

ITIL® 试题范本

ITIL 认证官方测试试题范本

使用条款

请注意，下载和/或使用本文件即表明您同意遵守下述使用条款：

1. 所有试题范本（无论电子版还是纸质版）仅限个人使用。

2. 试题范本仅可用于以下用途：

- 作为学习辅助资料供希望参加 ITIL 考试的应试者使用，或
- 用作参考。

3. 下载任何 ITIL 试题范本的免费数码拷贝即表明您同意不会：

- 打印或复制范本（仅限个人使用时除外）；
- 与/向任何第三方转发或分享本文件；
- 出售本文件。

4. 如果您希望将此试题范本的全部或部分内容用于自学或参考以外的任何用途，敬请联系 AXELOS 评审小组 (accreditation@axelos.com)。



ITIL 基础知识考试

试题范本 C

答案和理由

ITIL 基础知识考试

试题路径：ZH_ITIL_FND_SamplePaperC

问题	答案	参考教学大纲	参考书籍	理由
1	B	FND01-1	SS 2.1.7 公共领域的最佳实践	技术（答案 B）是最佳实践的推动因素，而非最佳实践的来源。标准（答案 A）、学术研究（答案 C）和内部经验（答案 D）均是最佳实践的来源。
2	C	FND01-2	SS 1.4 为什么 ITIL 如此成功？	本指导表明答案 C 中的特点是 ITIL 的成功因素：对厂商是中立的，是非教条性的且倡导最佳实践。“教条性的”和“解决方案特定的”这些特点与 ITIL 的成功要素不符。“面向公众”是 ITIL 的特点之一，但与之搭配的另外两个特点不正确。
3	B	FND01-4	SS 3.2.1.2 内部和外部客户	如果存在合同，则表明客户源于外部，因为内部客户不需要签署合同。 因此，内部客户（答案 D）不正确。战略客户（答案 A）和重要客户（答案 C）可能是内部客户，也可能是外部客户，因此可能需要，也可能不需要合同。
4	C	FND01-10	SS 2.2.2 流程	职能不是流程的组成部分，职能负责开展流程。 流程中涉及到的角色（答案 A）始终明确界定，即使他们只是流程的所有者或管理者。如果没有输入（答案 B），流程就不能运行。每个流程都需要利用指标（答案 D）达到测评目的，实现有效管理。
5	D	FND02-2	SS 1 介绍	只有选项 1 和选项 4 正确。ITIL 的免费指导包括许多书籍、博客和白皮书，旨在说明与 SIAM 和 COBIT 等其他运行模式之间的界面。还包括与政府和金融等具体行业领域相关的书籍和白皮书。而开发应用程序界面及 IT 招聘是软件开发和人力资源方面的具体实践和操作方法，而不是 ITIL 的免费指导。
6	B	FND02-7	ST 1.1.1 服务转换的目的和目标	许多服务转换流程（例如变更管理）都有助于确保服务变更能创造期待的业务价值。 其他答案不正确，因为它们是服务生命周期其他阶段的目标。答案 A 是服务级别管理的目标。答案 C 更像是服务运营目标，而答案 D 属于服务目录管理。
7	B	FND02-9	SO 1.1.1 服务运营的目的和目标	作为服务运营的一部分，故障和问题管理有助于尽可能地减少服务中断的情况。 其他答案不正确，因为它们与服务的日常运行无关：服务设计（答案 A）为服务制定蓝图，服务转换（答案 D）确保服务过渡到生产环境中，持续服务改进（答案 C）则帮助组织确定改进领域，以提升服务的整体有效性和效率。

版权所有 AXELOS 有限公司 2017
 AXELOS® 和 ITIL® 均为 AXELOS 有限公司的注册商标。
 AXELOS 涡流图形是 AXELOS 有限公司的商标。
 复制本资料需获得 AXELOS 有限公司的允许。
 保留所有权利。

