

**PMP**<sup>®</sup>

# 考试内容大纲

项目管理专业人士 (PMP)<sup>®</sup>





# 认证考试内容大纲

## 2026年12月PMP®认证考试更新

### 中国大陆地区适用

发布者:

Project Management Institute, Inc.  
18 Campus Boulevard, Suite 150  
**Newtown Square, Pennsylvania 19073-3299 USA**

© 2026 Project Management Institute, Inc. 保留所有权利。

“PMI”、PMI徽标和“PMP”是Project Management Institute, Inc.的商标。如需PMI商标的完整清单，请联系PMI法务部。

# 目录

前言 .....	4
考试内容大纲 .....	5
领域、任务和驱动因素 .....	6
领域一、人员 - 33% .....	7
领域二、过程 - 41% .....	9
领域三、业务环境 - 26% .....	11
PMP认证资格要求 .....	13
PMP认证考试信息 .....	16
参加PMP认证考试 .....	18
重新参加PMP认证考试 .....	18
致谢 .....	19
继续认证要求（CCR）计划 .....	20
资源 .....	20



# 前言

项目管理专业人士(PMP)<sup>®</sup>认证是项目管理协会(Project Management Institute, PMI)提供的一项全球公认的项目管理专业认证。PMI考试开发流程与其他认证计划不同。PMI的考试开发流程符合认证行业优秀实践,例如《教育与心理测试标准》中的相关实践。PMP<sup>®</sup>认证还获得了国际公认的ISO/ANSI 17024标准和ISO 9001的正式认可。<sup>1</sup>

开发一项公平且可靠的认证考试,其关键需求是对所评估的工作进行分析,并对标准和行业实践进行市场评估。鉴于PMP是一项全球性认证,PMI开展了工作任务分析(JTA),其中包括一套用于评估考生的标准参照测验方法。

随着人工智能(AI)和可持续性等其他PMP认证考试尚未涵盖的行业趋势不断涌现,PMI必须评估这些趋势对职业实践预期的影响。这些趋势已作为JTA的输入,用于验证其与PMP认证考试所含任务的相关性及关联度。通过验证,可以确保每场考试都能衡量项目管理职业中最关键且高频执行的要素。这些要素是在真实工作环境中以及被认为有助于项目成功的工作方式中所体现出来的。

PMP认证考试是获得这项专业认证的重要环节,因此这项考试必须准确反映项目管理者实践。这项考试的所有问题均由持有有效PMP证书的主题专家(SME)编写和经过广泛审阅。计分问题均经过预测试,以确认其在准确、公正评估考生方面的有效性。这些问题根据《PMP认证考试大纲》(ECO)设计,旨在确保为有效考试编制适当数量的考题。

PMI聘请Alpine Testing Solutions开发全球《PMP认证考试大纲》。Alpine Testing Solutions为资格认证和教育项目提供心理测试、测试开发和认证管理解决方案。

最后,这本更新后的《PMP认证考试大纲》与《项目管理知识体系指南(PMBOK<sup>®</sup>指南)》(下称《PMBOK<sup>®</sup>指南》)之间存在显著区别。该工作组成员的责任就是依据其经验和相关资源,定义领导和指导项目的个人的重要工作任务。考生应能够通过一系列基于场景的问题,将项目管理理念与经验用于实际工作情形。《PMBOK<sup>®</sup>指南》整合了指导行为的原则、通用的技术领域,以及体现良好实践和工作方式的流程等内容,旨在提供指导项目管理相关活动的核心知识。PMP认证考试则旨在评估考生基于其领导和管理项目的经验,进行批判性思考并运用相关实践的能力。

<sup>1</sup>由美国教育研究协会(American Education Research Association)、美国国家教育测量学会(National Council on Measurement in Education)和美国心理学协会(American Psychological Association)联合发布。PMP认证还由美国国家标准协会(American National Standards Institute, ANSI)根据国际公认的ISO/IEC 17024标准:《合格评定-人员认证机构通用要求》予以正式认可。

