

第十一章 标准化知识与 IT 服务相关标准

（模拟题）

- 1、某企业的邮件服务器经常宕机，按照 IT 服务管理要求，为彻底解决该问题应启动（ ）流程。
- A. 事件管理 B. 问题管理 C. 发布管理 D. 变更管理
- 2、一般来说，以下不包含在服务级别协议中的是（ ）。
- A. 服务需求方要求 7×24 小时的服务 B. 服务响应时间不能超过 30 分钟
C. 发生一起超时事件罚款 300 元 D. 明确提供服务人员的类别
- 3、信息技术服务业态有：技术咨询服务、设计开发服务、信息系统服务、数据处理和运维服务等，其管理核心可用 4 个要素来描述。按照 ITSS 定义，信息技术服务的 4 个核心要素是（ ）。
- A、人员、过程、工具、技术 B、人员、资源、技术、过程
C、供应商、工具、过程、技术 D、供应商、服务人员、流程、工具
- 4、ITSS 规定了 IT 服务生命周期由 5 个阶段组成。“定期评审 IT 服务满足业务运营的情况，以及 IT 服务本身存在的缺陷”是在（ ）阶段的工作内容。
- A. 部署实施 B. 服务运营 C. 持续改进 D. 监督管理
- 5、如果按生命周期来划分 ITSS，那么《IT 服务 服务管理 第 2 部分：实施指南》属于哪一周期的？（ ）
- A. 规划设计 B. 部署实施 C. 服务运营和持续改进 D. 监督管理
- 6、IT 服务的组成要素：包括人员、流程、技术和（ ）。
- A. 资源 B. 管理方法 C. 流程 D. 服务标准
- 7、根据 GB/T29264-2012《信息技术服务分类与代码》规定，信息技术服务包括：信息技术

咨询；（ ）；信息系统集成实施服务；运行维护；数据处理和存储；运营服务；数字内容服务；数字内容服务；呼叫服务等其它信息技术服务。

- A. 设计与开发 B. 信息工程监理 C. 测试评估 D. 信息系统设计

8、事件管理是信息系统运维中的一项重要内容，其主要职能是（ ）。

- A. 类似于系统日志，用于发现系统问题
B. 发现并处理系统中存在的各种问题
C. 管理信息系统中的事件反映
D. 迅速恢复系统的正常功能

9、《信息技术服务 运行维护 第3部分：应急响应规范》GB/T28827.3-2012 规定了运维服务中应急响应的四个环节：应急准备、检测与预警、（ ）总结改进。

- A. 风险规避 B. 应急处置 C. 紧急处理 D. 风险接受

10、依据 GB/T29264-2012《信息技术服务 分类与代码》中所定义的信息技术服务的分类，面向计算机网络设备的运维服务应属于（ ）。

- A. 基础环境运维 B. 硬件运维 C. 安全运维 D. 其他运维

11、制定标准的重要基础是在一定范围内充分反映各相关方面的利益，并对不同意见进行协调与协商，从而取得一致。对我国而言，由国务院标准化行政主管部门组织制定，并对国民经济和技术发展有重大意义，只要在全国范围内统一的标准是（ ）。

- A. 行业标准 B. 国际标准 C. 国家标准 D. 企业标准

12、ITSS（Information Technology Service Standards）是一套成体系和综合配套的信息技术服务标准库，全

面规范了信息技术服务产品及其组成要素，用于指导实施标准化和可信赖的信息技术服务。

该体系的组成要素包

括（ ）。

- A. 人员、过程、工具、资源 B. 人员、过程、管理、资源
C. 人员、过程、技术、资源 D. 人员、过程、组织、资源

13、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

14、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

15、ITIL（Information Technology Infrastructure Library）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

16、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

17、ITSS（Information Technology 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

