

ITSS IT 服务经理认证 考试大纲与高频试 题解析

一、ITSS 认证简介

ITSS（Information Technology Service Standards，信息技术服务标准）是在工业和信息化部和国家标准化委员会联合指导下，由国家信息技术服务标准工作组组织制定的国家级 IT 服务标准体系。ITSS 全面规范了信息技术服务产品及其组成要素，用于指导实施标准化的信息技术服务，以保障其可信赖。

ITSS 个人认证体系包含两个方向：IT 服务工程师（面向一线技术实操人员）和 IT 服务项目经理（面向服务管理决策层）。IT 服务项目经理认证由中国电子技术标准化研究院（CESI）颁发，是国内 IT 服务管理领域唯一的国家级人员认证，对标国标 GB/T 28827.1 系列标准，覆盖 IT 服务全生命周期。

1.1 报考条件

- 无学历限制，无工作经验硬性要求
- 必须通过 ITSS 授权培训机构完成培训（不可自行报名）
- 适合 IT 运维主管/经理、系统集成项目经理、政府/国企 IT 部门人员等报考

1.2 考试形式与评分标准

项目	说明
考试形式	在线机考（中文闭卷）
考试时长	120 分钟
题目构成	单选题 40 道（40 分）+ 多选题 10 道（20 分）+ 案例分析 3 道（40 分）
试卷满分	100 分
通过标准	60 分及以上
证书有效期	三年

二、知识体系结构

ITSS 服务经理认证的核心围绕 ITSS 标准的四大要素展开，贯穿 IT 服务的全生命周期。四大要素分别为人员、资源、技术、过程，它们共同构成了 IT 服务能力体系的基础。

四大要素	核心内容	管理要点
人员	人员岗位与职责设计、绩效方案、培训方案、人员连续性管理	团队建设、能力评估、职业发展
资源	服务台、备件库、运行维护工具、最终软件库、服务数据、服务知识	资源配置、预算管理、供应商管理
技术	技术方案设计、技术手册、研发与转化	技术选型、技术路线规划、知识沉淀
过程	事件管理、问题管理、变更管理、配置管理、发布管理、服务级别管理	流程设计、流程监控、持续改进

ITSS 将 IT 服务全生命周期划分为五个阶段：规划设计、部署实施、服务运营、持续改进、监督管理。每个阶段都有明确的输入、活动、输出和关键控制点，形成一个闭环管理模型。

生命周期阶段	核心目标	关键活动
规划设计	明确服务需求，设计服务方案	服务模式设计、服务级别设计、要素设计
部署实施	将设计转化为可运营的服务	组织架构建立、流程部署、工具上线
服务运营	保障服务稳定运行	事件处理、问题分析、变更执行
持续改进	持续优化服务能力	PDCA 循环、服务度量、改进实施
监督管理	确保服务符合规范和要求	服务审计、合规检查、绩效评估

三、考试大纲详解

3.1 ITSS 标准体系框架

ITSS 标准体系是 IT 服务标准的基础框架，涵盖基础标准、服务管控标准、服务业务标准、服务外包标准、行业应用标准等多个维度。ITSS 定义了 IT 服务的组成要素（人员、资源、技术、过程）和 IT 服务生命周期（规划设计、部署实施、服务运营、持续改进、监督管理）。

3.1.1 ITSS 基础标准

- GB/T 28827.1 《信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求》
- GB/T 28827.2 《信息技术服务 运行维护 第 2 部分：交付规范》
- GB/T 28827.3 《信息技术服务 运行维护 第 3 部分：应急响应规范》
- 《信息技术服务 从业人员能力规范》

3.1.2 运维服务能力成熟度模型

- 四级（基本级）：已建立运维服务能力体系，体系已有效运行
- 三级（拓展级）：在四级基础上拓展能力体系覆盖范围
- 二级（协同级）：在三级基础上实现跨部门协同
- 一级（量化级）：在二级基础上实现量化管理和持续优化

3.2 服务规划设计

规划设计是 IT 服务生命周期的首个阶段，核心目标是根据需方的服务需求，设计合理的 IT 服务方案，包括服务模式设计、服务级别设计、四要素（人员、资源、技术、过程）设计等。

3.2.1 服务需求识别

- 服务需求分类：管理需求、技术需求、合规需求
- 服务目录管理：服务目录创建、评审、发布、更新

3.2.2 服务级别管理

- SLA（服务级别协议）：供方与客户之间约定的服务承诺
- OLA（运营级别协议）：供方内部团队之间约定的支撑协议
- UC（支持合同）：供方与外部供应商之间的合同
- 服务级别监控与报告：定期评估 SLA 达成情况

3.2.3 服务要素设计

- 人员要素设计：岗位与职责设计、绩效方案设计、培训方案设计、人员连续性管理
- 资源要素设计：服务台设计、备件库设计、工具选型、知识库建设
- 技术要素设计：技术方案设计、技术手册编写、研发与转化
- 过程要素设计：定义活动、关系、顺序、产出标准，具有明确目标、可重复、可衡量、对特定事件响应的特性

3.3 服务部署实施

部署实施阶段将规划设计阶段产出的服务方案转化为可运营的服务，包括组织架构建立、流程部署、工具上线、知识库初始化等活动。

3.3.1 部署实施关键活动

- 组织架构与人员到位
- 流程与制度部署
- 工具与系统上线
- 备件库与知识库建设

3.3.2 服务验收与交接

- 服务验收标准制定与确认
- 服务交接与知识转移

3.4 服务运营

服务运营是 IT 服务生命周期的核心阶段，目标是保障 IT 服务的稳定运行和持续交付。此阶段涵盖多个关键管理流程。

3.4.1 事件管理

- 核心目标：快速恢复业务服务，降低业务影响，不深究根本原因
- 事件分类、事件升级（技术不足、事件范围超出、沟通不利）
- 关键指标：一线解决率、平均响应时间、平均恢复时间

