

网络优化工程师测试题库及答案

1、下列拜访客户行为规范中描述错误的是

- A. 进入客户的办公场所,一定要敲门,即使门未关也要敲门
- B. 与客户交谈应注意尽快进入正题,尽可能缩短访谈时间
- C. 客户招待烟茶、糖果等,要向客户致谢
- D. 如果客户不备烟具和烟,应自备烟具和烟

答案: D

2、以下服务礼仪中,哪些行为是错误的

- A. 与客户初次见面时应等对方介绍后再作自我介绍并递上名片
- B. 养成倾听的习惯,不轻易打断客户的谈话或随意转移话题
- C. 遇到竞争对手时应尊重对方,不攻击对方
- D. 对客户应言而有信,不随意承诺

答案: A

3、以下来访客户接待行为规范中,不正确行为是

- A. 出入房间,上下电梯,应让客户先行
- B. 对来访客户,不管你是不是负责人,都应该起身致意,找座位让客户先坐下,切勿不理不睬让客人站着等候
- C. 与多个客户交谈时,要注意照顾到主要领导
- D. 当客户起身告辞时,要主动送客人出门或送入电梯间,若是客户有车停在附近,应送客户上车,等客户的车开走后再返回

答案: C

4、合作商网络变更操作规范要求中对于操作后要求不正确的是

- A. 完成网络变更操作后,3日内在系统上完成单据闭环
- B. 操作完成后需及时与客户通报操作结果
- C. 操作打卡结果为异常回退的单据,单据的操作结果务必填写成操作失败,并据实填写失败原因
- D. 重要网络变更操作必须按照专人进行操作后的值守和监控,确保无异常发生

答案: A

5、下面坐姿中错误的是

- A. 坐应两脚在脚踝处交叉
- B. 身体微微前倾
- C. 坐应坐直
- D. 坐的时间过长可适当两膝分开、跷二郎腿

答案: D

6、产品安全规范中对于现场行为要求描述错误的是

- A、禁止在公共场合以及非授权人员在场情形下谈论设备 IP 地址、版本号、漏洞、登录帐号和密码等涉密信息
- B、禁止未经客户及现场项目 TD或其指定人员同意修改网络参数
- C、禁止在客户服务器或其他终端上存放个人资料、公司文档等
- D、禁止将我司操供的软件/定制光盘/镜像等介质安装在非配套发情的硬件上未经正式确认的第三方商用软件许可或授权的场景除外》

答案：D

7、对于人身安全描述错误的是

- A、前一天或当天饮过酒的人,在确认身体无异常情况下,可以上塔作业
- B、形状尖锐易伤人的包装箱板应尽快清除施工现场
- C、物品堆放应层数码放整齐,防止倒塌
- D、穿戴合适的个人防护用品

答案：A

8、下面属于一般故障的是

- A、系统功能未受损害或只有轻微损害的情况
- B、安全危险、出现安全保障被侵犯的风险
- C、任何丧失产品管理和维护的可见度和/或诊断能力
- D、基本部件或功能的反复衰退

答案：A

9、下面属于服务忌语的是

- A、希望我们能共同发展
- B、反正我做不了
- C、您放心，这件事产给我做吧
- D、对不起 不了解此产品，我马上请位专家给您回电话，您看可以吗

答案：B

10、环境管理对于企业来讲可以获得，下面描述不准确的是

- A、增强环境管理意识
- B、改善企业形象
- C、有助于提高技术水平，促进产品的技术革新，提高产品在环境方面的竞争优势
- D、增加额外管理成本

答案：D

11、调测准备阶段不需要做的事情是

- A、设备加电前检查及防静电手环准备

- B、提交用户工程调试指导手册
- C、提交客户调测准备工作需求表
- D、确认并申请软件版本

答案：B

12、下列可以在工作电脑上安装使用软件是

- A、QQ
- B、iCloud
- C、iTunes
- D、Icenter

答案：D

13、现场工勘需按什么的具体要求开展现场工程勘察

- A、《工程勘察计划》
- B、《工程勘察报告》
- C、《国内工程开通工作规程》
- D、《环境验收报告》

答案：C

14、产品安全规范中对于物理与环境安全描述错误的是

A、严禁使用暴力或其他手段破坏安全设备，包括有意攻击、破坏监控系统，以及人为设置障碍影响监控系统的正常使用等

B、机房钥匙或钥匙卡的领用须由使用者本人签字，并按照相关规定进行使用。为便于后续进入，可以自配机房钥匙，如有遗失，应及时上报客户备案

C、出入客户机房、办公区域、网管中心和敏感区域如政府机关、军队等必须遵从客户或机构的相关管理规定，配合门卫/安保人员登记出入访问信息，不触碰机房、办公区域、网管中心的围栏、告警、视频监控系统和室内监控控制设备等，不得进入客户限制区域，未经站点客户许可，不得对敏感区域进行拍照