18、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》

19、标准提供了一个 IT 治理的框架，以协助组织高层管理者理解并履行他们对于其组织 IT 使用的既定职责，实现 IT 治理的有效性、可用性及效率

A. ISO/IEC 27001

B. ISO/IEC 38500:2008

C. ISO/IEC 20000

D. ISO 22301

20、以下关于《信息技术服务运行维护第 2 部分：交付规范》标准主要内容说法不正确的是（ ）

A. 交付管理，供需双方通过对服务交付的策划、实施、检查和改进以保障服务级别协议的

达成

B. 交付内容，供方根据服务级别协议要求，向需方提供的例行操作服务、响应支持服务、优化改善服务和咨

C. 询评估服务。

D. 交付方式，供方根据服务级别协议要求，采用现场支持和远程支持方式向需方提供服务

D. 交付成果，供方根据服务级别协议要求，向需方提供的有形的交付成果

21、下列不属于《信息技术服务从业人员能力规范》SJ/T11623-2016 该标准依据信息技术服务行业发展的要求，将信息技术服务从业人员能力是（ ）

A. 知识 B. 技能

C. 素质 D. 经验

参考答案

1、【答案】B

【解析】本题考察的是问题管理和事件管理的区别，建议掌握。

事件管理负责记录、归类和安排专家处理事故并监督整个处理过程直至事故得到解决和终止。

问题管理是指通过调查和分析 IT 基础架构的薄弱环节、查明事故产生的潜在原因，制定解决事故的方案和防止事故再次发生，将由于问题和事故对业务产生的负面影响减小到最低。

与事故管理强调事故恢复的速度不同，问题管理强调的是找出事故产生的根源，从而制定恰当的解决方案或防止其再次发生的预防措施。发布管理是对经过测试后导入实际应用的新增或修改后的配置项进行分发和宣传的管理流程。变更管理是指为在最短的中断时间内完成基础架构或服务的某一方面的变更而对其进行控制的服务管理流程。

2、【答案】C

【解析】本题考察的是服务级别协议内容，建议掌握。

服务级别协议是指提供服务的企业与客户之间就服务的品质、水准、性能等方面所达成的双方共同认可的协议或契约。

典型的服务级别协议的内容：

- 1) 与各方对所提供服务及协议有效期限的规定；
- 2) 服务提供期间的时间规定，包括测试、维护和升级；
- 3) 对用户数量、地点以及/或提供的相应硬件的服务的规定；
- 4) 对故障报告流程的说明；
- 5) 对变更请求流程的说明；
- 6) 对服务级别目标的规定；
- 7) 与服务相关的收费规定；
- 8) 用户责任的规定；
- 9) 对解决与服务相关的不同意见的流程说明。

而“C. 发生一起超时事件罚款 300 元”属于服务合同违约的处罚条款。

3、【答案】B

【解析】本题考察的知识点为信息技术服务的要素。

组成要素包括人员 people、流程 process、技术 technology 和资源 resource, 简称 PPTR

4、【答案】C

【解析】本题考察的是 IT 服务生命周期。

IT 服务生命周期由 5 个阶段组成：（1）规划设计：从客户业务战略出发，以需求为中项，参照 ITSS 对 IT 服务进行全面系统的战略规划和设计，为 IT 服务的部署实施做好准备，以确保提供满足客户需求的 IT 服务；（2）部署实施：在规划设计基础上，依据 ITSS 建立管理体系、部署专用工具及服务解决方案；（3）服务运营：根据服务部署情况，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 服务运营融合；（4）持续改进：根据服务运营的实际情况，定期评审 IT 服务满足业务运营的情况，以及 IT 服务本身存在的缺陷，提出改进策略和方案，并对 IT 服务进行重新规划和部署实施，以提高 IT 服务质量；（5）监督管理：本阶段主要依据 ITSS 对 IT 服务质量进行评价，并对服务供方的服务过程、交付结果实施监督和绩效评估。

