



考试样卷

201606 版本

Copyright © EXIN Holding B.V. 2016. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.

No part of this publication may be reproduced, stored, utilized or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, or otherwise, without the prior written permission from EXIN.



目录

考试说明	4
考试样卷	5
答案解析	10
试题评分	17

考试说明

本试卷是基于 EXIN IT Service Management Foundation Bridge based on ISO/IEC 20000 (ITSM20FB.CH)。EXIN 考试准则适用于该考试。

本试卷由 20 道单项选择题组成。每道选择题有多个选项，但这些选项中只有一个是正确答案。

本试卷的总分是 20 分，每道题的分数是 1 分。每答对一题获得 1 分。如果您获得的总分数为 13 分或以上，证明您通过本考试。

考试时间为 30 分钟。

祝您好运!

考试样卷

1 / 20

组织如何才能确定服务级别管理 (SLM) 流程的有效性?

- A. 通过检查与供应商之间的合同
- B. 通过定义服务级别
- C. 通过衡量客户满意度
- D. 通过报告所有事件

2 / 20

流程是将输入转化为输出的一整套相互作用的活动。

流程所有者负责以下哪些事项?

- A. 描述流程
- B. 操作流程
- C. 提供流程报告
- D. 建立流程

3 / 20

实施服务管理体系的优势是什么?

- A. 最终可能收取 IT 服务费。
- B. 可以更快地设置围绕 IT 服务的组织。
- C. 可以更有效地控制 IT 服务的质量和成本。
- D. 只有用户才能影响提供 IT 服务的 IT 组织。

4 / 20

最高管理层必须提供其承诺在组织业务和客户需求的框架内规划、制定、实施、操作和改进其服务管理体系的证据。

管理层展现这种承诺的最佳方式是什么?

- A. 通过外包变更管理
- B. 通过对表现不佳的员工采取纪律措施
- C. 通过参与规划新的 IT 服务
- D. 通过领导和行动

5 / 20

以下哪一项应当在实施服务改进计划之前作为基线 (baseline) 记录?

- A. 积压的服务变更
- B. 涉及的员工人数
- C. 服务或组件配置
- D. 操作流程所花费的时间

6 / 20

服务提供方可以将其服务管理体系与质量管理体系或信息安全管理体系整合在一起, 以便向客户提供最高级别的服务。

以下哪一种标准支持质量管理体系?

- A. ISO 9001
- B. ISO/IEC 27001
- C. COBIT
- D. ITIL

7 / 20

应当评估变更请求 (RFC) 的哪些方面?

- A. 业务收益、风险和影响
- B. 风险、紧急程度和分类
- C. 对事件管理流程的风险、影响和作用
- D. 对供应商关系的风险、范围和影响

8 / 20

什么是 SixSigma (六西格玛) ?

- A. 它是用于衡量流程输出中的瑕疵的一种质量衡量工具。
- B. 它是用于提高业务流程能力的一种六个步骤的成熟度模型。
- C. 它是为改进 IT 流程而开发的一种标准。
- D. 它是一种结构化的、基于统计学的流程改进方法。

9 / 20

解决的目标应当基于优先级。

当安排经过授权的、将消除某个已知错误的变更时, 不应当考虑以下哪一项?

- A. 可用的技能
- B. 资源的竞争要求
- C. 提供解决方法的努力/成本
- D. 之前针对特定配置项 (CI) 报告的事件数量

10 / 20

以下哪一个问题不能直接通过配置管理数据库 (CMDB) 加以回答?

- A. 哪些事件或问题与本工作站有关?
- B. 某项具体服务包含哪些配置项 (CI)?
- C. X 部门的哪些工作人员已调动到 Y 部门?
- D. 已针对某台具体的服务器提交哪些变更请求 (RFC)?

11 / 20

人员应当经过适当的教育培训和具备适当的经验, 进而具有相关能力。

以下哪一项是与能力有关的要求?

