

## 全国计算机技术与软件专业技术资格（水平）考试

### 2018 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

1. 在答题卡的指定位置上正确写入你的姓名和准考证号，并用正规 2B 铅笔在你写入的准考证号下填涂准考证号。
2. 本试卷的试题中共有 75 个空格，需要全部解答，每个空格 1 分，满分 75 分。
3. 每个空格对应一个序号，有 A、B、C、D 四个选项，请选择一个最恰当的选项作为解答，在答题卡相应序号下填涂该选项。
4. 解答前务必阅读例题和答题卡上的例题填涂样式及填涂注意事项。解答时用正规 2B 铅笔正确填涂选项，如需修改，请用橡皮擦干净，否则会导致不能正确评分。

本资料由信管网([www.cnitpm.com](http://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](http://www.cnitpm.com)

信管网考试中心: [www.cnitpm.com/exam/](http://www.cnitpm.com/exam/)

信管网培训中心: [www.cnitpm.com/peixun/](http://www.cnitpm.com/peixun/)

信管网系规频道: <http://www.cnitpm.com/gg/>

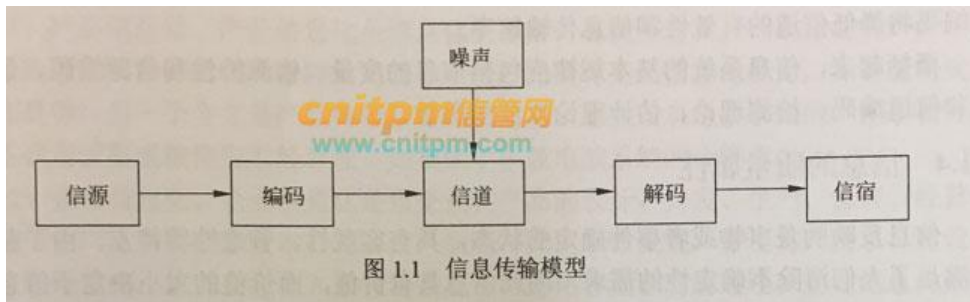
请到信管网查看答案和解析: [http://www.cnitpm.com/exam/ExamST1\\_802108.htm](http://www.cnitpm.com/exam/ExamST1_802108.htm)

1、以下关于信息传输的描述,不正确的是: ( )。

- A、信源是产生信息的实体,信息产生后通过它向外传播
- B、信息传输模型要素中,噪声主要干扰信息的接受者
- C、TCP/IP 网络、4G 网络和卫星网络都是传送信息的通道
- D、适当增加冗余编码,可在一定程度上提高信息传输的可靠性

**信管网解析:**

噪声主要干扰信道。



信息的传输模型: <http://www.cnitpm.com/pm1/46699.html>

**信管网参考答案: B**

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，需要电子信息产业有力支持，大力发展新一代信息技术，加快发展 ( ) 和工业互联网。

- A、智能工业
- B、互联互通
- C、智能制造
- D、协同制造

**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。

《中国制造 2025》全文: <http://www.cnitpm.com/pm1/54034.html>

**信管网参考答案: C**

3、信息系统的生命周期可以简化为立项、开发、运维及消亡 4 个阶段。( ) 属于开发阶段的工作。

- A、需求分析
- B、系统分析
- C、系统维护
- D、概念设计

**信管网解析:**

(2)开发阶段: 以立项阶段所做的需求分析为基础, 进行总体规划。之后, 通过系统分析、系统设计、系统

实施、系统验收等工作实现并交付系统。

信息系统的生命周期: <http://www.cnitpm.com/pm1/47760.html>

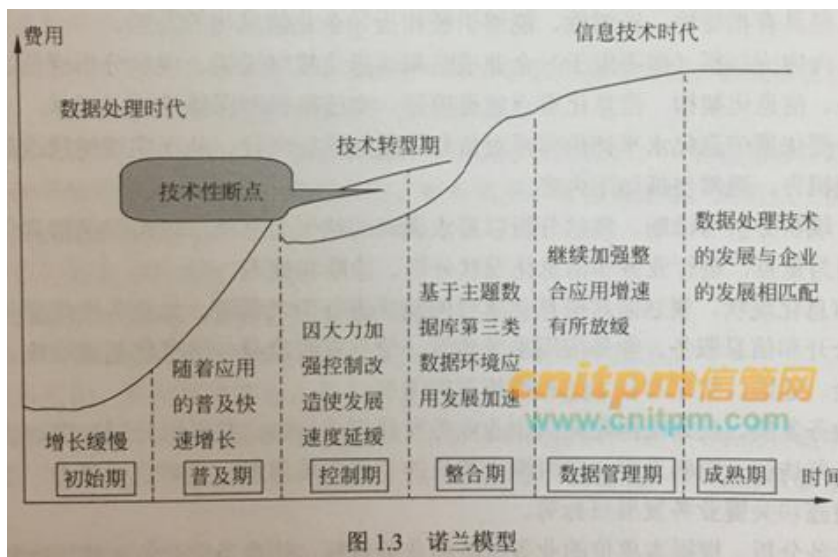
信管网参考答案: B

4、诺兰模型将计算机信息系统的发展道路划分为六个阶段,即初始期、普及期、控制期、( )期、数据管理期和成熟期。

- A、规划
- B、分析
- C、维护
- D、整合

信管网解析:

诺兰认为,任何组织由手工信息系统向以计算机为基础的信息系统发展时,都存在一条客观的发展道路和规律。数据处理的发展涉及到技术的进步、应用的拓展、计划和控制策略的变化以及用户的状况 4 个方面。诺兰将计算机信息系统的发展道路划分为 6 个阶段:初始期、普及期、控制期、整合期、数据管理期和成熟期。诺兰强调,任何组织在实现以计算机为基础的信息系统时都必须从一个阶段发展到下一个阶段,不能实现跳跃式发展。如图 1.3 所示。



信息系统总体规划: <http://www.cnitpm.com/pm1/48062.html>

信管网参考答案: D

5、信息技术战略(IT Strategy)是企业经营战略的有机组成部分,其主要有( )组成。

- A、使命、远景目标、中长期目标、策略路线
- B、使命、远景目标、中长期目标、短期目标
- C、使命、方阵、中长期目标、策略路线
- D、使命、方阵、中短期目标、策略路线

信管网解析:

IT 战略(IT Strategy)是企业经营战略的有机组成部分,和财务战略、人力资源战略、运作战略等一样,是公司的职能战略。它是关于企业信息技术职能的目标及其实现的总体谋划。对于大的集团公司而言,子公司或大的业务单元(Business Unit)也会有其相对独立的信息技术战略。

IT 战略由以下部分组成:

(1)使命(Mission): 阐述信息技术存在的理由、目的以及在企业中的作用。

(2)远景目标(Vision):信息技术的发展方向和结果。

(3)中长期目标(Medium to Long-term Objectives): 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。

(4)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(Application)、数据(Data)、技术(Technology)和组织(Organization)。

IT 战略的内涵: <http://www.cnitpm.com/pm1/48181.html>

信管网参考答案: A

6、根据战略规划的一般理论,IT 战略规划始于对信息技术内外部环境(现状)的分析,其终极任务是( )。

A、搞清现状与未来状态之间的差距并制定实施策略或解决方案

B、理解业务部门的现状与未来,理解业务部门的政策,定义目标和优先权

C、通过信息系统改进业务的机会、淘汰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

D、评估信息系统支持业务部门的程度、信息系统规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

信管网解析:

根据战略规划的一般理论,IT 战略规划始于对信息技术内外部环境(现状)的分析,核心是构建 IT 发展战略(未来状态),终极任务是搞清现状与未来状态之间的差距并制定实施策略或解决方案(从现状到未来状态的路径)。

