



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	14
试题评分	28

考试说明

本试卷是基于 EXIN IT Service Management Foundation based on ISO/IEC 20000 (ITSM20F.CH)。EXIN 考试准则适用于该考试。

本试卷由 40 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 40 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 26 分或以上，证明您通过本考试。

考试时间为 60 分钟。

祝您好运!

考试样卷

1 / 40

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 / 40

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 / 40

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

4 / 40

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

5 / 40

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

6 / 40

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

7 / 40

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。

8 / 40

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

9 / 40

关于 ISO/IEC 20000-1 中定义的供应商管理，以下哪一项是服务提供方的责任？

- A. 确保存在供应商采购的流程
- B. 确保与供应商之间的合同符合业务的服务级别协议 (SLA)
- C. 确保分包供应商在任何情况下都能达到合同要求
- D. 确保定义了供应商流程和步骤

10 / 40

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 / 40

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 / 40

“发布”包含以下哪一项?

- A. 部署到现场环境之中的 1 个或多个新的或变更后的配置项 (CI) 的集合
- B. 由硬件和软件两者组成的变更
- C. 由于其规模太小而被合并在一起的几个 CI 的变更
- D. 由于其影响轻微而被合并在一起的几个 CI 的变更

13 / 40

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)。

14 / 40

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

15 / 40

供应商合同直接支持以下哪一种文件？

- A. 服务级别协议 (SLA)
- B. 运营级别协议 (OLA)
- C. 服务管理计划
- D. 服务成本模型

16 / 40

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

17 / 40

当报告故障造成的服务中断时，将按以下哪一种顺序执行流程？

- A. 配置管理，事件管理，变更管理，发布管理
- B. 事件管理，变更管理，问题管理，发布管理
- C. 事件管理，问题管理，变更管理，发布管理
- D. 问题管理，配置管理，发布管理，变更管理

18 / 40

一家网络公司的服务目录声称，将在 3 周内完成 LAN 授权请求。某经理是该网络公司的客户，他不相信可以实现这一目标，他要求提供服务目录中的声明达成情况的报告。

由以下哪一个流程负责提供此报告？

- A. 可用性管理
- B. 变更管理
- C. 问题管理
- D. 服务级别管理 (SLM)

19 / 40

在连续性管理中采取各种预防措施，以确保在灾难期间/之后交付服务。示例之一是具有应急电源。

以下哪一个流程也会启动这种措施？

- A. 可用性管理
- B. 容量管理
- C. 变更管理
- D. 事件管理

20 / 40

服务连续性和可用性管理流程的目的何在？

- A. 确保面向客户的、商定的有效沟通
- B. 确保在任何情况下都能兑现向客户作出的、商定的服务级别承诺
- C. 确保在商定的目标范围内兑现向客户作出的、商定的服务连续性和可用性承诺
- D. 确保在任何情况下都能兑现向提供方作出的、商定的服务连续性和可用性承诺

21 / 40

以下哪一个流程负责确保尽快诊断出服务提供过程中的中断？

- A. 变更管理
- B. 事件与服务请求管理
- C. 问题管理
- D. 服务级别管理 (SLM)

22 / 40

关系流程描述与业务的关系和与供应商的关系。

关系流程负责确保以下哪一项？

- A. 业务需求和成果是业务和供应商关系管理的主要动力。
- B. 直接向业务和供应商告知重大事件。
- C. 所有服务的服务级别在供应链中保持一致。
- D. 供应商与业务之间保持频繁联系，以解决问题。

23 / 40

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

24 / 40

以下哪一项是关于信息安全管理流程中的完整性的描述？

- A. 任何时刻都能访问数据
- B. 数据的保护
- C. 验证数据正确性的能力
- D. 数据的正确性

25 / 40

以下哪一个流程负责记录 IT 基础设施各种组件之间的逻辑和物理关系？

- A. 可用性管理
- B. 配置管理
- C. 发布管理
- D. 事件管理

26 / 40

关于紧急变更的实施，以下哪一项是建议？

- A. 只有高级经理才能授权紧急变更。
- B. 应当完全绕过变更流程。
- C. 有单独的紧急变更流程。
- D. 应当尽可能遵循变更流程。

27 / 40

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

28 / 40

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

29 / 40

作为服务管理整体方案的一部分管理服务的可用性对有效交付服务具有重要意义。

管理服务可用性的原因是什么？

- A. 多数服务提供方都与其客户签订了服务级别协议 (SLA)，因此可用性是有保障的。
- B. 外包对当今的 IT 而言是一种更加有效的选项，因此服务的可用性取决于外包商的能力。
- C. 服务管理工具提供实时绩效信息，因此管理可用性是有争议的。
- D. 业务更加依赖 IT 来实现公司的目标，因此达到预期的可用性至关重要。

