

全国计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试

2019 年上半年 系统规划与管理师 上午试卷答案与解析

（考试时间 9:00~11:30 共 150 分钟）

请按下述要求正确填写答题卡

本资料由信管网(www.cnitpm.com)整理发布，欢迎到信管网资料库免费下载学习资料

信管网是专业系统规划与管理师网站。提供了考试资讯、考试报名、成绩查询、资料下载、在线答题、考试培训、证书挂靠、项目管理人才交流、企业内训等服务。

信管网资料库提供了备考系统规划与管理师的精品学习资料；信管网案例分析频道和论文频道拥有丰富的案例范例和论文范例，信管网考试中心拥有历年所有真题和超过 4000 多道试题免费在线测试；信管网培训中心每年指导考生超 4000 人。

信管网——专业、专注、专心，成就你的项目管理师梦想！

信管网：www.cnitpm.com

信管网考试中心：www.cnitpm.com/exam/

信管网培训中心：www.cnitpm.com/peixun/

信管网系规频道：<http://www.cnitpm.com/gg/>

注：本资料由信管网整理后共享给各位考生，如果有侵犯版权行为，请来信告知。

信管网微信公众号



信管网客服微信号

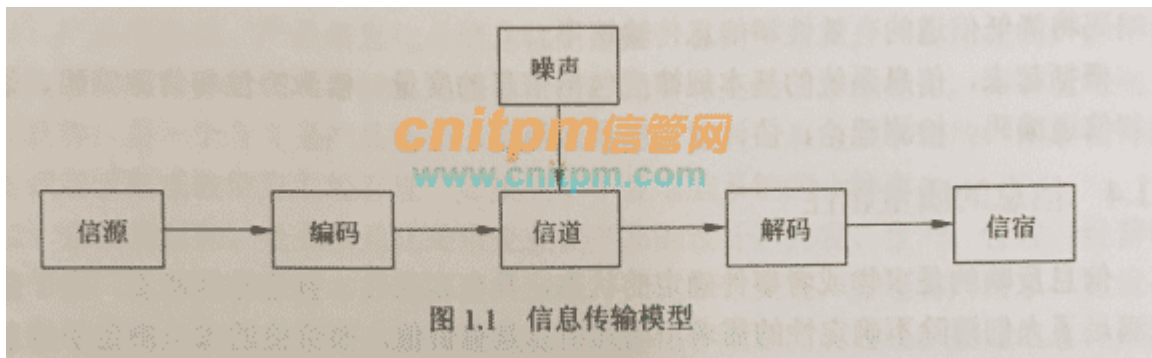


最终答案以信管网题库为准: http://www.cnitpm.com/exam/ExamST1_1152501.htm

1. 信息传输技术是信息技术的核心, 关于信息传输模型, 正确的是 ()。
- A. 信息传输模型包含信源、编码、信道、解码、信宿和噪声 6 个模块
 - B. 信息传输模型包含信源、编码、信道、解码、信宿 5 个模块
 - C. 信息传输模型包含信源、编码、信道、解码、信宿和放大 6 个模块
 - D. 信息传输模型包含信源、编码、信道、解码、信宿和衰减 6 个模块

信管网参考答案 (最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:



2. 实施“中国制造 2025”，促进两化深度融合，加快从制造大国转向制造强国，需要电子信息产业的有力支撑，大力发展新一代信息技术，加快发展 () 和工业互联网。

- A. 大数据
- B. 云计算
- C. 智能制造
- D. 区块链

信管网参考答案 (最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

加快推动新一代信息技术与制造技术融合发展，把智能制造作为两化深度融合的主攻方向；着力发展智能装备和智能产品，推进生产过程智能化，培育新型生产方式，全面提升企业研发、生产、管理和服务的智能化水平。

研究制定智能制造发展战略。编制智能制造发展规划，明确发展目标、重点任务和重大布局。加快制定智能制造技术标准，建立完善智能制造和两化融合管理标准体系。强化应用牵引，建立智能制造产业联盟，协同推动智能装备和产品的研发、系统集成创新与产业化。促进工业互联网、云计算、大数据在企业研发设计、生产制造、经营管理、销售服务等全流程和全产业链的综合集成应用。加强智能制造工业控制系统网络安全保障能力建设，健全综合保障体系。

3. 信息系统生命周期中, 需要在不同阶段完成不同目标的任务。《需求规格说明书》应在 () 阶段完成。

- A. 立项
- B. 设计
- C. 运维
- D. 消亡

信管网参考答案 (最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

立项阶段: 即概念阶段或需求阶段, 这一阶段根据用户业务发展和经营管理的需要, 提出建设信息系统的初步构想, 然后对企业信息系统的需求进行深入调研和分析, 形成《需求规格说明书》并确定立项。

4. 信息系统总体规划中需要进行应用架构规划, () 不属于应用架构规划应考虑的内容。

- A. 应用建模
- B. 应用现状
- C. 应用要素
- D. 应用体系设计

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

应用架构。以业务架构为依据, 对应用体系的结构和相互关系进行说明。应用架构包括应用现状、应用要素和应用体系设计的描述, 为创建一体化的信息系统奠定基础。

5. A 公司 CIO 在新财年工作启动会上, 宣告: “2 年内, 公司 IT 架构要实现全面云化, 通过混合云方式, 提供业务所需的多快好省的信息服务支持”。该宣告属于企业 IT 战略的 ()。

- A. 使命
- B. 远景目标
- C. 中长期目标
- D. 策略路线

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

中长期目标: 远景目标的具体化, 即企业未来 2~3 年信息技术发展的具体目标

策略路线 / 战略要点 (Strategy Point): 实现上述中长期目标的途径或路线。主要围绕信息技术内涵的 4 个方面展开: 即应用、数据、技术和组织。

6. 战略规划的 4 个步骤包括 ()。

- A. IT 现状分析、评估现行系统、识别机会、选择方案
- B. 业务分析、评估投入产出、识别机会、选择方案
- C. IT 现状分析、评估现行系统、识别风险、选择方案
- D. 业务分析、评估现行系统、识别机会、选择方案

