

## ITIL V3 Foundation 中文考试题

1. ITIL 服务管理的实施需要准备和计划好以下方面的使用效率和效果：
  - a) 人员、流程、合作伙伴、供应商
  - b) 人员、流程、工具、技术
  - c) 人员、流程、工具、合作伙伴
  - d) 人员、工具、技术、合作伙伴答案：C
  
2. 流程所有者在 RACI 角色矩阵中有一个 “I” 的角色。下列那一项是对该角色的期望？
  - a) 告诉其他人有关活动的进展
  - b) 执行一项活动
  - c) 被通告活动的时间进度
  - d) 管理一项活动答案：C
  
3. 下列那一项是供应商管理的职责：
  - a) 开发、协商和约定服务级别协议 (SLAs)
  - b) 开发、协商和约定合同
  - c) 开发、协商和约定服务组合
  - d) 开发、协商和约定运营级别协议 (OLAs)答案：B
  
4. 下列那一项负责服务指标测量？
  - a) 流程和职能
  - b) 成熟度和成本
  - c) 端到端的服务
  - d) 基础设施的可用性答案：C
  
5. 下列哪些是服务台组织的构建方法：
  1. 本地服务台
  2. 虚拟服务台
  3. IT 帮助台
  4. “向日葵” 式
  - a) 只有 1、2 和 4
  - b) 只有 2、3 和 4
  - c) 只有 1、3 和 4
  - a) 只有 1、2 和 3答案：A
  
6. 重大故障需要：

- a) 单独的过程
- b) 不要太紧急
- c) 较长的时间范围
- d) 较少的文档

答案：A

7. 下列哪一个活动在持续服务改进（CSI）模型的“我们想达到什么地位？”步骤中执行：

- a) 实施服务和流程改进
- b) 回顾可量化的改进
- c) 创建基线
- d) 定义可量化的目标

答案：D

8. 下列哪项要考虑公正和透明：

- a) 容量管理
- b) 治理
- c) 服务设计
- d) 服务级别管理

答案：B

9. 下列哪一项是服务级别管理的目标：

- a) 执行需要的用于支持当前 IT 服务的运营活动
- b) 确保提供充分的容量，以交付一定的服务性能
- c) 创建和组织服务目录
- d) 对于所有当前 IT 服务，确保提供了 IT 服务议定的级别

答案：D

10. 下列哪一项可以帮助确定问题的影响等级？

- a) 最终介质库（DML）
- b) 配置管理系统（CMS）
- c) 需求声明（SOR）
- d) 标准操作程序（SOP）

答案：B

11. 下列哪一项不是问题管理的目标：

- a) 减轻不可预防故障的影响
- b) 防止问题及导致的故障的发生
- c) 消除重复发生的故障
- d) 尽可能快地恢复正常服务运营

答案：D

12. 哪个服务设计的流程最多地利用了需求管理所提供的数据：

- a) 服务目录管理
- b) 服务级别管理

- c) IT 服务持续性管理
- d) 容量管理

答案: D

13. 服务始终交付给客户的应该是什么?

- a) 应用
- b) 基础架构
- c) 价值
- d) 资源

答案: C

14. 哪个流程负责与客户讨论是否服务满足了他们的目标的报告:

- a) 持续服务改进
- b) 业务关系管理
- c) 服务级别管理
- d) 可用性管理

答案: C

15. 下列哪项不是服务目录管理的责任?

- a) 确保服务目录中的信息是准确的
- b) 确保服务管道中的信息是准确的
- c) 确保服务目录中的信息与服务组合中的信息是一致的且是准确的
- d) 确保所有运营服务都记录在服务目录中

答案: B

16. 什么是服务运营目标的最佳描述?

- a) 在服务管理生命周期中, 决定 IT 如何与供应商合作
- b) 主动预防所有 IT 服务的所有中断
- c) 设计和建立满足业务需求的流程
- d) 为业务用户和客户交付及管理议定级别的 IT 服务

答案: D

17. 下面哪一个不是服务转换的目的?

- a) 确保服务是可以管理的、操作的、支持的
- b) 在项目管理中提供培训及认证
- c) 提供变更、发布和部署管理的高质量的知识
- d) 为管理服务发布, 对容量和资源的计划和管理

答案: B

18. 哪一个模型提供服务、资产和基础架构的视图?