D、严禁伪造客户机房出入卡/证或转借出入卡/证给他人

答案：B

15、下面行为属于行为规范基本行为准则中服务礼仪的是

A、仪表举止端庄、温文尔雅、落落大方，不矫揉造作，不轻浮放肆

B、与客户有不同意见时，应保持头脑冷静，必要时要请求上级主管领导，切忌与客户争执

C、服饰整洁大方得体要注意根据气候变化工作环境和特定场合选择合适的衣着

D、力争第一次就把工作做好，既注重工作效率，又注重工作质量丝毫不苟，精准求精

答案：B

16、现网网络交更操作的八个“必须”描述错误的是

- A、操作中必须严格按方案执行，关键等级实施双人操作、交叉检查
- B、操作前必须获取办事处、网络服务处、产研专家三授权
- C、方案必须通过三级审批，重要网络/场景行政分级审批
- D、必须严控操作窗口期，超过黄金4点禁止操作，异常应急回退

答案：B

17、现网网络格变更操作的三个禁止不包括

- A、禁止无操作权限代操作
- B、禁止无方案网络变更操作
- C、禁止封网期间未获行政挽权操作
- D、禁止白天黑名单场景操作

答案：A

18、下面哪项不属于基本行为准则

- A、精神风貌
- B、服务礼仪
- C、技术水平
- D、工作作风

答案：C

19、铁塔安装操作规范中高温作业不包括以下那类

- A、电焊
- B、锡焊
- C、材料加温
- D、环境温度提升

答案：D

20、备安装之前需要对现场进行（），确认机房环境和接地系统具备设备安装条件

- A、工程勘察
- B、环境验收
- C、卫生清理
- D、可靠性检查

答案：B

21、下列哪项属于物流仓储危险源

- A、物料堆放超出设计高度
- B、未穿戴劳保用品高空作业
- C、办公环境疏散通道堵塞
- D、过重人工搬运

答案：A

22、版本升级失败后应该

- A、先恢复业务
- B、先查找原因
- C、查出原因为止
- D、与客户协商延长操作窗口期

答案：A

23、在设备安装过程中暂停或恢复施工，工程督导均需填写

- A、《现场安装报告》
- B、《停/复工报告》
- C、《施工报告》
- D、《工程问题跟踪表》

答案：B

24、下列关于重大操作需要客户配合的要求，不正确是

- A、重大操作需要在客户的技术支持人员配合下进行
- B、需要向客户了解设备运行特性和环境，取得相关接口信息
- C、需要客户提前做好对可能受到影响的用户和通知工作
- D、在版本升级操作失败时，要求客户延长操作窗口期

