



# Apple Device Support

备考指南



# 目录

|                         |    |
|-------------------------|----|
| 关于考试                    | 3  |
| 备考步骤                    | 3  |
| 学习目标                    | 4  |
| 移动设备管理 .....            | 4  |
| iCloud 和连续互通功能 .....    | 4  |
| 安装和设置 .....             | 5  |
| 保护数据 .....              | 6  |
| 识别 Mac 用户账户 .....       | 6  |
| 恢复、修复或还原 Mac 电脑 .....   | 6  |
| 管理储存空间 .....            | 7  |
| 管理 App .....            | 7  |
| 管理设备网络 .....            | 7  |
| 管理 eSIM 和蜂窝数据 .....     | 8  |
| Apple 设备故障诊断 .....      | 8  |
| 管理 Apple 设备安全功能 .....   | 9  |
| 描述 Apple 设备上的辅助功能 ..... | 10 |
| 示例问题                    | 11 |
| 答案                      | 18 |
| 考试详细信息                  | 19 |
| 参加考试                    | 19 |
| 关于认证                    | 20 |

# 关于考试

此考试考查你对作为 1 级或 2 级 Help Desk 专业人员在大中型组织中对 Apple 设备进行支持和故障诊断所需的技能、工具和知识的理解。通过此考试后，你将获得 Apple Certified Support Professional 数字徽章。有关更多信息，请访问 [Apple 培训](#) 网站。

此考试基于 iOS 17、iPadOS 17 和 macOS Sonoma。

# 备考步骤

考试内容基于本指南所列的学习目标，且不限于“Apple 设备支持”课程中介绍的主题。要通过考试，你必须学习多个 Apple 资源，并获得有关 Apple 设备支持的直接经验。你可能需要花 30 到 60 小时准备这个考试，具体取决于你在 Apple 设备支持方面的背景知识、技术专业知识和经验。

请按照以下方法准备考试：

- 熟悉使用 iPhone、iPad 和 Mac。
- 在组织中为 Apple 设备提供支持，获得实践经验。
- 阅读本指南中的学习目标并确定你需要学习的资源。
- 完成“[Apple 设备支持](#)”课程。学习课程内容和链接的资源，完成练习，并使用每篇文章或教程中的“检查你的理解情况”问题来巩固所学知识。
- 练习回答本指南中的示例问题。

# 学习目标

## 移动设备管理

描述个人 Apple ID 与管理式 Apple ID 的区别。

- [了解管理式 Apple ID](#) (英语)
- [在 Apple 商务管理中使用管理式 Apple ID](#)

在“系统设置”中找到配置描述文件，以确定移动设备管理 (MDM) 是用于管理 iPhone、iPad 还是 Mac。

- [了解 MDM](#) (英语)
- [在 Mac 电脑上使用配置描述文件以标准化设置](#)
- [在 iPhone 上安装或移除配置描述文件](#)

在受管理的 Mac 上“系统信息”中找到配置描述文件。

- [了解 MDM](#) (英语)

确定 MDM 管理哪些设备特性和功能。

- [了解 MDM](#) (英语)

在 iPhone、iPad 或 Mac 上的配置描述文件中找到“邮件”设置。

- [了解 MDM](#) (英语)
- [在 Mac 电脑上使用配置描述文件以标准化设置](#)
- [在 iPhone 上安装或移除配置描述文件](#)
- [在 iPad 上安装或移除配置描述文件](#)

在受管理的 Mac 和 iPad 上设置和使用“随航”。

- [了解管理式 Apple ID](#) (英语)
- [了解 iCloud 和连续互通功能](#) (英语)
- [如果 Mac 显示器显示不正常](#)
- [将 iPad 用作 Mac 的第二个显示屏](#)

## iCloud 和连续互通功能

描述 iCloud 和连续互通功能。

- [了解 iCloud 和连续互通功能](#) (英语)

描述 MDM 如何管理“连续互通”设置。

- [了解 iCloud 和连续互通功能](#) (英语)

使用“无线诊断”对连续互通功能进行故障诊断。

- [对 Mac 上的 Wi-Fi 连接进行故障诊断](#) (英语)
- [使用 Mac 上的无线诊断](#)

