



Apple Device Support

备考指南



目录

关于考试	3
备考步骤.....	3
参加模拟考试	4
报名参加模拟考试.....	4
学习目标	5
移动设备管理.....	5
Apple 账户和 iCloud.....	5
设备设置、备份和恢复.....	6
用户和身份验证.....	7
网络.....	7
隐私与安全性.....	8
管理软件、App 和内容.....	9
系统诊断.....	9
Apple Device Support 考试详情	11
参加考试	11
安排考试.....	11
关于认证	12

关于考试

Apple Device Support 考试面向在组织中提供 Apple Device Support 的技术专业人员。考试验证你对本指南所列学习目标中的主题内容的了解和理解。通过这项考试后，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](#)。

这项考试基于 iOS 18、iPadOS 18 和 macOS Sequoia。

备考步骤

Apple Device Support 考试内容基于本指南所列的所有学习目标，且不限于“Apple Device Support”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 Device Support 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 Device Support 方面的背景知识、技术专业知识和经验。

要准备 Apple Device Support 考试，请遵循以下方法：

- 熟悉 iPhone、iPad、Mac、Apple 账户和 iCloud 的设置和使用。
- 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，并仔细研究每个目标的链接资源。
- 完成“[Apple Device Support](#)”课程。学习其内容和链接资源，并进行练习。每篇文章或教程中的“检查你的理解情况”问题有助于巩固你所学的知识。
- 参加 Apple Device Support 模拟考试。模拟考试可以帮助你了解自己是否已经准备好参加 Apple Device Support 考试，或者哪些知识领域需要进一步学习。
- 使用本指南最后一页上的任务清单来帮助管理你的备考工作。

参加模拟考试

- 你可以通过 Pearson VUE 系统在线完成模拟考试。
- 模拟考试名称是“Apple Device Support模拟考试”。
- 计划一次性完成模拟考试。你有 120 分钟的时间来完成考试。
- 模拟考试包含约 80 道评分技术问题。
- 至少答对 75% 方可通过。分数不会进行取整。
- 模拟考试包括多项单选题和多项多选题。
- 在不参考课程或其他资源的情况下回答每个问题。这样做有助于你确定自己是否已准备好参加 Apple Device Support 考试。

报名参加模拟考试

要报名参加 Apple Device Support 模拟考试，请完成以下步骤：

1. 在 [ACRS](#) (Apple 认证记录系统) 上登录你的 Apple 账户。
2. 点按“Practice Exams”(模拟考试)，然后点按“Apple Device Support Practice Exam”(Apple Device Support 模拟考试)。
3. 更新考试申请页面上的必填部分，然后点按“Submit”(提交) 按钮。
4. 在“Notifications”(通知) 页面上，找到并点按以下信息中的链接：“You may continue to the exam process for Apple Device Support Practice Exam.Continue at Pearson VUE.”(现在可以继续进入 Apple Device Support 模拟考试的考试环节了。在 Pearson VUE 中继续操作。)
5. 在 Pearson VUE 页面，按照说明操作并支付模拟考试费用。

支付模拟考试费用后，你就可以立即开始。要稍后开始模拟考试，请完成以下步骤：

1. 在 [ACRS](#) 上登录你的 Apple 账户，然后点按“Notifications”(通知) 页面上的“Apple Device Support Practice Exam”(Apple Device Support 模拟考试)。
2. 点按“Begin Exam”(开始考试)，然后按照说明继续在 Pearson VUE 上操作。

如果第一次未能通过模拟考试，你可以购买另一次模拟考试，并在 7 天后重新参加考试。你可以无限制地尝试通过 Apple Device Support 模拟考试。

学习目标

移动设备管理

查找 Apple 设备上的 MDM 配置文件，以确定设备是否受管理。

- [了解 MDM](#) (英语)

确定 MDM 在 Apple 设备上管理或限制哪些设备和用户功能及设置。

- [使用 Apple Configurator 恢复 iPhone 或 iPad](#) (英语)
- [了解 MDM](#) (英语)
- [检查 Apple 设备的 MDM 有效负载](#)
- [针对 Apple 设备的动态 WEP、WPA 企业级和 WPA2 企业级 MDM 设置](#)
- [为 Apple 设备安装和执行软件更新](#)

了解在设备设置过程中如何使用 MDM 来配置可用的设置助理选项。

- [了解 MDM](#) (英语)
- [管理 Apple 设备的设置助理](#)

对因从 MDM 取消注册用户拥有的设备而导致访问组织资源相关问题进行故障诊断。

- [了解 MDM](#) (英语)
- [在 MDM 中重新注册设备](#)