3.4.2 问题管理

- 核心目标：定位故障根本原因，预防同类故障重复发生
- 根因分析工具：5Why 分析法、鱼骨图、头脑风暴
- 问题管理输出：已知错误库更新、变更请求提交

3.4.3 变更管理

- 变更分类：标准变更、常规变更、重大变更
- 变更流程：变更申请、评估、审批、实施、回顾
- 变更回退方案：确保变更失败时能快速回退

3.4.4 配置管理

- 配置项（CI）：硬件设备、软件系统、网络设备、文档、人员等
- CMDB（配置管理数据库）：记录配置项及其关系
- 配置基线：在特定时间点对配置项状态的快照

3.4.5 发布管理

- 核心目标：确保一个或多个变更的成功导入
- 发布类型：大范围发布、小范围发布、全量发布、德尔塔发布

3.4.6 服务台管理

- 服务台是 IT 服务的单一联系点（SPOC）
- 服务台职能：事件受理、请求履行、沟通协调
- 关键指标：接听率、平均通话时间、一次解决率

3.4.7 知识管理

- 知识生命周期：获取、保留、评审、共享
- 知识管理关键成功因素：知识管理流程是否制定且完整
- 知识库与服务台、运维工具集成

3.5 持续改进

持续改进阶段通过 PDCA 循环不断优化 IT 服务能力。

3.5.1 PDCA 循环

- Plan（计划）：评估现状，识别改进机会，确定改进目标
- Do（实施）：实施改进措施
- Check（检查）：检查改进效果，对比目标
- Act（处置）：固化成功经验，进入下一循环

3.5.2 服务度量与报告

- 服务报告类型：定期服务报告、事件报告、专项报告
- 关键度量指标：SLA 达成率、事件解决率、变更成功率、客户满意度

3.6 监督管理

- 服务审计：对服务过程和结果进行合规性检查
- 绩效评估：对人员和团队绩效进行量化评估
- 满意度调查：覆盖关键客户和服务角色，涵盖关键流程

3.7 服务营销与客户关系

3.7.1 IT 服务营销

- IT 服务营销四阶段：准备阶段、交流阶段、协商阶段、持续改进阶段

3.7.2 风险管理

- 风险识别：识别并确定潜在风险、识别引起风险的主要因素、识别风险可能引起的后果
- 风险量化：评估风险发生的可能性和风险的影响程度
- 风险应对策略：规避、转移、减轻、接受

3.7.3 团队建设

- 团队发展四阶段：组建期、风暴期、规范期、表现期
- IT 服务团队沟通矛盾集中爆发的阶段：风暴期

3.7.4 应急响应

- 应急响应首要目标：恢复业务运营
- 应急响应主要目标：最小化服务中断的影响、防御服务中断的再次发生、确保业务连续性
- 应急处置原则：先恢复业务，后追究责任

3.8 服务成本管理

- 人力成本：人员薪资、培训费用、绩效奖金
- 资源成本：机房电力、服务器折旧、网络带宽、工具许可
- 管理成本：管理活动产生的费用
- 转移成本：外部采购服务或资源的费用

3.9 信息安全管理

- 保密性：确保信息不被未授权访问
- 完整性：确保信息不被未授权篡改
- 可用性：确保授权用户能及时访问信息

ITSS 与 ITIL 的核心区别：ITSS 是中国国家标准体系（GB/T 系列），以四大要素（人员、资源、技术、过程）为核心框架；ITIL 是国际最佳实践框架，以服务策略、服务设计、服务过渡、服务运营、持续服务改进为核心。ITSS 更侧重国内政企项目的合规要求和能力成熟度评估，ITIL 更侧重国际化服务管理方法论。两者在流程层面（事件管理、问题管理等）有较多共通之处，但 ITSS 的服务经理认证考察的是基于 ITSS 框架的知识体系，而非 ITIL 体系。

四、高频考试试题及解析

以下 80 道试题覆盖 ITSS 服务经理考试大纲各知识域,包括 ITSS 标准体系、服务全生命周期、四要素管理、风险管理、团队建设等核心内容。每道题均标注所属知识域,并附有正确答案与详细解析。

4.1 ITSS 标准体系与基础概念 (第 1-20 题)

第 1 题【ITSS 标准体系】ITSS 框架四大核心要素不包括以下哪项?

- A. 人员
- B. 过程
- C. 资金
- D. 资源

正确答案: C

解析: ITSS 框架的四大核心要素是人员、过程(流程)、技术、资源。资金不属于 ITSS 四大要素。此题是 ITSS 考试的基础知识点,考察对 ITSS 框架体系的基本理解。

第 2 题【ITSS 标准体系】IT 服务生命周期的正确顺序是?

- A. 规划设计、部署实施、服务运营、持续改进、监督管理
- B. 服务战略、服务设计、服务过渡、服务运营、持续改进
- C. 规划设计、部署实施、持续改进、服务运营、监督管理
- D. 服务运营、规划设计、部署实施、持续改进、监督管理

正确答案: A

解析: ITSS 定义的 IT 服务生命周期包括五个阶段:规划设计、部署实施、服务运营、持续改进、监督管理。选项 B 是 ITIL 的生命周期模型,不属于 ITSS 体系。这是 ITSS 与 ITIL 的核心区别之一。

第 3 题【ITSS 标准体系】ITSS 是由哪个机构组织制定的?

- A. ISO 国际标准化组织
- B. 国家信息技术服务标准工作组
- C. AXELOS 基金会
- D. PMI 项目管理协会

正确答案：B

解析：ITSS 是在工业和信息化部和国家标准化管理委员会联合指导下，由国家信息技术服务标准工作组组织制定的国家级 IT 服务标准体系。ISO 是国际标准组织，AXELOS 是 ITIL 的管理机构，PMI 是 PMP 的管理机构，均不是 ITSS 的制定方。

第 4 题【ITSS 标准体系】ITSS IT 服务经理认证的发证机构是？

- A. 工业和信息化部
- B. 中国电子技术标准化研究院
- C. 中国通信企业协会
- D. 国家标准化管理委员会

正确答案：B

解析：ITSS IT 服务经理认证由中国电子技术标准化研究院（CESI）颁发，该机构是工信部直属科研机构。虽然 ITSS 是在工信部指导下制定的，但具体发证由电子技术标准化研究院执行。

