

# 2021年5月系统规划与管理师模拟题上午（二）

## 一、单选题 (本大题共75个小题，总75分)

### 1/[单选题](1分)

信息传输模型包含信源、信宿、信道、编码器和译码器以及噪声。其中，以下（1）属于信息传输模型中的信道。

- ☐ (A) 干扰
- ☐ (B) 数模转换器
- ☒ (C) TCP/IP网络
- ☐ (D) 调制器

× 正确答案: C 你的答案: D

### 2/[单选题](1分)

以下国家信息化体系要素中的（2）属于信息化的物质基础。

- ☐ (A) 信息技术应用
- ☐ (B) 信息网络
- ☐ (C) 信息资源
- ☒ (D) 信息技术和产业

× 正确答案: D 你的答案: 未作答

### 3/[单选题](1分)

智慧城市、互联网金融属于信息化的（3）层次。

- ☐ (A) 产业信息化
- ☒ (B) 社会生活信息化
- ☐ (C) 国民经济信息化
- ☐ (D) 产品信息化

× 正确答案: B 你的答案: 未作答

### 4/[单选题](1分)

电子商务的基础设施有4个，其中（4）负责提供传播信息的工具和方式，包括电子邮件系统，在线交流系统，基于HTTP或HTTPS的信息传输系统，流媒体播放系统等。

- ☒ (A) 报文和信息传播的基础设施
- ☐ (B) 商业服务的基础设施
- ☐ (C) 网络基础设施
- ☐ (D) 多媒体内容和网络出版的基础设施

× 正确答案: A 你的答案: 未作答

## 5/[单选题](1分)

以下关于敏捷开发的叙述中，错误的是（5）。

- ☒ (A) 敏捷型开发方法是一种面向过程的开发方法。
- ☐ (B) 极限编程是著名的敏捷开发方法。
- ☐ (C) 敏捷开发具有快速迭代，及早测试，少文档、多沟通的特点。
- ☐ (D) 敏捷开发以用户需求进化为核心，采用迭代、循序渐进的方法进行软件开发。

× 正确答案: A 你的答案: 未作答

## 6/[单选题](1分)

“龙生九子，各不相同”这句话中体现了面向对象的（6）概念。

- ☒ (A) 继承和多态
- ☐ (B) 泛化和依赖
- ☐ (C) 组合和聚合
- ☐ (D) 封装和多态

× 正确答案: A 你的答案: 未作答

## 7/[单选题](1分)

以下关于数据仓库与数据库的叙述中，（7）是正确的。

- ☐ (A) 数据仓库的数据高度结构化、复杂、适合操作计算；而数据库的数据结构比较简单，适合分析。
- ☒ (B) 数据仓库的数据是历史的、归档的、处理过的数据；数据库的数据反映当前的数据。
- ☐ (C) 数据仓库中的数据使用频率较高；数据库中的数据使用频率较低。
- ☐ (D) 数据仓库中的数据是动态变化的，可以直接更新；数据库中的数据是静态的，不能直接更新。

× 正确答案: B 你的答案: 未作答

## 8/[单选题](1分)

中间件可以分为数据库访问中间件，远程过程调用中间件、面向消息中间件、事务中间件，分布式对象中间件等多种类，其中windows平台的ODBC和JAVA平台的JDBC属于\_（8）。

