

【软考达人】

# 软考资料免费获取

- 1、最新软考题库
- 2、软考备考资料
- 3、考前压轴题



微信扫一扫，立马获取



6W+免费题库



免费备考资料

PC版题库: [ruankaodaren.com](http://ruankaodaren.com)

## 2022 年系统规划与管理师真题及答案

### 上午题

#### 第 1 题

基于香农提出的信息量度量方式，假如雨量等级定义为 1 到 16 级，明天下雨这一事情的信息（）。

- A、3bit
- B、4bit
- C、16bit
- D、24bit

参考答案:B

#### 第 2 题

（）不是由信息传输模型中的编码器完成的。

- A、数模转换器
- B、利用密码学的知识对信息加密
- C、将无限个可能的抽样值变成有限可能取值
- D、增加冗余编码

参考答案: A

#### 第 3 题

小李在某平台下一份外卖,骑手到餐厅取餐并及时送达，这种电子商务的模式属于（）。

- A、B2B
- B、O2O
- C、C2C
- D、C2B

参考答案： B

#### 第 4 题

关于信息系统开发方法的描述，正确的是（）。

- A、使用草图和模型来阐述用户界面是面向对象方法的原则
- B、原型法要求对系统做全面、详细调查和分析
- C、面向对象方法技能反映问题域，也能被计算机系统求解域所接受
- D、原型法与结构化方法都要求用户需求在系统建立之前

参考答案: C

#### 第 5 题

诺兰成长阶段模型中，技术转型期介于（）之间。

- A、数据管理期与成熟期
- B、普及期与控制期
- C、控制期与整合期
- D、整合期与数据管理期

参考答案: C

第 6 题

按照（）分类方法可以将标准划分为术语标准、符号标准等。

- A、标准涉及的对象类型
- B、标准适用范围
- C、标准的要求程度
- D、标准编制的责任单位

参考答案: A

第 7 题

关于软件工程的描述，正确的是（）。

- A、在软件产品中的潜在错误成为实际错误前，检测并更正，属于更正性维护
- B、软件需求定义了软件质量特征及确认这些特征的方法和原则
- C、验证过程确保构造正确的产品，即产品满足其特定的要求
- D、面向对象方法不利于软件复用

参考答案: B

第 8 题

软件开发工具中（）是软件配置管理工具。

- A、建模工具
- B、分析工具
- C、重构工具
- D、发布工具

参考答案: D

第 9 题

关于面向对象的描述，不正确的是（）。

- A、对象是一组属性和这组属性操作构成的
- B、封装是将实体的属性和操作组合在一起
- C、对象是现实世界中某个实体的抽象，类是一组对象的抽象
- D、组建表示软件物理组成部分，可被替换

参考答案: C

第 16 题

（）不属于物联网架构中各个层次所用的公共技术

- A、自组网技术

- B、编码技术
- C、中间件技术
- D、解析技术

参考答案：A

第 17 题

移动互联网中，（）基于开源，虚拟机指令相对少，开发相对简单。

- A、Android
- B、IOS
- C、Windows phone
- D、Web2.0

参考答案：B

第 18 题

（）不 属于服务作为产品的特性。

- A、不可分离
- B、无形性
- C、不易消失性
- D、异质性

参考答案：C

第 20 题

IT 治理信息化目标要求与（），保持一致

- A、企业战略目标
- B、企业经营目标
- C、企业利益目标
- D、客户目标

参考答案：A

第 21 题

运维服务中"优化改善"不包括

- A、功能性改进
- B、适应性改进
- C、增强性改进
- D、预防性改进

参考答案：A

第 26 题

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的属于（）信息系统安全信息系统安全保护等级

- A、一级
- B、二级
- C、三级
- D、四级

参考答案: C

第 27 题

题干在对 IT 服务进行规划设计时，服务供方根据（）进行服务方案设计

- A、服务目录
- B、服务级别需求
- C、服务成本
- D、服务级别协议

参考答案: B

第 28 题

关于服务目录的描述，不正确的是（）

- A、服务目录应该是公开的，方便客户或服务供方查询
- B、业务服务目录支持技术服务目录
- C、客户通常不关注技术服务目录
- D、服务目录能促进 IT 服务组织与客户建立长期稳固的关系

参考答案: B

第 29 题

关于服务目录管理的描述，不正确的是（）

- A、对于服务分类时，即可以按照技术维度，也可以按服务性质维度
- B、制定服务目录时，应邀请客户代表参与
- C、服务目录中的服务产品包括已经开展的服务和即将开展的服务
- D、向客户提供的服务可以是服务目录中某独立服务的一部分

