

# 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已同意遵守下述使用条款：

1. 所有试题范本（无论是电子版还是纸质版）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

#### 试题册

#### 多项选择

**考试时间：60 分钟**

#### 说明

1. 您应尝试回答全部 40 道题。每道题一分。
2. 在提供的答题卡上作答。使用铅笔（不能使用墨水笔）。
3. 每道题只有一个正确答案。
4. 考试时间：60 分钟。

**必须在 40 道题中答对 26 道题（即达到 65% 的合格率）才能通过。**

1. 哪一项不是最佳实践的来源？

- a) 标准
- b) 技术
- c) 学术研究
- d) 内部经验

2. 哪三项 ITIL 指导性特征有助于其成功？

- a) 教条性、最佳实践和解决方案特定的
- b) 公开可用、教条性和最佳实践
- c) 厂商中立、非教条性和最佳实践
- d) 公开可用、解决方案特定的和厂商中立

3. 以下哪项是按照商定的法律合同购买服务的 IT 服务提供方客户的 ITIL 术语？

- a) 战略性客户
- b) 外部客户
- c) 重要客户
- d) 内部客户

4. 以下哪项不是每个流程的规定部分？

- a) 角色
- b) 输入和输出
- c) 职能
- d) 指标

5. ITIL 补充读物指南为哪个领域提供帮助？

- 1. 针对具体行业而调整最佳实践
- 2. 创建服务应用程序界面
- 3. IT 招聘的专业实践
- 4. 将 ITIL 与其它运营模型集成

- a) 1 和 2
- b) 2 和 3
- c) 3 和 4
- d) 1 和 4

6. 以下哪项是服务转换的目标？

- a) 协商新服务的服务级别
- b) 确保服务变更能创造期待的业务价值
- c) 减轻业务关键服务中断对关键服务的影响
- d) 计划和管理服务目录中的条目

7. 哪个生命周期阶段可确保对服务中断的日常影响降到最小？

- a) 服务设计
- b) 服务运营
- c) 持续服务改进
- d) 服务转换

8. 以下哪项最贴切地描述了服务目录？

- a) IT 员工识别必须开展的活动时所用的文件
- b) 所有服务级别协议 (SLA) 的列表
- c) 尚未成为服务的所有业务需求的列表
- d) 客户可见的服务组合内容

9. 以下哪项涉及到方针和方向？

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

10. 哪一项是运营级别协议 (OLA) 的示例？

- a) 概括同一组织中服务提供方间协议的文件
- b) 概括 IT 服务提供方与客户职责的文件
- c) 用来为客户描述如何日常运营服务方式的文件
- d) 向运营人员描述业务服务及其服务级别目标的文件

11. 完成问题诊断后，找到规避措施前，创建已知错误记录。

这种方法有效吗？

- a) 有效：已知错误记录可随时创建，这是一种谨慎的做法
- b) 无效：已知错误记录应在记录问题前创建
- c) 无效：已知错误记录应在发生初次事件时创建
- d) 无效：已知错误记录应在下次发布服务时创建

12. 哪一项用于沟通会导致组织承担巨大成本和风险的重大变更的高级别描述？

- a) 变更建议书
- b) 变更政策
- c) 服务请求
- d) 风险登记单

13. 哪些个人或小组负责与服务提供方协商服务？

- a) 用户
- b) 客户
- c) 供应商
- d) 服务台

14. 以下哪项关于价值的叙述是正确的？

- a) 价值由客户定义
- b) 价值由服务成本定义
- c) 价值由向客户提供的功能确定
- d) 价值仅以财务来衡量

15. 软件和技术是以下 4P 中哪项的示例？

- a) 流程
- b) 性能/绩效
- c) 产品
- d) 合作伙伴

16. 服务提供方要了解服务设计的五大要素，主要原因是什么？

- a) 防止在关键服务任务中违反安全规定
- b) 为了确保以结果推动的整体方法
- c) 为了能够通过服务设计来削减成本
- d) 防止违背服务级别协议 (SLA)

17. 以下哪项是持续服务改进 (CSI) 方法的正确步骤集合？

- a) 制定战略；设计解决方案；转换到生产环节；运营解决方案；持续改进
- b) “我们的目标”；“我们如何实现目标？”；“由谁规划改进？”；“我们如何知道是否实现了目标？”；  
“我们如何保持发展势头？”
- 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) “愿景是什么？”；“我们现在处于怎样的阶段？”；“我们希望实现怎样的目的？”；“我们该如何达到这样的目的？”；“我们是否达到了目的？”；“我们如何保持发展势头？”

18. 以下哪三个类型的指标为持续服务改进 (CSI) 活动提供支持？

- a) 技术指标、服务台指标、关键绩效指标 (KPI)
- b) 流程指标、软件指标和财政指标
- c) 技术指标、流程指标和服务指标
- d) 服务指标、技术指标和关键绩效指标 (KPI)



