1、因客户不按华为提供的正式文档操作、维护设备，或因客户提供的配套设施问题而引发的技术服务请求，判定为客户原因。对

2、对于问题需要提交iCare 服务请求单，而需求（新资料、订制等）则应该在RM系统中提单，使用W3 帐号密码即可进入RM系统，无需单独申请帐号。 对

3、 RDE的全称为Research DevelopEngineer。对

4、恢复是指才去各种可能的措施将受到影响的业务复原到故障前的状态或客户可接受的状态。对

5、 FSE的全称为Field Service Engineer。对

6、事故初次通报后，在事故恢复前对于二级及以上事故应每小时进行进展通报。对

7、事故依据影响程度和客户类别划分为（）级。C.3

8、TR与LTC 有（）个接口。C.4

9、客户关怀代表(CCR)在《服务请求受理流程》中的职责是负责服务请求的接收、鉴权、注册与分发。对

10、远程服务特指通过远程接入设备的方式(如拨号接入、专线接入等)由工程师远程登录到客户设备进行的操作服务。远程服务主要时对现场工程师提供支持，无需知会客户。错

11、在事故处理过程中Recovery Leader 是事故恢复Owner，对恢复SLA 达成负责。对

12、对于问题需要提交 Care服务请求单，而需求（新资料、订制等）则应该在RM 系统中提单，使用 W3 帐号密码即可进入RM系统，无需单独申请帐号。 对

13事故是指与华为相关的，严重影响最终用户使用、给客户收益或名誉造成较大损失的，需要立即投入资 源处理（恢复、关怀）的事件。对

14《管理升级指导书》中明确事故定级责任人是（）。[C].系统部主任

15 收集并提交产品可服务性（可维护性、可安装性）需求是否是工程师的责任？是

16产品可服务性（可维护性、可安装性）需求可以通过哪个电子流提交？[D].TI MES

17 下列哪些选项是CCR 禁忌语：（） [B].这是公司规定，我没办法 [C].我是新来的，这个我不知道 [D].这是小事，无所谓 [E].我就这样，你去投诉吧

18 客户的服务请求反馈渠道包括: [A].电话 [B].E-mail [C].传真 [D].Web [E].B2B

19SLA 是Servi ce Level Agreement 缩写。对

20RecoveryLeader（RL)在事故恢复过程中原则上不应变更，在多产品线协同恢复过程中，发生的任何争议， 均由RL 决策。对

21《技术服务请求处理流程》定义的产品需求指用户提出的超出合同技术建议书或产品规格说明书范围的需求。对

22现场服务完成、设备稳定运行后，现场服务工程师应提醒客户相关人员及时修改被使用过的账户和密码， 以保证设备的安全。对

23《技术服务请求处理流程》定义的产品缺陷问题指由于产品设计原因（代码实现错误、操作指导书描述错误、部件损坏、生产工艺不良等）诱发的技术问题。 24技术服务请求处理时不能跨级升级。同样，方案的向下传递（包含信息收集等）也不允许跨级。对

25《服务请求受理流程》定义的非技术服务请求指客户反馈的与设备性能、软硬件故障及资料错漏等无关的服务请求或咨询。如，错开发票，发货问题等。对

26OLA是Operational Level Agreement 缩写。 对

27CCR的全称为Customer Care Representati ve。对

28《服务请求受理流程》定义的备件服务请求指指验收后客户反馈的板件的服务请求，包括板件的更换与维修。对

29进行第三方设备服务请求鉴权时，在确认需要提供服务的情况下，如果没有第三方厂商的服务合同，那 么交付模式应该为“华为提供端到端服务”对

30《服务请求受理流程》定义的响应是指从合同确定的渠道接到客户服务请求并与客户正式进行确认。对

31、ITR流程与IPD 流程相互独立，没有关联。错

32《技术服务请求处理流程》中定义的规避是指在最终方案提供之前，通过实施临时方案减轻或消除故障对设备的影响，保障系统的稳定运行. 对

33在《技术服务请求方案实施流程》中从技术难度以及客户影响度二个方面对实施方案的风险进行定级 对34第三方设备指华为向客户提供的解决方案中集成的、非华为自主研发生产的设备，主要包括站点类设备 （如机房、空调、铁塔、油机等）和IT 类设备（如PC 服务器、小型机、数据库、存储等）等。对

