

一本
通关



权威★严谨★高效★实用

一书在手，过关无忧

系统集成项目管理工程师考试

短平快

一本通

全国计算机专业技术资格考试研究组推荐

○主 编 李瑞兴 汤伟芳 ○副主编 赵 明 史春联



以考点为专题，针对性强

在深入研究历年真题的基础上，归纳出常考考点，使考生明白“考什么”。



以真题为纽带，实用性强

考点中链接历年真题解析，使考生彻底清楚每个考点是“怎么考”的。



分栏编排，学习效率更高

考点、考题、练习三栏对应，学练考一步到位，引领考生高效的学习。



即学即练，复习效果更好

提供典型丰富的练习和答案，便于考生即学即练，即练即会，举一反三。



清华大学出版社

系统集成项目管理工程师考试短平快一本通

全国计算机专业技术资格考试研究组推荐

主 编 李瑞兴 汤伟芳

副主编 赵 明 史春联

清华大学出版社

北 京

内 容 简 介

本书根据最新的系统集成项目管理工程师考试大纲和教程，以对考生进行综合指导、全面提高应试能力为原则，深入研究考试真题并结合考前辅导班教师的实际教学经验编写而成。

本书突出针对性和实用性，对常考考点进行分析、点评，每个考点均包括“考点点睛”、“真题链接”、“即学即练”三个板块。“考点点睛”板块对大纲中的考点进行透彻讲解并对教材中的知识点进行浓缩；“真题链接”板块将历年真题进行分类解析；“即学即练”板块设计了数道题目，让考生即学即练，即练即会，达到举一反三的目的。

本书以全国计算机技术与软件专业技术资格(水平)考试的考生为主要读者对象，特别适合临考前冲刺复习使用，同时可以作为各类系统集成项目管理工程师培训班的教材，以及大、中专院校师生的参考书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签，无标签者不得销售。

版权所有，侵权必究。侵权举报电话：010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

系统集成项目管理工程师考试短平快一本通/李瑞兴，汤伟芳主编. --北京：清华大学出版社，2014

ISBN 978-7-302-34920-4

I. ①系… II. ①李… ②汤… III. ①系统集成技术—项目管理—工程师—资格考试—自学参考资料 IV. ①TP311.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 317806 号

责任编辑：章忆文 杨作梅

封面设计：张华丽

责任校对：王 晖

责任印制：杨 艳

出版发行：清华大学出版社

网 址：<http://www.tup.com.cn>，<http://www.wqbook.com>

地 址：北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编：100084

社 总 机：010-62770175 邮 购：010-62786544

投稿与读者服务：010-62776969，c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈：010-62772015，zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

课 件 下 载：<http://www.tup.com.cn>，010-62791865

印 装 者：三河市中晟雅豪印务有限公司

经 销：全国新华书店

开 本：380mm×260mm 印 张：38.5 字 数：1061 千字

版 次：2014 年 3 月第 1 版 印 次：2014 年 3 月第 1 次印刷

印 数：1~3500

定 价：69.00 元

产品编号：054310-01

前 言

全国计算机技术与软件专业技术资格(水平)考试自实施起至今已经历了 20 多年，在社会上产生了很大的影响，其权威性得到社会各界的广泛认可。

本书根据最新的系统集成项目管理工程师考试大纲和教程，以对考生进行综合指导、全面提高应试能力为原则，深入研究考试真题并结合考前辅导班教师的实际教学经验编写而成。

本书突出针对性和实用性，对常考考点进行分析、点评，每个考点均包括“考点点睛”、“真题链接”、“即学即练”三个板块。“考点点睛”板块对大纲中的考点进行透彻讲解并对教材中的知识点进行浓缩；“真题链接”将历年真题进行分类解析；“即学即练”板块设计了数道题目，让考生即学即练，即练即会，达到举一反三的目的。

本书定位是“一本通关”的高效实用考前辅导用书，特点如下：

(1) 版式新颖。全书采用三栏排版，考点、考题、练习题相对应，方便考生边看考点边做考题，一点一练，学练考一步到位，引领考生高效复习，突出考试用书的最高境界：针对性、实用性，达到短平快的目的。

(2) 按考点细化。在深入分析历年试题特点后，归纳整理出常考的考点，指引考生找准方向，快速过关。

(3) 一个考点作为一个专题，并分为三个板块：

- “考点点睛”板块对大纲中的考点进行透彻讲解并对教材中的知识点进行浓缩，使考生明白“考什么”，突出针对性。
- “真题链接”板块将历年真题进行分类解析，使考生彻底搞清楚每个考点是“怎么考”的，突出实用性。
- “即学即练”板块设计了数道题目，让考生即学即练、即练即会，达到举一反三的目的。

(4) 作者实力强。作者团队成员具有等级考试近 10 年的辅导、培训、命题、阅卷及编写之经验，有较高的权威性，图书质量有保障。

本书以全国计算机技术与软件专业技术资格(水平)考试的考生为主要读者对象，特别适合临考前冲刺复习使用，同时可以作为各类系统集成项目管理工程师培训班的教材，以及大、中专院校师生的参考书。

本书由李瑞兴、汤伟芳(苏州经贸职业技术学院)主编，赵明、史春联副主编。此外，参与本书编写的还有刘邦辉、王珊珊、周海霞、卢振侠、石雅琴、孙瑾、陈玲、陈海燕、周汉、马新兵、王倩、何光明、钱妍池、赵梅、缪静文等。在此对原作品作者及全体参与人员表示衷心的感谢。在编写的过程中，参考了许多相关的书籍和资料，从中汲取了许多营养，在此也对这些参考文献的作者表示感谢。需要特别提出感谢的是来自互联网的各位不知姓名的网友，正是由于你们的无私奉献，才使本书的内容更完善、更详尽。

