

## ITIL 4 Foundation Certification

### ITIL 4 Foundation 中文考试模拟题

2022 年 2 月 Update (共 199 题)

1. 下面哪项为用户提供了系统访问权限？

A. 服务要求 (服务请求)

B. 服务协议

C. 服务消费

D. 服务供应

答案：A

2. 下列哪项原则重点关注服务消费者？

A. 基于当前情况开始 (从你所在的位置开始)

B. 优化和自动化

C. 保持简单

D. 专注于价值

答案：D

3. 对于持续改进登记簿 (CIR) 来说，下面哪项至关重要？

A. 记录、评估改进想法并进行优先级排序

B. 在单个持续改进登记簿中保存多个来源的改进想法

C. 从持续改进登记簿中移除未立即实施的改进想法

D. 测试、资助和约定改进想法

答案：A

4. 下面哪项活动为“持续改进”模型中的“我们现在处于怎样的阶段？”步骤提供支持？

A. 执行改进行动

B. 执行基线评估

C. 明确改进计划

D. 理解业务使命

答案：B

5. 将下面的句子补充完整。运用“基于当前情况开始（从你所在的位置开始）”指导原则时，应使用[?] 来支持而非替代所观察到的内容。

A. 测量（度量）

B. 工具

C. 计划

D. 流程

答案：A

6. 下列哪项是一种实现价值共创的方式，客户无需承担特定成本或风险即可促成其期望实现的结果？

A. 服务管理

B. 持续改进

C. 服务

D. IT 资产

答案：C

7. “问题管理”的三个阶段分别指什么？

- A. 问题记录、问题分类和问题解决
- B. 事件管理、问题管理和变更实施
- C. 问题识别、问题控制和错误控制
- D. 问题分析、错误识别和事件解决

答案：C

8. 下列哪项是标准变更的最佳示例？

- A. 评审和授权客户请求的变更
- B. 为响应供应商安全难点（Issues）而实施关键软件补丁
- C. 为响应服务请求而安装软件应用
- D. 为响应重大事件（Incident）而更换组件

答案：C

9. 下列哪个维度关注知识资产的保护方式？

- A. 组织和人员
- B. 合作伙伴与供应商
- C. 信息和技术
- D. 价值流和流程

答案：C

10. 有关问题和已知错误的信息可为“事件（Incident）管理”提供哪些支持？

- A. 启动快速有效的事件诊断
- B. 不再需要定期进行客户更新

C. 事件解决期间不再需要协作

D. 启动对已知错误的重新评估

答案：A

11. 下列哪项最贴切地描述了“改进”价值链活动的目的？

A. 将重大改进计划分割成数个较小计划

B. 提供新的和改进的服务与特性以供使用

C. 确保对所有产品和服务的愿景和改进方向有一个共同理解

D. 持续改进所有价值链活动中的所有产品和服务

答案：D

12. 对活动实施自动化之前，首先必须要做什么？

A. 检查活动是否已优化

B. 检查是否已购买合适的新技术

C. 确保已成功实施 DevOps

D. 确保解决方案已不再需要人为干预

答案：A

13. 什么是功效（Warranty）？

A. 对产品或服务会满足约定要求的保证

B. 在具体活动或资源上支出的费用

C. 产品或服务为满足特定需求而提供的功能

D. 对某一事物效用、实用性和重要性的看法

答案：A

14. 下面哪项实践会使用 SWOT 分析、平衡记分卡评审和成熟度评估等技术？

- A. 事件管理
- B. 问题管理
- C. 持续改进
- D. 服务请求管理

答案：C

15. 下面哪项被定义为对 IT 服务管理具有重大影响的状态变更？

- A. 事态 (Event)
- B. 事件 (Incident)
- C. 问题
- D. 已知错误

答案：A

16. “关系管理”实践的目的是什么？

- A. 建立和培养组织和其利益相关者之间的关系
- B. 让组织实践和服务与不断变化的业务需求相一致
- C. 就服务性能设定明确的业务目标
- D. 为约定服务质量提供支持，从而处理所有约定的、用户发起的服务请求

答案：A

17. 下面哪项应记录为并作为问题来管理？

- A. 用户请求交付笔记本电脑
- B. 监视工具检测到服务状态变更
- C. 趋势分析显示大量类似事件
- D. 持续改进需要优先考虑改进机会

答案：C

18. 下面哪项实践要求员工展现出色的客户服务技能，如同理心和情商？

- A. 问题管理
- B. 供应商管理
- C. 发布管理
- D. 服务台

答案：D

19. 将下面的句子补充完整。“服务配置管理实践的目的在于确保在需要的时间和位置提供有关服务配置以及支持[?] 的准确且可靠的信息”。

- A. 供应商
- B. 配置项 (CIs)
- C. 客户
- D. 资产

答案：B

20. “信息安全管理”实践的目的是什么？

- A. 保护组织所需信息以便开展业务
- B. 观察服务和服务组件
- C. 确保在需要的时间和位置提供有关服务配置的准确且可靠的信息
- D. 计划和管理所有 IT 资产的完整生命周期

答案：A

21. 下面哪项实践拥有和管理来自用户的难点 (Issues)、查询 (Query) 和请求

(Request) ?

