

2023 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、

香农用概率来定量描述信息的公式如下，其中 $H(x)$ 表示 X 的（ ）， P_i 是（ ）出现第种状态的（ ）。

$$H(x) = - \sum_i p_i \log p_i$$

- A、信息熵 事件 概率
- B、总熵 单位 概率
- C、信息熵 单位 概率
- D、总熵 单位 度量

试题答案：

A

2、

信息传输模型中，（ ）负责信息的向外传播，（ ）负责信息的接收，（ ）负责信息的传输。

- A、信道 信宿 信源
- B、信源 信宿 信道
- C、信源 信道 信宿
- D、信宿 信源 信道

试题答案：

B

3、

小明通过采购网站为自己的网店进了一批手机配件进行销售，小王在小明的网店买了 2 个手机配件，其中 1 个与自己手机不匹配，又通过二手平台卖给小白。该项活动电子商务模式开展的顺序是依次是（ ）。

A、C2C、B2B、B2C

B、B2B、C2C、C2B

C、B2C、B2B、C2C

D、B2B、B2C、C2C

试题答案：

D

4、

某团队承接 A 企业的开发项目，由于需求不清晰，该团队很难获得准确的用户需求。这种情况下适合采用的开发方法是（ ）。

A、结构化法

B、面向对象法

C、原型法

D、顺序开发法

试题答案：

C

5、

以信息化规划需求调研、现状分析为基础，采取（ ）的方式，建立本企业业务架构。

- A、知识经验
- B、标准化
- C、标杆法
- D、从上至下

试题答案：

D

6、

IT 战略的组成不包括（ ）。

- A、使命
- B、远景目标
- C、策略路线
- D、实施计划

试题答案：

D

7、

现状分析、（ ）、差距分析和（ ）是 IT 战略规划的核心组成要素。

- A、战略分析 技术分析
- B、竞争分析 技术分析
- C、战略分析 路径分析
- D、竞争分析 路径分析

试题答案：

C

8、

软件测试是针对程序的行为，在（ ）测试用例集合上，（ ）验证是否达到预期的行为。

- A、有限，动态
- B、标准，一次性
- C、标准，动态
- D、有限，一次性

试题答案：

A

9、

在 ITIL 体系中，IT 服务生命周期的阶段包括（ ）。

- A、服务战略、服务设计、服务转换、服务运营、服务持续改进
- B、策划、实施、检查、改进
- C、规划设计、部署实施、服务运营、持续改进、监督管理
- D、规划与组织、系统获得和实施、交付与支持、信息系统运行性能监控

试题答案：

A

10、

A 公司去年开发了一套学习平台应用系统，今年以该学习平台为基础，很快完成了在线调研应用系统的开发。学习平台应用系统（ ）的（ ）提高了在线调研应用系统的研发效率。

- A、对象 模式
- B、接口 模式
- C、需求 复用
- D、组件 复用

试题答案：

D

11、

传统的数据库技术进行事务处理、批处理、决策分析等各种数据处理工作，数据处理主要有（ ）和（ ）两类。

- A、操作型 分析型
- B、管理 技术
- C、结构化 非结构化
- D、基础环境 数据处理

试题答案：

A

12、

A 企业为提高网络保障能力，部署了新型 WEB 应用防火墙，启用访问控制及入侵防御功能，根据 OSI 七层协议可以对（ ）进行防护。

- A、2-4 层
- B、2-6 层

C、1-7 层

D、2-7 层

试题答案：

D

13、

数字电视机顶盒提供家庭宽带服务主要采用的是（ ）技术。

A、全光网络接入

B、铜线接入

C、无线或移动接入

D、同轴或光纤接入

试题答案：

D

14、

某单位建立了一套媒资系统，针对资源追溯时长、同时多用户大量图像文件访问的需求，为该系统补充存储服务器进行图像文件存储，建议使用（ ）。

A、直连式存储

B、网络存储设备

C、本地存储

D、磁带库存储

试题答案：

B

15、

某公司租用了写字楼二层作为办公地点，该写字楼二层共有 6 个房间，有完好的综合布线设计，为节约成本满足该公司 19 名员工的办公计算机网络使用需求，该网络通信设备选型属于（ ）。