为受管理的 iPhone 或 iPad 创建 iCloud 云备份。

- [备份 iPhone 或 iPad](#) (英语)

在受管理的 iPhone、iPad 或 Mac 上使用和管理“隔空投送”，以便与其他 Apple 设备共享文件。

- [在 iPhone 或 iPad 上使用“隔空投送”共享文件](#)（英语）
- [在 Mac 上使用“隔空投送”共享文件](#)（英语）

## 安装和设置

迁移到新的 iPhone、iPad 或 Mac。

- [备份 iPhone 或 iPad](#)（英语）
- [迁移到新的 iPhone 或 iPad](#)（英语）
- [迁移到新 Mac](#)（英语）
- [备份和恢复被管理的 iPhone 和 iPad 设备](#)

确定 iPhone、iPad 或 Mac 上的“设置助理”屏幕是否因为 MDM 而被跳过。

- [管理 Apple 设备的设置助理](#)

安装、更新或升级 iOS、iPadOS 或 macOS。

- [更新你的 iPhone 或 iPad](#)
- [在 Mac 上更新 macOS](#)
- [使用移动设备管理 \(MDM\) 管理 macOS 更新](#)
- [获取关于 Mac 的系统信息](#)

对 iPhone、iPad 或 Mac 上的操作系统安装、更新或升级进行故障诊断。

- [如果 iPhone 或 iPad 无法更新](#)
- [在 Mac 上更新 macOS](#)
- [测试和推迟 Apple 设备的软件更新](#)

管理 iPhone、iPad 和 Mac 上的软件更新。

- [在 Mac 上更新 macOS](#)
- [保持 Mac 为最新](#)

描述和管理 macOS 中的后台更新。

- [关于 macOS 中的后台更新](#)

为搭载 Apple 芯片的 Mac 识别并使用适当的启动模式。

- [对 Mac 启动问题进行故障诊断](#)（英语）
- [在 Mac 上使用安全模式](#)
- [如果你的 Mac 无法顺利完成启动](#)
- [macOS 中的启动安全性](#)

## 保护数据

在打开了激活锁的受管理的设备上输入绕过代码。

- [iPhone 和 iPad 的激活锁](#)
- [将设备或物品标记为丢失](#)

在 iPhone、iPad 或 Mac 上的“系统设置”或“Safari 浏览器”设置中找到通行密钥和密码。

- [在 iPhone 上查找已存储的密码和通行密钥](#)
- [在 Mac 上查找已存储的密码和通行密钥](#)
- [密码安全建议](#)

在受管理的设备上存储和访问凭证，包括通行密钥。

- [在 iPhone 上使用通行密钥登录 app 和网站](#)

当 Mac 请求访问钥匙串并且你已经信任相应 app 时进行故障诊断。

- [如果你已信任的 Mac app 请求访问钥匙串](#)

在 Mac 上使用“钥匙串访问”确定证书是否有效。

- [将证书分发给 Apple 设备](#)

对 iPhone 和 iPad 上的面容 ID 进行故障诊断。

- [如果面容 ID 在你的 iPhone 或 iPad Pro 上无法正常使用](#)
- [面容 ID、触控 ID 和密码](#)

描述当用户在配置为使用 Kerberos 单点登录扩展的 Mac 上更改他们的 Active Directory 密码时，会发生什么。

- [在 Apple 设备上使用 Kerberos 单点登录扩展](#)

## 识别 Mac 用户账户

在 Mac 上识别并找到本地账户的默认文件夹。

- [在 Mac 上直接前往特定文件夹](#)

确定 MDM 是否在 Mac 上创建了隐藏的管理员账户。

- [在 macOS 中隐藏用户账户](#)
- [设置本地 macOS 账户](#)

描述 Mac 上的用户账户和管理员账户之间的区别。

- [在 Mac 上添加用户或群组](#)

## 恢复、修复或还原 Mac 电脑

从“访达”备份或 Apple Configurator 恢复 iPhone 或 iPad。

- [从备份恢复 iPhone 或 iPad](#)（英语）

将 iPhone 或 iPad 置于恢复模式。

- [如果你无法更新或恢复 iPhone 或 iPod touch](#)
- [Mac 的启动组合键](#)

