

2021 年上半年系统规划与管理师考试论文真题（专业解析）

1、论 IT 服务质量管理

IT 运维服务质量管理是为了保证 SLA 的完成，提高运维服务水平所做的一系列活动。

请以“IT 服务质量管理”为题，分别从以下三个方面进行论述：

1. 概要叙述你参与过的某运行维护服务项目的基本情况（背景、目的、组织结构、周期、服务对象、服务方式、服务内容、交付成果等），并说明你在其中承担的工作。
2. 结合项目实际情况并围绕以下要点论述你对 IT 服务质量管理的认识。
 - （1）运维服务质量管理策划的主要活动；
 - （2）常见的质量实施和检查的活动；
 - （3）基于 PDCA 实施方法进行运维服务质量改进的步骤。
3. 请结合论文中所提到的运行维护服务项目，介绍你是如何进行质量管理的（可叙述具体做法），并总结你的心得体会。

问题内容：

试题答案：

2、论 IT 服务应急响应管理

信息系统已经成为支撑业务发展的重要组成部分，但是信息系统很容易发生意外情况导致中断，需要建立完善的应急响应管理体系确保面临重大突发事件时在最短时间内解决相关问题，满足业务发展的需要。

请以“IT 服务应急响应管理”为题，分别从以下三个方面进行论述：

1. 概要叙述你参与过的某运行维护服务项目的基本情况（背景、目的、组织结构、周期、服务对象、服务方式、服务内容、交付成果等），并说明你在其中承担的工作。
2. 结合项目实际，论述你对应急响应管理的认识，可以包括但不限于以下方面：
 - （1）应急响应各阶段的工作内容；
 - （2）触发应急预案的重大突发事件；
 - （3）应急响应演练的具体活动。
3. 请结合论文中所提到的运行维护服务项目，介绍你是如何进行应急响应管理的，包括具体做法和经验教训。

问题内容:

试题答案:

知
数