

2022 年 ITSS 认证 IT 服务工程师考试复习题库 及答案

一、多选题

1. ITSS 体系的提出主要从技术、业务形态、服务模式、应用服务等 4 个方面考虑，分为 5 大类标准。不属于其中的有：

- A.人员标准
- B.业务标准
- C.实施标准
- D.模式标准

标准答案：A,C

2. IT 服务的生命周期包括：（ ）、部署实施、（ ）、（ ）和监督管理。

- A.服务运营
- B.规划设计
- C.持续改进
- D.测试运营

标准答案：A,B,C

3. 使用 ITSS，对 IT 服务需方来讲，将带来以下潜在收益：

- A.提升 IT 服务质量
- B.优化 IT 服务成本
- C.强化 IT 服务效能
- D.降低 IT 服务风险

标准答案：A,B,C,D

4. 在建立 IT 服务的保障体系方面，ITSS 的价值主要体现在：

- A.提供体系化的标准库
- B.提供全方位的服务
- C.促进服务需方与服务供方的相互信任
- D.推动 IT 服务产业的健康和快速发展

标准答案：A,B,C,D

5. 实施 ITSS 的的阶段包括：需求分析、（）

- A.成本评估
- B.设计规划
- C.部署实施
- D.评估改进

标准答案：B,C,D

6. 服务管理体系包括哪些内容

- A.1.服务规划
- B.2.服务设计
- C.3.服务转换
- D.4.服务的部署
- E.5.服务交付

标准答案：A,B,C,D,E

7. IT 服务目前面临的主要问题有

- A.IT 服务需方对 IT 系统的诸多要求增加了 IT 服务管理的难度
- B.IT 服务需方的管理人员和 IT 服务人员经常处于被动处境
- C.IT 服务服务供需双方的矛盾日益突出
- D.IT 服务从业人员价值得不到体现、职业发展方向不明朗

标准答案：A,B,C,D

8. 团队合作的重要性

- A.利于提高决策效率
- B.可完成个人无法独立完成的大项目
- C.利于产生新颖创意
- D.以上都是

标准答案：D

9. 团队合作必须具备的特征

- A.共同的目标
- B.相互协作
- C.角色分工

D.以上都是

标准答案：D

10. 团队合作的方法

A.避免任何冲突

B.有选择性的工作

C.建立信任

D.行动缓慢

标准答案：C

二、判断题

11. IT 服务的质量模型定义服务质量的各项特性，即：功能性、安全性、可靠性、有形性、响应性、友好性，并将他们进一步细分为若干子特性。这些子特性在对于不同服务范围和服务内容评价应用时，应当给予明确的解释和结合供方业务的实际特点进行明确，从而获得合理的服务质量评价结果。（2分）

错误

正确

标准答案：正确

12. 文档有以下几个主要作用：（1）服务工作的证明。（2）服务工作的思路。（3）规范化服务工程师的工作。（4）可以加强服务项目团队的沟通。（5）服务质量的保证。（6）方便工程师纳入行政管理。（2分）

A.1、2、3、4、

B.1、3、5

C.1、2、3、4、5

D.1、3、4、6

E.1、2、3

标准答案：C

13. 戴明环是一个持续改进模型，它包括持续改进与不断学习的几个循环反复的步骤，它们是：（1）计划（Plan）、（2）执行（Do）、（3）检查（Check/Study）、（4）处理（Act）。（5）改进（Improvement）（2分）