IT 战略规划方法: <http://www.cnitpm.com/pm1/48430.html>

信管网参考答案: A

7、使软件产品能够在变化的环境中继续使用的维护是( )。

A、更正性维护

B、适应性维护

C、预防性维护

D、完善性维护

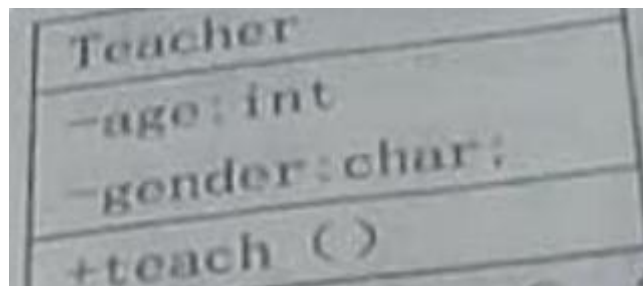
信管网解析:

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。

软件设计、测试与维护: <http://www.cnitpm.com/pm1/48490.html>

信管网参考答案: B

8、在面向对象的编程方法中,下图的 teach( )是( )。



A、函数

B、对象

C、组件

D、类

**信管网解析:**

对象: 由数据及其操作所构成的封装体, 是系统中用来描述客观事物的一个模块, 是构成系统的基本单位。用计算机语言来描述, 对象是由一组属性和对这组属性进行的操作构成的。

类: 现实世界中实体的形式化描述, 类将该实体的属性(数据)和操作(函数)封装在一起。

组件: 表示软件系统可替换的、物理的组成部分, 封装了模块功能的实现。组件应当是内聚的, 并具有相对稳定的公开接口。

面向对象的基本概念: <http://www.cnitpm.com/pm1/56492.html>

**信管网参考答案: A**

9、面向消息中间件(MOM)通过高效可靠的(), 在分布式环境下扩展进程间的通信, 可支撑多种通信协议、语言、应用程序、硬件和软件平台。

A、消息扩展机制

B、消息共享机制

C、消息传递机制

D、消息处理机制

**信管网解析:**

面向消息中间件(Message-Oriented Middleware, MOM): 利用高效可靠的消息传递机制进行平台无关的数据传递, 并可基于数据通信进行分布系统的集成。通过提供消息传递和消息队列模型, 可在分布环境下扩展进程间的通信, 并支持多种通信协议、语言、应用程序、硬件和软件平台。

软件中间件: <http://www.cnitpm.com/pm1/49130.html>

**信管网参考答案: C**

10、随着用户需求的增加, IP 地址从 IPv4 版本升级到 IPv6 版本, IPv6 由()位二进制数组成。

A、32

B、256

C、64

D、128

**信管网解析:**

Internet 的主机都有一个唯一的 IP 地址, IP 地址用一个 32 位二进制的数表示一个主机号码, 但 32 位地址资源有限, 已经不能满足用户的需求了, 因此 Internet 研究组织发布新的主机标识方法, 即 IPv6。在 RFC1884 中(RFC 是 Request for Comments document 的缩写。RFC 实际上就是 Internet 有关服务的一些标准说明文档), 规定的标准语法建议把 IPv6 地址的 128 位(16 个字节)写成 8 个 16 位的无符号整数, 每个整数用 4 个十六进制位表示, 这些数之间用英文冒号(:)分开, 例如: 3ffe:3201:1401:1280:c8ff:fe4d:db39。

标识技术: <http://www.cnitpm.com/pm1/49264.html>

**信管网参考答案: D**

11、()不属于网络接入技术。

A、HFC

B、WSDL

C、Fiber

D、WiFi

**信管网解析:**

网络接入技术分为光纤接入、同轴接入、铜线接入、无线接入。



网络接入技术: <http://www.cnitpm.com/pm1/49367.html>

信管网参考答案: B

12、关于大数据的叙述中, 不正确的是: ( )

- A、大数据的 4 个特点是体量大, 多样性, 价值密度低和快速化
- B、数据分析与挖掘技术是大数据特有的技术
- C、大数据在电商、电信、金融等行业都有巨大的社会价值和产业空间
- D、分布式文件系统能提供高吞吐量数据访问, 适合在大规模数据集上应用

信管网解析:

大数据是指无法在一定时间内用传统数据库软件工具对其内容进行抓取、管理和处理的数据集合, 其具有 4V 特性: 体量大 (Volume)、多样性 (Variety)、价值密度低 (Value)、快速化 (Velocity) 的显著特征。

大数据受到越来越多行业巨头们的关注, 使得大数据渗透到更广阔的领域, 除了电商、电信、金融这些传统数据丰富、信息系统发达的行业之外, 在政府、医疗、制造和零售行业都有其巨大的社会价值和产业空间。

在数据采集阶段主要使用的技术是数据抽取工具 ETL。在数据存储环节主要有结构化数据、非结构化数据和半结构化数据的存储与访问。结构化数据一般存放在关系数据库, 通过数据查询语言 (SQL) 来访问; 非结构化 (如图片、视频、doc 文件等) 和半结构化数据一般通过分布式文件系统的 NoSQL (Not Only SQL) 进行存储。

新一代信息技术: <http://www.cnitpm.com/pm1/49659.html>

信管网参考答案: B

13、基础设施即服务 (IaaS), 指消费者通过 Internet 从云计算中心获得完美的计算机基础设施服务, 例如虚拟主机、存储服务等。 ( ) 不属于基础设施资源。

- A、计算资源
- B、存储资源
- C、平台资源
- D、网络资源

信管网解析:

从对外提供的服务能力来看, 云计算的架构可以分为 3 个层次: 基础设施即服务(IaaS), 平台即服务(PaaS) 和软件即服务(SaaS)。

- 基础设施即服务(IaaS)。英文为 Infrastructure as a Service, 指消费者通过 Internet 可以从云计算中心获得完善的计算机基础设施服务, 例如虚拟主机、存储服务等。如果把云计算比作一台计算机, IaaS 就相当于计算机的主机等硬件。

- 平台即服务(PaaS)。英文为 Platform as a Service, 指为云计算上各种应用软件提供服务的平台应用, 其作用类似于个人计算机的操作系统, 也包括一些增强应用开发的“开发包”。

- 软件即服务(SaaS)。英文为 Software as a Service, 是一种通过 Internet 提供软件的模式, 用户无须购买软件, 而是向提供商租用基于 Web 的软件, 来管理企业经营活动。类似于个人计算机中各种各样的应用软件。

云计算: <http://www.cnitpm.com/pm1/49767.html>

信管网参考答案: C

14、关于物联网的描述中, 不正确的是 ( )。

- A、物联网架构中网络层负责物物之间的信息传输
- B、物联网利用射频自动识别 (RFID) 等技术, 进行信息交换与通信
- C、物联网是架构在现有互联网或下一代公网或专网基础上的联网应用

D、智慧物流、智能管家、智慧农业等都是物联网的应用

**信管网解析:**

物联网(IoT:Internet of Things)即“物物相联之网”，指通过射频识别(RFID)、红外感应器、全球定位系统、激光扫描器等信息传感设备，按约定的协议，把物与物、人与物进行智能化连接，进行信息交换和通信，以实现智能化识别、定位、跟踪、监控和管理的一种新兴网络。

物联网不是一种物理上独立存在的完整网络，而是架构在现有互联网或下一代公网或专网基础上的联网应用和通信能力，是具有整合感知识别、传输互联和计算处理等能力的智能型应用。

物联网概念及关键技术: <http://www.cnitpm.com/pm1/49832.html>

物联网应用: <http://www.cnitpm.com/pm1/49875.html>

**信管网参考答案: A**

15、与有形产品相比，服务业为产品具有独有的特性，下列对于服务特性描述正确的是（）

- A、无形性，不可分离性，异质性，易消失性
- B、无形性，可分离性，异质性，易消失性
- C、有形性，过程性，异质性，易消失性
- D、无形性，过程性，异质性，易消失性