A. 事件管理

B. 服务台

C. 变更实施

D. 问题管理

答案: B

22. 下列哪项实践的目的包括确保组织的供应商及其绩效受到妥善管理，以支持无缝供应优质的产品与服务？

A. 发布管理

B. 供应商管理

C. 服务管理

D. 关系管理

答案: B

23. 什么时候需要针对标准变更执行充分的风险评估和授权？

A. 每次实施标准变更时

B. 创建标准变更程序时

C. 至少每年一次

D. 提出紧急变更请求时

答案: B

24. 应利用下面哪项来设置用户对请求履行时间的期望？

A. 客户指示的服务交付时间

B. 消费者的服务需求

C. 实际交付服务所需的时间

D. 供应商的服务级别

答案：C

25. 下面哪两项关于“服务请求管理”实践的表述是正确的？

- 1). 服务请求是一般服务交付的一部分
- 2). 投诉可作为服务请求来处理
- 3). 服务请求源自服务失效
- 4). 正常变更应作为服务请求来处理

A. 1 和 2

B. 2 和 3

C. 3 和 4

D. 1 和 4

答案：A

26. 下面哪项实践可通过降低服务中断的负面影响来改进客户和用户的满意度？

A. 服务请求管理

B. 服务级别管理

C. 事件（Incident）管理

D. 变更实施

答案：C

27. 下列哪个维度最关注技能、能力、角色和职责？

A. 组织和人员

B. 信息和技术

C. 合作伙伴与供应商

D. 价值流和流程

答案：A



28. 下列哪两种情形需考虑 ITIL 指导原则？

1. 每次计划时
2. 与利益相关者建立关系时
3. 仅在制定与原则相关的计划时
4. 仅在建立与原则相关的特定利益相关者关系时

A. 1 和 2

B. 2 和 3

C. 3 和 4

D. 1 和 4

答案：A

29. 下面哪项是发布管理的目的之一？

A. 保护组织信息

B. 处理用户发起的服务请求

C. 提供新的和变更的服务以供使用

D. 移动硬件和软件至生产环境

答案：C

30. 服务价值系统（SVS）有哪些要素？

A. 服务供应、服务消费、服务关系管理

B. 治理、服务价值链、实践

C. 结果、功用、功效

D. 客户价值、利益相关者价值、组织

答案：B

31. 下面哪项是对合格服务级别协议的关键需求？

A. 应使用法律语言编写

**B. 应简单编写且易于理解**

C. 应以服务提供方对服务的看法为基础

D. 应与简单的运营指标相关

答案：B

32. 下面哪项关于结果（Outcome）的表述是正确的？

A. 结果是指满足服务消费者需求的一个或多个服务

**B. 服务提供方会帮助服务消费者获得结果**

C. 结果帮助服务消费者获得输出

D. 帮助服务消费者获得结果可降低服务提供方的成本

答案：B

33. 下面哪项被定义为为交付 IT 服务而需要进行管理的任何组件？

A. 服务请求

**B. 配置项 (CI)**

C. 事件

D. IT 资产

答案：B

34. 下列哪项可作为服务价值链的外部输入？

A. “改进”价值链活动

B. 整体计划

**C. 客户需求**

D. 反馈回路

答案：C

35. 下面哪项是服务台员工需要具备的最重要技能？

- A. 事件分析技能
- B. 技术技能
- C. 问题解决技能
- D. 供应商管理技能

答案：A

36. 下面哪项服务级别指标最适合衡量用户体验？

- A. 基于单一系统的指标
- B. 服务正常运行时间百分比指标
- C. 运行指标
- D. 与明确结果相关联的指标

答案：D

37. 组织在决策时，七项指导原则将怎样整合到一起？

- A. 在进行任何决策时平等使用所有指导原则
- B. 使用一到两个与特定决策最相关的指导原则
- C. 使用“专注于价值”和一到两个与特定决策相关的其他原则
- D. 评审各项指导原则以确定其与特定决策的相关程度

答案：D

38. 下面哪项 ITIL 指导原则推荐在改进服务时使用现有服务、流程和工具？

- A. 利用反馈迭代式进展
- B. 保持简单实用

C. 基于当前情况开始

D. 专注于价值

答案：C

39. 变更日程（Change Schedule）主要用于下面哪个项目的？

A. 帮助计划、授权和安排紧急变更

B. 发布可供用户选择的服务请求列表

C. 确保单个变更授权人评审所有变更

D. 帮助计划变更、协助沟通和避免冲突

答案：D

40. 在服务关系中哪些利益相关者会共创价值？

A. 投资者和供应商

B. 消费者和提供方

C. 提供方和供应商

D. 投资者和消费者

答案：B

41. 在应用“协作并促进可见性”指导原则时，下面哪项可协助减少计划改进的阻力？

A. 改进相关信息仅限于主要利益相关者知晓

B. 提高改进协作与可见性

C. 完成所有计划后让客户参与其中

D. 通过同样的沟通让所有利益相关者以相同方式参与进来

答案：B

42. 什么是功用（Utility）？

A. 服务为满足特定需要而提供的功能

- B. 对服务会满足约定需求的保证
- C. 在具体活动或资源上支出的费用
- D. 对某一事物效用、实用性和重要性的看法

答案：A

43. 下面哪项活动将作为“问题管理”的一部分来实施？

- A. 创建事件记录
- B. 诊断和解决事件
- C. 将事件升级至支持团队来解决

D. 事件记录的趋势分析

答案：D

44. 下面哪项可帮助诊断和解决事件（Incident）？

- A. 快速升级
- B. 组建临时团队
- C. 使用脚本
- D. 问题优先化

答案：C

45. 下面哪项包括治理、管理实践和持续改进？

- A. 服务价值系统（SVS）
- B. “交付与支持”价值链活动
- C. “专注于价值”指导原则
- D. “价值流和流程”维度

答案：A

46. 下面哪项实践涵盖对已经过分析但尚未解决的漏洞的管理？

- A. 变更实施
- B. 服务请求管理
- C. 问题管理
- D. 服务级别管理

答案：C

47. 将下面的句子补充完整。 供应商管理实践的目的在于确保组织的供应商及其[?]