- a) 故障模型
- b) 问题模型
- c) 配置模型
- d) 变更模型

答案：C

19.按计划、执行、检查、行动（PDCA）模型，对下面持续服务改进（CSI）实施步骤排序。

1. 针对 CSI 方案安排角色和职责
  2. 测量并检查 CSI 计划已经执行并且达到既定的目标
  3. 确认 CSI 的范围、目标和需求
  4. 对未来实施 CSI 改善的决策
- a) 3-1-2-4
  - b) 3-4-2-1
  - c) 1-3-2-4
  - d) 2-3-4-1

答案：A

20. 下列哪项最好地描述了最终介质库？

- a) 一个安全的地方，用于存放最终硬件备用设备
- b) 一个安全的库，用于存储和保护所有最终授权的介质配置项（CI）版本
- c) 一个数据库，包含所有介质配置项（CI）的定义
- d) 一个安全的库，用于存储和保护所有最终授权的软件和备份的版本

答案：B

21. 一个发布单元，或一组结构化的发布单元能够在下列哪一项中定义：

- a) RACI 模型
- b) 发布包
- c) 请求模型
- d) 计划、实施、检查、改进（PDCA）周期

答案：B

22. 哪个流程负责监视 IT 服务，并检测何时性能降到了可接受的界限之下？

- a) 服务资产和配置管理
- b) 事件管理
- c) 服务目录管理
- d) 性能管理

答案：B

23. 下列哪一个是故障管理的主要目标？

1. 自动化检测影响服务的事件
  2. 尽可能快地恢复正常服务运营
  3. 最小化对业务运营的消极影响
- a) 只有 1 和 2
  - b) 只有 2 和 3
  - c) 只有 1 和 3
  - d) 以上都是

答案：B

24. 下列哪一项不属于服务生命周期的服务设计阶段的活动：
- a) 设计并维护所有服务转换包
  - b) 为满足约定的组织当前和未来对 IT 的需求，针对新引入的或改进的服务、技术架构、流程和测量体系，提供高质量、安全和有弹性的设计
  - c) 贯彻执行服务战略，确保他们反映在服务设计流程和服务设计中
  - d) 测量服务设计及支持流程的效率和效果

答案：A

25. 下列哪一项是术语“服务管理”的最佳定义？
- a) 用于以服务的形式为客户提供价值的一套特定的组织能力
  - b) 一组相互关联、相互作用或是相互独立的组件，为共同的目的而形成的统一整体并共同运营
  - c) 组织内执行特定活动的功能管理
  - d) 执行特定活动的角色所组成的组织部门

答案：A

26. 下列哪项是为客户创建价值的两个主要元素：
- a) 投资价值（VOI），投资回报（ROT）
  - b) 客户及用户满意度
  - c) 理解服务需求及功效
  - d) 功用及功效

答案：D

27. 服务生命周期的哪一个阶段定义应该运维新服务的流程？
- a) 服务设计；设计流程
  - b) 服务战略；开发交付物
  - c) 服务转换；计划和准备部署
  - d) 服务运营；IT 运维管理

答案：A

28. 下列哪一项是对发布单元的正确定义？
- a) 成本的衡量
  - b) 服务转换中描述的一个功能
  - c) 负责实施发布的员工团队
  - d) 服务或 IT 基础设施的一部分，通常是一起被发布的

答案：D

29. 什么团队应该审查那些必须比正常变更流程要更快地实施的变更：
- a) 技术管理（TM）
  - b) 紧急变更顾问委员会（ECAB）
  - c) 紧急变更委员会（UCB）
  - d) 紧急变更授权人员（UCA）

答案：B

30. 就为业务增加价值而言，下面哪一项描述了服务运营的贡献？

- a) 服务的成本可以设计、预测和验证
- b) 可以识别对优化的测量
- c) 可以规范服务价值
- d) 服务价值真正能被客户看到

答案：D

31. 服务生命周期的哪个阶段更加关注定义政策和目标？

- a) 服务设计
- b) 服务转换
- c) 服务战略
- d) 服务运营

答案：C

32. 下列哪一项最好的描述了服务请求？

- a) 用户对信息、建议或标准变更的请求
- b) 客户想要而且准备为此而付费的所有事情
- c) 由用户通过基于 web 的自助窗口输入所有请求和需要
- d) 具有低风险而且无需通过变更顾问委员会（CAB）会议，可以由变更经理批准的所有变更请求（RPC）