# 考试内容大纲

下表列出了考试中各个领域的问题所占的比例。

领域	考试试题所占比例
一、人员	33%
二、过程	41%
三、业务环境	26%
总计	100%

**重要注意事项：**通过JTA开展的研究证实，当今的项目管理从业者在各种项目环境中工作，并使用不同的项目管理开发方法。因此，PMP认证将体现这一点，并涵盖整个价值交付范围内的各种方法。预测型、适应型/敏捷型和混合型管理方法将体现在上文所列的三个领域之中，而非孤立地用于任何特定的领域或任务。约40%的试题将采用预测型项目管理方法，余下的60%则分布于适应型/敏捷型及混合型管理方法。每个问题类型和每种方法相关内容的确切数量可能因考试形式而有所变化。我们的评分模式会定期由评分专家进行审核，以确保考试内容对知识和技能做出有效评估。如需更多信息，请查阅《[PMI认证手册](#)》中的考试报告部分。

# 领域、任务和驱动因素

本文档详细介绍了PMP认证考试大纲（ECO）的结构，包括JTA所定义的领域、任务和驱动因素。

- **领域：** 定义为对项目管理实践非常重要的高层级知识领域。
- **任务：** 项目经理在各领域的基本职责。
- **驱动因素：** 与任务相关的工作示例。请注意，驱动因素列表并非详尽无遗，只是提供一些示例来帮助理解任务所包含的内容。

每次PMP认证考试的问题都将包括一个领域的所有任务，PMI将遵循上一页所述领域级别的覆盖百分比。

下面是任务结构的一个示例：

<b>领域：</b>	人员
<b>任务说明：</b>	帮助确保知识转移
<b>驱动因素：</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 识别对项目至关重要的知识</li><li>• 汇总知识</li><li>• 营造知识转移的环境</li></ul>

ECO与PMI思想领导力报告《[最大化项目成功：提升项目专业影响力](#)》保持一致。在《提升项目对世界的影响力》这一研究中，其成果对“项目成功”进行了重构：在进度、预算和范围等传统度量指标（即项目管理的成功标志）的基础上，将其扩展至更广泛的视角，涵盖了利益相关方价值以及预期成果的实现。这项广泛的研究促成了一个全新的共识，即当项目被视为交付了与其**人力投入**和**费用**相符的**价值**时，即可定义为项目成功。

领域一、人员 - 33%	
<b>任务1</b>	<p><b>制定共同愿景</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 帮助确保与关键利益相关方达成愿景共识。</li> <li>● 推动共同愿景。</li> <li>● 保持愿景的时效性。</li> <li>● 对情形进行详细分析，发现产生愿景误解的根本原因。</li> </ul>
<b>任务2</b>	<p><b>管理冲突</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 识别冲突来源。</li> <li>● 分析冲突发生的背景。</li> <li>● 执行商定的冲突解决策略。</li> <li>● 将冲突管理原则告知团队和外部利益相关方。</li> <li>● 营造遵守共同基本规则的环境。</li> <li>● 管理和纠正违反基本规则的行为。</li> </ul>
<b>任务3</b>	<p><b>领导项目团队</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在团队层面明确预期。</li> <li>● 赋能团队。</li> <li>● 解决问题。</li> <li>● 代表团队发声。</li> <li>● 支持团队的多样化经验、技能和观点。</li> <li>● 确定恰当的领导风格。</li> <li>● 在团队内建立明确的角色和职责。</li> </ul>
<b>任务4</b>	<p><b>争取利益相关方参与</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 识别利益相关方。</li> <li>● 分析利益相关方。</li> <li>● 分析并根据利益相关方的需求定制沟通内容。</li> <li>● 执行争取利益相关方参与计划。</li> <li>● 提升利益相关方的需求、预期和项目目标之间的一致性。</li> <li>● 赢得信任，并影响利益相关方，以实现项目目标。</li> </ul>
<b>任务5</b>	<p><b>协调利益相关方的期望</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 将利益相关方归类。</li> <li>● 明确利益相关方的期望。</li> <li>● 促进讨论以就预期达成一致。</li> <li>● 组织并利用指导机会。</li> </ul>
<b>任务6</b>	<p><b>管理利益相关方期望</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 识别内部和外部客户的期望。</li> <li>● 持续确保成果与内部及外部客户的期望保持一致。</li> <li>● 监督内部及外部客户的满意度/期望，并根据需要做出响应。</li> </ul>