参考答案: D

第 30 题

关于服务级别协议(SLA)、运营级别协议(OLA)和支持合同(UC) 的描述，不正确的是（）

- A、SLA 可具有法律效力
- B、OLA 与 UC 的作用之一是分解 SLA 中的工作责任、服务目标
- C、OLA 是必须签署的，UC 不是必须签署的
- D、UC 由 SLA 的内容加，上法律条文中的责任，权利和义务构成

参考答案: C

第 31 题

题干在 IT 服务规划设计阶段识别服务需求时，常见的客户的服务需求不包括（）

- A、服务工具需求

- B、业务连续性需求.
- C、服务能力需求
- D、服务报告需求

参考答案: A

第 32 题

题干在 IT 服务规划设计阶段，（）不是服务级别设定的主要活动

- A、确定服务范围，服务对象和服务内容
- B、确定服务成本
- C、明确双方责任
- D、识别风险

参考答案: B

第 33 题

客户对信息安全需求包含多个方面，（）是指保护信息防止未授权的修改

- A、完整性
- B、保密性
- C、机密性
- D、可用性

参考答案: A

第 34 题

关于 IT 服务资源要素设计的描述，不正确的是（）

- A、服务方为用户和 IT 服务组织提供一个统一联系点
- B、在服务工具设计时，应考虑工具的通用性和集成性
- C、识别监控对象，编制监控指标计划属于解决问题的技术
- D、备件可用性管理的目的是为了确保备件功能满足服务要求

参考答案: C

第 35 题

题干 IT 服务部署实施的主要作用不包括（）

- A、将 IT 服务规划设计中的要素在客户的实际环境中落地
- B、为 IT 服务运营过程中不同客户的差异化服务需求提供服务交付基线
- C、提前识别 IT 服务运营中的风险
- D、评估 IT 服务成本，制定服务预算

参考答案: D

第 36 题

资源要素部署实施的主要活动不包括（）

- A、知识库内容初始化
- B、服务工具选型
- C、备件库建立与可用性测试
- D、服务台管理制度初始化



参考答案 B

第 37 题

关于技术要素部署实施的描述正确的是（）

- A、知识转移的内容包括应用系统资料、基础架构资料、业务资料等
- B、标准操作规范(SOP)用于解决复杂技术性问题，便资深技术人员使用
- C、综合应急预案应采用实战演练方式，专项应急预案应采用桌面演练方式
- D、技术手册发布的流程为:审核→发放→存档→培训

参考答案: A

第 38 题

过程要素部署实施的主要活动不包括（）

- A、服务过程与制度的制定与发布
- B、服务过程与制度的培训及宣贯
- C、过程电子化管理和数据初始化
- D、体系试运行

参考答：B

第 40 题

（）不属于 IT 服务部署实施执行阶段的主要活动。

- A、积累知识
- B、编写服务作业指导书
- C、开展客户满意度调查
- D、配置管理数据库的初始化

试题答案：C

第 41 题

（）属于 IT 服务部署实施，验收阶段的活动。

- A、历史运维资料转移
- B、编写 IT 服务报告
- C、确定 IT 服务回顾机制
- D、确定满意度管理机制

试题答案：B

第 42 题

人员连续性管理活动中，（）属于预防性活动。

- A、启动岗位交接管理流程
- B、向客户通报人员更换信息
- C、采用轮岗方式培养后备人员
- D、消除原岗位人员接触的服务信息权限

试题答案：C

第 43 题 持续更新中

第 44 题 持续更新中

第 45 题 持续更新中

第 46 题 持续更新中

第 47 题 持续更新中

第 48 题 持续更新中

第 49 题 持续更新中

第 50 题

关于容量管理、连续性和可用性管理的描述，不正确的是（）。

- A、连续性计划必须包括对正常工作的回复
- B、当业务环境发生重大变更时，可用性和连续性计划应被重新测试
- C、变更管理流程评估变更对可用性和连续性计划的影响
- D、容量管理关注当前的业务需求，连续性管理关注未来的业务需求

试题答案：D

选项 D 错误，容量管理必须满足当前和未来的容量和性能需求。

第 51 题

（）是常见的服务资源管理关键考核指标。

- A、人员绩效考核合格率
- B、服务级别协议达成率
- C、内部审核次数
- D、服务台一次派单成功率

试题答案：D

第 52 题

IT 服务持续改进的过程为：识别改进战略→识别需要测量什么→（）→实施改进。

- ①、分析信息②、处理数据③、收集数据④、展示和使用信息
- A、①②③④
  - B、①③②④
  - C、③②①④
  - D、③①②④

试题答案：C

第 53 题

关于服务改进的描述，不正确的是（）。

- A、服务改进的目标不一定与服务目标相一致，但需要客户参与，并与相关部门进行有效沟通
- B、服务改进的来源包括 IT 服务管理业界标准，业务和技术上的变革，内部员工提出的改进等
- C、服务改进实施效果未能达到预期效果时，应进行原因分析，制定相应改善计划并实施或重新制订改善计划并实施
- D、服务质量责任人负责监督服务改进计划的执行情况并编写服务改进报告