30 / 40

新的或变更后的服务需要在部署到现场环境之前获得认可。

实施新的或变更后的服务之后，应当采取哪些措施？

- A. 进行实施后审核 (PIR)，对实际的结果和计划的结果进行比较。
- B. 需要定义一种方法，以与创建或修改服务的项目建立接口。
- C. 无需额外采取措施。新的或变更后的服务照常进入业务，并将按正常的服务加以管理。
- D. 需要定义回退变更或进行补救的方式，以防实施失败。

31 / 40

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

32 / 40

电源故障导致整个 IT 基础设施瘫痪。幸运的是有可用的服务连续性计划。

应当在哪个时间点启用服务连续性计划？

- A. 立即，因为不再能够使用服务。
- B. 当故障有可能超出服务级别协议 (SLA) 中定义的目标时。
- C. 当事件经理认为有必要时。
- D. 当已经超过应当解决故障的时限时。

33 / 40

根据 ISO/IEC 20000，发布与部署管理步骤必须包含以下哪一项？

- A. 授权和实施紧急变更
- B. 调查和预防信息安全事件
- C. 记录报告的所有事件
- D. 回退失败部署的步骤

34 / 40

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

35 / 40

有效规划、协调和评估请求的变更的必要活动之一是评估影响和需要的资源。

以下哪一个流程或职能负责此项活动？

- A. 变更管理
- B. 配置管理
- C. 发布管理
- D. 服务台

36 / 40

事件与服务请求管理的目的是什么？

- A. 为了就未来的服务中断事宜与客户进行沟通
- B. 为了匹配新的事件和已知错误
- C. 为了尽快恢复服务
- D. 为了将问题追踪到已知错误数据库 (KEDB) 中

37 / 40

在变更管理中，从接受变更请求 (RFC) 到完成变更要进行许多活动。

在接受 RFC 后，首先执行以下哪一项活动？

- A. 构建和测试变更
- B. 确定变更的紧急程度
- C. 实施变更
- D. 安排变更进度

38 / 40

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

39 / 40

计划-执行-检查-行动 (PDCA) 方法可适用于所有流程。

本方法的行动阶段涵盖哪些内容？

- A. 需要根据客户需求和组织策略确定交付结果所需要的目标和流程
- B. 实施流程
- C. 监控和衡量提供的服务和服务管理体系 (SMS)
- D. 采取必要的活动以持续改进

40 / 40

除业务关系管理之外，以下哪一个流程负责与客户审核服务绩效？

- A. 可用性管理
- B. 服务报告
- C. 服务级别管理 (SLM)
- D. 服务预算和会计

答案解析

1 / 40

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 / 40

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 / 40

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于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。

4 / 40

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。

5 / 40

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

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

6 / 40

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

- 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。

7 / 40

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。

8 / 40

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。

9 / 40

关于 ISO/IEC 20000-1 中定义的供应商管理，以下哪一项是服务提供方的责任？

- A. 确保存在供应商采购的流程
 - B. 确保与供应商之间的合同符合业务的服务级别协议 (SLA)
 - C. 确保分包供应商在任何情况下都能达到合同要求
 - D. 确保定义了供应商流程和步骤
- A. 错误。选择和采购不在标准的范围之内。
B. 正确。强调端对端服务管理是必不可必的。
C. 错误。这是主供应商的责任。
D. 错误。服务提供方不定义供应商流程和步骤。

10 / 40

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 / 40

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 / 40

“发布”包含以下哪一项?

- A. 部署到现场环境之中的 1 个或多个新的或变更后的配置项 (CI) 的集合
- B. 由硬件和软件两者组成的变更
- C. 由于其规模太小而被合并在一起的几个 CI 的变更
- D. 由于其影响轻微而被合并在一起的几个 CI 的变更

- A. 正确。“发布”是部署到现场环境之中的 1 个或多个新的或变更后的 CI 的集合。
- B. 错误。“发布”可以只含软件或只含硬件。
- C. 错误。“发布”的规模是不相关的。
- D. 错误。“发布”的影响是不相关的。