**信管网解析:**

1985年，英国剑桥大学的3位教授，普拉苏拉曼、泽丝曼尔和贝里(Parasuraman, Zeithaml, Berry)整合学者们对服务特性的探讨，归纳出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)。

服务: <http://www.cnitpm.com/pm1/50264.html>

**信管网参考答案: A**

16、《信息技术服务分类与代码》(GB/T29264-2012)中运行维护的定义是: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其信息系统的()提供的各种技术支持和管理服务。

- A、网络环境、硬件、软件及安全等
- B、基础架构、硬件、软件及安全等
- C、基础环境、硬件、软件及网络等
- D、基础环境、硬件、软件及安全等

**信管网解析:**

运维是运行维护的简称，是一种IT服务形态。在《信息技术服务分类与代码》(GB/T 29264-2012)中，对运行维护服务(operation maintenance service)给出的定义是“采用信息技术手段及方法，依据需方提出的服务级别要求，对其信息系统的基础环境、硬件、软件及安全等提供的各种技术支持和管理服务”。

运维、运营和经营: <http://www.cnitpm.com/pm1/50336.html>

**信管网参考答案: D**

17、IT治理强调信息化目标与企业（）保持一致

- A、项目管理目标
- B、战略管理目标
- C、质量管理目标
- D、经营管理目标

**信管网解析:**

IT治理强调信息化目标与企业战略目标保持一致，IT利用其自身特点，为企业战略规划提供技术或控制方面的支持，以保证信息化建设能够真正落实和贯彻组织业务战略和目标。

IT 治理: <http://www.cnitpm.com/pml/50554.html>

信管网参考答案: B

18、关于实施 IT 服务管理 (ITSM) 的根本目标的描述, 不正确的是 ( )

- A、以客户为中心提供 IT 服务
- B、提供高质量、低成本的服务
- C、提供的服务是可定量计价的
- D、以技术为导向, 提供专业服务

信管网解析:

实施 ITSM 的根本目标有 3 个:

- (1) 以客户为中心提供 IT 服务。
- (2) 提供高质量、低成本的服务。
- (3) 提供的服务是可准确计价的。

体系化管理方式: <http://www.cnitpm.com/pml/50617.html>

信管网参考答案: D

19、项目管理过程中会对变量进行控制。( ) 不属于对项目管理的控制变量。

- A、技术
- B、风险
- C、范围
- D、时间

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。

单项目管理: <http://www.cnitpm.com/pml/50667.html>

信管网参考答案: A

20、不属于项目管理的组织结构类型。

- A、单类项目群
- B、多类项目群
- C、集中式项目群
- D、复合式项目群

信管网解析:

项目群管理组织结构的基本形式为单类项目群组织结构、多类项目群组织结构、复合式组织结构。

项目群管理: <http://www.cnitpm.com/pml/50705.html>

信管网参考答案: C

21、对于质量控制要点描述, 不正确的是 ( )

- A、质量控制的范围包括生产过程和质量管理过程
- B、质量控制的关键是使用所有质量过程和活动始终处于完全摸索状态
- C、质量控制是对于生产过程中产品质量的控制
- D、质量控制内容包括制定质量保证计划、过程检查问题跟踪与持续改进

信管网解析:

质量控制的要点如下:

质量控制范围包括生产过程和质量管理过程。



质量控制的关键是使所有质量过程和活动始终处于完全受控状态。

质量控制的基础是过程控制。

质量控制: <http://www.cnitpm.com/pml/51106.html>

信管网参考答案: D

22、“信息不被泄露给非授权的个人和实体或供其使用的特性”属于信息安全基本属性的 ( )

- A、完整性
- B、可用性
- C、保密性
- D、可靠性

信管网解析:

- 可用性: 可用性是指信息可被合法用户访问并能按要求顺序使用的特性。即在需要时就可以取用所需的信息。
- 保密性: 保密性是指信息不被泄露给非授权的个人和实体, 或供其使用的特性。
- 可控性: 可控性是指授权机构可以随时控制信息的机密性。
- 可靠性: 可靠性是指信息以用户认可的质量连续服务于用户的特性。

信息安全管理、知识和活动: <http://www.cnitpm.com/pml/51320.html>

信管网参考答案: C

23、GB/T 22240-2008《信息安全技术 信息系统安全等级保护定级指南》将信息系统的安全保护等级分为五级。其中“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。”

- A、第一级
- B、第二级
- C、第三级
- D、第四级

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。

信息安全等级保护知识: <http://www.cnitpm.com/pml/51359.html>

信管网参考答案: B

24、规划设计的优劣对 IT 服务的目标的实现有重大影响。( ) 不属于规划设计阶段的主要活动。

- A、应急响应预案的定制
- B、服务目录设计
- C、服务需求识别
- D、服务方案设计

**信管网解析:**

规划设计流程中的主要活动包括: 服务需求识别、服务目录设计、服务方案设计(含服务模式设计、服务级别设计、人员要素设计、过程要素设计、技术要素设计、资源要素设计)、服务成本评估和服务级别协议设计。

规划设计的活动: <http://www.cnitpm.com/pm1/51467.html>

**信管网参考答案: A**

25、( ) 标志着 IT 服务目录条款的最终确定。

- A、服务目录通过了组织内部的逐层审核或评审
- B、服务目录中的服务项大部分有效实施
- C、服务目录中的服务项逐一实施并被客户认同
- D、服务目录通过第三方的评审

**信管网解析:**

不同的组织针对 IT 服务目录的制订成本、复杂性及实施难度会有所不同, 这完全取决于最终存档的服务目录的服务项数量。因此, 只有在服务目录中的服务项逐一实施并被客户认同之后, 服务目录的条款才能最终确定。

服务目录设计活动: <http://www.cnitpm.com/pm1/51710.html>

**信管网参考答案: C**

26、关于服务目录的描述。不正确的是: ( )。

- A、服务目录是公开的, 相关方都应该可以方便地查阅
- B、服务目录定义了服务供方所提供服务的全部种类和服务目标
- C、如果服务目录涉及的内容已在其他文档中被提及, 可不单独列出
- D、服务目录分为业务服务目录和技术服务目录, 必须提交给客户

**信管网解析:**

服务目录是公开的, 不论是客户还是服务供方都应该能方便地查阅这些资料, 在某些场合下甚至会由一个专门的内部网站来完成这项任务。服务目录一般会利用一些来自质量控制系统的信息和文档(这些质量信息需要进行定期回顾), 及时做出调整, 以适应客户或者业务的具体需求。

服务目录定义了服务供方所提供服务的全部种类和服务目标, 但是在很多情况下, 由于涉及的内容的很可能已经在其他文档(如 SLA)中被提及, 为了避免文档的重复, 服务目录往往不再单独列出。

虽然不同的服务供方的服务目录及相关文档和方式会有所不同, 但是有一个大家都应遵守的原则, 即服务目录要避免信息处理过程中产生的冗余, 要得到妥善管理, 而且方便查阅。

服务目录管理: <http://www.cnitpm.com/pm1/51562.html>

**信管网参考答案: D**

27、( ) 是在一定成本控制下, 为保障 IT 服务的性能和可靠性, 服务供方与客户间定义的一种双方认可的协定。

- A、服务级别协议(SLA)
- B、服务级别管理(SLM)
- C、运营级别协议(OLA)
- D、支持合同(UC)

**信管网解析:**

服务级别协议(Service Level Agreement, SLA)是在一定成本控制下, 为保障 IT 服务的性能和可靠性, 服务供方与客户定义定义的一种双方认可的协定。