- ☒ (A) 数据库访问中间件
- ☐ (B) 远程过程调用中间件
- ☐ (C) 面向消息中间件
- ☐ (D) 实务中间件

× 正确答案: A 你的答案: 未作答

## 9/[单选题](1分)

某集团公司下属有很多分公司，集团总部高管需要从时间、地区和商品种类三个维度来分析某电器商品的销售数据，那么采用\_（9）\_来完成。

- ☐ (A) 数据挖掘
- ☒ (B) OLAP

☐ C OLTP

☐ D ETL

✕ 正确答案: B 你的答案: 未作答

## 10/[单选题](1分)

以下关于IPV6的论述中，正确的是\_\_。

☐ A IPV6数据包的首部比IPV4复杂。

☐ B IPV6的地址分为单播、广播和任意播。

☒ C IPV6的地址长度位128比特。

☐ D 每个主机拥有唯一的IPV6地址。

✕ 正确答案: C 你的答案: 未作答

## 11/[单选题](1分)

下列说法错误的是\_（11）\_。

☐ A 选择拓扑结构时，应该考虑的主要因素有：地理环境、传输介质、传输距离、可靠性。

☒ B 汇聚层的存在与否，最主要取决于网络用户的数量和路由策略。

☐ C 核心层技术的选择需要根据用户网络规模大小、网上传输信息的种类和用户投入资金考虑。

☐ D 网络通信设备选型包括：核心交换机选型、汇聚层/接入层交换机选型、远程接入与访问设备选型。

✕ 正确答案: B 你的答案: 未作答

## 12/[单选题](1分)

典型的网络攻击步骤一般为：信息收集、试探寻找突破口、实施攻击、消除记录、（12）。

☐ A 获取信息

☒ B 保留访问权限

☐ C 篡改数据

☐ D 更改作业流程

✕ 正确答案: B 你的答案: 未作答

## 13/[单选题](1分)

维护中，改进交付后产品的性能和可维护性属于（13）。

☐ A 更正性维护

☐ B 适应性维护

☒ C 完善性维护

☐ D 预防性维护

✕ 正确答案: C 你的答案: 未作答

## 14/[单选题](1分)

下列叙述错误的是\_ (14) \_。

- ☐ A 无线网络是指无线电波作为信息传输媒介
- ☐ B 网络接入技术分为光纤接入、同轴电缆接入、铜线接入、无线接入
- ☒ C 细同轴电缆是目前传输速率最高的传输介质
- ☐ D 网络服务器与个人计算机最大的差异就是在多用户多任务环境下的可靠性上

✕ 正确答案: C 你的答案: 未作答

运营管理指对生产和提供公司的产品和服务的系统进行设计、运行、评价和改进。其中，\_ (15) \_是根据运营目标，根据企业对运营系统的要求，来设计实现目标的手段。\_ (16) \_是在执行的过程中，不断的监控和追踪，衡量运营系统，与期望的结果进行对比，其目的是更好的实现运营目标。

## 15/[单选题] 子问题1 (1分)

- ☒ A 设计
- ☐ B 评价
- ☐ C 运行
- ☐ D 改进

✕ 正确答案: A 你的答案: 未作答

## 16/[单选题] 子问题2 (1分)

- ☐ A 设计
- ☐ B 运行
- ☒ C 评价
- ☐ D 改进

✕ 正确答案: C 你的答案: 未作答

## 17/[单选题] (1分)

下面关于IT治理说法不正确的是\_ (17) \_。

- ☐ A IT治理就是在信息化过程中关于各方利益最大化的制度安排。
- ☒ B IT治理是企业IT部门在IT系统运维阶段中在管理方面采用的方法论、手段、制度、流程、文档的统称。
- ☐ C IT治理保护利益相关者的权益，对风险进行有效管理，合理利用IT资源，平衡成本和收益。
- ☐ D IT治理是企业利益相关者和经营者共同的责任。IT治理从某种程度上比IT管理更重要。

✕ 正确答案: B 你的答案: 未作答

## 18/[单选题] (1分)

下列关于 (IT服务管理) ITSM与IT规划的叙述不正确的是 (18) 。

- ☐ A ITSM适用于IT管理而不是组织的业务管理。
- ☐ B ITSM的重点是IT的运营和管理，而不仅仅是IT的战略规划。
- ☒ C ITSM关注的是组织的IT方面的战略问题，而IT规划关注的是确保IT战略得到有效执行的战术性和运营性活动。
- ☐ D ITSM的主要任务是管理客户和用户的IT需求。

× 正确答案: C 你的答案: 未作答

## 19/[单选题](1分)

下列关于项目群管理说法不正确的是（19）。

- ☐ (A) 复合项目群是指单类项目群和多类项目群的组合，往往区分大客户和中小客户。
- ☐ (B) 复合项目群中大客户以客户目标管理，每个客户下有多个业务；中小客户以业务目标管理，每个业务下面有多个客户。
- ☒ (C) 多客户项目群管理，按照业务目标管理，设置PMO或IT服务总监，分别管理多个IT服务业务，每个业务设置有项目经理，每个项目经理分管多个客户。
- ☐ (D) 以业务为导向的多类项目群是多业务和多项目聚类整合后的项目群管理，以客户为导向的多类项目群是多客户和多项目聚类整合后的项目群管理。