<b>任务7</b>	<b>帮助确保知识转移</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 识别对项目至关重要的知识。</li><li>● 汇总知识。</li><li>● 营造知识转移的环境。</li></ul>
<b>任务8</b>	<b>规划和管理沟通</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 制定沟通策略。</li><li>● 提升透明度并推动协作。</li><li>● 建立反馈循环。</li><li>● 了解报告需求。</li><li>● 创建符合发起人和利益相关方期望的报告。</li><li>● 支持报告与治理流程。</li></ul>

## 领域二、过程 - 41%

<b>任务1</b>	<b>制定综合项目管理计划并规划交付</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 评估项目需求、复杂性和规模。</li> <li>● 推荐项目管理开发方法（即预测型、适应型/敏捷型或混合型管理方法）。</li> <li>● 确定关键信息需求（例如，可持续性）。</li> <li>● 推荐项目执行策略。</li> <li>● 制定整合项目管理计划。</li> <li>● 估算工作人力投入和资源需求。</li> <li>● 评估整体项目计划，了解依赖关系、差距和持续业务价值。</li> <li>● 维护整合项目管理计划。</li> <li>● 收集并分析数据，以做出明智的项目决定。</li> </ul>
<b>任务2</b>	<b>制定并管理项目范围</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 定义范围。</li> <li>● 就项目范围与利益相关方达成一致。</li> <li>● 分解范围。</li> </ul>
<b>任务3</b>	<b>帮助确保基于价值的交付</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 与关键利益相关方一起识别价值要素。</li> <li>● 根据价值和利益相关方反馈确定工作的优先级。</li> <li>● 评估可循序渐进地交付价值的机会。</li> <li>● 研究整个项目过程中的业务价值。</li> <li>● 核实是否已建立可跟踪收益的衡量系统。</li> <li>● 评估可以展现价值的交付方案选项。</li> </ul>
<b>任务4</b>	<b>规划和管理资源</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根据需求定义和规划资源。</li> <li>● 管理和优化资源需求和可用性。</li> </ul>
<b>任务5</b>	<b>规划和管理采购</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 规划采购。</li> <li>● 执行采购管理计划。</li> <li>● 选择首选合同类型。</li> <li>● 评估供应商绩效。</li> <li>● 核实采购协议目标的达成情况。</li> <li>● 参与协议谈判。</li> <li>● 确定谈判策略。</li> <li>● 管理供应商和合同。</li> <li>● 规划和管理采购策略。</li> <li>● 制定交付解决方案。</li> </ul>

<b>任务6</b>	<b>规划和管理财务</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 分析项目的财务需求。</li> <li>● 量化风险和应急情况财务分配。</li> <li>● 规划整个项目生命周期的支出跟踪方案。</li> <li>● 规划财务报告。</li> <li>● 预判未来的财务挑战。</li> <li>● 监督财务差异并配合治理流程开展工作。</li> <li>● 管理财务储备。</li> </ul>
<b>任务7</b>	<b>规划和优化产品/可交付物的质量</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 收集项目可交付物的质量要求。</li> <li>● 规划质量流程和工具。</li> <li>● 执行质量管理计划。</li> <li>● 帮助确保监管合规。</li> <li>● 管理质量成本（CoQ）和可持续性。</li> <li>● 进行持续的质量审查。</li> <li>● 实施持续改进。</li> </ul>
<b>任务8</b>	<b>规划和管理进度计划</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 根据所选开发方法制定进度计划</li> <li>● 与其他项目和运营活动协调。</li> <li>● 估算项目任务（里程碑、依赖关系、故事点）。</li> <li>● 利用基准数据和历史数据。</li> <li>● 创建项目进度计划。</li> <li>● 确定项目进度计划的基准。</li> <li>● 执行进度管理计划。</li> <li>● 分析进度计划差异。</li> </ul>
<b>任务9</b>	<b>评估项目状态</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 制定项目度量指标、分析和协调一致方案。</li> <li>● 识别并定制所需的工件。</li> <li>● 帮助确保工件得到创建、审查、更新及记录。</li> <li>● 帮助确保工件的可访问性。</li> <li>● 评估当前进展。</li> <li>● 衡量、分析并更新项目度量指标。</li> <li>● 沟通项目状态。</li> <li>● 持续评估工件管理的有效性。</li> </ul>
<b>任务10</b>	<b>管理项目收尾</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 获得项目利益相关方对项目完成的批准。</li> <li>● 为成功结束项目或阶段确定相关准则。</li> <li>● 确认已为过渡（例如过渡至运营团队或下一个阶段）做好准备。</li> <li>● 完成各项活动以结束项目或阶段（例如最终的经验教训、回顾会议、采购、财务、资源）。</li> </ul>