服务级别协议介绍: <http://www.cnitpm.com/pml/51914.html>

信管网参考答案: A

28、在服务设计过程中, 需针对如下 ( ) 方面进行风险评估。

- ①IT 服务可用性    ②业务连续性    ③IT 服务能力  
④信息安全        ⑤价格        ⑥IT 服务报告

A、①③⑤

B、①②④

C、②③④

D、②④⑥

信管网解析:

在 IT 服务模式的设计过程中, 需要充分考虑 IT 服务需求识别中客户对于可用性、连续性、安全、能力等方面的需求。

服务模式设定: <http://www.cnitpm.com/pml/52425.html>

信管网参考答案: B

29、A 公司为某矿业集团开发了一套 ERP 系统, 在签署运行维护合同时, 客户提出 A 公司应指派专人在指定地点可客户 IT 人员一起工作, 随时响应客户服务需求处理系统故障。这属于 ( ) 服务模式。

A、远程支持

B、上门技术支持

C、常驻现场

D、集中监控

信管网解析:

目前, 常见的 IT 服务模式划分方法如下: ①是将 IT 服务模式划分为远程支持 (电话或邮件)、现场服务 (上门技术支持、常驻现场)、集中监控等多种技术支持服务模式, 如表 4.6 所示; ②是将 IT 服务模式分为 IT 外包(ITO)、业务流程外包(BPO)和知识流程外包(KPO)等外包服务和新兴服务模式, 如 SaaS(Software as a Service)、云计算(Cloud Computing)等。

表 4.6 IT 服务模式的分类 (示例)

分 类	IT 服务内容
远程支持	通过电话、远程登录, 在客户配合下进行 IT 服务请求的处理和系统故障的排除, 包括呼叫中心、远程帮助台等技术支持
现场服务 (上门技术支持)	远程技术支持不能成功而必须现场服务时, 提供上门的技术支持, 包括到客户现场进行巡检工作
现场服务 (长驻现场)	指派专人常驻客户现场, 和客户 IT 人员一起工作, 随时响应客户服务请求, 处理系统故障
集中监控	通过特定的监控平台, 对客户信息系统进行实时监控, 如发生任何异常, 及时介入处理或告知客户

服务模式设定: <http://www.cnitpm.com/pml/52425.html>

信管网参考答案: C

30、关于 IT 服务人员要素设计活动的描述, 不正确的是: ( )。

A、服务团队对关键岗位采取 A/B 岗机制, 并适当进行人员储备

B、每年一次对运输人员的绩效进行考核评估, 对不达标者进行培训

C、服务团队每年至少进行一次交付和应急培训，并进行效果评价

D、IT 服务团队的人员岗位设计为管理岗和操作岗两类

**信管网解析：**

人员岗位和职责设计。一个完整的 IT 服务团队应包括管理岗、技术支撑岗、操作岗等主要岗位。

定义人员绩效考核周期：绩效指标的定义要有一定的期限，一般 IT 服务人员的考核周期为每季度 1 次，高级别 IT 服务管理人员可定义为每半年或一年评价 1 次。

设计绩效考核策略：针对 IT 服务人员绩效指标及可能的达成情况，设计绩效考核和策略，以确保绩效考核方案能实现人员的正向激励。

人员要素设计的活动：<http://www.cnitpm.com/pml/52555.html>

**信管网参考答案：D**

31、（ ）不属于 IT 服务项目经理在人员要素部署阶段应该完成的活动。

A、协助 HR 采用外部招聘和内部招聘的方式来组建服务团队

B、组织相关人员编写培训教材并完善知识体系

C、协助 HR 定期组织技术、管理、组织等方面的培训

D、根据公司业务和人员实际状况编制培训计划

**信管网解析：**

人员要素部署实施：

1. 外部招聘和内部调岗

2. 建立培训教材库及知识转移方法

人员要素部署实施：<http://www.cnitpm.com/pml/53070.html>

**信管网参考答案：D**

32、A 公司服务团队正在依据风险级别与影响范围，讨论一个服务平台语音监控工具部署上线的方式，据此推断，他们正在开展（ ）服务要素的部署实施工作。

A、人员

B、资源

C、技术

D、过程

**信管网解析：**

资源要素部署实施：知识库内容初始化；工具部署、使用手册与相关制度；备件库建立与可用性测试；服务台管理制度的初始化。

资源要素部署实施：<http://www.cnitpm.com/pml/53101.html>

**信管网参考答案：B**

33、A 公司承接了将某市税务局所有应用系统迁移到市政府新建云服务平台上的任务，服务团队与开发团队完成了知识转移并搭建了异地测试环境，制定了应急响应预案并进行了一次正式演练，编制了相关的 SOP 操作规范的技术手册，并对其进行了评审，A 公司在技术要素部署实施阶段的工作完成情况应获得的评价是：（ ）。

A、全部完成

B、未做技术手册发布

C、未部署运维工具

D、未进行数据初始化

**信管网解析：**

技术要素部署实施包括:

1. 知识转移
2. 应急响应预案的制订与演练
3. SOP 标准操作规范
4. 技术手册发布
5. 搭建测试环境

技术要素部署实施: <http://www.cnitpm.com/pm1/53195.html>

**信管网参考答案: A**

34、( ) 不属于过程要素部署实施的工作内容

- A、过程与制度的发布
- B、过程电子化管理和数据初始化
- C、知识库内容初始化
- D、体系试运行

**信管网解析:**

过程要素部署: 过程与制度发布; 过程电子化管理和数据初始化; 体系试运行。

过程要素部署: <http://www.cnitpm.com/pm1/53212.html>

**信管网参考答案: C**

35、( ) 不属于 IT 服务部署实施阶段考虑的风险和问题。

- A、IT 服务部署实施计划的完整性和条理性
- B、客户 IT 服务需求识别的完整性和条理性
- C、IT 服务部署实施交付物的可验收性
- D、与 IT 服务规划设计和 IT 服务运营的吻合性

**信管网解析:**

在 IT 服务部署实施的计划阶段, 通常来说, 可能存在的风险或问题包括: ①IT 服务部署实施计划的完整性和条理性。②IT 服务部署实施计划本身的可用性。③IT 服务部署实施交付物的可验收性。④与 IT 服务规划设计和 IT 服务运营的吻合性。

IT 服务部署实施计划阶段可能的风险与控制: <http://www.cnitpm.com/pm1/53367.html>

**信管网参考答案: B**

36、IT 服务部署实施执行阶段, 采用 ( ) 等方法可以有效控制项目变更。

- ①制定项目变更控制程序
- ②记录所有引起变更的项目问题
- ③非计划性地对项目进展进行评审
- ④评估变更对项目的影响
- ⑤对引起变更的问题进行评价并确定优先顺序
- ⑥建立变更控制委员会以控制变更批准

- A、①②④⑤⑥
- B、①②③④⑤
- C、①②③④⑥
- D、①②③④⑤⑥

**信管网解析:**

控制项目变更。关键成功因素包括:



- 必须认识到项目变更控制贯穿于整个项目的执行和监控阶段中。
- 必须制订项目变更的控制过程。
- 记录所有引起变更的项目问题。
- 对引起变更的项目问题进行评价并确定优先顺序。
- 对引起变更的项目问题进行影响分析, 包括变更什么、需要多少投入、对项目计划有什么影响、是否会造成超出容许的项目偏差, 对项目风险有什么影响等。
- 对项目变更的批准做出规定。

IT 服务署实施执行的关键成功因素: <http://www.cnitpm.com/pm1/53399.html>

**信管网参考答案: A**

37、交付物验收是部署实施验收阶段最重要的工作, 若发现交付物与计划有出入, 应该 ( )。

- A、与项目干系人进行口头沟通, 并对交付物做确认
- B、与项目干系人通过邮件沟通, 并对验收标准达成一致
- C、编制一个正式的书面声明, 并获得项目干系人签字确认
- D、编制一个正式的书面声明, 并获得客户项目经理签字确认