13 / 40

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。

14 / 40

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。

15 / 40

供应商合同直接支持以下哪一种文件？

- A. 服务级别协议 (SLA)
 - B. 运营级别协议 (OLA)
 - C. 服务管理计划
 - D. 服务成本模型
- A. 正确。所有供应商合同必须支持并符合服务提供方与客户之间 SLA。
B. 错误。OLA 应当与供应商合同一样支持 SLA 两种文件均描述实现 SLA 所需要的服务功能。
C. 错误。服务管理计划安排服务管理体系的规划与部署，进而指导 IT 组织的活动。它不直接支持供应商合同。
D. 错误。服务成本模型包含供应商服务的成本。合同直接支持 SLA，并由 SLA 根据需求驱动成本模型。

16 / 40

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。

17 / 40

当报告故障造成的服务中断时，将按以下哪一种顺序执行流程？

- A. 配置管理，事件管理，变更管理，发布管理
- B. 事件管理，变更管理，问题管理，发布管理
- C. 事件管理，问题管理，变更管理，发布管理
- D. 问题管理，配置管理，发布管理，变更管理

- A. 错误。服务故障的登记不会始于配置管理，而是将在事件管理流程中进行正式记录。
- B. 错误。通常将在提交变更之前通过问题管理查找根本原因。
- C. 正确。这是流程的顺序。
- D. 错误。变更管理将在通过发布管理付诸实施之前评估和授权任何变更。

18 / 40

一家网络公司的服务目录声称，将在 3 周内完成 LAN 授权请求。某经理是该网络公司的客户，他不相信可以实现这一目标，他要求提供服务目录中的声明达成情况的报告。

由以下哪一个流程负责提供此报告？

- A. 可用性管理
- B. 变更管理
- C. 问题管理
- D. 服务级别管理 (SLM)

- A. 错误。由 SLM 负责满足客户的要求。
- B. 错误。SLM 负责满足客户的需求，并且应当发出此报告。
- C. 错误。SLM 是负责满足客户需求的流程，并且应当发出此报告。
- D. 正确。SLM 负责满足客户的需求和发出此报告。注意，“服务报告”最有可能根据 SLM 提出的请求制作该报告。

19 / 40

在连续性管理中采取各种预防措施，以确保在灾难期间/之后交付服务。示例之一是具有应急电源。

以下哪一个流程也会启动这种措施？

- A. 可用性管理
- B. 容量管理
- C. 变更管理
- D. 事件管理

- A. 正确。可用性管理可在异常情况下采取某些措施来确保服务交付。其中之一是启动应急电源。
- B. 错误。容量管理战略上负责在正确的时间具备正确的能力，不负责应急电源的可用性。
- C. 错误。变更管理负责安装应急电源，因为它是一种变更，但变更管理不负责启动这些措施。
- D. 错误。事件管理负责尽快解决事件。采取预防措施不是事件管理的任务。

20 / 40

服务连续性和可用性管理流程的目的何在？

- A. 确保面向客户的、商定的有效沟通
- B. 确保在任何情况下都能兑现向客户作出的、商定的服务级别承诺
- C. 确保在商定的目标范围内兑现向客户作出的、商定的服务连续性和可用性承诺
- D. 确保在任何情况下都能兑现向提供方作出的、商定的服务连续性和可用性承诺

- A. 错误。有效的沟通不是服务连续性和可用性管理流程的目的。它与服务报告更有关系。
- B. 错误。管理服务级别不是 SLM 流程的目的。
- C. 正确。这是服务连续性和可用性管理流程的目的。
- D. 错误。服务连续性和可用性管理是供应商与客户之间的流程，而不是供应商与提供方之间的流程。

21 / 40

以下哪一个流程负责确保尽快诊断出服务提供过程中的中断？

- A. 变更管理
- B. 事件与服务请求管理
- C. 问题管理
- D. 服务级别管理 (SLM)

- A. 错误。变更管理不会诊断故障。
- B. 正确。事件与服务请求管理负责尽快恢复被中断的服务。
- C. 错误。问题管理负责查找 1 个或多个事件的根本原因，以免将来出现中断。
- D. 错误。SLM 不诊断或解决事件。

22 / 40

关系流程描述与业务的关系和与供应商的关系。

关系流程负责确保以下哪一项？

- A. 业务需求和成果是业务和供应商关系管理的主要动力。
- B. 直接向业务和供应商告知重大事件。
- C. 所有服务的服务级别在供应链中保持一致。
- D. 供应商与业务之间保持频繁联系，以解决问题。