受到妥善管理，以支持无缝供应优质产品和服务。

- A. 成本
- B. 用户
- C. 价值
- D. 绩效

答案：D

48. 下面哪项应视为“合作伙伴与供应商”维度的一部分？

- A. 组织间关系中涉及的整合和正式程度
- B. 实现约定目标所需的活动、工作流、控制和程序
- C. 在服务供应和消费过程中创建、管理和使用的信息
- D. 组织团队与单独成员需具备的技能和能力

答案：A

49. 将下面的句子补充完整。 用户是指使用服务的 [?]

- A. 组织
- B. 角色

- C. 团队
- D. 供应商

答案：B

50. 在“持续改进”模型中，下面哪项是“我们是否达到了目的？”步骤的关键活动？

- A. 定义可量化的目标
- B. 执行基线评估
- C. 执行改进行动
- D. 评估测量和指标

答案：D

51. 下面哪项活动是“持续改进”实践的一部分？

- A. 识别和记录机会
- B. 与客户进行战术和运营联络
- C. 填写并保存资产登记单
- D. 提供明确路径供用户报告难点、查询和请求

答案：A

52. “事件（Incident）管理”实践的目的是什么？

- A. 通过尽快恢复正常服务运营来最大程度降低事件负面影响
- B. 了解事件解决方案和服务请求方面的需求
- C. 通过确定事件的实际和潜在原因，降低事件的可能性和影响
- D. 通过有效处理所有约定的，用户发起的服务请求来为约定服务质量提供支持

答案：A

53. 下面哪项关于履行服务请求步骤的表述是正确的？

- A. 应复杂且详尽
- B. 应已熟知且已证实
- C. 应包含事件处理
- D. 应简单明了

答案：D

54. 下面哪项实践可协调服务请求和事件的类别、所有权和沟通？

- A. 供应商管理
- B. 服务台
- C. 问题管理
- D. 关系管理

答案：B

55. “部署管理”实践的目的是什么？

- A. 确保服务达到约定和期望的绩效
- B. 提供新的或变更的服务以供使用
- C. 将新的或变更的组件移至生产环境
- D. 就服务绩效设定明确的业务目标

答案：C

56. 下面哪项实践对于服务提供方的用户体验和感知有着巨大影响？

- A. 服务台
- B. 变更实施
- C. 服务级别管理
- D. 供应商管理



答案：A

57. 下面哪项实践的目的包括观察服务以报告选定的事态状态变更？

- A. 信息安全管理
- B. 监视和事态管理
- C. 事件管理
- D. 变更实施

答案：B

58. 分配复杂事件（Incident）至支持团队一般需要什么？

- A. 自助工具
- B. 事件优先级
- C. 变更日程
- D. 事件类别

答案：D

59. 新服务请求的工作流应如何设计？

- A. 所有类别的服务请求使用单一工作流
- B. 各类服务请求使用不同工作流
- C. 简单服务请求免用工作流
- D. 尽可能使用现有工作流

答案：D

60. 下列哪项指导原则建议尽可能减少实现目标的步骤？

- A. 利用反馈迭代式进展
- B. 专注于价值
- C. 整体思考和工作

**D. 保持简单实用**

答案：D

61. 下面哪项关于服务台的表述是正确的？

**A. 服务台应与支持 and 开发团队密切协作**

B. 服务台应依靠自助服务门户，而非升级至支持团队

C. 服务台应始终与技术支持团队分离开来

D. 服务台应将所有技术难点升级给支持和开发团队

答案：A

62. 下面哪两项实践会使用临时方案？

A. 变更实施和持续改进

B. 变更实施和问题管理

**C. 问题管理和事件（Incident）管理**

D. 事件管理和持续改进

答案：C

63. 下面哪个维度包括活动和工作流？

A. 组织和人员

B. 信息和技术

C. 合作伙伴与供应商

**D. 价值流和流程**

答案：D

64. 下列哪项是对“专注于价值”指导原则的建议？

- A. 将“专注于价值”交给管理层负责
- B. 首先注重新的和重大项目的价值
- C. 首先专注于对服务提供方的价值
- D. 在改进的每一步均专注于价值

答案：D

65. 下面哪项被定义为计划外中断或服务质量下降？

- A. 事件 (Incident)
- B. 问题
- C. 变更
- D. 事态 (Event)

