



(扫码进入小程序，查看完整版真题答案+解析+估分)

2022 年系统规划设计师上午题

第 1 题

基于香农提出的信息量度量方式，假如雨量等级定义为 1 到 16 级，明天下雨这一事情的信息()。

- A、3bit
- B、4bit
- C、16bit
- D、24bit

第 2 题

()不是由信息传输模型中的编码器完成的。

- A、数模转换器
- B、利用密码学的知识对信息加密
- C、将无限个可能的抽样值变成有限可能取值
- D、增加冗余编码

第 3 题

小李在某平台下单一份外卖,骑手到餐厅取餐并及时送达，这种电子商务的模式属于()。

- A、B2B
- B、O2O
- C、C2C
- D、C2B

第4题

关于信息系统开发方法的描述，正确的是()。

- A、使用草图和模型来阐述用户界面是面向对象方法的原则
- B、原型法要求对系统做全面、详细调查和分析
- C、面向对象方法技能反映问题域，也能被计算机系统求解域所接受
- D、原型法与结构化方法都要求用户需求在系统建立之前



(扫码进入小程序，查看完整版真题答案+解析+估分)

第5题

诺兰成长阶段模型中，技术转型期介于()之间。

- A、数据管理期与成熟期
- B、普及期与控制期
- C、控制期与整合期
- D、整合期与数据管理期

第6题

按照()分类方法可以将标准划分为术语标准、符号标准等。

- A、标准涉及的对象类型
- B、标准适用范围
- C、标准的要求程度
- D、标准编制的责任单位

第7题

关于软件工程的描述，正确的是()。

- A、在软件产品中的潜在错误成为实际错误前，检测并更正，属于更正性维护

- B、软件需求定义了软件质量特征及确认这些特征的方法和原则
- C、验证过程确保构造正确的产品，即产品满足其特定的要求
- D、面向对象方法不利于软件复用

第 8 题

软件开发工具中()是软件配置管理工具。

- A、建模工具
- B、分析工具
- C、重构工具
- D、发布工具

第 9 题

关于面向对象的描述，不正确的是()。

- A、对象是-组属性和这组属性操作构成的
- B、封装是将实体的属性和操作组合在一起
- C、对象是现实世界中某个实体的抽象-类是一组对象的抽象
- D、组建表示软件物理组成部分，可被替换



(扫码进入小程序，查看完整版真题答案+解析+估分)

第 16 题

_不 属于物联网架构中各个层次所用的公共技术

- A、自组网技术
- B、编码技术
- C、中间件技术
- D、解析技术

第 17 题

移动互联网中，_基于开源，虚拟机指令相对少，开发相对简单。

- A、Android
- B、ios
- C、Windwos phone
- D、Web2.0

第 18 题

___不 属于服务作为产品的特性。

- A、不可分离
- B、无形性
- C、不易消失性
- D、异质性

第 20 题

IT 治理信息化历年目标要求与_，保持一致

- A、企业战略目标
- B、企业经营目标
- C、企业利益目标
- D、客户目标



(扫码进入小程序，查看完整版真题答案+解析+估分)

第 21 题

运维服务中"优化改善"不包括

- A、功能性改进
- B、适应性改进

C、增强性改进

D、预防性改进

第 26 题

信息系统受到破坏后，会对社会秩序和公共利益造成严重损害，或者对国家安全造成损害的属于（）
信息系统安全信息系统安全保护等级

A、 一-级

B、 二级

C、三级

D、四级

第 27 题

题干在对 IT 服务进行规划设计时，服务供方根据() 进行服务方案设计

A、服务目录

B、服务级别需求

yo

C、服务成本

D、服务级别协议

第 28 题

关于服务目录的描述，不正确的是

A、服务目录应该是公开的，方便客户或服务供方查询

B、业务服务目录支持技术服务目录

C、客户通常不关注技术服务目录

D、服务目录能促进 IT 服务组织与客户建立长期稳固的关系



(扫码进入小程序，查看完整版真题答案+解析+估分)

第 29 题

关于服务目录管理的描述，不正确的是()

- A、对于服务分类时，即可以按照技术维度，也可以按服务性质维度
- B、制定服务目录时，应邀请客户代表参与
- C、服务目录中的服务产品包括已经开展的服务和即将开展的服务
- D、向客户提供的服务可以是服务目录中某-独立服务的一部分

第 30 题

题干关于服务级别协议(SLA)、运营级别协议(OLA)和支持合同(VC)的描述，不正确的是()

- A、SLA 可具有法律效力
- B、OLA 与 VC 的作用之一是分解 SLA 中的工作责任、服务目标
- C、OLA 是必须签署的，VC 不是必须签署的
- D、VC 由 SLA 的内容加上法律条文中的责任，权利和义务构成