使用“macOS 恢复”解决问题。

- [将 Mac 恢复为出厂设置](#) (英语)
- [在搭载 Apple 芯片的 Mac 上使用 macOS 恢复](#)

## 管理储存空间

管理 Mac 电脑上的数据储存空间。

- [释放 Mac 上的储存空间](#)
- [在 Mac 上优化储存空间](#)

优化 iPhone 或 iPad 上的储存空间。

- [如何检查 iPhone 和 iPad 上的储存空间](#)
- [管理照片和视频储存空间](#)

## 管理 App

确认是否存在不同的用户场景，并在必要时在 Safari 浏览器中切换用户场景。

- [在 Mac 上的 Safari 浏览器中使用用户场景](#)

描述改进的“日历”权限。

- [在 Mac 上控制对日历的访问](#)
- [在 iPhone 上控制 app 中的信息访问权限](#)

对 iPhone、iPad 或 Mac 上没有响应的 app 进行故障诊断。

- [在 Mac 上的“终端”中编辑属性列表](#)

## 管理设备网络

在 iPhone、iPad 或 Mac 上找到用户，确认用户是否使用正确的凭证，验证用户凭证并确认证书是否适用，找到MDM的“网络”设置并找到设备的“网络”设置，从而对 VPN 连接问题进行故障诊断。

- [安全访问无线网络](#)

将 iPhone、iPad 或 Mac 连接到安全的组织 Wi-Fi 网络。

- [在 iPhone 或 iPad 上配置 Wi-Fi 设置](#) (英语)
- [Wi-Fi 路由器和接入点的推荐设置](#)

了解将私有 Wi-Fi MAC 地址保持打开状态的安全优势。

- [管理 iPhone 或 iPad 上的隐私和安全功能](#) (英语)

描述服务顺序如何影响网络流量的路由方式。

- [更改 Mac 所使用网络服务的顺序](#)

描述 MDM 控制的组织中防火墙设置的影响。

- [使用 Apple Configurator 修复或恢复搭载 Apple 芯片的 Mac](#)

在 iPhone、iPad 或 Mac 上管理 Wi-Fi 网络，包括忽略之前加入过的网络。

- [iOS、iPadOS 和 macOS 如何决定自动加入哪个无线网络](#)

在 iPhone、iPad 和 Mac 上找到并查看由 MDM 安装的 VPN 配置。

- [在 Mac 电脑上使用配置描述文件以标准化设置](#)
- [在 iPhone 上安装或移除配置描述文件](#)
- [在 iPad 上安装或移除配置描述文件](#)

在 iPhone、iPad 和 Mac 上配置、管理和使用 VPN 设置。

- [在 Mac 上设置 VPN 连接](#)

当网络接口无法正常使用时，在 Mac 上对网络位置进行故障诊断。

- [对 Mac 上的网络连接进行故障诊断](#)（英语）
- [在 Mac 上使用网络位置功能](#)

当 iPhone、iPad 或 Mac 无法加入 Wi-Fi 或 Wi-Fi 网速较慢时进行故障诊断。

- [使用 Mac 上的无线诊断](#)
- [在 Mac 上使用 Wi-Fi 状态菜单](#)
- [在 iPhone、iPad、iPod touch 和 Apple Watch 上使用私有无线局域网地址](#)
- [针对 Apple 设备优化无线局域网](#)

在 iPhone 或 iPad 上配置“个人热点”，并通过 Wi-Fi、蓝牙或 USB 连接设备。

- [使用“个人热点”](#)（英语）

对“个人热点”连接问题进行故障诊断。

- [使用“个人热点”](#)（英语）
- [如果无法在 iPhone 或 iPad \(无线局域网 + 蜂窝网络\) 上正常使用“个人热点”](#)

## 管理 eSIM 和蜂窝数据

通过检查日期、时间、服务器、用户名和密码是否正确、切换接口以及将设备开机和关机，对 iPhone 或 iPad 上的蜂窝数据问题进行故障诊断。

- [对蜂窝数据进行故障诊断](#)（英语）

在 iPhone 上设置 eSIM。

- [关于 iPhone 上的 eSIM](#)
- [在 iPhone 上设置蜂窝网络服务](#)