- A. 需要保留教育、培训、技能和经验等方面的适当记录
- B. 对于每一个角色, 至少要适当培训 2 名员工
- C. 员工应当具有至少 1 个相关的学士学位
- D. 根据 ISO/IEC 27002, 所有人员均应当接受过相关的安全培训

12 / 20

实施新版本的应用程序时, 同时涉及变更管理和发布管理。

变更管理流程在此负责以下哪一项?

- A. 变更管理在本阶段担负实施和安装任务。
- B. 变更管理在本阶段发挥协调作用。
- C. 变更管理必须检查新的应用程序运转是否正常。
- D. 变更管理在本阶段拟定变更请求 (RFC)。

13 / 20

在哪里记录有关服务交付及其与信息安全管理之间的关系的协议?

- A. 在容量计划中
- B. 在配置管理数据库 (CMDB) 中
- C. 在最终软件库 (DSL) 中
- D. 在服务级别协议 (SLA) 中

14 / 20

需要根据客户需求和组织策略规划 IT 服务管理, 以确定交付结果所需要的目标、流程和步骤。

服务管理计划一定要包含以下哪一项?

- A. 用于支持流程的适当工具
- B. 业务流程之间的接口
- C. 处理紧急发布的步骤
- D. 服务连续性步骤

15 / 20

戴明循环 (Deming cycle) 的重点是什么?

- A. 持续改进
- B. 以客户为导向
- C. 设计新的服务
- D. 成本计算

16 / 20

以下哪一项是组织采纳 ISO/IEC 20000 的适当理由?

- A. 确认实施了所有 ITIL 指南
- B. 表明符合客户需求
- C. 证明他们的服务
- D. 证明他们的产品

17 / 20

服务管理体系为何需要流程和步骤?

- A. 为了能够以结构化的方式定义服务管理的目标
- B. 为了确保绝对不会出现服务问题
- C. 为了提供活动输出的一致性
- D. 为了满足大供应商的需求

18 / 20

为何一定要在计划-执行-检查-行动 (PDCA) 方法的检查阶段定期进行审核?

- A. 为了能够分配角色和职责
- B. 为了能够定义由服务管理实现的目标和要求
- C. 为了能够确立服务管理的策略、目标和计划
- D. 为了确定服务管理要求是否得到有效实施和维护

19 / 20

服务提供方为何一定要维护文件和记录?

- A. 为了能够唯一标识和记录配置管理数据库 (CMDB) 中的所有配置项 (CI)
- B. 为了确保服务管理体系 (SMS) 的有效规划、运行和控制
- C. 为了确保员工意识到其工作活动的相关性和重要性
- D. 为了达到要求 (证据)、遵守 ISO/IEC 20000

20 / 20

在哪里定义为客户提供的 IT 服务?

- A. 在 IT 框架中
- B. 在服务目录中
- C. 在服务级别协议 (SLA) 中
- D. 在服务报告中

答案解析

1 / 20

组织如何才能确定服务级别管理 (SLM) 流程的有效性?

- A. 通过检查与供应商之间的合同
- B. 通过定义服务级别
- C. 通过衡量客户满意度
- D. 通过报告所有事件

- A. 错误。与供应商之间的合同是 SLM 流程的一部分，但无法通过检查合同确定流程的有效性。
- B. 错误。定义服务级别对交付 IT 服务具有重要意义，但它们不提供有关 SLM 流程有效性的信息。
- C. 正确。客户满意度是确定 SLM 流程有效性（达到预期结果的能力）最重要的方面。
- D. 错误。通过报告所有事件，可以确定事件管理的有效性，但不能确定 SLM 流程的有效性。

2 / 20

流程是将输入转化为输出的一整套相互作用的活动。

流程所有者负责以下哪些事项?

