



中文样题

201806 版

Copyright © EXIN Holding B.V. and BCS, 2018. All rights reserved.
EXIN® is a registered trademark.
SIAM™ is a registered trademark.

VeriSM™ is a registered trademark of IFDC.

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
样题	5
答案解析	10
试题评分	19

考试说明

本试卷是基于 VeriSM™ Plus (VERISMPL.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!

样题

1 / 20

新技术导致组织内部发生变化。

以下哪一项属于其中之一？

- A) 由稳定性管理实践驱动的服务是技术创新的阻碍。
- B) 服务可以不受地点约束，在任何地方被交付。
- C) 组织内的服务正在发生一种更定型的功能变化。
- D) 依靠传统定型管理方法的服务更加适合组织。

2 / 20

领导者角色的关键活动是什么？

- A) 关注结果
- B) 风险最小化
- C) 激励同事
- D) 设定优先级

3 / 20

情商决定了两个主要能力：人际和社交。

以下哪两项技能属于社交能力？

- A) 加入社交团体并积极交流
- B) 了解社交媒体以及会影响自身的人或事
- C) 社会意识和关系管理
- D) 社交内容管理和使用社交技巧

4 / 20

团队组建的**最后**阶段是什么？

- A) 解散/结束 (Adjourning)
- B) 形成 (Forming)
- C) 发挥 (Performing)
- D) 组建 (Setting-up)

5 / 20

VeriSM™重新定义传统服务管理的**核心**原因是什么？

- A) VeriSM™将组织内的服务管理分为不同实体，这样所有实体都可以自主工作。
- B) VeriSM™关注整体性，不为特定组织提供实践。
- C) VeriSM™结合了新技术，因此可帮助IT部门实现数字化转型。
- D) VeriSM™将整个组织视为各个单位共同协作的服务提供者。

6 / 20

测试为什么是生产（Produce）阶段的重要部分？

- A) 定义组织的风险准则和风险偏好
- B) 确保产品或服务符合既定要求
- C) 确保组织的要求符合其战略
- D) 确保适当的组织架构

7 / 20

以下哪一项活动属于提供（Provide）阶段的一部分？

- A) 构建
- B) 设计
- C) 改进
- D) 测试

8 / 20

以下哪些步骤描述了采用VeriSM™模型的高层次流程（high-level process）？

- A) 明确干系人，选择流程并在组织中实施
- B) 建立原则，选择一套实践，创建一个响应式的运营模式
- C) 调查所有现行实践，选择最佳组合，并强制执行
- D) 选择最佳管理实践，重点关注并逐步实施

9 / 20

VeriSM™模型的定义（Define）阶段形成关于良好服务的定义。

这项活动发生在以下哪个流程？

- A) 创建服务蓝图
- B) 创建解决方案
- C) 定义消费者需求
- D) 收集需求

10 / 20

服务测量的目标是什么？

- A) 证明符合法律法规和合同承诺
- B) 使服务提供者能够管理支撑服务要素的绩效能力
- C) 让消费者了解提供服务的成本
- D) 使服务所带来的结果或成果量化并获得认可

11 / 20

组织发展迅猛，因此希望重新审视其所有流程，但又发现测试的风险过大。组织希望最大限度地减少因集成和测试错误发现滞后而产生的错误修复成本。

以下哪一种管理实践解决这个问题的效果**最好**？

- A) 敏捷
- B) CX客户体验/UX 用户体验
- C) 精益
- D) SIAM

12 / 20

敏捷如何能够支持服务管理？

- A) 无法利用敏捷支持服务管理，敏捷只适用于项目管理
- B) 用于迭代开发产品和服务
- C) 让整个组织容易接受所有服务管理实践
- D) 像传统瀑布项目一样建立所有服务管理流程

13 / 20

DevOps如何提升服务管理实践？

- A) DevOps将服务管理实践左移，实现精简化，从而提升服务管理实践。
- B) DevOps建立了服务管理实践原则。
- C) DevOps只能用于开发新产品和服务。
- D) DevOps的构建时间晚于服务管理，因此不会提升服务管理实践。