35在客户现场对设备进行维护操作时，须经用户同意并要求客户陪同，原则上应使用客户给予的临时帐号 和密码，操作范围不能超过用户预先审批过的操作规程，如有额外操作，需向客户重新提出申请，并解释 操作可能带来的影响。对

36RM 系统的全称是哪个？ [A].Requirement Management

37 《管理升级指导书》中规定事故通报中机关通报部的责任人是（）。 [C].Recovery Leader

38 RM系统是否可以通过i Access 在外网（如机场、酒店等有I nternet 的环境）接入？ 是

39《技术服务请求处理流程》中定义()是全流程服务请求处理的 Owner，对 SLA 的达成及客户满意负责。 B].CSE

40ITR与IPD有（）个接口。D.5

41技术服务请求鉴权的方式是()。 [C].客户＋产品

42 ITR是（）缩写。A.Issue to Resolution

43 事故处理过程中，对于三级事故，如果事故不能够在（）内恢复，Recovery Leader 应立即通知相关产品 研发维护部工程师或产品线解决方案部工程师； [D].60 分钟

44 PSE 的全称为Product Support Engineer。对

45CSE 的全称为Customer Service Engineer。 对

46在回访时如果客户反馈“故障未解决，需要继续处理”，则CCR 需记录客户意见并进行回溯。对

1、根据《技术服务请求处理流程》要求，当工程师判断客户技术服务请求得到根本解决后，工程师应进行哪些活动（）：

 [A].进行技术校验 [B].与客户进行确认，得到客户的认可； [C].记录沟通结果 [D].直接关闭问题单 [D].客户投诉 [D].机关通报

2、管理升级指在服务请求处理过程中针对某些场景向相关管理层报告的 过程，这些场景包括（）

 [A].事故 [B].SLA 严重超时 [C].重大投诉 [D].交付实施中需紧急解决问题

3、现场服务完成、设备稳定运行后，现场服务工程师应：（）

[A].健康检查 [B].现场培训 [C].运行观察 [D].密码更新 [E].维护文档更新准备 [F].提交报告

4、ITR 流程的目标是：

[A].保障网络安全； [B].服务客户满意； [C].渠道畅通、有序； [D].问题及时解决

5、ITR 服务请求处理流程包括( )流程：

[A].技术服务请求处理 [B].客户功能需求处理 [C].客户投诉处理 [D].非技术服务请求处理 [E].工程服务请求处理

6、下列哪些选项属于客户反馈的技术服务请求：

[A].客户反馈的与设备相关的软件、硬件故障 [B].客户反馈的与设备相关的发货问题 [C].客户反馈的设备性能问题 [D].客户反馈的产品资料问题 [E].客户反馈的设备发票问题

7、问题转需求处理过程中，客户服务工程师(CSE)应():

[A].把产品需求受理号码和华为后续产品需求受理接口人的信息告 知客户； [B].把产品需求受理号码和华为后续产品需求受理接口人的信息记 录在系统中； [C].关闭原技术服务请求； [D].在iCare 系统中创建需求单；

8、在《技术服务请求处理流程》中要求 CSE 在技术校验活动中应审视请 求的技术级别是否准确，如果需要重新定级，则（）

[A].与客户进行沟通，达成一致后修改请求单级别，并重新确认SLA。 [B].与主管沟通，主管同意后修改请求单级别，并重新确认SLA。 [C].若产生争议，以客户意见为准。 [D].若产生争议，以主管意见为准

