1 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

2 “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

3 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

4 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

5 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）

6 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

7 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

8 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）

9 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

10 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

11 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

12 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

13 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

14 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

15 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

16 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

17 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

18 “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

19 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

20 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

21 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

22 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

23 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

24 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

25 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活动？

A. 事件管理

B. 问题管理

C. 变更实施

D. 服务台

26 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

27 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

28 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

29 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

30 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

31 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）

32 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

33 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

34 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

35 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

36 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

37 “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

38 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

39 “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

40 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

1 - 10 BADCD ABAAD

11 - 20 CACAA BCADB

21 - 30 BAABB ADCCD

31 - 40 BACDC BCCCC