**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。需要说明的是, 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。

IT 服务部署实施验收阶段的活动: <http://www.cnitpm.com/pm1/53430.html>

**信管网参考答案: C**

38、在 IT 服务运营管理阶段, 人员连续性管理分为预防性活动和被动性活动, ( ) 属于被动性活动。

- ① 运维工程师小张离职后及时清理他的相关账号
- ② 每月 3 号开展内部技术交流会, 将成果转化为知识库条目
- ③ 为服务器运维工程师配备一名徒弟, 在三个月后考核徒弟技能达标情况
- ④ 因某网络工程师出国参加 3 周的培训, 与客户协商更换该网络工程师

- A、①②
- B、②③
- C、②④
- D、①④

**信管网解析:**

被动性活动是指在发生人员连续性事件时, 所采取的连续性管理措施, 包括: 岗位交接及培训、面向客户及服务团队进行人员更换说明、面向供应商及相关第三方进行接口关系变更、人员连续性安全管理。

人员储备与连续性管理的活动: <http://www.cnitpm.com/pm1/53552.html>

**信管网参考答案: D**

39、知识管理是资源要素管理的重要组成部分, 以下关于知识管理的描述, 不正确的是 ( )。

- A、知识管理应包括知识的获取、共享、保留 (归档) 和评审
- B、对知识库的知识要从时效性、安全性、一致性三方面进行全面评审
- C、知识入库时应按照分类进行保存, 知识地图也是一种好的分类方式
- D、隐性知识很难转化成显性知识, 解决方法是把知识管理融入到日常工作过程中

**信管网解析:**

知识管理流程的目标是将运维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,包括:实现知识共享,实现知识转化,避免知识流失,提高运维响应速度和质量,挖掘、分析 IT 应用信息。知识管理包括系统规划与管理师对知识的获取、共享、保留(归档)、评审。

知识管理: <http://www.cnitpm.com/pml/53764.html>

**信管网参考答案: B**

40、A 公司为某数据中心提供网络设备运维服务,开发部署了一套网络监控工具,运行过程中发现告警过多需要改进,IT 服务项目经理依据改进需求重新进行了技术研发规划,并严格按照增量预算方式进行费用管理,他做的这些工作属于( )阶段的工作内容。

- A、IT 服务规划设计的服务需求识别
- B、IT 服务部署实施的资源要素部署实施
- C、IT 服务运营管理的技术要素管理
- D、IT 服务持续改进的服务测量

**信管网解析:**

技术管理的目的是按照 IT 服务中技术工作的规律性,建立科学的管理工作程序,有计划地、合理地利用技术力量和资源,保证 SLA 高标准地完成。

在 IT 服务运营中,需要对技术研发的预算进行管理,同时对技术成果进行运行、改进等工作。

技术要素管理: <http://www.cnitpm.com/pml/53903.html>

**信管网参考答案: C**

41、在 IT 服务运营管理过程中,要对运行维护服务过程进行安全管理,以保证信息的保密性、完整性和( )。

- A、可审计性
- B、可靠性
- C、可用性
- D、可维护性

**信管网解析:**

安全管理的关键指标包括:运行维护服务过程中信息的保密性,运行维护服务过程中信息的可用性,运行维护服务过程中信息的完整性。

安全管理: <http://www.cnitpm.com/pm1/54313.html>

**信管网参考答案: C**

42、( )发生时,服务台必须启动事件升级程序。

- ①服务器宕机时长超过了服务级别协议(SLA)规定的停机时间
- ②因为无法预料的情况增加了备份失效对业务的影响
- ③受事故影响的用户数比最初预计的数量大 3 倍以上
- ④工程师反馈说短时间内无法找到服务器宕机的根本原因

- A、①②③④
- B、①②③
- C、②③④
- D、①③④

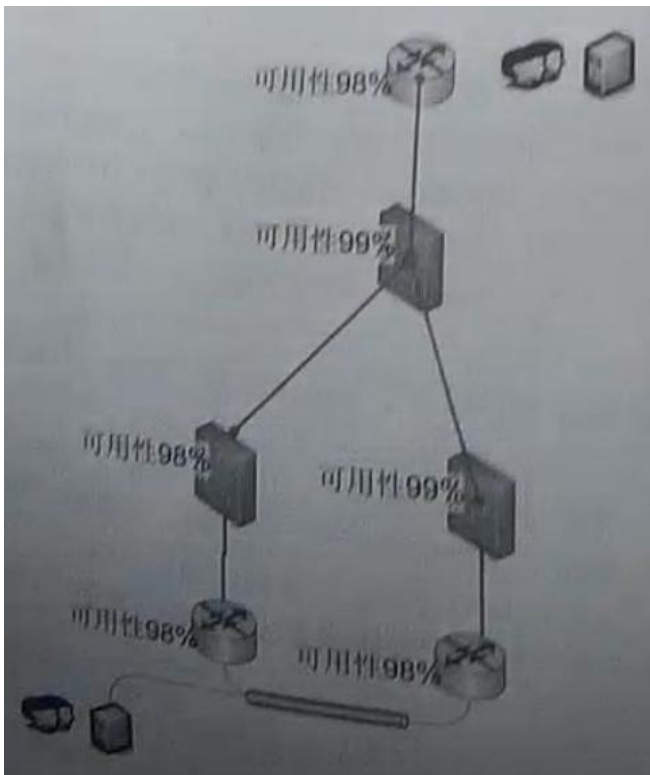
**信管网解析:**

目的:设计事件管理过程,根据服务对象的技术特性和工具配备情况设计事件发生分类和分级,设计处理各类事件的活动和顺序(应包括合理的事件升级机制),根据 SLA 的要求设计各类事件的考核指标,设计事件处理情况的定期回顾机制,通过数据分析发现服务改进机会,并为服务报告提供信息支持。该过程须确保供方具有检测事件、尽快解决事件的能力。

常见 IT 服务管理过程设计: <http://www.cnitpm.com/pm1/52863.html>

信管网参考答案: A

43、下图是某数据中心网络结构示意图, 图中网络的可用性是 ( ) ( $0.98 \times 0.99 = 0.97$ ,  $0.98 \times 0.98 = 0.96$ )。



- A、90.4%
- B、94.13%
- C、96.9%
- D、95.7%

信管网解析:

$$0.97 * (1 - (1 - 0.96) * (1 - 0.97))$$

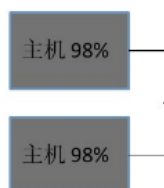
## 基础设施的整体可用性

### 串行配置 (Serial Configuration)



$$\text{可用性} = \text{主机} * \text{网络} * \text{服务器} * \text{工作站} = 89.89\%$$

### 并行配置 (Parallel configuration)



$$\text{可用性} = 1 - ((1 - 0.98) * (1 - 0.98)) = 0.996$$

信管网参考答案: C

44、服务运营过程中,对硬件设备进行监控时,监控内容不包括()。

- A、服务器电源工作情况
- B、设备软件配置变动审计
- C、储存介质空间使用情况
- D、进程状态

信管网解析:

表 6.9 硬件设备监控内容	
运行维护对象	监 控 内 容
网络及网络设备	网络设备的良好状况、整体运行状态、各项硬件资源开销状况 链路良好状况如端到端时延变化、链路端口工作稳定性、链路负载情况、部署路由策略情况下端到端选路变化、路由条目变化 管理权限用户的行为审计 设备软件配置变动审计 设备日志审计 安全事件审计
服务器	服务器整体运行情况 服务器电源工作情况 服务器 CPU 工作情况 服务器内存工作情况 服务器硬盘工作情况 服务器网络端口工作情况
存储设备	存储设备控制器工作情况 存储设备电源工作情况 存储设备数据存储空间使用情况 存储设备接口卡工作情况 存储设备读写速率情况 存储设备读写命中率情况