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

IT 战略规划包括以下几个主要步骤:

(1) 业务分析, 主要内容是理解业务部门的现在与未来, 理解业务部门的政策, 定义目标和优先权。

(2) 评估现行系统, 主要检查当前的信息技术系统和信息技术体系结构, 重点是评估信息系统支持业务部门的程度、信息系统计划是否适合业务部门、信息系统供应的效能与效率、指出信息系统能够提供的潜在业务机会。

(3) 识别机会, 重点是定义通过信息系统改进业务的机会、消除那些不能够带来投资回报或对业务目标贡献较小的信息系统。

(4) 选择方案, 主要任务是寻找和确定内在一致的机会和方案。

7. 维护中, 改进交付后产品的性能和可维护性属于 ()。

- A. 更正性维护
- B. 适应性维护

C.完善性维护

D.预防性维护

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）：C

信管网解析：

软件维护有如下类型：①更正性维护——更正交付后发现的错误；②适应性维护——使软件产品能够在变化后或变化中的环境中继续使用；③完善性维护——改进交付后产品的性能和可维护性；④预防性维护——在软件产品中的潜在错误成为实际错误前，检测并更正它们。

8.小王是一名教师，性别男，身高 180cm，主讲历史，擅长打篮球。该实例中类和 对象相关描述，正确的是（ ）。

A.小王是对象，教师是类，性别身高是状态信息，讲课和打篮球是对象行为

B.小王是类，教师是对象，性别身高是状态信息，打篮球是对象行为

C.小王是状态信息，教师是类，性别身高是对象，讲课和打篮球是对象行为

D.小王是对象，教师是状态信息，性别身高是类，讲课是对象行为

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）：A

信管网解析：

类和对象的关系可理解为，对象是类的实例，类是对象的模板，所以小王是对象，教师是类，性别身高是对象的状态，讲课打篮球是对象的行为。

9.（ ）提供支持大规模事务处理的可靠运行环境。

A.数据库访问中间件

B. 远程过程调用中间件

C. 事务中间件

D. 面向消息中间件

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）：C

信管网解析：

事务中间件：也称事务处理监控器(Transaction Processing Monitor, TPM)，提供支持大规模事务处理的可靠运行环境。TPM 位于客户和服务端之间，完成事务管理与协调、负载平衡、失效恢复等任务，以提高系统的整体性能。结合对象技术的对象事务监控器(Object Transaction Monitor, OTM)如支持 EJB 的 JavaEE 应用服务器等。

10.172. 16. 0. 255 属于（ ）。

A. A 类地址

B. B 类地址

C. C 类地址

D. D 类地址

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）：B

信管网解析：

A 类地址范围：1.0.0.1—126.155.255.254

B 类地址范围：128.0.0.1—191.255.255.254。

C 类地址范围：192. 0. 0. 1—223.255.255.254。

D 类地址范围：224. 0. 0. 1—239.255.255.254

E 类地址范围：240. 0. 0. 1—255.255.255.254

11.在 OSI 参考模型中, () 是指四层交换,并对端口进行变更。

- A.传输层交换
- B.链路层交换
- C.网络层交换
- D.应用层交换

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

二层交换是根据第二层数据链路层的 MAC 地址和通过站表选择路由来完成端到端的数据交换的

三层交换是直接根据第三层网络层 IP 地址来完成端到端的数据交换的

四层交换是基于传输层的交换过程,并对端口进行变更

12.大数据所涉及关键技术很多,主要包括采集、存储、管理、分析与挖掘相关技术。其中 HBase 属于 () 技术。

- A.数据采集
- B.数据存储
- C.数据管理
- D.数据分析与挖掘

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

HBase 是一个分布式的、面向列的开源数据库,该技术来源于论文“Bigtable: 一个结构化数据的分布式存储系统”,HBase 在 Hadoop 之上提供了类似于 Bigtable 的能力。利用 HBase 技术可在廉价 PC Server 上搭建起大规模结构化存储集群。HBase 不同于一般的关系数据库,它是一个适合于非结构化数据存储的数据库。另一个不同的是 Hbase 是基于列的而不是基于行的模式。

13.如果将部门聚餐烤肉比作购买云计算服务,去饭店吃自助烤肉、去饭店直接吃烤肉、自己架炉子买肉烤着吃,分别对应 () 服务。

- A. SaaS、PaaS、IaaS
- B. PaaS、SaaS、IaaS
- C. SaaS、IaaS、PaaS
- D. PaaS、IaaS、SaaS

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

IaaS: 基础设施即服务,消费者通过 Internet 可以从完善的计算机基础设施获得服务,通过互联网就可以获得有计算能力的服务器,不需要实际的服务器资源。

PaaS: 平台即服务,把服务器平台作为一种服务提供的商业模式,通过互联网就直接能使用开发平台,不需要本地安装各类的开发环境。

SaaS: 软件即服务,国内通常叫做软件运营模式,通过互联网就直接能使用软件应用,不需要本地安装。

所以去饭店吃自助烤肉相当于 PaaS;去饭店直接吃烤肉相当于 SaaS、自己架炉子买肉烤着吃 IaaS

14.关于物联网的描述,正确的是 ()。

- A.物联网架构共分三层,分别包括感知层、网络层和应用层,其中网络层是物联网架构的基础层面
- B.物联网架构共分三层,分别包括接入层、汇聚层和核心层,其中接入层是物联网架构的基础层面