## 领域三、业务环境 - 26%

<b>任务1</b>	<b>定义并建立项目治理</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 通过使用组织过程资产（OPA），描述并建立组织架构、规则、程序、报告、道德及政策。</li> <li>● 定义成功度量指标。</li> <li>● 概述治理升级路径和临界值。</li> </ul>
<b>任务2</b>	<b>规划和管理项目的合规性</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 确认项目合规需求（例如保护措施、健康和安全、可持续性、监管合规）。</li> <li>● 对合规类别进行分类。</li> <li>● 确定在合规方面面临的潜在威胁。</li> <li>● 采用相关方法为合规提供支持。</li> <li>● 分析不合规的后果。</li> <li>● 确定必要的方法和行动来满足合规需求。</li> <li>● 衡量项目的合规程度。</li> </ul>
<b>任务3</b>	<b>管理和控制变更</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 执行变更控制流程。</li> <li>● 沟通提议变更的状态。</li> <li>● 在项目中实施已批准的变更。</li> <li>● 更新项目文档以反映变更。</li> </ul>
<b>任务4</b>	<b>消除障碍并管理问题</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 评估障碍的影响。</li> <li>● 对障碍进行优先级排序并突出显示这些障碍。</li> <li>● 确定并应用干预策略，以消除或最大限度地减少障碍。</li> <li>● 持续进行重新评估，以帮助确保团队面临的各种阻碍正在得到解决。</li> <li>● 识别风险何时会演变为问题。</li> <li>● 与相关利益相关方就解决问题的方法开展协作。</li> </ul>
<b>任务5</b>	<b>规划和管理风险</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 识别风险。</li> <li>● 分析风险。</li> <li>● 监督和控制风险。</li> <li>● 制定风险管理计划。</li> <li>● 维护风险登记册（例如，IT安全性较差）。</li> <li>● 执行风险管理计划（例如，针对安全的风险应对措施以及管理可持续性风险）。</li> <li>● 沟通风险对项目影响的状态。</li> </ul>

<b>任务6</b>	<b>持续改进</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 利用经验教训。</li><li>● 帮助确保持续改进流程得到更新。</li><li>● 更新组织过程资产（OPA）。</li></ul>
<b>任务7</b>	<b>为组织变更提供支持</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 评估组织文化。</li><li>● 评估组织变更对项目的影响，并确定必要的行动。</li></ul>
<b>任务8</b>	<b>评估外部业务环境的变化</b> <ul style="list-style-type: none"><li>● 调查外部业务环境（例如法规、技术、地理区域政治、市场）的变化。</li><li>● 评估外部业务环境变化对项目范围/待办事项列表的影响，并确定其优先级。</li><li>● 持续审视外部业务环境，关注其对项目范围/待办事项列表的影响。</li></ul>