由于作者水平所限，书中难免存在错漏和不妥之处，敬请广大读者批评指正。联系邮箱：iteditor@126.com。

编 者

目 录

第 1 章 信息化基础知识.....	1	考点 5.3 承建方的立项管理.....	82
考点 1.1 国家信息化体系要素.....	1	第 6 章 项目整体管理	84
考点 1.2 电子政务.....	2	考点 6.1 项目启动	84
考点 1.3 企业资源规划(ERP).....	3	考点 6.2 编制项目范围说明书(初步).....	86
考点 1.4 客户关系管理.....	4	考点 6.3 制订项目管理计划.....	87
考点 1.5 供应链管理.....	6	考点 6.4 指导和管理项目执行.....	89
考点 1.6 电子商务.....	7	考点 6.5 监督和控制项目.....	90
考点 1.7 商业智能.....	9	考点 6.6 整体变更控制.....	90
第 2 章 信息系统服务管理.....	11	考点 6.7 项目收尾	92
考点 2.1 信息系统集成资质管理.....	11	第 7 章 项目范围管理	93
考点 2.2 信息系统监理知识.....	19	考点 7.1 产品范围与项目范围.....	93
考点 2.3 ITIL 与 IT 服务管理、信息系统审计.....	22	考点 7.2 编制范围管理计划.....	94
第 3 章 信息系统集成专业技术知识.....	23	考点 7.3 范围定义	95
考点 3.1 信息系统集成简述.....	23	考点 7.4 创建工作分解结构.....	96
考点 3.2 信息系统建设.....	25	考点 7.5 范围确认	99
考点 3.3 软件工程.....	27	考点 7.6 范围控制	102
考点 3.4 面向对象系统分析与设计	36	第 8 章 项目进度管理	105
考点 3.5 软件架构.....	41	考点 8.1 活动定义	105
考点 3.6 典型应用集成技术.....	45	考点 8.2 活动排序	107
考点 3.7 计算机网络知识.....	54	考点 8.3 活动资源估算.....	110
第 4 章 项目管理一般知识.....	71	考点 8.4 活动历时估算.....	111
考点 4.1 什么是项目	71	考点 8.5 制订进度计划.....	116
考点 4.2 项目的组织方式.....	73	考点 8.6 项目进度控制.....	121
考点 4.3 典型的信息系统项目的生命周期模型	75	第 9 章 项目成本管理	123
考点 4.4 单个项目的管理过程.....	77	考点 9.1 项目成本管理概述.....	123
第 5 章 立项管理.....	78	考点 9.2 项目成本估算.....	126
考点 5.1 立项管理的内容.....	78	考点 9.3 项目成本预算.....	127
考点 5.2 建设方的立项管理.....	79		

考点 9.4 项目成本控制.....	129	考点 15.2 配置管理	200
第 10 章 项目质量管理.....	135	第 16 章 项目变更管理	206
考点 10.1 质量管理基础.....	135	考点 16.1 项目变更的基本概念.....	206
考点 10.2 制订项目质量计划.....	137	考点 16.2 变更管理组织机构与工作程序.....	207
考点 10.3 项目质量保证.....	139	第 17 章 信息系统安全管理.....	212
考点 10.4 项目质量控制.....	141	考点 17.1 信息安全管理.....	212
第 11 章 项目人力资源管理.....	148	考点 17.2 物理安全管理.....	214
考点 11.1 项目人力资源计划编制	148	考点 17.3 人员安全管理.....	217
考点 11.2 组建项目团队	151	考点 17.4 应用系统安全管理.....	218
考点 11.3 项目团队建设.....	153	第 18 章 项目风险管理	222
考点 11.4 项目团队管理.....	155	考点 18.1 制订风险管理计划.....	222
第 12 章 项目沟通管理.....	158	考点 18.2 风险识别	224
考点 12.1 沟通管理计划编制.....	158	考点 18.3 定性风险分析.....	227
考点 12.2 信息分发.....	162	考点 18.4 定量风险分析.....	229
考点 12.3 绩效报告.....	163	考点 18.5 应对风险的基本措施(规避、接受、减轻、转移).....	231
考点 12.4 项目干系人管理.....	164	考点 18.6 风险监控	232
第 13 章 项目合同管理.....	166	第 19 章 信息收尾管理	234
考点 13.1 项目合同.....	166	考点 19.1 项目收尾的内容.....	234
考点 13.2 项目合同的分类.....	167	第 20 章 案例分析	237
考点 13.3 项目合同管理.....	169	考点 20.1 案例分析简介和答题步骤、技巧.....	237
考点 13.4 项目合同索赔管理.....	175	考点 20.2 案例分析通用答题方法.....	243
第 14 章 项目采购管理.....	180	考点 20.3 项目收尾	250
考点 14.1 编制采购计划.....	180	考点 20.4 项目风险管理.....	257
考点 14.2 编制询价计划.....	183	考点 20.5 项目范围管理.....	264
考点 14.3 询价.....	184	考点 20.6 企业级项目管理.....	272
考点 14.4 招标.....	185	考点 20.7 项目整体变更和配置管理.....	282
考点 14.5 合同及合同收尾.....	196	考点 20.8 项目沟通管理.....	290
第 15 章 信息(文档)和配置管理	198	参考文献	299
考点 15.1 信息系统项目相关信息(文档)及其管理	198		

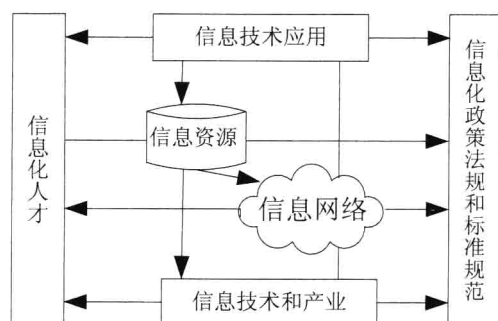
第1章 信息化基础知识

考点 1.1 国家信息化体系要素



考点点睛

国家信息化体系包括信息技术应用、信息资源、信息网络、信息技术和产业、信息化人才、信息化政策法规和标准规范 6 个要素。



(1) 信息技术应用是指把信息技术广泛应用于经济和社会各个领域。信息技术应用是信息化体系六要素中的龙头，是国家信息化建设的主阵地，集中体现了国家信息化建设的需求和效益。

(2) 信息资源、材料资源和能源共同构成了国民经济和社会发展的三大战略资源。信息资源的开发利用是国家信息化的核心任务，是国家信息化建设取得实效的关键，也是我国信息化的薄弱环节。

(3) 信息网络是信息资源开发利用和信息技术应用的基础，是信息传输、交换和共享的必要手段。信息网络是现代化国家的重要基础设施。

目前，人们通常将信息网络分为电信网、广播电视网和计算机网。三种网络的发展方向是：互相融通，取长补短，逐步实现三网融合。

(4) 信息技术和产业是我国进行信息化建设的基础。

(5) 信息化人才是国家信息化成功之本，是信息化建设的关键。



真题链接

【试题 1-1】2011 年 11 月真题 5

以下对国家信息化体系要素的描述中，不正确的是 (5)。

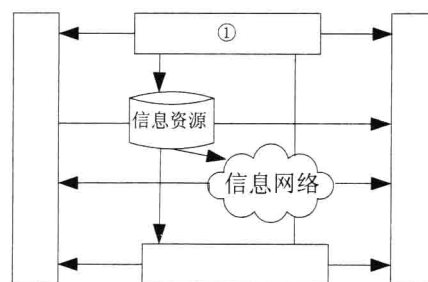
- A. 信息技术应用是信息化体系要素中的龙头
- B. 信息技术和产业是我国进行信息化建设的基础
- C. 信息资源的开发利用是国家信息化的核心任务
- D. 信息化政策法规和标准规范属于国家法规范畴，不属于信息化建设范畴

解析：国家信息化体系包括六个要素，即：信息资源，国家信息网络，信息技术应用，信息技术和产业，信息化人才，信息化政策法规和标准规范。

答案：D

【试题 1-2】2009 年 11 月真题 1

国家信息化体系包括六个要素，这六个要素的关系如下图所示，其中①的位置应该是 (1)。



- A. 信息化人才
- B. 信息技术应用
- C. 信息技术和产业
- D. 信息化政策法规和标准规范

解析：本题考查国家信息化体系的构成。国家信息化体系包括信息技术应用、信息资源、信息网络、信息技术和产业、信息化人才、信息化法规政策和标准规范 6 个要素，其中①的位置为信息技术应用。