常见监控内容: <http://www.cnitpm.com/pm1/54450.html>

信管网参考答案: D

45、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

信管网解析:

跟踪服务资源现状和变化趋势,针对 IT 服务运维工具、服务台、知识库和备件库进行相关测量。以项目为单位,根据不同服务项目的进程需求,由系统规划与管理师周期性统计该项目的资源健康状态和使用情况。

服务资源测量: <http://www.cnitpm.com/pm1/54598.html>

信管网参考答案: A

46、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

**信管网解析:**

IT 服务部署实施可视为 IT 服务运营的规划阶段和初始化阶段, 依据客户的实际 IT 环境、组织结构与管理策略, 进一步细化、修订规划设计中的各要素 (人员、技术、资源和过程), 搭建起合理的管理框架; 在服务的起始阶段就让服务团队深刻地理解客户的实际需求, 并据此搭建起合理、有效的管理体系。

作用与收益: <http://www.cnitpm.com/pm1/53018.html>

**信管网参考答案: A**

47、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

**信管网解析:**

事件统计分析目标: 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。

服务过程测量: <http://www.cnitpm.com/pm1/54600.html>

**信管网参考答案: D**

48、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、本周期的工程师 KPI 总结
- D、客户业务需求的变化

**信管网解析:**

与客户回顾内容包括:

- (1)服务合同执行情况。
- (2)服务目标达成情况。
- (3)服务绩效 (服务级别协议)、成果。
- (4)满意度调查。
- (5)服务范围、工作量。
- (6)客户业务需求的变化。
- (7)服务中存在的问题及行动计划。
- (8)上一次会议中制订的行动计划的进展汇报。

服务回顾活动: <http://www.cnitpm.com/pm1/54931.html>

**信管网参考答案: C**

49、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

**信管网解析:**

服务改进项目的检查。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;当实施效果未能达到预期效果时,应组织相关部门进行原因分析,制订相应的整改措施或重新制订改善计划并实施。

服务改进验证: <http://www.cnitpm.com/pm1/55079.html>

**信管网参考答案: A**

50、业务关系管理包括客户关系、供应商关系、和第三方关系管理。关于业务关系管理的描述,不正确的是: ( )。

- A、客户关系管理中, 需要关注定期沟通、投诉管理、表扬管理等
- B、供应商关系管理中, 可能的风险包括多供应商配合问题、供应商组织变动或业务变更、多级分包带来的质量挑战等
- C、第三方关系管理中, 要注意建立良好的第三方协作沟通机制
- D、业务关系管理的目标是保证服务供方利益不受损失

**信管网解析:**

业务关系管理是在运维服务运营中维护稳定、共赢的业务关系。

客户关系管理: <http://www.cnitpm.com/pm1/55501.html>

**信管网参考答案: D**

51、需求调研时, 要了解客户需求的层次, 需求从浅到深, 价值逐渐增加的顺序是: ( )。

- A、表述的需求、未表明的需求、潜在的需求、令人愉悦的需求
- B、表述的需求、未表明的需求、令人愉悦的需求、潜在的需求、
- C、未表明的需求、表述的需求、令人愉悦的需求、潜在的需求
- D、潜在的需求、表述的需求、未表明的需求、令人愉悦的需求

**信管网解析:**

针对需求调研, 要了解客户需求的层次, 站在客户的立场用心倾听, 找出客户的需要和真正追求的价值:

- 表述的需求: 客户直接说出的需求。
- 真正的需求: 客户实际期望的需求。
- 未表明的需求: 客户期待的需求。
- 令人愉悦的需求: 客户期待的惊喜。
- 潜在的需求: 客户期待, 其他相关人员反馈的需求。

IT 服务营销过程的调研交流阶段: <http://www.cnitpm.com/pm1/55602.html>

**信管网参考答案: B**

52、建立 IT 服务项目预算的目的和意义不包含: ( )。

- A、便于项目资源分配, 提供责任计算框架
- B、便于形成资金使用计划, 协调资金使用活动
- C、便于改进预算编制方法, 提高预算编制准确性
- D、便于建立资金控制系统, 评估资金使用效果

**信管网解析:**

建立 IT 服务项目预算的目的及意义包括以下八方面: 便于形成资金使用计划, 便于交流资金使用规划意图, 协调资金使用活动, 便于项目资源分配, 提供责任计算框架, 费用开支授权, 建立资金控制系统, 评估资

金使用效果。

IT 服务项目预算: <http://www.cnitpm.com/pml/55631.html>

**信管网参考答案: C**

53、( ) 指标通过计算项目的净利润产出总额, 帮助了解组织的主要利润来源。

- A、项目净产出
- B、项目投资回报率
- C、项目投入产出比
- D、人均产出

**信管网解析:**

项目净产出是指项目的净利润产出总额, 净利润需要在收入的基础上扣除所有另所有开支, 包括人员开支、硬件开支、软件开支、场地开支、第三方支持开支等, 最终结余的净利润为项目净产出。对项目的净产出进行评估, 有利于了解组织的主要利润来源。

衡量项目效益的指标: <http://www.cnitpm.com/pml/55717.html>

**信管网参考答案: A**

54、外包给发包方带来的收益不包括 ( ) 。

- A、专注于主营业务
- B、效率提升
- C、成本效益
- D、团队成长

**信管网解析:**

IT 服务外包给企业带来的收益则主要表现为: 成本效益、效率提升、降低风险、专注于主营业务、管理 IT 和提升满意度。

IT 服务外包收益: <http://www.cnitpm.com/pml/55741.html>

**信管网参考答案: D**

55、服务质量特性中的可靠性包含如下子特性: 完备性、连续性、( )、有效性、可追溯性。

- A、及时性
- B、主动性
- C、稳定性
- D、可用性

**信管网解析:**

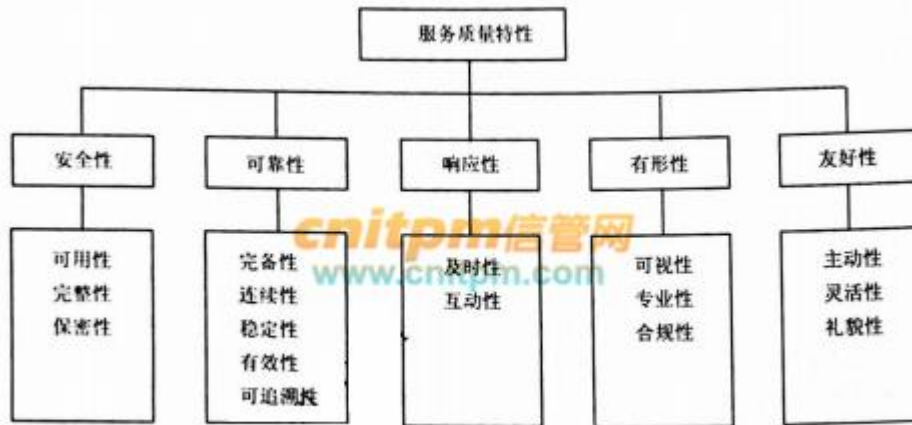


图 8.1 各类信息技术服务的评价模型

IT 服务质量评价模型: <http://www.cnitpm.com/pml/55102.html>

信管网参考答案: C

56、进行 IT 服务测量与评估时，统计服务的可用程度是为了评价 IT 服务的（ ）。

- A、安全性
- B、可靠性
- C、响应性
- D、友好性

信管网解析:

IT 服务评价指标里的可靠性包括完备性、连续性、稳定性、有效性和可追溯性，统计服务的可用程度属于连续性评价指标。

IT 服务评价指标: <http://www.cnitpm.com/pml/55114.html>

信管网参考答案: B

57、运维服务质量检查过程中，常见的检查活动不包括（ ）。

- A、满意度调查
- B、内审
- C、事件统计分析
- D、管理评审

信管网解析:

《信息技术服务质量评价指标体系》标准同时给出了运行维护服务评价指标及测量方法，对质量模型中的每个子特性给出对应的运维服务评价指标和测量方法，具体包括：指标名称、测量目的、应用的方法、公式及数据元计算、测量值解释、数据类型和测量输入。一个子特性对应一到多个评价指标，标准中共提出 32 个运维服务质量评价指标。

IT 服务质量评价模型: <http://www.cnitpm.com/pml/55102.html>

信管网参考答案: C

58、识别风险后需要采用信息收集技术，常见的手段包括（ ）。

- A、头脑风暴法、德尔菲法、访谈法、SWOT
- B、头脑风暴法、德尔菲法、访谈法、PDCA
- C、头脑风暴法、奥卡姆剃刀法、访谈法、SWOT

D、头脑风暴法、德尔菲法、文档评审法、SWOT

**信管网解析:**

信息收集技术。

- 头脑风暴法: 成员产生对风险的想法, 并在会议上公布这些风险来源, 让大家一起参与检查, 然后根据风险类别进行风险分类。这样风险定义就清晰化了。
- 德尔菲法: 使用问卷征求重要风险方面的意见, 将意见结果反馈给每位专家, 重复此过程几个回合, 即可在主要的风险上达成一致意见。
- 访谈法: 通过访谈资深系统规划与管理师相关领域的专家进行风险识别。访谈对象依据他们的经验、服务的信息, 以及他们所发现的其他有用供方, 对风险进行识别。
- 优劣势分析法 (Strengths Weaknesses Opportunities Threats, SWOT): 从每个方面对进行检查, 扩大考虑风险的范围。

风险识别: <http://www.cnitpm.com/pml/55299.html>

**信管网参考答案: A**

59、识别风险后, 对负面威胁类风险的处置应对策略不包含: ( )。

- A、避免: 修改计划以消除相应的威胁、隔离目标免受影响、放宽目标等
- B、转移: 把威胁的不利影响以及风险应对的责任转移到第三方
- C、减轻: 通过降低风险的概率和影响程度, 使之达到一个可接受的范围
- D、消除: 利用技术和管理手段, 确保该风险不会发生

**信管网解析:**

负面风险应对策略。

- 避免: 修改计划以消除相应的威胁、隔离目标免受影响、放宽目标等。
- 转移: 风险转移是指把威胁的不利影响以及风险应对的责任转移到第三方的做法。
- 减轻: 即通过降低风险的概率和影响程度, 使之达到一个可接受的范围。

风险处置计划: <http://www.cnitpm.com/pml/55372.html>

**信管网参考答案: D**

60、在风险跟踪工作中, 关于风险清单的描述, 正确的是 ( )。

- A、风险清单指明了服务在任何时候面临的最大风险, 风险管理负责人应经常维护这张清单, 直到服务结束前对其不断更新
- B、风险清单指明了服务在任何时候面临的所有风险, 风险管理负责人应该常维护这张清单, 直到服务结束前对其不断更新
- C、风险清单指明了服务在任何时候面临的最大风险, 项目管理负责人应该常维护这张清单, 直到服务结束前对其不断更新
- D、风险清单指明了服务在任何时候面临的所有风险, 项目管理负责人应该常维护这张清单, 直到服务结束前对其不断更新

**信管网解析:**

风险清单是一种主要的风险管理工具, 指明了服务在任何时候面临的最大风险。风险管理负责人应经常维护这张清单, 直到结束前不断更新这张清单, 并给这些风险排列优先顺序, 更新风险解决情况, 对这些风险的严重程度的变化保持警惕。

风险跟踪: <http://www.cnitpm.com/pml/55474.html>

**信管网参考答案: A**

61、关于 IT 服务团队特征的描述, 不正确的是 ( )。

- A、为了提高服务的质量,使用开发专用工具,包含 IT 服务管理工具,监控工具等
- B、工作具有周期性和重复性的特征,注重流程化与规范化
- C、通过 IT 技术为客户提供服务,从而实现自身的价值
- D、专注于提高专业技术水平,能够及时响应问题及解决问题

**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) 工作具有周期性和复杂性的特征,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。

团队建设与管理及 IT 服务团队的特征: <http://www.cnitpm.com/pml/55767.html>

**信管网参考答案: D**

62、IT 服务团队的建设周期中,梯队建设的工作适合在 ( ) 阶段开展。

- A、组建期 (Forming)
- B、风暴期 (Storming)
- C、规范期 (Norming)
- D、表现期 (Performing)

**信管网解析:**

表现期:自我管理、授权工作、追求卓越、梯队建设。



服务团队建设周期: <http://www.cnitpm.com/pml/56061.html>

**信管网参考答案: D**

63、团队激励的特点是让大家集体参与、共同感受、实时感觉这个团队的存在,为自己身为这个团队的一员而感到骄傲和自豪,关于团队激励措施的描述。不正确的是 ( )。

- A、高层表扬、高层领导经验分享
- B、团队奖金、屏蔽投诉
- C、团队奖金、部门负责人专业知识分享
- D、高层表扬、团队活动

**信管网解析:**

常用的团队激励措施有:高层表扬;团队奖金;请高层领导做经验分享;请与 IT 服务相关的部门负责人分



享专业知识;请业绩优秀的员工做经验分享;不定期开展团队活动。

激励管理: <http://www.cnitpm.com/pm1/56413.html>

**信管网参考答案: B**

64、标准的种类繁多,按照标准的适用范围可以将标准划分为国际标准,国家标准、行业标准等,其中标准号以字母“SJ/T”为首的标准属于( )。

- A、国际标准
- B、国家标准
- C、行业标准
- D、地方标准

**信管网解析:**

行业标准(Branch Standard)。行业标准是指在国家的某个行业通过并公开发布的标准。

对我国而言,行业标准是对没有国家标准而又需要在全国某个行业范围内统一的技术要求所制定的标准。

行业标准的发布部门须由国务院标准化行政主管部门审查确定。凡批准可以发布行业标准的行业,由国务院标准化行政主管部门公布行业标准代号、行业标准的归口部门技其所管理的行业标准范围。

标准的分类: <http://www.cnitpm.com/pm1/56623.html>

**信管网参考答案: C**

65、国家标准制定程序将标准的制定划分了若干的阶段和流程,( )符合标准制定流程。

- A、预阶段、立项阶段、起草阶段、征求意见阶段、审查阶段、批准阶段、出版阶段、复审阶段、废止阶段
- B、预阶段、立项阶段、起草阶段、审查阶段、征求意见阶段、批准阶段、出版阶段、复审阶段、废止阶段
- C、预阶段、立项阶段、起草阶段、审查阶段、征求意见阶段、复审阶段、出版阶段、废止阶段
- D、预阶段、立项阶段、起草阶段、征求意见阶段、审查阶段、复审阶段、出版阶段、废止阶段

**信管网解析:**

国家标准的制定有一套正常程序,分为预阶段、立项阶段、起草阶段、征求意见阶段、审查阶段、批准阶段、出版阶段、复审阶段以及废止阶段。

国家标准制定阶段和流程: <http://www.cnitpm.com/pm1/56658.html>

**信管网参考答案: A**

66、ITIL(InformationTechnologyInfrastructureLibrary)从复杂的 IT 管理活动中梳理出各组织所共有的最佳实践,将 IT 服务划分了如下 5 个阶段: ( )。

- A、服务规划、服务设计、服务转换、服务运营和持续改进
- B、服务规划、服务设计、服务转换、服务流程和持续改进
- C、服务战略、服务设计、服务转换、服务运营和持续改进
- D、服务战略、服务设计、服务转换、服务流程和持续改进