# PMP认证资格要求

PMP认证持有者应具备深厚的背景，包括学术与商业培训，以及作为项目从业者的专业经验。PMP认证考生必须提交申请，以获得参加PMP认证考试的资格。

要获得PMP认证资格，您必须满足以下列出的特定教育和专业经验路径之一。所有项目管理经验都必须是在提交申请前的过去10年内累积的。

教育背景	专业项目管理经验
完成高中/中学/中等职业教育（例如：高中毕业证、GED类型的中学同等学历、高中/中学毕业证书），对应EQF第4级/ISCED 3–4级（或国家高中毕业框架级别）。	在过去10年内，具备至少60个月/5年非重叠的项目领导经验
<b>或</b>	
大学专科、高等职业教育 - 完成被认可并对应EQF5级/ISCED 5级（或国家框架中指定为中等后期、短周期高等教育的级别）的副学士、高级证书或高级技术/职业课程。	在过去10年内，具备至少48个月/4年非重叠的项目领导经验
<b>或</b>	
大学本科、职业本科，获得认可/授权机构颁发的学士学位（或更高学位）；或者获得正式对应EQF第6级/ISCED 6级（或被指定为学士学位同等水平的国家学历框架级别）的高级专业/职业资格。*	在过去10年内，具备至少36个月/3年非重叠的项目领导经验
<b>或</b>	
获得由PMI全球项目管理学位认证中心（GAC）认证的项目所授予的学士或研究生学位。（GAC认证是一项课程质量认证，本身并不会改变报考所需的学位水平）。	在过去10年内，具备至少24个月/2年非重叠的项目领导经验

如果您的申请入选并接受审查，则您需要提供证明文件以验证受教育程度和真实性。如果证书未注明框架级别，申请人必须提供以下内容之一：（a）国家资格登记册的链接或摘录；（b）颁证机构或相关部委确认等级的官方声明；或（c）经认可的国家机构出具的正式评估报告。

\*非学位资格仅在主管当局明确将其对应至EQF第6级（或国家学士同等水平）时方可作为此类资格证明。仅包含“高级”、“专业”或“研究生”字样但无官方等级对应的名称是不充分的。

符合条件的考生必须在PMP申请中证明其具备领导和指导项目方面的专业经验。根据《PMBOK®指南》的定义，项目是在独特情境下为创造价值而进行的临时性举措。项目的临时性表明项目工作或某一项目工作的阶段有明确的开始和结束。项目的独特情境可以由其独有目标、环境条件、方法、利益相关方或其他维度驱动。项目可以是独立的工作，也可以是项目组合或项目集的一部分（根据《PMBOK®指南》的定义）。

## 商业培训要求：

除了上述项目管理经验外，PMP认证考生还必须接受过至少35小时的项目管理商业培训，且培训内容需与PMP认证考试大纲（ECO）所涵盖的主题一致。课程信息必须在申请表的相关部分填写。

在中国大陆，您可以通过成功完成PMI授权的注册教育机构 (<https://www.pmichina.org/reps/index.jhtml>) 提供的培训课程，以表明您已满足教育要求。

## 中等教育后项目管理学术教育：

核实至少35小时的正式培训，其具体教学需涵盖与PMP认证考试大纲一致的项目管理学习目标。请记录所有培训时间，不论是何时完成的。

学习课程学时应涵盖上述PMP认证考试大纲中详细说明的项目管理相关主题，可包括但不限于项目范围、项目进度计划、项目沟通、项目风险、项目采购、项目财务、项目资源、项目利益相关方、项目整合管理及项目治理等内容。

请注意，所有培训均须接受审查。PMI保留根据质量判定培训是否符合PMP认证考生资格的权利，并且如果发现培训质量不佳，PMI可自行决定取消培训资格。最后，仅凭书籍和模拟考试不会被视为合格的商业培训。

PMI将持续提升在定义PMP®认证方面的诚信度与可信性。培训时间满足至少35小时并与ECO保持一致。PMI鼓励大家在与做出误导性声明或保证考试通过的机构接触时保持谨慎。PMI会调查有关此类不当行为的可信报告，以帮助维护认证流程的诚信度与公平性。根据ISO/IEC 17024:2012标准，PMI将在PMP®申请系统中引入增强验证。