- A、汇聚层或接入层交换机选型
- B、核心交换机选型
- C、远程接入设备选型
- D、远程访问设备选型

试题答案：

A

16、

某企业通过（ ）技术，加强态势感知安全管理平台的数据采集能力。

- A、数据抽取
- B、非结构化数据存储
- C、分布式并行处理
- D、数据关联

试题答案：

A

17、

（ ）不是物联网感知层关键技术。

- A、ZigBee 传输技术
- B、RFID 射频技术

C、Web2.0 页面展示技术

D、二维码技术

试题答案：

C

18、

手机网络应用相对 PC 端网络应用的优势特点不包括（ ）。

A、接入移动性

B、时间碎片性

C、接入网络多样性

D、随身携带

试题答案：

C

19、

（ ）不属于产品的通常类别。

A、服务

B、软件

C、流程性材料

D、资源

试题答案：

D

20、

() 指的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。

- A、运行维护服务
- B、设计与开发服务
- C、集成实施服务
- D、咨询设计服务

试题答案：

A

21、

与 IT 管理相比，IT 治理规定了整个 IT 的 () 与组织，获得与实施、交付与 ()，监控与评价的基本框架。

- A、设计 服务
- B、设计 支持
- C、规划 维护
- D、规划 支持

试题答案：

D

22、

ITSM 与传统 IT 管理比较，不正确的是 ()。

- A、技术导向转为业务导向
- B、技术专家转为知识库

C、设备监控转为业务监控

D、运维管理由被动转为主动

试题答案：

C

23、

关于项目的描述，不正确的是（ ）。

A、项目是一项有待完成的任务，且有特定的环境与要求

B、在一定的组织机构内，利用有限资源在规定的时间内完成任务

C、任务要满足一定性能、质量、数量、技术指标等要求

D、项目所创造的产品、服务或成果一般具有临时性

试题答案：

D

24、

某集团信息中心仅服务于该集团信息化业务，提供运维支持、咨询设计等多个 IT 服务项目的交付，该管理架构属于（ ）。

A、单类项目群管理

B、多类项目群管理

C、复合式群管理

D、组合类项目群管理

试题答案：

A

25、

在 GB/T 29264《信息技术服务 分类与代码》标准中，（ ）不属于运行维护服务的子类别。

- A、基础环境运维服务
- B、硬件运维服务
- C、软件运维服务
- D、数据安全服务

试题答案：

D

26、

一家公司生产 1000g 包装的产品，装包机器的历史标准差 σ 为 1g，控制图中的上下控制线的范围为（ ）。

- A、1000-1006g
- B、994~1006g
- C、996~1004g
- D、997~1003g

试题答案：

D

27、

质量控制、质量（ ）和质量改进只有经过质量（ ），才可能有明确的对象和目标、切实的措施和方法。

- A、保证 审计
- B、保证 策划

C、检查 策划

D、检查 审计

试题答案：

B

28、

() 不属于信息安全的基本属性。

A、完整性、保密性、可靠性

B、保密性、可控性、可用性

C、完整性、可控性、可用性

D、完整性、准确性、可靠性

试题答案：

D

29、

安全保护等级初步确定为 () 以上的等级保护对象，其网络运营者依据《信息安全等级保护定级指南》组织进行专家评审、主管部门核准和备案审核，最终确定其安全保护等级。

A、第四级

B、第三级

C、第二级

D、第一级

试题答案：

C

30、

服务规划设计从（ ）需求出发，终点为设计出符合（ ）需求的方案。

- A、业务 用户
- B、技术 服务
- C、服务 业务
- D、业务 技术

试题答案：

C

31、

下表为 A 公司的服务目录参考实例，其中表头空缺⑥处应填写：（ ）。

①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4040101	网络设备 应急响应 服务	包括故障排 查服务、设 备 维 修 服 务、重大事 件保障服务	故障排查： 可提供各类 网络设备的 故障排查及 处理解决服 务	现 场 + 远程	5×8、 7×9、 7×24	响应时间 10/30 分钟，到达现场 时间 2/4/8/24 小 时，故障解决时 间 4/8/24/48 小 时

