
第八章 监督管理

(模拟题)

- 1、关于服务质量特性中的安全性，不包括（ ）
- A、可用性 B、完整性 C、保密性 D、完备性
- 2、信息技术服务质量评价分为确定需求、（ ）、实施评价以及评价结果分析 4 个步骤。
- A、指标选型 B、制定计划 C、质量保证 D、技术评审
- 3、关于完备性的说法错误的是（ ）
- A、完备性是指服务项实现的完整度
- B、完备性的测量目的是按照服务协议，服务项实现的完整程度
- C、完备性的应用的方法是服务协议约定的服务项实现程度的完整度评价
- D、完备性的计算公式为 $X=1-A/B$ （A 为实际达成的服务项数，B 为符合服务协议中约定的服务项数）
- 4、风险监控的方法不包括（ ）
- A、风险再评估 B、风险审计 C、预留管理 D、德尔非技术
- 5、下列不属于风险识别活动输出的是（ ）。
- A 风险记录 B 更新的管理计划 C 已识别的风险列表 D 监视表
- 6、为确保应急保障工作的及时开展，系统规划与管理师分别从两个渠道对核心备件进行采购，尽量避免到货延期对运维工作产生的影响。上述作为属于风险处置的（ ）方法。
- A 减轻 B 避免 C 转移 D 分享

7、服务过程中信息是否发生非授权篡改、破坏和转移是（ ）的测量目的。

A 保密性 B 安全性 C 有形性 D 响应性

8、风险管理计划的内容不包括（ ）

A、角色 B、预算 C、跟踪 D、事业环境因素

9、IT 运维服务质量的评价来自于 IT 服务供方、IT 服务需方和第三方的需要，由于 IT 运维服务的无性系、不可分离性、差异性等特点，国标《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。其中，安全性是五类特性中的重要一项，下列（ ）不属于安全评价指标。

A.完整性 B.可用性 C.可测试性 D.保密性

10、常见的运维质量实施和检查活动包括（ ）。

①内审 ②管理评审 ③进行满意度调查 ④质量文化培训。

A.①②③ B.①③④ C.②③④ D.①②③④

11、IT 服务风险管理中，对风险的识别是很重要的一项工作。识别方法中，通常采用文档审查、信息收集技术、检查表、分析假设和图解技术。下面（ ）选项不属于信息采集技术。

A.德尔菲法 B.访谈法 C.头脑风暴法 D.因果分析图法

12、IT 服务风险管理中，风险的监控是指跟踪已识别的危险，检测残余风险和识别新的风险，保证风险计划的执行，并评价这些计划对减轻风险的有效性。风险监控是整个生命周期中一个持续进行的过程。下面（ ）不是风险监控的基本方法。