A. 正确。 关系流程涵盖供应商管理和业务关系管理，并且它们应当共同确保理解客户的业务需求，并确保其成为所有行动的持久动力。
B. 错误。 处理重大事件应当包含跨越所有涉事领域的沟通，其中包含最高管理层和受影响的客户。然而，这在事件与服务请求管理流程中加以管理，并且由负责处理重大事件的指定人员负责，因此在关系流程的范围之外。
C. 错误。 服务级别没有必要在所有供应商之间保持一致，实际上也不大可能保持一致。但供应商的服务级别有必要与业务的服务级别保持一致，以保证符合与客户达成的服务级别协议 (SLA)。
D. 错误。 业务不应当与供应商有直接联系。服务提供方负责管理供应商，以确保向业务提供服务的质量。

23 / 40

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。

24 / 40

以下哪一项是关于信息安全管理流程中的完整性的描述？

- A. 任何时刻都能访问数据
- B. 数据的保护
- C. 验证数据正确性的能力
- D. 数据的正确性

A. 错误。 数据的可访问性并不表示“完整性”概念所表示的数据的正确性。
B. 错误。 数据的保护被称为“安全性”。
C. 错误。 不是验证数据正确性的能力，而是正确性本身被称为“完整性”。
D. 正确。 数据的正确性被称为“完整性”。

25 / 40

以下哪一个流程负责记录 IT 基础设施各种组件之间的逻辑和物理关系？

- A. 可用性管理
- B. 配置管理
- C. 发布管理
- D. 事件管理

- A. 错误。配置管理负责记录基础设施的组件及其关系。
- B. 正确。这是配置管理的主要目的。
- C. 错误。发布管理不负责记录 IT 基础设施的组件。
- D. 错误。事件管理不负责记录 IT 基础设施的组件。

26 / 40

关于紧急变更的实施，以下哪一项是建议？

- A. 只有高级经理才能授权紧急变更。
- B. 应当完全绕过变更流程。
- C. 有单独的紧急变更流程。
- D. 应当尽可能遵循变更流程。

- A. 错误。紧急变更授权是该流程的组成部分，不存在有关由谁负责执行此项的建议。
- B. 错误。尽管可以绕过某些活动并在后面加以弥补，但不建议绕过整个流程。
- C. 错误。有单独的紧急变更策略，但不建议实施单独的流程。
- D. 正确。建议尽可能遵循变更流程，但应当尽快执行绕过的任何活动。

27 / 40

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。

28 / 40

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，以展现端到端质量控制。

29 / 40

作为服务管理整体方案的一部分管理服务的可用性对有效交付服务具有重要意义。

管理服务可用性的原因是什么？

- A. 多数服务提供方都与其客户签订了服务级别协议 (SLA)，因此可用性是有保障的。
- B. 外包对当今的 IT 而言是一种更加有效的选项，因此服务的可用性取决于外包商的能力。
- C. 服务管理工具提供实时绩效信息，因此管理可用性是有争议的。
- D. 业务更加依赖 IT 来实现公司的目标，因此达到预期的可用性至关重要。

- A. 错误。无论有无正式或非正式的 SLA，IT 都必须交付服务以实现业务目标。
- B. 错误。即使服务已被外包，管理服务可用性对满足业务需求也同样至关重要。
- C. 错误。只是因为 IT 可以收集更多数据，并不意味着应当收集数据，也不意味着所有都是有价值的。管理可用性不只需要实时数据输入。
- D. 正确。IT 与业务之间的关系比以前更加重要，为保证业务能够维持其目标，必须按商定的服务级别交付服务。

30 / 40

新的或变更后的服务需要在部署到现场环境之前获得认可。

实施新的或变更后的服务之后，应当采取哪些措施？

- A. 进行实施后审核 (PIR)，对实际的结果和计划的结果进行比较。
- B. 需要定义一种方法，以与创建或修改服务的项目建立接口。
- C. 无需额外采取措施。新的或变更后的服务照常进入业务，并将按正常的服务加以管理。
- D. 需要定义回退变更或进行补救的方式，以防实施失败。

- A. 正确。本句是标准的组成部分。
- B. 错误。这是服务管理计划的组成部分，在实施新的或变更后的服务之后，是不相关的。
- C. 错误。根据标准，PIR 是必需的。不额外采取措施不是一种选项。
- D. 错误。本句是变更管理的组成部分。此项应当在实施之前已经到位或已被定义。

31 / 40

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。

32 / 40

电源故障导致整个 IT 基础设施瘫痪。幸运的是有可用的服务连续性计划。

应当在哪个时间点启用服务连续性计划?