第 31 题

题干在 IT 服务规划设计阶段识别服务需求时，常见的客户的服务需求不包括()

- A、服务工具需求
- B、业务连续性需求
- C、服务能力需求
- D、服务报告需求

第 32 题

题干在 IT 服务规划设计阶段，() 不是服务级别设定的主要活动

- A、确定服务范围，服务对象和服务内容
- B、确定服务成本
- C、明确双方责任
- D、识别风险



(扫码进入小程序，查看完整版真题答案+解析+估分)

第 33 题

题干客户对信息安全需求包含多个方面，() 是指保护信息防止未授权的修改

- A、完整性
- B、保密性
- C、机密性
- D、可用性

第 34 题

题干关于 IT 服务资源要素设计的描述，不正确的是()

- A、服务方为用户和 IT 服务组织提供一个统一联系点
- B、在服务工具设计时，应考虑工具的通用性和集成性
- C、识别监控对象，编制监控指标计划属于解决问题的技术
- D、备件可用性管理的目的是为了确保备件功能满足服务要求



(扫码进入小程序，查看完整版真题答案+解析+估分)

第 35 题

题干 IT 服务部署实施的主要作用不包括()

- A、将 IT 服务规划设计中的要素在客户的实际环境中落地
- B、为 IT 服务运营过程中不同客户的差异化服务需求提供服务交付基线
- C、提前识别 IT 服务运营中的风险
- D、评估吓服务成本，制定服务预算

第 36 题

题干资源要素部署实施的主要活动不包括()

- A、知识库内容初始化

- B、服务工具选型
- C、备件库建立与可用性测试
- D、服务台管理制度初始化

第 37 题

题干关于技术要素部署实施的描述正确的是()

- A 知识转移的内容包括应用系统资料、基础架构资料、业务资料等
- B、标准操作规范(SOP)用于解决复杂技术性问题，便资深技术人员使用
- C、综合应急预案应采用实战演练方式，专项应急预案应采用 X 面演练方式
- D、技术手册发布的流程为:审核→发放→存档→培训

第 38 题

过程要素部署实施的主要活动不包括 ()

- A、服务过程与制度的制定与发布
- B、服务过程与制度的培训及宣贯
- C、过程电子化管理和数据初始化
- D、体系试运行

第 40 题

()不属于 IT 服务部署实施执行阶段的主要活动。

- A、积累知识
- B、编写服务作业指导书
- C、开展客户满意度调查
- D、配置管理数据库的初始化



(扫码进入小程序，查看完整版真题答案+解析+估分)

第 41 题

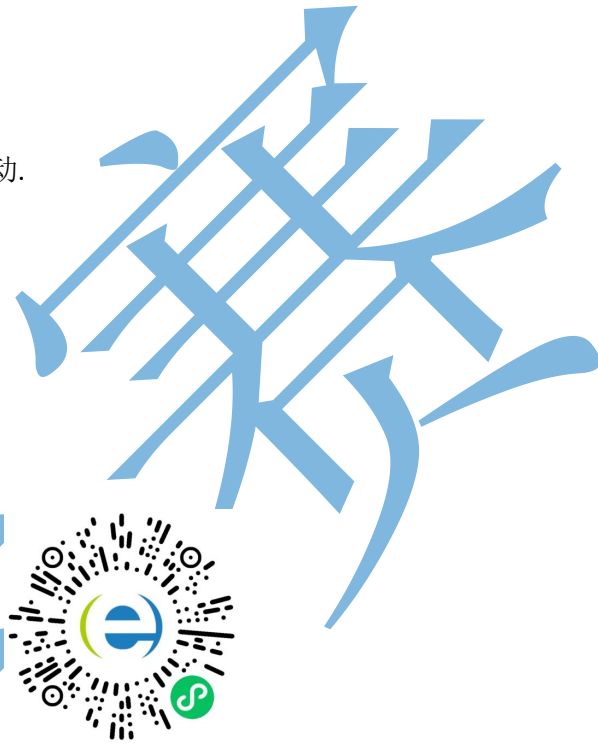
()属于 IT 服务部署实施，验收阶段的活动。

- A、历史运维资料转移
- B、编写 T 服务报告
- C、确定 T 服务回顾机制
- D、确定满意度管理机制

第 42 题

人员连续性管理活动中，()属于预防性活动。

- A、启动岗位交接管理流程
- B、向客户通报人员更换信息
- C、采用轮岗方式培养后备人员
- D、消除原岗位人员接触的服务信息权限



(扫码进入小程序，查看完整版真题答案+解析+估分)