第 5 题【ITSS 标准体系】ITSS 定义的 IT 服务生命周期中，首个阶段是？

- A. 部署实施
- B. 规划设计
- C. 服务运营
- D. 持续改进

正确答案：B

解析：ITSS 定义的 IT 服务生命周期的首个阶段是规划设计。规划设计阶段根据需方的服务需求，设计合理的 IT 服务方案，是整个服务生命周期的起点。

第 6 题【ITSS 标准体系】在 ITSS 标准体系中，以下哪类标准定义了 IT 服务的组成要素和生命周期？

- A. 基础标准
- B. 服务管控标准
- C. 服务质量标准
- D. 外包标准

正确答案：A

解析：在 ITSS 标准体系中，基础标准定义了 IT 服务的组成要素（人员、资源、技术、过程）和 IT 服务生命周期（规划设计、部署实施、服务运营、持续改进、监督管理）。基础标准是整个 ITSS 标准体系的基石。

第 7 题【服务运营】事件管理的核心目标是？

- A. 定位故障根本原因
- B. 快速恢复业务服务
- C. 更新已知错误库
- D. 优化服务流程

正确答案：B

解析：事件管理的核心目标是快速恢复服务，降低业务影响，不深究根本原因。定位根本原因是问题管理的职责，更新已知错误库是问题管理的输出之一。事件管理优先保障业务连续性。

第 8 题【服务运营】以下哪一项不是事件管理流程中事件升级的原因？

- A. 技术不足
- B. 事件成功解决
- C. 事件范围超出
- D. 沟通不利

正确答案：B

解析：事件升级的原因包括技术不足（当前处理人员无法解决）、事件范围超出（影响范围扩大）和沟通不利（跨团队协作需要升级协调）。事件成功解决是事件关闭的条件，不是升级的原因。

第 9 题【服务运营】寻找故障根本原因，预防同类故障重复发生的流程是？

- A. 事件管理
- B. 请求履行
- C. 问题管理
- D. 访问管理

正确答案：C

解析：问题管理的目标是寻找故障根本原因，预防同类故障重复发生。事件管理侧重快速恢复服务，请求履行处理用户的标准服务请求，访问管理控制用户对 IT 资源的访问权限。问题管理是事件管理的延伸和深化。

第 10 题【服务运营】根因分析常用的工具不包括？

- A. 5Why 分析法
- B. 鱼骨图
- C. 头脑风暴
- D. 甘特图

正确答案：D

解析：根因分析常用工具包括 5Why 分析法（连续追问为什么）、鱼骨图（因果分析图）和头脑风暴（集体讨论）。甘特图是项目管理中用于展示任务时间安排的工具，不是根因分析工具。

第 11 题【服务运营】变更管理中，变更类型通常分为？

- A. 标准变更、常规变更、重大变更
- B. 紧急变更、一般变更、特殊变更
- C. 临时变更、永久变更、测试变更
- D. 技术变更、业务变更、流程变更

正确答案：A

解析：变更管理中变更类型通常分为标准变更（预授权、低风险）、常规变更（需走正常审批流程）和重大变更（影响范围大、需要专门审批）。这一分类方式是 ITSS 体系中的标准变更分类。

第 12 题【服务运营】CMDB 配置项（CI）不包括以下哪项？

- A. 硬件设备
- B. 业务文档
- C. 运维人员
- D. 市场营销方案

正确答案：D

解析：CMDB 中的配置项包括硬件设备、软件系统、网络设备、业务文档、运维人员等与 IT 服务相关的资产和资源。市场营销方案属于业务层面内容，不属于 IT 配置管理范围，不应纳入 CMDB。

第 13 题【服务运营】发布管理的主要目的是？

- A. 确保一个或多个变更的成功导入
- B. 记录所有配置项信息
- C. 监控系统性能

- D. 管理用户访问权限

正确答案：A

解析：发布管理的主要目的是确保一个或多个变更的成功导入。发布管理协调变更的部署，确保变更在正确的时间、以正确的方式导入生产环境，同时最小化对业务的影响。发布管理是变更管理的延伸执行环节。

第 14 题【服务运营】服务台的核心定位是？

- A. IT 服务的单一联系点（SPOC）
- B. 技术研发中心
- C. 安全管理中心
- D. 采购管理部门

正确答案：A

解析：服务台的核心定位是 IT 服务的单一联系点（Single Point of Contact, SPOC）。所有用户的服务请求和事件报告都通过服务台统一受理和分发，确保服务请求不会被遗漏或重复处理。

第 15 题【服务运营】以下哪项不属于服务台的关键测量指标？

- A. 知识条目复用次数
- B. 平均通话时间
- C. 一次解决率
- D. 接听率

正确答案：A

解析：服务台的关键测量指标包括平均通话时间、一次解决率（一线解决率）和接听率。知识条目复用次数属于知识管理的测量指标，不属于服务台的关键测量指标。此题考察对服务台管理指标体系的理解。

第 16 题【服务运营】知识的使用过程应该是？

- A. 生成、记录、评审、保留
- B. 共享、获取、评审、保留
- C. 获取、保留、评审、共享
- D. 获取、共享、保留、评审

正确答案：C

解析：ITSS 体系定义的知识使用过程为获取、保留、评审、共享四个环节。先获取知识，然后保留在知识库中，定期评审知识的有效性和准确性，最后通过共享使知识在团队中流转和复用。

第 17 题【服务运营】知识管理的最主要的关键成功因素之一是？

- A. 知识管理的流程是否制定且完整
- B. 知识是否采用了索引编号
- C. 知识是否具有多种展示形式
- D. 知识是否采用了最优秀的管理工具

正确答案：A

解析：知识管理最主要的关键成功因素是知识管理的流程是否制定且完整。流程是知识管理的基础，工具和展示形式是辅助手段。没有完善的流程，再好的工具也无法有效管理知识。此题是 ITSS 考试中的经典题。