C.物联网架构共分三层,分别包括感知层、网络层和应用层,其中感知层是物联网架构的基础层面

D.物联网架构共分三层,分别包括接入层、汇聚层和核心层,其中汇聚层是物联网架构的基础层面

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

物联网架构共分三层,分别包括感知层、网络层和应用层,其中感知层是物联网架构的基础层面。感知层作为物联网架构的基础层面,主要是达到信息采集并将采集到的数据上传的目的,感知层主要包括:自动识别技术产品和传感器(条码、RFID、传感器等),无线传输技术(WLAN、Bluetooth、ZigBee、UWB),自组织组网技术和中间件技术

15.与有形产品相比,服务的独有特性不包含()。

A.无形性

B.不可分离性

C.异质性

D.不易消失性

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

服务不同于一般实体性产品的 4 个特性:无形性(Intangibility)、不可分离性(Inseparability)、异质性(Heterogeneity)、与易消失性(Perishability)

16.关于运维的描述,不正确的是()。

A.运维是采用信息技术手段及方法,依据需方提出的服务级别要求,对信息系统基础环境、硬件和软件等提供各种技术支持和管理服务

B.面向台式机、便携式计算机以及输入输出设备的运维服务,属于主机运维服务

C.运维服务能力的关键要素包括:人员、技术、资源和过程

D.运维是信息系统全生命周期中的重要阶段,是内容最多、最繁杂的部分

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

面向台式机、便携式计算机以及输入输出设备的运维服务,属于桌面运维服务。面向计算机设备中的巨/大/中型机、小型机、PC 服务器等的运维服务才是主机运维服务。

17.关于 IT 治理与 IT 管理的关系描述,不正确的是()。

A. IT 管理和 IT 治理相辅相成,缺一不可

B. IT 治理是 IT 管理的基石

C. IT 治理比 IT 管理更重要

D. IT 治理是在 IT 管理既定模式下采取的行动

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

IT 管理和 IT 治理相辅相成,缺一不可,IT 治理是 IT 管理的基石,某种意义上可以认为 IT 治理比 IT 管理更重要

D 选项说反了,IT 管理是在既定的 IT 治理模式下,管理层为实现组织战略目标而采取的行动。

18.IT 组织学习贯彻 IT 服务管理(ITSM)方法论,能带来的转变不包括()。

- A.设备监控转变为全方位管理
- B.事后处理转变为主动预防
- C.人员分工转变为角色定位
- D.业务导向转变为技术导向

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）：D

信管网解析：

选项D说反了，应该是技术导向转变为业务导向。

19.项目管理中，主要是对（ ） 4个变量的控制。

- A.时间、成本、质量、范围
- B.时间、风险、质量、人力
- C.时间、成本、人力、风险
- D.时间、风险、范围、沟通

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）：A

信管网解析：

项目管理，试图获得对 5个变量的控制：时间、成本、质量、范围、风险。

20.下图是（ ）项目群管理框架。



- A.多客户
- B.多业务
- C.单客户
- D.单业务

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）：A

信管网解析：

多客户项目群管理框架，指按客户目标管理，设置有 PMO 或 IT 服务总监，管理多个客户项目，每个客户项目设有项目经理，每个客户都有不同的 IT 服务业务子项目。此题中应用服务总监管理建行和联通两个项目群。

21.六西格玛管理是一种改善企业质量流程管理方法，以“零缺陷”的完美商业追求，带动质量成本的大幅度降低。关于六西格玛管理的描述，不正确的是（ ）。

- A.六西格玛遵循五步循环改进法,即定义、测量、分析、改进、回顾
- B.六西格玛人员包括绿带、黑带和黑带大师
- C.六西格玛中过程能力用西格玛来度量,西格玛越大过程波动越小
- D.六西格玛管理既着眼于产品、服务质量,又关注过程改进

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

6 σ 改进遵循五步循环改进法,即 DMAIC 模式(定义 Define、测量 Measure、分析 Analyze、改进 Improve、控制 Control)。

22.信息安全的基本属性包括 5 个方面,除了保密性、完整性、可用性和可控性外,还包括()。

- A.主动性
- B.合规性
- C.校验性
- D.可靠性

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

信息安全的基本属性包括 5 个方面,包括保密性、完整性、可用性、可控性、可靠性。

23.信息系统受到破坏后,会对社会秩序和公共利益造成严重损害,或者对国家安全造成损害,属于信息系统安全等级保护的()要求。

- A.一级
- B.二级
- C.三级
- D.四级

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

信息系统的安全保护等级共分为五级:

第一级,信息系统受到破坏后,会对公民、法人和其他组织的合法权益造成损害,但不损害国家安全、社会秩序和公共利益。

第二级,信息系统受到破坏后,会对公民、法人和其他组织的合法权益造成严重损害,或者对社会秩序和公共利益造成损害,但不损害国家安全。

第三级,信息系统受到破坏后,会对社会秩序和公共利益造成严重损害,或者对国家安全造成损害。

第四级,信息系统受到破坏后,会对社会秩序和公共利益造成特别严重损害,或者对国家安全造成严重损害。

第五级,信息系统受到破坏后,会对国家安全造成特别严重损害。

24.某企业组织级服务目录新增一种“安全运维服务”,为保障运维活动有效开展,其 IT 服务规划设计活动不包括()变更。

- A.运维相关人员岗位设置
- B.安全运维服务模式
- C.知识库知识分类
- D.服务台管理与评价

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

服务台管理与评价不会因为新增一种服务而发生变化, 进而进行变更, 所以选项 D 不正确。

25. 参与服务目录设计活动的小组成员至少应包括 ()。

- A. 需方业务代表、质量管理工程师、系统规划与管理师
- B. 系统规划与管理师、运维项目经理、研发工程师
- C. 需方业务代表、系统规划与管理师、IT 服务工程师
- D. 运维项目经理、IT 服务工程师、风险评估师