- A. 描述流程
- B. 操作流程
- C. 提供流程报告
- D. 建立流程

- A. 正确。流程所有者具有确保记录、遵循、衡量和改进流程、流程与其他流程之间的接口以及流程在 SMS 中的整合等方面的权力和责任。
- B. 错误。操作流程由流程经理负责。
- C. 错误。流程报告由流程经理负责。
- D. 错误。建立流程在流程所有者的指导下，由流程经理负责完成。

3 / 20

实施服务管理体系的优势是什么?

- A. 最终可能收取 IT 服务费。
- B. 可以更快地设置围绕 IT 服务的组织。
- C. 可以更有效地控制 IT 服务的质量和成本。
- D. 只有用户才能影响提供 IT 服务的 IT 组织。

- A. 错误。无论是否使用 IT 服务管理，都能收取 IT 服务使用费。
- B. 错误。利用服务管理体系设置 IT 组织具有许多优势，但也很费时间。
- C. 正确。通过实施服务管理体系，可以更有效地控制 IT 服务的质量和成本。
- D. 错误。无论是否使用 IT 服务系统，都能影响 IT 组织。

4 / 20

最高管理层必须提供其承诺在组织业务和客户需求的框架内规划、制定、实施、操作和改进其服务管理体系的证据。

管理层展现这种承诺的最佳方式是什么？

- A. 通过外包变更管理
- B. 通过对表现不佳的员工采取纪律措施
- C. 通过参与规划新的 IT 服务
- D. 通过领导和行动

- A. 错误。外包变更管理是不相关的。
- B. 错误。该行动不足于确保展现最高管理层的承诺。
- C. 错误。参加规划新的服务不足以确保展现最高管理层的承诺。
- D. 正确。最高管理层可以通过显示有力的领导和采取坚定的措施，确立和宣传服务管理的范围、策略和目的，以及宣传满足服务要求的重要性等措施展现他们的承诺。

5 / 20

以下哪一项应当在实施服务改进计划之前作为基线 (baseline) 记录？

- A. 积压的服务变更
- B. 涉及的员工人数
- C. 服务或组件配置
- D. 操作流程所花费的时间

- A. 错误。减少积压的变更，这也许是衡量内容之一，但可能还有其他详情。
- B. 错误。改进员工数量，这也许是衡量内容之一，但可能还有其他详情。
- C. 正确。标准建议在实施之前获取受影响组件的当前配置，以便衡量改进情况以及创建一个回退点。
- D. 错误。改进花费的时间，这也许是衡量内容之一，但可能还有其他详情。

6 / 20

服务提供方可以将其服务管理体系与质量管理体系或信息安全管理体系统整合在一起，以便向客户提供最高级别的服务。

以下哪一种标准支持质量管理体系？

- A. ISO 9001
- B. ISO/IEC 27001
- C. COBIT
- D. ITIL

- A. 正确。
- B. 错误。此标准涵盖信息安全管理体系统。
- C. 错误。此项涵盖 IT 治理框架。
- D. 错误。此项涵盖服务管理的生命周期框架。

7 / 20

应当评估变更请求 (RFC) 的哪些方面？

- A. 业务收益、风险 and 影响
- B. 风险、紧急程度和分类
- C. 对事件管理流程的风险、影响和作用
- D. 对供应商关系的风险、范围和影响

- A. 正确。应当对 RFC 进行风险、影响和收益等方面的评估。
- B. 错误。紧急是分类的一种。对分类不作评估。
- C. 错误。不应当评估对事件管理流程的作用。
- D. 错误。不应当评估对供应商关系的影响。

8 / 20

什么是 SixSigma (六西格玛) ？

- A. 它是用于衡量流程输出中的瑕疵的一种质量衡量工具。
- B. 它是用于提高业务流程能力的一种六个步骤的成熟度模型。
- C. 它是为改进 IT 流程而开发的一种标准。
- D. 它是一种结构化的、基于统计学的流程改进方法。

- A. 错误。它不仅仅是一种质量衡量工具，同时还包含改进方法。
- B. 错误。它不是一种成熟度模型。
- C. 错误。它是针对一般业务流程而开发的。
- D. 正确。六西格玛向业务提供用于统计性衡量和改进其业务流程能力的工具。

