

2021 年上半年系统规划与管理师考试上午真题（专业解析+参考答案）

1、

网络直播带货是新兴的购物模式。张某进入某企业网络直播间，与主播互动后，在网站下订单购买了三件商品。这种电子商务的模式属于（ ）。

A、B2C

B、B2B

C、C2C

D、C2B

试题答案：

A

2、

微信信息通过 5G 网络，传送给接收方。5G 网络属于信息传输模型中的（ ）。

A、信源

B、信宿

C、信道

D、译码

试题答案：

C

3、

香农用概率来定量描述信息的公式如下，其中 $H(X)$ 表示事件 X 的（ ）。

- A、概率
- B、信息熵
- C、比特
- D、字节

试题答案：

B

4、

（ ）的特点是动态响应、逐步纳入用户需求，系统分析、设计与实现都是随着对一工作模型的不断修改而完成的，互相之间并无明显界限，也没有明确分工。

- A、敏捷开发
- B、原型法
- C、面向对象方法
- D、结构化方法

试题答案：

B

5、

关于 IT 服务规划设计的描述，不正确的是（ ）。

- A、包含 IT 服务的所有活动及与业务相关的接口
- B、综合考虑有关职能、管理和运营等层面的问题

C、系统规划师明确规划重点，不负责与各方沟通

D、包含策划、实施、检查和改进

试题答案：

C

6、

() 是信息安全等级保护工作的第一个环节。

A、监督检查

B、定级

C、等级测评

D、备案

试题答案：

B

7、

信息安全管理体系统基于 () 的方法，建立、实施、运行、监视、评审、保持和改进信息安全。

A、业务战略

B、运营过程

C、业务风险

D、运营风险

试题答案：

C

8、

质量改进实施方法中，DMAIC 方法的正确实施步骤是（ ）。

- ①测量
- ②定义
- ③分析
- ④改进
- ⑤控制

A、①②③⑤④

B、①⑤②④③

C、②⑤①④③

D、②①③④⑤

试题答案：

D

9、

关于质量管理工具的描述，不正确的是（ ）。

A、因果分析图是寻找问题原因，集思广益的办法

B、矩阵图用于多因素分析，条理清楚、重点突出

C、旧七种工具强调用数据说话，重视对制造过程的质量控制

D、新七种工具替代了旧七种工具，是整理、分析语言文字资料的方法

试题答案：

D

10、

在六西格玛中，（ ）是统计方面专家的最高级别，提供管理技术指导。

- A、执行领导
- B、黑带大师
- C、绿带大师
- D、项目负责人

试题答案：

B

11、

下图是（ ）项目群管理框架。

- A、多客户
- B、多业务
- C、单客户
- D、单业务

试题答案：

A

12、

() 是一组有起止时间的、相互协调的受控活动所组成的特定过程，该过程要达到符合规定要求的目标，包括时间、成本和资源等各方面的要求与约束。

- A、产品
- B、服务
- C、项目
- D、投资

试题答案：

C

13、

实施 IT 服务管理 (ITSM) 的根本目标不包含 ()。

- A、以客户为中心提供 IT 服务
- B、提升技术管理能力
- C、提供的服务是可以准确计价的
- D、提供高质量、低成本的服务

试题答案：

B

14、

关于 IT 治理的描述，不正确的是 ()。

- A、IT 治理可以最大化提升企业价值
- B、IT 治理强调信息化目标与企业战略目标保持一致
- C、IT 治理由企业经营者全权负责
- D、IT 治理会对风险进行有效管理

试题答案：

C

15、

运营管理中，（ ）过程驱动或推进企业业务系统的执行，通过整个系统的运转来完成运营目标。

A、设计

B、运行

C、评价

D、改进

试题答案：

B

16、

关于产品的描述，不正确的是（ ）。

A、产品包含满足用户需求的有形物品或无形服务

B、服务不能作为产品，但服务过程可以伴随着产品的出现

C、软件、硬件、流程性材料都属于产品

D、产品是一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动的结果

试题答案：

B

17、

（ ）不属于移动互联网所使用的开发平台。

- A、Web 2.0
- B、Android
- C、iOS
- D、Windows Phone

试题答案：

A

18、

关于物联网的描述，不正确的是（ ）。

- A、物联网的网络层负责信息采集和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、物联网是架构在互联网或专网基础上的联网应用
- D、物联网技术已应用到智慧物流、智能管家、智慧农业、医疗健康领域