信管网参考答案 (最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

参与人员至少应包括需方业务代表、系统规划与管理师、IT 服务工程师, 以确保制订服务目录时的视角是全面的。

26. 在服务目录设计中, 可以通过 (), 为 IT 组织和部门创造更多、更有意义的附加价值。

- ① 对桌面运维服务进行统一收费
- ② 根据服务呼叫数量来确定费用
- ③ 降低服务器巡检频率、性能优化次数
- ④ 增加数据迁移服务等其他运维服务

A. ①②③

B. ①②④

C. ②③④

D. ①③④

信管网参考答案 (最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

服务目录包含众多条款和变量, 可以为 IT 组织和部门创造更多、更有意义的附加价值。以下是服务目录中可能包含的一些变量及促进因素:

- (1) 对服务进行统一收费 (如针对每个服务传递者、人员或业务单位)。
- (2) 确定服务使用费或基于服务能力的收费额 (如根据服务呼叫数量来确定费用情况)。
- (3) 增加循环过程中服务消费的数量或单元。
- (4) 确定相似服务提供时的优先次序。
- (5) 获取新的服务或添加附加客户的流程及程序。

③明显不对, 不能以降低巡检频率、性能优化次数来为 IT 组织和部门创造更多、更有意义的附加价值。

27. 关于服务级别协议的描述, 不正确的是 ()。

- A. 服务级别协议包括服务范围、服务时间、服务交付方式、服务交付内容 等, 各方代表需签字
- B. 服务级别协议是在一定成本控制之下, 为保障 IT 服务性能和可维护性, 服务供方与其内部部门间定义的一种双方认可的协定
- C. 如果服务级别协议中包含了针对某个具有高优先事件的总目标, 则运营 级别协议中就应该包括针对整个支持链的每个环节的具体目标
- D. 一个完整的服务级别协议包括涉及的当事人、协定条款、违约处罚、双方义务等

信管网参考答案 (最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

运营级别协议 (OLA) 是服务供方与某个内部 IT 部门就某项 IT 服务所签订的后台协议,

28.下列系统可靠性最高的是()。

- A.系统运行时间 6000 小时,发生故障 2 次,故障 1 耗时 4 小时,故障 2 耗时 5 小时
- B.系统运行时间 7000 小时,发生故障 3 次,故障 1 耗时 2 小时,故障 2 耗时 5 小时,故障 3 耗时 3 小时
- C.系统运行时间 5000 小时,发生故障 1 次,故障 1 耗时 5 小时
- D.系统运行时间 4000 小时,发生故障 2 次,故障 1 耗时 2 小时,故障 2 耗时 3 小时

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

平均故障间隔时间=平均无故障时间+平均故障修复时间

A 的平均故障间隔时间=6000/2+9/2=3004.5

B 的平均故障间隔时间=7000/3+10/3=2336.6

C 的平均故障间隔时间=5000/1+5/1=5005

D 的平均故障间隔时间=4000/2+5/2=2002.5

29.某企业整合其外部最优秀的 IT 专业化资源,用于向客户提供 IT 基础设施和应 用服务,从而达到降低成本、提高效率的目的。该企业采取了()服务模式。

- A.云计算
- B.业务流程外包
- C.知识流程外包
- D. IT 外包

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

业务流程外包,也称资源外包,它是指企业整合用其外部最优秀的专业化资源,从而达到降低成本、提高效率、充分发挥自身核心竞争力和增强企业对环境的迅速应变能力的一种管理模式。

30.某项目服务级别协议约定:为甲方提供网络运维服务,提供 7*24 小时服务,服务响应时间为 5 分钟内,响应及时率达 90%,备件到场时间为 6 小时,每月提交服务报告,通过 400 电话受理服务请求。根据该级别协议进行服务方案设计,不正确的是()。

- A.定义备件响应级别,备件到场时间不多于 6 小时
- B.人员培训方案设计包含桌面及应用软件运维服务知识
- C.在服务台中配置客户信息、服务内容、服务级别等服务信息
- D.建立服务报告计划,包括提交方式、时间、需方接受对象等

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

某项目服务级别协议约定为甲方提供网络运维服务,选项 B 人员培训方案设计只包含桌面及应用软件运维服务知识显然不正确

31.系统规划与管理师协助 HR 组建服务团队,需要参照(),根据岗位说明书 对人员的知识、技能、经验三方面的要求分别进行判断。

- A.储备计划
- B.招聘计划
- C.服务级别协议
- D.培训计划

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

系统规划与管理师协助 HR 采用外部招聘和内部调岗的方式来组建服务团队,在此过程中,系统规划与管理师需参照储备计划,根据岗位说明书中对人员的知识、技能、经验三方面的要求分别进行判断。

32.依据()进行决策,以决定工具部署上线是否采用阶段式部署。

- A.服务响应级别与影响度范围
- B.风险级别与影响度范围
- C.风险级别与部署复杂度
- D.服务响应级别与部署复杂度

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

2. 工具部署、使用手册与相关制度

(1)工具部署前做好工具的测试,以测试结果作为重要的部署决策依据。

(2)规划好工具上线后的试运行阶段,包括试运行的周期、试运行的目标和结束标准。

(3)依据风险级别与影响度范围,决策工具部署上线是否采用阶段式部署。

(4)与工具相关的知识应从开发团队或工具厂商处有效转移给工具的 IT 服务团队,包括各类工具的使用手册、使用说明与服务管理制度。

33.关于应急响应演练的描述,正确的是()。

- A.综合应急预案采用实战演练方式进行,专项应急预案采用桌面演练方式进行
- B.演练中止条件为方案的演练目的、内容、程序都已按要求演练完毕
- C.演练总结分为现场总结、评估总结、事后总结
- D.演练结束后应对演练计划、演练方案等相关资料备案保存 6 年