在 iPhone 上管理从 SIM 卡到 eSIM 的转移。

- [对蜂窝数据进行故障诊断](#)（英语）

## Apple 设备故障诊断

描述“控制台”。

- [使用“控制台”](#)（英语）
- [在 Mac 上的“控制台”中查看日志信息](#)



在 Mac 上的“控制台”中查找错误、挂起和崩溃信息，以帮助确定问题。

- [使用“控制台”](#)（英语）
- [在 Mac 上的“控制台”中查看报告](#)

描述“磁盘工具”。

- [如何使用“磁盘工具”修复 Mac 磁盘](#)

使用“磁盘工具”在 Mac 上运行“急救”。

- [在 Mac 上的“磁盘工具”中修复储存设备](#)

运行 iOS 系统诊断文件以采集日志并发送给 AppleCare for Enterprise 部门。

- [使用系统诊断文件对 iOS 或 iPadOS 进行故障诊断](#)（英语）

在 Mac 上运行系统诊断文件以采集日志并发送给 AppleCare for Enterprise 部门。

- [使用“活动监视器”](#)（英语）
- [在 Mac 上的“活动监视器”中运行系统诊断](#)

描述“活动监视器”。

- [使用“活动监视器”](#)（英语）

通过与 app 开发者共享“活动监视器”中的资源诊断信息，对 app 进行故障诊断。

- [使用“活动监视器”](#)（英语）
- [在 Mac 上的“活动监视器”中运行系统诊断](#)

识别、查明和解决 iPhone 和 iPad 的电池问题。

- [iPhone 电池和性能](#)
- [电池 — 充分发挥性能](#)
- [如果 iPhone 或 iPod touch 无法充电](#)
- [如果你的 iPad 无法充电](#)

使用“系统信息”查明和解决 Mac 问题，例如正确端口上显示的 USB 设备、序列号或连接速度等信息。

- [获取关于 Mac 的系统信息](#)
- [允许配件连接到 Mac](#)

对 Mac 电池问题进行故障诊断。

- [如果 Mac 电池无法充电](#)

当耗电量较大的 Mac 运行速度缓慢或无法进入睡眠状态时，使用“活动监视器”进行故障诊断。

- [使用“活动监视器”](#)（英语）

## 管理 Apple 设备安全功能

了解内核扩展和系统扩展之间的区别。

- [关于系统扩展与 macOS](#)

使用 `tccutil` 重设 tcc 权限。

- [在 Mac 上管理隐私功能](#)（英语）
- [tccutil 手册页面](#)

在 macOS 中使用 `codesign` 创建、检查和显示代码签名，并查询已签名代码的动态状态。

- [codesign 手册页面](#)
- [为 Mac 分发自定义软件包](#)

了解 macOS 中“系统完整性保护”(SIP) 的用途，并确定系统的哪些部分受到保护。

- [关于 Mac 上的系统完整性保护](#)

了解 Apple 如何保护 macOS 免受恶意软件侵害。

- [在 macOS 中防范恶意软件](#)

描述 macOS 中的“门禁”技术和运行时保护。

- [macOS 中的门禁和运行时保护](#)

了解公证功能如何保护 Mac 免受非 App Store 恶意软件的侵害。

- [在 macOS 中防范恶意软件](#)

了解 XProtect 如何修复 Mac 上执行的恶意软件威胁。

- [在 macOS 中防范恶意软件](#)

在 iPhone、iPad 或 Mac 上找到 iPhone 或 iPad 安全性与隐私 MDM 设置。

- [了解 MDM](#) (英语)

在 Mac、iPhone 或 iPad 上允许某个 app 使用位置信息一次、在使用 app 时允许使用位置信息或不允许使用位置信息。

- [在 iPhone 上控制你共享的位置信息](#)

描述 iPhone、iPad 和 Mac 的“快速安全响应”。

- [关于 iOS、iPadOS 和 macOS 的快速安全响应](#)

管理 app 请求以更改“日历”、摄像头、麦克风和屏幕共享的“隐私与安全性”设置。

- [在 Mac 上管理隐私功能](#) (英语)
- [打开或关闭 Mac 屏幕共享](#)