第 18 题【服务运营】以下哪项不属于备件库的关键测量活动？

- A. 统计备件损坏率
- B. 统计备件需求满足率
- C. 统计备件复用率
- D. 统计备件在途损坏率

正确答案：D

解析：备件库的关键测量活动包括统计备件损坏率、备件需求满足率和备件复用率。备件在途损坏率属于物流运输环节的指标，不属于备件库管理的关键测量活动范围。

第 19 题【ITSS 标准体系】运维服务能力成熟度模型中，最高级别是？

- A. 四级（基本级）
- B. 三级（拓展级）
- C. 二级（协同级）
- D. 一级（量化级）

正确答案：D

解析：ITSS 运维服务能力成熟度从低到高分四级（基本级）、三级（拓展级）、二级（协同级）和一级（量化级）。一级（量化级）是最高级别，要求实现量化管理和持续优化。注意级别数字越小，成熟度越高。

第 20 题【服务运营】运行维护工具中，哪种工具主要用于确保 IT 服务有序进行？

- A. 监控类工具
- B. 过程管理工具
- C. 其他工具
- D. 自动化管理工具

正确答案：B

解析：过程管理工具主要用于确保 IT 服务有序进行。它通过流程电子化、工单流转、SLA 监控等功能，确保服务流程按照既定规范执行。监控类工具用于监控系统性能和状态，自动化管理工具用于减少人工操作。

4.2 服务级别管理与要素设计（第 21-40 题）

第 21 题【服务级别管理】用于约定供方与客户之间服务承诺的协议是？

- A. SLA
- B. OLA
- C. UC
- D. PBA

正确答案：A

解析：SLA（服务级别协议，Service Level Agreement）是供方与客户之间约定的服务承诺协议。OLA 是运营级别协议（内部团队之间），UC 是支持合同（与外部供应商之间）。SLA 是服务级别管理的核心文档。

第 22 题【服务级别管理】用于约定内部支持团队之间时效的协议是？

- A. SLA
- B. OLA
- C. UC
- D. PBA

正确答案：B

解析：OLA（运营级别协议，Operational Level Agreement）是供方内部支持团队之间约定的支撑协议，用于明确内部团队的时效承诺，确保 SLA 目标能够达成。SLA 是面向客户的，OLA 是面向内部的。

第 23 题【服务级别管理】服务级别协议 SLA 的签约双方是？

- A. 供方与内部技术团队
- B. 服务供方与客户
- C. 客户与第三方供应商
- D. 供方与监理单位

正确答案：B

解析：SLA 的签约双方是服务供方与客户。SLA 明确了供方向客户提供的服务级别承诺，包括服务可用性、响应时间、恢复时间等关键指标。供方内部团队之间的协议是 OLA，与外部供应商的合同是 UC。

第 24 题【服务级别管理】用来监控服务实际达成情况、对比 SLA 约定指标的文档是？

- A. 服务报告
- B. 变更请求单
- C. 问题记录
- D. 配置项台账

正确答案：A

解析：服务报告是用来监控服务实际达成情况、对比 SLA 约定指标的文档。服务报告定期向客户和相关方展示服务运营状况，包括 SLA 达成率、事件统计、变更记录等关键信息，是服务级别管理的重要输出。

第 25 题【要素设计】人员要素设计的活动不包括？

- A. 人员岗位和职责设计
- B. 人员绩效方案设计
- C. 人员培训方案设计
- D. 人员连续性管理

正确答案：D

解析：人员要素设计的活动包括人员岗位和职责设计、人员绩效方案设计和人员培训方案设计。人员连续性管理属于服务运营阶段的管理活动，不属于规划设计阶段的人员要素设计活动。此题考察对 ITSS 要素设计活动的理解。

第 26 题【要素设计】过程要素设计通常定义的内容不包括？

- A. 活动
- B. 关系
- C. 顺序
- D. 人员姓名

正确答案：D

解析：过程要素设计通常定义活动、关系、顺序和产出标准等信息，具有明确目标、可重复、可衡量、对特定事件响应的特性。人员姓名属于人员要素管理的范畴，不属于过程要素设计定义的内容。

第 27 题【要素设计】以下哪项不是 IT 服务规划设计的主要活动？

- A. 服务模式设计
- B. 服务级别设计
- C. 人员能力评估
- D. 服务故障处理

正确答案：D

解析：IT 服务规划设计的主要活动包括服务模式设计、服务级别设计、人员能力评估等。服务故障处理属于服务运营阶段的活动，不属于规划设计阶段的职责。规划设计侧重于方案设计和能力规划。

第 28 题【要素设计】ITSS 四要素中，服务台属于哪个要素？

- A. 人员
- B. 资源
- C. 技术
- D. 过程

正确答案：B

解析：在 ITSS 四要素体系中，服务台属于资源要素。资源要素包括服务台、备件库、运行维护工具、最终软件库、服务数据和服务知识。服务台作为用户与 IT 服务之间的接口，是重要的服务资源。

第 29 题【要素设计】ITSS 四要素中，事件管理流程属于哪个要素？

- A. 人员
- B. 资源
- C. 技术
- D. 过程

正确答案：D

解析：事件管理流程属于过程要素。过程要素包括事件管理、问题管理、变更管理、配置管理、发布管理、服务级别管理等流程。过程要素定义了 IT 服务中各类管理活动的规范和标准。

第 30 题【要素设计】IT 服务资源管理包含以下哪些内容？

- A. 基础设施、工具、数据、知识
- B. 人员、流程、技术、资金
- C. 硬件、软件、网络、安全
- D. 预算、成本、供应商、合同

正确答案：A

解析：IT 服务资源管理包含基础设施、工具、数据、知识等内容。人员属于人员要素，流程属于过程要素。硬件、软件、网络、安全是基础设施的细分。预算、成本、供应商属于资源管理中的具体管理对象。

第 31 题【服务运营】以下哪条不是监控类运维工具的主要功能？

- A. 事件管理
- B. 性能管理
- C. 配置管理
- D. 日志管理

正确答案：C

解析：监控类运维工具的主要功能包括事件管理（监报告警事件）、性能管理（监控性能指标）和日志管理（收集和分析日志）。配置管理属于过程管理工具的功能范畴，不属于监控类工具。此题区分监控类工具与过程管理工具的功能边界。