Apple 账户和 iCloud

描述管理式 Apple 账户和个人 Apple 账户之间的区别。

- [了解管理式 Apple 账户](#) (英语)
- [通过管理式 Apple 账户访问的服务](#)
- [如何创建新的 Apple 账户](#)

描述当用户使用管理式 Apple 账户和个人 Apple 账户登录时，Apple 设备如何提供数据隐私和数据安全。

- [了解管理式 Apple 账户](#) (英语)
- [iCloud 云备份安全性](#)

列出并描述 iCloud 的功能和服务。

- [了解 iCloud 和连续互通功能](#) (英语)
- [备份 iPhone 或 iPad](#) (英语)

描述 Apple 设备上可用的连续互通功能，并确定使用这些功能的要求。

- [了解 iCloud 和连续互通功能](#) (英语)
- [在 Mac 上使用隔空投送共享文件](#) (英语)
- [Apple 设备的连续互通功能和系统要求](#)
- [通用控制：使用同一键盘和鼠标操控 Mac 和 iPad](#)

设备设置、备份和恢复

描述 macOS 恢复中可用的系统启动、还原和恢复选项。

- [对 Mac 启动问题进行故障诊断](#) (英语)
- [在搭载 Apple 芯片的 Mac 上使用 macOS 恢复](#)
- [启动 Mac 的方法](#)
- [设置恢复锁命令 | Apple Developer 文稿](#)
- [macOS 中的启动安全性](#)

在设置 iPhone 或 iPad 时对问题进行故障诊断。

- [使用“访达”、Apple 设备 App 或 iTunes 将数据从旧 iOS 设备传输到新 iPhone 或 iPad](#)

识别 iCloud、Mac 或 Mac 版 Apple Configurator 备份中未包含的 iPhone 和 iPad 内容、数据和设置。

- [备份 iPhone 或 iPad](#) (英语)
- [关于 iPhone、iPad 或 iPod touch 上的加密备份](#)
- [如果你忘记了 iPhone、iPad 或 iPod touch 加密备份的密码](#)

在将 iPhone 或 iPad 备份到 iCloud、Mac 或 Mac 版 Apple Configurator 时对问题进行故障诊断。

- [备份 iPhone 或 iPad](#) (英语)
- [关于 iPhone、iPad 或 iPod touch 上的加密备份](#)

使用设备本身、Mac 或 Apple Configurator 将 iPhone 或 iPad 恢复至出厂设置。

- [将 iPhone 或 iPad 恢复至出厂设置](#) (英语)

描述搭载 Apple 芯片的 Mac 的不同启动模式。

- [对 Mac 启动问题进行故障诊断](#) (英语)
- [以安全模式启动 Mac](#)

使用恢复模式恢复 iPhone 或 iPad。

- [使用 Apple Configurator 恢复 iPhone 或 iPad](#) (英语)
- [如果你无法更新或恢复 iPhone 或 iPod touch](#)

使用 macOS 恢复解决搭载 Apple 芯片的 Mac 上的系统启动、还原和恢复问题。

- [对 Mac 启动问题进行故障诊断](#) (英语)
- [如果你的 Mac 无法顺利完成启动](#)
- [在搭载 Apple 芯片的 Mac 上使用 macOS 恢复](#)
- [如果 Mac 在启动时显示问号](#)

用户和身份验证

在 Mac 上的 Safari 浏览器中管理用户场景。

- [在 Mac 上的 Safari 浏览器中使用用户场景](#)

在 Apple 设备上创建和使用通行密钥。

- [在 iPad 上使用通行密钥登录 App 和网站](#)

使用管理员账户重置 Mac 上的用户账户密码。

- [重置登录密码](#)（英语）
- [在 Mac 上更改密码或用户图片](#)

识别 Apple 设备上可用的辅助功能。

- [在 Mac 上放大屏幕内容](#)

说明如何在 Apple 设备上快速打开或关闭辅助功能。

- [在 Mac 上开始使用辅助功能](#)
- [配合 Mac 将键盘当作鼠标使用](#)

描述 Apple 设备上的辅助功能如何为用户的视觉、移动性、听觉、语言和认知需求提供支持。

- [使用“全键盘控制”导航 Mac](#)

网络

识别常见的无线局域网类型：公共或开放网络、专用或安全网络，以及专属或订阅网络。

- [在 iPhone 或 iPad 上配置无线局域网设置](#)（英语）
- [安全访问无线网络](#)
- [在 iPhone 或 iPad 上使用强制无线局域网](#)

识别 Apple Device Support 的无线局域网身份验证和加密协议。

- [在 iPhone 或 iPad 上配置无线局域网设置](#)（英语）
- [安全访问无线网络](#)

