1 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

2 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

3 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

4 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

5 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

6 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）

7 “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

8 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

9 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

10 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）

11 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

12 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

13 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

14 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

15 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

16 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

17 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

18 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

19 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

20 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

21 “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

22 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

23 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

24 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

25 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

26 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

27 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

28 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

29 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

30 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

31 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

32 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

33 “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

34 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

35 “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

36 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

37 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

38 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

39 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

40 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

1 - 10 AACCA DABDD

11 - 20 CCCDB BCBDB

21 - 30 CDDAD DABDB

31 - 40 CBADA CABCC