× 正确答案: C 你的答案: 未作答

## 20/[单选题](1分)

下列关于质量管理过程说法不正确的是（20）。

- ☐ (A) 质量策划是根据质量目标确定工作内容、职责权限、然后确定程序和要求。最后才付诸实施的一系列过程。
- ☒ (B) 质量管理是指导和控制与质量有关的活动，质量保证是质量管理的一部分，致力于目标并规定必要的运行过程和相关资源以实现质量目标。
- ☐ (C) 质量策划的输出是质量计划文件。
- ☐ (D) 质量控制、质量保证、质量改进只有经过质量策划，才可能有明确的对象和目标，才可能有切实的措施和方法。

× 正确答案: B 你的答案: 未作答

## 21/[单选题](1分)

某企业信息中心唐工负责操作系统和数据库系统的运维服务，该服务属于（21）。

- ☐ (A) 桌面运维服务
- ☒ (B) 基础软件运维服务
- ☐ (C) 应用软件运维服务
- ☐ (D) 支撑软件运维服务

× 正确答案: B 你的答案: 未作答

## 22/[单选题](1分)

信息安全的基本属性有完整性、保密性、可用性和可控性等。信息在传输过程不被修改、不被破坏、不被插入、不延迟、不乱序和不丢失的特性属于（29）。

- ☒ (A) 完整性
- ☐ (B) 保密性
- ☐ (C) 可用性
- ☐ (D) 可控性

× 正确答案: A 你的答案: 未作答

## 23/[单选题](1分)

《计算机信息系统安全保护等级划分准则》规定了计算机系统安全保护能力的5个等级。其中（23）是用于广播电视部门。

- ☐ (A) 系统审计保护级
- ☒ (B) 结构化保护级
- ☐ (C) 访问验证保护级
- ☐ (D) 系统审计保护级

✘ 正确答案: B 你的答案: 未作答

## 24/[单选题](1分)

某企业组织级服务目录新增一种“安全运维服务”，为保障运维活动有效开展，其IT服务规划设计活动不包括（24）。

- ☐ (A) 运维相关人员岗位设置
- ☐ (B) 安全运维服务模式
- ☐ (C) 知识库知识分类
- ☒ (D) 服务台管理与评价

✘ 正确答案: D 你的答案: 未作答

## 25/[单选题](1分)

实施一套正规IT服务目录的潜在效益不包括：（25）。

- ☐ (A) 促进部门同外部及内部的沟通
- ☐ (B) 能有效地把适当的成本分配给某个具体的业务部门、单位
- ☒ (C) 降低IT服务和流程的效率
- ☐ (D) IT资源重新分派到核心业务系统中

✘ 正确答案: C 你的答案: 未作答

## 26/[单选题](1分)

过程KPI设计通常采用如下过程：（26）

- ①明确KPI计算方法
- ②明确KPI信息来源
- ③确定过程KPI指标
- ④定义过程KPI评价、评估及改进机制
- ⑤定义KPI考核周期

- ☐ (A) ②-①-③-⑤-④
- ☐ (B) ②-①-③-④-⑤
- ☐ (C) ③-①-②-④-⑤
- ☒ (D) ③-①-②-⑤-④

✘ 正确答案: D 你的答案: 未作答

## 27/[单选题](1分)

某项目服务级别协议约定：为甲方提供网络运维服务，提供7\*24小时服务，服务响应时间为5分钟内，响应及时率达90%，备件到场时间为6小时，每月提交服务报告，通过400电话受理服务请求。根据该级别协议进行服务方案设计，不正确的是：（27）。

- ☐ A 定义备件响应级别，备件到场时间不多于6小时。
- ☒ B 人员培训方案设计包含桌面及应用软件运维服务知识。
- ☐ C 在服务台中配置客户信息、服务内容、服务级别等服务信息。
- ☐ D 建立服务报告计划，包括提交方式、时间、需方接受对象等。

