
第七章 IT 服务持续改进

（模拟题）

1、以下关于服务持续改进的说法，错误的是（ ）

- A、服务持续改进的主要目标是，使得 IT 服务可以一直适应不断变化的业务需求，通过识别改进机会并实施改进 活动，使得 IT 服务有效支持相关的业务活动
- B、持续改进通过评审和分析服务级别实现的结果，识别和改进 IT 服务的效率和有效性，在不影响客户满意度的情况下改进 IT 服务提供的成本效益。
- C、改进活动存在明显的起止时间。
- D、持续改进方法是实现服务改进的有效方法，贯穿于服务改进的全过程

2、持续改进方法的过程包含（1）识别改进战略/策略（2）识别需要测量什么（3）收集数据（4）处理数据（5）分析信息和数据（6）展示并使用信息（7）实施改进。其正确的顺序是（ ）

- A、（1）（2）（3）（4）（5）（6）（7）
- B、（1）（3）（2）（4）（6）（7）（5）
- C、（2）（3）（4）（1）（5）（7）（6）
- D、（7）（6）（3）（4）（1）（5）（2）

3、测量指标的类型可分为如下 3 种，不包含（ ）

- A、技术指标
- B、过程指标
- C、服务指标
- D、持续改进指标

4、以下关于服务回顾，说法错误的是（ ）

- A、服务回顾的形式多种多样，包括客户服务回顾、项目内部会议、视频会议、电话会议、服务报告、服务改进计划、第三方机构意见收集等。

B、服务回顾的主要目标是为适当的受众（包括用户、业务部门、供应商、技术人员、管理层等）回顾各种服务测量数据，并作为后续活动的参考和依据

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，分别是与客户回顾内容、团队内部回顾内容

D、服务回顾工作与服务质量评审会议是分开的，必须分开进行。

5、在服务回顾中，与客户回顾的内容包含（）

A、服务目标达成情况

B、各小组工作简报

C、本周期内的工程师 KPI 总结

D、本周期内遇到的特殊或疑难工单

6、服务改进的内容不包括（）

A、服务改进设计

B、服务改进实施

C、服务改进验证

D、服务改进审计

7、服务改进计划的内容不包含（）

A、预算

B、服务改进描述

C、角色和职责

D、风险

8、关于服务改进目标的说法，错误的是（）

A、服务改进的目标是利用管理方针、管理目标、审核结果、服务测量、服务回顾、客户满意度管理、投诉管理及管理评审等活动，促进服务管理能力在有效性和效率方面的持续改进和提升。

B、改进目标应该与服务目标相一致，需要客户的参与，并与相关部门进行有效沟通

C、改进目标是现实可行并是可测定的

D、改进目标是进行改进项目或活动回顾的重要输出。

9、关于四级服务回顾机制，说法错误的是（）

A、一级回顾机制的频率是不定期按需沟通

B、二级回顾机制的内容是项目月度例会，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

C、三级回顾机制的频率是每年度

D、四级回顾机制的内容是回顾项目的整体实施交付情况

10、以下关于服务持续改进活动的叙述中，正确的是（ ）。

A.服务持续改进活动存在明显的起止时间

B.服务持续改进活动具有阶段性

C.服务持续改进活动贯穿 IT 服务的整个生命期

D.服务持续改进活动对客户的预期进行管理

11、随着 IT 服务运营过程中知识的不断沉淀和积累、客户期望值的不断提高，必然带来不间断的服务改进需求，所以需要对 IT 服务进行持续改进，持续改进方法的过程中包括下面 7 个阶段（① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦未按顺序排列）：①分析信息和数据 ②实施改进 ③识别改进战略/策略 ④收集数据 ⑤识别需要测量什么 ⑥展示并使用信息 ⑦处理数据 按照持续改进方法的正确过程顺序，下面（ ）选项是正确选项。