A.1、2、3、5

B.1、3、5、

C.2、3、4、5

D.1、2、3、4

E.1、2、3、4、5

标准答案：D

14. ISO9000:2000（等同于国家标准 GB/T19000-2000）族标准可帮助各种类型和规模的组织实现并运行有效的质量管理体系。该系列质量管理体系能够帮助组织增进顾客满意。这些标准包括：（2分）

A.IS09000、IS09001、IS09004、IS019011、ISO20000

B.IS09000、IS09001、IS019011、ISO20000

C.IS09000、IS09001、IS09004、ISO20000

D.IS09000、IS09004、IS019011、ISO20000

E.IS09000、IS09001、IS09004、IS019011

标准答案：E

15. 统计比较及时响应和及时解决的服务请求的数量，并与总的服务请求数量进行比较（2分）

A.功能性

B.安全性

C.可靠性

D.响应性

E.友好性

标准答案：D

16. 可靠性具有以下那些子特性？（2分）

A.可用性、完整性、保密性、可追溯性、该特性的依从性

B.完备性、充分性、该特性的依从性

C.连续性、稳定性、该特性的依从性

D.及时性、有效性、互动性、该特性的依从性

E.灵活性、主动性、礼貌性、该特性的依从性

标准答案：C

17. 对服务运行中的平均无故障时间和平均恢复时间进行比较，通过计算平均无故障工作时间和平均无故障时间与平均恢复时间之和的比值，得到的比值越接近1，IT服（2分）

- A.功能性
- B.安全性
- C.可靠性
- D.响应性
- E.友好性

标准答案：C

18. 下列那些对 IT 服务供方、需方及第三方同服务质量的关系描述是正确的？（2分）

- A.IT 服务需方对服务质量提出要求，而服务供方则交付满足需求的服务。
- B.服务的交付和实现是在一定的环境条件下实现的，其通过服务质量的若干特性得以展现出来。
- C.目标就是使服务在指定的使
- D.服务需方、服务供方，以及第三方都可以根据自身的需要对服务质量作出评价以满足各自要求。
- E.以上都对

标准答案：E

19. 通过评价供方的服务监控规范的建立和实施情况以及检查服务趋势分析的主动度，可以对 IT 服务供方的主动性进行评判，建立和实施情况越好说明主动性越好。以上这段文字说的质量管理特性中的什么特性？（2分）

- A.功能性
- B.安全性
- C.可靠性
- D.响应性
- E.友好性

标准答案：E

20. IT 服务项目质量管理就是服务供方通过那些方式最终达到客户满意？（2分）

- A.制定质量方针、制定质量目标以及质量计划、质量控制、质量保证和质量改进等活动、确保 IT 服务满足服务级别协议的要求
- B.制定质量方针、制定质量目标以及质量计划、质量保证和质量改进等活动、确保 IT 服务满足服务级别协议的要求

C.制定质量方针、制定质量目标以及质量控制、质量保证和质量改进等活动、确保 IT 服务满足服务级别协议的要求

D.制定质量方针、制定质量目标以及质量计划、质量控制、质量保证和确保 IT 服务满足服务级别协议的要求

E.制定质量方针、制定质量目标以及质量计划、质量控制、质量保证和质量改进等活动

标准答案：A

21. 在 IT 服务过程中，IT 服务工程师主要面临的质量指标有：（2分）

A.安全性指标

B.响应性指标

C.有形性指标

D.友好性指标

E.以上都对

标准答案：E

22. ISO9000 质量管理的质量管理原则已经成为改进组织业绩的框架，其目的在于帮助组织达到持续成功。基本原则如下：（2分）

A.以顾客为中心、领导作用、全员参与、管理的系统方法、持续改进、基于事实的决策方法、与供方互利的关系

B.以顾客为中心、领导作用、全员参与、过程方法、管理的系统方法、基于事实的决策方法、与供方互利的关系

C.以顾客为中心、领导作用、全员参与、过程方法、管理的系统方法、持续改进、基于事实的决策方法、与供方互利的关系

D.以顾客为中心、领导作用、全员参与、过程方法、管理的系统方法、持续改进、基于事实的决策方法

E.以顾客为中心、领导作用、全员参与、过程方法、管理的系统方法、持续改进、与供方互利的关系

标准答案：C

23. 下列那些对 IT 服务质量的评价的阐述是正确的？（2分）

A.评价项是对服务质量特性的描述

B.评价项可以通过直接测量来评价，或者通过测量它们的结果来间接进行评价。

C.服务可靠性可以通过测量稳定性、连续性等项来进行评价。

D.服务质量可以通过综合测量服务质量的各类特性（项）来进行评价。这些度量描述了服务在特定环境条件中所展现的各方面特征，及服务在供方、需方交互活动中的功能实现，这些特征和功能