答案：A

66. 下面哪项是使用服务价值链所期望的结果？

- A. 服务价值流
- B. 客户联络
- C. 价值实现
- D. 实践应用

答案：C

67. 下面哪项关于变更授权（体）的表述是正确的？

- A. 变更授权（体）仅用于授权紧急变更
- B. 每次部署变更均要分配变更授权（体）
- C. 变更授权（体）仅用于授权正常变更

D. 每一类变更和变更模型均要分配变更授权（体）

答案：D

68. 下面哪项实践用于确定客户的服务需求（请求）？

A. 服务请求管理

B. 服务级别管理

C. 服务台

D. 事件管理

答案：C

69. 下面哪项关于成本的表述是正确的？

A. 施加给消费者的成本为服务功用成本

B. 为消费者削减的成本为价值主张的一部分

C. 施加给消费者的成本为服务功效成本

D. 为消费者削减的成本为服务消费的一部分

答案：B

70. 下面哪项被定义为一个或多个事件的实际或潜在原因？

A. 变更

B. 事态（Event）

C. 已知错误

D. 问题

答案：D

71. 下面哪项是“联络/参与”价值链活动的目的之一？

A. 满足质量、成本和投入市场时间方面的期望

B. 提供透明度和良好关系

C. 确保持续改进服务

D. 确保组织愿景得到理解

答案：B

72. 有关服务所需绩效结果的详细信息将在哪里明确？

A. 服务级别协议

B. 服务请求

C. 服务组件

D. 服务供给

答案：A

73. 下面哪项最贴切地描述了服务对于客户的价值？

A. 客户为使用服务而支付的费用

B. 客户通过使用服务而获得的财务回报

C. 客户通过使用服务而获得的结果

D. 在客户看来使用服务的收益

答案：C

74. 下面哪项通常是通过由 IT 服务、配置项或监视工具创建的通知来确定的？

A. 事件 (Incident)

B. 问题

C. 事态 (Event)

D. 请求

答案：C

75. 下面哪一项描述了如何利用组件和活动创造价值？

A. ITIL 服务价值系统 (SVS)

B. ITIL 指导原则

C. 服务管理的四个维度

D. 服务关系

答案：A

76. 下面哪项实践建议使用工具进行协调和征兆的自动匹配？

A. 问题管理

B. 服务级别管理

C. 事件 (Incident) 管理

D. 服务请求管理

答案：C

77. 将下面的句子补充完整。 服务台应该是 [?] 与其所有用户之间的切入点和单一联系点。

A. 服务消费者

B. 服务提供方

C. 客户

D. 供应商

答案：B

78. 下面哪一项不会作为服务请求来处理？

A. 服务质量下降

B. 更换墨盒

C. 提供笔记本电脑

D. 对支持团队的投诉

答案：A

79. 最早可何时在“问题管理”中记录临时方案？

A. 记录问题后

B. 对问题进行优先级排序后

C. 对问题进行分析后

D. 问题解决后

答案：A

80. 变更日程用于下面哪个项目的？

A. 帮助计划紧急变更

B. 帮助授权标准变更

C. 帮助协助变更授权

D. 帮助管理正常变更

答案：D

81. 在“持续改进模型”的过程中，实施改进计划的是哪一步？

A. 什么是愿景？

B. 如何实现愿景？

C. 采取行动

D. 是否实现？

答案：C

82. 下面哪项实践的目的包含管理保密性、完整性和可用性方面的风险？

A. 信息安全管理

B. 持续改进

C. 监视和事态管理

D. 服务级别管理

答案：A

83. 下面哪一项用于描述服务是否满足可用性、容量和安全需求？

A. 结果

B. 价值

C. 功用 (Utility)

D. 功效 (Warranty)

答案：D

84. 下面哪个价值链活动考虑了管理服务在符合协定规范方面的重要性？

A. 获取/构建

B. 交付与支持

C. 改进

D. 计划

答案：B

85. 下面哪项是“服务级别管理”实践的目的？

A. 建立和培养组织和其利益相关者之间的关系

B. 确保对组织的供应商及其绩效得以适当地管理

C. 通过处理所有约定的、用户发起的服务请求，为约定服务质量提供支持

D. 就服务级别设定明确的基于业务的目标

答案：D

86. 下面哪个维度考虑了数据安全和隐私？

A. 组织和人员



B. 信息和技术

C. 合作伙伴与供应商

D. 价值流和流程

答案：B

87. 下面哪个指导原则侧重于减少成本和人为错误？

A. 专注于价值

B. 协作并促进可见性

C. 优化和自动化

D. 整体思考和工作

答案：C

88. 下面哪两项实践与服务台实践的交互最频繁？

A. 事件管理和服务请求管理

B. 服务请求管理和部署管理

C. 部署管理和变更实施

D. 变更实施和事件管理

答案：A

89. 什么是已知错误的定义？

A. 服务的意外中断或服务质量的下降

B. 一个或多个事件的实际或潜在原因

C. 已经过分析但尚未解决的问题

D. 对服务或其他配置项 (CI) 的管理有重大意义的状态变更

答案：C

90. 下面哪个角色负责审批服务成本？

- A. 用户
- B. 变更授权
- C. 赞助方
- D. 客户

答案：C

91. 组织要求利益相关者审核所计划的变更。这体现了下列哪项指导原则？

- A. 协作并促进可见性
- B. 基于当前情况开始
- C. 专注于价值
- D. 保持简单实用

答案：A

92. 下面哪项关于“持续改进”的表述是正确的？

- A. 所有改进想法都应记录在单个“持续改进登记单”中
- B. 应由一个团队在组织内部进行“持续改进”
- C. “持续改进”应尽量减少与其他实践的交互
- D. 组织内的每一个人负责“持续改进”的一些方面