9、在现场服务时，以下哪些规范需遵守（）

[A].进机房要征得用户同意，出入机房所携带物品应严格登记； [B].严禁在机房上与工作无关的网站； [C].工作结束后，要清理工作现场，整理各种物品，保持机房整洁。 [D].进行设备操作时，应尽量注意避开当地业务高峰，重要的通信指标考核时间段及重要通信保障时间

10、按照《问题根因选择操作指导书》规定以下哪些场景导致的网上设备故 障，根因应判断为服务质量

[A].华为工程师或合作方、第三方服务人员在工程安装、维护等服务过程中不按服务规范操作设备； [B].华为工程师或合作方、第三方服务人员未按 support 网站正式发 布的资料操作设备； [C].非客户原因的未按要求完成网上设备整改； [D].公共电网中断；

11、按照《问题根因选择操作指导书》规定以下哪些场景导致的网上设备故 障，应判断为产品质量原因

[A].华为产品设计考虑不周全[B].代码实现错误 [C].操作指导书描述错误/遗漏/不明确 [D].维护服务过程中不按服务规范操作

12、事故可从以下哪些些维度进行度量（）

[A].最终用户通讯业务影响 [B].特殊客户影响 [C].计费异常 [D].安全隐患 [E].网管中断

13、第三方设备服务交付模式包括（）

[A].线支持服务；[B].原厂提供3 线支持服务； [C].原厂提供端到端服务； [D].华为提供端到端服务

14、《技术服务请求处理流程》中现场服务工程师的职责是：

[A].负责向客户提供现场支持服务，对现场服务的客户满意负责： [B].开发现场实施方案，对现场规范实施负责； [C].负责现场收集信息； [D].负责现场服务交付文档的归档及设备档案的刷新

15、远程服务特指通过远程接入设备的方式(如拨号接入、专线接入等)由工 程师远程登录到客户设备进行的操作服务。以下操作属于远程服务的有：

[A].在办公室登陆客户网管系统查看设备告警[B].紧急恢复过程中，PSE 通过VPN 登陆并下命令复位故障设备 [C].工程师在研发要求下对设备下电 [D].在传输机房为其他机房设备更改跳线连接

16、Recovery Leader（RL）在事故处理中的职责是：

[A].负责启动War Room [B].监控恢复过程 [C].协调事故处理资源 [D].及时通报事故处理的进展。

17、产品可服务性（可维护性、可安装性）需求可以通过哪个电子流提交？

[A].iCare[B].CESM [C].RM [D].TIMES

18、ITR 与IPD有几个接口 [D].5个

19、收集并提交产品可服务性（可维护性、可安装性）需求是否是工程师的责任？ 是

20、《管理升级指导书》中明确事故定级责任人是（）。

[A].交付副代表 [B].客户经理 [C].系统部主任 [D].代表处客户关怀团队

21、ITR 与LTC有几个接口 [C].4个

22、现场服务完成、设备稳定运行后，现场服务工程师应提醒客户相关人员及时修改被使用过的账户和密码，以保证设备的安全。对

23、SLA是Service Level Agreement 缩写。 对

24、对于问题需要提交iCare服务请求单，而需求（新资料、订制等）则应 该在RM 系统中提单，使用W3 帐号密码即可进入RM 系统，无需单独 申请帐号。对

25、现场服务时在实施方案操作前，如果涉及需要客户进行的备份工作，要指导客户做好系统备份工作，如重要客户数据备份、重要文件备份、话 单备份等。 对

26、恢复是指采取各种可能的措施将受到影响的业务复原到故障前的状态或客户可接受的状态。 《技术服务请求处理流程》中定义的规避是指在最终方案提供之前，通过实施临时方案减轻或消除故障对设备的影响，保障系统的稳定运行.对

1

1、因客户不按华为提供的正式文档操作、维护设备，或因客户提供的配套设施问题而引发的[技术](http://www.07net01.com/tags-%E6%8A%80%E6%9C%AF-0.html)服务请求，判定为客户原因。