答案：B

【试题 1-3】2009 年 5 月真题 2

(2) 是国家信息化体系的六大要素。

- A. 数据库，国家信息网络，信息技术应用，信息技术教育和培训，信息化人才，信息化政策、法规 and 标准
- B. 信息资源，国家信息网络，信息技术应用，信息技术和产业，信息化人才，信息化政策、法规 and 标准
- C. 地理信息系统，国家信息网络，工业与信息化，软件技术与服务，信息化人才，信息化政策、法规 and 标准
- D. 信息资源，国家信息网络，工业与信息化，信息产业与服务业，信息化人才，信息化政策、法规 and 标准



即学即练

【练习题 1-1】在国家信息化体系六要素中，是国家信息化的核心任务，是国家信息化建设取得实效的关键。

- A. 信息技术和产业
- B. 信息资源的开发和利用
- C. 信息化人才
- D. 信息化政策法规和标准规范

答案：B

心得体会

(6) 信息化政策法规和标准规范用于规范和协调信息化体系各要素之间的关系,是国家信息化快速、持续、有序、健康发展的根本保障。

学习笔记

解析: 本题考查国家信息化体系的构成。国家信息化体系包括信息技术应用、信息资源、信息网络、信息技术和产业、信息化人才、信息化政策法规和标准规范6个要素,这6个要素构成了一个有机的整体。

答案: B

考点 1.2 电子政务



考点点睛

1. 电子政务的概念

电子政务是指政府机构在其管理和服务职能中运用现代信息技术,实现政府组织结构和 workflows 的重组优化,建成一个精简、高效、廉洁、公平的政府运作模式。电子政务模型可简单概括为两方面:政府部门内部利用先进的网络信息技术实现办公自动化、管理信息化、决策科学化;政府部门与社会各界利用网络信息平台充分进行信息共享与服务、加强群众监督、提高办事效率及促进政务公开等。

广义的政务概念除包括上述电子政务外,还包括电子党务、电子政协和电子人大等。

2. 电子政务的内容

电子政务主要包括如下几个方面。

- (1) 政府间的电子政务(G2G)
- (2) 政府对企业的电子政务(G2B)
- (3) 政府对公民的电子政务(G2C)
- (4) 政府对公务员的电子政务(G2E)

学习笔记



真题链接

【试题 1-4】2012 年 11 月真题 4

政府机构利用 Intranet 建立有效的行政办公和员工管理体系,以提高政府工作效率服务和公务员管理水平,这种电子政务的模式是 (4)。

- A. G2G B. G2C C. G2E D. G2B

解析: G2E 是政府机构通过网络技术实现内部电子化管理的重要形式,可以提高公务员管理水平,它也是 G2G、G2B 和 G2C 电子政务模式的基础,因此选择 C。

答案: C



即学即练

【练习题 1-2】近年来,电子政务在我国得到了快速发展,很多政府网站能够通过因特网为企业提供服务。从电子政务类型来说,这种模式____属于模式。

- A. B2B B. B2C
C. C2C D. G2B

答案: D

【练习题 1-3】某市政府门户网站建立民意征集栏目,通过市长信箱、投诉举报、在线访谈、草案意见征集、热点调查、政风行风热线等多个子栏目,针对政策、法规和活动等事宜开展民意征集,接收群众的咨询、意见和建议 and 举报投诉,并由相关政府部门就相关问题进行答复,此项功能主要体现了电子政务____服务的特性。

- A. 政府信息公开 B. 公益便民
C. 交流互动 D. 在线办事

答案: C

心得体会

考点 1.3 企业资源规划(ERP)



考点点睛

ERP(Enterprise Resource Planning)就是一个有效地组织、计划 and 实施企业的内外部资源的管理系统,它依靠 IT 的手段以保证其信息的集成性、实时性和统一性。

1. ERP 的思想

事前计划、事中控制、事后分析、及时调整

2. ERP 的演进阶段

经历了基本 MRP、闭环 MRP、MRP II 和 ERP 共 4 个阶段。

(1) 基本 MRP(Materials Requirement Planning, 物料需求计划)聚焦于相关物资需求问题,根据主生产计划、物料清单、库存信息,制定出相关物资的需求时间表,从而及时采购所需物资,降低库存。

(2) 闭环 MRP 系统除了编制资源需求计划外,还要编制能力需求计划,并将生产能力需求计划、车间作业计划和采购作业计划与物料需求计划一起纳入 MRP。闭环 MRP 能力计划通常是通过报表的形式向计划人员报告,但是尚不能进行能力负荷的自动平衡,这个工作由计划人员人工完成。

(3) 制造资源计划(MRP II)把企业作为一个有机整体,从整体最优的角度出发,运用科学方法对企业各种制造资源和产、供、销、财各个环节进行有效组织、管理和控制,从而使各部门充分发挥作用,整体协调发展。

(4) ERP 系统在 MRP II 的基础上扩展了管理范围,把客户需求和企业内部的制造活动以及供应商的制造资源整合在一起,形成一个完整的供应链并对供应链上的所有环节进行有效管理。

3. ERP 系统的概念及特点

1) ERP 系统的概念

ERP 是一个以财务会计为核心的信息系统,用来识别和规划企业资源,对采购、生产、成本、库存、销售、运输、财务和人力资源等进行规划和优化,从而达到最佳资源组合,使企业利润最大化。



真题链接

【试题 1-5】2013 年 5 月真题 4

某软件公司希望采购一套自用的管理信息系统,覆盖公司生产经营管理的各个方面,并可以根据自身情况灵活地组合不同的功能模块进行集成和使用,该公司应采购(4) 系统。

A. CDS B. ERP C. CRM D. IDS

解析: ERP 就是一个有效地组织、计划 and 实施企业的内外部资源的管理系统,它依靠 IT 的手段以保证其信息的集成性、实时性和统一性。ERP 扩充了 MIS(Management Information System, 管理信息系统)、MRP II (Manufacturing Resource Planning, 制造资源计划)的管理范围,将供应商和企业内部的采购、生产、销售及客户紧密联系起来,可对供应链上的所有环节进行有效管理,实现对企业的动态控制和各种资源的集成和优化,提升基础管理水平,追求企业资源的合理高效利用。

答案: B

【试题 1-6】2010 年 11 月真题 24

企业资源规划是由 MRP 逐步演变并结合计算机技术的快速发展而来的,大致经历了 MRP、闭环 MRP、MRP II 和 ERP 这 4 个阶段,以下关于企业资源规划的论述不正确的是(24)。

- A. MRP 指的是物料需求计划,根据生产计划、物料清单、库存信息制定出相关的物资需求
- B. MRP II 指的是制造资源计划,侧重于对本企业内部人、财、物等资源的管理
- C. 闭环 MRP 充分考虑现有生产能力约束,要求根据物料需求计划扩充生产能力
- D. ERP 系统在 MRP II 的基础上扩展了管理范围,把客户需求与企业内部的制造活动以及供应商的制造资源整合在一起,形成一个完整的供应链管理