A.③→⑤→②→①→⑥→④→⑦

B.④→⑦→③→⑤→①→②→⑥

C.③→⑤→④→⑦→①→⑥→②

D.④→⑤→⑥→⑦→③→①→②

12、服务测量用于获得与服务交付过程相关的各种数据，进而获得服务改进活动所需的各种原始资料，其测量指标可分为三种类型，下面（ ）选项包括了正确的三种类型。

A.技术指标，人员能力指标，过程指标

B.技术指标，过程指标，服务指标

C.人员能力指标，服务指标，过程指标

D.技术指标，服务指标，人员能力指标

13、A 公司知识库管理员每月初向服务质量负责人提交上个月知识的新增人员数据和知识的利用率数据，该项工作属于 IT 服务持续改进的（ ）的测量。

- A. 服务资源 B. 服务技术 C. 服务人员 D. 服务过程

14、在组织中，（ ）对人员、资源、技术及过程等要素的改进承担管理责任。

- A. 服务团队负责人 B. 项目经理
C. 运维工程师 D. 服务质量负责人

15、在服务过程的测量工作中，针对事件统计分析描述不正确的是：（ ）。

- A. 重大事件回顾指分析过去一段时间内所发生的重大事件或故障，总结经验教训，并对所采取的纠正弥补措施进行有效性分析
B. 事件统计和分析指在项目执行阶段，将对执行过程中发生的所有事件进行统计和分析
C. 汇总和发布指定期将总结报告进行汇总，并发布给客户及用户，出具重大事件报告、事件分析总结报告
D. 事件统计分析的目标是动态跟踪服务过程中关键事件的完成情况，及时发现服务过程的不足之处，并予以纠正

16、在服务回顾活动中，（ ）不属于与客户回顾的内容。

- A. 服务合同执行情况 B. 服务绩效
C. 本周期内的工程师 KPI 总结 D. 客户业务需求的变化

17、在服务改进项目的检查中，当服务改进项目实施完成后，（ ）核对服务改进活动的目标达成情况，会同相关人员对实施效果进行验证，并记录验证或验收评价结果。

- A. 服务供需双方 B. 服务供方
C. 服务需方 D. 服务用户

18、基于 IT 组件和应用的测量，如可用性、性能，属于服务改进测量的（ ）个测量指标

- A. 技术测量
- B. 过程测量
- C. 服务测量
- D. 人员测量

19、下列不属于服务人员要素测量的指标的是（ ）

- A. 识别备份工程师对项目的满足度和可用性
- B. 测量人员招聘需求匹配率
- C. 服务工作量测量
- D. 录单率和派单量的测量

20、下列不属于常见的备件库测量指标的是（ ）

- A. 盘点备件资产
- B. 统计备件损坏率
- C. 监视 IT 服务运维工具的健康状态
- D. 统计备件命中率

21、下列关于问题统计分析不正确的是（ ）

- A. 问题统计分析由系统规划与管理师定期制订并发布
- B. 问题统计分析的目标是降低事件发生概率，提高事件处理效率
- C. 问题统计需要定期统计周期范围内产生的问题和解决方案，并形成相关报告发布给所有服务实施团队，出具问题分析报告
- D. 问题统计分析内容包括周期内问题数量、已解决问题数量、遗留问题数量、知识库更新信息等

22、服务改进设计的内容不包括的是（ ）

- A. 定义服务改进目标

-
- B. 识别服务改进输入
 - C. 服务改进项目的检查
 - D. 确认服务改进的职责

23、服务测量用于获得与（ ）过程相关的各种数据，进而获得服务改进活动所需的各种原始资料

- A. 服务设计 B. 持续改进 C. 服务交付 D. 服务运营

24、利用管理方针、管理目标、审核结果、服务测量、服务回顾、客户满意度管理、投诉管理及管理评审等活动，促进服务管理能力在有效性和效率方面的持续改进和提升。以上描述的是（ ）