ITIL 基础知识考试

8	D	FND03-4	SS 4.2.4.5 服务目录结构	<p>服务组合包括服务目录（客户可以看到）、服务管道和已停用的服务（客户看不到）。</p> <p>答案 A 不正确，因为服务目录是对服务作出的描述，而不是指出要开展的活动。答案 B 不正确，因为服务目录是创建 SLA 的基础，但不是服务目录的内容。答案 C 不正确，因为服务目录包含提供的服务，而不是需要的服务。</p>
9	B	FND03-5	SS 2.3.1 治理	<p>答案 B 正确，因为只有治理与组织的方针和方向有关。</p> <p>尽管有人可能会说其他选项也包含方针且设定了方向，但这些不是它们的主要关注点，它们均由组织治理标准所驱动。</p>
10	A	FND03-12	SD 4.3.4 方针、原则和基本概念	<p>OLA 是 IT 服务提供方和同一组织中协助提供服务的另一方之间的协议。</p> <p>答案 B 描述的是合同。答案 C 描述的是 SLA 中的信息。答案 D 中的业务服务描述可能会出现在服务目录中。</p>
11	A	FND03-31	SO 4.4.5.7 形成已知错误记录	<p>（注意：本问题是关于“已知错误记录”，而不是“已知错误”。）</p> <p>有些时候，虽然诊断没有完成，或尚未确定变通方案，但在整体流程中提前形成已知错误记录可能是有益的做法。可以将这一记录用于参考，或用于确定根本原因，或用于制定尚未明确但看似可以解决问题的规避措施。</p> <p>答案 B 不正确，因为虽然在记录问题前，可以通过外部来源创建已知错误记录，但这并非惯例。答案 C 不正确，因为故障记录中不会创建已知错误记录。答案 D 不正确，因为在下一次推出服务时可能会为已知错误提供解决办法，此举就显得多余。</p>
12	A	FND03-37	ST 4.2.4.6 变更建议书	<p>涉及重大成本和/或风险时，需要使用变更建议书，并且通常需要获得高级客户和服务提供方代表的批核。</p> <p>变更政策（答案 B）明确何时提出变更建议或请求。服务请求（答案 C）通常用于较低级别的变更，并且已知风险和成本。风险登记表（答案 D）记录对服务可能产生影响的事件具备的性质和风险级别（如果出现这类事件，必须采取变更措施）。</p>
13	B	FND03-41	SS 2.1.5 服务管理中的利害关系人	<p>客户通过 SLA 与服务提供方商定服务目标。</p> <p>供应商（答案 C）协议在合同中予以明确。服务的用户（答案 A）不一定是客户。在这种情况下，客户将负责商定用户接收到的服务对应的目标。服务台工作人员（答案 D）可能会参与通报目标，但不会涉及目标商定。</p>

ITIL 基础知识考试

14	A	FND04-2	SS 3.2.3.1 创造价值	<p>正确答案是 A，价值由客户决定。因为价值并非仅通过财务方式进行衡量，客户的看法也会影响到价值的测量方式。</p> <p>价值并非仅与服务成本或其宣传的功能有关。</p>
15	C	FND04-3	SD 3.1.5 综合服务设计图 3.3	<p>正确答案是 C，服务和技术属于产品示例，而非合作伙伴和流程示例。</p> <p>绩效并非 4 P 内容。</p>
16	B	FND04-4	SD 3.1.1 整体服务设计	<p>回答本问题的关键是服务设计的整体性，以及对于实现服务战略中相关结果与价值的期望如何。</p> <p>其他三个答案均是服务设计的考虑因素，但不是主要原因。</p>
17	D	FND04-9	CSI 3.1.1 持续服务改进 (CSI) 的业务问题	<p>答案 D 描述了完整的持续服务改进措施。</p> <p>答案 B 缺少措施中的两个步骤，而且术语存在错误。答案 A 描述的是服务生命周期，而不是持续服务改进中的步骤。答案 C 更倾向于描述戴明环中的“计划、执行、检查、处理”步骤，并非持续服务改进中的步骤。</p>
18	C	FND04-10	CSI 5.5 指标	<p>技术、流程和服务是支持 CSI 出版物中所陈述的 CSI 活动的三类指标。</p>
19	B	FND05-22	SS 4.3.2 范围	<p>预算涉及预测未来的开支和收入。</p> <p>会计（答案 A）是记录和核算开支的过程。成本模型（答案 C）用于计算提供服务的成本。收费（答案 D）是从客户处回收成本的过程。</p>
20	D	FND05-23	SS 4.5.1 目的和目标	<p>业务关系管理涉及战略层面的沟通交流。</p> <p>服务台（答案 C）并非流程，即使它为报告提供服务级别的数据。尽管在沟通交流中会使用服务组合管理（答案 B）和服务目录管理（答案 A）的输出信息，但它们并非相关的责任流程。</p>
21	B	FND05-31	SD 4.3.5.1 设计 SLA 框架	<p>B 是正确答案。</p> <p>选项 1（不正确）：如果 SLA 是合同的一部分，可以包括法律术语，但是如果文件不具备法律约束性，则没必要使用法律术语。</p> <p>选项 2（不正确）：所有 SLA 目标都必须可测量，以避免对目标的完成与否出现争议。</p> <p>选项 3（不正确）：客户和提供方都必须签名，表明他们同意 SLA 中列出的责任。</p> <p>选项 4（正确）：其中可以包括服务定价，但不应该包括服务交付成本。</p>