解析: 基本 MRP(Materials Requirement Planning, 物料需求计划)聚焦于相关物资需求问题,根据主生产计划、物料清单、库存信息,制定出相关物资的需求时间表,从而及时采购所需物资,降低库存。MRP 系统在 20 世纪 70 年代发展为闭环 MRP 系统。闭环 MRP 系统除了编制资源需求计划外,还要编制能力需求计划,并将生产能力需求计划、车间作业计划和采购作业计划与物料需求计划一起纳入 MRP。闭环 MRP 能力需求计划通常是通过报表的形式向计划人员报告,但是尚不能进行能力负荷的自动平衡,这个工作由计划人员人工完成。

在 20 世纪 80 年代,人们把生产、财务、销售、工程技术和采购等各个子系统集成为一个一体化的系统,称为制造资源计划系统。由于制造资源计划(Manufacturing Resource Planning)的英文缩写也是 MRP,为了表示与物料需求计划的 MRP 相区别,而记为 MRP II。MRP II 的基本思想就是把企业作为一个有机整体,从整体最优的角度出发,通过运用科学方法对企业各种制造资源和产、供、销、财各个环节进行有效组织、管理和控制,从而使各部门充分发挥作用,整体协调发展。

ERP 系统在 MRP II 的基础上扩展了管理范围,它把客户需求和企业内部的制造活动以及供应商的制造资源整合在一起,形成一个完整的供应链并对供应链上的所有环节进行有效管理。综上所述,应选择 C。

答案: C



即学即练

【练习题 1-4】以下叙述正确的是_____。

- A. ERP 软件强调事后核算,而财务软件强调及时调整
- B. 财务软件强调事后核算,而 ERP 软件强调事前计划和及时调整
- C. ERP 软件强调事后核算,而进销存软件比较关心每种产品的成本构成
- D. 进销存软件强调事后核算,而财务软件强调及时调整

答案: B

【练习题 1-5】下面关于 ERP 的叙述,错误的是_____。

- A. ERP 为组织提供了升级和简化其所用的信息技术的机会
- B. 购买使用一个商业化的 ERP 软件,转化成本高,失败的风险也大
- C. 除了制造和财务外,ERP 系统可以支持人力资源、销售和配送
- D. ERP 的关键是事后监控企业的各项业务功能,使得诸如质量、有效性、客户满意度和工作成果等可控

答案: D

心得体会

2) ERP 系统的特点

- ERP 是统一的集成系统。
- ERP 是面向业务流程的系统。
- ERP 是模块化可配置的系统。
- ERP 是开放的系统。

3) ERP 系统的功能

- 财会管理(会计核算、财务管理)。
- 生产控制管理: ERP 系统的核心, 包括主生产计划、物料需求计划、能力需求计划、车间控制和制造标准。
- 物流管理: 包括销售管理、库存控制、采购管理。
- 人力资源管理: 包括人力资源规划的辅助决策、招聘管理、工资核算、工时管理和差旅核算。

学习笔记

【试题 1-7】2010 年 5 月真题 5

与制造资源计划 MRP II 相比, 企业资源计划 ERP 最大的特点是在制定计划时将(5)考虑在一起, 延伸管理范围。

- A. 经销商 B. 整个供应链 C. 终端用户 D. 竞争对手

解析: 企业资源计划(Enterprise Resource Planning, ERP)的概念由美国 Gartner Group 公司于 20 世纪 90 年代提出, 它是由物料需求计划(Materials Requirement Planning, MRP)逐步演变并结合计算机技术的快速发展而来的, 大致经历了基本 MRP、闭环 MRP、MPR II 和 ERP 等 4 个阶段。进入 20 世纪 90 年代, 随着市场竞争加剧和信息技术的飞速进步, 20 世纪 80 年代 MPR II 主要面向企业内部资源全面计划管理的思想逐步发展为 20 世纪 90 年代以怎样有效利用和管理整体资源为管理思想的企业资源计划 ERP 应运而生。

ERP 的管理范围向整个供应链延伸, 可同期管理企业的多种生产方式, 在多方面扩充了管理功能, 支持在线分析处理, 施行财务计划和价值控制。在资源管理范围方面, MRP II 主要侧重对企业内部人、财、物等资源的管理, ERP 系统在 MRP II 的基础上扩展了管理范围, 它把客户需求和企业内部的制造活动, 以及供应商的制造资源整合在一起, 形成企业一个完整的供应链并对供应链上所有环节如订单、采购、库存、计划、生产制造、质量控制、运输、分销、服务与维护、财务管理、人事管理、实验室管理、项目管理、配方管理等进行有效管理。

由此可见, 与制造资源计划 MRPII 相比, 企业资源计划 ERP 最大的特点是在 MPR II 的基础上扩展了管理范围, 形成一个完整的供应链并对供应链上所有环节进行有效管理。应选择 B。

答案: B

【试题 1-8】2009 年 11 月真题 3

在 ERP 系统中, 不属于物流管理模块功能的是(3)。

- A. 库存控制 B. 销售管理
C. 物料需求计划管理 D. 采购管理

解析: 本题考查 ERP 系统中物流管理的内容。《系统集成项目管理工程师教程》的 1.3.2 节中指出: 物流管理包括销售管理、库存控制、采购管理和人力资源管理。

答案: C

考点 1.4 客户关系管理



考点点睛

1. 客户关系管理的定义

客户关系管理 Customer Relationship Management, CRM 系统是基于方法学、软件和因特网的以有组织的方式帮助企业与客户关系的信息系统。CRM 以客户为导向, 以现代信息与沟通技术为工具, 是一种以建立和维系长期互惠互利的客户关系为宗旨的营销企业经营理念。其核心内容是客户、关系和管理。

2. CRM 系统要素

(1) 不仅是以客户为中心的信息系统, 而且是一种市场



真题链接

【试题 1-9】2013 年 5 月真题 5

在利用电子信息技术进行客户关系管理活动中, 数据采集和存储是其中非常重要的环节, (5) 不是其中重点关注的信息。

- A. 描述性数据 B. 促销性数据
C. 交易性数据 D. 关系性数据

解析: 客户数据可以分为描述性、促销性和交易性数据三大类。

关于描述性数据: 这类数据是客户的基本信息, 如果是个人客户, 一定要涵盖客户的姓名、年龄、ID 和联系方式等; 如果是企业客户, 一定要涵盖企业的名称、规模、联系人和法人代表等。



即学即练

【练习题 1-6】 CRM 系统是基于方法学、软件和互联网的, 以有组织的方式帮助企业与客户关系的信息系统。以下关于 CRM 的叙述中, (4) 是正确的。

- A. CRM 以产品和市场为中心, 尽力帮助实现将产品销售给潜在客户
B. 实施 CRM 要求固化企业业务流程, 面向全体用户采取统一的策略
C. CRM 注重提高用户满意度, 同时帮