× 正确答案: B 你的答案: 未作答

## 28/[单选题](1分)

下列（28）不是服务需求识别关键成功因素。

- ☒ A 了解客户的基本需求，分析潜在客户在不同需求，为IT服务方案设计打下基础。
- ☐ B 明确服务范围、服务内容和目标。
- ☐ C 识别客户对于可用性、连续性、信息安全、服务能力、价格和服务报告方面的需求，以便对规划设计进行规划。
- ☐ D 与需方进行充分的沟通，全面了解明示的和隐含的服务需求。

× 正确答案: A 你的答案: 未作答

## 29/[单选题](1分)

下列（29）不是服务级别设定的活动：

- ☐ A 了解服务内容
- ☐ B 确定服务范围、服务对象和服务内容
- ☐ C 识别风险
- ☒ D 确定服务质量

× 正确答案: D 你的答案: 未作答

## 30/[单选题](1分)

规划设计会为IT运维服务、数据处理和存储服务及运营服务带来如下益处中，包括：（30）。

- ①增加总体拥有成本；
- ②使新的或变更的服务的实施更便利；
- ③改进服务流程；
- ④服务执行更有效；
- ⑤识别风险，并定义风险控制措施和机制；
- ⑥服务管理更有效。

- ☐ A ①②④⑥
- ☒ B ②③④⑥
- ☐ C ③④⑤⑥
- ☐ D ①②⑤⑥

× 正确答案: B 你的答案: 未作答

### 31/[单选题](1分)

IT服务目录的设计需与服务供方的总目标和服务能力相一致，一般步骤如下：确定小组成员、列举服务清单、服务分类与编码、（31）、评审并发布服务目录、完善服务目录。

- ☐ (A) 确认服务标准
- ☒ (B) 服务项详细描述
- ☐ (C) 服务项概述
- ☐ (D) 确认服务目标

✘ 正确答案: B 你的答案: 未作答

### 32/[单选题](1分)

服务目录管理中的核心信息的主要输入，来自服务组合和通过（32）或服务级别管理流程了解到的业务情况。

- ☐ (A) 服务级别协议
- ☐ (B) 服务目录设计
- ☐ (C) 服务项目描述
- ☒ (D) 业务关系管理

✘ 正确答案: D 你的答案: 未作答

### 33/[单选题](1分)

薛大龙是一家具有独立法人资格，独立承担民事责任的某资产管理公司的总经理，该公司IT部门主任唐徽负责公司信息系统的管理工作，后因各种原因，“华山科技”接手了该公司信息系统的运维工作，运维团队有，系统规划与管理师王开景，需方业务代表余成洪，质量管理工程师胡晓萍，研发工程师孙烈阳，IT服务工程师刘伟，运维项目经理王建平，风险评估师张彩燕等组成，则参与此次运维项目服务目录设计活动的小组成员至少应该包括（33）。

- ☐ (A) 薛大龙、王开景、胡晓萍
- ☒ (B) 余成洪、刘伟、王开景
- ☐ (C) 薛大龙、孙烈阳、王开景
- ☐ (D) 王建平、唐徽、张彩燕

✘ 正确答案: B 你的答案: 未作答

### 34/[单选题](1分)

关于服务级别协议的描述，不正确的是：（34）

- ☐ (A) 服务级别协议包括服务范围、服务时间、服务交付方式、服务交付内容等，各方代表需签字
- ☒ (B) 服务级别协议是在一定成本控制之下，为保障IT服务性能和可维护性，服务供方与其内部部门间定义的一种双方认可的协定
- ☐ (C) 如果服务级别协议中包含了针对某个具有高优先事件的总目标，则运营级别协议中就应该包括针对整个支持链的每个环节的具体目标
- ☐ (D) 一个完整的服务级别协议包括涉及的当事人、协定条款、违约处罚、双方义务等

✘ 正确答案: B 你的答案: 未作答



### 35/[单选题](1分)

下列系统可靠性最高的是（ 35 ）。

- ☒ A 系统运行时间5000小时，发生故障1次，故障1耗时50小时
- ☐ B 系统运行时间7000小时，发生故障3次，故障1耗时2小时，故障2耗时5小时，故障3耗时3小时
- ☐ C 系统运行时间6000小时，发生故障2次，故障1耗时4小时，故障2耗时5小时
- ☐ D 系统运行时间4000小时，发生故障2次，故障1耗时2小时，故障2耗时3小时

