

## 2022 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、

基于香农提出的信息量度量方式，假如雨量等级定义为 1 到 16 级，明天下雨这一事情的信息（ ）。

A、3bit

B、4bit

C、16bit

D、24bit

试题答案：

B

2、

（ ）不是由信息传输模型中的编码器完成的。

A、数模转换器

B、利用密码学的知识对信息加密

C、将无限个可能的抽样值变成有限可能取值

D、增加冗余编码

试题答案：

A

3、

小李在某平台下一份外卖，骑手到餐厅取餐并及时送达，这种电子商务的模式属于（ ）。

A、B2B

B、O2O

C、C2C

D、C2B

试题答案：

B

4、

关于信息系统开发方法的描述，正确的是（ ）。

A、使用草图和模型来阐述用户界面是面向对象方法的原则

B、原型法要求对系统做全面、详细调查和分析

C、面向对象方法技能反映问题域，也能被计算机系统求解域所接受

D、原型法与结构化方法都要求用户需求在系统建立之前

试题答案：

C

5、

诺兰成长阶段模型中，技术转型期介于（ ）之间。

A、数据管理期与成熟期

B、普及期与控制期

C、控制期与整合期

D、整合期与数据管理期

试题答案：

C

6、

按照（ ）分类方法可以将标准划分为术语标准、符号标准等。

A、标准涉及的对象类型

B、标准适用范围

C、标准的要求程度

D、标准编制的责任单位

试题答案：

A

7、

关于软件工程的描述，正确的是（ ）。

A、在软件产品中的潜在错误成为实际错误前，检测并更正，属于更正性维护

B、软件需求定义了软件质量特征及确认这些特征的方法和原则

C、验证过程确保构造正确的产品，即产品满足其特定的要求

D、面向对象方法不利于软件复用

试题答案：

B

8、

软件开发工具中（ ）是软件配置管理工具。

- A、建模工具
- B、分析工具
- C、重构工具
- D、发布工具

试题答案：

D

9、

关于面向对象的描述，不正确的是（ ）。

- A、对象是一组属性和这组属性操作构成的
- B、封装是将实体的属性和操作组合在一起
- C、对象是现实世界中某个实体的抽象，类是一组对象的抽象
- D、组件表示软件物理组成部分，可被替换

试题答案：

B

16、

（ ）不属于物联网架构中各个层次所用的公共技术。

- A、自组网技术
- B、编码技术
- C、中间件技术
- D、解析技术

试题答案：

A

17、

移动互联网中，（ ）基于开源，虚拟机指令相对少，开发相对简单。

A、Android

B、IOS

C、Windows phone

D、Web2.0

试题答案：

A

18、

（ ）不属于服务作为产品的特性。

A、不可分离

B、无形性

C、不易消失性

D、异质性

试题答案：

C

20、

IT 治理信息化历年目标要求与（ ），保持一致。

A、企业战略目标

B、企业经营目标

C、企业利益目标

D、客户目标

试题答案：

A

21、

运维服务中“优化改善”不包括（ ）。

A、功能性改进

B、适应性改进

C、增强性改进

D、预防性改进

试题答案：

A

26、

信息系统受到破坏后，会对社会秩序和公共利益造成严重损害，或者对国家安全造成损害的属于（ ）信息系统安全信息系统安全保护等级。

A、一级

B、二级

C、三级

D、四级

试题答案：

C

27、

在对 IT 服务进行规划设计时，服务供方根据（ ）进行服务方案设计。

- A、服务目录
- B、服务级别需求
- C、服务成本
- D、服务级别协议

试题答案：

B

28、

关于服务目录的描述，不正确的是（ ）。

- A、服务目录应该是公开的，方便客户或服务供方查询
- B、业务服务目录支持技术服务目录
- C、客户通常不关注技术服务目录
- D、服务目录能促进 IT 服务组织与客户建立长期稳固的关系