## 先前学习路径学分：

如果您是有效的助理项目管理专业人士(CAPM)®认证持有者，并且已满足教育和专业经验需求，则无需提供35个培训学时的记录。无需证明您符合此项目管理学习经历的要求。通过持有有效的CAPM®认证，您可以获得35个培训学时学分，用于满足商业培训要求。

\*如果您是GAC认证学位课程的毕业生，您完成的GAC课程学分也可以计入以满足35小时培训要求。[详细了解PMI全球学位课程认证中心（GAC）的项目管理教育课程。](#)

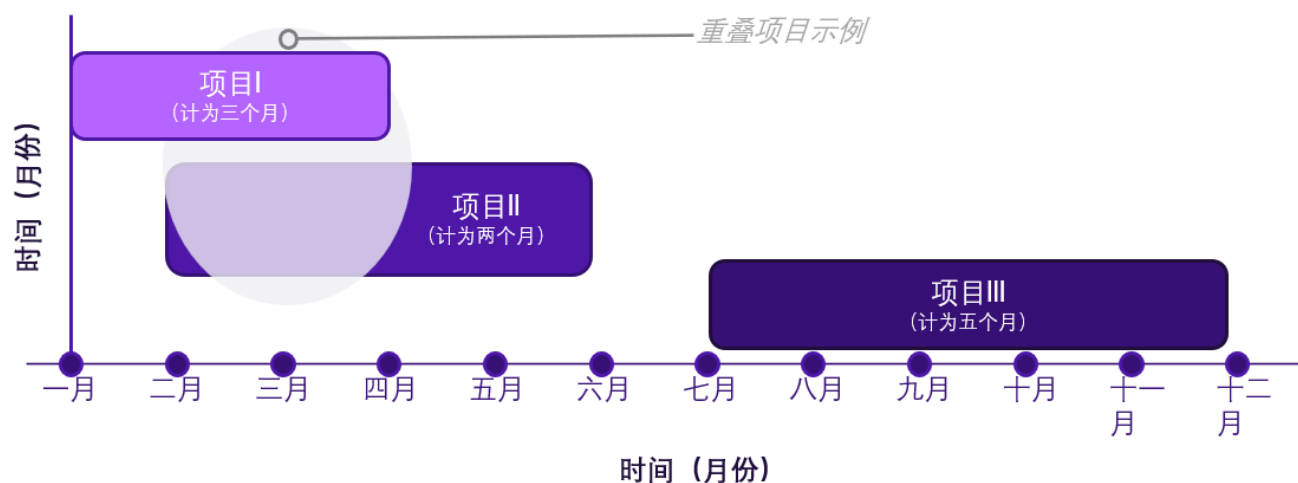
## 如何在申请中记录您的经验和教育背景

请使用在线申请中的经验核实部分记录您领导和指导项目的专业工作经验。经验不一定是带薪工作，但必须涉及专业背景。诸如学校项目、授予学位课程的学术研究、策划个人活动或房屋装修项目等事件均不符合资格。确保您的项目记录不包含任何常规、运营或行政任务。

## 项目管理经验（按月数计）

所有项目经验都必须单独记录，无论您参与的项目数量如何。项目管理经验是按月数而非项目数量进行跟踪的；因此，无论您在6个月内领导了多少个项目，都应该计为6个月的项目管理经验。

根据下例，领导项目I的时间（1月1日至3月31日）将计为3个月，并算入资格条件。而领导项目II的时间（2月1日至5月31日）将计为2个月，并算入资格条件。如果您在2月至4月期间同时领导这两个项目，无法将这段时间统计两次。因此，项目I和项目II按符合资格要求的5个月（1月1日至5月31日）的项目管理经验对待。



不符合PMP认证资格要求的个人可考虑探索其他认证，例如[助理项目管理专业人士\(CAPM\)®](#)，以提升其项目管理知识和技能。

# PMP认证考试信息

PMP认证考试由180道题组成，笔试包括单项选择题、多项选择题、以及实践操作测试，可能包括工具、数据和案例研究问题。在这180个问题中，10个属于预备考试问题。预备考试问题不会影响分数，只是以有效合法的方式检验未来考试问题的有效性。在整个考试中，所有问题都是随机呈现的。