× 正确答案: A 你的答案: 未作答

### 36/[单选题](1分)

关于IT服务人员要素设计活动的描述，不正确的是：（36）。

- ☐ 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

× 正确答案: D 你的答案: 未作答

### 37/[单选题](1分)

应急响应演练过程，不包括：（37）。

- ☒ A 演练培训
- ☐ B 演练结束与终止
- ☐ C 应急演练评估与总结
- ☐ D 文件归档与备案

× 正确答案: A 你的答案: 未作答

### 38/[单选题](1分)

IT服务部署实施作用与收益，不包括（38）。

- ☐ A 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，搭建起合理、有效的管理体系。
- ☐ B 在服务初始化阶段为服务团队定义量化的服务目标，规划目标的发展轨道，并定义目标的测量周期与测量方式。
- ☐ C IT服务部署实施为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
- ☒ D 协调并组织组成服务的所有要素。

× 正确答案: D 你的答案: 未作答

### 39/[单选题](1分)

知识转移是技术部署的重要环节，完备的知识转移可以提高 IT 服务技术支撑能力、降低风险、缩减成本、提升效率。知识转移的内容主要包括（39）。

- ☐ A 基础架构资料、应用系统资料、业务资料、提高工作效率
- ☐ B 规范工作流程、应用系统资料、业务资料、提高工作效率

☒ C 历史运维资料、基础架构资料、应用系统资料、业务资料

☐ D 历史运维资料、规范工作流程、提高工作效率、业务资料

✕ 正确答案: C 你的答案: 未作答

## 40/[单选题](1分)

突发事件等级划分，不包括：（40）。

☐ A 特别重大突发事件（I级）

☐ B 重大突发事件（II级）

☐ C 较大突发事件（III级）

☒ D 一般突发事件（IV级）

✕ 正确答案: D 你的答案: 未作答

## 41/[单选题](1分)

IT服务部署实施计划本身的可用性，可用性不包括：（41）。

☐ A 可操作性

☒ B 可靠性

☐ C 可交付性

☐ D 可控制性

✕ 正确答案: B 你的答案: 未作答

## 42/[单选题](1分)

设置知识使用的衡量指标进行考核，来判断知识管理的成熟度，不包括：（42）。

☐ A 知识积累的数量

☒ B 知识的效率

☐ C 知识的完整性

☐ D 各类知识的比重

✕ 正确答案: B 你的答案: 未作答

## 43/[单选题](1分)

人员培训计划执行活动，不包括：（43）。

☐ A 按人员培训计划进行培训

☐ B 对培训结果进行评价

☒ C 对培训过程进行监督

☐ D 人员培训回顾和改进过程

✕ 正确答案: C 你的答案: 未作答

## 44/[单选题](1分)

对问题管理描述正确的是（44）。

- ☐ A 问题管理流程须确保供方具有检测事件、尽快解决事件的能力
- ☒ B 问题管理流程须确保供方通过识别引起事件的原因并解决问题，预防同类事件重复发生
- ☐ C 问题管理流程须确保维护运行维护服务对象的必要记录
- ☐ D 问题管理流程须确保供方通过管理、控制变更的过程、确保变更有序实施

✕ 正确答案: B 你的答案: 未作答

## 45/[单选题](1分)

在资源要素管理中，工具管理是其主要管理内容，其中工具的基本运营管理中不包括下面选项中的（45）。

- ☐ A 保持稳定性，按生产系统管理
- ☐ B 挑选合适的员工进行日常维护
- ☐ C 适时的改进
- ☒ D 不断进行工具测试

✕ 正确答案: D 你的答案: 未作答

## 46/[单选题](1分)

服务台在IT服务运营中的主要工作，不包括：（46）。

- ☒ A 接收信息
- ☐ B 供应商联络
- ☐ C 运营任务
- ☐ D 基础设施监控

✕ 正确答案: A 你的答案: 未作答

## 47/[单选题](1分)

人员储备与连续性管理目标，不包括：（47）。

- ☐ A 保证IT服务连续性，满足客户对服务质量及满意度的要求
- ☐ B 保持客户对IT服务的信心和信任，并获取支持
- ☐ C 保持供应商及第三方接口关系的连续性
- ☒ D 保持供应商及第三方的沟通顺畅