试题答案：A

第 54 题

服务过程测量活动覆盖服务管控服务执行两个层次（），不属于服务执行测量。

- A、事件统计分析
- B、变更与发布分析
- C、服务级别达成情况分析
- D、配置统计分析

试题答案：C

第 55 题

关于服务回顾的描述中，不正确的是（）。

- A、服务回顾工作可与服务质量评审会议一起举行，供方和客户一同参与
- B、与客户服务回顾的内容包括合同执行、目标达成、工程师 KPI 等情况
- C、与客户高层进行年度服务回顾时，应回顾项目的整体交付实施情况
- D、为避免服务回顾延期，应设置回顾服务完成率的考核

试题答案：B

第 56 题

以下测量活动中，（）属于服务技术测量。

- A、服务台派单准确率测量
- B、备件命中率测量
- C、应急预案升级时间测量
- D、知识的利用率测量

试题答案：C

第 57 题

某政务云建设项目，实施及验收需要由监理公司完成相关配合工作，针对监理公司的管理属于（）。

- A、供应商管理
- B、客户关系管理
- C、第三方关系管理
- D、安全管理

试题答案：C

第 58 题

小张与一家建筑公司沟通合作项目，该公司 IT 部门初建人员较少，希望购买人员外包服务，填补运维人员空缺。控制项目成本属于（）。

- A、表述的需求
- B、未表明的需求

C、真正的需求

D、潜在的需求

试题答案：B

#### 第 59 题

某公司中标运维项目，一年服务期结束，公司复盘，相关营收数据如下，测算结论正确的是（）。

投资总额	120万	总收入	240万
净利率	40万	项目人数	10人

A、人均产出 4%

B、投资回收率 16.7%

C、投入产出比 2: 1

D、以上都不对

试题答案：D

#### 第 60 题

关于 IT 项目核算目的和意义的描述不正确的是（）。

A、掌握项目收入、开支情况及项目盈亏状态

B、形成项目结束时调整项目资源、分配的依据

C、寻找对成本开支控制的改进方法

D、改进预算编制方法，提高预算编制准确性。

试题答案：B

#### 第 61 题

对选择 it 服务外包可能给（）。

A、

B、

C、

D、

#### 第 62 题

服务质量特性中对“有形性”。其子特征不包括（）。

A、完整性

B、可视性

C、专业性

D、合规性

试题答案：A

第 63 题

依据 GB/T33850-2017《信息技术服务质量评价指标体系》标准，某企业的工厂服务工具专业性得分 0.6，对其解读正确的是（）。

- A、在所有服务中都使用了工具，按不完全匹配
- B、在所有服务中都使用了完全匹配的工具
- C、在部分服务中使用了匹配的工具
- D、在部分服务中使用了工具，但匹配度较低

试题答案：C

第 64 题 持续更新中

第 65 题 持续更新中

第 66 题 持续更新中

第 67 题 持续更新中

第 68 题 持续更新中

第 69 题 持续更新中

第 70 题 持续更新中

第 71 题

The main steps of IT strategic planning don't include （）。

- A、Business Analysis
- B、Evaluate the computer's system
- C、Identify Opportunities
- D、Selection Scheme

试题答案：D

第 72 题

The best description of an operational level Agreement(OLA)is()。

- A、an agreement between the service provider and another part of the same Organization
- B、an agreement between the service provider and an external organization
- C、a document that describes how services will be operated on a day-to-day basis to customer
- D、a document that business services to operational staff

试题答案：A

第 73 题

The process of knowledge content Initialization don't include （）。

- A、obtain
- B、audit
- C、release
- D、edit

试题答案：D

## 下午题

### 第 1 题

某跨国公司新聘小唐为系统规划管理师来帮助提升中国区总部的 IT 服务水平，中国区的 IT 系统尚在设计阶段，小唐需根据已经识别的服务需求及设定的服务级别，进行资源配置，以确保服务团队满足与业务团队的约定的当前及未来的 IT 服务需求。

中国区总部 IT 系统将自建完成，由总部服务团队来负责维护，中国区各地分公司有部分硬件中端设备，由本地其他团队成员兼职完成相关的维护工作，小唐准备制定服务工具方案以及统一响应的接口，支持全国软硬件系统的服务支持需求。