第 50 题

关于容量管理、逻辑性和可用性管理的描述，不正确的是（）。

- A、连续性计划必须包括对正常工作的回复
- B、当业务环境发生重大变更时，可用性和连续性计划应被重新测试
- C、变更管理流程需活化变更时，可用性和连续性计划的影响
- D、容量管理关注当面的业务需求，连续性管理关注未来的业务需求

第 51 题

()是常见的服务资源管理关键考核指标。

- A、人员绩效考核合格率
- B、服务级别协议达成率
- C、内部审核次数
- D、服务台一次派单成功率

第 52 题

IT 服务持续改进的过程为：识别改进战略→识别需要测量什么→()→实施改进。

①、分析信息②、处理数据③、收集数据④、展示和使用信息

- A、①②③④
- B、①③②④
- C、③②①④
- D、③①②④

第 53 题

关于服务改进的描述，不正确的是（）。

- A、服务改进的目标不一定与服务目标相一致，但需要客户参与，并与相关部门进行有效沟通
- B、服务改进的来源包括 IT 服务管理业界标准，业务和技术上的变革，内部员工提出的改进等
- C、服务改进实施效果未能达到预期效果时，应进行原因分析，制定相应改善计划并实施或重新制订改善计划并实施
- D、服务质量责任人负责监督服务改进计划的执行情况并编写服务改进报告



(扫码进入小程序，查看完整版真题答案+解析+估分)

第 54 题

服务过程测量活动覆盖服务管控服务执行两个层次()，不属于服务执行测量。

- A、事件统计分析
- B、变更与发布分析
- C、服务级别达成情况分析
- D、配置统计分析

第 55 题

关于服务回顾的描述中，不正确的是（）。

- A、服务回顾工作可与服务质量评审会议一起举行，供方和客户一同参与
- B、与客户服务回顾的内容包括合同执行、目标达成、工程师 KPI 等情况
- C、与客户高层进行年度服务回顾时，应回顾项目的整体交付实施情况
- D、为避免服务回顾延期，应设置回顾服务完成率的考核

第 56 题

以下测量活动中，（）属于服务技术测量。

- A、服务台派单准确率测量
- B、备件命中率测量
- C、应急预案升级时间测量
- D、知识的利用率测量



（扫码进入小程序，查看完整版真题答案+解析+估分）

第 57 题

某政务云建设项目，实施及验收需要由监理公司完成相关配合工作，针对监理公司的管理属于（）。

- A、供应商管理
- B、客户关系管理

C、第三方关系管理

D、安全管理

第 58 题

小张与一家建筑公司沟通合作项目，该公司 IT 部门初建人员较少，希望购买人员外包服务，填补运维人员空缺。控制项目成本属于（）。

A、表述的需求

B、未表明的需求

C、真正的需求

D、潜在的需求

第 59 题

某公司中标运维项目，一年服务期结束，公司复盘，相关营收数据如下，测算结论正确的是（）。

投资总额	120万	总收入	240万
净利率	40万	项目人数	10人

A、人均产出 4%

B、投资回收率 16.7%

C、投入产出比 2: 1

D、以上都不对



（扫码进入小程序，查看完整版真题答案+解析+估分）

第 60 题

关于 IT 项目核算目的和意义的描述不正确的是（）。

A、掌握项目收入、开发情况及项目盈亏状态

- B、形成项目结束时调整项目资源、分配的依据
- C、寻找对成本应对控制的改进方法
- D、改进预算编制方法，提高预算编制准确性。

第 61 题

对选择 it 服务外包可能给 ()。

- A、
- B、
- C、
- D、

第 62 题

服务质量特性中对“有形性”。其子特征不包括 ()。

- A、完整性
- B、可视性
- C、专业性
- D、合规性



(扫码进入小程序，查看完整版真题答案+解析+估分)

第 63 题

依据 GB/T33850-2017《信息技术服务质量评价指标体系》标准，某企业的工厂服务工具专业性得分 0.6，对其解读正确的是()。

- A、在所有服务中都使用了工具，按不完全匹配
- B、在所有服务中都使用了完全匹配的工具
- C、在部分服务中使用了匹配的工具空格教

D、在部分服务中使用了工具，但匹配度较低

第 71 题

The main steps of IT strategic planning don't include ()。

- A、 Business Analysis
- B、 Evaluate the computer's system
- C、 Identify Opportunities
- D、 Selection Scheme

第 72 题

The best description of an operational level Agreement(OLA)is()。

- A、 an agreement between the service provider and another part of the same Organization
- B、 an agreement between the service provider and an extrnal organization
- C、 a docament that describes how services will be operated on a day-to -day basis to customer
- D、 a docament that business services to operational staff

第 73 题

The processes of knowledge content Initialization don'tinclude ()。

- A、 obtain
- B、 audit
- C、 release
- D、 edit



(扫码进入小程序，查看完整版真题答案+解析+估分)