✕ 正确答案: D 你的答案: 未作答

## 48/[单选题](1分)

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（48）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

✕ 正确答案: B 你的答案: 未作答

## 49/[单选题](1分)

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（49）。

- ☒ (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)

✘ 正确答案: A 你的答案: 未作答

## 50/[单选题](1分)

下列不属于服务人员要素测量的指标的是（50）。

- ☐ (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

✘ 正确答案: D 你的答案: 未作答

## 51/[单选题](1分)

服务测量的目标是监视、测量并评审服务及服务管理目标的完成情况，分析与服务计划的差距，并为服务改进提供依据。服务测量活动的价值体现不包括（51）。

- ☐ (A) 验证之前所做的决策是否正确，所做的工作是否有效果
- ☐ (B) 较目前的服务在成本、质量、有效性等方面是否比之前得到了改进
- ☐ (C) 证明服务改进活动的必要性，并向管理层争取必要的资源，以支持服务改进
- ☒ (D) 有效支持相关的业务活动

✘ 正确答案: D 你的答案: 未作答

## 52/[单选题](1分)

关于服务回顾的描述，不正确的是（52）。

- ☐ (A) 服务回顾的工作包括：服务回顾机制、内容和对象，服务回顾的目的和 作用、目标受众，以及如何如何进行服务回顾
- ☐ (B) 服务回顾的形式可包括：客户服务回顾、项目内部会议、第三方机构意见收集、服务报告等
- ☐ (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
- ☒ (D) 基于回顾报告，从满足项目管理的需求出发进行调整和改进

✘ 正确答案: D 你的答案: 未作答

## 53/[单选题](1分)

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 运维服务的无形性、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（5

3）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

✘ 正确答案: C 你的答案: 未作答

## 54/[单选题](1分)

51CTO学院的教学总监薛大龙老师，因讲课幽默风趣，通俗易懂、天南海北，引经据典而闻名遐迩，他不但是众多学员心中的男神还是个名副其实的网红。这引起了外星球生物的关注，决定某一时刻将薛老师劫去改良基因，风闻此事，薛老师也采取了措施，决定就此闭门谢客，在家修炼内功，待星球转动，外星生物离开再出来社交。如果把这看成是风险，那么，请问薛老师采取的是（54）措施。

- ☒ A 回避
- ☐ B 转移
- ☐ C 接受
- ☐ D 减轻

✘ 正确答案: A 你的答案: 未作答

## 55/[单选题](1分)

常见的运维质量实施和检查活动包括（55）。

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

✘ 正确答案: D 你的答案: 未作答

## 56/[单选题](1分)

在风险跟踪工作中，关于风险清单的描述，正确的是（56）。

- ☒ 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

✘ 正确答案: A 你的答案: 未作答

## 57/[单选题](1分)

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 （57） 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

✘ 正确答案: B 你的答案: 未作答

## 58/[单选题](1分)

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： （58） 。

- ☐ (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。

✘ 正确答案: D 你的答案: 未作答

## 59/[单选题](1分)

增值服务通常是指超出协议约定内容之外的服务。增值服务不能随意选择，需要把握以下四个原则，下列 （59） 是不正确的。

- ☐ (A) 不能影响现有协议约定的服务内容
- ☐ (B) 增值服务贴合客户需要
- ☒ (C) 增值服务投入在不可接受的范围内
- ☐ (D) 本身有能力对增值服务内容进行引申

✘ 正确答案: C 你的答案: 未作答

## 60/[单选题](1分)

在IT服务营销中，对IT服务项目的预算，让系统规划与管理师能够从财务的角度来衡量IT服务项目工作开展的有效性，达到高效利用项目资金，提高服务投入产出比的目的。项目预算的制定分为三个步骤，下面 （60） 不在这三个步骤之列。

- ☐ (A) 识别项目预算收入项与开支项
- ☐ (B) 划分 IT 服务项目执行阶段
- ☐ (C) 形成预算表
- ☒ (D) 寻找控制成本开支方法

✘ 正确答案: D 你的答案: 未作答

## 61/[单选题](1分)

随着IT服务外包商的信誉和管理机制的不断提高和健全、国家对IT服务外包行业的积极推动，IT 服务外包将迎来快速发展的局面。IT 服务外包会给企业带来许多收益，其表现多