答案：D

25、调测准备阶段根据《工程调试指导手册》，整理提交给客户什么，说明需客户提供的各种资源、配合的各项工作，并明确各项工作的进度要求、责任方、配合方及影响程度；

- A、数据配置报告
- B、调测准备工作需求表
- C、工程调试要求
- D、开通测试要求

答案：B

26、下列单次网络变更操作的描述中，不正确是？

- A、产品不同，其操作方案、操作人员及技术支持专家人员均会不同，因此不能放置于同一单次操作
- B、产品颗粒度最小可至单板级

C、单次网络变更操作指某项目同一操作窗口期内针对同一产品进行的网络变更操作

D、单次网络变更操作内可以根据项目需要覆盖多个局点，如某省网多个地市对同一版本进行同时升级

答案：B

27、下面服务礼仪中说法不正确的是

A、与客户交谈时要关注对方、彬彬有礼、谈吐得体。

B、尊重客户的风俗习惯（尤其是少数民族客户的民族风俗习惯

C、对客户应直诚、富有耐心，做到谦虚稳重

D、与客户有不同意见时，应保持头脑冷静，尽量说服客户接受你的意见。

答案：D

28、网络变更操作中对于操作过程打卡管控打卡时间点不包括下列哪个

A、4点

B、0点

C、6点

D、8点

答案：D

29、下列哪项属于行政(通用办公)危险源

A、物料堆放超出设计高度

B、未穿戴劳保用品高空作业

C、办公环境疏散通道堵塞

D、过重人工搬运

答案：C

30、行为规范基本行为准则中关于服务礼仪哪项描述不正确

A、与客户初次见面时应主动作自我介绍或递上名片

B、与客户有不同意见时，应保持头脑冷静，不与客户争执，尊重客户的意见，以客户意见为准

C、养成倾听的习惯，不轻易打断客户的谈话或随意转移话题。

D、对客户应言而有信，不随意承诺

答案：B

31、对于登高作业安全描述错误的是

A、登高作业人员应具有相关证书身体状况良好，要求无恐高症

B、在北方地区，为了御寒，登塔前可以适度饮酒但不得超出规定数量

C、登高时人先于工具，撤离时工具先于人

D、登高作业禁止在恶劣环境条件下作业

答案：B

32、下面走姿中错误的是

- A、步伐坚定、利落
- B、双臂自然摆动
- C、身体挺直、抬头挺胸
- D、身体左右摇摆

答案：D

33、下面属于关键故障的是

- A、基本部件或功能的反复衰退
- B、产品的容量降低但仍然可以处理预期的负载
- C、任何丧失产品管理和维护的可见度和或诊断能力
- D、容量能力（即通信量/数据的处理能力降低,因而不能处理预期的负载

答案：D

34、下面行为属于行为规范基本行为准则中精神风貌的是

- A、与客户交谈时要关注对方、彬彬有礼、谈吐得体。
- B、保持愉快的工作情绪，可以将个人情绪带到工作之中
- C、服饰整洁、大方、得体，要注意根据气候变化、工作环境和特定场合选择合适的衣着
- D、养成倾听的习惯，不轻易打断客户的谈话或随意转移话题。

答案：C

35、以下工程开通和维护行为规范中，哪些行为是错误的

- A、在客户计算机上使用非客户方移动存储设备时，必须经过客户机房主管人员同意方可使用
- B、携带物品进入机房须征求客户机房值班人员同意，并放置在指定位置，不可随意乱放
- C、严禁在机房内吸烟，玩游戏和乱动其它厂家的设备
- D、对于影响设备正常运行的故障，在故障处理后即可离开现场

答案：D

36、以下语言规范描述错的是

- A、在工作中应该使用自己熟悉的方言
- B、养成倾听的习惯，不轻易打断用户的谈话或随意转移话题
- C、在与客户交流中，语气应热诚、谦和、不卑不亢
- D、在与客户交流中，谈话声音以对方听清楚为宜，不宜过大或过小

答案：A

37、与客户有不同意见时，我们应该怎么做

- A. 应保持头脑冷静，说服客户接受我们的意见
- B. 应保持头脑冷静，必要时请示上级主管领导，不与客户争执
- C. 与客户争论清楚
- D. 应保持头脑冷静，向客户上级领导反馈问题

答案：B

38、工具使用安全描述错误的是

- A. 在安装过程中使用合适的工具，工具状态正常，正确使用工具
- B. 设安装过程中需要使用电锯，刀具等锋利尖锐的工具必须严格遵守工具使用说明书操作
- C. 危险区域必须持有专用的安全作业工具
- D. 安全工具可以使用其他工具代替

答案：D

39、推行环境管理体系的背景描述错误的是

- A. 全球环境问题日趋严重，承担企业社会责任
- B. 各国环保法规的要求
- C. 客户的无礼要求
- D. 企业可以获利

答案：C

40、以下工作作风中，哪些行为是错误的

- A. 不与客户谈论有关待遇、产品技术缺陷和有损公司形象的问题，当客户问到有关设备价格问题时，非营销人员可告诉客户设备的实际招价，在对公司公开报价了解不是很清楚的情况下最好委婉地拒绝回答并请对方联系我司售前客户经理
- B. 力争第一次就把工作做好，既注重工作效率，又注重工作质量，一丝不苟，精益求精
- C. 对客户提出的问题、要求、意见和建议要做详实记录《首答负责制》认真落实
- D. 养成严格按照岗位职责和岗位工作流程工作的习惯