答案：B

93. 下面哪一项描述了服务的功用？

- A. 适合使用的服务
- B. 符合服务级别目标的服务
- C. 增加消费者约束的服务

D. 支持消费者性能的服务

答案：A

94. 下面哪类变更最有可能作为服务请求来管理？

A. 标准变更

B. 一般变更

C. 紧急变更

D. 组织变更

答案：A

95. 下面哪一项可作为组织的运营模型？

A. 服务管理的四个维度

B. 服务价值链

C. ITIL 指导原则

D. 持续改进

答案：B

96. 什么是事件（Incident）？

A. 有计划地删除可能影响服务的项

B. 通过一个或多个输出实现的成果

C. 可造成伤害的未来可能事态

D. 使用自助工具解决的服务中断

答案：D

97. 下面哪项关于服务请求自动化的表述是正确的？

A. 无法自动化的服务请求应作为事件来处理

B. 服务请求及其履行应尽量实现自动化

C. 无法自动化的服务请求应作为问题来处理

D. 服务请求及其履行应由服务台的工作人员进行，而无需实现自动化

答案：B

98. 下面哪一项是应用“利用反馈迭代式进展”指导原则的建议？

A. 在改进计划开始时，进行当前状态评估

B. 在改进计划开始时，确定所有利益相关方

C. 将改进计划分解成许多可管理的部分

D. 对组织的所有组成部分对改进计划的影响进行评估

答案：C

99. 下面哪项实践可为用户提供所需使用的应用？

A. 服务配置管理

B. 变更实施

C. 服务请求管理

D. 服务级别管理

答案：C

100. “设计与转换”价值链活动的目的包含下面哪一项？

A. 确保服务组件可用并符合协定规范

B. 确保根据协定规范提供服务

C. 确保产品和服务一直满足利益相关者的期望

D. 确保对所有维度的愿景有一个共同理解

答案：C

101. 下面哪项 ITIL 实践的的目的是在组织和其利益相关者之间建立和培养战略与战术层面上的关系？

A. 供应商管理

B. 变更实施

C. 关系管理

D. 服务台

答案：C

102. 下面哪一项是应用“利用反馈迭代式进展”指导原则的成果？

A. 发现失效以及提前响应的才能

B. 实践和服务的标准化

C. 理解客户的价值观

D. 理解当前状态并确定可重复利用的内容

答案：A

103. 下面哪项实践可提供新服务以供使用？

A. 变更实施

B. 发布管理

C. 部署管理

D. IT 资产管理

答案：B

104. 服务供给（服务交付物）可以包括商品、资源访问权限以及服务行动。 下面哪项是服务行动示例？

A. 手机使用户能够远程工作

B. 密码允许用户连接至 WiFi 网络

C. 许可证允许用户安装软件产品

D. 服务台代理向用户提供支持

答案：D

105. 下面哪一项包含了治理组件？

A. 实践

B. 服务价值链

C. 服务价值系统 (SVS)

D. 指导原则

答案：C

106. 什么是指导原则？

A. 一系列相互关联的活动，这些活动可帮助组织交付有价值的服务

B. 一项或多项服务的描述，这些服务有助于解决目标消费者群体的需求

C. 一套专门的组织能力，以便为客户实现价值

D. 采用服务管理方法时对组织有帮助的建议

答案：D

107. 下面哪项实践负责将新组件或已变更的组件移至生产环境或其他环境？

A. 发布管理

B. 部署管理

C. 变更实施

D. 供应商管理

答案：B

108. 下面哪项实践可确保对可能影响服务的任何增加、修改或删除内容的操作进行评估和授权？

- A. 部署管理
- B. 发布管理
- C. 变更实施
- D. 服务配置管理

答案：C

109. “服务级别管理”的哪个方面会要求服务消费者提供其工作涉及的内容以及技术对其的帮助？

- A. 客户联络
- B. 运营指标
- C. 业务指标
- D. 客户反馈

答案：A

110. 下面哪项关于输出的表述是正确的？

- A. 由多个结果组成
- B. 获取客户的服务需求
- C. 可促成结果的实现
- D. 描述如何进行服务

答案：C

111. “合作伙伴与供应商”维度需考虑下面的哪一项？

- A. 使用人工智能

B. 定义控制和程序

C. 使用正式角色与职责

D. 与集成商一起进行关系管理

答案：D

112. 下面哪项活动是“持续改进”实践的一部分？

A. 确定事件原因，并建议相关改进

B. 授权进行变更，以进行改进

C. 记录并管理可进行改进的事件

D. 为改进行动制订商业论证

答案：D

113. 下面哪项关于“变更实施”实践的表述是正确的？

A. 标准变更是指标准流程过后需要计划、评估和授权的变更

B. 正常变更是通过手动或自动创建变更请求触发的变更

C. 应加快对正常变更的评估和授权，以确保尽快实施

D. 标准变更应该具有单独的变更授权，包括了解相关风险的高级管理人员的授权

答案：A

114. 下面哪一项会作为服务请求来处理？

A. 确定事件原因的调查

B. 对 IT 支持团队的称赞

C. IT 服务失效

D. 实施某个安全补丁的紧急变更



答案：B

115. 下面哪一项是“事件管理”实践活动？

- A. 对改进机会进行评估和优先级排序
- B. 与客户进行服务评审
- C. 在需要时提供高质量的更新
- D. 最大程度地自动化服务请求

答案：C

116. 下面哪项关于服务价值流的表述是正确的？

- A. 它使用规定性的输入和输出
- B. 它是价值链活动
- C. 它集成特定场景的实践
- D. 它用于提供治理

答案：A

117. 下面哪一项不会作为服务请求来处理？

- A. 服务质量下降
- B. 更换墨盒
- C. 提供笔记本电脑
- D. 对支持团队的投诉

答案：A

118. 什么是问题的定义？

- A. 服务的意外中断或服务质量的下降
- B. 一个或多个事件的实际或潜在原因

- C. 还没有完整解决方案的事件
- D. 对配置项 (CI) 的管理有重大意义的状态变更

答案: B

119. 下面哪项通常与配合服务消费者需求的服务级别相关？

- A. 服务管理
- B. 功效 (Warranty)
- C. 成本
- D. 功用 (Utility)

答案: B

120. “服务级别管理”实践的目的包含下面哪一项？

- A. 最大限度地增加服务和产品变更的成功次数
- B. 确保提供有关服务配置的准确信息
- C. 就服务级别设定明确的业务目标
- D. 确保对供应商及其绩效进行适当管理