试题答案：

B

29、

关于服务目录管理的描述，不正确的是（ ）。

- A、对于服务分类时，既可以按照技术维度，也可以按服务性质维度
- B、制定服务目录时，应邀请客户代表参与

C、服务目录中的服务产品包括已经开展的服务和即将开展的服务

D、向客户提供的服务可以是服务目录中某独立服务的一部分

试题答案：

D

30、

关于服务级别协议(SLA)、运营级别协议(OLA)和支持合同(UC)的描述，不正确的是( )。

A、SLA 可具有法律效力

B、OLA 与 UC 的作用之一是分解 SLA 中的工作责任、服务目标

C、OLA 是必须签署的，UC 不是必须签署的

D、UC 由 SLA 的内容加，上法律条文中的责任，权利和义务构成

试题答案：

C

31、

在 IT 服务规划设计阶段识别服务需求时，常见的客户的服务需求不包括( )。

A、服务工具需求

B、业务连续性需求.

C、服务能力需求

D、服务报告需求

试题答案：

A



32、

在 IT 服务规划设计阶段，（ ）不是服务级别设定的主要活动。

- A、确定服务范围，服务对象和服务内容
- B、确定服务成本
- C、明确双方责任
- D、识别风险

试题答案：

B

33、

客户对信息安全需求包含多个方面，（ ）是指保护信息防止未授权的修改。

- A、完整性
- B、保密性
- C、机密性
- D、可用性

试题答案：

A

34、

关于 IT 服务资源要素设计的描述，不正确的是（ ）。

- A、服务方为用户和 IT 服务组织提供一个统一联系点
- B、在服务工具设计时，应考虑工具的通用性和集成性

C、识别监控对象，编制监控指标计划属于解决问题的技术

D、备件可用性管理的目的是为了确保备件功能满足服务要求

试题答案：

C

35、

IT 服务部署实施的主要作用不包括（ ）。

A、将 IT 服务规划设计中的要素在客户的实际环境中落地

B、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

C、提前识别 IT 服务运营中的风险

D、评估 IT 服务成本，制定服务预算

试题答案：

D

36、

资源要素部署实施的主要活动不包括（ ）。

A、知识库内容初始化

B、服务工具选型

C、备件库建立与可用性测试

D、服务台管理制度初始化

试题答案：

B

37、

关于技术要素部署实施的描述正确的是（ ）。

- A、知识转移的内容包括应用系统资料、基础架构资料、业务资料等
- B、标准操作规范（SOP）用于解决复杂技术性问题，便于资深技术人员使用
- C、综合应急预案应采用实战演练方式，专项应急预案应采用桌面演练方式
- D、技术手册发布的流程为：审核→发放→存档→培训

试题答案：

A

38、

过程要素部署实施的主要活动不包括（ ）。

- A、服务过程与制度的制定与发布
- B、服务过程与制度的培训及宣贯
- C、过程电子化管理和数据初始化
- D、体系试运行

试题答案：

B

40、

（ ）不属于 IT 服务部署实施执行阶段的主要活动。

- A、积累知识
- B、编写服务作业指导书
- C、开展客户满意度调查

## D、配置管理数据库的初始化

试题答案：

C

41、

( ) 属于 IT 服务部署实施，验收阶段的活动。

A、历史运维资料转移

B、编写 IT 服务报告

C、确定 IT 服务回顾机制

D、确定满意度管理机制

试题答案：

B

42、

人员连续性管理活动中，( ) 属于预防性活动。

A、启动岗位交接管理流程

B、向客户通报人员更换信息

C、采用轮岗方式培养后备人员

D、消除原岗位人员接触的服务信息权限

试题答案：

C

47、

The type of measurement index does not include which ( ) 。

- A、 process indication
- B、 data indication
- C、 Resources indication
- D、 people indication

试题答案：

B

48、

关于职业道德含义，不正确的是（）。

- A、是长期以来自然形成的
- B、主要内容对员工义务要求
- C、具备是指的约束力
- D、不同的企业具有不同的价值观

试题答案：

C

49、

针对团队中能力较强、工作积极性较高的人员，最有效的目标监控方法是（）。

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

试题答案：

C

50、

部门负责人在团队规范期对员工测试时候，要考虑的因素不包括（）。

- A、公平性
- B、及时性
- C、有效性
- D、随时性

试题答案：

D

50、

关于容量管理、连续性和可用性管理的描述，不正确的是（）。

- A、连续性计划必须包括对正常工作的回复
- B、当业务环境发生重大变更时，可用性和连续性计划应被重新测试
- C、变更管理流程评估变更对可用性和连续性计划的影响
- D、容量管理关注当前的业务需求，连续性管理关注未来的业务需求