管理策略。

- (2) 注重客户满意度的同时,提升企业获得利润的能力。
- (3) 要求企业对业务功能重新设计,将业务重心转移到客户,对不同客户采取不同的策略。

3. CRM 的应用设计

客户数据可以分为描述性、促销性和交易性数据三大类。

(1) 关于描述性数据:这类数据是客户的基本信息,如果是个人客户,一定要涵盖客户的姓名、年龄、ID 和联系方式等;如果是企业客户,一定要涵盖企业的名称、规模、联系人和法人代表等。

(2) 关于促销性数据:这类数据是体现企业曾经为客户提供过的产品和服务的历史数据,主要包括用户产品使用情况调查的数据、促销活动记录数据、客服人员的建议数据和广告数据等。

(3) 关于交易性数据:这类数据是反映客户对企业做出的回馈的数据,包括历史购买记录数据、投诉数据、请求提供咨询及其他服务的相关数据、客户建议数据等。

4. CRM 系统的功能

- (1) 有一个统一的以客户为中心的数据库。
- (2) 具有整合各种客户联系渠道的能力。
- (3) 能够提供销售、客户服务和营销三个业务的自动化工具,并且在这三者之间实现通信接口。
- (4) 具备从大量数据中提取有用信息的能力。
- (5) 具有良好的可扩展性和可复用性。

5. CRM 系统的基本功能模块

- (1) 自动化的销售
- (2) 自动化的市场营销
- (3) 自动化的客户服务

6. 数据挖掘

数据挖掘是在数据库、数据仓库和事务数据库的基础上,对数据清理、集成、选择、变化后,提出有用的数据,用来分析和预测。数据挖掘包括两项任务。

- (1) 描述:用各种图、表工具进行特征描述和区分描述。
- (2) 分类和预测:针对离散数据的预测通常采用分类规则、判定树等分类方法,针对连续值的预测通常采用线性回归、最小二乘法等预测手段。

学习笔记

关于促销性数据:这类数据是体现企业曾经为客户提供过的产品和服务的历史数据,主要包括用户产品使用情况调查的数据、促销活动记录数据、客服人员的建议数据和广告数据等。

关于交易性数据:这类数据是反映客户对企业做出的回馈的数据,包括历史购买记录数据、投诉数据、请求提供咨询及其他服务的相关数据、客户建议数据等。

答案: D

【试题 1-10】2012 年 5 月真题 6

在 CRM 中,体现企业曾经为客户提供过的产品和服务的历史数据,如用户产品使用情况调查的数据、客服人员的建议数据和广告数据等,属于 (6)。

- A. 描述性数据
- B. 交易性数据
- C. 促销性数据
- D. 关系性数据

解析: 本题考查信息化基础知识。客户数据分为描述性、促销性和交易性数据三大类,描述性数据:是客户的基本信息;促销性数据:体现企业曾经为客户提供过的产品和服务的历史数据,主要包括用户产品使用情况调查的数据、促销活动记录数据、客服人员的建议数据和广告数据等;交易性数据:这些数据是反映了客户对企业做出的回馈的数据,包括历史购买记录数据、投诉数据、请求提供咨询及其他服务的相关数据、客户建议数据等。

答案: C

【试题 1-11】2010 年 11 月真题 25

客户关系管理系统(CRM)的基本功能应包括(25)。

- A. 自动化的销售、客户服务和市场营销
- B. 电子商务和自动化的客户信息管理
- C. 电子商务、自动化的销售和市场营销
- D. 自动化的市场营销和售后服务

解析: 客户关系管理系统(CRM)是一个集成化的信息管理系统,它存储了企业现有和潜在客户的信息,并且对这些信息进行自动的处理,从而产生更人性化的市场管理策略。CRM 系统具备以下功能:

- 有一个统一的以客户为中心的数据库;
- 具有整合各种客户联系渠道的能力;
- 能够提供销售、客户服务和营销三个业务的自动化工具,并且在这三者之间实现通信接口,使得其中一项业务模块的事件可以触发到另外一项业务模块中的响应;
- 具备从大量数据中提取有用信息的能力,即这个系统必须实现基本的数据挖掘模块,从而使其具有一定的商业智能;系统应该具有良好的可扩展性和可复用性,即可以实现与其他相应的企业应用系统之间的无缝整合。由 CRM 系统的上述功能可知,应选 A。

答案: A

【试题 1-12】2009 年 11 月真题 4

CRM 系统是基于方法学、软件和互联网的,以有组织的方式帮助企业管理客户关系的信息系统。(4)准确地说明了 CRM 的定位。

- A. CRM 在注重提高客户的满意度的同时,一定要把帮助企业提高获取利润的能力作为重要指标
- B. CRM 有一个统一的以客户为中心的数据库,以方便对客户信息进行全方位的统一管理
- C. CRM 能够提供销售、客户服务和营销三个业务的自动化工具,具有整合各种客户联系渠道的能力
- D. CRM 系统应该具有良好的可扩展性和可复用性,并可以把客户数据分为描述性、促销性和交易性数据三大类

解析: 本题考查 CRM 的定义问题。CRM 所涵盖的要素主要有:第一,CRM 以信息技术为手段,但是 CRM 绝

助提升企业获取利润的能力

D. 吸引新客户比留住老客户能够获得更大利润是 CRM 的核心理念

答案: C

心得体会

考点 1.5 供应链管理



考点点睛

供应链管理(SCM)是一种集成的管理思想和方法,是在满足服务水平要求的同时,为了使系统成本达到最低而采用的将供应商、制造商、仓库和商店有效地结合成一体来生产商品,有效地控制和管理各种信息流、资金流和物流,并把正确数量的商品在正确的时间配送到正确的地点的一套管理方法。供应链管理以客户为中心,进行集成化管理、扩展性管理、合作管理和多层次管理。

1. 供应链的特征

供应链是一个网链结构,由围绕在核心企业周围的以各种关系联系起来的供应商和用户组成。每个企业都是一个节点,节点企业之间是一种需求与供应的关系。供应链的特征主要有5点:①交叉性;②动态性;③存在核心企业;④复杂性;⑤面向用户。

2. 供应链管理的分类

(1) 根据供应链管理的对象,可将供应链分为三种类型:企业供应链、产品供应链和基于供应链契约的供应链。

(2) 供应链根据其网状结构特点有发散型的供应链网(V型供应链)、会聚型的供应链网(A型供应链)和介于上述两种模式之间的供应链网(T型供应链)之分。

(3) 根据产品的生命周期、需求稳定程度及可预测程度等可将产品分为两大类:功能性产品,生命周期较长、需求较稳定、可预测;创新性产品,生命周期较短、需求不稳定、不可预测。

