# 一、单选题

1、在变更实施过程中，以下哪项是运维人员需要优先考虑的？（B）
A. 提高工作效率
B. 确保数据的安全性
C. 增加变更范围
D. 减少审批流程

2、在变更管理中，变更失败后通常需要执行的操作是（B）。
A. 重新审批变更
B. 启用回退方案
C. 忽略失败的变更
D. 停止所有变更申请

3、在变更流程中，首先要做的是（A）。
A. 提交变更申请
B. 执行回退计划
C. 直接开始变更
D. 记录变更结果

4、以下哪种变更需要高优先级处理？（C）
A. 日常系统补丁安装
B. 无影响的小范围变更
C. 影响核心业务的紧急变更
D. 客户建议的功能改进

5、变更失败后，以下哪项是第一优先级的操作？（B）
A. 停止所有变更
B. 启动回退计划
C. 重新审批变更
D. 记录失败原因

6、以下哪种情况通常需要制定详细的回退计划？（D）
A. 无影响的标准变更
B. 风险较高的数据库迁移
C. 日常配置调整
D. 所有变更均需要制定详细的回退计划

7、在变更管理中，以下哪种方法最能降低变更的风险？（B）
A. 缩短实施时间
B. 进行充分测试
C. 减少审批环节
D. 跳过记录过程

8、在制定回退计划时，以下哪项是关键要素？（B）
A. 资源使用量
B. 回退步骤和触发条件
C. 跳过审批
D. 减少记录内容

**9、应急管理的核心目标是（B）。**
A. 提高生产效率
B. 减少突发事件的影响
C. 增加团队负荷
D. 避免所有问题发生

**10、以下哪项不属于应急管理的主要环节？（D）**
A. 事件监测
B. 风险评估
C. 定期回顾与优化
D. 财务规划

**11、应急预案的制定应优先考虑以下哪项因素？（A）**
A. 业务连续性要求
B. 团队人数
C. 短期收益
D. 外部监管压力

**12、当发生突发事件时，第一步应（B）。**
A. 通知所有客户
B. 启动应急响应流程
C. 直接进行系统修复
D. 跳过分析立即恢复

**13、应急演练的主要目的是（A）。**
A. 检验应急预案的有效性
B. 节省应急成本
C. 增加团队负担
D. 避免实际操作

**14、以下哪种突发事件通常需要紧急响应？（B）**
A. 日常设备维护
B. 数据泄露事件
C. 定期系统更新
D. 常规性能优化

**15、应急预案的主要组成部分不包括（C）。**
A. 风险识别与评估
B. 事件处理步骤
C. 数据统计工具
D. 回退与恢复计划

**16、风险评估的结果主要用于（A）。**
A. 制定应急策略和优先级
B. 减少团队协作
C. 增加预算压力
D. 延长应急时间

**17、应急响应结束后，需要进行的操作是（B）。**
A. 清理记录并归档
B. 总结事件处理过程并改进预案
C. 直接恢复日常工作
D. 停止所有应急计划

**18、监控告警管理的主要目标是（C）。
A. 提高监控覆盖率
B. 减少告警数量
C. 快速发现问题并通知相关人员
D. 增加监控设备数量**

**19、以下哪项不属于监控告警管理的核心功能？（D）**
A. 实时监控
B. 异常告警
C. 告警分级
**D.** 财务预算评估

**20、当告警级别为紧急时，优先采取的措施是（A）。**
A. 发起通知并立即处理
B. 等待其他告警处理完成
C. 忽略告警

D. 记录日志备用

**21、以下哪项是有效减少告警误报的方法？（A）**
A. 优化告警规则
B. 增加告警数量
C. 扩展监控范围
D. 减少监控点

**22、重保管理的主要目标是（B）。**
A. 避免系统出现任何问题
B. 确保重大活动期间系统稳定运行
C. 提升团队工作效率
D. 减少系统资源使用

**23、重保期间，以下哪项策略有助于降低风险？（A）**
A. 提高资源冗余度
B. 减少监控点数量
C. 提前结束活动
D. 忽略低风险操作

24、以下哪些选项不属于弱口令的定义？（C）

A．使用个人相关信息作为密码

B. 使用重复的密码

C．使用复杂的字母、数字、特殊符号组合作为密码

D．使用英文字母作为密码

25、以下哪个选项属于弱口令？（C）
A. Sccfc@2023
B. OKw1XyQ&
C. Admin
D. Sun$shiNe42!