对

**试题2**

对于问题需要提交iCare服务请求单，而需求（新资料、订制等）则应该在RM系统中提单，使用W3帐号密码即可进入RM系统，无需单独申请帐号。

对

**试题3  判断题(4.0分**)

 RDE的全称为Research and Develop Engineer。

对

**试题4  判断题(4.0分**)

恢复是指采取各种可能的措施将受到影响的业务复原到故障前的状态或客户可接受的状态。

对

**试题5  判断题(4.0分**)

FSE的全称为Field Service Engineer。

对

**试题6  判断题(4.0分**)

事故初次通报后，在事故恢复前对于二级及以上事故应每小时进行进展通报。

对

**试题10  单选题(5.0分**)

事故依据影响程度和客户类别划分为()级。[C].3

**试题11  单选题(5.0分**)

ITR与LTC有（ ）个[接口](http://www.07net01.com/tags-%E6%8E%A5%E5%8F%A3-0.html)。

[C].4

**试题1  判断题(4.0分**)

客户关怀代表 (CCR)在《服务请求受理流程》中的职责是负责服务请求的接收、鉴权、注册与分发。

对

**试题2  判断题(4.0分**)

远程服务特指通过远程接入设备的方式(如拨号接入、专线接入等)由[工程师](http://www.qiche887.com/tags-%E5%B7%A5%E7%A8%8B%E5%B8%88-0.html)远程登录到客户设备进行的操作服务。远程服务主要时对现场工程师提供支持，无需知会客户。

错

**试题3  判断题(4.0分**)

在事故处理过程中Recovery Leader是事故恢复Owner，对恢复SLA达成负责。

对

**试题5  判断题(4.0分**)

对于问题需要提交iCare服务请求单，而需求（新资料、订制等）则应该在RM系统中提单，使用W3帐号密码即可进入RM系统，无需单独申请帐号。

对

**试题6  判断题(4.0分**)

事故是指与华为相关的，严重影响最终用户使用、给客户收益或名誉造成较大损失的，需要立即投入资源处理（恢复、关怀）的事件。

对

**试题8  单选题(5.0分**)

《管理升级指导书》中明确事故定级责任人是（）。

[C].系统部主任

**试题9  单选题(5.0分)**

收集并提交[产品](http://www.wredian.com/tags-%E4%BA%A7%E5%93%81-0.html)可服务性（可维护性、可安装性）需求是否是工程师的责任？

[A].是

**试题10  单选题(5.0分**)

产品可服务性（可维护性、可安装性）需求可以通过哪个电子流提交？

[D].TIMES

**试题23  多选题(3.0分**)

下列哪些选项是CCR禁忌语：（）

[B].这是公司规定，我没办法

[C].我是新来的，这个我不知道

[D].这是小事，无所谓

[E].我就这样，你去投诉吧

**试题24  多选题(3.0分**)

 客户的服务请求反馈渠道包括:

[A].[电话](http://www.wredian.com/tags-%E7%94%B5%E8%AF%9D-0.html)

[B].E-mail

[C].传真

[D].Web

[E].B2B

**试题1  判断题(4.0分**)

SLA是Service Level Agreement缩写。

对

**试题1  判断题(4.0分**)

Recovery Leader（RL)在事故恢复过程中原则上不应变更，在多产品线协同恢复过程中，发生的任何争议，均由RL决策。

对

**试题1  判断题(4.0分**)

《技术服务请求处理流程》定义的产品需求指用户提出的超出合同技术建议书或产品规格说明书范围的需求。

对

**试题1  判断题(4.0分)**

现场服务完成、设备稳定运行后，现场服务工程师应提醒客户相关人员及时修改被使用过的账户和密码，以保证设备的[安全](http://www.07net01.com/security/)。