答案：A

41、下面属于服务忌语的是

- A. 我是新来的，这我不懂
- B. 我们会尽力的
- C. 不付费，就不去
- D. 这样做，您看可以吗

答案：AC

42、现网网络变更操作的八个“必须”包括

- A、操作前必须获取客户、办事处、后方平台授权
- B、必须进行全业务测试及验证，及时分析异常呼损、告警/性能
- C、操作中必须严格按方案执行，关键等级实施双人操作、交叉检查
- D、必须严控操作窗口期，超过黄金4点禁止操作，异常应急回退
- E、必须准确及时完成操作过程打卡、业务值守打卡

F、紧急情况必须第一时间上报

非既定业务中断按故障规范处理

G、方案必须通过三级审批，重要网络/场景行政分级审批

H、必须严格落实管理干部现场坐镇及总值班制度

答案：ABCDEFGH

43、下面哪些属于关键故障

A、产品不能运行全面或局部中断

B、基本部件或功能的反复衰退

C、容量能力（即通信量/数据的处理能力）降低，因而不能处理预期的负载

D、安全危险、出现安全保障被侵犯的风险

答案：ACD

44、合作商操作须遵守公司网络变更操作流程规定，操作中需注意

A、高风险的网络变更操作，必须要求双人操作，做到一人操作一人核查，确保操作正确、规范

B、操作完成后，必须进行业务的验证，确保无异常告警和性能指标的波动

C、操作执行时间在窗口期 00:00-6:00 的变更操作，需要在 NetGuard 小程序上执行打卡，打卡时间按规范要求执行

D、严格遵守操作时间窗口，超过时间窗立即停止操作和回退处理

E、操作中如遇到问题和故障需要支持，及时联系办事处网络责任人、办事处产品 TD

答案：ABCDE

45、以下来访客户接待行为规范中，哪些行为是错误的

A、讲究迎客礼仪，注意接待规格。

B、出入房间，上下电梯，在前引导客户

C、与多个客户交谈时，要注意照顾好客户领导

D、当客户起身告辞时，要主动送客人出门或送入电梯间，若是客户有车停在附近，应送客户上车，等客户的车开走后再返回。

答案：BC

、根据故障的严重度级别可分为？

- A、关键故障
- B、严重故障
- C、紧急故障
- D、一般故障

答案：ABD

47、以下来访客户接待行为规范中，哪些行为是正确的

- A、对来访客户，不管你是不是负责人，都应该起身致意，找座位让客户先坐，切勿不理不睬让客户站着等候
- B、与多个客户交谈时，要注意照顾好客户领导
- C、出入房间，上下电梯，应该让客户先行
- D、当客户起身告辞时，要主动送客人出门或送入电梯间，若是客户有车停在附近，应送客户上车，等客户的车开走后再返回

答案：ACD

48、对于合规要求描述正确的是

- A、合规是中兴通讯内部的事情，合作单位不需要掌握
- B、不得弄虚作假、伪造或编撰与实际业务不符的文档记录，需完整、清晰、准确的提供相应文档记录
- C、按照中兴业务规范要求，及时将业务中相关记录（包括纸质和电子记录）传递给中兴人员或保存在中兴系统
- D、如果有合理理由怀疑任何违规行为，可以向中兴通讯进行举报

答案：BCD

49、防火防盗一般操作安全要求包括

- A、机房设备安装、线缆布放、备件材料堆放必须符合机房防火需要，不和妨碍消防通道，不得影响机房通风散热等
- B、设备安装应该不影响消防、防盗、设备的使用效能、如工程确实需要更改相关消防、防盗设备功能布局，必须向客户说明并由客户向消防防盗主管申请方可实施，严禁未审批执行
- C、设备区域不应有易燃易爆物品
- D、高温作业（电焊、锡焊、材料加温）开始前必须清理作业区内的一切易燃物品，并隔离和紧急扑救措施

答案：ABCD

50、工程施工现场操作规范包含哪几种场景？

- A、土建基础施工规范
- B、铁塔安装操作规范

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/307030062055006156>