试题答案：

D

51、

某 IDC 企业要搬进机房购买了设备运输过程中可能损坏保险服务，属于（）风险应对。

A、避免

B、减轻

C、转移

D、接受

试题答案：

C

51、

（ ）是常见的服务资源管理关键考核指标。

A、人员绩效考核合格率

B、服务级别协议达成率

C、内部审核次数

D、服务台一次派单成功率

试题答案：

D

52、

风险管理过程中，“期望的残留风险水平”属于（ ）输出。

A、风险处置计划

B、风险分析

C、风险识别

D、风险监控

试题答案：

A

52、

IT 服务持续改进的过程为：识别改进战略→识别需要测量什么→（ ）→实施改进。

①、分析信息②、处理数据③、收集数据④、展示和使用信息

A、①②③④

B、①③②④

C、③②①④

D、③①②④

试题答案：

C

53、

关于服务改进的描述，不正确的是（ ）。

A、服务改进的目标不一定与服务目标相一致，但需要客户参与，并与相关部门进行有效沟通

B、服务改进的来源包括 IT 服务管理业界标准，业务和技术上的变革，内部员工提出的改进等

C、服务改进实施效果未能达到预期效果时，应进行原因分析，制定相应改善计划并实施或重新制订改善计划并实施

D、服务质量责任人负责监督服务改进计划的执行情况并编写服务改进报告

试题答案：

A

53、



参与者在正常融合和不受任何限制的气氛中会以会议进行讨论，打破常规，积极思考，发表者的信息收集技术是（）。

- A、德尔菲法
- B、头脑风暴法
- C、访谈法
- D、优势劣势分析法

试题答案：

B

54、

服务过程测量活动覆盖服务管控服务执行两个层次（），不属于服务执行测量。

- A、事件统计分析
- B、变更与发布分析
- C、服务级别达成情况分析
- D、配置统计分析

试题答案：

C

54、

公司质量向客户调查运维服务满意度,该活动属于运维服务质量管理中的（）。

- A、运维服务质量策划
- B、质量改进
- C、质量评估

## D、质量检查

试题答案：

D

55、

关于服务回顾的描述中，不正确的是（ ）。

- A、服务回顾工作可与服务质量评审会议一起举行，供方和客户一同参与
- B、与客户服务回顾的内容包括合同执行、目标达成、工程师 KPI 等情况
- C、与客户高层进行年度服务回顾时，应回顾项目的整体交付实施情况
- D、为避免服务回顾延期，应设置回顾服务完成率的考核

试题答案：

B

55、

对选择 IT 服务外包可能给企业带来收益的描述中，不正确的是（ ）。

- A、成本效益
- B、业务员多元化
- C、效益提升
- D、降低风险

试题答案：

B

56、

以下测量活动中，（ ）属于服务技术测量。

- A、服务台派单准确率测量
- B、备件命中率测量
- C、应急预案升级时间测量
- D、知识的利用率测量

试题答案：

C

56、

关于过程要素管理的表述不正确（ ）。

- A、发布可以导入变更, 确保发布的顺利
- B、当业务环境发生重大变更时, 可用性和连续计划必须被重新测试
- C、变更管理的流程必须评估变更对可用性和连续性计划的影响
- D、问题管理是预防同类事件的发生