计分问题的数量	预备考试问题的数量（不计分）	考试问题总数
170	10	180

分配的考试时间
240分钟

PMI考试限时240分钟。您完成考试需要的时间可能少于分配的时间。

您总共有240分钟的时间回答180个问题。

## PMP认证考试题型：

**案例或场景（新）：**考生将面对一个详细的场景或情形，其中可能包含图形或图表以提供额外的背景信息。这可能是对业务、项目、制定决策流程的描述，或上述任何内容的组合。在审阅场景或情形以及任何随附的视觉资料后，考生将根据所提供的全部信息回答一系列问题。

<p>一位项目经理所在的一家公司正准备推出一款旨在提高能源效率的新型智能家居设备。该产品旨在根据消费者居家情况和一天中的时间自动调节供暖、制冷和照明，帮助他们降低能源消耗。项目经理拿到了<b>50万美金</b>的预算，且项目完成期限为六个月。项目团队由工程师、营销人员和销售专业人员组成。最近的一份市场分析显示，环保产品的需求日益增长，但竞争十分激烈，市场上已有多个成熟品牌。此外，公司设定的目标是在产品上市后的第一年内占领<b>10%的市场份额</b>。</p> <p>工程团队已经确定了若干技术挑战，包括确保与现有智能家居系统的兼容性，以及保护用户隐私和数据安全。营销团队的任务是策划一场引人入胜的营销活动，在突出产品独特功能的同时，解决消费者对隐私问题的担忧。销售团队则专注于与零售商和在线平台建立合作伙伴关系，以尽可能增加分销渠道。</p>	<p>根据该场景，项目经理在发布此产品时可能面临的关键挑战有哪些？应如何确定应对的优先级？</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="radio"/> A. 仅关注营销</li> <li><input type="radio"/> B. 过度强调技术特性</li> <li><input type="radio"/> C. 推迟隐私保护措施</li> <li><input type="radio"/> D. 技术兼容性</li> </ul>
--	--

### 认证考试案例或场景示例

**基于图形的问题（新）：** 此类问题要求考生查阅并解读视觉信息（如图表、图形、示意图或图像），然后根据所提供的信息回答问题。

需求可追溯性矩阵 (RTM) | 项目计划节选

	A 需求ID	B 需求描述
1		
2	RQ001	Cloud (SFSC) B2B客户服务开箱即用功能; 通过让BSC员工使用SFSC代替邮件, 解决眼下的紧迫问题。
3	RQ002	加速电子邮件分流, 减少需要CSA介入的电子邮件数量
4	RQ003	提升电子邮件解决速度, 确保客户能够得到及时回应
5	RQ004	高级分析功能, 包括BI以及解决方案使用情况可见性
6	RQ005	AI自动化案例分类、最佳回复生成以及案例总结
7	RQ006	在每个案例结束后进行CSAT调查, 并实现自动升级
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		

由于存储在Outlook电子邮件中的历史信息丢失, 业务解决方案中心 (BSC) 极高的人员流动率已导致B2B客户产生严重的挫败感。为了缓解这一问题, BSC正在采用Salesforce Service Cloud (SFSC) 系统, 旨在增强客户咨询的透明度与管理, 并提供其他功能。根据年度规划, 该项目预计每年将带来1000万美元的收益, 但所呈报的业务论证仅展示了其中的400万美元。因此, 业务发起人需要解决业务转型办公室 (BTO) 的疑虑, 并与敏捷实践者进行沟通以澄清相关信息。

在Salesforce Service Cloud实施过程中, 哪些具体需求对400万美元的收益缩减影响最大?