通过一年的努力，小唐完成了中国区 IT 服务工具的选择和部署，以及服务台的搭建投产，并计划在下一年度，完成资源要素剩下两项相关工作的设计部署。

近期总部安排了审计团队检查之前项目目标达成的预期效果，需要小唐提供相关资源要素的测量关键指标。

小唐也希望借此机会，设计出资源要素的测量指标与审计团队提前沟通达成共识。（总分 25 分）

#### 【问题 1】(5 分)

(1)根据跨国公司中国区的 IT 服务需求，小唐规划服务资源方案，至少应考虑服务工具，服务台(1)(2)四项关键资源内容的设计。（请将(1)(2)处的正确答案填写在答题纸的对应栏内）

(2)请简述小唐在选择服务工具时，应注意哪些关键因素。

#### 【问题 2】(6 分)

结合案例，判断下列选项的正误。

- (1) 服务台不是一个服务过程，而是一个服务职能（）
- (2) 过程的流程化管理，解决了传统 IT 管理以技术管理为中心的问题（）。
- (3) 有效的监控平台能完全杜绝事故或事件的发生，提前做好预防工作（）。

#### 【问题 3】(6 分)

请简述如何通过建设服务台使用有效手段受理中国区客户的运行维护服务请求及时跟踪服务请求的处理进展，确保实现服务级别协议要求。

#### 【问题 4】(8 分)设计团队获取了三个月来服务台的相关数据，见下表：

- (1)请计算用户呼叫率、录单率、平时通话时间、派单准确率。
- (2)请小唐针对（问题 1）中 1 和 2 两项内容设计了测量指标，请分别给出至少 2 项测量指标。

试题答案：

#### 【问题 1】

- (1) 知识库 (2) 备件及备件库

服务工具选择的注意事项：根据服务内容选择、考虑成本、考虑客户的期望、考虑工具的技、架构及团队的技术水平、考虑工具的通用性和集成性

#### 【问题 2】

- (1) √ (2) × (3) ×

#### 【问题 3】

设立专门的沟通渠道作为与需方的联络点，沟通渠道可以是热线电话、传真、网站、电子邮箱等

设定专人负责服务请求

建立管理制度：包括服务请求的接收、记录、跟踪和反馈机制，以及日常工作的监督和考核

**【问题 4】**

(1)

(2)

备件：备件可用率、备件库信息真实性、备件运作管理规范性、备件库出入库账务管理制度完备性

知识库：知识积累的熟练、新增知识数量与事件、问题发生数量的对比关系、知识利用率、知识更新率、知识完整性、各类知识的比重

**第 2 题**

阅读下列说明，回答问题 1 至问题 3，将解答填入答题纸的对应栏内。

**【说明】**

某大型企业去年信息化投入大，完成了重点核心业务系统的建设。由于应急相应预案制定的不充分并且未开展演练，出现了系统性故障时，部分关键的应用系统不可用且在 12 小时内未能完成恢复业务，给企业带来了较大损失。

为加强该企业 IT 服务的规范化水平，IT 服务部门管理人员小王，规划了今年的 IT 服务部署 SS 计划，在部署 SS 计划中包含了服务团队组建计划，知识转移计划、培训计划、工具采购部署测试上线计划、服务计划过程绩效指标。

在应急响应预案制定过程中，与 IT 服务总监、客户接口人、IT 恢复小组成员和运维工程师等充分沟通，明确需求与职责。

**【问题 1】** (10 分)

**【问题 2】** (11 分)

**【问题 3】** (4 分)

**第 3 题**

A 公司运维部承担园内 12 家大型银行及保险公司和运维服务。由于运维部经理离职，公司任命新招聘的王伟作为运营部经理，并向部门下达了“运维年收入不少于 1800 万、客户满意度不低于 95%、投诉总数不超过 5 次”的目标。

入职以后，王伟与原经理进行了交接，详细了解部门工作情况。运维部下设系统组，网络组、软件组三个小组，组员均由资源技术人员担任。正式上任以后，王伟与三位组员进行了沟通，掌握了各组的详细情况，收集了各组员对业务发展和团队管理的建议。

根据部门实际情况，王伟将团队目标进行了分解。针对不同岗位制定了不同的月度、季度、年度绩效考核指标，涵盖了工作量、技术能力，客户满意度、流程、文档等运维工作各方面。在部门会议上，王伟对绩效考核指标进行了详细讲解，并鼓励大家将以客户为中心，注重团队合作，作为基本工作原则，努力完成目标。