试题答案：

A

19、

某电商平台会在用户登录主页时推送已购商品列表，提示哪些需要再次购买。这是（ ）技术的典型应用。

- A、物联网
- B、区块链
- C、云计算
- D、大数据

试题答案：

D

20、

选择拓扑结构时，应该考虑的主要因素有（ ）。

- ①地理环境
- ②传输介质与距离
- ③网络设备类型
- ④网络传输可靠性

A、①②④

B、②③④

C、①③④

D、①②③

试题答案：

A

21、

关于网络存储服务设备（NAS）的描述，不正确的是（ ）。

A、NAS 中的设备都分配 IP 地址

B、NAS 直接与主机系统相连

C、通过数据网关来访问 NAS

D、NAS 直接与网络相连

试题答案：

B

22、

关于无线网络的描述，不正确的是（ ）。

- A、无线网络具有抗干扰性强、部署简单的特点
- B、无线网络适用于很难布线的地方
- C、红外线技术和射频技术也属于无线网络技术
- D、无线网络提供了有线网络不具备的便利性

试题答案：

A

23、

在开放系统互联参考模型（OSI）中，（ ）管理数据的解密加密、数据转换、格式化和文本压缩。

- A、传输层
- B、数据链路层
- C、会话层
- D、表示层

试题答案：

D

24、

Web Services 的主要目标是跨平台的互操作性，（ ）适合使用 web Services。

- ①跨越防火墙
- ②B2B 集成
- ③应用程序集成
- ④局域网中同构应用程序

A、①②④

B、②③④

C、①③④

D、①②③

试题答案：

D

25、

()不是对象应包含的基本要素。

A、对象行为

B、对象状态

C、对象标识

D、对象语言

试题答案：

D

26、

软件系统交付后，开发人员发现系统性能可以进一步优化，由此产生的软件维护属于()。

A、适应性维护

B、更正性维护

C、完善性维护

D、预防性维护

试题答案：

C

27、

() 旨在确保构造了正确的产品，即产品满足其特定的目的。

A、验证过程

B、确认过程

C、软件评审

D、软件质量保证

试题答案：

B

28、

() 不属于 IT 战略组成。

A、实施方案

B、中长期目标

C、战略要点

D、使命

试题答案：

A

29、

信息技术行动计划是组织落实 IT 战略而制订的中长期详细行动计划，信息技术行动计划不包括 () 。

- A、信息化项目进程
- B、信息化核心能力发展计划
- C、战略要点规划
- D、项目描述和投资分析

试题答案：

C

30、

诺兰模型将计算机信息系统的发展划分为 6 个阶段，不包括（ ）。

- A、普及期
- B、控制期
- C、加速期
- D、整合期

试题答案：

C

31、

IT 服务部署实施过程中，关于工具部署的描述，不正确的是（ ）。

- A、依据客户需求与成本高低，决策工具部署上线是否采用阶段式部署
- B、工具部署前做好工具的测试，以测试结果作为部署决策的重要依据
- C、针对工具的试运行阶段进行规划，包括试运行周期、目标和结束标准
- D、相关知识应从开发团队有效转移给 IT 服务团队

试题答案：

A

32、

组建服务团队，一般采用外部招聘和（ ）的方式，在此过程中，系统规划与管理师需参照（ ），根据岗位说明书中对人员的知识、（ ）、经验三方面的要求分别进行判断。

- A、服务外包 业务规划 资质
- B、内部调岗 储备计划 技能
- C、内部调岗 业务规划 技能
- D、服务外包 储备计划 资质

试题答案：

B

33、

最符合 SMART 原则的指标是（ ）。

- A、本年度系统的可用性指标，需达到 100%
- B、3 个月内，每月热线电话接听率由当前的 92%提升至 95%
- C、需尽快完善与客户的沟通制度，确保客户满意度提升
- D、安全事件每发生一件，扣 50 分