样，下面（61）不属于这些收益。

- ☐ (A) 专注于主营业务
- ☐ (B) 成本效益
- ☐ (C) 提升满意度
- ☒ (D) 提高软件质量

✕ 正确答案: D 你的答案: 未作答

## 62/[单选题](1分)

关于IT服务团队特征的描述，不正确的是（62）。

- ☐ (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

✕ 正确答案: D 你的答案: 未作答

## 63/[单选题](1分)

IT服务团队的建设周期中，梯队建设的工作适合在（63）阶段开展。

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

✕ 正确答案: D 你的答案: 未作答

## 64/[单选题](1分)

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（64）。

- ☐ (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

✕ 正确答案: B 你的答案: 未作答

## 65/[单选题](1分)

2021年新冠疫情爆发后，某公司根据上级政策和公司内部情况，制定了“落实分区分级、精准防控新冠疫情防控措施”，同时，给公司员工配发了医用口罩和体温计，每日要求上报个人身体情况及14日行程查询记录，如果用马斯洛的需求层次理论来判定，请问以上描述属于马斯洛的（65）层。

- ☐ (A) 生理的需要
- ☒ (B) 安全的需要
- ☐ (C) 情感的需要

☐ D 社会群居的需要

✖ 正确答案: B 你的答案: 未作答

## 66/[单选题](1分)

ITIL的2011年版本中涉及的4个职能包括（66）。

①服务台②事件管理③应用管理④技术管理⑤能力管理⑥运营管理

☐ A ①③⑤⑥

☒ B ①③④⑥

☐ C ②③④⑤

☐ D ①②⑤⑥

✖ 正确答案: B 你的答案: 未作答

## 67/[单选题](1分)

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，（67）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

✖ 正确答案: A 你的答案: 未作答

## 68/[单选题](1分)

信息技术服务管理系统内部监控管理与过程管理之间通过\_（68）\_三种接口实现三种信息交互。

☐ A 配置接口、安全接口、性能接口

☐ B 功能接口、告警接口、性能接口

☒ C 配置接口、告警接口、性能接口

☐ D 配置接口、告警接口、集成接口

✖ 正确答案: C 你的答案: 未作答

## 69/[单选题](1分)

Itss运维服务能力成熟度模型，按照运维服务组织能力建设和管理的发展历程，定义了逐步进化的4个等级，自低向高分别为：基本级，（69），改进（协同）级和提升量化级。

☐ A 进化级

☐ B 量化级

☒ C 拓展级

☐ D 管理级

✖ 正确答案: C 你的答案: 未作答

## 70/[单选题](1分)



在ITSS的IT服务生命周期模型中，（70）阶段是根据IT服务部署情况，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。

- ☐ (A) 持续改进
- ☐ (B) 部署实施
- ☒ (C) 服务运营
- ☐ (D) 服务转换

× 正确答案: C 你的答案: 未作答

## 71/[单选题](1分)

PCDA (Deming cycle) is an iterative four - step management method used in continual improvement of processes and products. During the (71) 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

× 正确答案: C 你的答案: 未作答

## 72/[单选题](1分)

(72) 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

× 正确答案: A 你的答案: 未作答

## 73/[单选题](1分)

( 73 ) does not belong to the output of planning and design activities.

- ☐ (A) Service Level Agreement
- ☐ (B) Operational Level Agreement
- ☐ (C) Underpinning Contract
- ☒ (D) Management Contract

× 正确答案: D 你的答案: 未作答

## 74/[单选题](1分)

Change management would typically be composed of the raising and recording of changes, assessing the impact, cost, benefit and risk of proposed changes, devel

oping business justification and obtaining approval, managing and coordinating change implementation, monitoring and reporting on implementation, reviewing and closing (74) .

- ☐ (A) change reason
- ☐ (B) change model
- ☐ (C) remediation plan
- ☒ (D) change requests

✘ 正确答案: D 你的答案: 未作答

75/[单选题](1分)

The first step in the continuous improvement is to (75) .

- ☒ (A) identify improvement strategies
- ☐ (B) collect data
- ☐ (C) identify of measurement target
- ☐ (D) process data

✘ 正确答案: A 你的答案: 未作答