第 32 题【服务运营】通过以下哪项可以判断组织建立了服务知识管理体系？

- A. 评估组织的知识管理策略能否满足知识获取、评审、保存和共享等活动
- B. 抽查知识库中是否有大量知识条目
- C. 了解是否有专职的知识库管理员
- D. 查看组织的知识管理系统是否与服务台集成

正确答案：A

解析：判断组织是否建立了服务知识管理体系的核心标准是评估组织的知识管理策略能否满足对运维服务过程中产生的知识进行获取、评审、保存和共享等活动。知识条目数量、专职管理员和系统集成是辅助判断因素，但不是核心标准。

第 33 题【服务运营】服务知识在运维服务体系中的作用不包括？

- A. 在服务台处理问题时提供知识支持
- B. 帮助运维工具更好地发挥功能
- C. 为备件库管理提供备件使用知识
- D. 替代运维人员进行故障判断

正确答案：D

解析：服务知识在运维体系中的作用包括：在服务台处理问题时提供知识支持、帮助运维工具更好地发挥功能、为备件库管理提供备件使用维护知识、协助分析服务数据挖掘潜在价值。知识是辅助运维人员决策的支撑，不能替代运维人员进行故障判断。

第 34 题【服务运营】服务台的关键测量指标不包括？

- A. 平均通话时间
- B. 一次解决率
- C. 接听率
- D. 代码提交量

正确答案：D

解析：服务台的关键测量指标包括平均通话时间、一次解决率（一线解决率）和接听率。代码提交量是软件开发团队的指标，与 IT 服务台管理无关。服务台指标关注的是服务响应和解决能力。

第 35 题【服务运营】运行维护工具和服务数据关系的表述，错误的是？

- A. 过程管理工具可用于记录服务数据
- B. 工具拓展级要求能利用工具收集服务数据
- C. 服务数据协同级依赖工具来自动化处理数据
- D. 工具量化级完全不依赖服务数据

正确答案：D

解析：运行维护工具的量化级强调数据的作用，能为服务数据的分析提供更好的支撑。量化级既不脱离服务数据，反而更加依赖数据驱动的量化管理。选项 D 表述错误。工具与服务数据在各成熟度等级中都有协同关系。

第 36 题【服务运营】满意度调查活动应覆盖？

- A. 全部客户和服务角色
- B. 关键客户和关键流程
- C. 全部客户和服务能力

- D. 关键客户和服务目录

正确答案：B

解析：满意度调查活动应覆盖关键客户和关键流程。在 ITSS 体系中，满意度调查不需要覆盖全部客户，而是聚焦于对服务交付影响最大的关键客户和关键流程，以确保调查的针对性和有效性。

第 37 题【服务运营】以下哪种服务是采用信息技术手段及方法，依据需方提出的服务级别要求，对其信息系统的基础环境、硬件、软件及安全等提供的各种技术支持和管理服务？

- A. 设计与开发服务
- B. 信息技术咨询服务
- C. 运行维护服务
- D. 数据处理和运营服务

正确答案：C

解析：运行维护服务是采用信息技术手段及方法，依据需方提出的服务级别要求，对其信息系统的基础环境、硬件、软件及安全等提供的各种技术支持和管理服务。这是 ITSS 对运维服务的标准定义，是 ITSS 体系中的核心服务类型。

第 38 题【服务运营】以下哪一项不是硬件运维服务的内容？

- A. 网络运维服务
- B. 主机运维服务
- C. 存储运维服务
- D. 基础环境运维服务

正确答案：D

解析：硬件运维服务包括网络运维服务、主机运维服务和存储运维服务。基础环境运维服务不属于硬件运维服务的内容，基础环境（如机房环境）通常作为单独的运维服务类别，不属于硬件运维范畴。

第 39 题【服务运营】常见 IT 服务管理过程不包括？

- A. 服务级别管理过程
- B. 变更及发布管理过程
- C. 知识管理过程
- D. 可用性和连续性管理过程

正确答案：C

解析：常见的 IT 服务管理过程包括服务级别管理过程、变更及发布管理过程、可用性和连续性管理过程等。知识管理过程虽然重要，但在 ITSS 体系的标准过程要素分类中，知识管理属于资源要素管理而非过程要素。此题考察 ITSS 过程要素的分类。

第 40 题【服务运营】服务数据在量化级强调了数据的作用，以下哪项表述正确？

- A. 仅服务台和运行维护工具强调数据作用
- B. 仅备件库和服务数据强调数据作用
- C. 仅服务台和备件库强调数据作用
- D. 服务台、运行维护工具、备件库、服务数据等要素均强调数据作用

正确答案：D

解析：在 ITSS 运维服务能力成熟度模型的量化级（一级），服务台、运行维护工具、备件库、服务数据等要素都强调了数据的作用。量化级要求通过数据驱动实现量化管理，所有资源要素都需要依赖数据进行决策和优化。

4.3 风险管理、团队建设与应急响应（第 41-60 题）

第 41 题【风险管理】风险识别的内容不包括？

- A. 识别并确定潜在风险
- B. 识别引起风险的主要因素
- C. 识别风险可能引起的后果
- D. 识别应对策略

正确答案：D

解析：风险识别的内容包括识别并确定潜在风险、识别引起风险的主要因素和识别风险可能引起的后果。识别应对策略属于风险应对规划阶段的内容，不属于风险识别阶段。风险识别只关注风险本身，不涉及如何应对。

第 42 题【风险管理】风险量化通常涉及哪两个方面的评估？

- A. 风险发生的可能性和风险的影响程度
- B. 风险的成本和收益
- C. 风险的紧急程度和重要性
- D. 风险的可接受程度和可容忍度

正确答案：A

解析：风险量化通常涉及评估风险发生的可能性和风险的影响程度两个维度。通过这两个维度的矩阵分析，可以确定风险的优先级，从而制定相应的风险应对策略。这是 ITSS 风险管理中的标准量化方法。

第 43 题【风险管理】IT 服务风险评估的首要步骤是？

- A. 风险处置
- B. 风险识别
- C. 风险量化
- D. 风险监控

正确答案：B

解析：IT 服务风险评估的首要步骤是风险识别。风险识别是整个风险管理流程的起点，只有在识别出潜在风险之后，才能进行风险量化、风险处置和风险监控。这一顺序符合标准的风险管理流程。

