件管理权限;

(2) 能制作不同工种权限分配表。

4. 质量指标

(1) 正确规划不同级别工种文件管理权限;

(2) 正确在权限分配表中填写不同工种权限;

(3) 按要求将权限分配表上传至考试平台。

维修体系管理

十九、规划或改进本维修服务站点的建设方案(试题代码:4.1.1;考核时间:15 min)

1. 试题单

1. 场地设备要求

(1) 实训设备:服务器一台,计算机每人一台。

(2) 必需的工具:设备资料、网络。

2. 工作任务

(1) 查阅技术指导手册,见素材包;

(2) 考生根据给出的案例背景，优化维修建站方案；

(3) 考生将优化的维修建站方案记录并上传至考试平台。

小张正在接到一个维修站点建设的方案，根据要求进行优化，根据素材补充设备采购清单

3. 技能要求

(1) 能优化维修建站方案；

4. 质量指标

(1) 正确优化维修建站方案；

(2) 正确按照规定的答案要求上传至考试平台。

二十、安排本维修服务站工作人员的岗位（试题代码：4.1.2；考核时间：15 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

(1) 实训设备：服务器一台，计算机每人一台。

(2) 必需的工具：设备资料、网络。

2. 工作任务

(1) 考生根据给出的案例背景，分析维修服务站所需工作人员的岗位；

(2) 考生根据给出的案例背景，列出维修服务站所需工作人员的岗位；

(3) 考生将列出的维修服务站所需工作人员的岗位记录并上传至考试平台。

工作岗位：

汽车维修工、总助、电脑维修工、电脑维修车间组长、汽车维修车间组长、电脑维修中心主管、电梯维修员、电工、焊工、钳工、秘书、会计、销售总监、销售经理、区域销售经理、销售主管、出租车司机、快递员、外卖员、电脑维修车间主任、售后服务人员、电脑维修工程师、网络维修员。

答题格式如下：

岗位 1、岗位 2、岗位 3...

3. 技能要求

- (1) 能分析维修服务站所需工作人员的岗位；
- (2) 能列出维修服务站所需工作人员的岗位。

4. 质量指标

- (1) 正确分析维修服务站所需工作人员的岗位；
- (2) 正确列出维修服务站所需工作人员的岗位。
- (3) 正确按照规定的答案要求上传至考试平台。

二十一、管理落实维修服务运行流程（试题代码：4.1.3；考核时间：15 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：服务器一台，计算机每人一台。
- (2) 必需的工具：设备资料、网络。

2. 工作任务

- (1) 查阅技术指导手册，见素材包；
- (2) 考生根据给出的案例背景，找出维修服务开始服务的流程；
- (3) 考生将列出的维修服务流程记录并上传至考试平台。

答题格式如下：

答：...

3. 技能要求

- (1) 能找出维修开始服务运行流程；

4. 质量指标

-
- (1) 正确列出维修开始服务运行流程；
 - (2) 正确按照规定的答案要求上传至考试平台。

二十二、对现场维修服务进行指导（试题代码：4.2.1；考核时间：15 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：服务器一台，计算机每人一台。
- (2) 必需的工具：设备资料、网络。

2. 工作任务

- (1) 查阅技术指导手册，见素材包；
- (2) 考生根据给出的案例背景，指导屏幕闪烁问题可能存在的原因；
- (3) 考生根据给出的案例背景，指导屏幕闪烁问题排查的方法；
- (4) 考生将列出的屏幕闪烁问题可能存在的原因以及列出屏幕闪烁问题排查的方法记录并上传至考试平台。

问题 1：如果任务管理器与屏幕上的所有其他内容同时闪烁，可能是什么原因？

答：

问题 2：如果“任务管理器”不闪烁，而屏幕的其余部分闪烁，可能是什么原因？

答：

问题 3：若要确定显示驱动程序或应用是否导致了问题，需要检查什么？

答：

3. 技能要求

- (1) 能列出屏幕闪烁问题可能存在的原因；
- (2) 能列出屏幕闪烁问题排查的方法。

4. 质量指标

- (1) 正确列出屏幕闪烁问题可能存在的原因；
- (2) 正确列出屏幕闪烁问题排查的方法；

(3) 正确按照规定的答案要求上传至考试平台。

二十三、对涉及安全生产的操作行为进行指导（试题代码：4.2.2；考核时间：15 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

(1) 实训设备：服务器一台，计算机每人一台。

(2) 必需的工具：设备资料、网络。

2. 工作任务

(1) 查阅技术指导手册，见素材包；

(2) 考生根据给出的案例背景，对涉及安全生产的操作行为进行指导；

(3) 考生对涉及安全生产的操作行为进行指导进行记录并上传至考试平台。

问题 1：上岗条件包括哪些？

答：

问题 2：对外来存储设备应该如何进行安全检查与使用？

答：

问题 3：发现计算机死机后，按复位键或切断计算机的供电电源，什么时候启动？

答：

3. 技能要求

(1) 能对涉及安全生产的操作行为进行指导。

4. 质量指标

(1) 正确对涉及安全生产的操作行为进行指导；

(2) 正确按照规定的答案要求上传至考试平台。

二十四、在维修工具使用技能方面进行指导（试题代码：4.2.3；考核时间：15 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：服务器一台，计算机每人一台。
- (2) 必需的工具：设备资料、网络。

2. 工作任务

- (1) 查阅技术指导手册，见素材包；
- (2) 考生根据给出的案例背景，指导用户使用计算机维修工具；
- (3) 考生将指导的计算机维修工具内容上传至考试平台。

问题 1：硬件测试工具有哪些？

问题 2：什么是示波器？

问题 3：使用万用表的注意事项有哪些？

3. 技能要求

- (1) 能指导用户使用计算机维修工具。

4. 质量指标

- (1) 正确指导用户使用计算机维修工具；
- (2) 正确按照规定的答案要求上传至考试平台。

数据分析与研究

二十五、收集回收单据（试题代码：5.1.1；考核时间：10 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：服务器一台，计算机每人一台。
- (2) 必需的工具：设备资料、网络。

2. 工作任务

- (1) 查阅技术指导手册，见素材包；

-
- (2) 考生根据给出的案例背景，收集回收电脑的配置信息；
 - (3) 考生根据给出的案例背景，列出回收电脑的配置信息；
 - (4) 考生将列出的回收电脑的配置信息记录并上传至考试平台。

答题格式如下：

配置信息：

电脑名称：

CPU 型号：

内存：

...