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

A 选项综合应急预案采用桌面演练方式进行,专项应急预案及现场处置方案采用实战演练方式进行

B 选项演练中止的条件:出现真实突发事件,需要参演人员参与应急处置时,要中止演练,使参演人员迅速回归其工作岗位。

C 选项演练总结分为现场总结,事后总结。

A、B、C 选项都是错误的。

D 选项演练组织单位在演练结束后应将演练计划、演练方案、应急预案演练评估报告、应急预案演习报告(总结)等资料按规定报有关部门备案,并留一份归档保存。保存的期限是通常为 6 年,是正确的。

34. () 不属于过程要素部署实施的工作内容。

- A.过程与制度发布
- B.过程电子化管理和数据初始化
- C.搭建测试环境
- D.体系试运行

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

过程要素部署实施的工作内容包括:1. 过程与制度发布;2. 过程电子化管理和数据初始化;3. 体系试运行。

C 选项是搭建测试环境是技术要素部署实施的内容。

35.开发工具指导书和标准操作规范属于()阶段的工作内容。

- A. IT 服务部署实施计划
- B. IT 服务部署实施执行
- C. IT 服务部署实施改进
- D. IT 服务部署实施验收

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）： B

信管网解析：

在 IT 服务部署实施执行阶段要列举 IT 服务运营过程中出现的常规操作，并为其开发作业指导书或标准操作规范，如对呼叫中心服务要开发《热线服务标准话述》，对桌面管理服务要开发《新机安装标准操作规范》，对服务器维护要开发《服务器例行巡检检查清单》、《服务器例行巡检操作规范》等。

36.在 IT 服务部署实施执行阶段，与客户的回顾内容不包括（ ）。

- A.服务目标达成情况
- B.服务范围与工作量
- C.对交付物的特殊说明
- D.客户业务需求的变化

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）： C

信管网解析：

在 IT 服务部署实施执行阶段，与客户的回顾内容主要包括：

- 服务合同执行情况。
- 服务目标达成情况。
- 服务绩效（服务级别协议）与成果。
- 服务范围与工作量。
- 客户业务需求的变化。
- 本周期内遇到的特殊或疑难问题。
- 本周期内的服务运营团队的各项绩效指标总结。
- 下周期工作计划安排等。

37.A 项目按照部署实施计划阶段的交付物验收标准进行验收，验收过程中发现交付物与交付计划标准不符，则需（ ）。

- A.重新制定交付计划
- B.做出正式书面声明，项目干系人确认签字
- C.按实际交付物完成验收
- D.通过电话与项目干系人确认

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）： B

信管网解析：

交付物验收是部署实施验收阶段最重要的工作，按照部署实施计划阶段的交付物验收标准验收即可。若交付物与计划有出入，需要做正式的书面声明，并经过项目干系人签字确认。同时，验收结果也要形成正式的、书面验收报告，且经过项目干系人的签字确认。

38.对服务台人员进行绩效考核时发现，某服务台工程师一线解决率低于平均值， 对其进行绩效考核成果分析，结果表明该服务台工程师个人能力不够且积极性较差。 针对该考核结果，不宜采取（ ）方式进行改进。

- A.对该名服务台工程师进行服务台业务知识培训
- B.对其进行口头批评、扣罚奖

C.通过沟通进行适当激励

D.对其设置岗位互备

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）： B

信管网解析：

口头批评、扣罚奖金并不能对服务台的工程师的能力进行提高、增强工程师的积极性，所以选项 B 不正确。

39.A 公司运维团队每季度对知识库进行全面评审，评审后将更新、整合的知识内容重新纳入知识管理流程，该工作属于（ ）的工作内容。

A. IT 服务部署实施阶段的知识库初始化

B.IT 服务部署实施阶段的知识转移

C.IT 服务规划设计阶段的知识库需求识别

D. IT 服务运营管理阶段的知识管理

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）： D

信管网解析：

知识入库时要进行审核性工作，以保证知识质量，做到有用的知识才会进入知识库。同时，知识入库后要定期进行知识的评审，看看哪些知识需要更新和整合，哪些知识已经过期，以保证知识的有效性和提高知识的整合度。

系统规划与管理师在知识的保留、归档、入库阶段，一方面要重视知识管理工具的建设，另一方面要积极协调技术专家一同进行知识的入库审核。

40.（ ）不属于零基预算的优点。

A.不受现有费用项目限制

B.编制预算的工作量小

C.有利于合理利用资金

D.不受现行预算约束

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）： B

信管网解析：

零基预算：更详细的现状分析、费用分析、需求预测、效率提升比、研发投入与产出比、投资回报率分析等，当管理层拿到这样的数据或报告时，才可能打动他们，进而持续地拿出一笔钱投入一个已在运行的工作中。

41.在服务运营中，（ ）不会更新服务目录。

A.服务范围扩大

B.原有服务范围基础上变更服务级别

C.更新服务报告模板

D.组织的服务能力提升

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）： B

信管网解析：

在原有服务范围基础上变更服务级别，并不增加服务范围，还是在原有服务目录的范围内的，所以不会更新服务目录。

42.变更顾问委员会会议召开的频率是（ ）。

A.每天一次

- B.每周一次
- C.每月一次
- D.按需召开

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）：D

信管网解析：

对变更进行评估、审核：对变更进行评估并最终审核，要充分考虑变更所带来的风险，对于变更或不变更带来的后果需要进行分析，必要时应该召开变更顾问委员会(CAB)进行讨论。

43.A 企业最近将现有的客户关系系统迁移至虚拟化平台，并对应用软件进行全面功能性升级。针对该过程，（ ）不能保证满足可用性、连续性。

- A.计算可用性指标是否达到服务级别协议
- B.对可用性和连续性计划进行重新测试
- C.记录可用性和连续性计划的测试结果，测试失败需产生行动计划
- D.评估系统迁移对可用性和连续性计划的影响