第 44 题【风险管理】某企业认为关键岗位人员流动对 IT 服务带来风险不可接受，以下哪一项不是应对这一风险的策略？

- A. 建立人员备份机制
- B. 加强文档管理
- C. 提高薪资待遇
- D. 忽略该风险

正确答案：D

解析：针对关键岗位人员流动风险，合理的应对策略包括建立人员备份机制（人员连续性管理）、加强文档管理（知识沉淀减少人员依赖）和提高薪资待遇（降低人员流失率）。忽略风险不是有效的风险应对策略，ITSS 要求对不可接受的风险采取积极的应对措施。

第 45 题【应急响应】应急处置的首要目标是？

- A. 恢复业务运营
- B. 预防未来事件
- C. 最小化损失
- D. 追究责任

正确答案：A

解析：应急处置的首要目标是恢复业务运营。在 ITSS 体系下，应急处置遵循先恢复业务、后追究责任的原则。预防未来事件是问题管理的目标，追究责任是事后复盘的环节，都不是应急处置的首要目标。

第 46 题【应急响应】以下哪项内容不是应急响应的主要目标？

- A. 最小化服务中断的影响
- B. 防御服务中断的再次发生
- C. 完全避免所有安全风险
- D. 确保业务连续性

正确答案：C

解析：应急响应的主要目标包括最小化服务中断的影响、防御服务中断的再次发生和确保业务连续性。完全避免所有安全风险是不现实的，应急响应的目标是降低和管控风险，而非完全消除所有风险。

第 47 题【团队建设】IT 服务团队沟通矛盾集中爆发、冲突最多的阶段为？

- A. 组建期
- B. 风暴期
- C. 规范期
- D. 表现期

正确答案：B

解析：IT 服务团队发展分为四个阶段：组建期（形成团队）、风暴期（矛盾爆发）、规范期（建立规则）和表现期（高效产出）。风暴期是团队沟通矛盾集中爆发、冲突最多的阶段，团队需要有效引导度过此阶段才能进入规范期。

第 48 题【团队建设】IT 服务团队发展四阶段中，团队高效产出、协作顺畅的阶段是？

- A. 组建期
- B. 风暴期
- C. 规范期
- D. 表现期

正确答案：D

解析：表现期是团队发展的第四阶段，此时团队高效产出、协作顺畅、目标一致。组建期是团队初建阶段，风暴期是矛盾爆发阶段，规范期是建立规则和流程的阶段。表现期是团队效能最高的阶段。

第 49 题【团队建设】在团队建设过程中，规范期的主要特征是？

- A. 成员相互了解、形成初步信任
- B. 矛盾集中爆发、冲突频繁
- C. 建立团队规则、流程和规范
- D. 高效协作、目标一致

正确答案：C

解析：规范期的主要特征是建立团队规则、流程和规范。经过风暴期的矛盾冲突后，团队成员开始接受彼此差异，共同制定工作规范和协作流程。组建期形成初步信任，风暴期矛盾爆发，表现期高效协作。

第 50 题【团队建设】ITSS 人员能力模型中，IT 服务从业人员的能力不包括以下哪个维度？

- A. 知识
- B. 技能
- C. 经验
- D. 学历

正确答案：D

解析：ITSS 人员能力模型从知识、技能和经验三个维度评估 IT 服务从业人员的能力。学历不属于 ITSS 人员能力模型的评估维度。ITSS 强调以实际能力和经验为导向，而非学历门槛。

第 51 题【服务营销】IT 服务营销四阶段不包括以下哪项？

- A. 准备阶段
- B. 交流阶段
- C. 持续改进阶段
- D. 协商阶段

正确答案：C

解析：IT 服务营销四阶段包括准备阶段、交流阶段、协商阶段和持续改进阶段。持续改进阶段是服务营销的延续，在营销过程中确保客户满意度的持续提升。但选项 C 的持续改进是 IT 服务生命周期的一个独立阶段，不是营销的组成部分。注意区分 ITSS 服务营销阶段与 IT 服务生命周期阶段。

第 52 题【服务营销】IT 服务营销中，准备阶段的核心工作是？

- A. 与客户进行技术交流
- B. 收集客户需求信息和市场情报

- C. 签订服务合同
- D. 服务交付

正确答案：B

解析：IT 服务营销准备阶段的核心工作是收集客户需求信息和市场情报。准备阶段为后续的交流 and 协商奠定基础，需要充分了解客户痛点、预算和决策流程。技术交流属于交流阶段，签订合同属于协商阶段。

第 53 题【服务运营】信息安全管理中，确保信息不被未授权篡改是指？

- A. 保密性
- B. 完整性
- C. 可用性
- D. 可审计性

正确答案：B

解析：完整性（Integrity）是指确保信息不被未授权篡改，保证信息的准确性和一致性。保密性是防止未授权访问，可用性是确保授权用户能及时访问。可审计性是记录操作行为以便追溯。此题考察信息安全 CIA 三要素在 ITSS 体系中的应用。

第 54 题【服务运营】信息安全管理中，确保信息不被未授权访问是指？

- A. 保密性
- B. 完整性
- C. 可用性
- D. 可审计性

正确答案：A

解析：保密性（Confidentiality）是指确保信息不被未授权访问和泄露。在 ITSS 信息安全管理中，保密性、完整性和可用性构成 CIA 三要素，是 IT 服务安全管理的基础。

第 55 题【服务运营】IT 服务成本核算中，机房电力、服务器折旧属于？

- A. 人力成本
- B. 资源成本
- C. 管理成本
- D. 转移成本

正确答案：B

解析：机房电力、服务器折旧属于资源成本。ITSS 将 IT 服务成本分为人力成本（人员薪资、培训）、资源成本（基础设施、工具、设备折旧）、管理成本（管理活动费用）和转移成本（外部采购费用）。机房电力和服务器属于资源要素。

第 56 题【服务运营】IT 服务成本核算中，外部供应商提供的服务费用属于？

- A. 人力成本
- B. 资源成本
- C. 管理成本
- D. 转移成本

正确答案：D

解析：外部供应商提供的服务费用属于转移成本。转移成本是指组织将部分 IT 服务外包或采购外部资源所产生的费用。人力成本是内部人员费用，资源成本是自有资源费用，管理成本是管理活动费用。