试题答案：

B

34、

为了快速响应业务需求，A 公司购买公有云服务，并将应用直接部署在公有云上。平台出现故障时，A 公司提交工单到公有云处理。针对该服务场景，下列描述正确的是（ ）。

- A、A 公司选择了现场服务和云服务的支持模式
- B、A 公司选择了业务流程外包的服务模式
- C、公有云服务商提供了现场服务和云服务的支持模式
- D、公有云服务商提供了远程服务和云服务的支持模式

试题答案：

D

35、

GB/T 28827.2—2012《信息技术服务 运行维护 第 2 部分：交付规范》框架中交付内容不包括（ ）。

- A、例行操作
- B、体系审计
- C、响应支持
- D、优化改善

试题答案：

B

36、

关于 IT 服务可用性指标的描述，正确的是（ ）。

- A、MTBF 越长越好，MTTR 和 MTBSI 越短越好
- B、MTBF 和 MTBSI 越短越好，MTTR 越长越好
- C、MTBF 和 MTBSI 越长越好，MTTR 越短越好
- D、MTBF 越短越好，MTTR 和 MTBSI 越长越好

试题答案：

C

37、

关于服务需求识别目的的描述，不正确的是（ ）。

- A、了解客户的主要需求，分析所有客户的全部需求
- B、了解客户对系统可用性和连续性的需求
- C、为 IT 服务资源合理配置提供依据
- D、为预算 IT 服务成本、设计定价和收费模式奠定基础

试题答案：

A

38、

（ ）是服务交付过程的无形成果。

- A、总结报告
- B、SLA 达成率
- C、故障报告
- D、客户满意度提升

试题答案：

D

39、

“IT 服务目录设计”活动的正确步骤为（ ）。

- ①列举服务清单
- ②确定小组成员
- ③服务项详细描述

- ④服务分类与编码
- ⑤评审并发布服务目录
- ⑥完善服务目录

- A、②①④③⑤⑥
- B、①②③④⑤⑥
- C、②①③④⑤⑥
- D、①②④③⑥⑤

试题答案：

A

40、

服务目录是梳理服务产品和管理客户期望的重要工具，一般包含两种，分别是（ ）。

- A、业务服务目录和运营服务目录
- B、客户服务目录和技术服务目录
- C、客户服务目录和运营服务目录
- D、业务服务目录和技术服务目录

试题答案：

D

41、

在部署实施验收阶段，关注的要点不包括（ ）。

- A、规定的服务交付物应由客户验收
- B、部署实施团队应确保稳定，做好后期运维的准备

C、服务级别协议中的约定目标都已实现

D、总结并记录部署实施中的经验

试题答案：

B

42、

关于配置管理的广度与颗粒度的描述，不正确的是（ ）。

A、不正确的广度与颗粒度，可能大幅提升管理成本和难度

B、要依据自身的服务能力来设置其颗粒度

C、广度和颗粒度一般不调整，应尽可能全面、细化以确保满足未来需求

D、对于不属于自身管理范围的项目不应纳入配置管理的范围

试题答案：

C

43、

在 IT 服务部署实施的计划阶段，可能存在的风险不包括（ ）。

A、IT 服务部署实施计划的完整性和条理性

B、项目范围发生变化、项目组内部沟通不力

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

试题答案：

B

44、

过程体系试运行期间，判断新过程的效果，主要通过管理目标达成情况、（ ）和服务工具使用效果等方式进行检查。

- A、合同续签率
- B、当期服务收入
- C、人员流失率
- D、客户满意度

试题答案：

D

45、

关于标准操作规范（SOP）的描述，正确的是（ ）。

- ①IT 服务人员都能看懂 SOP，且每个人的理解都相同
- ②通过 SOP，使操作人员经过长期培训，掌握较为先进合理的操作技术
- ③SOP 是系统规划与管理师最基本、最有效的技术管理手段
- ④SOP 虽然成本高，但是效率高，可以识别出关键风险点
- ⑤SOP 是贯彻标准化作业的具体体现，实现服务管理规范化