答案：A

33. 考虑下面列表：

- 1. 变更权限
- 2. 变更经理
- 3. 变更顾问委员会（CAB）

这些可以很好地被描述下列哪一项？

- a) 工作描述
- b) 职能
- c) 团队
- d) 角色、人员或小组

答案：D

34. 服务管理的哪一个领域能够从自动化中受益？

- 1. 设计和建模
- 2. 报告
- 3. 模式识别和分析
- 4. 检测和监控

- a) 1、2 和 3
- b) 1、3 和 4
- c) 2、3 和 4
- d) 以上都是

答案：D

35. IT 服务持续性战略应该基于：

1. 服务指标的设计
  2. 业务持续性战略
  3. 业务影响分析
  4. 风险评估
- a) 只有 1、2 和 4
  - b) 只有 1、2 和 3
  - c) 只有 2、3 和 4
  - d) 只有 1、3 和 4

答案：C

36. 哪一个流程负责提供使用 IT 服务的权限？

- a) 故障管理
- b) 访问管理
- c) 变更管理
- d) 请求履行

答案：B

37. 下面哪些是由设施管理来管理的？

1. 数据中心或机房里的硬件
  2. IT 服务
  3. 供电和冷却设施
  4. 恢复中心
- a) 只有 1、2 和 3
  - b) 以上都是
  - c) 只有 1、3 和 4
  - d) 只有 1 和 3

答案：C

38. 下面哪一项是服务资产和配置管理的最佳描述？

- a) 描述硬件的拓扑结构
- b) 描述配置项（CIs）是如何共同工作来交付服务的
- c) 定义哪些软件应该安装在哪些特定的硬件
- d) 定义版本号在发布中是如何使用的

答案：B

39. 传递到服务转换，以便于实施一个新服务的信息称作什么？

- a) 服务级别包
- b) 服务转换包
- c) 服务设计包
- d) 新服务包

答案：C

40. 可用性管理直接负责下面哪项的可用性？

- a) IT 服务和组件
- b) IT 服务和业务流程
- c) 组件和业务流程
- d) IT 服务、组件和业务流程

答案：A

41. 下列哪一项可以从使用配置模型中受益？

- 1. 评估故障和问题的影响及原因
- 2. 评估提议的变更的影响
- 3. 规划和设计的或变更的服务
- 4. 规划技术更新和软件升级

- a) 只有 1、2 和 3
- b) 以上各项都是
- c) 只有 1、2 和 4
- d) 只有 3 和 4

答案：B

42. 服务战略的内容有助于回答下面哪一个问题？

- 1. 我们应该提供什么服务和提供给谁？
- 2. 我们应该如何和竞争对手对比
- 3. 我们该如何真正为我们的客户创造价值

- a) 只有 1
- b) 只有 2
- c) 只有 3
- d) 以上都是

答案：D

43. 下面哪些是 ITIL 服务运营卷中所描述的事件的类别：

- a) 信息、已计划、常规
- b) 已计划、未计划、紧急
- c) 信息、告警、异常
- d) 告警、被动、主动

答案：C

44. 访问管理的目标是什么？

- a) 为数据中心和其他建筑提供保安人员
- b) 管理对机房或其他安全地点的访问
- c) 管理对服务台的访问
- d) 管理使用一项服务或一组服务的权限

答案：D

45. 服务运营中的流程有哪些？

- a) 事件管理、故障管理、问题管理、请求履行和访问管理
- b) 事件管理、故障管理、变更管理和访问管理



- c) 故障管理、问题管理、服务台、请求履行和事件管理
- d) 故障管理、服务台、请求履行、访问管理和事件管理

答案：A

46. 在哪一本核心出版物中，我们可以找到服务目录管理、信息安全管理和服务台管理的详细介绍：

- a) 服务战略
- b) 服务设计
- c) 服务转换
- d) 服务运营

答案：B

47. 下列那个流程主要由业务活动模式分析（PBA）来支持的？

- a) 可用性管理
- b) 需求管理
- c) 财务管理
- d) 服务级别管理

答案：B

48. 什么时候可以生成已知错误记录？

- 1. 任何有用的时候
  - 2. 当发现规避措施以后
- a) 只有 1
  - b) 只有 2
  - c) 两个都不是
  - d) 两个都是

答案：A

49. 下列哪些项不是每个流程都会定义的部分？

- a) 角色
- b) 输入和输出
- c) 职能
- d) 指标

答案：C

50. 哪一个流程负责定期回顾支撑合同？

- a) 供应商管理和服务级别管理
- b) 供应商管理和需求管理
- c) 需求管理和服务级别管理
- d) 供应商管理、需求管理和服务级别管理

答案：A

51. 客户的观念和业务结果可以帮助定义什么？

- a) 服务的价值

- b) 治理
- c) 总体拥有成本 (TCO)
- d) 关键性能指标 (KPI)

答案: A

52. 技术指标测量下列哪项?

