

iPASSCamp®PMP®認證考試題庫教材

iPASSCamp®PMP®題庫解析

(PMBOK®8th PMP® Exam)

V 8.0

第 06 單元

專案驗收

選答理由 & **輔助說明**

COPYRIGHT NOTICE

PMI®是美國專案管理學會(Project Management Institute, Inc.)的英文縮寫，以下簡稱 PMI®。

PMP®是美國專案管理學會(PMI®)發行的專案管理專業認證：**Project Management Professional** 的英文縮寫，以下簡稱 PMP®。

PMBOK®是美國專案管理學會(PMI®)發行的專案管理知識體系指南：**A Guide to the Project Management Body of Knowledge** 的英文縮寫，以下簡稱 PMBOK®。

PMP®ECO 是美國專案管理學會(PMI®)發行的 PMP®認證考試內容大綱：**PMP® Exam Content Outline** 的英文縮寫，以下簡稱 PMP®ECO。

PMI®、PMP®、PMBOK®商標權屬於美國專案管理學會(PMI®)。

以上各該著作權及智慧財產權均屬各該公司、出版社、學會、著作人所有，本教材若有牴觸各該著作權及智慧財產權，敬請不吝告知以便修正。

iPASSCamp®PMP®全攻略受全球著作權及智慧財產權保護，未經作者書面同意不得以任何方式或形式重製及散播，任何違反著作權及智慧財產權之行為必將依法追訴。

iPASSCamp®教材網站：<https://www.ipasscamp.com>

iPASSCamp®連絡信箱：service@ipasscamp.com

閱讀指引

熟讀 iPASSCamp® PMP®全攻略代表完成 35% 的考試準備。

熟讀 iPASSCamp® PMP®題庫解析代表完成 35% 的考試準備。

熟讀 iPASSCamp® PMP®考試寶典代表完成 30% 的考試準備。

確實熟讀 iPASSCamp® PMP®全攻略、題庫解析以及考試寶典才能代表完成 100% 的考試準備。

【iPASSCamp® PMP®題庫解析】詳細解析 PMP®認證考試題目型態以及解題邏輯。請務必同時熟讀及理解【iPASSCamp® PMP®全攻略】各單元的專案管理觀念，才能真正完整掌握通過 PMP®認證考試必備的關鍵重點。

iPASSCamp® PMP® 題庫解析包括 PMP®考題題型的「選答理由」及「輔助說明」。

請務必熟讀「選答理由」並且確實理解每一個題目的選答原因。

請務必熟讀「輔助說明」並且確實理解各答案選項的錯誤理由。

不論是讀『題庫解析』、『考試寶典』或者實際參加『PMP®考試』：

請務必理解錯誤的答案錯在哪裡，你才會知道選擇的答案是正確的選項。

iPASSCamp® PMP®題庫解析依據 PMP®認證考試題目題型同步更新調整 iPASSCamp® PMP®題庫解析內容。

Question 1.

Answer: A

選答理由：

專案經理(PM)實施「專案結案」的原因分別是(一)「利害關係人」「正式接受」「專案」成果，(二)「利害關係人」「中止」「專案」。

「專案結案」也稱為「專案收尾」。

「正式接受」也稱為「正式驗收」。

獲得「利害關係人」「正式接受」的「專案」成果稱為「可接受交付成果」，例如實務上的完工驗收文件。

「專案」「執行階段」獲得「利害關係人」「正式接受」「專案」成果的「可接受交付成果」才能進行「專案結案」，因此依題意「完成專案結案之前，專案經理應審查」的「文件」是「可接受交付成果」。

「執行階段」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 01 單元 PMP®基礎概念「1.7.3 執行階段」。

【確認範疇成果】請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 06 單元專案驗收「6.3【確認範疇成果】」。

「可接受交付成果」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 06 單元專案驗收「6.3.2 可接受交付成果」。

【結束專案】請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 02 單元專案啟動及結束「2.4【結束專案】」。

輔助說明：

B. 「可行性研究」是「專案」「啟動階段」分析「專案」可行性的方法。依題意「完成專案結案之前」指的是「結束階段」。「專案」只有在「啟動階段」會實施「可行性研究」。

「啟動階段」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 01 單元 PMP®基礎概念「1.6.1 啟動階段」。

「可行性研究」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 02 單元專案啟動及結束「2.3【啟動專案】09」。

「結束階段」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 01 單元 PMP®基礎概念「1.6.5 結束階段」。

C.D. 「產品報告」及「使用者手冊」不是PMBOK®定義的專案管理標準文件(documents)。

只要不是iPASS®PMP®全攻略說明的專案管理標準文件(documents)通常都不是PMP®認證考試題目的答案選項。

Question 2.