ITIL 基础知识考试

22	D	FND05-31	SD 4.3.5.1 设计 SLA 框架	<p>基于服务的 SLA 描述的是特定服务的约定服务等级，可能会提供给众多客户。</p> <p>答案 A 描述的是基于客户的 SLA，这种情况下单个客户拥有针对多项服务的 SLA。答案 B 一半正确，因为其中只谈到了单一服务，但没有指出是多个客户。答案 C 描述的是多级 SLA 中的一个级别（服务级别）。</p>
23	B	FND05-41	SD 4.2.1 目的和目标	<p>答案 B 正确，因为明确指出服务级别管理而非服务目录管理的责任。</p> <p>目录准确性（答案 A），与服务组合中其他要素的一致性（答案 C）以及服务目录的完整性（答案 D）均不正确，因为它们均是服务目录管理中的要素。</p>
24	C	FND05-44	SD 4.8.1 和 4.8.2 目的和目标	<p>正确答案是 C。供应商管理维护 SCMS 而非 SKMS。其他选项是供应商管理流程中的有效目标。</p>
25	B	FND05-47	SD 4.1.1 目的和目标	<p>正确答案是 B) 设计协调。确保服务模型设计符合战略、架构、治理和企业等方面的要求，这是设计协调中明确陈述的目标。</p> <p>答案 A：服务转换规划与支持的目标是将服务设计包应用到实际操作中，确保实施核准的设计（符合要求的设计）。</p> <p>答案 C：服务级别管理指确定相关的服务绩效目标，然后在实际运营中追踪服务模型与服务级别的一致性。</p> <p>答案 D：变更管理指实施对服务模型作出的任何变更，同时在服务生命周期的转换阶段负责开展初步落实工作。</p>
26	C	FND05-51	ST 4.2.5.11 紧急变更	<p>ITIL 指导准则指出所有 CAB 成员都属于考虑变更时的最佳对象。如果事实表明逻辑上行不通，则改用 ECAB。</p> <p>答案 A 不正确，因为如果时间允许，可以将所有 CAB 成员聚集在一起，他们会考虑一些高优先级变更。答案 B 不正确，因为变更审核是所有 CAB 成员的职责。答案 D 不正确，因为 ECAB 不会用于缓解变更积压问题。</p>
27	A	FND05-51	ST 4.2.5.10 变更顾问委员会 (CAB)	<p>变更经理通常担任 CAB 主席。</p> <p>其他三人可能会参加 CAB 会议，提供或了解有关信息。</p>
28	C	FND05-61	ST 4.4.5 流程活动、方法和技术	<p>“发布、构建和测试”在第二阶段发布和部署计划（答案 D）之后。</p> <p>“评审和关闭”（答案 A）是第四也是最后一个阶段，“变更授权”（答案 B）是变更管理活动，不属于发布和部署管理的范畴。</p>
29	A	FND05-62	ST 4.7.1 目的和目标	<p>虽然知识管理是服务转换中的一个流程，但它也被视作一个完整的服务生命周期流程，可以确保在五个服务阶段中能够获得最新的可靠知</p>