使用个人恢复密钥解锁文件保险箱宗卷，然后在使用后更改该密钥。

- [打开文件保险箱](#) (英语)

## 描述 Apple 设备上的辅助功能

描述“旁白”、“缩放”和“切换控制”辅助功能。

- [在 iPad 上打开和练习“旁白”](#)

在 iPhone、iPad 和 Mac 上设置“旁白”、“缩放”和“切换控制”辅助功能。

- [在 Mac 上更改辅助功能中的“快捷键”设置](#)
- [管理 Apple 设备的设置助理](#)

识别适用于 iPhone、iPad 和 Mac 的 Apple 辅助功能。

- [iPhone 上的辅助功能使用入门](#)

# 示例问题

为考试做准备，请尝试回答下面的所有示例问题，然后查看答案要点以确认你的答案是否正确。这些示例问题不会出现在实际考试中，但代表了考试包含的问题类型。

## 问题 1

Aileen 的 iPad 无法充电。她使用的是 iPad 随附的原装 Apple 电源适配器和连接线。

你应该尝试采取哪个故障诊断步骤来帮助 Aileen？

- A. 强制重新启动 iPad。
- B. 在 iPad 设置中启用“优化电池充电”。
- C. 备份 iPad，然后抹掉所有内容和设置。
- D. 从“传输并还原 iPad”中选择“还原网络设置”。

## 问题 2

在“系统信息”边栏中的“软件”下，哪两项可让你确认 Mac 是否通过 MDM 解决方案进行注册？

- A. “扩展”和“日志”
- B. “安装”和“被管理客户端”
- C. “被管理客户端”和“描述文件”
- D. “描述文件”和“同步服务”

## 问题 3

必须打开哪两项技术，才能在 Apple 设备上使用连续互通功能？

- A. 蓝牙和 Wi-Fi
- B. “远程登录”和 Wi-Fi
- C. “媒体共享”和“远程登录”
- D. “媒体共享”和“屏幕共享”

## 问题 4

出现日志信息时，如何在“控制台”中查看这些信息？

- A. 在边栏中，选择要查看的日志信息对应的设备，然后点按“信息”。
- B. 在边栏中，选择要查看的日志信息对应的设备，然后点按“开始流式传输”。
- C. 在边栏中，选择系统日志，点按日志信息，然后选取“查看”>“展开所选行”。
- D. 在边栏中，选择“日志报告”，点按日志信息，然后选取“查看”>“展开所选行”。

## 问题 5

BetterBag MDM 管理员将“设置助理”配置为在受管理的 iPad 上跳过“定位服务”。

如果在“设置助理”运行期间跳过“定位服务”，会发生什么？

- A. 用户可以打开“定位服务”。
- B. 用户无法配置“定位服务”。
- C. 系统会要求用户打开“定位服务”。
- D. 系统会提示用户打开“定位服务”。

## 问题 6

Brian 正尝试与 Aga 的 Mac 共享他的个人热点，但没有成功，因此向你寻求帮助。你确认他的 iPhone 已安装最新版本的 iOS，并且已打开“个人热点”。

Brian 接下来应该尝试哪个故障诊断步骤？

- A. 关闭“低电量模式”。
- B. 将“允许其他人加入”选项设置为“询问”。
- C. 轻点“设置”>“个人热点”，然后打开“最大兼容性”。
- D. 轻点“设置”>“通用”>“传输或还原”>“还原”>“还原网络设置”。

## 问题 7

你想将 iPhone 更新到最新版本的 iOS，但没有看到更新选项。

为什么“设置”>“软件更新”中没有出现最新版本的 iOS？

- A. 你的 Wi-Fi 网络只有 2.4GHz。
- B. 你的 iPhone 不支持最新版本。
- C. 你的 iPhone 上打开了“锁定模式”。
- D. 你的 iCloud 储存空间不足。