- A. 立即, 因为不再能够使用服务。
- B. 当故障有可能超出服务级别协议 (SLA) 中定义的目标时。
- C. 当事件经理认为有必要时。
- D. 当已经超过应当解决故障的时限时。

- A. 错误。将在预定时限之后, 而不是在事件发生后立即启用服务连续性计划。
- B. 正确。如果无法达到 SLA 中定义的目标, 将启用服务连续性计划。
- C. 错误。将在预定时限之后, 而不是按事件经理的指示启用服务连续性计划。
- D. 错误。修复故障的时间超过商定的最长时限不能直接构成启用服务连续性计划的理由。

33 / 40

根据 ISO/IEC 20000, 发布与部署管理步骤必须包含以下哪一项?

- A. 授权和实施紧急变更
- B. 调查和预防信息安全事件
- C. 记录报告的所有事件
- D. 回退失败部署的步骤

- A. 错误。这是变更管理步骤的组成部分。
- B. 错误。这是信息安全管理步骤的组成部分。
- C. 错误。这是事件管理步骤的组成部分。
- D. 正确。根据标准, 这是一项要求。

34 / 40

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。制作文件绝不当只是为了遵守 ISO/IEC 20000。

35 / 40

有效规划、协调和评估请求的变更的必要活动之一是评估影响和需要的资源。

以下哪一个流程或职能负责此项活动?

- A. 变更管理
- B. 配置管理
- C. 发布管理
- D. 服务台

- A. 正确。
- B. 错误。
- C. 错误。
- D. 错误。

36 / 40

事件与服务请求管理的目的是什么?

- A. 为了就未来的服务中断事宜与客户进行沟通
- B. 为了匹配新的事件和已知错误
- C. 为了尽快恢复服务
- D. 为了将问题追踪到已知错误数据库 (KEDB) 中

- A. 错误。沟通是由服务台实施以支持事件管理的一项重要活动，但不是它的目的。
- B. 错误。事件匹配不是事件管理的目的。它是事件管理活动的组成部分。
- C. 正确。这是事件与服务请求管理的目的。
- D. 错误。这是问题管理的责任。

37 / 40

在变更管理中，从接受变更请求 (RFC) 到完成变更要进行许多活动。

在接受 RFC 后，首先执行以下哪一项活动？

- A. 构建和测试变更
- B. 确定变更的紧急程度
- C. 实施变更
- D. 安排变更进度

- A. 错误。构建和测试变更将在完成分类之后进行。分类的一部分是确定紧急程度。
- B. 正确。接受后的第一步是确定变更的紧急程度。
- C. 错误。实施变更将在完成构建、测试和安排之后进行。
- D. 错误。安排变更进度将在完成分类之后进行。分类的一部分是确定紧急程度。

38 / 40

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。

39 / 40

计划-执行-检查-行动 (PDCA) 方法可适用于所有流程。

本方法的行动阶段涵盖哪些内容？

- A. 需要根据客户需求和组织策略确定交付结果所需要的目标和流程
- B. 实施流程
- C. 监控和衡量提供的服务和管理体系 (SMS)
- D. 采取必要的活动以持续改进

- A. 错误。此活动在该方法的计划阶段进行。
- B. 错误。此活动在该方法的执行阶段进行。
- C. 错误。这些是在检查阶段进行的活动。
- D. 正确。此活动在该方法的行动阶段进行。

40 / 40

除业务关系管理之外，以下哪一个流程负责与客户审核服务绩效？

- A. 可用性管理
- B. 服务报告
- C. 服务级别管理 (SLM)
- D. 服务预算和会计

A. 错误。可用性管理将为审核提供信息。服务级别管理将与客户审核服务绩效（SLA 目标的实现）。

B. 错误。服务报告创建可向客户提供的服务报告。服务级别管理将与客户审核服务绩效（SLA 目标的实现）。

C. 正确。服务级别管理将与客户审核服务绩效（SLA 目标的实现）。

D. 错误。服务预算和会计将为每一个服务、客户或位置提供服务成本信息。此信息通常由服务级别管理交给客户。服务级别管理将与客户审核服务绩效（SLA 目标的实现）。

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	问题	答案
1	C	21	B
2	A	22	A
3	D	23	A
4	C	24	D
5	A	25	B
6	A	26	D
7	D	27	B
8	D	28	C
9	B	29	D
10	C	30	A
11	A	31	D
12	A	32	B
13	B	33	D
14	D	34	B
15	A	35	A
16	A	36	C
17	C	37	B
18	D	38	C
19	A	39	D
20	C	40	C



联系 EXIN

www.exin.com