第 57 题【持续改进】IT 服务持续改进模型 PDCA 循环中，第一步应当做的是？

- A. 评估现状
- B. 识别改进机会
- C. 确定改进目标
- D. 实施改进措施

正确答案：A

解析：IT 服务持续改进模型 PDCA 循环中，第一步应当是评估现状（Plan 阶段的起点）。通过评估现状，识别改进机会，确定改进目标，然后制定改进计划。直接实施改进措施而不先评估现状，可能导致改进方向偏差。

第 58 题【持续改进】PDCA 循环中 D 代表什么？

- A. 设计
- B. 部署
- C. 实施
- D. 检测

正确答案：C

解析：PDCA 循环由 Plan（计划）、Do（实施）、Check（检查）和 Act（处置）四个阶段组成。D 代表 Do（实施），即按照计划执行改进措施。PDCA 是 ITSS 持续改进阶段的核心方法论。

第 59 题【服务运营】以下哪项属于可用性指标？

- A. 平均修复时间 MTTR
- B. 服务可用率
- C. 变更成功率
- D. 问题关闭率

正确答案：B

解析：服务可用率是可用性指标，衡量 IT 服务在约定时间内的可用比例。MTTR（平均修复时间）是恢复效率指标，变更成功率是变更管理指标，问题关闭率是问题管理指标。可用性指标关注的是服务持续可用的能力。

第 60 题【服务运营】关于容量管理，描述错误的是？

- A. 需要兼顾业务容量、资源容量
- B. 只需要出现性能故障之后再开展
- C. 需要做容量预测
- D. 输出容量计划文档

正确答案：B

解析：容量管理需要兼顾业务容量和资源容量，需要做容量预测并输出容量计划文档。容量管理是前瞻性的管理活动，不应只在性能故障发生后才开展，而应提前预测和规划，避免因容量不足导致服务降级。选项 B 描述错误。

4.4 服务生命周期与综合管理（第 61-80 题）

第 61 题【服务生命周期】IT 服务生命周期模型中，哪个阶段主要完成服务需求识别、服务规划设计工作？

- A. 服务部署
- B. 服务规划
- C. 服务运营
- D. 持续改进

正确答案：B

解析：服务规划阶段主要完成服务需求识别和服务规划设计工作。此阶段是 IT 服务生命周期的起点，通过需求分析确定服务范围、服务级别和服务模式，为后续部署实施奠定基础。

第 62 题【服务生命周期】IT 服务部署实施阶段的核心活动不包括？

- A. 组织架构建立
- B. 流程部署
- C. 工具上线
- D. 事件处理

正确答案：D

解析：部署实施阶段的核心活动包括组织架构建立、流程部署、工具上线、备件库与知识库建设等。事件处理属于服务运营阶段的活动，部署实施阶段侧重于将规划设计转化为可运营的服务体系。

第 63 题【服务生命周期】服务验收与交接是哪个阶段的关键活动？

- A. 规划设计
- B. 部署实施
- C. 服务运营
- D. 持续改进

正确答案：B

解析：服务验收与交接是部署实施阶段的关键活动。部署实施阶段结束时，需要按照预定的验收标准对服务进行验收，并将服务从部署状态移交到运营状态，确保服务平稳过渡到日常运营。

第 64 题【服务运营】服务报告的主要类型不包括？

- A. 定期服务报告
- B. 事件报告
- C. 专项报告
- D. 个人简历

正确答案：D

解析：服务报告的主要类型包括定期服务报告（如周报、月报）、事件报告（针对重大事件的专项报告）和专项报告（针对特定主题的分析报告）。个人简历属于人员管理范畴，不是服务报告的类型。

第 65 题【ITSS 标准体系】GB/T 28827.1 标准是关于什么的？

- A. 信息技术服务 运行维护 通用要求
- B. 信息技术服务 运行维护 交付规范
- C. 信息技术服务 运行维护 应急响应规范

- D. 信息技术服务 从业人员能力规范

正确答案：A

解析：GB/T 28827.1 是《信息技术服务 运行维护 第 1 部分：通用要求》，是 ITSS 运维服务标准体系的基础标准。GB/T 28827.2 是交付规范，GB/T 28827.3 是应急响应规范。从业人员能力规范是另一标准系列。

第 66 题【ITSS 标准体系】GB/T 28827.2 标准是关于什么的？

- A. 通用要求
- B. 交付规范
- C. 应急响应规范
- D. 从业人员能力规范

正确答案：B

解析：GB/T 28827.2 是《信息技术服务 运行维护 第 2 部分：交付规范》，规定了运维服务的交付要求、交付过程和交付质量管理。该标准是 ITSS 运维服务标准体系的重要组成部分。

第 67 题【ITSS 标准体系】GB/T 28827.3 标准是关于什么的？

- A. 通用要求
- B. 交付规范
- C. 应急响应规范
- D. 从业人员能力规范

正确答案：C

解析：GB/T 28827.3 是《信息技术服务 运行维护 第 3 部分：应急响应规范》，规定了运维服务中应急响应的组织、流程、预案和技术要求。该标准是 ITSS 运维服务标准体系中针对应急场景的专项标准。

第 68 题【服务运营】ITSS 体系下，服务供方在提供服务时，以下哪种做法符合 ITSS 要求？

- A. 服务方案无需与客户确认即直接执行
- B. 服务方案应与客户充分沟通并达成一致后执行
- C. 服务方案仅需内部审批即可执行
- D. 服务方案由第三方决定

正确答案：B

解析：ITSS 要求服务供方在提供服务时，服务方案应与客户充分沟通并达成一致后执行。ITSS 强调以客户为中心的服务理念，服务方案需要满足客户需求并获得客户确认。直接执行或仅内部审批不符合 ITSS 要求。

第 69 题【服务运营】以下关于 ITSS 服务级别管理，描述正确的是？

- A. SLA 只在服务开始时签订一次，后续不可修改
- B. SLA 应定期评审并根据业务变化进行调整
- C. SLA 由供方单方面制定
- D. SLA 不需要监控和报告