3. 供应链系统设计的原则

①自顶向下和自底向上的方法,是系统建模方法中两种最基本最常用的建模方法。②简洁性原则。③取长补短原则。④动态性原则。⑤创新性原则。⑥合作性原则。⑦战略性

不仅仅是某种信息技术的应用,它更是一种以客户为中心的商业策略,CRM注重的是与客户的交流,企业的经营是以客户为中心,而不是传统的以产品或以市场为中心。第二,CRM在注重提高客户满意度的同时,一定要把帮助企业提高获取利润的能力作为重要指标。第三,CRM的实施要求企业对其业务功能进行重新设计,并对工作流程进行重组,将业务的中心转移到客户,同时要针对不同的客户群体有重点地采取不同的策略。

答案: A



真题链接

【试题 1-13】2013 年 5 月真题 6

供应链管理是一种将正确数量的商品在正确的时间配送到正确地点的集成的管理思想和方法,评价供应链管理的最重要指标是(6)。

- A. 供应链的成本
- B. 客户满意度
- C. 供应链的响应速度
- D. 供应链的吞吐量

解析: 供应链是围绕核心企业,通过对信息流、物流、资金流、商流的控制,从采购原材料开始,制成中间产品以及最终产品,最后由销售网络把产品送到消费者手中的将供应商、制造商、分销商、零售商,直到最终用户连成一个整体的功能网链结构。它不仅是一条连接供应商到用户的物流链、信息链、资金链,而且是一条增值链,物料在供应链上因加工、包装、运输等过程而增加其价值,给相关企业带来收益。

评价供应链管理的最重要的指标是客户满意度。

答案: B

【试题 1-14】2009 年 11 月真题 2

(2)不属于供应链系统设计的原则。

- A. 分析市场需求和竞争环境
- B. 自顶向下和自底向上相结合
- C. 简洁
- D. 取长补短

解析: 本题考查供应链系统设计的原则。供应链系统设计的原则包括自顶向下和自底向上相结合、简洁性原则、取长补短原则、动态性原则、合作性原则、创新性原则、战略性原则。

答案: A

【试题 1-15】2009 年 5 月真题 65

目前企业信息化系统所使用的数据库管理系统的结构,大多数为(65)。

- A. 层次结构
- B. 关系结构
- C. 网状结构
- D. 链表结构

解析: 目前企业信息化系统所使用的数据库管理系统的结构,大多数为关系结构。

答案: B



即学即练

【练习题 1-7】从信息系统的应用来看,制造企业的信息化包括管理体系的信息化、产品研发体系的信息化、以电子商务为目标的信息化。以下不属于产品研发体系信息化的范畴。

- A. CAD
- B. CAM
- C. PDM
- D. CRM

答案: D

心得体会

原则。

4. 供应链系统设计的策略

常见的供应链设计策略主要有基于产品的供应链设计策略、基于成本核算的供应链设计策略和基于多代理的集成供应链设计策略，其中基于产品的供应链设计策略是最基本的。

5. 敏捷供应链管理的特点

敏捷供应链区别于一般供应链系统的特点如下。

- (1) 支持供应链中跨企业的生产方式的快速重组。
- (2) 支持供应链中跨企业信息系统的集成、调整、重构和信息共享。
- (3) 链中各企业能方便地组织调整企业生产模式。

学习笔记

考点 1.6 电子商务



考点点睛

1. 电子商务的概念

根据电子商务的发展历程，电子商务可分为原始电子商务与现代电子商务。

1) 原始电子商务的概念

使用电子信息技术工具进行商务活动。凡使用诸如电报、电话、广播、电视、传真以及计算机、计算机网络等手段、工具和技术进行的商务活动，都可以称为电子商务。

2) 现代电子商务的概念

使用基于因特网的现代信息技术工具和在线支付方式进行商务活动。可以认为 EDI(电子数据交换)是连接原始电子商务和现代电子商务的纽带。现代电子商务包括如下要点。

- (1) 以基于因特网的现代信息技术、工具为操作平台。
- (2) 商务活动的参与方增多。要实现完整的电子商务，



真题链接

【试题 1-16】2012 年 11 月真题 3

C2C 电子商务模式中，常用的在线支付方式为___(3)___。

- A. 电子钱包
- B. 第二方支付
- C. 第三方支付
- D. 支付网关

解析：C2C 模式下，主要进行的是小额快速的交易，支付宝本质上与网银一样，支付宝解决了网银交易比较复杂的问题，都是适合于小额、快速交易的，它属于第三方支付方式。因此选择 C。

答案：C

【试题 1-17】2011 年 5 月真题 9

电子商务发展的核心与关键问题是交易的安全性，目前安全交易中最重要的两个协议是(9)。

- A. S-HTTP 和 STT
- B. SEPP 和 SMTP
- C. SSL 和 SET
- D. SEPP 和 SSL

解析：电子商务用到的安全协议有：①安全套接层协议(SSL)；②安全电子交易协议(SET)；③增强的私密电子



即学即练

【练习题 1-8】近年来，电子商务在我国得到了快速发展，很多网站能够使企业通过因特网直接向消费者销售产品和提供服务。从电子商务类型来说，这种模式属于_____。

- A. B2B
- B. B2C
- C. C2C
- D. G2B

答案：B

【练习题 1-9】电子商务是网络经济的重要组成部分。以下关于电子商务的叙述中，不正确的是_____。

- A. 电子商务涉及信息技术、金融、法律和市场等众多领域
- B. 电子商务可以提供实体化产品、数字

除了买家、卖家外,还要有银行或金融机构、政府机构、认证机构和配送中心等机构的加入。相应地,有安全认证体系、信用体系、在线支付体系、现代物流体系及相关法律法规标准规范体系相配套。

(3) 商务活动范围扩大。活动内容包括货物贸易、服务贸易和知识产权贸易等,活动形态包括网上营销、网上客户服务以及网上做广告、网上调查等。

2. 电子商务的类型

电子商务按照交易对象,可以分为企业与企业之间的电子商务(B2B)、商业企业与消费者之间的电子商务(B2C)、消费者与消费者之间的电子商务(C2C)以及政府部门与企业之间的电子商务(G2B)4种。

3. 电子商务发展的支撑保障体系

①法律法规体系。②标准规范体系。③安全认证体系。④信用体系。⑤在线支付体系。⑥现代物流体系。⑦技术装备体系。⑧服务体系。⑨运行监控体系。

4. 其他要点

(1) 商流、物流、资金流和信息流是流通过程中的四大相关部分,由这“四流”构成了一个完整的流通过程,在电子商务中“信息流”是必不可少的。

(2) 常见的电子货币包括电子支票、电子现金、电子钱包、智能卡,信用卡不是电子货币。

(3) 支付形式有:支付网关,第三方支付,直接支付(直接给钱),支付宝是第三方支付。

(4) 电子商务涉及的常见安全协议:SSL(安全套接层协议,传输层),安全电子交易协议(SET),会话层和应用层。

(5) 电子物流:第一方(买家自己取)、第二方(卖家送)、第三方(快递送)、第四方(中介外包)。

5. 加快电子商务发展的基本原则

- (1) 政府推动与企业主导相结合。
- (2) 营造环境与推广应用相结合。
- (3) 重点推进与协调发展相结合。
- (4) 加快发展与加强管理相结合。

6. 发挥企业的主体作用,大力推进电子商务应用

- (1) 重点推进骨干企业电子商务应用。
- (2) 推动行业电子商务应用。

邮件(PEM);④安全多用途网际邮件扩充协议(S/MIME);⑤安全超文本传输协议(S-HTTP);⑥三方域安全协议(3-D secure)。该题的选项是C。

答案: C

【试题 1-18】2010 年 11 月真题 26

某体育设备厂商已经建立覆盖全国的分销体系。为进一步拓展产品销售渠道,压缩销售各环节的成本,拟建立电子商务网站接受体育爱好者的直接订单,这种电子商务属于(26)模式。