**信管网解析:**

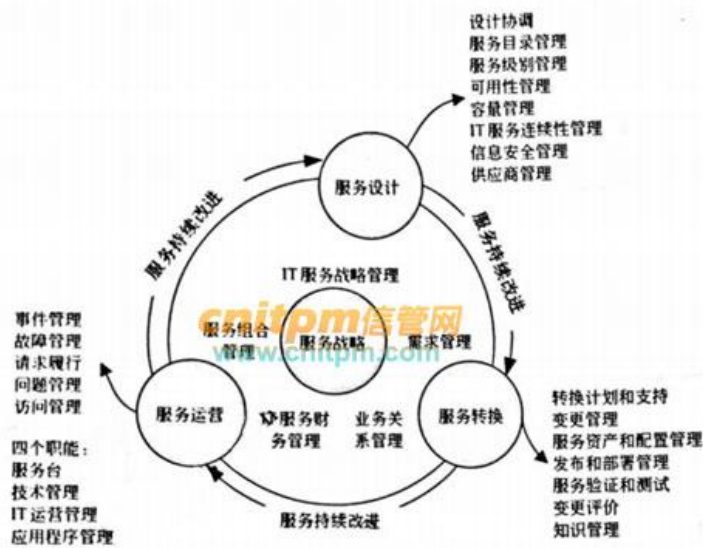


图 11.7 ITIL 2011 框架图

ITIL: <http://www.cnitpm.com/pml/56855.html>

信管网参考答案: C

67、ISO/IEC 2000 系列标准对于企业或组织的 IT 服务管理有重要的指导作用，采用了集成化的过程方法，其中不包（）过程。

- A. 服务需求管理
- B. 服务级别管理
- C. 信息安全管理
- D. 服务的预算与核算

信管网解析:



图 11.2 ISO/IEC20000 原理图

ISO/IEC20000 系列标准: <http://www.cnitpm.com/pml/56701.html>

信管网参考答案: A

68、ITSS(Information Taechnology Service Standards)是一套成体系和综合配套的信息技术服务标准库，包括了 IT 服务全生命周期阶段应遵循的标准。关于 ITSS 体系框架 4.0 的分类，正确的是：( )

- A、基础标准、服务评价标准、服务业务标准、服务外包标准、服务安全标准、服务对像特征和行业应用标准
- B、基础标准、服务评价标准、服务业务标准、服务外包标准、服务安全标准、标准模式标准和行业应用标准
- C、基础标准、服务管控标准、服务业务标准、服务外包标准、服务安全标准、标准模式标准和行业应用标准
- D、基础标准、服务管控标准、服务业务标准、服务外包标准、服务安全标准、服务对像特征和行业应用标准

信管网解析：



图 11.9 ITSS 标准体系 4.0

ITSS 标准体系：<http://www.cnitpm.com/pml/56942.html>

信管网参考答案：D

69、ITSS 运行维护系列标准从服务对象、服务过程和服务能力等方面提出了规范性要求。其中 ( ) 标准为运行维护服务组织提供了一个运行维护服务能力模型，通过策划、实施、检查和改进来帮助组织实施运行维护服务能力的持续提升。

- A、《信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求》
- B、《信息技术服务 分类与代码》
- C、《信息技术服务 运行维护 第 2 部分：交付规范》
- D、《信息技术服务 运行维护 第 3 部分：应急响应规范》

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。运维服务组织通过改进服务能力管理水平,达到基本级和拓展级要求,表明该组织的运维服务能力管理已达到基础成熟度水平。运维服务能力成熟度的改进(协同)级和提升(量化)级,模型以 GB/T 28827.1-2012《信息技术服务 运行维护 第1部分:通用要求》为基础并融合运维系列标准扩展了能力管理要素。

ITSS 运维能力成熟度模型: <http://www.cnitpm.com/pm1/57365.html>

**信管网参考答案: A**

70、依据《中华人民共和国招标投标法》,以下描述不正确的是 ( )

- A、依法必须进行招标的项目,其招标活动不受地区或部门的限制
- B、为保证招标工作的公正性,招标人需委托代理机构,不得自行办理招标事宜
- C、任何单位和个人不得以任何方式为招标人指定招标代理机构
- D、招标代理机构与行政机关和国家机关不得存在隶属关系

**信管网解析:**

《招标投标法》第六条 依法必须进行招标的项目,其招标投标活动不受地区或者部门的限制。任何单位和个人不得违法限制或者排斥本地区、本系统以外的法人或者其他组织参加投标,不得以任何方式非法干涉招标投标活动。

第十二条 招标人有权自行选择招标代理机构,委托其办理招标事宜。任何单位和个人不得以任何方式为招标人指定招标代理机构。

第十四条 从事工程建设项目招标代理业务的招标代理机构,其资格由国务院或者省、自治区、直辖市人民政府的建设行政主管部门认定。具体办法由国务院建设行政主管部门会同国务院有关部门制定。从事其他招标代理业务的招标代理机构,其资格认定的主管部门由国务院规定。

招标代理机构与行政机关和其他国家机关不得存在隶属关系或者其他利益关系。

常用的法律法规: <http://www.cnitpm.com/pm1/57749.html>

**信管网参考答案: B**

71、( ) is a discipline within the information technology and information systems domain and is concerned with making the planning process for information technology investments and decision-making a quicker, more flexible, and more thoroughly aligned process.

- A、Information technology planning
- B、Service monitor management
- C、Service design
- D、Information technology audit

**信管网解析:**

( )是信息技术和信息系统领域的一门学科,它涉及使信息技术投资和决策的规划过程更快、更灵活和更彻底地统一。

- A、信息技术规划
- B、服务监控管理
- C、服务设计
- D、信息技术审计

**信管网参考答案: A**

72、IT Service Design (SD) provides good—practice guidance on the design of IT services, processes, and other aspects of service management effort . ( ) does not belong to the main activities of service design process.

- A、Service catalogue design
- B、Release and deployment management
- C、Service cost assessment
- D、Service level design

**信管网解析:**

IT 服务设计 (SD) 提供关于 IT 服务、流程和服务管理工作的其他方面的设计的良好实践指导。

- A、服务目录设计
- B、发布和部署管理
- C、服务成本评估
- D、服务水平设计

**信管网参考答案: B**

73、Change management would typically be composed of the raising and recording of changes, assessing the impact, cost, benefit and risk of proposed changes, developing business justification and obtaining approval, managing and coording change implementation, monitoring and reporting on implementation, reviewing and closing ( ) .

- A、change reason
- B、change model
- C、remediation plan
- D、change requests

**信管网解析:**

变更管理通常由变更的提出和记录、评估提议变更的影响、成本、效益和风险、开发业务理由和获得批准、管理和协调变更实施、监测和报告实施组成, 审查和关闭 ( )。

- A、变化原因
- b、变化模型
- C、修复计划
- D、更改请求

**信管网参考答案: D**

74、A service level agreement is an agreement between two or more parties, where one is the customer and the others are ( ) .

- A、service brokers
- B、service providers
- C、service auditors
- D、key customers

**信管网解析:**

服务水平协议是两个或多个当事人之间的协议, 其中一个是客户, 另一个是 ( )。

- A、服务经纪人
- B、服务提供商
- C、服务审计员
- D、重点客户

**信管网参考答案: B**

75、PDCA (Deming cycle) is an iterative four—step management method used in continual improment of



processes and products. During the ( ) phase, the data and results gathered from the do phase are evaluated. Data is compared to the expected outcomes to see any similarities and differences.

- A、 plan
- B、 do
- C、 check
- D、 act

**信管网解析:**

PDCA(Deming.)是一种用于连续改进工艺和产品的迭代四步管理方法,在()阶段,对从执行阶段收集的数据和结果进行评估,将数据与预期结果进行比较,以发现任何相似性和差异。

- A、规划
- B、实施
- C、检查
- D、处置

质量管理常见理论方法: <http://www.cnitpm.com/pm1/51032.html>

**信管网参考答案: C**