26、下列关于重要账户的访问密码设置要求，描述错误的是?(B)
A. 密码要求至少设置 8位字符，包含大小写字母，数字和特殊符号
B. 为了便于记忆，使用自己的生日、名字、手机号或车牌号作为密码
C. 不使用之前两次设置的密码
D. 重要账户和普通外网账户不使用同一个密码

27、关于账号管理的做法，下列哪项是正确的？(C)

A. 一个用户可以拥有多个同一设备的账号

B. 用户无需进行账号实名认证

C. 用户需遵循“一人一账号”原则进行实名认证

D. 实名认证信息可以随意更改

28、关于变更要求，以下做法正确的是（A）

A. 变更实施前，应备份相关数据

B. 这次变更难度较低，不用备份直接实施变更

C. 反正不影响业务，直接在业务高峰期实施

D. 为了让我的变更申请快速通过，每次都提紧急变更

29、变更操作应最小化变更对业务和用户的影响，重大变更实施变更的窗口时间为（A）

A. 每日22时至次日6时，影响业务的操作应放在0点后。

B. 每日20时至次日6时，可能影响或部分影响业务的操作应放在22点后。

C. 每日13:00至17:00

D. 每日18:00至次日6:00

30、重要告警应在（D）时间内解除告警

A. 24小时

B. 3小时

C. 5小时

D. 2小时

31、一般故障责任单位要于故障处理完成后（C）内向大数据中心相关管理部门口头汇报。

A. 24小时

B. 5小时

C. 72小时

D.不用汇报

# 二、多选题

1、变更管理的核心要素包括以下哪些内容？（ABCD）
A. 变更申请
B. 变更审批
C. 变更实施
D. 变更总结

2、变更申请前，以下哪些准备工作是必要的？（ABC）
A. 制定回退方案
B. 风险评估
C. 测试验证
D. 忽略低风险变更

3、在变更管理中，风险评估需要考虑以下哪些因素？（ABCD）
A. 变更对业务的影响范围
B. 变更的实施时间窗口
C. 变更的资源需求
D. 变更审批意见

**4、**在变更申请阶段，以下哪些信息是必要的？（ABC）
A. 变更目标
B. 变更影响范围
C. 实施所需资源
D. 客户评价

**5、**计划变更需要的准备工作包括以下哪些？（ABC）
A. 测试验证
B. 回退计划
C. 审批流程
D. 增加变更复杂性

**6、**在变更实施过程中，以下哪些操作有助于降低风险？（ABC）
A. 实施前备份数据
B. 遵循既定变更步骤
C. 实时记录变更细节
D. 跳过部分风险评估

**7、**哪些情况需要快速启动回退计划？（BCD）
A. 用户体验略有波动
B. 数据完整性受到威胁
C. 系统性能严重下降
D. 变更失败导致业务中断

**8、应急预案的主要内容包括以下哪些部分？（ACD）**A. 风险评估报告
B. 财务预算计划
C. 应急组织架构
D. 事件处理流程

**9、在应急处置过程中，以下哪些步骤不可省略？（ABCD）**
A. 事件确认