5、【答案】C

【解析】本题考察的是 IT 服务生命周期

IT 服务生命周期由规划设计 (Pianning&Design)、部署实施 (Implementing)、服务运营 (Opera, tion)、持续改进 (Improvemenit) 和监督管理 (Supervision) 5 个阶段组成，简称 PIOIS。其中：（1）规划设计：从客户业务战略出发，以需求为中心，参照 ITSS 对 IT 服务进行全面系统的战略规划和设计，为 IT 服务的部署实施做好准备，以确保提供满足客户需求的 IT 服务；（2）部署实施：在规划设计基础上，依据 ITSS 建立管理体系、部署专用工具及服务解决方案；（3）服务运营：根据服务部署情况，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 服务运营融合；（4）持续改进：根据服务运营的实际情况，定期评审 IT 服务满足业务运营的情况，以及 IT 服务本身存在的缺陷，提出改进策略和方案，并对 IT 服务进行重新规划和部署实施，以提高 IT 服务质量；（5）监督管理：本阶段主要依据 ITSS 对 IT 服务服务质量进行评价，并列服务供方的服务过程、交付结果实施监督和绩效评估。

部署实施：在规划设计基础上，依据 ITSS 建立管理体系、部署专用工具及服务解决方案；如果按生命周期来划分 ITSS，那么《IT 服务 服务管理 第 2 部分：实施指南》属于服务运营和持续改进这个周期。

6、【答案】A

【解析】本题考察的是 IT 技术的核心要素

按照 ITSS 定义,信息技术服务的 4 个核心要素是人员 people、流程 process、技术 technology 和资源 resource, 简称 PPTR。

7、【答案】A

【解析】本题考察的是信息技术服务的内容

根据 GB/T29264-2012《信息技术服务分类与代码》规定,信息技术服务包括:信息技术咨询服务、设计与开发服务、信息系统集成实施服务、运行维护服务、数据处理和存储服务、运营服务、数字内容服务、呼叫服务及其它信息技术服务。

8、【答案】D

【解析】本题考察的是事件管理的内容

问题管理的目标是:通过对服务事件原因的主动式识别、分析和管理,直至问题关闭,以使对业务的破坏最小化。事件管理的目标是:尽快恢复协商一致的服务或响应服务请求。

9、【答案】B

【解析】本题考察的是运行维护服务应急响应过程规划的内容

运行维护服务应急响应过程规划分为四个主要阶段:应急准备、监测与预警、应急处置、和总结改进。

10、【答案】B

【解析】本题考察的是运维的内容

如下表所示,网络设备的运维属于硬件运维。

基础环境运维服务	对保证信息系统正常运行所必需的电力、空调、消防、安防等基础环境的运维。包括:机房电力、消防、安防等系统的例行检查及状态监控、响应支持、故障处理、性能优化等服务。
硬件运维服务	对硬件设备(网络、主机、存储、桌面设备以及其他相关设备等)

	及其附带软件的例行检查及状态监控、响应支持、故障处理、性能优化等服务。
安全运维服务	对信息系统提供的安全巡检、安全加固、脆弱性检查、渗透性测试、安全风险评估、应急保障服务。
其他运行维护服务	数据迁移服务、应用迁移服务、机房或设备搬迁服务以及其他等。

11、【答案】C

【解析】考查的是标准的相关知识，需要掌握常识题，在全国范围内用的是国家标准。

12、【答案】C

【解析】考查的是 ITSS 的相关知识，需要掌握送分题，必须掌握

13、【答案】C

【解析】试题分析国际标准以 GB 开头，地方标准以 DB 开头，SJ 开头是电子行业的标准

14、【答案】A

【解析】国家标准的制定有一套正常的程序，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

15、【答案】C

【解析】试题分析 ITIL5 个阶段：服务战略、服务设计、服务转换、服务运营、持续服务改进

16、【答案】A

【解析】ISO/IEC20000:容量管理、服务级别管理、信息安全管理、服务连续性和可用性管理、服务报告、服务的预算与核算

17、【答案】D

【解析】ITSS 体现框架的内容：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；服务对象特征；行业应用标准

18、【答案】A

【解析】 GB/T28827.1-2012

《信息技术服务运行维护第 1 部分：通用要求》为运行维护服务组织提供了一个运行维护服务能力模型，规定了运行维护服务组织在人员、资源、技术和过程方面应具备的条件和能力，在运行维护服务提供过程中，供方通过策划、实施、检查和改进实现运行维护服务能力的持续提升

19、【答案】B

【解析】 无 记住这些标准都是做什么的

20、【答案】D

【解析】

21、【答案】C

【解析】