9 / 20

解决的目标应当基于优先级。

当安排经过授权的、将消除某个已知错误的变更时，不应当考虑以下哪一项？

- A. 可用的技能
- B. 资源的竞争要求
- C. 提供解决方法的努力/成本
- D. 之前针对特定配置项 (CI) 报告的事件数量

- A. 错误。这是安排解决事件或问题的相关方面。
- B. 错误。这是安排解决事件或问题的相关方面。
- C. 错误。这是安排解决事件或问题的相关方面。
- D. 正确。这与安排解决毫无关系。它在识别问题时才有关系。

10 / 20

以下哪一个问题不能直接通过配置管理数据库 (CMDB) 加以回答?

- A. 哪些事件或问题与本工作站有关?
- B. 某项具体服务包含哪些配置项 (CI)?
- C. X 部门的哪些工作人员已调动到 Y 部门?
- D. 已针对某台具体的服务器提交哪些变更请求 (RFC)?

- A. 错误。事件和问题与 CI 有关，并登记在 CMDB 之中。
- B. 错误。CI 之间的关系登记在 CMDB 之中。
- C. 正确。人事调动由人力资源部门负责跟踪，只有当前的办公室位置信息才是 CMDB 的直接组成部分。
- D. 错误。RFC 登记在 CMDB 之中。实施变更时，将更新 CMDB。

11 / 20

人员应当经过适当的教育培训和具备适当的经验，进而具有相关能力。

以下哪一项是与能力有关的要求?

- A. 需要保留教育、培训、技能和经验等方面的适当记录
- B. 对于每一个角色，至少要适当培训 2 名员工
- C. 员工应当具有至少 1 个相关的学士学位
- D. 根据 ISO/IEC 27002，所有人员均应当接受过相关的安全培训

- A. 正确。根据标准，这是最佳做法。
- B. 错误。这与资源的可用性有关，但不是提高能力的最佳做法。
- C. 错误。不要求具有学士学位，而是要求接受过与角色相关的培训。
- D. 错误。这是信息安全方面的具体培训，而不是提高一般能力的最佳做法。

12 / 20

实施新版本的应用程序时，同时涉及变更管理和发布管理。

变更管理流程在此负责以下哪一项?

- A. 变更管理在本阶段担负实施和安装任务。
- B. 变更管理在本阶段发挥协调作用。
- C. 变更管理必须检查新的应用程序运转是否正常。
- D. 变更管理在本阶段拟定变更请求 (RFC)。

- A. 错误。此活动归属发布管理流程。
- B. 正确。变更管理流程负责规划、协调和批准本阶段的所有活动。
- C. 错误。这是一项发布管理任务。
- D. 错误。RFC 必须已经到位，应用程序才能进入实施阶段。

13 / 20

在哪里记录有关服务交付及其与信息安全管理之间的关系协议？

- A. 在容量计划中
- B. 在配置管理数据库 (CMDB) 中
- C. 在最终软件库 (DSL) 中
- D. 在服务级别协议 (SLA) 中

- A. 错误。容量计划描述（未来）需要的能力。
- B. 错误。不在 CMDB 中记录协议。在 CMDB 中记录所有 IT 组件、配置项 (CI) 以及它们的关系。
- C. 错误。DSL 只储存经过授权的软件项。
- D. 正确。与客户之间的协议记录在 SLA 之中。

14 / 20

需要根据客户需求和组织策略规划 IT 服务管理，以确定交付结果所需要的目标、流程和步骤。

服务管理计划一定要包含以下哪一项？

- A. 用于支持流程的适当工具
- B. 业务流程之间的接口
- C. 处理紧急发布的步骤
- D. 服务连续性步骤

- A. 正确。应当在服务管理计划中提及适合流程的工具。
- B. 错误。业务流程之间的接口不应当包含在服务管理计划之中。
- C. 错误。步骤是流程的组成部分，并且不一定要包含在服务管理计划之中。
- D. 错误。步骤是流程的组成部分，并且不一定要包含在服务管理计划之中。