答案: C

121. “问题管理”实践的目的是什么？

- A. 保护组织所需信息以便开展业务
- B. 通过确定事件的实际和潜在原因以及管理临时方案和已知错误来减少事件发生几率和影响

C. 通过持续识别和改进服务，确保组织实践和服务能够与不断变化的业务需求保持一致

D. 通过尽快恢复正常服务运营来最大程度降低事件负面影响

答案: B

122. 下面哪一项是“问题管理”实践活动？

A. 尽快恢复正常服务运营

B. 根据风险对问题进行优先级排序

C. 授权进行变更，以解决问题

D. 在客户期望的时间内解决事件

答案：B

123. 针对用户报告的所有难点（Issues）、查询和请求，服务台会采取什么行动？

A. 计划、评估、授权

B. 诊断、调查、解决

C. 发起、批准、履行

D. 确认、分类、拥有

答案：D

124. 下面哪项是对“整体思考和工作”指导原则的建议？

A. 评审现有服务管理实践并决定要保留和弃用的部分

B. 评审如何将改进计划分割成可管理且可及时完成的较小部分

C. 评审服务管理实践和消除任何非必要复杂性

D. 使用服务管理的四个维度来确保协调改进计划的所有方面

答案：D

125. 下面哪个维度包含服务管理所需的知识？

A. 组织和人员

B. 信息和技术

C. 合作伙伴与供应商

D. 价值流和流程

答案：B

126. 下面哪项 ITIL 实践建议进行服务评审，以确保服务继续满足组织需求？

A. 服务台

B. 服务请求管理

C. 服务级别管理

D. 服务配置管理

答案：C

127. 供应商通知组织，关于其所用的软件产品存在的缺陷。下面哪项实践描述了记录和管理缺陷所需的的活动？

A. 事件管理

B. 问题管理

C. 变更实施

D. 服务台

答案：B

128. 下面哪一项在大小和复杂性方面存在差异，并利用职能实现其目标？

A. 风险

B. 组织

C. 实践

D. 结果

答案：B

129. 下面哪项指导原则通过给活动设置时间盒和从之前的活动输出中学习来更快地响应客户需求？

A. 专注于价值

B. 利用反馈迭代式进展

C. 协作并促进可见性

D. 优化和自动化

答案：B

130. 下面哪项实践的目的包括最大限度地提高添加、修改或删除可能对服务产生影响的任何内容的成功次数？

A. 服务请求管理

B. 事件管理

C. 服务台

D. 变更实施

答案：D

131. 下面哪种情况下，事件（Incident）管理通常会使用单独的流程？

A. 不存在目标解决时间

B. 针对影响度低的事件

C. 必须诊断原因的情形

D. 针对信息安全事件

答案：D

132. 下面哪项实践通过管理资源以应对服务质量意外下降来最大程度降低对正常服务运营的影响？

A. 事件（Incident）管理

B. 变更实施

C. 服务级别管理

D. 持续改进

答案：A

133. 下面哪项实践使用了精益 (Lean)、敏捷和 DevOps 的方法？

A. 服务台

B. 持续改进

C. 问题管理

D. 事件管理

答案：B

134. 将下面的句子补充完整。赞助方是指授权服务 [?] 预算的角色。

A. 价值

B. 消费

C. 管理

D. 供应

答案：B

135. 下面哪项关于服务供给（服务交付物）的表述是正确的？

A. 同一产品可用作多个服务供给的基础

B. 服务供给包括将商品从消费者转让给提供方

C. 服务供给描述提供方和消费者如何合作以共创价值

D. 每项服务都应向消费者描述为单一的服务供给

答案：A

136. 下面哪项使用变更日程？

- A. 加快紧急变更的计划和授权
- B. 提供有关部署变更的信息以帮助管理事件和问题
- C. 提供发起和评估正常变更的方法
- D. 从确定到最终行动期间跟踪和管理改进想法

答案：B

137. 下面哪项关于价值流的表述是正确的？

- A. 每个价值流都必须包括所有六项价值链活动
- B. 每个价值流都必须针对特定场景而设计
- C. 每个价值流都必须包括所有 34 项 ITIL 实践
- D. 每个价值流都必须包括供应商或合作伙伴

答案：B

138. 下面哪项是服务价值主张的一部分？

- A. 服务为消费者削减的成本
- B. 服务施加给消费者的成本
- C. 消费者接收到的服务输出
- D. 服务施加给消费者的风险

答案：A

139. 为什么服务级别经理要定期进行服务评审？

- A. 为了确保编写的协议简单易懂
- B. 为了收集有关服务消费者目标的信息
- C. 为了针对商定的目标捕捉有关服务难点和性能的信息
- D. 为了确保持续改进服务，使其满足服务消费者不断变化的需求