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）：A

信管网解析：

当业务环境发生重大变更时，可用性和连续性计划必须被重新测试。

变更管理流程必须评估变更对可用性和连续性计划的影响。

可用性必须被测量和记录。

连续性计划、联系列表和配置管理数据库在正常办公室访问被禁止时必须仍可使用。连续性计划必须包括对正常工作的恢复。

连续性计划必须被测试，以保证与业务的需求一致。

所有的连续性计划的测试必须被记录，对测试失败必须产生行动计划。

A 选项不正确

44.在服务运营过程中，（ ）属于应用资源监控的内容。

（1）应用服务运行情况（2）服务或端口响应情况（3）作业执行情况（4）资源消耗情况（5）安全事件审计（6）管理权限用户的行为审计

- A.（4）（5）（6）
- B.（3）（4）（5）
- C.（1）（3）（6）
- D.（2）（3）（4）

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）：D

信管网解析：

（5）安全事件审计（6）管理权限用户的行为审计都属于对服务运营过程的审计，一般情况下是事后审计，不属于实时监控的范畴。所以选项 A、B、C 都不正确，D 是正确的

45.项目经理提交项目绩效分析报告，总结分析人员绩效情况、服务 SLA 达成情况、重大事件处理情况等。该活动是对（ ）进行测量。

- A.服务技术
- B.服务过程
- C.服务资源
- D.服务安全

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）：B

信管网解析:

服务过程测量中的服务管控测量活动是由系统规划与管理师制订阶段性项目计划及需求,进行统计分析,并形成“项目绩效分析”作为项目总结报告或月度服务报告的核心组成部分。评测内容包括(但不限于):服务 SLA 达成率分析、重大事件分析(MTTR、服务效率)、人员绩效分析等。

46.不属于系统规划与管理师在服务四要素改进中的工作职责的是()。

- A.负责具体的改进目标和方案审批
- B.负责定期组织改进回顾
- C.负责管理和控制服务四要素改进项目的实施
- D.负责该项目完成后进行知识转移

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

负责制订具体的改进目标和方案,报服务管理体系负责人审批,不能自己审批。

47.WEB 服务器 CPU 利用率 $\leq 85\%$,该测量指标属于()。

- A.技术指标
- B.过程指标
- C.服务指标
- D. KPI 指标

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

测量指标的类型可分为如下 3 种。

(1)技术指标:基于 IT 组件和应用的测量,如可用性、性能。

(2)过程指标:通常以 KPI 表示,反映服务管理过程的运行或健康状况。KPI 有助于回答 4 个关键问题:过程的质量、绩效、价值和符合性,持续服务改进利用这些 KPI 识别对各过程的改进机会。

(3)服务指标:对端到端的服务绩效的测量,通过技术和过程指标加以计算。

WEB 服务器 CPU 利用率属于技术指标

48.关于服务回顾的描述,不正确的是()。

- A.服务回顾的工作包括:服务回顾机制、内容和对象,服务回顾的目的和作用、目标受众,以及如何进行服务回顾
- B.服务回顾的形式可包括:客户服务回顾、项目内部会议、第三方机构意见收集、服务报告等
- C.服务回顾的主要活动根据服务需方与供方不同的关注内容可分为两类
- D.基于回顾报告,从满足项目管理的需求出发进行调整和改进

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

基于回顾报告,从满足业务和客户的需求出发,进行调整和改进。

49.针对重大事件、特殊事件的沟通,包括服务内容变更、客户投诉等属于()服务回顾机制。

- A.一级
- B.二级
- C.三级
- D.四级

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）：A

信管网解析：

级别	内 容	频率	参 与 者
一级	针对重大事件、特殊事件的沟通，包括服务内容变更、客户投诉等	不定期按需沟通	系统规划与管理师、客户接口人
二级	项目月度例会，向客户汇报当月服务情况，包括服务量、SLA 达成率，当月重大事件等内容	每月度	系统规划与管理师、客户接口人
三级	项目季度回顾，向客户汇报当季项目运营情况，包括服务数据分析、SLA 达成率、客户满意度、服务改进计划等内容	每季度	系统规划与管理师、服务供方业务关系经理、客户接口人
四级	合作年度回顾，回顾项目的整体实施交付情况	每年度	服务供方高层管理人员、系统规划与管理师、服务供方业务关系经理、客户接口人

50.增值服务通常是指超出协议约定内容之外的服务，（ ）不属于增值服务的原则。

- A.不能影响现有协议约定的服务内容
- B.增值服务贴合客户需要
- C.能力范围内对增值服务内容进行缩减
- D.增值服务投入在可接受的范围内

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）：C

信管网解析：

增值服务不能随意选择，需要把握以下四个原则：①不能影响现有协议约定的服务内容；②增值服务贴合客户需要；③增值服务投入在可接受的范围内；④本身有能力对增值服务内容进行引申。

51.在 IT 服务营销过程的（ ）阶段，要求系统规划与管理师做好现有 IT 服务项目升级需求的挖掘工作。

- A.启动准备
- B.调研交流
- C.能力展示
- D.服务达成

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）：B

信管网解析：

调研交流是服务营销的重要环节，通过深挖客户需求，其调研的结果可以帮助系统规划与管理师进一步掌握客户的现况。

52.某公司签署的服务器运维项目的核算表如下所示，该项目已结项，其投资回报率为（ ）。

项目核算表 (单位: 万元)

	项目收入	人工费用	硬件采购	场地费用	外部支持	研发分摊费	其他开支
1 月	180	4		0.8	1.2	1.1	0.5
2 月		6	2	0.8		1.1	
...							
合计	200	120	26	9.6	4.4	2.5	7.5