- A. RQ001
- B. RQ002
- C. RQ003
- D. RQ004
- E. RQ005
- F. RQ006

认证考试基于图形的问题示例

**单项选择题：** 设有多个备选答案，其中只有一个是正确答案。

**多项选择题：** 设有多个备选答案，其中包含多个正确答案。

# 参加PMP认证考试

请务必查阅《[PMI®认证手册](#)》中概述的考试当天说明和签到流程。

## 现场考试：笔考（PBT）

- 中国大陆地区的专业考试仅通过 PBT（笔考）形式进行，并由 ATA 考试服务机构提供。请查阅《[PMI 认证手册](#)》以了解更多信息。

# 重新参加PMP认证考试

如果您第一次参加考试未通过，我们建议您继续学习并重新参加考试。在为期一年的资格有效期内，您最多可以参加三次考试。三次尝试均告失败后，您必须自最后一次考试之日起等待一年，才能重新申请认证。此政策旨在确保考试安全，减少个别考生太过频繁地接触考题的现象。但在等待的这一时间里，您可申请任何其他PMI认证。

如果您在为期一年的资格有效期内未通过考试，那么即使您未考满三次，也必须重新申请认证。此政策旨在维护报考资格的有效性，并确保考生申请中包含的所有经验都符合十年的时间限制。但在这种情况下，您不受等待期的限制。

# 致谢

PMI衷心感谢所有主题专家（SME）的支持，并对他们为项目管理专业做出的卓越贡献表示感谢。

PMI很荣幸能邀请到来自全球的以下专家参与PMP®认证项目的开发工作：

Shane Allua, 博士, PMP

Loay Mohamed Ibrahim Aly, PMP、PMI-ACP、PMI-PMOCP、DASM、GPM-b

Lisa Au, PMP、PMI-ACP

Jason Chow, 博士, PMI-ACP、PMP

Mohamad ElHelaly, 理学硕士, PMP、PMI-RMP、PMI-PBA、P3O

Gabriela Ewachiw, PMP

Luis Eduardo Franca, PMP、PMI-ACP、PMI-PMOCP、PMI-CPMAI

Edward J. Hoffman 博士

Regina Holzinger 博士, PMP

Nestor Jimenez, PMP、PMI-PBA、PMI-ACP、PMI-RMP

Rosana Juestel, PMP、DASM

Keiichiro Kaneko, PMP

Alankar Karpe, PMP、PMI-ACP

Nina Li (Li Nannan), PMP、PMI-ACP

Husam T. Maghrabi, PMP、PgMP、PfMP、PMI-ACP、AHPP

Casey Marks, 博士

Walters Nfortoh, PMP

Awotunde Olaoluwa, PMP

Manuel Ortiz de Zevallos, PMP

Adriana Pavón Navarrete, PMP

Falguni Rolekar, PMP、PMI-ACP、DASSM

Miguel Santos, PMP、PMI-ACP、DASSM

Mercedes Martinez Sanz, 博士, PMP、PMI-ACP、PMI-PBA

David Schatzman, 工商管理硕士、工商管理博士, PMP、PgMP、PfMP、PMI-SP、PMI-RMP

Radha Somasundaram, PMP

Nok Wing Szeto (Ernie), PMP、DASSM

Bisi Toro-Popoola, 工程学士、工商管理硕士、教育学研究生文凭

Esteban Villegas, PMP、PgMP、PMI-ACP、PMI-CPMAI、GPM-b

Kris Williams, PMP、PMI-ACP



# 继续认证要求（CCR）计划

成功获得PMP认证后，请每3年完成并提交60个专业发展单元（PDU）并支付认证续证费用，以确保您的认证继续有效。

有关CCR计划的详细信息以及如何如何在CCR中获取和跟踪PDU的说明，请访问以下网址，查阅《CCR手册》：  
<https://www.pmi.org/certifications/certification-resources/maintain>

## 资源

请务必访问PMI.org，查看[PMP备考](#)页面提供的PMP认证考试资源。

PMI不为特定复习课程资源、参考文献或其他认证准备材料背书。列出的参考不包含所有可利用的资源，不应将其视为保证通过考试的手段。

PMP 认证考试并不是根据任何单一教材编写的，也不是仅由某一本特定参考书所支持。这些参考资料是开发PMP认证考试题目的项目专业人士志愿者最常引用的资料。提供的参考资料列表仅供参考。