答案：D

140. 应用程序中的缺陷可能导致服务失败。IT 员工正在积极分析应用程序，尝试了解问题所在。此类缺陷的正确名称是什么？

A. 问题

B. 事件

C. 事态

D. 已知错误

答案：A

141. 下面哪项价值链活动可以确保正在进行的服务活动满足用户预期？

A. 计划

B. 参与

C. 获取/构建

D. 交付与支持

答案：D

142. 下面哪项实践的目的包括创建更加亲密、更具协作性的关系？

A. 供应商管理

B. 信息安全管理

C. 发布管理

D. 服务配置管理

答案：A

143. 下面哪两项可作为服务价值系统的输入内容？

1. 需求

2. 产品

3. 价值



#### 4. 机会

- A. 1 和 2
- B. 2 和 3
- C. 3 和 4
- D. 1 和 4

答案：D

144. 下面哪种角色最适合在 IT 和业务领域具有丰富工作经验的人？他们还具有管理与各种利益相关者（包括供应商和业务经理）关系的经验。

- A. 服务级别经理
- B. 服务台代理
- C. 变更授权
- D. 问题分析员

答案：A

145. 下面哪项是添加、修改或删除可能对服务产生影响的任何内容？

- A. 变更
- B. 事态
- C. 事件
- D. 问题

答案：A

146. 下面哪项指导原则建议考虑四个维度，从而让某些事项达到所需的有效和有用程度？

- A. 专注于价值
- B. 基于当前情况开始
- C. 整体思考和工作
- D. 优化和自动化

答案：C

147. 下面哪项实践最有可能使用人工智能、机器人流程自动化和聊天机器人？

A. 服务台

B. 持续改进

C. 问题管理

D. 事件管理

答案：A

148. 下面哪项是经过分析但尚未解决的问题？

A. 临时方案

B. 事件

C. 已知错误

D. 事态

答案：C

149. 下面哪项属于服务管理中“组织和人员”维度的描述？

A. 工作流和控制

B. 沟通和协作

C. 输入和输出

D. 合同和协议

答案：B

150. 下面哪项可以促成客户想要的结果？

A. 服务

B. 功效

C. 组织

D. IT 资产

答案：A

151. 下面哪项是应用“保持简单实用”指导原则的建议？

A. 用受众听得见的方式沟通

B. 有时，当前状态下的任何内容都不能重复利用

C. 如果一项实践更容易遵循，它就更有可能被采用

D. 快速并不意味着不完整

答案：C

152. 下面哪项实践的目的包括对可能导致潜在故障或事件的条件做出响应？

A. 事件管理

B. 服务请求管理

C. 监视和事态管理

D. 变更实施

答案：C

153. 下面哪种角色最适合具有高度同理心且了解业务难点的应届毕业生？ 他们还具有良好的沟通技巧，情商高，且对 IT 技术有大体的了解。

A. 服务级别经理

B. 服务台代理

C. 变更授权

D. 问题分析员

答案：B

154. 下面哪项是应用“专注于价值”指导原则的方式？

A. 了解服务消费者如何使用服务

B. 理解整体，应做点实事

C. 认识到系统的复杂性

D. 做事轻量而重质

答案：A

155. 下面哪项不是“基于当前情况开始”指导原则的建议？

A. 问一些看似愚蠢的问题

B. 确定哪些是可以利用的

C. 构建一些全新的东西

D. 直接从源头收集数据

答案：C

156. 下面哪项使用持续改进登记单？

A. 计划变更、协助通信、避免冲突和分配资源

B. 选择正确的方法、模型或技术用于确定改进

C. 从确定到最终行动期间跟踪和管理改进想法

D. 描述旨在满足消费者群体需求的服务

答案：C

157. 下面哪项实践可以使用预定义的标准化程序来明确传达履行时间？

A. 事件管理

B. 服务级别管理

C. 问题管理

D. 服务请求管理

答案：D

158. 下面哪两项是变更实施的考虑因素？

1. 管理变更的人员方面
2. 确保组织转型成功
3. 最大限度地提高服务变更的成功次数
4. 确保对变更进行适当评估

A. 1 和 2

B. 2 和 3

C. 3 和 4

D. 1 和 4

答案：C

159. 服务消费者可通过下面哪种方式协助降低风险？

- A. 提供符合需求的服务
- B. 确保正确配置服务提供方的资源
- C. 充分了解其自身对服务的需求
- D. 代表服务提供方管理详细的风险级别

答案：C

160. 下面哪种情况下会记录问题？

- A. 原因已确定但尚未解决
- B. 分析供应商的错误信息后
- C. 用户报告服务意外中断时
- D. 确定临时方案并记录在案后

答案：B

161. 将下面的句子补充完整。服务配置管理实践的目的是确保有关 [?] 配置及支持

配置项的准确且可靠的信息，以便在需要的时候和地方可用。

- A. 组织
- B. 结果
- C. 关系
- D. 服务

答案：D

162. 下面哪项实践有助于确保交付给客户的服务符合其需求？

- A. 服务请求管理
- B. 变更实施
- C. 问题管理
- D. 服务级别管理

答案：D

163. 下面哪项服务请求管理决策要求制定政策？

- A. 决定如何解决服务质量下降问题
- B. 决定如何处理步骤未知的服务请求
- C. 决定哪些服务请求需要批准
- D. 决定何时应使用临时方案

答案：C

164. 下面哪个服务管理维度考量活动之间的协调情况？

- A. 组织和人员
- B. 信息和技术
- C. 合作伙伴与供应商

**D. 价值流和流程**

答案：D

165. 用户联系服务台，询问如何创建报告。下面哪项实践最有可能帮助解决此难点（Issues）？

- A. 事件管理
- B. 服务级别管理
- C. 服务请求管理**

D. 变更实施

答案：C

166. IT组织中的员工非常忙碌，但执行的大部分任务对组织或其客户几乎没有价值。下面哪项指导原则建议去除不必要的工作？

- A. 保持简单实用**
- B. 整体思考和工作
- C. 基于当前情况开始
- D. 利用反馈迭代式进展

答案：A

167. 下面哪项实践的目的包括管理能够给IT服务的交付提供支持且具有财务价值的组件？

- A. 部署管理
- B. 持续改进
- C. 监视和事态管理
- D. IT 资产管理**

答案：D

168. 下面哪项实践可以确保属于服务交付正常部分的服务行动得到有效处理？

- A. 事件管理
- B. 服务级别管理
- C. 问题管理
- D. 服务请求管理

答案：D

169. 由于计划外维护，接下来的两小时内将无法使用服务。下面哪项实践最有可能涵盖此项管理？

- A. 事件管理
- B. 问题管理
- C. 变更实施
- D. 服务请求管理

答案：C

170. 下面哪项实践与用同理心了解用户关联最大？

- A. 服务台
- B. 持续改进
- C. 服务级别管理
- D. 变更实施

答案：A

171. 将下面的句子补充完整。 客户定义服务 [?] 并对服务消费结果负责。

- A. 要求（需求）
- B. 资源
- C. 供应商



D. 产品

答案：A

172. 下面哪项可以确保服务提供方和服务消费者持续共创价值？

A. 服务消费

B. 服务供给

C. 变更实施

D. 服务关系管理

答案：D

173. 通常使用下面哪种变更来解决事件（Incident）或实施安全补丁？

A. 标准变更

B. 正常变更

C. 紧急变更

D. 变更模型

答案：C

174. 下面哪项包括配置组件和活动以促成利益相关者想要的结果？

A. 服务关系管理

B. 服务消费

C. 服务价值系统

D. “发布管理”实践

答案：C

175. 下面哪项关于结果（Outcome）的表述是正确的？

- A. 结果实现产品到利益相关者的交付
- B. 结果定义在服务技术方面支出的费用
- C. 结果取决于至少一个交付结果输出
- D. 结果为利益相关者提供如何实施服务的保证