- a) 组件
- b) 流程
- c) 端到端的服务
- d) 客户满意度

答案: A

53. 下列哪一个不是变更管理流程的目标?

- a) 确保更好地了解变更的影响
- b) 确保使用标准化的方法和程序高效率 and 快速地处理变更
- c) 确保对服务资产和配置项 (CIs) 的所有变更都记录在配置管理系统 (CMS) 中
- d) 按约定的级别为业务用户交付和管理 IT 服务

答案: D

54. 下列哪一项是事件的最佳定义:

- a) 任何检测到的或可识别的事情, 它对 IT 基础架构的管理是具有意义的
- b) 对一项 IT 服务非计划的中断或者一项服务质量的降低
- c) 一个或多个影响了某一服务的故障的未知原因
- d) 降低或消除故障或问题的原因

答案: A

55. 哪个流程负责控制、记录和报告 IT 基础架构的组件相关的版本、属性及关系?

- a) 服务级别管理
- b) 变更管理
- c) 故障管理
- d) 服务资产和配置管理

答案: D

56. 下列哪项是对运营级别协议 (OLA) 的最佳描述?

- a) 是服务提供商和同一组织中的其它部门之间的协议
- b) 是服务提供商和外部组织之间的协议
- c) 是用来为客户描述服务是如何日常运营的文档
- d) 是为运营人员描述业务服务的文档

答案: A

57. 除核心书籍之外, ITIL 的哪一个部分为特定的业务环境可以应用“良好实践”进行指导?

- a) ITIL 补充指南
- b) 服务支持
- c) 手册

d) 服务战略

答案：A

58. 下面哪一个不是自助式服务的例子？

- a) 服务请求总是需要呼叫服务台
- b) 前端页面
- c) 基于菜单的自助服务和服务请求
- d) 后端流程处理软件的直接接口

答案：A

59. 下列哪一项为信息安全管理应该保护什么的指导提供了关键来源？

- a) IT 管理
- b) 服务台经理
- c) 业务管理
- d) 变更经理

答案：C

60. 下列哪一项通常应该包含在支撑某一 IT 服务的合同中？

- 1. 市场信息
  - 2. 合同描述和范围
  - 3. 职责和依赖性
- a) 只有 1 和 2
  - b) 只有 1 和 3
  - c) 只有 2 和 3
  - d) 以上各项都不是

答案：C

61. 下列哪项是服务持续改进模型正确的步骤集合？

- a) 制定战略；设计解决方案；转换到生产环境；运营解决方案；持续改进
- b) 我们希望处于什么地位？我们如何达到目的？我们如何检查我们到达了？我们如何保持发展的势头？
- c) 识别需要的业务结果；计划怎样达到结果；实施计划；检查计划正确实施；改进解决方案
- d) 远景是什么？我们现在处于什么地位？我们希望处于什么地位？我们如何达到目的？我们达到目的了吗？我们如何保持发展的势头？

答案：D

62. 什么是“重大故障”的描述？

- a) 再找到规避措施前需要做根本原因分析的复杂故障
- b) 需要大量人员参与解决的故障
- c) 由资深经理记录的故障
- d) 有高优先级或对业务有重大影响的故障

答案：D

63.哪一个流程负责提供和支付所请求的标准服务的部件？

- a) 请求履行
- b) 服务组合管理
- c) 服务台
- d) IT 财务

答案：A

64.下列哪项活动不是戴明环的一部分？

- a) 行动 (Act)
- b) 计划 (Plan)
- c) 执行 (Do)
- d) 调整 (Coordinate)