B. 启动预案
C. 风险通报
D. 故障回顾

**10、应急演练的目的包括以下哪些？（ABC）**
A. 提高团队协作能力
B. 验证应急预案的合理性
C. 减少突发事件带来的影响
D. 代替实际事件处理

**11、应急演练后需要进行以下哪些操作？（ABC）**
A. 记录演练结果
B. 优化应急预案
C. 总结演练经验
D. 删除演练数据

**12、制定回退计划时需要考虑以下哪些要素？（ABC）**
A. 回退步骤的完整性
B. 触发条件的明确性
C. 数据的可恢复性
D. 非项目成员的个人意见

**13、监控告警管理的核心要素包括以下哪些？（ABC）**
A. 实时监控
B. 告警分级
C. 阈值配置
D. 数据归档

**14、告警分级的常见等级包括以下哪些？（ABCD）**
A. 紧急
B. 重要
C. 一般
D. 提示

**15、以下哪些策略有助于减少告警误报？（ABC）**
A. 合并重复告警
B. 增加告警筛选规则
C. 优化告警阈值
D. 提高告警频率

**16、重保前的准备工作包括以下哪些？（ABCD）**
A. 系统全面自检
B. 风险清单梳理
C. 制定重保排班表
D. 制定重保方案

17、下面哪些属于公司保密信息(ABD)

A. 客户方信息

B. 内部员工资料

C. 企业对外宣传手册

D. 员工薪资信息

18、以下哪条是变更管理的禁止事项是正确的（ABCD）
A. 未经审批禁止实施变更。
B. 禁止在发生重大故障时仍继续执行变更操作，未暂停变更并未确认与故障的关联性。
C. 禁止在高峰业务时段进行非紧急变更。
D. 禁止变更实施人员与复核人员为同一人。

19、监控管理包含哪些规范要求是对的（ACD）
A. 保持监控现场整洁，不应将与生产无关的物品带入。
B. 外来人员随意进入。
C. 监控人员只能按规定的权限登录，不得越权改动或违规使用他人账号进行相关操作。
D. 监控人员应严格遵守值班表，并按值班表准时到岗，未经批准不得私自调换班次。

20、有关变更的说明正确的是（ACD）

A. 常规变更需要提前按照流程提交申请，并在获得审批后实施。
B. 常规变更无需提交申请。
C. 紧急变更通常是指由于时间紧迫需要快速调整而提出的变更。
D. 如需申请紧急变更，需先向运维人员提交申请，说明紧急变更的原因，审批通过后，方可正式申请紧急变更。

21、有关变更管理正确的是（ABC）

A. 普通变更是指风险较小、影响范围可控的变更。
B. 一般变更是指对生产业务完全没有影响的变更。
C. 重大变更指可能会对业务的连贯性，对系统的稳定性、可靠性、安全性等方面产生重大影响的变更

D. 重大变更不需要提前申请。

22、有关变更管理正确的是（ABC）
A. 按处理时间紧急程度分级分为常规变更和紧急变更
B. 按变更的影响和风险分类分为重大变更、普通变更和一般变更
C. 变更管理的原则是“谁申请谁负责，谁操作谁负责”。
D. 以上都不对