答案：C

176. 下面哪一问题管理阶段包括定期评估临时方案的有效性？

- A. 问题确定
- B. 问题控制
- C. 错误控制
- D. 问题分析

答案：C

177. 下面哪个服务价值链活动涉及购买新产品？

- A. 参与
- B. 获取/构建
- C. 计划
- D. 改进

答案：B

178. 下面哪项属于“持续改进”实践的目的？

- A. 尽快恢复正常服务运营
- B. 在组织和其利益相关者之间建立战略与战术层面上的关系
- C. 确保组织实践和服务与不断变化的业务需求保持一致
- D. 降低事件发生的可能性和影响

答案：C

179. “改进”价值链活动的目的包含下面哪一项？

A. 确保在所有价值链活动中对实践进行持续改进

B. 确保服务持续满足对质量、成本和投入市场时间的期望

C. 确保对整个组织的服务改进方向达成共识

D. 确保持续参与并与所有利益相关者保持良好关系

答案：A

180. 下面哪种类型的资源最适合调查复杂事件？

A. 自助系统

B. 知识储备丰富的支持人员

C. 详细的作业指导书

D. 灾难恢复计划

答案：B

181. 下面哪两个表述与“优化和自动化”指导原则关联最大？

1. 评估各类利益相关者分别适用哪种沟通方法非常重要

2. 设计复杂系统的前提是了解组件的各个部分是如何互相关联的

3. 组织应该考量技术能否改进手动流程的效率

4. 评估潜在改进的影响时，了解组织的目标非常重要

A. 1 和 2

B. 2 和 3

C. 3 和 4

D. 1 和 4

答案：B

182. 下面哪项关于紧急变更的表述是正确的？

- A. 紧急变更风险低且易于理解
- B. 紧急变更的授权可以推迟到实施之后
- C. 实施紧急变更之前必须完成所有记录在案工作
- D. 紧急变更通常不会记录在变更日程中

答案：D

183. 下面哪个服务管理维度包括考量参与服务设计和交付的其他组织所需要的关系类型？

- A. 组织和人员
- B. 信息和技术
- C. 合作伙伴与供应商
- D. 价值流和流程

答案：C

184. 下面哪项被定义为“使用服务的角色”？

- A. 服务消费者
- B. 客户
- C. 用户
- D. 赞助方

答案：C

185. 下面哪项是问题控制活动的例子？

- A. 审核事件记录以确定趋势
- B. 实施技术修复来解决难点（Issues）

C. 重新评估已知错误以了解持续的影响

D. 将临时方案的步骤记录在案

答案：D

186. 下面哪项应在组织中保持不变，无论组织的目标是否变更？

A. 输出

B. 指导原则

C. 服务供给

D. 结果

答案：B

187. 下面哪项是“整体思考和工作”指导原则的关键元素？

A. 评估在改进服务时哪些程序可以重复利用

B. 了解复杂系统适用的方法

C. 去除对实现目标没有帮助的指标

D. 利用技术完成标准任务，让人们有时间进行复杂活动

答案：B

188. 下面哪项实践的目的包括管理身份验证和不可否认性？

A. 信息安全管理

B. 供应商管理

C. 服务配置管理

D. 关系管理

答案：A

189. 下面哪项对有效事件（Incident）管理最重要？

A. 协作工具和技术

B. 平衡记分卡评审

C. 自动化管线

D. 各种访问渠道

答案：A

190. 下面哪项实践处理所有预定义的用户发起的服务行动？

A. 部署管理

B. 事件管理

C. 服务级别管理

D. 服务请求管理

答案：D

191. 下面哪项是服务提供方需要与之协作的最重要利益相关者群体？

A. 供应商

B. 客户

C. 关系经理

D. 开发人员

答案：B

192. 下面哪项活动不是“基于当前情况开始”指导原则的建议？

A. 让不熟悉服务的人参与观察和评估服务活动

B. 在考虑引入新流程时应用风险管理

C. 使用源数据来避免在报告中发现任何无意的数据失真

D. 在评估现有流程的有用性之前将其弃用

答案：D

193. 持续改进实践使用 SWOT 分析的目的是什么？

A. 理解当前状态

B. 定义未来所需状态

C. 跟踪和管理想法

D. 确保每个人都主动参与

答案：A

194. 下面哪两种能力对服务台员工而言最重要？

1. 业务流程知识

2. 协作技能

3. 先进技术知识

4. 工作流设计技能

A. 1 和 2

B. 2 和 3

C. 3 和 4

D. 1 和 4

答案：A

195. 下面哪项实践可以确保用户能够使用各种访问渠道报告难点（Issues）？

A. 服务台

B. 服务级别管理

C. 事件管理

D. 变更实施

答案：A

196. 将下面的句子补充完整。问题管理实践的目的在于通过识别事件的实际和潜在

原因以及管理临时方案和 [?] 来减少事件发生的可能性和影响。

A. 事态

B. 变更

C. IT 资产

D. 已知错误

答案：D

197. 下面哪项是服务请求的例子？

A. 请求恢复正常运营

B. 请求实施安全补丁

C. 请求访问文件

D. 请求调查事件的原因

答案：C

198. 四个维度中哪一维度侧重于依照行业法规管理数据？

A. 合作伙伴与供应商

B. 组织和人员

C. 价值流和流程

D. 信息和技术

答案：D

199. 使用 ITIL 持续改进模型时，组织应该提供下面哪些信息，以便了解组织目前的现状？

A. 业务目标

B. 改进计划

C. 评估结果



D. KPI 报告

答案：C

This is the end of the document  
(本文档到此结束)