- A. B2B B. B2C C. C2C D. B2G

解析:电子商务按照交易对象,可以分为企业与企业之间的电子商务(B2B)、商业企业与消费者之间的电子商务(B2C)、消费者与消费者之间的电子商务(C2C),以及政府部门与企业之间的电子商务(G2B)4种。

题干中的交易模式属于商业企业与消费者之间的电子商务,因此应选B。

答案: B

【试题 1-19】2010 年 11 月真题 27

2005年,我国发布《国务院办公厅关于加快电子商务发展的若干意见》(国办发[2005]2号),提出我国促进电子商务发展的系列举措。其中,提出的加快建立我国电子商务支撑体系的五方面内容指的是(27)。

- A. 电子商务网站、信用、共享交换、支付、现代物流
B. 信用、认证、支付、现代物流、标准
C. 电子商务网站、信用、认证、现代物流、标准
D. 信用、支付、共享交换、现代物流、标准

解析:根据《系统集成项目管理工程师教程》,建立和完善电子商务发展的支撑保障体系包括9个方面的内容,分别是法律法规体系、标准规范体系、安全认证体系、信用体系、在线支付体系、现代物流体系、技术装备体系、服务体系、运行监控体系。因此,应选B。

答案: B

【试题 1-20】2010 年 5 月真题 6

小张在某电子商务网站建立一家经营手工艺品的个人网络商铺,向网民提供自己手工制作的工艺品。这种电子商务模式为(6)。

- A. B2B B. B2C C. C2C D. G2C

解析:目前常用的电子商务模式有B2B、B2C和C2C三种。

B2B指的是Business to Business,即进行电子商务交易的供需双方都是商家(或企业、公司),他们使用Internet技术或各种商务网络平台,完成商务交易的过程。B2C是指商业机构对消费者的电子商务。C2C即Consumer to Consumer,是个人与个人之间的电子商务,是用户对用户的电子商务模式。C2C商务平台就是通过为买卖双方提供一个在线交易平台,使卖方可以主动提供商品网上拍卖,而买方可以自行选择商品进行竞价。

答案: C

【试题 1-21】2009 年 11 月真题 24

电子商务安全要求的4个方面包括(24)。

- A. 传输的高效性、数据的完整性、交易各方的身份认证和交易的不可抵赖性
B. 存储的安全性、传输的高效性、数据的完整性和交易各方的身份认证

化产品和服务

C. 电子商务活动参与方不仅包括买卖方、金融机构、认证机构,还包括政府机构和配送中心

D. 电子商务使用因特网的现代信息技术工具和在线支付方式进行商务活动,因此不包括网上做广告和网上调查活动

答案: D

【练习题 1-10】使用网上银行卡支付系统付款与使用传统信用卡支付系统付款,两者的付款授权方式是不同的,下列论述正确的是_____。

- A. 前者使用数字签名进行远程授权,后者在购物现场使用手写签名的方式授权商家扣款
B. 前者在购物现场使用手写签名的方式授权商家扣款,后者使用数字签名进行远程授权
C. 两者都在使用数字签名进行远程授权
D. 两者都在购物现场使用手写签名的方式授权商家扣款

答案: A

心得体会

- (3) 支持中小企业电子商务应用。
- (4) 促进面向消费者的电子商务应用。

学习 笔记

- C. 传输的安全性、数据的完整性、交易各方的身份认证和交易的不可抵赖性
- D. 存储的安全性、传输的高效性、数据的完整性和交易的不可抵赖性

解析：现代电子商务是指使用基于因特网的现代信息技术工具和在线支付方式进行商务活动。电子商务安全要求包括 4 个方面：(1)数据传输的安全性。对数据传输的安全性要求在网络传送的数据不被第三方窃取。

- (2)数据的完整性。对数据的完整性要求是指数据在传输过程中不被篡改。
- (3)身份验证。确认双方的账户信息是否真实有效。
- (4)交易的不可抵赖性。保证交易发生纠纷时有所对证。

答案：C

【试题 1-22】2009 年 5 月真题 63

电子商务系统所涉及的四种“流”中，(63)是最基本的、必不可少的。

- A. 资金流 B. 信息流 C. 商流 D. 物流

解析：商流、物流、资金流和信息流是流通过程中的四大相关部分，由这“四流”构成了一个完整的流通过程。商流是一种买卖或者说是一种交易活动过程，就是确定谁和谁做生意的，通过商流活动发生商品所有权的转移。物流就是货物的流动方向。

资金流就是货款谁交给谁的流向，一般同商流是一致的。

信息流就是货物贸易中相关信息如何传达的问题，没有固定格式，只要能够将消息传达到相关方即可。

商流是物流、资金流和信息流的起点，也可以说是后“三流”的前提，一般情况下，没有商流就不太可能发生物流、资金流和信息流。反过来，没有物流、资金流和信息流的匹配和支持，商流也不可能达到目的。“四流”之间有时是互为因果的关系。

无论是买卖交易，还是物流和资金流，这三个过程都离不开信息的传递和交换，没有及时的信息流，就没有顺畅的商流、物流和资金流。

答案：B

考点 1.7 商业智能



考点 点睛

1. 商业智能的基本概念

商业智能(BI)涉及软件、硬件、咨询服务及应用，是对商业信息搜集、管理和分析的过程，目的是使企业各级决策者提高洞察力，正确做出决策。商业智能包括：数据仓库、联机事务处理、数据挖掘、数据备份和恢复等部分。商业智能不是什么新技术，它只是数据仓库、OLAP 和数据挖掘等技术的综合运用。



真题 链接

【试题 1-23】2010 年 11 月真题 73

Business intelligence (BI) is the integrated application of data warehouse, data mining and (73)。

- A. OLAP B. OLTP C. MRPII D. CMS.