23、变更申请提出前，变更发起方应该（AB）

A. 制定变更及回退方案并对变更及回退方案进行测试。

B. 完成测试期间发现的缺陷的整改且复测通过。

C. 制定变更及回退方案但无需对变更及回退方案进行测试。

D. 不需要申请直接变更。

24、关于变更方案审核（ABC）

A. 变更方案评估和审核应由运维组相关运维人员、运维主管对变更方案的必要性、可行性、完整性进行审核。

B. 变更实施期间应遵循职责分离、双人复核原则(一人操作一人审核)。

C. 若在保障期间发生频繁投诉或系统故障，运维组应视情况判定此次变更失败，并报请运维主管审核。

D. 以上都不对

25、变更实施前（ABC）

A. 变更执行人应对变更所需的资源进行检查，应检查软硬件资源是否缺失、变更环境是否满足要求、账号以及权限是否开通以及是否能及时组织参与变更的人员到岗。

B. 变更执行人应对相关配置文档进行备份，并做好备份记录，确保能恢复到原始状态。

C. 运维组应提前与相关部门做好沟通，并向各部门发布变更通知公告。

D. 反正变更影响较小，可以直接实施变更。

26、变更实施应遵循什么变更方案执行（ABCD）

A. 变更发布优先采用不停机发布，比如滚动发布、蓝绿发布、灰度发布。客户端发布应当使用灰度发布。服务端可根据实际情况选择发布方式。

B. 变更操作应安排在业务闲时进行，最小化变更对业务和用户的影响。

C. 变更实施期间突发异常，或验证测试未通过的应组织回退，禁止一切“带病上线”行为。

D. 变更期间需要记录变更操作时间、变更操作内容、变更操作结果等信息，供后续复盘总结。

27、当变更方案制定后，变更发起方需提交变更申请，内容包括变更背景、变更原因等。变更申请的提出应按照变更的类型安排合理的提前量，以下正确的是（BCD）

A. 普通变更不需要提交申请。

B. 重大变更时需至少提前5个工作日提交申请。

C. 紧急变更时，可立即向运维人员提交变更申请。

D. 普通变更时需至少提前3个工作日提交申请。

28、以下哪些操作有助于提高资源利用率？（ABC）
A. 动态分配资源
B. 减少资源闲置
C. 提前释放无用资源
D. 提高资源申请频率

29、资源回收的必要条件包括以下哪些？（ABC）
A. 长时间未使用的资源
B. 用户权限过期
C. 达到使用期限的资源
D. 没有明确的条件，想回收就回收

30、以下哪些场景适合进行资源扩容？（ABC）
A. 高峰负载压力持续增加
B. 可用资源接近饱和
C. 新业务上线
D. 系统负载下降

31、在日常工作中，以下哪些行为会减少信息安全泄露的风险？（ABD）

A. 离开电脑并随手锁屏

B. 密码三个月换一次

C. 在公共场合随意谈论自己的工作

D. 不在办公地点拍照片并发布互联网

32、在办公环境中，以下哪些行为违反安全管理规定？（ABCD）

 A. 离座时将装有机密文件的U盘放入未上锁的抽屉

 B. 在办公电脑安装网络扫描工具

 C. 密码设置为qwe123

 D. 拍摄办公环境的照片并在微信传播

33、以下哪些场景属于变更管理红线行为？（ABCD）

 A. 业务高峰期实施非紧急变更

 B. 跳过审批直接在生产环境部署

 C. 同一人负责变更实施和复核

 D. 未制定回退方案，实施变更

34、在事件管理时，事件处置中严禁哪些操作？（ABC）

 A. 未及时上报核心业务故障

 B. 未记录故障排查步骤及结果

 C. 未经核实关闭工单

 D. 按优先级处理高影响事件

# 三、判断题

**1、所有变更必须经过审批流程后才能实施。（√）**

**2、变更管理的目的是完全避免任何变更失败。（×）**

**3、回退计划仅在变更失败后需要制定，无需提前准备。（×）**

**4、所有变更都应包含回退方案。（√）**

**5、紧急变更可以完全跳过风险评估和审批流程。（×）**

**6、变更失败的记录可以忽略，因为失败不会影响未来变更。（×）**

**7、变更管理的最终目标是最大程度降低变更对业务的负面影响。（√）**

**8、应急预案应该定期更新，以确保适应最新的业务和技术环境。（√）**

**9、风险评估报告只需覆盖当前的已知风险，无需关注潜在风险。（×）**

**10、应急管理的目的是尽量减少突发事件对业务和系统的影响。（√）**

**11、资源池化管理可以减少资源管理的复杂性，但可能增加初期部署成本。（√）**

**12、资源监控只需要记录资源分配历史，无需关注实时性能。（×）**

**13、高峰负载情况下，资源扩展是提高系统性能的唯一方法。（×）**

**14、资源回收主要针对长期闲置的资源，不需要实时监控。（× ）**

**15、告警规则的优化可以显著减少无意义的告警。