- A. 14.49%
B. 16.95%
C. 17.65%
D. 22.2%

信管网参考答案 (最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

项目投资回报率=项目利润 / 项目投资总额×100%

项目收入=200, 支出=120+26+9.6+4.4+2.5+7.5=170, 投资回报率=(200-170)/170=17.65%

53.系统规划与管理师在服务的核算分析与总结活动中, 不正确的是 ()。

- A.对严重偏离预算的资金或资源进行分析
B.识别项目预算收入项与开支项
C.预算开支项的设计合理性
D.预算资源和资金在时间周期上分配的合理性

信管网参考答案 (最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

识别项目预算收入项与开支项是项目预算制定的步骤。

54. () 不属于 IT 服务外包的特点。

- A.提升效率
B.降低风险
C.专注于主营业务
D.管理复杂

信管网参考答案 (最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

IT 服务外包的特点: (1)成本效益; (2)效率提升; (3)降低风险; (4)专注于主营业务; (5)管理 IT; (6)提升满意度。

55.关于 IT 服务质量评价模型的描述, 不正确的是 ()。

- A. IT 服务质量的评价来自于 IT 服务供方、需方和第三方的需要
B.《信息技术服务质量评价指标体系》给出了用于评价信息技术服务质量的模型
C.模型定义了服务质量的安全性、可靠性、无形性、响应性、友好性特性
D.评价步骤为确定需求、指标选型、实施评价以及评价结果

信管网参考答案 (最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

模型定义了服务质量的安全性、可靠性、有形性、响应性、友好性特性

56.A 公司的运维团队建立了支撑关键业务的预防机制、预警机制、反应机制、控制机制和恢复机制,还未实施。应用 IT 服务评价指标进行计算,其关键业务应急就绪度至少为()。

- A. 0.2
- B. 0.4
- C. 0.6
- D. 0.8

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

$X=A/5$,建立了支撑关键业务的预防机制、预警机制、反应机制、控制机制和恢复机制,还未实施,所以 A 应该是 $3/5=0.6$

57.IT 运维服务质量改进中最常用的步骤是()。

- A. 策划-实施-检查-改进
- B. 实施-检查-改进-策划
- C. 检查-策划-改进-实施
- D. 检查-策划-实施-改进

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

PDCA 循环,又是能使任何一项活动有效进行的一种合乎逻辑的工作程序,特别是在企业的质量管理中得到了广泛的应用。在 PDCA 循环中,“策划(P)—实施(D)—检查(C)—处理(A)”的管理循环是现场质量保证体系运行的基本方式,它反映了不断提高质量应遵循的科学程序。

58.关于风险识别的描述,不正确的是()。

- A. 风险识别是指识别可能会对服务产生影响的风险,是一个不断重复的
- B. 内部因素造成的服务风险能够控制、规避或转移
- C. 外部因素造成的服务风险只能规避或转移
- D. 该阶段界定风险可能带来的后果主要依靠定量分析

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

内部因素造成的风险能够控制,外部因素造成的风险只能规避或转移。

59.按优先级或等级排列的风险清单属于()。

- A. 风险定性分析的输出
- B. 风险定性分析的输入
- C. 风险定量分析的输出
- D. 风险识别的输出

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

风险定性分析是对已识别风险进行优先级排序,通过对风险的发生概率和影响程度的综合评估来确定其优先级。

60.系统规划与管理师在今年 2 月进行风险审核,重点关注运维工程师笔记本电脑的使用情况,对新发现的 U 盘滥用风险编制了处置计划。该活动采用的风险跟踪方法是()。

- A.差异与趋势分析
- B.风险审计
- C.技术指标分析
- D.风险评估

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）： B

信管网解析：

风险审计：系统规划与管理师定期进行风险审核，在关键处进行事件跟踪和主要风险因素跟踪，对没有预计到的风险制订新的处置计划。

61. IT 服务团队的工作具有（ ）的特征,注重流程化与规范性。

- A.周期性和复杂性
- B.临时性和重复性
- C.临时性和复杂性
- D.周期性和重复性

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）： D

信管网解析：

IT 服务团队具有以下 5 个特征：

(1)人员的岗位结构，分为管理岗、技术岗、操作岗，且团队成员相对固定。

(2)需要较高的服务质量， IT 服务类项目面向的是客户，通过 IT 技术为客户提供增值服务，从而实现自身的价值。

(3)为了提高服务的内量，会使用专用工具，如 IT 服务管理工具、监控工具等。

(4)工作具有周期性和重复性的特征，注重流程化与规范化。

(5)注重知识的积累及转移，以便主动发现问题及解决问题。

62.在（ ），需要让员工在团队中建立起信任感。

- A.组建期
- B.风暴期
- C.规范期
- D.表现期

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）： B

信管网解析：

风暴期包括：1、完成关键指标；2、人员沟通；3、建立信任；4、强化团队价值观

63.马斯洛需求理论中，公司政策、工作环境属于（ ）层。

- A.生理需要
- B.安全需要
- C.尊重需要
- D.自我实现

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）： B

信管网解析：



64. 国际标准是指由“国际标准化组织（ISO）、国际电工委员会（IEC）和（ ） 以及 ISO 确认并公布的其他组织”制定的标准。

- A. 国际电信联盟（ITU）
- B. 世界卫生组织（WHO）
- C. 国际电报电话咨询委员会（CCITT）
- D. 联合国教科文组织（UNESCO）

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）： A

信管网解析：

国际标准是指“国际标准化组织(ISO)、国际电工委员会(IEC)和国际电信联盟(ITU)以及 ISO 确认并公布的其他组织”制定的标准

65. FDS 稿的国家标准处于（ ）。

- A. 立项阶段
- B. 批准阶段
- C. 征求意见阶段
- D. 出版阶段

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）： B

信管网解析：

表 11.1 国家标准制定阶段划分			
阶段代码	阶段名称	阶段任务	阶段成果
00	预阶段	提出新工作项目建议	PWI
10	立项阶段	提出新工作项目	NP
20	起草阶段	提出标准草案征求意见稿	WD
30	征求意见阶段	提出标准草案征求意见稿	CD