- A、服务级别
- B、服务方式
- C、服务代码
- D、服务时间

试题答案：

D

32、

服务目录设计活动一般包括如下步骤，正确顺序应为：（ ）。

①发布服务目录 ②服务项详细描述 ③服务分类与编码
④列举服务清单 ⑤确定设计小组成员 ⑥评审服务目录

A、⑤④③②⑥①

B、④⑤③②⑥①

C、⑤④③②①⑥

D、⑤④②③⑥①

试题答案：

A

33、

（ ）是指组织与外部服务供应商之间签订的有关服务实施的正式合同。

A、运营级别协议（Operational Level Agreement, OLA）

B、支持合同（Underpinning Contract, UC）

C、服务级别协议（Service Level Agreement, SLA）

D、运维级别协议（Maintain Level Agreement, MLA）

试题答案：

B

34、

下述表格为近期 A 公司故障处理的关键时间信息，对 MTBF/MTTR 计算正确的是（ ）。

正常运行	故障 1 修复	正常运行	故障 2 修复	正常运行	故障 3 修复
150 小时	3 小时	120 小时	3 小时	210 小时	6 小时

- A、MTTR=5 小时
- B、MTTR=3 小时
- C、MTBF=160 小时
- D、MTBF=120 小时

试题答案：

C

35、

在进行可用性需求识别的过程中，要将客户的业务需求转化为 IT 可用性需求，即客户可以承受多长的（ ）；以及从业务角度分析，IT 服务不可用（或质量下降）时造成的（ ）。

- A、停机时间 满意度下降
- B、停机时间 成本损失
- C、性能下降时间 满意度下降
- D、性能下降时间 成本损失

试题答案：

B

36、

信息安全需求中，保护信息防止未授权的修改，属于（ ）需求。

- A、完整性

B、机密性

C、可用性

D、可靠性

试题答案：

A

37、

A 公司由于规模不大，选择将其企业应用部署在第三方公有云上，针对 A 公司基础设施服务模式的判断，正确的是：（ ）。

A、业务外包、远程支持

B、IT 外包、现场服务

C、IT 外包、远程支持

D、业务外包、现场服务

试题答案：

C

38、

关于运维目标的描述中，符合 SMART 原则的是：（ ）。

A、今年 6 月底实现呼叫中心首次解决率不低于 90%

B、明年安全运维工作效率实现极大提升

C、今年 12 月底实现 ERP 系统 100%的可靠性

D、第一个服务五年计划，实现运维人员突破式增长

试题答案：

A

39、

组建服务团队时，根据岗位说明书中对人员的知识、（ ）三方面的要求分别进行选择。

- A、技能、薪资
- B、技能、经验
- C、学历、经验
- D、学历、薪资

试题答案：

B

40、

针对工具部署、使用手册与相关制度的描述，不正确的是（ ）。

- A、规划好工具上线后的试运行阶段，包括周期、目标和结束标准
- B、工具部署后做好工具的测试，以测试结果作为重要的部署决策依据
- C、依据风险级别与影响度范围，决策工具部署上线是否采用阶段式部署
- D、与工具相关的知识应从开发团队或工具厂商处转移给 IT 服务团队