（√）**

**16、告警噪声通常由监控规则配置不合理引起。（√）**

**17、紧急告警优先级最高，通常需要立即响应。（√）**

**18、告警分级的主要目的是降低告警数量。（×）**

**19、事件的优先级越高，响应速度要求越快。（√）**

**20、事件关闭前应确认所有相关方已通知。（√）**

**21、事件管理流程的规范性直接影响业务连续性。（√）**

**22、定期事件复盘有助于优化事件管理流程。（√）**

**23、重保总结报告可以帮助优化后续重保流程。（√）**

**24、紧急变更可以随意提交，不经过审批。（×）**

**25、人员配置在重保管理中不影响系统的整体稳定性。（×）**

**26、紧急告警应在15分钟内响应，1小时内解除告警。（√）**

**27、变更实施前变更执行人应对变更所需的资源进行检查，应检查软硬件资源是否缺失、变更环境是否满足要求、账号以及权限是否开通以及是否能及时组织参与变更的人员到岗。（√）**

**28、变更超时，如超时时间可预计、可控，执行时间超时小于30%的，可继续执行到完成。（√）**

**29、变更执行完成后，在检查中发现问题，需根据最终验证结果进行判断。如问题影响较大，可执行回退后再报请运维组审核。（×）**

**30、回退完成后，仍需进行业务功能验证和系统健康检查，确保系统在回退后的正常运行。（√）**

**31、变更实施前运维组应提前与相关部门做好沟通，并向各部门发布变更通知公告。（√）**

**32、变更实施期间突发异常，或验证测试未通过的应组织回退，（√）**

**33、变更实施期间应遵循职责分离、一人操作一人审核，参与变更的人员应以审核人员为主，重要操作应经过审核人员确认或审批后再执行。（√）**

**34、紧急告警应在30分钟内响应。（×）**

**35、重要告警应在30分钟内响应。（√）**

**36、重大变更时需至少提前5个工作日提交申请。（√）**

**37、人员进场前应提交进场申请，并签订保密协议。（√）**

**38、人员更替或离场前，需提交申请，并完成账号和资源回收。（√）**

**39、人员请假前，须提前提出请假申请并指定工作接替者。（√）**

**40、变更管理中未制定回退方案的变更，在测试环境验证通过后可直接上线生产环境。（×）**

**41、 事件管理中若故障涉及敏感信息，处置人员可选择性记录部分过程以规避泄密风险。（×）**

 **42、在资源管理时，工单要求不清晰时，运维人员可凭经验先操作后补充工单备注。（×）**

# 四、填空题

**1、紧急告警指涉及核心中断、影响系统运行和客户感知的监控项，可能导致重大及以上故障，或告警数值达到设定阈值，应在（15）分钟内响应，并在（1）小时内解除。**

**2、重要告警指涉及核心业务中断、影响系统部分运行和客户感知的监控项，可能导致严重及以上故障，或告警数值接近设定阈值，应在（30）分钟内响应，并在（2）小时内解除。**

**3、一般告警指不会影响核心业务中断、系统运行和客户感知的监控项，且未造成严重及以上故障，或告警数值未达到设定阈值，应在（60）分钟内响应，并在（8）小时内解除。**

**4、提示告警指不会导致业务中断、系统运行受影响或客户感知异常的监控项，且未造成一般及以上故障，或告警数值远低于设定阈值，应在（2）小时内响应，并在（24）小时内解除。**

**5、值班人员收到告警通知后要在（5）分钟内进行组内报备，并做好处理告警事件工单的准备，确保在收到告警事件工单的（3）分钟内开始处置执行。**

**6、变更操作应最小化变更对业务和用户的影响，重大变更实施变更的窗口时间为每日（22）时至次日（6）时。**

**7、对业务有影响的变更操作应安排在（0）点以后进行。**

**8、普通变更时需至少提前（3）个工作日提交申请。**

**9、重大变更时需至少提前（5）个工作日提交申请。**

**10、重大故障责任单位要于故障处理完成后（1）小时内向相关管理部门口头汇报，并在事件处理结束后（1）日内报送专题书面报告。**

**11、严重故障责任单位要于故障处理完成后（5）小时内向相关管理部门口头汇报，并在事件处理结束后（3）日内报送专题书面报告。**

**12、一般故障责任单位要于故障处理完成后（12）小时内向相关管理部门口头汇报，并在事件处理结束后（5）日内报送专题书面报告。**

**13、值班人员发现应急事件后需要在（5）分钟内通知相关管理部门。14、开通账号后立即对初始口令进行修改，需满足：口令长度不小于（8）位，使用大小写字母、数字、标点及特殊字符中至少（3）种组合设置口令。**

**15、账号实名认证，禁止（1）人拥有同一个设备的多个账号，遵循一人一账号原则。**