Answer: C

選答理由：

「專案範疇說明書」記載「專案」跟「客戶」對「合約條款」的「共同認知」，例如「合約條款」記載「驗證產品的步驟」依順序先做「室外測試」再做「室內測試」。但是考慮氣候不穩定的因素，經過雙方會議討論之後，「客戶」同意在特定氣候條件下可以先做「室內測試」再做「室外測試」，並且將這個結論做成「會議記錄」。專案經理(PM)將這個雙方建立「共同認知」的「會議記錄」記載在「專案範疇說明書」，然後依照包含在「專案範疇說明書」的各種「共同認知」規劃及實施「驗證產品的步驟」。

因此當「客戶懷疑驗證產品的步驟抵觸合約條款」，「專案經理應參照」記載「共同認知」的「專案範疇說明書」跟「客戶」說明「驗證產品的步驟」。

「專案範疇說明書」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 03 單元專案規劃「3.9.4 專案範疇說明書」。

「共同認知」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 01 單元 PMP®基礎概念「1.4 專案管理 09」。

輔助說明：

A. 「專案章程」是「啟動階段」授權啟動新「專案」的正式文件，「專案章程」只有「高等級」的工作說明，但是沒有「詳細」的工作說明。

新「專案」啟動之後在「規劃階段」發展「專案管理計畫」「詳細」規劃說明「專案」工作，「專案計畫」包含記載「共同認知」的「專案範疇說明書」「詳細」說明「專案」「驗證產品的步驟」。

因此要釐清「驗證產品的步驟」是依照包含在「專案管理計畫」的「專案範疇說明書」而不是依照「專案章程」。

「專案章程」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 02 單元專案啟動及結束「2.3.12 專案章程」。

「啟動階段」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 01 單元 PMP®基礎概念「1.6.1 啟動階段」。

「高等級描述」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 01 單元 PMP®基礎概念「1.6.1 啟動階段 02」。

「規劃階段」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 01 單元 PMP®基礎概念「1.6.2 規劃階段」。

「專案管理計畫」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 03 單元專案規劃「3.3.1 專案管理計畫」。

B. 「專案範疇管理計畫」記載專案經理(PM)建立「專案範疇說明書」的「流程」及「方法」。「專案」「範疇管理計畫」記載管理「專案範疇」的【專案管理流程】以及各「流程」要產生的文件。「專案範疇說明書」是依據「專案」「範疇管理計畫」製作的文件，但是記載「驗證產品」「共同認知」的「專案範疇說明書」記載在「專案管理計畫」的「範疇基準」而不是記載在「專案範疇管理計畫」。

「範疇管理計畫」請詳 [iPASSCamp®PMP®全攻略](#) 第 03 單元專案規劃「3.8.1 範疇管理計畫」。

【定義專案範疇】請詳 [iPASSCamp®PMP®全攻略](#) 第 03 單元專案規劃「3.9【定義專案範疇】」。

- D. 專案經理(PM)依據記載「共同認知」的「**專案範疇說明書**」建立「**工作分解結構**」以及「工作分解結構說明表」，「**工作分解結構**」只記載各個「工作包」的名稱，從「**工作分解結構**」看不出「工作包」**「驗證產品的步驟」**，必須從「工作分解結構說明表」才能看到「工作包」**「驗證產品的步驟」**。

雖然「工作分解結構說明表」記載各個「工作包」**「驗證產品的步驟」**，但是一方面本題答案選項沒有「工作分解結構說明表」，另一方面「工作分解結構說明表」記載的**「驗證產品的步驟」**都是依據「**專案範疇說明書**」，因此本題最佳答案選項是「**專案範疇說明書**」。

「工作分解結構」請詳 [iPASSCamp®PMP®全攻略](#) 第 03 單元專案規劃「3.10.2 工作分解結構」。

「工作包」請詳 [iPASSCamp®PMP®全攻略](#) 第 03 單元專案規劃「3.10.2 工作分解結構 05」。

「工作分解結構說明表」請詳 [iPASSCamp®PMP®全攻略](#) 第 03 單元專案規劃「3.10.3 工作分解結構說明表」。

Question 3.