试题答案：

B

41、

应急演练原则中，（ ）指的是紧密结合应急管理工作实际，明确演练目的，根据资源条件确定演练方式和规模。

- A、着眼实战、讲求实效

B、结合实际、合理定位

C、精心组织、确保安全

D、统筹规划、厉行节约

试题答案：

B

42、

A 公司正在进行问题过程电子化工具模块的部署实施，咨询专家建议问题管理应该与事件管理、配置管理等模块相关联，应确保（ ）。

A、过程管理电子化工具与其他工具（如呼叫中心系统）的互联互通

B、规划设计中的过程 KPI 如何通过电子化工具直接获取，并形成所需的报表

C、在电子化工具中各个过程与其他管理过程之间接口的实现

D、过程与知识库的关联关系，如问题导入知识库的方法等

试题答案：

C

43、

A 公司评估服务部署实施计划可能存在的风险，其中一条风险为“资源紧张导致过程与规范未能在计划时间内完成开发”，该现象属于（ ）。

A、IT 服务部署实施计划的可用性问题

B、IT 服务部署实施计划的条理性问题

C、IT 服务部署实施交付物的可验收性问题

D、IT 服务规划设计和 IT 服务运营的吻合性问题

试题答案：

A

44、

下表是 A 公司网络安全二线工程师的岗位要求说明，其中表头名称选择合理的为（ ）。

①	②	③	④
网络安全二线工程师	<ul style="list-style-type: none"> ● 具备 5 年以上网络安全运维支持经验 ● 至少有 CCIE 或同等水平资格证书 	<ul style="list-style-type: none"> ● 对分配的故障工单及时响应解决，并提供故障报告 ● 对分配的巡检工单按时完成任务，并提供巡检报告 	<ul style="list-style-type: none"> ● 针对不符合升级二线要求的故障工单可以退回一线处理 ● 作为专家，有知识库中为解决方案打分评审的权利

- A、①职责②能力③角色④权利
- B、①角色②职责③能力④权利
- C、①角色②能力③职责④权利
- D、①角色②能力③权利④职责

试题答案：

C

45、

IT 服务部署实施验收阶段的关键成功因素不包括（ ）。

- A、客户的满意度
- B、部署实施的投入产出
- C、客户对服务质量的直接感知
- D、服务级别协议的完成情况

试题答案：

B

46、

发生人员连续性事件时，所采取的管理措施中，不正确的是（ ）。

- A、岗位交接及培训
- B、面向客户及服务团队进行人员更换说明
- C、面向供应商及相关第三方进行接口关系变更
- D、知识管理

试题答案：

D

47、

A 公司近期 IT 团队人员流失较多，经过离职访谈以及现有骨干的沟通，发现导致团队士气低落的核心原因是项目工作设计了多种当下最新的技术，普遍感觉储备不足，工期压力大。针对当前问题，建议采取的有效改进方式为（ ）。

- A、管理改进
- B、培训
- C、招聘专家
- D、改变技术方案

试题答案：

B

48、

知识管理过程中，最容易出现的风险是（ ）。

- A、知识共享的风险
- B、知识私有化观念
- C、知识管理工具使用风险
- D、持续性风险

试题答案：

B

49、

（ ）不属于服务台工作内容。

- A、响应呼叫请求
- B、服务信息发布
- C、备品备件管理
- D、供应商联络

试题答案：

C

50、

备件管理主要活动包括备件申请、（ ）、到货入库、（ ）、报废。

- A、采购 折旧
- B、领用 签收
- C、折旧 签收
- D、采购 领用

试题答案：

D

51、

技术成果的运行与改进活动中，“通过沙盘或模拟的方式，对于可能发生的情况进行研讨，最终对技术研究成果给予改进建议与评价”属于（ ）。

- A、对技术成果内容的演练或推演
- B、对技术成果进行培训和知识转移
- C、对技术成果进行优化改进
- D、对技术成果进行转化应用

试题答案：

A

52、

不适合做安全管理关键指标的是（ ）。

- A、安全事件次数
- B、安全策略数量
- C、高危安全漏洞个数
- D、安全设备特征库及时更新率

试题答案：

B

53、

针对服务报告管理的描述，不正确的是（ ）。

- A、为保证服务的规范性，针对不同的服务对象，尽可能统一服务报告模版

- B、将分发过的服务报告进行归档，按照不同时段、对象分类，以备查找
- C、在服务报告提供时，因服务需求发生变化，应该及时更新服务报告模板
- D、服务报告关键指标包括服务报告过程的完整性、服务报告的及时性等