19. 在 IT 服务的财务管理中，哪部分处理组织中收入和支出的估算和控制？

- a) 核算
- b) 预算编制
- c) 成本模型
- d) 收费

20. 与服务提供方客户的战略沟通中，主要流程是什么？

- a) 服务目录管理
- b) 服务组合管理
- c) 服务台
- d) 业务关系管理

21. 以下哪项建议是服务级别协议的最佳实践？

- 1. 在服务级别协议 (SLA) 中包含法律术语
- 2. 确保 SLA 中的所有目标均可衡量
- 3. 确保客户和提供方签署 SLA
- 4. 包含提供服务的服务时间和成本

- a) 1 和 2
- b) 2 和 3
- c) 3 和 4
- d) 1 和 4

22. 哪一项是对基于服务的服务级别协议 (SLA) 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) 是涵盖了多级 SLA 结构中与服务有关的问题的协议
- d) 为使用某项服务的所有客户描述该项服务的协议

23. 哪一项不是服务目录管理的职责？

- a) 确保关于实时 IT 服务的信息准确
- b) 确保服务级别协议得到维护
- c) 确保服务目录中的信息与服务组合中的一致
- d) 确保所有运营服务都记录在服务目录中

24. 下面哪一项不是供应商管理的目标？

- a) 维护供应商政策
- b) 供应商分类和风险评估
- c) 维护服务知识管理体系
- d) 识别持续服务改进登记的机会

25. 以下哪个流程的目标是：“确保所有服务模式遵循战略、架构、治理和其他企业需求”？

- a) 服务组合管理
- b) 设计协调
- c) 服务级别管理
- d) 变更管理

26. 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) 评审已完成的紧急变更是 ECAB 的职责之一
- c) ECAB 用于没有时间呼叫所有 CAB 成员的紧急变更
- d) ECAB 用于所有 CAB 积压大量变更的情况

27. 通常由谁来主持变更顾问委员会 (CAB)？

- a) 变更经理
- b) 服务负责人
- c) 变更发起者
- d) 业务关系经理

28. 发布和部署管理的第二阶段是什么？

- a) 评审和结束
- b) 授权变更
- c) 发布已编好的程序和测试
- d) 发布和部署规划

29. 哪一流程的目标是：“保证整个生命周期均有安全可靠的信息可用，从而确保管理决策的质量”？

- a) 知识管理
- b) 可用性管理
- c) 服务资产与配置管理
- d) 变更管理

30. 哪一流程有助于在预计的成本、质量和时间范围内，确保将新服务或变更后的服务整合到所支持的环境之内？

- a) 面向 IT 服务的财务管理
- b) 容量管理
- c) 转换规划与支持
- d) 变更管理

31. 结束事件时应完成以下哪项处理？

1. 检查事件分类并在必要时予以纠正
2. 检查用户对结果是否满意
3. 记录已知错误记录及解决方式
4. 进行事件审核，总结经验教训

- a) 1 和 2
- b) 2 和 3
- c) 3 和 4
- d) 1 和 4

32. 哪一项是对层次性升级的最佳描述？

- a) 将事件通知更高级别的管理层
- b) 将事件转给技能水平更高的人员
- c) 派遣比必要情况更高级的专家解决事件，保证客户满意度
- d) 无法满足服务级别协议中规定的事件解决时间

33. 未解决的重大问题可能导致重要业务中断。其可能升级至什么？

- a) IT 服务连续性管理
- b) 可用性管理
- c) 故障管理
- d) 变更管理

34. 哪一流程会定期分析事件数据以识别明显趋势？

- a) 服务级别管理
- b) 问题管理
- c) 变更管理
- d) 事件管理

35. 以下哪项最贴切地描述了什么是服务请求？

- a) 用户对信息、建议或标准变更的请求
- b) 客户想要并且准备为此而付费的所有内容
- c) 由用户通过基于web的自助窗口输入的所有请求和需要
- 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（RFC）

36. “服务运营”中未描述哪一服务台组织结构？

- a) 本地服务台
- b) IT 帮助台
- c) 虚拟服务台
- d) “向日葵”方案

37. 哪一功能或流程可以提供人员，以便在运营监控室提监视事件？

- a) 技术管理
- b) IT 运营管理
- c) 请求履行
- d) 应用管理

38. 哪一项不是流程负责人的职责？

- a) 定义流程战略
- b) 沟通流程信息或变更以确保了解
- c) 制定 IT 计划，满足且持续满足业务的 IT 要求
- d) 识别纳入持续服务改进登记的改进机会

39. 在 RACI 矩阵中分类为“I”的人员的职责是什么？

- a) 他们负责活动的结果
- b) 他们必须开展某项活动
- c) 他们必须及时通告某项活动的进度
- d) 他们管理某项活动

40. 可引入以下哪项以提供更好的检测和监视、模式识别分析和优化？

- a) 服务自动化
- b) DIKW 结构
- c) 需求管理
- d) 标准变更

**考试结束**