- A、①②④
- B、②③⑤
- C、①③⑤
- D、③④⑤

试题答案：

C

46、

运维团队为检验技术成果，决定周末举行应急演练。由于邀请客户参加，需将演练计划提前发送相关领导。请审阅运维团队提供的演练计划大纲（见下

图)。建议增加的信息为()。

- A、改进行动
- B、历史演练回顾
- C、演练费用分析
- D、演练培训计划

试题答案：

A

47、

运维团队为提高多个外部客户备件响应时效，今年新建了北、上、广、深的四地备件库，并更新了备件库领用出库表的模板（见下表）。基于今年的变化，建议模板中增加的信息为()。

- A、归还日期
- B、备件剩余数量

C、所属备件库

D、生产批次

试题答案：

C

48、

服务台在 IT 服务运营中的主要工作包括呼叫响应请求、发布信息、（ ）、运营任务、基础设施监控等。

A、现场故障解决

B、项目计划起草

C、驻场团队员工关怀

D、供应商联络

试题答案：

D

49、

知识管理成熟度的衡量指标不包括（ ）。

A、知识积累的数量

B、知识带来的业务增长与合同续签率

C、各类知识的比重

D、知识的更新率与利用率

试题答案：

B

50、

人员连续性管理中，预防性活动包含（ ）。

- ①服务能力规划
- ②人员连续性安全管理
- ③知识管理及培训
- ④岗位互备及轮岗
- ⑤面向供应商及相关第三方进行接口关系变更

A、①②⑤

B、②④⑤

C、①③④

D、③④⑤

试题答案：

C

51、

（ ）是变更成功率的计算公式。

A、 $1 - (\text{回退变更} / \text{变更总数}) \times 100\%$

B、 $1 - (\text{成功变更} / \text{变更总数}) \times 100\%$

C、 $(\text{成功发布} / \text{变更总数}) \times 100\%$

D、 $(\text{回退发布} / \text{变更总数}) \times 100\%$

试题答案：

A

52、

IT 服务运营中，容量管理需满足的业务需求不包括（ ）。

A、当前和未来的容量和性能需求

- B、外部变更对容量可能产生的影响
- C、预测分析所需的数据、流程和方法
- D、IT 服务团队人员变更

试题答案：

D

53、

在规划设计阶段，应涉及的流程包括服务级别管理、服务报告管理、事件管理、问题管理、配置管理、变更管理、发布管理和（ ）。

- A、安全管理
- B、项目管理
- C、数据管理
- D、客户管理

试题答案：

A

54、

A 公司对 2020 年的 IT 服务项目进行核算，2021 年应重点投资（ ）。

- A、项目 1
- B、项目 2
- C、项目 3

D、项目 4

试题答案：

D

55、

IT 服务营销过程中，（ ）属于资源类类型的开支。

A、运维工具研发开支

B、运维流程管理开支

C、备品备件管理人员开支

D、服务工程师开支

试题答案：

C

56、

国家标准制修订的流程为（ ）。

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、复审阶段以及废止阶段

B、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

C、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

D、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

试题答案：

A

57、

根据 GB/T 29264—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，对信息系统提供渗透性测试服务属于（ ）运维服务。

A、基础环境

B、安全

C、软件

D、硬件

试题答案：

B

58、

服务台关键测量指标，不包括（ ）。

A、平均通话时间

B、派单准确率

C、录单率

D、变更成功率

试题答案：

D

59、

服务改进的关键要素和工作方向见下图，左侧空缺处应填写（ ）。

A、工具

B、客户

C、技术

D、业务

试题答案：

C

60、

服务团队为快速提高客户 ERP 系统的可用性，准备进行为期一周的服务测量活动。具体内容包括：与客户的系统管理员沟通、针对几个关键时间节点做数据采样、收集调查问卷结果等。以上使用的测量方法不包括（ ）。