对

**试题1  判断题(4.0分**)

《技术服务请求处理流程》定义的产品缺陷问题指由于产品设计原因（代码实现错误、操作指导书描述错误、部件损坏、生产工艺不良等）诱发的技术问题。

对

**试题1  判断题(4.0分)**技术服务请求处理时不能跨级升级。同样，方案的向下传递（包含信息收集等）也不允许跨级。

对

**试题1  判断题(4.0分)**

《服务请求受理流程》定义的非技术服务请求指客户反馈的与设备性能、软硬件故障及资料错漏等无关的服务请求或咨询。如，错开发票，发货问题等。

对

**试题1  判断题(4.0分**)

OLA是Operational Level Agreement 缩写。

对

**试题1  判断题(4.0分**)

CCR的全称为Customer Care Representative。

对

**试题1  判断题(4.0分**)

《服务请求受理流程》定义的备件服务请求指指验收后客户反馈的板件的服务请求，包括板件的更换与维修。

对

**试题1  判断题(4.0分**)

进行第三方设备服务请求鉴权时，在确认需要提供服务的情况下，如果没有第三方厂商的服务合同，那么交付模式应该为“华为提供端到端服务”

对

**试题1  判断题(4.0分**)

《服务请求受理流程》定义的响应是指从合同确定的渠道接到客户服务请求并与客户正式进行确认。

对

**试题4  判断题(4.0分**)

ITR流程与IPD流程相互独立，没有关联。

错

**试题2  判断题(4.0分**)

《技术服务请求处理流程》中定义的规避是指在最终方案提供之前，通过实施临时方案减轻或消除故障对设备的影响，保障系统的稳定运行.

对

**试题2  判断题(4.0分**)

在《技术服务请求方案实施流程》中从技术难度以及客户影响度二个方面对实施方案的风险进行定级.

对

**试题2  判断题(4.0分**)

第三方设备指华为向客户提供的[解决方案](http://www.wredian.com/tags-%E8%A7%A3%E5%86%B3%E6%96%B9%E6%A1%88-0.html)中集成的、非华为自主研发生产的设备，主要包括站点类设备（如机房、空调、铁塔、油机等）和IT类设备（如PC[服务器](http://www.07net01.com/tags-%E6%9C%8D%E5%8A%A1%E5%99%A8-0.html)、小型机、[数据库](http://www.07net01.com/tags-%E6%95%B0%E6%8D%AE%E5%BA%93-0.html)、[存储](http://www.07net01.com/storage_networking/)等）等 。

对

**试题2  判断题(4.0分**)

在客户现场对设备进行维护操作时，须经用户同意并要求客户陪同，原则上应使用客户给予的临时帐号和密码，操作范围不能超过用户预先审批过的操作规程，如有额外操作，需向客户重新提出申请，并解释操作可能带来的影响。

对

**试题7  单选题(5.0分**)

RM系统的全称是哪个？

[A].Requirement Management

**试题7  单选题(5.0分**)

《管理升级指导书》中规定事故通报中机关通报部的责任人是（）。

[C].Recovery Leader

**试题7  单选题(5.0分**)

RM系统是否可以通过iAccess在外网（如机场、酒店等有[Internet](http://www.07net01.com/tags-Internet-0.html)的环境）接入？

[A].是

**试题7  单选题(5.0分**)

《技术服务请求处理流程》中定义()是全流程服务请求处理的Owner，对SLA的达成及客户满意负责。

[B].CSE

**试题7  单选题(5.0分**)

ITR与IPD有（ ）个接口。

[D].5

**试题9  单选题(5.0分**)

技术服务请求鉴权的方式是()。

[C].客户＋产品

**试题7  单选题(5.0分**)

 ITR是( )缩写。

[A].Issue to Resolution

**试题7  单选题(5.0分**)

 事故处理过程中，对于三级事故，如果事故不能够在（）内恢复，Recovery Leader应立即通知相关产品研发维护部工程师或产品线解决方案部工程师；

[D].60分钟

**试题5  判断题(4.0分**)

PSE的全称为Product Support Engineer。

对

**试题1  判断题(4.0分**)

 CSE的全称为Customer Service Engineer。

对

**试题6  判断题(4.0分**)

 在回访时如果客户反馈“故障未解决，需要继续处理”，则CCR需记录客户意见并进行回溯。

对