试题答案：

A

54、

关于连续性和可用性管理工作的描述，正确的个数有（ ）。

- ①可用性和连续性计划必须至少每年开发、检查，计划必须被维护来反映协议下的业务要求变更
- ②业务环境发生任何变更时，可用性和连续性计划都应被重新测试
- ③变更管理流程必须评估变更对可用性和连续性计划的影响
- ④计划之外发生的不可用情况，必须被调查并采取合适的行动
- ⑤连续性计划、联系列表和配置管理数据库在正常办公室访问被禁止时必须仍可使用
- ⑥连续性计划必须被测试，以保证与业务的需求一致
- ⑦所有的连续性计划的测试必须被记录，对测试失败三次以上的必须产生行动计划

A、2个

B、3个

C、4个

D、5个

试题答案：

D

55、

A 公司上半年变更 20 次，失败回退 5 次；发布 15 次，失败回退 3 次。请问上半年 A 公司的发布成功率为（ ）。

A、80%

B、75%

C、77%

D、85%

试题答案：

A

56、

以下是 A 公司 2022 年全年知识库数据统计，相关年度考核指标计算不正确的是：（ ）。

内容	2021 年底 知识条目数	2022 年底 知识条目数	2022 年知 识被引用数	2022 年知 识淘汰数	2022 年事件问题 转化知识条目数	2022 年事 件问题数
数值	1200	1500	500	300	100	800

A、知识利用率为 33%

B、知识淘汰率为 25%

C、事件问题的知识转化率为 12.5%

D、知识增长率为 20%

试题答案：

D

57、

服务改进活动包括（ ）。

A、服务改进计划、服务改进实施、服务改进检查

B、服务改进设计、服务改进实施、服务改进检查

C、服务改进设计、服务改进实施、服务改进验证

D、服务改进计划、服务改进检查、服务改进验证

试题答案：

C

58、

关于客户关系管理中增值服务原则的描述，不正确的是（ ）。

A、可以改变现有协议约定的服务内容

B、增值服务贴合客户需求

C、增值服务投入在可接受的范围内

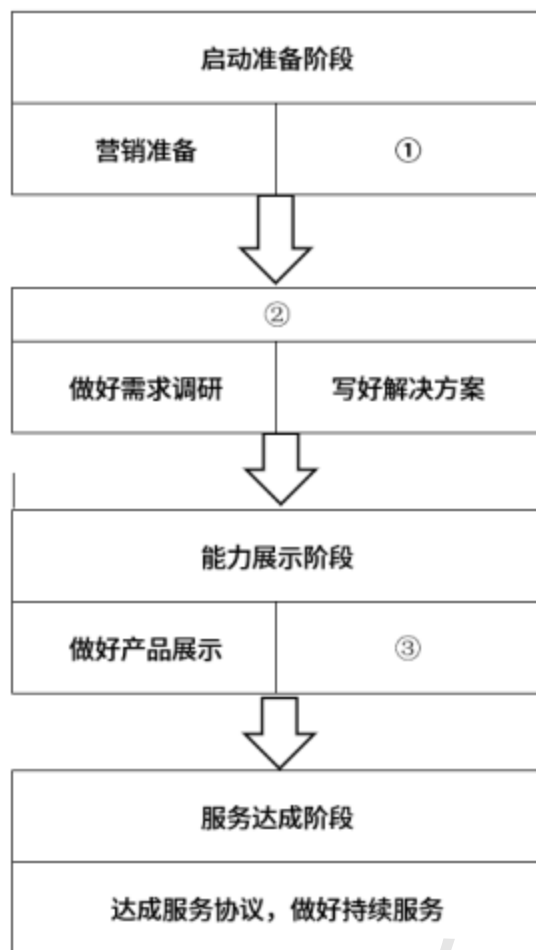
D、本身有能力对增值服务内容进行引申

试题答案：

A

59、

IT 服务营销过程图中，空缺位置内容应为：（ ）。



- A、①营销计划 ② 需求确认阶段 ③完善方案整改
- B、①营销计划 ② 调研交流阶段 ③保持持续沟通
- C、①咨询计划 ②需求确认阶段 ③完善方案整改
- D、①咨询计划 ②方案论证阶段③保持持续沟通

试题答案：

B

60、

2022 年某公司运维项目 A 投入 100 万元，项目团队共 7 人，项目的人均利润为 5 万元/人，项目收入总额为 140 万；运维项目 B 投入 120 万，项目团队 6 人，项目人均利润为 6 万，项目收入总额为 160 万。下列正确的是（ ）。

