
第 5 部分

操作技能复习题

服务的受理与交付

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）

1. 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）根据客户提供的信息，通过查阅技术手册完成个人计算机的存放
- （2）根据客户提供的信息，通过查阅技术手册完成个人计算机的组装

3. 技能要求

- （1）能查阅技术手册；
- （2）能完成个人计算机的存放；
- （3）能完成个人计算机的键盘组装；
- （4）能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）

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) 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）

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) 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) 能指导客户解决在使用个人计算机碰到的疑问。

4. 质量指标

- (1) 正确指导客户解决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）

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）

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）

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）

1. 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) 能整理给定的技术资料；

(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）

1. 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）

1. 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

十、连接显示器并安装驱动（试题代码：2.1.1；考核时间：30 min）

1. 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) 根据考场提供的计算机技术资料，请准确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

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

1. 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) 能准确放置好计算机；
- (2) 能准确放置好键盘和鼠标；
- (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) 准确放置好计算机；
- (2) 准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。

十二、连接摄像头并安装驱动（试题代码：2.1.3；考核时间 3：20 min）

1. 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。

十三、连接音响并安装驱动（试题代码：2.1.4；考核时间：30 min）

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

十四、连接打印机并安装驱动（试题代码：2.1.5；考核时间：30 min）

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

十五、CPU 报错的处理（试题代码：2.2.1；考核时间：30 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。

十六、USB 报错的处理（试题代码：2.2.2；考核时间：30 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；
- (3) 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。

十七、BIOS 报错的处理（试题代码：2.2.3；考核时间：30 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。

十八、CMOS 报错的处理（试题代码：2.2.4；考核时间：30 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；

3. 技能要求

- (1) 能整理给定的开机 CMOS 报错信息；
- (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。

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

1. 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。

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

1. 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

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

1. 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

二十二、工具申领操作（试题代码：3.1.1；考核时间：20 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。

二十三、工具归还操作（试题代码：3.1.2；考核时间：20 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：计算机维修服务信息系统，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“电脑拆机螺丝刀套装”的工具归还表。

3. 技能要求

(1) 能填写“电脑拆机螺丝刀套装”的工具归还表。

4. 质量指标

(1) 正确填写“电脑拆机螺丝刀套装”的工具归还表；

(2) 正确按照格式上传至考试平台。

二十四、工具登记操作（试题代码：3.1.3；考核时间：20 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

(1) 实训设备：计算机主机一台

(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“键盘清洁泥软胶”的工具登记表。

3. 技能要求

(1) 能填写“键盘清洁泥软胶”的工具登记表。

4. 质量指标

(1) 正确填写“键盘清洁泥软胶”的工具登记表；

(2) 正确按照格式上传至考试平台。

二十五、备件登记操作（试题代码：3.2.1；考核时间：20 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

(1) 实训设备：计算机主机一台

(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“电脑机箱”的备件登记表。

3. 技能要求

- (1) 能填写“电脑机箱”的备件登记表

4. 质量指标

- (1) 正确填写“电脑机箱”的备件登记表；
- (2) 正确按照格式上传至考试平台。

二十六、备件申领操作（试题代码：3.2.2；考核时间：20 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：计算机主机一台
- (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“内存”的备件申领表。

3. 技能要求

- (1) 能填写“内存”的备件申领表；

4. 质量指标

- (1) 正确填写“内存”的备件申领表；
- (2) 正确按照格式上传至考试平台。

二十七、备件返还操作（试题代码：3.2.3；考核时间：20 min）

1. 试题单

1. 场地设备要求

- (1) 实训设备：计算机主机一台

(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“外置光驱”的备件返还表。

3. 技能要求

(1) 能填写“外置光驱”的备件返还表。

4. 质量指标

(1) 正确填写“外置光驱”的备件返还表；

(2) 正确按照格式上传至考试平台。

二十八、录入联想维修服务信息（试题代码：3.3.1；考核时间：20 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) 根据素材包内的联想电脑的信息，整理并录入。

(2) 请按照素材包里的素材格式上传至考试平台

3. 技能要求

(1) 能录入服务信息。

4. 质量指标

(1) 正确录入服务信息；

(2) 正确按照格式上传至考试平台。

二十九、录入华为维修服务信息（试题代码：3.3.2；考核时间：20 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）根据素材包内的华为电脑的信息，整理并录入。
- （2）请按照素材包里的素材格式上传至考试平台

3. 技能要求

- （1）能录入服务信息。

4. 质量指标

- （1）正确录入服务信息；
- （2）正确按照格式上传至考试平台

三十、录入华硕维修服务信息（试题代码：3.3.3；考核时间：20 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）根据素材包内的华硕电脑的信息，整理并录入。
- （2）请按照素材包里的素材格式上传至考试平台

3. 技能要求

- （1）能录入服务信息。

4. 质量指标

-
- (1) 正确录入服务信息；
 - (2) 正确按照格式上传至考试平台。

上海市计算机行业协会