E.以上都对

标准答案：E

24. 对质量管理存在的一些误区是？（2分）

A.质量是检查出来的

B.这么一点小问题，没关系的

C.以前也是这样的，没关系

D.以上都是

E.以上都不是

标准答案：D

25. 全面质量管理（TQM）是一种全员、全过程、全企业的品质管理。由技术、资源、人员、流程四个要素组成。（2分）

错误

正确

标准答案：错误

26. 下面那个对戴明环的特点解释是对的？（2分）

A.阶梯式上升。如果把整个企业的工作作为一个大的戴明环，那么各个部门、小组还有各自小的戴明环，就像一个行星轮系一样，大环带动小环，一级带一级，有机地构成一个运转的体系；

B.大环带小环。戴明环不是在同一水平上循环，每循环一次，就解决一部分问题，取得一部分成果，工作就前进一步，水平就提高一步。到了下一次循环，又有了新的目标和内容，更上一层楼。

C.科学管理方法的综合应用。戴明环应用以QC七种工具为主的统计处理方法以及工业工程（IE）中工作研究的方法，作为进行工作和发现、解决问题的工具。

D.规定质量管理体系要求，用于组织证实其具有提供满足顾客要求和适用的法规要求的产品能力，目的在于增进顾客满意；

E.提供考虑质量管理体系的有效性和效率两方面的指南。该标准的目的是组织业绩改进和顾客及其他相关方满意；

标准答案：C

27. 服务质量可以通过综合测量服务质量的各类特性（项）来进行评价。这些度量描述了服务在特定环境条件中所展现的各方面特征，及服务在供方、需方交互活动中的功能实现，这些特征和功能实现可通过在服务过程中观察其效果来进行评估。（2分）

错误

正确

标准答案：正确

28. 值守服务指导书属于哪一类文档？（2分）

A.记录类

B.报告类

C.操作说明类

D.体系类

E.其它

标准答案：C

29. 以下哪项是关于文档作用中关于规范化服务工程师的工作的描述？（2分）

A.技术服务单等文档可以证明服务工程师的工作量，是科学化管理的基础；

B.故障问题处理报告文档里面包含故障现象描述、故障分析处理过程、故障处理结果、遗留问题等内容，一方面帮助工程师在事后整理工作思路，一方面为企业积

C.系统日常维护手册、巡检手册等文档把常见的日程运维活动具体罗列出来，内容详细到如何用具体的一条条指令来完成工作，使得运维工作不再因人而异，从而减少风险；

D.周报类、月报类文档向相关人通报当前服务项目的状况、包括上个报告周期内服务工作的总体描述、重要问题的回顾、未来的工作思路等，通过通读这些文档，服务工程师可以掌握自己所在项目的具体工作进展以及团队状态；

E.周报类、月报类文档向相关人通报当前服务项目的状况、包括上个报告周期内服务工作的总体描述、重要问题的回顾、未来的工作思路等，通过通读这些文档，服务工程师可以掌握自己所在项目的具体工作进展以及团队状态；