A.风险评估 B.技术指标分析 C.技术的绩效评估 D.差异和趋势分析

13、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

14、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

15、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

16、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

17、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

18、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

19、下面不属于服务质量管理特性有效性评价指标的是（ ）

- A. 接通率
- B. 服务报告提交率
- C. 及时响应率
- D. 首问解决率

20、下面关于服务质量管理特性及时性评价的说法不正确的是（ ）

- A. 及时响应率是及时性的评价指标之一
- B. 及时解决率是及时性的评价指标之一
- C. 及时响应率的公式计算是 $1 - A/B$

A=响应时间不符合服务协议要求 的服务请求数量 B=总的服务请求 数量

- D. 及时解决率的公式是 $X = A/B$

A=解决时间不符合服务协议要求的服务请求数量 B=总的服务请求 数量

21、下列不属于定量风险分析的输出的是（ ）。

- A. 实现成本和进度目标的可能性
- B. 已量化风险的优先级列表
- C. 已经过更新的风险记录
- D. 定量风险分析结果中的趋势

22、信息安全管理能带来的收益如下：保证信息资产的安全，降低安全风险，（ 提高 IT 服务质量。

- A. 保证 IT 服务信息的完整性
- B. 保证 IT 服务业务的可用性
- C. 保证 IT 服务业务的可靠性
- D. 保证 IT 服务业务的连续性

23. 风险识别的主要内容不包括（ ）

- A. 识别并确定 IT 服务的潜在风险
- B. 识别 IT 服务风险可能影响的范围

C. 识别引起风险的主要因素

D. 识别 IT 服务风险可能引起的后果

阿诺qq:2308432310

参考答案

1、【答案】D

【解析】本题考察的是服务质量特性的内容，建议掌握。

完备性是可靠性的内容之一

2、【答案】A

【解析】本题考察的是服务质量评价的内容，建议掌握。

信息技术服务质量评价分为确定需求、指标选型、实施评价以及评价结果分析 4 个步骤。

3、【答案】D

【解析】本题考察的是完备性的相关知识，建议掌握。

完备性的计算公式为 $X=A/B$ （A 为实际达成的服务项数，B 为符合服务协议中约定的服务项数）

4、【答案】D

【解析】本题考察的是风险监控的内容，建议掌握。

德尔非技术是做风险识别的。

5、【答案】D

【解析】本题考察的是风险识别的内容，建议掌握。

选项 D “监视表”是风险定性分析的输出内容。

6、【答案】A

【解析】本题考察的是风险处置的内容，建议掌握。

风险处置的方法分为负面风险应对和机遇应对，到货延期对运维工作产生的影响属于负面风险应对，负面风险应对包括风险避免、风险转移和风险减轻三种。系统规划与管理师通过双渠道采购的方式，并没有消除对应的威胁或者风险，而是降低发生延期风险的概率，因此与风险减轻的概念相一致，故本题正确答案选 A。

7、【答案】B

【解析】本题考察的是评价指标的内容，建议掌握。

题干中“服务过程中信息是否发生非授权篡改、破坏和转移”是完整性评价指标的目标，完整性同可用性、保密性一起是安全性的子特性。

8、【答案】D

【解析】本题考察的是风险管理计划的内容，建议掌握。

风险管理计划的内容：

- (1) 方法：IT 服务中实施风险管理的办法和使用的工具等。
- (2) 角色与职责：定义 IT 服务风险管理团队的成员，并且为这些成员分配具体任务与职责。
- (3) 预算：分配资源并估计成本。
- (4) 制订时间表：定义在 IT 服务整个生命周期中风险管理过程的执行时间进度计划。
- (5) 风险类别：事先准备的常用风险类别，用一个简单的列表标识 IT 服务不同方面的风险。
- (6) 风险概率：定义一个根据风险类别确定风险概率的客观标准。
- (7) 风险影响力：反映的是风险影响的严重程度。
- (8) 概率及影响矩阵：根据风险对目标的影响程度，用一种查询表格即影响矩阵对风险排序。根据风险概率和影响程度的组合，决定该风险的高、中、低程度。
- (9) 报告的格式：如何对风险管理过程的结果进行归档、分析及沟通。
- (10) 跟踪：记录风险行为的方方面面，并将这些内容进行归档。

9、【答案】C

【解析】考查的是安全评价指标的相关知识，需要掌握

安全评价指标有可用性、完整性和保密性。P220

10、【答案】D

【解析】考查的是运维质量实施和检查活动的知识，需要掌握

常见的运维质量实施和检查活动包括：内审、管理评审、进行满意度调查、质量文化培训、日常检查及运维各项目质量保证工作实施，见 P233

11、【答案】D

【解析】考查的是风险识别信息采集的相关知识，需要掌握

信息采集技术有头脑风暴法、德尔非法、访谈法、SWOT 法，因果分析图法属于图解技术。

12、【答案】B

【解析】考查的是风险监控的相关知识，需要掌握

风险监控的方法有风险评估、风险审计和定期的风险评审、差异和趋势分析、技术的绩效评估和预留管理。

13、【答案】C

【解析】可靠性特性包括的子特性有：完备性、连续性、稳定性、有效性、可追溯性等

14、【答案】A

【解析】完全性特性包括的子特性有：可用性、完整性、保密性

15、【答案】C

【解析】运维服务质量检查活动：进行满意度调查，运维各项目质量保证工作实施；内审；管理评审；日常检查；质量文化培训

16、【答案】A

【解析】可用于风险识别的信息收集技术包括：头脑风暴法、德尔菲法、访谈法、优劣势分析法（SWOT）

17、【答案】D

【解析】对负面风险应对策略：

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

18、【答案】A

【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^时候面临的^{最大}风险。风险管理负责人应该经常维护这张清单，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。

19、【答案】C

【解析】

20、【答案】D

【解析】

21、【答案】C

【解析】

22、【答案】D

【解析】

23、【答案】B

【解析】