## 问题 8

Apple 会扫描软件中是否存在已知恶意软件，如果没有发现恶意软件，则会创建工单。

哪项 Apple 服务可提供工单？

- A. App Store
- B. 门禁
- C. 公证
- D. XProtect

## 问题 9

哪个 Mac 资源通过动态列表显示网络接口状态？

- A. VPN 设置
- B. “网络”设置
- C. 无线诊断
- D. “互联网账户”设置

## 问题 10

你正在对 Anthony 的受管理 Mac 进行故障诊断，下一步是在安全模式下启动。系统要求你进行身份验证。

你应该使用什么信息来进行身份验证？

- A. 固件密码
- B. 通过 MDM 设置的 recoveryOS 密码
- C. 与用户关联的激活锁绕过代码
- D. 与组织关联的激活锁绕过代码

## 问题 11

应该在“终端”中键入哪个命令来获取 BetterBag“目录”应用程序的标识符？

- A. `codesign -display -r - /Applications/Directory.app`
- B. `hdiutil -display -r - /Applications/Directory.app`
- C. `pkgutil -display -r - /Applications/Directory.app`
- D. `tcutil -display -r - /Applications/Directory.app`

## 问题 12

如果你的 iPhone 在 iCloud 云备份期间断开了 Wi-Fi 网络，会发生什么？

- A. 备份会继续。
- B. 备份会暂停，直到 iPhone 重新连接 Wi-Fi 网络。
- C. 备份会停止，你必须在 iPhone 重新连接 Wi-Fi 网络时在 iCloud 设置中重新开始备份。
- D. 备份会停止并归档；当你的 iPhone 重新连接 Wi-Fi 网络时，它会自动从头开始重新备份。

### 问题 13

如果设备发现了多个已知网络，它的网络选择优先顺序是什么？

- A.
  1. 通过 MDM 配置的网络
  2. 最高 Wi-Fi 标准
  3. 频段 (优先级从高到低: 6GHz、5GHz、5GHz [DFS]、2.4GHz)
  4. 安全性 (优先级从高到低: WPA 企业级、WPA 个人级、WEP)
  5. 信号强度
- B.
  1. 通过 MDM 配置的网络
  2. 安全性 (优先级从高到低: WPA 企业级、WPA 个人级、WEP)
  3. 最高 Wi-Fi 标准
  4. 频段 (优先级从高到低: 6GHz、5GHz、5GHz [DFS]、2.4GHz)
  5. 信号强度
- C.
  1. 安全性 (优先级从高到低: WPA 企业级、WPA 个人级、WEP)
  2. 通过 MDM 配置的网络
  3. 最高 Wi-Fi 标准
  4. 频段 (优先级从高到低: 6GHz、5GHz、5GHz [DFS]、2.4GHz)
  5. 信号强度
- D.
  1. 信号强度
  2. 通过 MDM 配置的网络
  3. 安全性 (优先级从高到低: WPA 企业级、WPA 个人级、WEP)
  4. 最高 Wi-Fi 标准
  5. 频段 (优先级从高到低: 6GHz、5GHz、5GHz [DFS]、2.4GHz)

### 问题 14

之前受信任的 Mac app 请求访问你的钥匙串。

为什么之前已获得授权的 app 会请求访问权限？

- A. 最近还原了触控 ID。
- B. 最近更新了这个 app。
- C. 更改了登录密码。
- D. “门禁”无法验证这个 app。

### 问题 15

Po-Chun 应点按哪个 Mac 系统设置来确认他正在使用 BetterBag VPN？

- A. VPN
- B. 网络
- C. 网络中继
- D. “隐私与安全性”>“描述文件”

## 问题 16

Po-Chun 在他的 iPad 上配置了 VPN，他想知道在哪里可以确认该配置是 BetterBag 为他安装的那个配置。为确保他使用的是 BetterBag VPN，你应该让 Po-Chun 查看哪个位置？

- A. “设置”>“通用”>“VPN”>“设备 VPN”，这个位置列出了来源
- B. “设置”>“通用”>“VPN”>“设备 VPN”，然后轻点“信息”，这个位置列出了来源
- C. “设置”>“隐私与安全性”>“VPN”，然后轻点配置描述文件以检查其来源
- D. “设置”>“通用”>“VPN 与设备管理”，然后轻点配置描述文件以检查其来源