14 / 20

精益生产中区分了不同类型的浪费。

哪一类浪费属于“生产质量超出消费者需求”？

- A) 库存
- B) 超额交付
- C) 过度加工
- D) 生产过剩

15 / 20

以下哪一项属于用户体验（UX）？

- A) 投诉处理
- B) 客户服务
- C) 支持体验
- D) 用户界面

16 / 20

持续交付如何**积极**影响变更控制流程？

- A) 它不影响变更控制流程。
- B) 它通过自动化测试工具影响流程。
- C) 它通过提供更多信息影响流程。
- D) 它通过不太固化的变更控制影响流程。

17 / 20

技术不断飞速变化，给服务管理带来了重大挑战。

下列哪一项属于服务管理中存在的共性挑战？

- A) 确保成本与预算相匹配
- B) 将期望值与业务关系相匹配
- C) 复杂度上升，可预见性不足
- D) 服务管理方法支持受限制或约束

18 / 20

以下哪一项是云的**主要**优点？

- A) 内部沟通加强
- B) 基础设施质量提升
- C) 基础设施服务速度加快
- D) 运营风险降低

19 / 20

一个组织决定利用SaaS解决方案控制其新的物联网（IoT）监控设备。

从服务管理的角度来看，以下哪一项**最重要**，需要重点考虑？

- A) 物联网设备识别码和IP地址具有唯一性，这是一个关键要求。
- B) 物联网服务提供更好的行为跟踪以支持实时营销。
- C) 这是一项外包服务，因此不需要专门考虑。
- D) SaaS解决方案也必须遵循服务规章制度(Guardrails)。

20 / 20

一个组织希望打破“救火的工作模式”并转向主动模式。

应该**首先**关注VeriSM™模型中的哪项元素？

- A) 定义 (Define) 和生产 (Produce)
- B) 治理
- C) 管理网格 (Management Mesh)
- D) 提供 (Provide) 和响应 (Respond)

答案解析

1 / 20

新技术导致组织内部发生变化。

以下哪一项属于其中之一？

- A) 由稳定性管理实践驱动的服务是技术创新的阻碍。
 - B) 服务可以不受地点约束，在任何地方被交付。
 - C) 组织内的服务正在发生一种更定型的功能变化。
 - D) 依靠传统定型管理方法的服务更加适合组织。
- A) 错误。虽然稳定性仍然十分重要，但飞速的技术变革需要加大创新力度，而不是减缓创新。
B) 正确。新的创新技术使得服务可以不受地点约束，在任何地方被交付。（文献：A；章节：3.1）
C) 错误。敏捷方法带来所需的灵活性，而不是定型的管理。
D) 错误。组织正在寻求更敏捷和更灵活的服务管理方法，以适应快速变化的环境。

2 / 20

领导者角色的关键活动是什么？

- A) 关注结果
 - B) 风险最小化
 - C) 激励同事
 - D) 设定优先级
- A) 错误。这属于管理者角色的关键活动。
B) 错误。这属于管理者角色的关键活动。
C) 正确。这项活动是与VeriSM™领导者角色相关的一个重要特征。其他重要特征分别为赋权和激励。（文献：A；章节：5.1）
D) 错误。这是Scrum项目中产品所有者的关键活动。

3 / 20

情商决定了两个主要能力：人际和社交。

以下哪两项技能属于社交能力？

- A) 加入社交团体并积极交流
- B) 了解社交媒体以及会影响自身的人或事
- C) 社会意识和关系管理
- D) 社交内容管理和使用社交技巧

- A) 错误。加入社交团体并与团队成员交流是活动而不是技能。
- B) 错误。了解社交媒体还不足以将其列为一项技能。了解会影响自身的人和事是属于人际能力的技能。
- C) 正确。社交意识和关系管理是Travis Bradberry和Jean Greaves在他们的著作《情商2.0》（Emotional Intelligence 2.0）中定义的两项技能。（文献：A；章节：5.3）
- D) 错误。社交内容管理和使用社交技巧不属于技能。技巧是利用特定的工具、一套行为规则，而技能则是内在的，是在学习和成长过程中习得的。技巧是如何做事，而技能则是如何知道和理解事物。

4 / 20

团队组建的**最后**阶段是什么？

- A) 解散/结束（Adjourning）
- B) 形成（Forming）
- C) 发挥（Performing）
- D) 组建（Setting-up）

- A) 正确。这是团队组建的最后阶段，即团体任务完成，团队解散。其他四个阶段分别为形成、震荡、规范和发挥。（文献：A；章节：5.7.1）
- B) 错误。这是团队组建的第一阶段，重点是彼此认识并了解团队的目的。
- C) 错误。这是团队组建的第四阶段。在这个阶段，关系、团队实践和效率同步发展，团队的实际工作处于开展之中。
- D) 错误。这不是团队组建的阶段。

5 / 20

VeriSM™重新定义传统服务管理的**核心**原因是什么？

- A) VeriSM™将组织内的服务管理分为不同实体，这样所有实体都可以自主工作。
- B) VeriSM™关注整体性，不为特定组织提供实践。
- C) VeriSM™结合了新技术，因此可帮助IT部门实现数字化转型。
- D) VeriSM™将整个组织视为各个单位共同协作的服务提供者。