正确答案：B

解析：SLA 应定期评审并根据业务变化进行调整。ITSS 要求服务级别协议是动态管理的，需定期评估 SLA 达成情况，并根据业务需求变化、技术发展等因素调整 SLA 内容。SLA 不是一成不变的。

第 70 题【服务运营】ITSS 体系下，以下哪项是服务供方向客户提供的核心服务报告内容？

- A. 供方内部财务报表
- B. SLA 达成情况和服务绩效指标
- C. 供方员工个人评价
- D. 竞争对手分析

正确答案：B

解析：ITSS 要求服务供方向客户提供 SLA 达成情况和服务绩效指标作为核心服务报告内容。服务报告应包括 SLA 达成率、事件处理统计、变更成功率、可用性指标等关键信息，帮助客户了解服务运营状况。内部财务、员工评价和竞争对手分析不属于服务报告内容。

第 71 题【服务运营】ITSS 运维服务中，以下哪项不属于服务运营阶段的过程管理活动？

- A. 事件管理
- B. 问题管理
- C. 变更管理
- D. 需求分析

正确答案：D

解析：需求分析属于服务规划设计阶段的活动，不属于服务运营阶段。服务运营阶段的过程管理活动包括事件管理、问题管理、变更管理、配置管理、发布管理等。需求分析在服务生命周期的规划设计阶段进行。

第 72 题【服务运营】以下关于 ITSS 变更管理的描述，错误的是？

- A. 所有变更都必须经过审批
- B. 标准变更可以预授权，无需逐次审批
- C. 变更回退方案是必须的
- D. 变更实施后无需回顾

正确答案：D

解析：变更实施后需要进行变更回顾（Post Implementation Review, PIR），评估变更效果、是否达到预期目标、是否引入新问题。选项 D 描述错误。标准变更可以预授权，但其他变更需逐次审批。回退方案是变更管理的必要环节。

第 73 题【服务运营】ITSS 体系下，配置管理的核心价值是？

- A. 提高系统性能
- B. 提供准确的配置项信息，支持其他管理流程
- C. 替代事件管理
- D. 减少人员配置

正确答案：B

解析：配置管理的核心价值是提供准确的配置项信息，支持其他管理流程（事件管理、问题管理、变更管理等）。CMDB 为事件诊断、问题根因分析、变更影响评估提供基础设施信息支撑。配置管理不直接提高性能或替代其他流程。

第 74 题【持续改进】ITSS 持续改进阶段的关键输入不包括？

- A. SLA 达成情况报告
- B. 客户满意度调查结果
- C. 服务运营数据
- D. 竞争对手市场份额

正确答案：D

解析：持续改进阶段的关键输入包括 SLA 达成情况报告、客户满意度调查结果、服务运营数据（事件统计、变更成功率等）。竞争对手市场份额属于商业竞争信息，不是 ITSS 持续改进的直接输入。持续改进关注的是服务能力本身的提升。

第 75 题【ITSS 标准体系】ITSS 体系下，服务供方申请运维服务能力成熟度三级评估的前提条件之一是？

- A. 已持有四级证书满一年以上
- B. 已持有四级证书满三年以上
- C. 无需持有四级证书
- D. 已持有二级证书

正确答案：A

解析：申请运维服务能力成熟度三级评估的前提条件之一是已持有四级证书满一年以上，或从事信息系统运维服务业务满二年以上。ITSS 成熟度评估要求逐级申请，不能跨级申请。

第 76 题【ITSS 标准体系】企业申请 ITSS 二级资质需要多少名持证项目经理？

- A. 1 名
- B. 2 名
- C. 4 名
- D. 6 名

正确答案：B

解析：企业申请 ITSS 二级资质需要至少 2 名持证 IT 服务项目经理。三级资质需要 4 名持证项目经理。持证人数是 ITSS 企业资质评估的硬性指标，直接决定企业能申请的资质等级和能承接的项目规模。

第 77 题【ITSS 标准体系】企业申请 ITSS 三级资质需要多少名持证项目经理？

- A. 1 名
- B. 2 名
- C. 4 名
- D. 6 名

正确答案：C

解析：企业申请 ITSS 三级资质需要至少 4 名持证 IT 服务项目经理。三级（拓展级）是大多数 IT 服务企业达到的基本资质等级，4 名持证项目经理是硬性要求。二级需要 2 名，一级（量化级）需要更多。

第 78 题【ITSS 标准体系】ITSS 认证证书的有效期是？

- A. 1 年
- B. 2 年

- C. 3 年
- D. 5 年

正确答案：C

解析：ITSS 个人认证证书有效期为 3 年。到期前需要参加续证评估，包括参加线上测试且成绩合格，并缴纳续证费用。IT 服务工程师续证费 200 元/人，IT 服务项目经理续证费 300 元/人。

第 79 题【服务运营】ITSS 体系下，以下哪项不是服务供方应承担的职责？

- A. 按照 SLA 约定提供服务
- B. 定期向客户提交服务报告
- C. 对客户业务决策进行干预
- D. 配合客户进行服务评审

正确答案：C

解析：ITSS 要求服务供方按照 SLA 约定提供服务、定期提交服务报告、配合客户进行服务评审。但服务供方不应干预客户的业务决策，供方的职责是提供 IT 服务支持，而非参与客户的业务管理决策。

第 80 题【ITSS 标准体系】ITSS 与 ITIL 的根本区别在于？

- A. ITSS 是中国国家标准，ITIL 是国际最佳实践
- B. ITSS 只适用于中国政府，ITIL 适用于全球
- C. ITSS 和 ITIL 完全没有共通之处
- D. ITSS 是 ITIL 的中译版

正确答案：A

解析：ITSS 与 ITIL 的根本区别在于：ITSS 是中国国家标准体系（GB/T 系列标准），以四大要素（人员、资源、技术、过程）为核心框架，强调能力成熟度评估；ITIL 是国际最佳实践框架，以服务策略、设计、过渡、运营、持续改进为核心。两者在流程层面有共通之处，但 ITSS 更适合国内政企项目的合规要求。