## 问题 17

哪种用户账户类型可以在 Mac 上做出系统范围的更改？

- A. 客人
- B. 标准
- C. 管理员
- D. 仅限共享

## 问题 18

可以在 Mac 的“系统设置”中手动配置哪些 VPN 协议？

- A. L2TP over IPSec、SSTP 和 IKEv2
- B. WireGuard、Cisco IPSec 和 IKEv2
- C. L2TP over IPSec、Cisco IPSec 和 IKEv2
- D. L2TP over IPSec、Cisco IPSec 和 OpenVPN

## 问题 19

一位用户退还了未受管理的 iPad。这台 iPad 将分发给新用户，当你将它开机时，发现激活锁已打开。关闭激活锁需要什么信息？

- A. iPad 的序列号
- B. 新用户的 Apple ID 和密码
- C. 前一位用户的 Apple ID 和密码
- D. 前一位用户使用的 iPad 丢失模式 PIN 码

## 问题 20

Po-Chun 正尝试与 Aileen 的 Mac 共享他的个人热点，但没有成功，因此向你寻求帮助。你应该向 Po-Chun 推荐哪个故障诊断步骤？

- A. 关闭“低电量模式”。
- B. 重新启动 Po-Chun 的 iPhone 和 Aileen 的 Mac。
- C. 确认 Po-Chun 的 iPhone 至少有 50% 的电量并且已接入电源。
- D. 在 Po-Chun 的 iPhone 上轻点“设置”>“个人热点”，然后打开“最大兼容性”。

## 问题 21

Brian 的 Mac 收到一条提醒，显示 Mac 磁盘几乎已满。他点按了提醒中的“管理”，出现了一些有助于解决问题的建议。Brian 选择了“优化储存空间”选项。

“优化储存空间”会做什么来帮助管理 Brian 的 Mac 储存空间？

- A. 自动移除 Brian 已观看的影片和电视节目。
- B. 如果他的 MDM 解决方案允许，会将文稿和数据移到 iCloud 储存空间。
- C. 自动压缩超过 365 天未修改的文件。
- D. 自动将超过 365 天未修改的文件移到 iCloud 储存空间。

## 问题 22

BetterBag MDM 管理员将“设置助理”配置为在受管理的 Mac 上跳过辅助功能。

如果在“设置助理”运行期间跳过辅助功能，会发生什么？

- A. 用户无法打开辅助功能。
- B. 用户会自动听到“旁白”。
- C. 用户无法自动听到“旁白”。
- D. 系统会提示用户打开辅助功能。

## 问题 23

如何在“控制台”中查看日志信息？

- A. 在“控制台”边栏中选择“日志报告”，然后打开报告。
- B. 在“控制台”搜索栏中，将 activity 添加到搜索字符串中。
- C. 按住 Control 键点按“进程”窗口，然后选择“按活动分组”。
- D. 在控制台中点按“开始流式传输”，然后点按工具栏中的“活动”。

## 问题 24

哪种类型的扩展更加安全可靠？

- A. KAuth
- B. 内核
- C. Kext
- D. 系统

## 问题 25

“磁盘工具”的功能是什么？

- A. 它可以查找并修复 Mac 磁盘错误。
- B. 它让你能够与开发者共享磁盘诊断信息。
- C. 它可以收集从 Mac 磁盘生成的日志信息。
- D. 它可以找到没有响应的磁盘进程并强制退出这些进程。



## 问题 26

BetterBag MDM 管理员将“设置助理”配置为在受管理的 Mac 上跳过文件保险箱。

如果在“设置助理”运行期间跳过文件保险箱，会发生什么？

- A. 用户可以打开文件保险箱。
- B. 用户无法打开文件保险箱。
- C. 系统会要求用户打开文件保险箱。
- D. 系统会提示用户打开文件保险箱。

## 问题 27

更新 iPadOS 和 app 后，Brian 的 iPad 总是死机。你将他的 iPad 连接到 Mac 并打开了“控制台”。

在开始流式传输之前，你需要先在“控制台”边栏中选择什么来收集并查看日志？

- A. 设备名称
- B. Spin 报告
- C. 崩溃报告
- D. 诊断报告

## 问题 28

哪两个文件夹受“系统完整性保护”的保护？

- A. /dev 和 /usr
- B. /sbin 和 /usr
- C. /tmp 和 /sbin
- D. /usr 和 /cores

## 问题 29

当安全配置更新在 Mac 上识别出已安装的恶意软件时，会发生什么？

- A. 系统会将恶意软件删除。
- B. 系统会将恶意软件自动发送至 Apple 进行分析。
- C. 系统会将恶意软件移至废纸篓，并且用户会收到通知。
- D. 系统会将恶意软件隔离在 /private/etc/quarantined/ 中，但不会将它删除。

