1 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

2 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

3 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）

4 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

5 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

6 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

7 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

8 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

9 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

10 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）

11 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

12 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

13 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

14 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

15 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

16 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

17 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

18 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

19 “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

20 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

21 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

22 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

23 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

24 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

25 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）

26 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

27 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

28 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

29 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

30 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

31 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

32 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

33 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

34 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

35 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

36 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

37 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

38 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

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 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

1 - 10 AADCC CCDDA

11 - 20 ADCDB DDACA

21 - 30 CAAAB BCBAB

31 - 40 AADAB BCDCB