答案：D

65.下列哪些可用性管理的活动可以认为是主动式的而不是响应式的？

- 1. 风险评估
  - 2. 恢复机制测试
- a) 以上都不是
  - b) 以上都是
  - c) 只有 1
  - d) 只有 2

答案：B

66.下面哪一个不是流程的特性？

- a) 可测量的
- b) 交付特定结果
- c) 响应特定事件
- d) 构建某一组织

答案：D

67.应用管理在所有应用中发挥作用。他们所贡献的关键决策之一是：

- a) 应用的提供商位于那里
- b) 是否购买一个应用或是自己开发
- c) 存储设备的提供商是谁
- d) 应用开发是否应该外包

答案：B

68.下列哪些是问题审核的主要检查内容？

- 1. 正确做过的事情
  - 2. 哪些不正确做过的事情
  - 3. 如何防范重复发生
  - 4. 未来什么可以做的更好
- a) 只有 1
  - b) 只有 2 和 3

- c) 只有 1、2 和 4
- d) 以上各项都是

答案: D

69. 下列哪个不是问题管理真正的目标?

- a) 防止问题及相关故障
- b) 在问题生命周期内管理问题
- c) 为用户恢复服务
- d) 最小化重复发生故障的影响

答案: C

70. 下列哪些活动通常由服务台执行的?

- 1. 记录故障和服务请求的详细信息
  - 2. 提供一线调查及诊断
  - 3. 恢复服务
  - 4. 诊断问题的根本原因
- a) 以上全是
  - b) 只有 1、2 和 3
  - c) 只有 2 和 4
  - d) 只有 3 和 4

答案: B

71. 下列哪一模型在帮助定义一个组织架构的方面最有用?

- a) RACI 模型
- b) 服务模型
- c) 持续服务改进 (CSI) 模型
- d) 戴明环

答案: A

72. 下列关于紧急变更顾问委员会 (ECAB) 的描述, 哪一项是正确的?

- a) ECAB 考虑所有高优先级的变更请求
- b) ECAB 的职责是回顾已完成的紧急变更
- c) ECAB 用于当没有时间召集所有 CAB 成员的紧急变更
- d) 由 IT 总监来主持 ECAB

答案: C

73. “多级 SLA” 是一个三层结构, 下列哪层不是这样类型 SLA 的部分?

- a) 客户级别
- b) 服务级别
- c) 公司级别
- d) 配置级别

答案: D

74. 下列哪一项是基于服务的服务级别协议的最佳描述?

- a) 是与某个单个客户组签订的协议，涵盖了这些客户使用的所有服务
- b) 为单一客户描述某一服务的协议
- c) 是涵盖了在多级 SLA 结构中与服务有关的问题
- d) 为使用某项服务的所有客户描述该项服务协议

答案：D

75. 谁负责定义变更管理的关键性能指标（KPIs）？

- a) 变更管理流程的负责人
- b) 变更顾问委员会
- c) 服务负责人
- d) 持续服务改进经理

答案：A

76. 下面哪一个有关故障报告和记录的陈述是正确的？

- a) 故障只能由用户报告，因为用户是唯一知道什么时候服务中断
- b) 故障可以由任何人检测到服务中断或潜在中断报告，包括技术员工
- c) 所有服务台的呼叫必须做为故障记录下来，辅助做为服务台工作的报告
- d) 技术员工报告的故障必须作为问题来记录，因为技术员工管理基础设施而不是服务

答案：B

77. 服务设计的 5 个方面之一是服务解决方案的设计。它包含下列哪项？

- a) 仅包含需要及议定的能力
- b) 仅包含需要的资源和能力
- c) 仅包含需要及议定的需求
- d) 需要和协定的需求、资源和能力

答案：D

78. 下列哪项是服务战略的主要目标之一？

- a) 提供 IT 服务设计的详细说明
- b) 强调在全球经济中服务的重要性
- c) 将服务管理转换成战略资产
- d) 设计和建立满足业务需求的流程

答案：C

79. 进行自动化的最佳流程是指那些：

- a) 由服务运营执行的流程
- b) 由许多人执行的流程
- c) 对成功实现业务目标最重要的流程
- d) 简单且易理解的流程

答案：D

80. IT 持续性管理的生命周期阶段是？

- a) 初始; 需求和战略; 实施; 日常运营
- b) 战略; 设计; 转换; 运营; 持续改进
- c) 计划; 执行; 检查; 行动
- d) 战略; 需求; 规划; 沟通; 调用; 测试

答案: A