## 问题 30

用户无法在“系统设置”>“通用”>“共享”中打开“屏幕共享”。该设置旁边显示“此服务当前不可用”信息。

为什么用户无法打开屏幕共享？

- A. 目前没有互联网连接。
- B. 远程登录服务控制了屏幕共享。
- C. TCP 和 UDP 端口 5900 目前在网络上被阻止。
- D. 远程管理服务控制了屏幕共享。

# 答案

问题 1: A

问题 2: C

问题 3: A

问题 4: B

问题 5: B

问题 6: D

问题 7: B

问题 8: C

问题 9: B

问题 10: B

问题 11: A

问题 12: B

问题 13: A

问题 14: B

问题 15: A

问题 16: D

问题 17: C

问题 18: C

问题 19: C

问题 20: B

问题 21: A

问题 22: C

问题 23: D

问题 24: D

问题 25: A

问题 26: B

问题 27: A

问题 28: B

问题 29: A

问题 30: D

# 考试详细信息

- 考试名称是“Apple Device Support Exam (SUP-2024-CHS)”。
- 考试包含约 90 道计分的技术类题目，你有 120 分钟的时间来完成作答。
- 至少答对 75% 方可通过。分数不会进行取整。
- 题型包括多选项单选题和多选项多选题。
- 在考试期间，不可以访问任何资源或参考资料。

## 参加考试

你将通过 Pearson OnVUE 系统在线参加 Apple Device Support 考试。请提前选择你的考试场次，并妥善安排时间，一次性完成整个考试。你需要准备好政府颁发的有效身份证件，并在私密的空间里参加考试。

要进一步了解 Pearson OnVUE 在线监考体验，请[观看这个简短视频](#)。

要选择考试时间并参加考试，请完成以下步骤：

1. 使用你的 Apple ID 和密码登录 [ACRS](#) (Apple 认证记录系统)。
2. 点按“Credentials”(凭证)。然后点按“Apple Device Support Exam”(Apple 设备支持考试)，开始考试注册流程。
3. 在“Testing and Certification”(测试和认证) 部分，更新“Contact Details”(详细联系信息)。完成其他信息类问题的作答。如需特殊协助以便顺利参加考试，请填写相关的栏位。然后点按“Submit”(提交) 按钮。
4. 在通知页面上，找到以下内容：“You may continue to the exam process for Apple Device Support Exam”(现在可以继续进入 Apple 设备支持考试的考试环节了)。点按“Continue at Pearson VUE”(前往 Pearson VUE 继续)。
5. 按照说明选择考试时间并支付考试费用。

在考试当天，完成以下步骤：

1. 在考试开始前 30 分钟，使用你的 Apple ID 和密码登录 [ACRS](#)。
2. 在主页上，点按“Apple Device Support Exam”(Apple 设备支持考试)。
3. 点按“Begin Exam”(开始考试)，然后按照说明操作。

完成考试后，Pearson 将通过电子邮件向你发送分数。如果第一次未能通过考试，你可以购买另一次考试，并在 7 天后重新参加考试。你有三次重考机会。

# 关于认证

获得 Apple Certified Support Professional 数字徽章，即表示你是技能娴熟的专业人员，这让你在日新月异的求职市场中更具竞争优势，还能受益于 Apple 品牌的影响力。

考试通过后，Credly 会通过电子邮件发送获取数字徽章的说明。

数字徽章的有效期为自获取之日起两年，但具体到期日期有所不同。如果在徽章到期日期之前发布了重新认证考试，你可以参加该考试，确保自己拥有最新徽章。请定期访问 [Apple 培训](#) 网站并登录 ACRS，确保你在重新认证考试发布后立即获知此事。