一个月后，王伟得到客户反馈，系统组小张和网络组小李经常在客户现场发生争执，客户认为系统组人员普遍存在工作不主动、拖延的情况。同时也表达了对网络组人员的认可。与系

统组和网络组组长沟通后，王伟了解到小张和小李毕业时间都不长，在客户现场发生争执主要是由于技术能力不足，分工不清造成的。于是。王伟和小张和小李进行了多次沟通，提出了今后解决类似工作冲突的建议，两人都表示认同王伟的建议。

在月度例会上，王伟强调了“以客户为中心，注重团队合作的重要性，并制定了周例会制度以加强团队内部沟通与售后。

【问题 1】(8 分)请指出在服务团队组建期应重点开展的工作。

【问题 2】(6 分)请指出王伟在团队目标分解时的工作要点。

【问题 3】(3 分)(8 分)结合案例，应用技能、意愿、思想目标、监控方法，请补充如下表格。

	人员特征	采取的管理方式
系统组组长		
网络组组长		
小张		
小李		

4、(3 分)团队处理风暴期时，解决团队冲突时应采取的 3 个关键步骤包括 ( )。

- A、人员沟通
- B、共享愿景
- C、建立信任
- D、强化团队价值观
- E、梯队建设
- F、授权工作

试题答案：

【问题 1】

了解现在：多听，多问，多观察，少说，少猜，少定论

稳定核心成员：两类最难面对的人员：原来和自己一起摸爬滚打的兄弟们；资深的老员工

确定目标：是否符合 SMART 原则；团队初期目标要合适；确定目标要量力而行，争取言出必果

建立团队价值观：价值与制度是不同的；你的一言一行，最容易让员工感受企业的文化氛围/价值观；表述团队价值观时，一定要充满激情，要有感染力；团队的价值观大部分内容应该是一成不变的

【问题 2】

团队目标转化为员工的日常事件，与绩效相关

应充分考虑资源情况

分目标必须支撑部门/组织目标

个人目标符合 SMART 原则，出现偏差时及时调整

注意目标的周期

【问题 3】

系统组长：能力高、热情高——信任、授权

网络组长：能力高、热情高——信任、授权

小张：能力低、热情高——指导、帮助

小李：能力低、热情高——指导、帮助

【问题 4】



ACD

## 论文题

### 第 1 题

#### 论 IT 服务知识管理

IT 服务是创造知识的过程，也是实现知识价值的过程。IT 服务方的服务质量依赖于组织自身所掌握的知识水平和技能经验，通过知识管理可保持及提升组织的服务保障水平。IT 服务知识管理是将服务生产过程中产生的各类信息所包含的知识最大限度地提取、保留。通过评审后加以应用。知识管理是提高 IT 服务效率、实现 IT 服务目标的重要手段。

请以“IT 服务知识管理”为题，分别从以下三个方面进行论述。

1、概要叙述你参与过的或者你所在组织开展过的某运行维护项目的基本情况（背景、目的、组织、结构、服务对象、服务内容、交付成果等），并说明你在其中承担的工作。

2、结合项目实际，论述你对知识管理的人事，可以包括但不限于以下方面：

（1）知识管理流程

（2）知识管理关键成功因素，并结合你所做的项目，给出项目知识管理指标项及其说明

（3）知识管理可能存在的风险和控制方法

3.请结合论文中所提到的运行维护服务项目介绍你是如何进行知识管理的，包括具体做法和经验教训。

### 第 2 题

#### 论 IT 服务规划设计阶段的过程管理要素设计

在 IT 服务规划设计过程中，为了交付特定的 IT 服务需求，服务方需要对过程管理进行设计，其中过程管理要素是 IT 服务需求实现的保障，过程活动的贯穿使服务更加轨道化、标准化、规范化，进而服务产生更加标准稳定。

请以“论 IT 服务规划设计阶段的过程管理要素设计”为题，分别从以下三个方面进行论述：

1、概要叙述你参加过的或者你所在组织开展过的某运行维护服务项目的基本情况。（背景，目的，组织结构，周期，服务对象，服务方式，服务内容，交付成果等）。并说明你在其中担任的工作职责。

2、结合项目实际情况并围绕从以下要点论述你对 IT 服务过程管理要素设计的认识。

（1）过程识别和定义的活动内容

（2）过程监控设计活动内容

（3）结合你的项目，给出服务级别管理、服务报告管理、变更管理过程设计时应考虑的内容，关键指标及说明。

3、请结合论文中所提到的运行维护服务项目，介绍你是如何进行 IT 服务过程管理设计的（可叙述具体做法）并总结你的心得体会。