说明为什么 Apple 设备在每个无线局域网中使用不同的 MAC 地址。

- [对 Mac 上的网络连接进行故障诊断](#)（英语）
- [在 Apple 设备上使用私有无线局域网地址](#)

在 iPhone 和 iPad 设备上停止或恢复使用特定无线局域网的私有地址。

- [在 iPhone 或 iPad 上配置无线局域网设置](#)（英语）
- [关于私有无线局域网地址与企业网络](#)
- [在 Apple 设备上使用私有无线局域网地址](#)

在 Apple 设备上配置高级无线局域网设置。

- [在 iPhone 或 iPad 上配置无线局域网设置](#)（英语）
- [在 iOS 设置助理中设定高级网络设置](#)

在 Mac 上管理网络设置。

- [对 Mac 上的 Wi-Fi 连接进行故障诊断](#) (英语)
- [在 Mac 上更改 DNS 设置](#)

说明在 Mac 上更改网络服务顺序的目的。

- [对 Mac 上的网络连接进行故障诊断](#) (英语)
- [更改 Mac 所使用网络服务的顺序](#)

对 Apple 设备上的无线局域网配置和连接进行故障诊断。

- [在 iPhone 或 iPad 上配置无线局域网设置](#) (英语)
- [对 Mac 上的 Wi-Fi 连接进行故障诊断](#) (英语)
- [在 Mac 上排除加入 Wi-Fi 网络故障](#)
- [在 Mac 上如果不能接入 Wi-Fi 网络](#)
- [如果 iPhone 或 iPad 无法接入无线局域网](#)

使用无线诊断分析 Mac 电脑与互联网的 Wi-Fi 网络连接。

- [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](#)

对连接到个人热点的问题进行故障诊断。

- [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”](#)

隐私与安全性

管理隐私与安全设置。

- [在 Mac 上管理隐私功能](#) (英语)
- [关于系统扩展与 macOS](#)
- [在 iPhone 上控制 App 跟踪许可](#)

管理共享内容和服务的设置。

- [使用“个人热点”](#) (英语)
- [使用“智能热点”、“自动加入热点”或“家人共享”，可接入个人热点而无需输入密码](#)

管理定位服务和 app 位置访问。

- [管理 iPhone 或 iPad 上的隐私和安全功能](#) (英语)
- [管理“定位服务”设置](#)

使用终端中的 `tcutil` 命令重置所有或特定的隐私数据库权限。

- [在 Mac 上管理隐私功能](#) (英语)

描述 macOS 中的系统完整性保护如何保护特定的关键文件系统位置。

- [系统完整性保护](#)
- [关于 Mac 上的系统完整性保护](#)

描述快速安全响应以及 MDM 如何在 Apple 设备上进行管理。

- [Apple 设备上的快速安全响应](#)

管理软件、App 和内容

更新 iOS、iPadOS 或 macOS。

- [更新你的 iPhone 或 iPad](#)

管理 Apple 设备上的自动软件更新。

- [关于 Apple 设备的软件更新](#)
- [在 Mac 上更新 macOS](#)

在更新 iOS、iPadOS 或 macOS 时对问题进行故障诊断。

- [如果 iPhone 或 iPad 无法更新](#)
- [为 Apple 设备安装和执行软件更新](#)

对 Apple 设备上的无响应 app 进行故障诊断。

- [对 iPhone 或 iPad 上的 app 进行故障诊断](#) (英语)
- [如果 Mac 上的 app 停止响应或意外退出](#)
- [在 iPhone 上退出并重新打开 app](#)
- [如果 iPhone 或 iPad 上的某个 app 停止响应、意外关闭或无法打开](#)

使用隔空投送在 Apple 设备之间共享内容。

- [在 Mac 上使用隔空投送共享文件](#) (英语)
- [在 iPhone 或 iPad 上使用隔空投送共享文件](#) (英语)
- [使用隔空投送向附近 Apple 设备发送项目](#)

对 Apple 设备上的隔空投送设置和功能进行故障诊断。

- [在 iPhone 或 iPad 上使用隔空投送共享文件](#) (英语)

管理 Mac 上的储存空间。

- [在 Mac 上优化储存空间](#)
- [在 Mac 上查看已用和可用的储存空间](#)
- [Mac 上“磁盘工具”中可用的文件系统格式](#)
- [如果 Mac 上的废纸篓中包含恢复文件](#)

系统诊断

通过查看恢复日志来诊断 macOS 启动、安装和恢复问题。

- [在搭载 Apple 芯片的 Mac 上使用 macOS 恢复](#)