- A. 服务改进的目标
- B. 服务改进的活动
- C. 服务改进的职责
- D. 服务改进的过程

参考答案

1、【答案】C

【解析】本题考察的是服务持续改进的内容，建议掌握。

改进活动贯穿于 IT 服务的全生命周期，且是持续性的，而不存在明显的起止时间。

2、【答案】A

【解析】本题考察的是服务持续改进的步骤，建议掌握。

持续改进方法的步骤是（1）识别改进战略/策略（2）识别需要测量什么（3）收集数据（4）处理数据（5）分析信息和数据（6）展示并使用信息（7）实施改进

3、【答案】D

【解析】本题考察的是服务测量指标的内容，建议掌握。

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。

4、【答案】D

【解析】本题考察的是服务回顾的相关知识，建议掌握。

服务回顾工作可与服务质量评审会议一起举行，由服务提供方系统规划与管理师与业务关系经理组织，双方相关人员参与

5、【答案】A

【解析】本题考察的是服务回顾的相关知识，建议掌握。

B、C、D 均为团队内部的回顾内容，请注意区分。

6、【答案】D

【解析】本题考察的是服务改进的相关知识，建议掌握。

服务改进的内容包括服务改进设计、服务改进实施和服务改进验证

7、【答案】D

【解析】本题考察的是服务改进的相关知识，建议掌握。

服务改进计划应包括如下内容。

- 文档介绍：包括文档简介、文档目的。
- 服务改进活动基本信息：包括服务改进活动名称、改进活动负责人、改进活动团队成员、计划活动起止时间、主要预期成果。
- 服务改进描述：包括服务改进动机、服务改进目标、涉及范围。
- 服务改进方案：包括总体方案和进度安排、各阶段具体活动、预算和资源安排。
- 角色和职责：包括角色、职责、活动。
- 服务改进回顾：包括主要衡量标准、改进回顾团队、时间安排。

8、【答案】D

【解析】本题考察的是改进目标的相关知识，建议掌握。

改进目标是进行改进项目或活动回顾的重要依据，是输入。

9、【答案】C

【解析】本题考察的是四级回顾机制的相关知识，建议掌握。

三级回顾机制的频率是每季度。

10、【答案】C

【解析】考查的是服务持续改进的相关知识，需要掌握

服务持续改进是持续性的，不存在明显的起止时间。持续改进活动是以客户的需求为基础，随着运营过程的不断进行改进，是不断适应业务需求非客户期望。

11、【答案】C

【解析】无

12、【答案】B

【解析】无

13、【答案】A

【解析】服务资源测量

IT 服务运维工具：测量工具的功能与服务管理过程是否匹配有效，周期性识别相关工具的使用手册，监视 IT 服务运维工具的监控状态。

服务台：接听率，派单准确率，录单率，平均通话时间。

备件库：盘点备件资产，统计备件损坏率，统计备件命中率，统计备件复用率

知识库：收集知识的积累数量，知识的利用率，知识的更新率，知识的完整性，各类识的比重，知识新增数量与事件，问题发生数量的对比关系。

14、【答案】A

【解析】无

15、【答案】D

【解析】事件统计分析：动态跟踪服务过程中每个事件的完成情况，及时发现服务过程的不足之处，并予以纠正。对项目实施过程中记录的事件进行记录和监控，以此作为服务可用性和 SLA 分析的基础数据。

重大事件回顾：分析过去一段时间内所发生的重大服务事件或故障，总结经验教训，并对所采取的纠正措施的有效性进行分析事件统计和分析：对执行过程中发生的所有事件进行统计和分析。

汇总和发布：定期将总结报告进行汇总，并发布给客户及用户。出具重大事件报告、事件分析总结报告。

16、【答案】C

【解析】与客户回顾内容：服务合同执行情况；服务目标达成情况；服务绩效（SLA）、成果；满意度调查；服务范围、工作量；客户业务需求的变化；服务中存在的问题及行动计划；上一次会议中制订的行动计划的进展汇报。

17、【答案】A

【解析】当服务改进项目实施完成后，系统规划与管理师应对照服务改进计划中定义的服务改进目标，发起服务改进回顾会议，服务供需双方核对服务改进活动的目标达成情况，会同相关人员对实施效果进行验证，并记录验证或验收评价结果。

18、【答案】A

19、【答案】D

20、【答案】C

21、【答案】A

22、【答案】C

23、【答案】C

24、【答案】A

阿诺qq:2308432310