- A) 错误。VeriSM™将整个组织视作一个整体，不会将组织分为各个实体。
- B) 错误。VeriSM™提供了一个网格（Mesh）实现特定组织的服务管理个性化。
- C) 错误。表述确实如此，但不是重新定义服务管理的主要原因。
- D) 正确。这是VeriSM™和ITSM之间的重大区别。（文献：A；章节：9.2）

6 / 20

测试为什么是生产（Produce）阶段的重要部分？

- A) 定义组织的风险准则和风险偏好
 - B) 确保产品或服务符合既定要求
 - C) 确保组织的要求符合其战略
 - D) 确保适当的组织架构
- A) 错误。在定义(Define)阶段，组织风险偏好是治理结构责任，并且与服务产品相关的风险准则被定义。测试需要确保新的或变更服务或产品的引进符合风险要求，而不是定义要求内容。
- B) 正确。测试需要确保产品或服务符合定义阶段设定的要求。其可能包括一系列测试，例如检查产品或服务是否符合引发产品或服务开发的干系人需求。检查服务或产品是否符合定义阶段设定的要求通常包括测试功能、可用性、技术兼容性等活动，但测试还应确保产品或服务能够促成业务成果并促进业务价值的实现。（文献：A，第7章和第12.5章节）
- C) 错误。验证组织的要求是否支持组织的战略是治理层和管理层的责任，而不是测试的目标。不过，VeriSM™模型可为此向管理层和治理结构提供宝贵反馈。
- D) 错误。评估组织架构的适当性是一项管理活动。测试应确保产品和服务与既定的组织架构相符而不是相悖。

7 / 20

以下哪一项活动属于提供（Provide）阶段的一部分？

- A) 构建
 - B) 设计
 - C) 改进
 - D) 测试
- A) 错误。构建属于VeriSM™模型产品生产阶段的一部分。构建将定义阶段产生的服务蓝图转化为可行的计划，然后转化为行动产生新的服务或变更服务。
- B) 错误。它不属于提供阶段的一部分。
- C) 正确。改进是VeriSM™模型提供阶段的一项活动。改进包括维护和改进活动。（文献:A,章节:13.2）
- D) 错误。测试是生产阶段的一部分，确保产品或服务按照设计的计划接受测试。相关测试应涵盖各种情况，并以组织治理为基础。

8 / 20

以下哪些步骤描述了采用VeriSM™模型的高层次流程（high-level process）？

- A) 明确干系人，选择流程并在组织中实施
 - B) 建立原则，选择一套实践，创建一个响应式的运营模式
 - C) 调查所有现行实践，选择最佳组合，并强制执行
 - D) 选择最佳管理实践，重点关注并逐步实施
- A) 错误。这些活动与适应VeriSM™模型无关。适应意味着需要建立基本原则、实践和运营模式。
- B) 正确。这些是适应VeriSM™模型的步骤。（文献:A,章节:15.1）
- C) 错误。VeriSM™与网格（Mesh）匹配使用，包含更多实践。适应意味着除选择实践之外，还需要建立原则和运营模式。
- D) 错误。VeriSM™不是选择一种实践，而是同时结合所需的实践。适应意味着需要建立原则、任何新的管理实践和运营模式。

9 / 20

VeriSM™模型的定义（Define）阶段形成关于良好服务的定义。

这项活动发生在以下哪个流程？

- A) 创建服务蓝图
 - B) 创建解决方案
 - C) 定义消费者需求
 - D) 收集需求
- A) 错误。服务蓝图是生产（Produce）阶段的指导性文件。它包含服务的详细规范：服务等级要求、支持模型以及需求收集阶段约定的衡量指标和报告。（文献：A,章节：11.6）
- B) 错误。这是构建设计的过程，包括衡量可用性、容量、连续性和安全性的良好绩效表现的方法。（文献:A,章节:11.5）
- C) 错误。这项活动还为时尚早。消费者需求通常是在商业案例中确定，核准后触发进一步活动，然后在服务蓝图中纳入绩效衡量。（文献:A, 章节:11.3）
- D) 正确。在收集需求过程中，建立功能性和非功能性需求（包括良好绩效的表现）。这推动了适当衡量指标和报告的构建。（文献:A,章节:11.4）