试题答案：

D

57、

某政务云建设项目，实施及验收需要由监理公司完成相关配合工作，针对监理公司的管理属于（ ）。

- A、供应商管理
- B、客户关系管理
- C、第三方关系管理
- D、安全管理

试题答案：

C

57、

以下不属于服务台管理工作的是（ ）。

A、响应呼叫请求

B、采购

C、联络供应商

D、基础设施监控

试题答案：

B

58、

小张与一家建筑公司沟通合作项目，该公司 IT 部门初建人员较少，希望购买人员外包服务，填补运维人员空缺。控制项目成本属于（ ）。

A、表述的需求

B、未表明的需求

C、真正的需求

D、潜在的需求

试题答案：

B

58、

关于知识管理的表述，不正确的是（ ）。

- A、知识获取可以从外部或内部获取
- B、隐性知识很难转化成显性知识
- C、采取措施，激励员工共享自己所拥有的知识
- D、制定知识共享制度,知识共享只对内进行

试题答案：

D

59、

某公司中标运维项目，一年服务期结束，公司复盘，相关营收数据如下，测算结论正确的是（ ）。

投资总额	120 万	总收入	240 万
净利率	40 万	项目人数	10 人

- A、人均产出 4%
- B、投资回收率 16.7%
- C、投入产出比 2：1
- D、以上都不对

试题答案：

D

59、

以下关于工具管理的内容，不正确的是（ ）。

- A、保持稳定性,按生产系统管理
- B、工具是由客户使用的，所以应该由客户投资建设
- C、该挑选合适的员工进行日常维护

D、由于技术过时落后，可以用新的工具代替

试题答案：

B

60、

关于 IT 项目核算目的和意义的描述不正确的是（ ）。

- A、掌握项目收入、开支情况及项目盈亏状态
- B、形成项目结束时调整项目资源、分配的依据
- C、寻找对成本开支控制的改进方法
- D、改进预算编制方法，提高预算编制准确性。

试题答案：

B

60、

人员培训计划执行的表述不正确的是（ ）。

- A、系统规划与管理师应不定期的对人员培训进行回顾。
- B、人员培训计划可以通过企业内训外部培训和拓展训练进行。
- C、对培训结果进行评价。
- D、依据培训回顾的改进，对人员培训过程进行改进

试题答案：

A

61、

以下管理人员绩效管理的表述不正确的是（）。

- A、对绩效考核成果报告进行分析，分析绩效无法达成的原因是组织原因还是个人原因。
- B、如果绩效考核存在普遍性，就要考虑从管理入手，解决过程体系的问题。
- C、基于绩效考核分析的改进的方法只有培训和激励的手段
- D、如果人员能力出现问题，要针对人员能力进行系统的培训与辅导

试题答案：

C

62、

服务质量特性中对“有形性”。其子特征不包括（）。

- A、完整性
- B、可视性
- C、专业性
- D、合规性

试题答案：

A

62、

关于人员能力评价与管理的表述不正确的是（）。

- A、对于同一岗位和职责或同一工作的不同人员要求相同的能力
- B、人员能力评估可以采取本人自评、主管审批的方式
- C、制定人员能力现状评估和差异分析表
- D、人员能力评估的结构，可运用于人员职级的评定、岗位晋升或调动

试题答案：

A

63、

依据 GB/T33850-2017《信息技术服务质量评价指标体系》标准，某企业的工厂服务工具专业性得分 0.6，对其解读正确的是（ ）。

- A、在所有服务中都使用了工具，按不完全匹配
- B、在所有服务中都使用了完全匹配的工具
- C、在部分服务中使用了匹配的工具
- D、在部分服务中使用了工具，但匹配度较低

试题答案：

C

63、

IT 部署实施阶段计划的内容，表述有误的是（ ）。

- A、制定部署实施计划之前，需要对客户代表、服务交付团队负责人等进行沟通。
- B、IT 服务部署实施计划阶段不仅仅要对 IT 服务能力和资源进行合理准确的预测，还需要对 IT 服务进行连续性保障。
- C、计划评估过程发现有潜在风险，则可以进入计划修订。
- D、可控制性是指计划的输出物是明确的、合理的、不超出能力范围，且责任人能够清晰的理解对交付物的要求。

试题答案：

D



64、

以下（）不属于新七种质量管理工具。

- A、据分层法
- B、联图
- C、线图
- D、亲和图

试题答案：

A

65、

关于质量管理理论说法正确的是（）。

- A、质量策划不应该形成文件输出
- B、质量改进是依据“操作规程”加以贯彻执行的
- C、质量保证侧重于如何满足质量要求
- D、质量控制是保证产品和服务质量、并使产品和服务质量不断提高的一种质量管理方法