ITIL 基础知识考试

				识、信息和数据。
30	C	FND05-64	ST 4.1.2 范围	转换规划与支持将服务转换阶段有效衔接在一起。因此负责规划和协调服务转换所需的各种资源。
31	A	FND05-71	SO 4.2.5.9 流程活动、方法和技术	选项 1 和 2 正确。应该对故障的结束类别进行核查，因为这是可用于多种目的的原始数据，例如，可帮助问题管理团队确定故障重复发生的趋势。用户必须对结果感到满意，因为他们是受影响人群。通常服务台负责开展这项工作，他们联系客户确定是否可以结束事件。
32	A	FND05-71	SO 4.2.5.6 故障升级	如果需要通知上级主管，和/或需要他们做出相关决定，通常主要关乎于故障的解决，则应进行层次性升级。 答案 B 和 C 描述的是职能性升级，而非向组织上级进行升级。答案 D 是层次性升级的原因，而不是对这种升级的描述。
33	A	FND05-72	SO 4.4.6.4 界面	如果可能出现业务中断，持续性管理团队必须评估情况，并确定应对方案。 可用性管理（答案 B）更加关注设计活动。故障管理（答案 C）可能应对的是导致提出问题的原始事件。变更管理（答案 D）仅在授权拟定解决办法时需要涉及。
34	B	FND05-72	SO 4.4.2 范围	主动问题管理涉及分析数据、寻找趋势，最后提出问题。 服务级别管理（答案 A）可能有所参与，但不会分析低级别的故障数据。变更管理（答案 C）不会出于确定趋势的目的分析故障数据。事件管理（答案 D）只会注意事件数据中的趋势。
35	A	FND05-82	SO 4.3.2 范围	“如何”类型的问题和标准变更都是服务请求的良好示例。 答案 B 过于宽泛，因为它同时涉及到重大变更和多种项目。答案 C 有一定正确性，因为基于网站的自助工具常用于服务请求，但是这并非提交请求的唯一方式，因此不是最佳描述。答案 D 描述的是变更而非服务请求。
36	B	FND06-1	SO 6.3.3 服务台组织结构	本地服务台（答案 A）在同一个地点为用户服务。虚拟服务台（答案 C）可能会在多个地点运行，但是客户看起来好像它只是一个服务台。“向日葵”方案（答案 D）这种服务台模式根据一天的时间控制开关。IT 帮助台（答案 B）在 ITIL 出版物中并非是一种组织结构。
37	B	FND06-2	SO 6.5.1 运营管理角色	IT 运营控制是 IT 运营管理的一部分，为运营监控室提供人员（这是数据中心或网络运营中心的一线监视角色）。 请求履行（答案 C）是一项流程，无法提供人员、技术和应用管理（答案 A 和 D），其工作范围在运营监控室之外。

ITIL 基础知识考试

38	C	FND07-1	SD 6.3.2 流程负责人的一般角色	流程负责人确定流程战略（答案 A），确保相关人员了解战略（答案 B），帮助识别改进领域（答案 D）。制定 IT 计划以满足业务需求不属于他们的职责范围。
39	C	FND07-2	SD 3.7.4.1 设计角色： RACI 模型	在 RACI 矩阵中，“I”代表“通知”，即及时通告。 RACI 中“A”代表“当责”（答案 A）。“R”代表“负责”，即开展和管理活动（答案 B 和 D）
40	A	FND08-2	SS 7.1 服务自动化	服务自动化可让以下服务管理领域受益： 设计和建模 服务目录 模式识别分析 分类、优先和路由 检测、监视和优化 知识管理（答案 B）、需求管理（答案 C）相关的 DIKW 架构可提升模式识别和优化，但并非用于检测，（答案 D）旨在提高低影响力的例行变更的效率和有效性。