15 / 20

戴明循环 (Deming cycle) 的重点是什么？

- A. 持续改进
- B. 以客户为导向
- C. 设计新的服务
- D. 成本计算

- A. 正确。持续改进是戴明循环的重点。
- B. 错误。戴明循环的重点是持续改进，而不是特指以客户为导向。
- C. 错误。戴明循环可在设计阶段使用，但重点强调所有阶段的持续改进。
- D. 错误。戴明循环的重点不是成本计算，而是持续改进。

16 / 20

以下哪一项是组织采纳 ISO/IEC 20000 的适当理由？

- A. 确认实施了所有 ITIL 指南
- B. 表明符合客户需求
- C. 证明他们的服务
- D. 证明他们的产品

- A. 错误。ITIL 提供一套内容广泛的指南，而 ISO/IEC 20000-1 则指明要求。
- B. 正确。这在标准的范围内提及。
- C. 错误。证明的是服务管理体系而不是服务。
- D. 错误。证明的是服务管理体系而不是产品。

17 / 20

服务管理体系为何需要流程和步骤？

- A. 为了能够以结构化的方式定义服务管理的目标
- B. 为了确保绝对不会出现服务问题
- C. 为了提供活动输出的一致性
- D. 为了满足大供应商的需求

- A. 错误。流程和步骤应当支持服务管理目标。
- B. 错误。服务问题是日常生活的一部分；流程和步骤将帮助防止和最大限度减小它们的影响。
- C. 正确。需要可以预知的方法。
- D. 错误。与供应商之间要有接触点，以展现端对端质量控制。

18 / 20

为何一定要在计划-执行-检查-行动 (PDCA) 方法的检查阶段定期进行审核？

- A. 为了能够分配角色和职责
- B. 为了能够定义由服务管理实现的目标和要求
- C. 为了能够确立服务管理的策略、目标和计划
- D. 为了确定服务管理要求是否得到有效实施和维护

- A. 错误。这是实施服务管理计划的组成部分。
- B. 错误。这是服务管理计划的组成部分。
- C. 错误。这是最高管理层职责的一部分。
- D. 正确。这是检查阶段方法论的组成部分。

19 / 20

服务提供方为何一定要维护文件和记录？

- A. 为了能够唯一标识和记录配置管理数据库 (CMDB) 中的所有配置项 (CI)
- B. 为了确保服务管理体系 (SMS) 的有效规划、运行和控制
- C. 为了确保员工意识到其工作活动的相关性和重要性
- D. 为了达到要求 (证据)、遵守 ISO/IEC 20000

- A. 错误。这是配置管理的组成部分。
- B. 正确。需要通过服务、文件和记录来确保 SMS 的有效规划、运行和控制。
- C. 错误。这是能力、意识和培训的组成部分。
- D. 错误。制作文件绝不应当只是为了遵守 ISO/IEC 20000。

20 / 20

在哪里定义为客户提供的 IT 服务？

- A. 在 IT 框架中
- B. 在服务目录中
- C. 在服务级别协议 (SLA) 中
- D. 在服务报告中

- A. 错误。IT 框架为服务管理提供结构，但不定义服务本身。
- B. 错误。服务目录显示提供方可以提供的所有可能的服务。
- C. 正确。SLA 将定义为客户提供的服务。
- D. 错误。服务报告将提供服务绩效的详情，而不定义服务。

试题评分

如下表格为本套样题的正确答案，供参考使用。

问题	答案
1	C
2	A
3	C
4	D
5	C
6	A
7	A
8	D
9	D
10	C
11	A
12	B
13	D
14	A
15	A
16	B
17	C
18	D
19	B
20	C

联系 EXIN

www.exin.com