(依此类推)

3. 技能要求

- (1) 能收集回收电脑的配置信息；
- (2) 能列出回收电脑的配置信息。

4. 质量指标

- (1) 正确收集回收电脑的配置信息；
- (2) 正确列出回收电脑的配置信息；
- (3) 正确按照规定的答案要求上传至考试平台。

二十六、查验与核实回收单据（试题代码：5.1.2；考核时间：10 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：服务器一台，计算机每人一台。
- (2) 必需的工具：设备资料、网络。

2. 工作任务

- (1) 查阅技术指导手册，见素材包；

-
- (2) 考生根据给出的案例背景，分析回收单据的信息内容；
 - (3) 考生根据给出的案例背景，调整回收单据的信息内容；
 - (4) 考生将调整的回收单据的信息内容记录并上传至考试平台。

回收单据因填写失误，部分内容需要修改。

个人信息修改：甲方名字为李四，身份证号为310114199902221111，手机号码为15555555555。

配置信息修改：CPU 型号：i7-1260P，内存：LPDDR5 16G，电脑名称：ThinkPad X1 Carbon 2022。

3. 技能要求

- (1) 能分析回收单据的信息内容；
- (2) 能调整回收单据的信息内容。

4. 质量指标

- (1) 正确分析回收单据的信息内容；
- (2) 正确调整回收单据的信息内容；
- (3) 正确按照规定的答案要求上传至考试平台。

二十七、制作维修报表（试题代码：5.1.3；考核时间 10 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：服务器一台，计算机每人一台。
- (2) 必需的工具：设备资料、网络。

2. 工作任务

- (1) 查阅技术指导手册，见素材包；
- (2) 考生根据给出的案例背景，制作维修报表；
- (3) 考生将制作好的维修报表上传至考试平台。

张三的电脑摔了下，开不了机去维修电脑，请帮助小张与客户一起填写维修报表：

今日 2022 年 6 月 6 日收到一台 2021 年 7 月 4 日购入的序列号为 XZ202107042314

的联想笔记本，质保一年。经小张检测，电脑屏幕内部摔碎，屏幕电源线摔断需要大修。跟客户沟通后屏幕需要拆机维修，维修后需要重装系统。磁盘内的资料都已备份。费用仅收取 300 元的材料费（屏幕以及屏幕电源线）和 50 元的维修费。最后记录下客户的手机号：15555555555 以及地址南京东路 6 号。

答题格式如下：

按照素材包里的报表填写。

3. 技能要求

- （1）能制作维修报表。

4. 质量指标

- （1）正确制作维修报表；
- （2）正确按照规定的答案要求上传至考试平台。

二十八、上传维修服务中遇到的硬件非常规问题（试题代码：5.2.1；考核时间：10 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

- （1）实训设备：服务器一台，计算机每人一台。
- （2）必需的工具：设备资料、网络。

2. 工作任务

- （1）查阅技术指导手册，见素材包；
- （2）考生根据给出的案例背景，分析硬件原因可能会导致的故障；
- （3）考生根据给出的案例背景，列出硬件原因可能会导致的故障；
- （4）考生将列出的硬件原因可能会导致的故障记录并上传至考试平台。

答题格式如下：

硬件原因导致的故障：

第一个：

第二个：

...

（以此类推）

3. 技能要求

（1）能列出硬件原因可能会导致的故障。

4. 质量指标

（1）正确列出硬件原因可能会导致的故障；

（2）正确按照规定的答案要求上传至考试平台。

二十九、上传维修服务中遇到的软件非常规问题（试题代码：5.2.2；考核时间：10 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

（1）实训设备：服务器一台，计算机每人一台。

（2）必需的工具：设备资料、网络。

2. 工作任务

（1）查阅技术指导手册，见素材包；

（2）考生根据给出的案例背景，分析软件故障的原因；

（3）考生根据给出的案例背景，列出软件故障的原因；

（4）考生将列出的软件故障的原因记录并上传至考试平台。

答题格式如下：

软件故障的原因：

第一个：

第二个：

...

（以此类推）

3. 技能要求

（1）能列出软件故障的原因。

4. 质量指标

（1）正确列出软件故障的原因；

（2）正确按照规定的答案要求上传至考试平台。

三十、协助搭建技术测试环境（试题代码：5.2.3；考核时间：10 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

（1）实训设备：服务器一台，计算机每人一台。

（2）必需的工具：设备资料、网络。

2. 工作任务

（1）查阅技术指导手册，见素材包；

（2）考生根据给出的案例背景，列出客户端测试环境安装步骤；

（3）考生将列出的软件故障的原因记录并上传至考试平台。

答题格式如下：

安装步骤：

第一步：

第二步：

...

（以此类推）

3. 技能要求

- (1) 能列出客户端测试环境安装步骤。

4. 质量指标

- (1) 正确列出客户端测试环境安装步骤；
- (2) 正确按照规定的答案要求上传至考试平台。

上海市计算机行业协会