10 / 20

服务测量的目标是什么？

- A) 证明符合法律法规和合同承诺
 - B) 使服务提供者能够管理支撑服务要素的绩效能力
 - C) 让消费者了解提供服务的成本
 - D) 使服务所带来的结果或成果量化并获得认可
- A) 错误。合规是帮助促进管理服务的四项服务衡量考虑因素之一，并不是衡量的总体目标。
- B) 错误。虽然这一措施对服务提供者非常重要，但并不会给消费者带来利益，也不反映服务衡量的整体观。
- C) 错误。了解提供服务的成本对服务提供者重要，对消费者不重要。消费者更关心消费的成本及其从服务中获取的价值。
- D) 正确。通过先了解服务和消费者以及消费者如何获得服务价值，再衡量服务表现。衡量（和报告）是向消费者展示价值的方式。（文献:A,章节:10.4.4.1）

11 / 20

组织发展迅猛，因此希望重新审视其所有流程，但又发现测试的风险过大。组织希望最大限度地减少因集成和测试错误发现滞后而产生的错误修复成本。

以下哪一种管理实践解决这个问题的效果**最好**？

- A) 敏捷
 - B) CX客户体验/UX 用户体验
 - C) 精益
 - D) SIAM
- A) 错误。敏捷包括快速思考、解决问题和获得新想法的能力。敏捷组织具有行动迅速、灵活和稳健的特点，能够快速响应意外挑战、事件和机遇。因此，敏捷不会是解决这个问题的最佳管理实践。
- B) 错误。CX/UX代表产品和服务消费者与产品和服务生产组织之间的关系。这一管理实践不会解决与测试问题相关的成本。
- C) 正确。精益和持续交付都有助于改善问题，最大限度地减少与测试工作相关的延误。两者都可以将测试风险降至最低，及早发现集成和测试错误，避免其修复成本过高。（文献:A,章节:16.1）
- D) 错误。SIAM主要定义一套原则、实践和方法，用于管理、集成、治理和协调多个服务提供者的服务交付。SIAM并不专注于削减与测试工作相关的成本。

12 / 20

敏捷如何能够支持服务管理？

- A) 无法利用敏捷支持服务管理，敏捷只适用于项目管理
- B) 用于迭代开发产品和服务
- C) 让整个组织容易接受所有服务管理实践
- D) 像传统瀑布项目一样建立所有服务管理流程

- A) 错误。敏捷实践不仅可以用于项目管理，还可以用于照常活动和服务管理。
- B) 正确。迭代开发产品和服务遵循敏捷方法。（文献:A,章节:17.6）
- C) 错误。敏捷倡导以迭代方法逐步推行变革；服务管理实践在整个组织范围内不断获得接受是一个持续的过程。
- D) 错误。敏捷实践倡导迭代开发服务和产品，而瀑布则不关注迭代开发。

13 / 20

DevOps如何提升服务管理实践？

- A) DevOps将服务管理实践左移，实现精简化，从而提升服务管理实践。
- B) DevOps建立了服务管理实践原则。
- C) DevOps只能用于开发新产品和服务。
- D) DevOps的构建时间晚于服务管理，因此不会提升服务管理实践。

- A) 正确。DevOps可以将服务管理实践左移，实现服务管理实践精简化和服务管理活动自动化，从而推进服务管理实践。（文献:A,章节:18.7）
- B) 错误。DevOps是服务管理的固有组成部分，因此无法建立服务管理实践原则。
- C) 错误。DevOps可用于开发新产品和服务，也可用于改进现有产品和服务。
- D) 错误。DevOps的构建时间较晚没关系，因为它涉及了人员、开发、运维、质量和测试，可以影响现有的服务管理实践。

14 / 20

精益生产中区分了不同类型的浪费。

哪一类浪费属于“生产质量超出消费者需求”？

- A) 库存
- B) 超额交付
- C) 过度加工
- D) 生产过剩

- A) 错误。此类浪费是指未被使用的过剩产品和材料。
- B) 错误。精益生产中不存在此类浪费。
- C) 正确。问题中是关于过度加工的描述。（文献:A,章节:20.7）
- D) 错误。此类浪费是指产出超过需求以及产出早于需求。

15 / 20

以下哪一项属于用户体验 (UX) ?

- A) 投诉处理
- B) 客户服务
- C) 支持体验
- D) 用户界面

- A) 错误。这个属于客户体验 (CX) , 而不是用户体验 (UX) 。投诉处理涉及组织对投诉的响应性, 因此涉及消费者与组织之间的关系。
- B) 错误。这个属于客户体验 (CX) , 而不是用户体验 (UX) 。它涉及消费者与组织之间的关系。
- C) 错误。这个属于客户体验 (CX) , 而不是用户体验 (UX) 。它涉及消费者与组织之间的关系。
- D) 正确。这个属于用户体验。用户界面是用户体验的技术内容之一, 因此属于用户体验。(文献:A, 章节:22.1)

16 / 20

持续交付如何**积极**影响变更控制流程?