解析：商业智能(BI)是数据仓库、OLAP 和数据挖掘等技术的综合应用。

联机分析处理(OLAP)是共享多维信息的、针对特定问题的联机数据访问和分析的快速软件技术。它通过对信息的多种可能的观察形式进行快速、稳定一致和交互性的存取，允许管理决策人员对数据进行深入观察。

On-Line Transaction Processing(联机事务处理系统，OLTP)，也称为面向交易的处理系统，其基本特征是顾客的



即学 即练

【练习题 1-11】数据挖掘的目的在于_____。

- A. 从已知的大量数据中统计出详细的数据
- B. 从已知的大量数据中发现潜在的规则
- C. 对大量数据进行归类整理
- D. 对大量数据进行汇总统计

答案：B

【练习题 1-12】_____致力于知识的自动发现。A

- A. 数据挖掘技术

2. 商业智能系统的主要功能

- (1) 数据仓库。
- (2) 数据 ETL。
- (3) 数据统计输出(报表)。
- (4) 分析功能。

3. 商业智能的实现层次

商业智能的实现有三个层次：数据报表、多维数据分析和数据挖掘。

4. 在线事务处理与在线分析处理

在线事务处理(OLTP)侧重于对数据库进行增加、修改和删除等日常事务操作,在线分析处理(OLAP)则侧重于针对宏观问题全面分析数据,获得有价值的信息。

5. 在线分析处理(OLAP)的实现方法

OLAP 有多种实现方法,根据存储数据的方式不同可以分为 ROLAP (Relational OLAP)、MOLAP(Multidimensional OLAP)和 HOLAP (Hybrid OLAP)。

- (1) ROLAP 表示基于关系数据库的 OLAP 实现。
- (2) MOLAP 表示基于多维数据组织的 OLAP 实现。
- (3) HOLAP 表示基于混合数据组织的 OLAP 实现。

学习笔记

原始数据可以立即传送到计算中心进行处理,并在很短的时间内给出处理结果。

MRP II 是制造资源计划 Manufacturing Resource Planning 的缩写; CMS 是 Content Management System 的缩写,意为内容管理系统,它具有许多基于模板的优秀设计,可以加快网站开发的速度和减少开发的成本。CMS 的功能并不只限于文本处理,它也可以处理图片、Flash 动画、声像流、图像甚至电子邮件档案。因此选 A。

答案: A

【试题 1-24】2009 年 11 月真题 5

(5)是通过对商业信息的搜集、管理和分析,使企业的各级决策者获得知识或洞察力,促使他们做出有利决策的一种技术。

- A. 客户关系管理(CRM)

B. 办公自动化(OA)
- C. 企业资源计划(ERP)

D. 商业智能(BI)

解析: 本题考查信息化基础知识中的几个基本概念。商业智能能够辅助组织的业务经营决策,既可以是操作层的,也可以是战术层和战略层的决策。概括地说,商业智能的实现涉及软件、硬件、咨询服务及应用,是对商业信息的搜集、管理和分析过程,目的是使企业的各级决策者获得知识或洞察力,促使他们做出对企业更有利的决策。

答案: D

- B. 数据仓库技术
- C. 数据分析处理技术
- D. 数据库技术

答案: A

【练习题 1-13】__不属于商业智能实现的三个层次。

- A. 数据报表
- B. 多维数据分析
- C. 数据挖掘
- D. 战术层

答案: D

心得体会

第2章 信息系统服务管理

考点 2.1 信息系统集成资质管理



考点点睛

1. 我国信息系统服务管理的主要内容

- (1) 计算机信息系统集成单位资质管理。
- (2) 信息系统项目经理资格管理。
- (3) 信息系统工程监理单位资质管理。
- (4) 信息系统工程监理人员资格管理。

2. 资质认证

未经资质认证的单位,不得承揽或者以其他单位名义承揽信息化工程;建设单位不得将信息化工程项目发包给不具备相关资质等级的单位。

2001年9月12日把“具有信息产业部颁发的《计算机信息系统集成资质证书》(一级或二级)”作为“涉密系统集成单位”的必要条件。

3. 资质等级

计算机信息系统集成资质等级从高到低依次为一、二、三、四级。其中一级为最高级,系统集成资质证书有效期3年,获证单位应每年进行一次自查,并将自查结果报资质认证工作办公室备案;资质认证工作办公室每三年进行一次换证检查和必要的非例行监督检查。没有按时申请换证检查或拒绝接受监督检查的单位,视为自动放弃资格,其《资质证书》予以注销。

资质管理包括资质评审和审批、年度监督、升级、降级、取消和其他相关内容。

4. 信息系统集成资质管理原则

计算机信息系统集成资质认证工作根据认证和审批分离的原则,按照先由认证机构认证,再由信息产业主管部门审批的工作程序进行。



真题链接

【试题 2-1】2013 年 5 月真题 1

不符合《计算机信息系统集成企业资质评定条件(2012 年修订版)》有关信息系统集成企业一级资质评定的规定的是 (1)。

- A. 企业的主要负责人从事信息技术领域企业管理的经历不少于 5 年
- B. 主要技术负责人须有计算机信息系统高级资质
- C. 财务负责人应具有财务系列的高级职称
- D. 主要技术负责人从事系统集成技术工作的经历不少于 5 年

解析:根据《计算机信息系统集成资质等级评定条件(2012 年修订版)》系统集成项目管理人员管理能力要求,一级资质应满足:企业的主要负责人从事信息技术领域企业管理的经历不少于 5 年,主要技术负责人应具有计算机信息系统集成高级项目经理资质或电子信息类高级技术职称,且从事系统集成技术工作的经历不少 5 年,财务负责人应具有财务系列高级职称。

答案: B

【试题 2-2】2013 年 5 月真题 2

根据《计算机信息系统集成企业资质等级评定条件(2012 年修订版)》规定,信息系统集成企业若想申请二级资质,必须满足 (2)。

- A. 具有计算机信息系统集成项目管理人员资质的人数不少于 18 名,其中高级项目经理人数不少于 4 名
- B. 从事软件开发与系统集成相关工作的人员不少于 50 人,其中大学本科及以上学历人员所占比例不低于 60%
- C. 近三年至少完成 1 个合同额不少于 300 万元的系统集成项目,或所完成合同额不少于 100 万元的系统集成项目总额不少于 300 万元,或所完成合同额不少于 50 万元的纯软件和信息技术服务项目总额不少于 150 万元
- D. 企业可以拥有信息系统工程监理单位资质

解析:根据《计算机信息系统集成资质等级评定条件(2012 年修订版)》,二级资质应满足:

- (1) 从事软件开发与系统集成相关工作的人员不少于 150 人,其中大学本科及以上学历人员所占比例不低于 80%。
- (2) 具有计算机信息系统集成项目管理人员资质的人数不少于 18 名,其中高级项目经理人数不少于 4 名。



即学即练

【练习题 2-1】关于系统集成资质,以下说法不正确的是_____。

- A. 一级资质要求企业取得系统集成二级资质的时间不少于 2 年业
- B. 二级资质要求企业取得系统集成三级资质的时间不少于 1 年
- C. 三级资质要求企业取得系统集成四级资质的时间不少于 1 年,或从事系统集成业务的时间不少于 2 年
- D. 四级资质要求企业从事系统集成业务的时间不少于 1 年

答案: D

【练习题 2-2】以下关于计算机信息系统集成企业资质说法正确的是_____。

- A. 计算机信息系统集成企业资质共分四个级别,其中第四级为最高级
- B. 该资质由授权认证机构进行评审和批准
- C. 目前,计算机信息系统集成企业资质证书有效期为 3 年
- D. 申报二级资质的企业,其具有项目经理资质的人员数目应不少于 20 名

答案: C

心得体会