- A、项目 A 的经济效益好于项目 B

B、项目 B 的投资回报率高于项目 A

C、项目 B 的利润总额低于项目 A

D、项目 B 的总开支低于项目 A

试题答案：

A

61、

GB/T 28827.2《信息技术服务 运行维护 第2部分：交付规范》给出运维服务供需双方从服务级别协议签署到结束的过程中，对交付管理的（ ）、实施、（ ）和改进方面提供的原则框架，以及对交付（ ）、交付方式、交付成果给出的指导建议。

A、策划 验收 条件

B、调研 检查 内容

C、策划 检查 内容

D、调研 验收 条件

试题答案：

C

62、

（ ）不属于常见的运维服务质量管理活动。

A、项目质量保证

B、风险识别

C、客户投诉管理

D、体系内审及管审

试题答案：

B

63、

风险识别的内容不包括（ ）。

- A、对风险进行优先级排序
- B、识别并确定 IT 服务的潜在风险
- 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

试题答案：

A

64、

（ ）不属于风险定量分析的输入。

- A、更新的风险记录
- B、风险管理计划
- C、工作分解结构
- D、实现成本目标的可能性

试题答案：

D

65、

有计划的风险应对应考虑到风险的重要性、（ ）的有效性、（ ）的及时性、（ ）的现实性、是否可以被各方接受，并要有一个明确的（ ）。

- A、管理 预警 技术 责任人

- B、成本 应对 环境中 责任人
- C、成本 预警 技术 执行计划
- D、管理 应对 环境中 执行计划

试题答案：

B

66、

职业道德的含义不包括（ ）。

- A、职业道德是一种职业规范，受社会普遍的认可
- B、职业道德可以通过企业考核进行约束
- C、职业道德是长期以来自然形成的
- D、职业道德的主要内容是对员工义务的要求

试题答案：

B

67、

在目标监控过程中，面对工作技能高、但工作意愿较低员工，当发现目标达成有偏差时，应采用的方法为（ ）。

- A、指导、帮助
- B、信任、授权
- C、关心、尊重
- D、纠正、把控

试题答案：

C

68、

ISO/IEC 27001 信息安全管理体系认证属于（ ）标准。

- A、国际
- B、国家
- C、行业
- D、企业

试题答案：

A

69、

国家标准的制定有一套正常程序，分为预阶段、立项阶段、（ ）阶段、征求意见阶段、审查阶段、批准阶段、（ ）阶段、复审阶段及废止阶段。

- A、起草 执行
- B、调研 执行
- C、调研 出版
- D、起草 出版

试题答案：

D

70、

（ ）是在工业和信息化部、国家标准化管理委员会的联合指导下研制的，是我国 IT 服务行业最佳实践的总结和提升。

- A、COBIT

B、ITIL

C、ITSS

D、PMBOK

试题答案：

C

71、

Any one or any group of activities utilizing resources to transfer input into output can be viewed as a ().

A、system

B、structure

C、procedure

D、process

试题答案：

D

72、

The process control charts are used ().

A、to graph what typically focuses on the prevention of a problem

B、to detect the problem

C、to reject the problem

D、to determine the acceptability of the sample

试题答案：

B

73、

The IT service manager has learned that a software can improve the efficiency of current and future project tasks. Because the software is fresh to the Company. The engineer is not familiar with the software. The IT service manager decides to send the highest level engineer to attend the external training course. The project manager uses () risk strategies.

- A、mitigation
- B、enhancement
- C、development
- D、sharing

试题答案:

A

74、

() is closet to Deming's definition of Quality.

- A、Conformance to requirements
- B、Fitness for use
- C、Continuous improvement of products and services
- D、Customer focus

试题答案:

C

75、

The IT service manager resigns from a project that meets the schedule and budget. After hiring an alternative new manager, the team is opposed to the comments from the new manager. The team is at () development stages.

- A、Forming
- B、Storming
- C、Norming
- D、Performing

试题答案：

A