在 Apple 设备上使用 sysdiagnose 收集和提交日志。

- [使用系统诊断文件对 iOS 或 iPadOS 进行故障诊断](#) (英语)
- [使用 iPhone、iPad 或 iPod touch 上的“辅助触控”](#)
- [Sysdiagnose 说明](#) (英语)

在 iPhone 和 iPad 设备上找到 sysdiagnose 日志文件。

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

在 Mac 上查看系统报告，以识别硬件问题并进行故障诊断。

- [Mac 系统信息使用手册](#)

描述“活动监视器”的作用以及何时使用它。

- [使用“活动监视器”](#)（英语）
- [在 Mac 上的“活动监视器”中查看能耗](#)
- [在 Mac 上的“活动监视器”中查看缓存活动](#)

在“活动监视器”中运行系统诊断报告。

- [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](#)

使用“活动监视器”关闭无响应的 app 和进程。

- [使用“活动监视器”](#)（英语）
- [在 Mac 上的“活动监视器”中退出 App 或进程](#)

描述“控制台”的作用以及何时使用它。

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

使用控制台错误、挂起和崩溃信息来识别 Mac 上的问题。

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

Apple Device Support 考试详情

- 考试名称是“Apple Device Support 考试”。
- 考试包含约 80 道评分技术问题。你有 120 分钟的时间来完成考试。
- 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

Apple 考试主要通过在线实时监考解决方案 [Pearson OnVUE](#) 进行。可在选定的 Pearson 考试中心地点进行现场考试。要查看你所在国家或地区的提供情况，请访问 [Pearson VUE — 查找考试中心](#)。

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。你需要持有政府颁发的有效身份证件才能参加考试。要在 Pearson OnVUE 上参加考试，你需要一个安静而私密的空间。

安排考试

要安排 Apple Device Support 考试，请完成以下步骤：

1. 在 [ACRS](#) 上登录你的 Apple 账户。
2. 点按“Available Exams”(可参加的考试)。然后点按“Apple Device Support Exam”(Apple Device Support 考试)，开始考试注册流程。
3. 更新考试申请页面上的必填部分，然后点按“Submit”(提交) 按钮。
4. 在“Notifications”(通知) 页面上，找到并点按以下信息中的链接：“You may continue to the exam process for Apple Device Support Exam.Continue at Pearson VUE.”(现在可以继续进入 Apple Device Support 考试的考试环节了。在 Pearson VUE 中继续操作。)
5. 在 Pearson VUE 页面上，按照说明安排考试并支付考试费用。如果你有优惠券或促销代码，请选择“Add Voucher or Promo Code”(添加优惠券或促销代码)，然后在结账过程中添加代码。

在安排的考试当天，请按照 Pearson VUE 发送给你的确认电子邮件中的说明进行操作。对于在 Pearson OnVUE 上参加考试的考生，请在考试前对考试期间使用的电脑和网络进行系统检查。

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。你有四次机会尝试通过 Apple Device Support 考试。

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。你可以在徽章到期前参加当前考试，以保持徽章的最新状态。访问[Apple 培训](#)网站，并定期在 [ACRS](#) 上登录你的 Apple 账户，以确保一旦有更新的考试，你就能第一时间知道。

任务清单

使用这份任务清单来帮助管理你的备考工作：

- 成立一个学习小组，与其他也在备考的人员一起学习。
- 仔细查看本指南，详细了解如何为 Apple Device Support 考试做好准备。
- 阅读本指南的“学习目标”部分。仔细研读每个目标的相关链接资源。
- 学习“[Apple Device Support](#)”课程资料，并花时间完成相关的课程练习。请参照下面的示例时间表来安排你的准备时间。
- 参加 [Apple Device Support 模拟考试](#)，以评估你是否已做好准备。

如果你通过了模拟考试，则你可能已经准备好参加认证考试。

如果你未能通过模拟考试，请使用 Pearson 成绩报告单中的类别来确定需要进一步学习的知识领域。请重新参加 Apple Device Support 模拟考试，以评估你取得的进步。必要时重复考试，直到你确信自己已全面掌握认证考试所涵盖的知识领域。

- [选择认证考试时间](#)。

如果你未能通过认证考试，请留出足够的时间重新参加考试。你可以购买另一次考试，并在 7 天后重新参加考试。对于认证考试，你最多有四次重考机会。

考试准备时间表示例

已完成	月	活动
	1	学习本指南的“学习目标”部分中的链接资源。
		学习“Apple Device Support”课程资料。
		完成相关的课程练习。
	2	对课程资料和链接资源进行最终复习。
		参加模拟考试。
		选择考试时间。
		参加考试。