续表

阶段代码	阶段名称	阶段任务	阶段成果
40	审查阶段	提出标准草案送审稿	DS
50	批准阶段	提出标准出版稿	FDS
60	出版阶段	提出标准出版物	GB, GB/T, GB/Z
90	复审阶段	对实施周期达 5 年的标准进行复审	继续有效/修改/修订/废止
95	废止阶段		废止

表 1 代号与缩略语		
代号与缩略语	名	称
PWI	新工作项目建议	Preliminary Work Item
NP	新工作项目	New work item Proposal
WD	标准草案征求意见稿	Working Draft(s)
CD	标准草案送审稿	Committee Draft(s)
DS	标准草案报批稿	Draft Standard
FDS	标准出版稿	Final Draft Standard
GB	强制性国家标准	
GB/T	推荐性国家标准	
GB/Z	国家标准化指导性技术文件(见附录 A)	
FTP	快速程序	Fast-Track Procedure
VR	意见汇总处理表	Voting Report

66.ITIL 的 2011 年版本中涉及的 4 个职能包括 ()。

①服务台②事件管理③应用管理④技术管理⑤能力管理⑥运营管理

A.①③⑤⑥

B.①③④⑥

C.②③④⑤

D.①②⑤⑥

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): B

信管网解析:

ITIL 的 2011 年版本使用 5 个主要书面指导文件,分别论述了 IT 服务的服务战略、服务设计、服务转换、服务运营和服务的持续改进。涉及 4 个职能:服务台、运营管理、应用管理、技术管理;以及 26 个流程

67.2015 年,我国以 () 的方式发布了 ISO/IEC 20000 的国家推荐标准《GB/T 24405.1 信息技术服务管理第一部分:规范》。

A.修改采用

B.部分采用

C.完全采用

D.等同采用

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): D

信管网解析:

在我国,目前已经以等同采用的方式,正式发布了两项 ISO/IEC20000 标准,分别是:

- GB/T 24405.1 信息技术 服务管理 第 1 部分:规范。
- GB/T 24405.2 信息技术 服务管理 第 2 部分:实践导则。

68.在 ITSS 的 IT 服务生命周期模型中, () 阶段是根据 IT 服务部署情况,采用过程方法,全面管理基础设施、服务流程、人员和业务连续性。

A.持续改进

B.部署实施

C.服务运营

D.服务转换

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

服务运营是根据 IT 服务部署情况, 依据 ITSS, 采用过程方法, 全面管理基础设施、服务流程、人员和业务连续性, 实现业务运营与 IT 服务运营的全面融合。

69.关于 ITSS 运维服务能力成熟度模型的描述, 不正确的是 ()。

- A.该模型针对 IT 服务的能力管理、人员、过程、资源和技术等进行了规范和引导
- B.该模型定义了基本级、拓展级、改进(协同)级和提升(量化)级四个逐步进化的等级
- C.基本级以《ISO/IEC 20000-1:2011 信息技术服务管理第 1 部分: 要求》为基础提出成熟度要求
- D.该模型在实践中为运维服务组织持续深化服务能力建设, 提供了路线图和方法论

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

运维服务能力成熟度的基本级和拓展级以 GB/T 28827.1-2012《信息技术服务运行维护第 1 部分: 通用要求》为基础提出成熟度要求。A、B、D 三个选项都是正确的

70.依据《GB/T 2887-2011 计算机场地通用要求规范》的要求, A 级机房夏季开机时机房温度控制范围应为 ()。

- A. $20 \pm 1^{\circ} \text{C}$
- B. $20 \pm 2^{\circ} \text{C}$
- C. $24 \pm 1^{\circ} \text{C}$
- D. $24 \pm 2^{\circ} \text{C}$

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): C

信管网解析:

A 级机房夏季开机时机房温度控制范围 $24 \pm 1^{\circ} \text{C}$, 冬季为 $20 \pm 1^{\circ} \text{C}$, 相对湿度都为 40%—60%, 温度变化率小于 5, 不得凝露。

71.The main content of () is to understand the business sector's present and future, understand the business sector's policies, define goals and priorities.

- A. business analysis
- B. assessment of the current system
- C. identifying opportunities
- D. selection plan

信管网参考答案(最终答案以信管网题库为准): A

信管网解析:

()的主要内容是理解企业部门的现在和未来, 理解企业部门的政策, 确定目标和优先事项。

- A. 业务分析
- B. 对现行制度的评估
- C. 确定机会
- D. 甄选计划

72. () does not belong to the output of planning and design activities.

- A. Service Level Agreement
- B. Operational Level Agreement
- C. Underpinning Contract
- D. Management Contract

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）： D

信管网解析：

（ ）不属于规划设计活动的产出。

- A. SLA
- B. OLA
- C. UC
- D. 管理合同

73. Formulation and exercise of emergency response plan is carried out in () phase.

- A. planning and design
- B. deployment and implementation
- C. operation management
- D. continuous improvement

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）： B

信管网解析：

73. 应急预案的制定和实施是在（ ）阶段进行的。

- A. 规划设计
- B. 部署实施
- C. 运营管理
- D. 持续改进

74. () is a form of knowledge which comes from experiences and skills.

- A. Explicit knowledge
- B. Common knowledge
- C. Implicit knowledge
- D. Personality knowledge

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）： C

信管网解析：

（ ）是一种来自经验和技能的知识形式

- a. 显性知识
- b. 常识
- c. 隐性知识
- d. 个性知识

75. The first step in the continuous improvement is to () .

- A. identify improvement strategies
- B. collect data
- C. identify of measurement target
- D. process data

信管网参考答案（最终答案以信管网题库为准）： A

信管网解析：

持续改进的第一步是（ ）

- A. 识别改进战略
- B. 收集数据

- C. 识别测量目标
- D. 处理数据