A、监控

B、抽样

C、座谈

D、调查

试题答案：

A

61、

运维服务质量管理活动，在策划阶段主要的活动包括（ ）。

- ①标准操作规范编写
- ②用户满意度管理
- ③客户投诉管理
- ④质量教育
- ⑤配置运维团队成员
- ⑥体系内审和管理评审

A、①②③④

B、①③⑤⑥

C、②④⑤⑥

D、②③④⑥

试题答案：

D

62、

IT 服务质量的可靠性评价指标中，（ ）不属于其有效性评价指标。

A、接通率

B、及时响应率

C、首问解决率

D、服务报告及时提交率

试题答案：

B

63、

《信息技术服务质量评价指标体系》的质量评价模型中，属于服务质量特性的是（ ）。

- A、可靠性
- B、可提升性
- C、无形性
- D、可管理性

试题答案：

A

64、

关于 IT 服务外包发展趋势变化的描述，不正确的是（ ）。

- A、企业需求从被动向主动转变
- B、部分外包向整体外包转变
- C、基础系统外包向应用系统外包转变
- D、专业服务外包向人员外包转变

试题答案：

D

65、

IT 运维服务风险识别的输入，主要包括（ ）。

- ①SLA
- ②范围说明书
- ③风险管理计划
- ④风险记录
- ⑤组织过程资产
- ⑥环境及组织因素

A、①②③⑤⑥

B、①③④⑥

C、①②④⑤

D、②③④⑤⑥

试题答案：

A

66、

按照标准的涉及对象类型，可将标准划分为术语标准、符号标准、（ ）标准等。

A、行业

B、规范

C、规程

D、产品

试题答案：

D

67、

小孙通过系统规划与管理师资格考试后，得到公司的认可，将其职级由中级晋升至高级。该激励方式是参考马斯洛需求理论的（ ）。

A、安全需要

B、感情需要

C、尊重需要

D、生理需要

试题答案：

C

68、

自我发展管理中，个人规划五步法的正确步骤是（ ）。

- A、确认自己的职业发展目标—分析自己掌握的知识和技能—分析自己的性格和偏好—分析自己掌握的或能够调配的资源—坚持不懈走下去
- B、确认自己的职业发展目标—分析自己的性格和偏好—分析自己掌握的知识和技能—分析自己掌握的或能够调配的资源—坚持不懈走下去
- C、分析自己掌握的知识和技能—分析自己的性格和偏好—分析自己掌握的或能够调配的资源—确认自己的职业发展目标—坚持不懈走下去
- D、分析自己的性格和偏好—分析自己掌握的知识和技能—分析自己掌握的或能够调配的资源—确认自己的职业发展目标—坚持不懈走下去

试题答案：

D

69、

为了提供更好的服务，A公司购置多个技术先进的运维工具。基于风险管理的角度，该应对措施属于（ ）。

- A、分享
- B、转移
- C、避免
- D、开拓

试题答案：

D

70、

() 不属于定量风险分析的输出。

- 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、低优先级风险的监视表
- D、定量风险分析结果中的趋势

试题答案：

C

71、

() process is responsible for tracing the underlying cause of errors.

- A、Capacity Management
- B、Incident Management
- C、Problem Management
- D、Security Management

试题答案：

C

72、

() is not a Service Desk activity.

- A、Registering Incidents
- B、Applying temporary fixes
- C、Relating an incident to a Known Error
- D、Solving a Problem

试题答案:

B

73、

IT service manager wants to know the following: How many Oracle 12c licenses do we have? () process will answer this question.

- A、Continuity Management
- B、Configuration Management
- C、Incident Management
- D、Change Management

试题答案:

B

74、

Business process is a series of activities completed by different (), respectively doing their tasks, in order to achieve specific value objectives.

- A、machines
- B、personnel
- C、equipments
- D、tools

试题答案:

B

75、

Information technology governance is a set of governance rules concentrating on IT systems and its performance and ().

- A、risk control
- B、quality control
- C、problem management
- D、configuration management

试题答案:

A