试题答案：

D

66、

质量管理方法不包括（）。

- A、 PDPC
- B、 Perato
- C、 DMAIC

D、 PECA

试题答案：

D

67、

以下哪些完全属于 IT 服务管理的标准（）。

A、 ISO27000、ISO2000、 ISO14000

B、 GB24405、ISO9000、 BS15000

C、 GB24405、ISO9000、 BS14000

D、 ISO27000、ISO2000、ISO15000

试题答案：

B

68、

以下说法，表述不正确的是（）。

A、运营以生产系统为中心，把投入的资源转换成产出的过程

B、经营需要有经营者、经营对象、经营权和经营载体

C、经营目标的原则包括的关键性、一致性、量化等

D、战术性目标是企业短期目标，是战略目标的具体化

试题答案：

A

69、

关于大数据的特征，表述有误的是（）。

- A、体量大，是指数据量巨大，而且结构化的数据，超大规模和增长快速
- B、多样化，指数据类型包括结构化数据、非结构化数据和半结构化数据
- C、价值密度低，指从海量的数据里面获得对自己有用的数据
- D、快速化，通常指实时获取需要的信息

试题答案：

A

70、

关于网络规划、设计和实施的表述不正确的是（）。

- A、选择拓扑结构时，应考虑主要的因素有：地理环境、传输介质与距离以及可靠性
- B、主干网用来连接建筑群和服务器群，可能会容纳网络上 50%~80%的信息流
- C、网络的交换只需要接入层，不能存在汇聚层进行
- D、网络通信设备选型包括核心交换机选型、汇聚层/接入层交换机选型等

试题答案：

C

71、

服务器为了保证足够的安全性，一般采取的关键技术包括（）。

①冗余技术②系统自动报警③在线诊断技术④内存纠错技术⑤热插拔技术

- A、①③④⑤
- B、①②④⑤
- C、①②③④

D、①②③⑤

试题答案：

A

71、

The main steps of IT strategic planning don't include ( ).

A、Business Analysis

B、Evaluate the computer's system

C、Identify Opportunities

D、Selection Scheme

试题答案：

B

72、

以下网络分类、组网和接入技术的，表述有误的是（）。

A、典型的网络链路传输控制技术有 ISDN 技术、总线争用技术、令牌技术等

B、电路交换无预留，且不分配空间，存在网络资源争用

C、网络接入技术包括光纤技术、同轴接入、铜线接入和无线接入

D、无线通信网络根据应用领域可分为 WPAN、WL AN、WMAN、WWAN

试题答案：

B

72、

The best description of an operational level Agreement(OLA)is ( ) .

- A、 an agreement between the service provider and another part of the same Organization
- B、 an agreement between the service provider and an extra organization
- C、 a document that describes how services will be operated on a day-to-day basis to customer
- D、 a document that business services to operational staff

试题答案:

A

73、

The processes of knowledge content Initialization don't include ( ) .

- A、 obtain
- B、 audit
- C、 release
- D、 edit

试题答案:

D

73、

计算机网络技术的表述，以下正确的（）。

- A、 TCP/IP 是 Internet 的核心，利用 TCP/IP 协议可以方便地实现多个网络的无缝连接
- B、 TCP/IP 和 OSI 是都是七层协议

C、网络层主要功能是讲网络地址翻译成对应的物理地址，并决定如何讲数据从发送方路由到接收方，具体协议有 ICMP、ARP、IP、TCP 等

D、TCP/IP 的最底层为网络层，该层负责将 IP 分组封装成适合在物理网络上传输的帧格式并发送出去

试题答案：

A

74、

关于应用集成技术，以下表述不正确的是（）。

A、数据仓库可用用来支持管理决策

B、Web Services 适用于跨越防火墙单机应用程序

C、JavaEE 和 .NET 都是用来设计、开发企业级应用

D、中间件解决了分布系统异构问题

试题答案：

B