标准答案：C

30. 工作场所纪律中，那一项是不建议的？（2分）

A.工作时间内，工程师应举止端庄，不得在办公区内大声喧哗、追逐嬉戏、聊天进食。

B.工程师不得在办公区域内进行与工作无关的活动。

C.工程师不得在办公区玩电脑游戏。

D.工程师在卫生间内吸烟。

E.工程师与客户员工要互相尊重，团结协作，珍惜他人的劳动成果，不说不利于团结的话，不做有损于团结的事。

标准答案：D

31. 以下哪项是对服务说明书的描述？（2分）

A.指提供服务的企业与客户之间就服务的品质、水准、性能等方面所达成的双方共同认可的协议或契约。

B.描述了功能和技术之间的关系，并为服务提供了一个详细的说明。说明书将服务级别需求转化为提供服务所需的技术细节。

C.帮助 IT 服务提供方全面反映自身的情况，并将其自身呈现为一个 IT 服务提供者。服务目录以

D.定义服务管理流程和运营管理的流程参数。

E.IT 组织与内部某个 IT 部门就某项 IT 服务所签订的协议。

标准答案：B

32. 以下关于工程师行为规范类中安全保卫环节中哪个是不建议的？（2分）

A.工程师应自觉维护治安安全，对在办公区内发生的有损驻场公司安全的行为，工程师都有责任加以指正、制止。

B.工程师须妥善保管工作中形成的或使用的各类文件、资料、设备，外出工作或下班时锁好贵重物品和重要文件。

C.工程师须可以贵重物品放在公司，但需要上锁保管。

D.下班离开办公室时，使用人应关闭设备电源。

E.工程师须保管好个人用品及其他属个人保管的物品，防止遗失。

标准答案：C

33. 在文档管理中，事件录入规范要注意哪些？1、服务规范化执行情况、2、客户意见反馈及跟踪结果；3、事件未达成 SLA 的原因跟踪；4、问题解决分析过程；5、每项服务所需的正常时间；（2分）

A.1、2、3

B.1、4、5

C.2、3、4

3、5

E.1、2、5

标准答案：A

34. 以下哪项是关于文档作用中关于服务质量保证的描述？（2分）

- A.技术服务单等文档可以证明服务工程师的工作量，是科学化管理的基础；
- B.故障问题处理报告文档里面包含故障现象描述、故障分析处理过程、故障处理结果、遗留问题等内容，一方面帮助工程师在事后整理工作思路，一方面为企业积
- C.系统日常维护手册、巡检手册等文档把常见的日程运维活动具体罗列出来，内容详细到如何用具体的一条条指令来完成工作，使得运维工作不再因人而异，从而减少风险；
- D.周报类、月报类文档向相关人通报当前服务项目的状况、包括上个报告周期内服务工作的总体描述、重要问题的回顾、未来的工作思路等，通过通读这些文档，服务工程师可以掌握自己所在项目的具体工作进展以及团队状态；
- E.周报类、月报类文档向相关人通报当前服务项目的状况、包括上个报告周期内服务工作的总体描述、重要问题的回顾、未来的工作思路等，通过通读这些文档，服务工程师可以掌握自己所在项目的具体工作进展以及团队状态；

标准答案：E

35. 维保服务的考核应完整的包括下列：（2分）

- A.申告响应时间；远程及现场处理响应时间；故障恢复时间；巡检及评定；故障件替换服务要求；故障件送返修服务要求；软件管理评分要求；技术培训要求；技术人员综合评价；综合评比。
- B.申告响应时间；远程及现场处理响应时间；故障恢复时间；巡检及评定；故障件送返修服务要求；软件管理评分要求；技术培训要求；技术人员综合评价；综合评比。
- C.申告响应时间；远程及现场处理响应时间；故障恢复时间；巡检及评定；故障件替换服务要求；软件管理评分要求；技术培训要求；技术人员综合评价；综合评比。
- D.申告响应时间；远程及现场处理响应时间；故障恢复时间；巡检及评定；故障件替换服务要求；故障件送返修服务要求；软件管理评分要求；技术人员综合评价；综合评比。
- E.申告响应时间；故障恢复时间；巡检及评定；故障件替换服务要求；故障件送返修服务要求；软件管理评分要求；技术培训要求；技术人员综合评价；综合评比。

标准答案：A

36. 故障解决的常见文档是：（2分）

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/085301141241011310>