- A) 它不影响变更控制流程。
- B) 它通过自动化测试工具影响流程。
- C) 它通过提供更多信息影响流程。
- D) 它通过不太固化的变更控制影响流程。

- A) 错误。通过集成和测试过程自动化而无需人工干预或讨论, 持续交付可以对变更控制流程产生积极影响。
- B) 正确。持续交付可通过消除人工干预/人为因素或讨论影响变更控制流程。(文献:A, 章节:23.7)
- C) 错误。增加更多信息意味着决策时间更长。这会对变更控制流程产生负面影响, 且不会消除人为错误。
- D) 错误。不太固定的变更控制流程会影响更多的人为故障, 并可能对整个流程产生负面影响。

17 / 20

技术不断飞速变化, 给服务管理带来了重大挑战。

下列哪一项属于服务管理中存在的共性挑战?

- A) 确保成本与预算相匹配
- B) 将期望值与业务关系相匹配
- C) 复杂度上升, 可预见性不足
- D) 服务管理方法支持受限制或约束

- A) 错误。确保成本与预算相匹配并不是服务管理中存在的挑战之一。
- B) 错误。挑战在于将期望与现实相匹配, 而不是与组织内部关系相匹配。
- C) 正确。新兴技术和利用新技术可能会使服务提供者的环境变得更加复杂, 这一挑战为人所知。(文献:A, 章节:25.1)
- D) 错误。服务管理方法需要支持组织, 而不是支持受限或约束。

18 / 20

以下哪一项是云的**主要**优点？

- A) 内部沟通加强
 - B) 基础设施质量提升
 - C) 基础设施服务速度加快
 - D) 运营风险降低
- A) 错误。将云用于基础设施不会影响内部沟通能力。使用云可能带来降低运营风险、快速配置硬件和软件资源以及提高现购现付能力等效益。
- B) 错误。虽然将基础设施置于云端可能会提升质量，但这并不是既定事实。如果开始时内部基础设施配置良好，则仅仅通过将其提升到云端是无法指望质量提升的。使用云可能带来降低运营风险、快速配置硬件和软件资源以及提高现购现付能力等效益。
- C) 错误。尽管你可能会体验到更加快捷的基础设施服务，但只有在你的内部基础设施初始速度缓慢的情况下才会出现这种情况。如果你已经掌握快速高效的基础设施服务，则仅仅通过将基础设施置于云端是无法指望这一因素得到改进的。使用云可能带来降低运营风险、快速配置硬件和软件资源以及提高现购现付能力等效益。
- D) 正确。管理基础设施服务器、存储器和应用程序的复杂问题由云提供商负责处理，这样组织就可以专注于核心活动而不用分心于IT技术任务。（文献:A,章节:25.2）

19 / 20

一个组织决定利用SaaS解决方案控制其新的物联网（IoT）监控设备。

从服务管理的角度来看，以下哪一项**最重要**，需要重点考虑？

- A) 物联网设备识别码和IP地址具有唯一性，这是一个关键要求。
 - B) 物联网服务提供更好的行为跟踪以支持实时营销。
 - C) 这是一项外包服务，因此不需要专门考虑。
 - D) SaaS解决方案也必须遵循服务规章制度(Guardrails)。
- A) 错误。这是一项有效的技术要求，但从服务管理角度来看并不重要。
- B) 错误。这是物联网服务带来的好处，但从服务管理角度来看并不重要。
- C) 错误。服务管理原则适用于所有服务。
- D) 正确。规章制度是所有服务（不论是否外包）的总原则。（文献:A,章节:1.4和25.6）

20 / 20

一个组织希望打破“救火的工作模式”并转向主动模式。

应该**首先**关注VeriSM™模型中的哪项元素？

- A) 定义 (Define) 和生产 (Produce)
 - B) 治理
 - C) 管理网格 (Management Mesh)
 - D) 提供 (Provide) 和响应 (Respond)
- A) 正确。改进工作从头抓起并提供更好的服务是正确的道路。关注定义和生产活动，而不是修复问题之处。（文献:A,章节:26.1）
- B) 错误。虽然这一元素确实重要，但并不是首先关注的。
- C) 错误。虽然这是转向VeriSM™模型的必要元素，但无法帮助短期内打破“救火工作模式”。
- D) 错误。专注于问题并尽力修复问题，让组织处于“救火工作模式”关注定义和生产活动，而不是修复问题之处。

试题评分

如下表格为套样题的正确答案选项，供参考使用。

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

联系 EXIN

www.exin.com