Answer: A

選答理由：

「可接受交付成果」是「執行階段」「利害關係人」正式簽名驗收「專案」工作結果的文件，例如實務上的完工驗收單。

「最終交付成果」是「結束階段」要交接給相關「利害關係人」的「專案」工作成果。

專案經理(PM)必須先在「執行階段」「獲得」「利害關係人」正式簽名驗收「專案」工作結果的「可接受交付成果」，再將「獲得」的「可接受交付成果」經由「結束階段」「移交最終交付成果」給相關「利害關係人」。

「執行階段」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 01 單元 PMP®基礎概念「1.6.3 執行階段」。

「可接受交付成果」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 06 單元專案驗收「6.3.2 可接受交付成果」。

「結束階段」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 01 單元 PMP®基礎概念「1.6.5 結束階段」。

「最終交付成果轉移」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 02 單元專案啟動及結束「2.4.4 最終交付成果轉移」。

輔助說明：

B. 「執行品質保證」是「執行階段」實施「品質保證」的行動，透過「品質稽核」、「流程分析」以及「流程改善」確保「專案」「交付成果」符合「品質目標」，以便「獲得」「利害關係人」正式簽名驗收「專案」工作結果的「可接受交付成果」。

本題依照順序是「執行品質保證」>>「專案品質檢驗」>>「獲得可接受交付成果」>>「移交最終交付成果」。

「品質保證」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 04 單元專案執行「4.9【執行品質保證】03」。

「品質稽核」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 04 單元專案執行「4.9.7 品質稽核」。

「流程分析」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 04 單元專案執行「4.9.3 流程分析」。

「流程改善」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 04 單元專案執行「4.9.3 流程分析 01」。

「品質目標」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 03 單元專案規劃「3.11【發展品質管理計畫】02」。

C. 「專案品質檢驗」是「執行階段」實施「交付成果」「品質檢驗」的行動，實施「專案品質檢驗」符合「品質目標」的「交付成果」稱為「已驗證交付成果」。

本題依照順序是「執行品質保證」>>「專案品質檢驗」>>「獲得可接受交付成果」>>「移交最終交付成果」。

【專案品質檢驗】請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 06 單元專案驗收「6.2【專案品質檢驗】」。

「已驗證交付成果」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 06 單元專案驗收「6.2.4 已驗證交付成果」。

D.「結束專案」包含「結束階段」正式結束「專案」的過程及相關行動，「專案」在「結束專案」的過程「移交最終交付成果」。

依題意詢問的是「移交最終交付成果」「之前」「應該完成哪一個工作」，「移交最終交付成果」是「結束專案」過程的工作，而不是「結束專案」「之前」的「工作」。

【結束專案】請詳 [iPASSCamp®PMP®全攻略](#) 第 02 單元專案啟動及結束「2.4【結束專案】」。

Question 4.

Answer: D

選答理由：

依題意詢問「解釋專案成果與專案需求之間的關係」。

「需求追溯矩陣」在整個「專案」過程追蹤及記載說明「專案成果與專案需求之間的關係」。

「需求追溯矩陣」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 03 單元專案規劃「3.7.8 需求追溯矩陣」。

輔助說明：

A. 「工作績效資訊」記載各種「專案管理」行動的績效數據，在「專案」「驗收過程」記載「專案」驗收的績效數據而不是「解釋專案成果與專案需求之間的關係」。

「工作績效資訊」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 05 單元專案監控「5.2【監視專案工作】02」。

B. 「工作分解結構」記載「專案」過程必須陸續完成的所有「工作包」工作，而不是「解釋專案成果與專案需求之間的關係」。如果「專案」「驗收過程」被質疑「工作包」工作成果不符合「專案需求」，專案經理(PM)需要使用「需求追溯矩陣」說明「工作包」工作成果與「專案需求之間的關係」，以便釐清「利害關係人」質疑「工作包」工作成果不符合「專案需求」的「議題」。

「工作分解結構」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 03 單元專案規劃「3.10.2 工作分解結構」。

「工作包」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 03 單元專案規劃「3.10.2 工作分解結構 05」。

C. 如果客戶在「專案」「驗收過程」拒絕接受不符合「需求」的「專案」成果，「專案」才需要提出「變更申請」修正不符合「需求」的「專案」成果。「變更申請」不是用來「解釋專案成果與專案需求之間的關係」，「變更申請」是要改變「專案計畫」的正式書面要求。

「變更申請」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 03 單元專案規劃「3.3.2 變更管理計畫 03」。

Question 5.

Answer: B

選答理由：

「團隊成員」負責完成「工作包」成果，「團隊成員」為自己負責完成的「工作包」結果負起責任。

專案經理(PM)負責交付「專案」的最終成果，專案經理(PM)為「專案」的最終成果負起責任。

依題意「專案經理發現工作並不符合專案的需求」，代表「團隊成員」完成的「工作包」成果「不符合專案的需求」。專案經理(PM)應該「拒絕工作包的提交」，否則「專案」的最終成果將會被「利害關係人」拒絕接受。

輔助說明：

- A. 如果已完成的「工作包」**「並不符合專案的需求」**，應該是檢查「工作包」不符合要求的原因並且實施「矯正措施」或「缺陷修復」，而不是**「增加另一個工作包」**。
- C. **「專案經理的最佳行動」**首先「拒絕工作包的提交」，接著檢查導致「工作包」不符合要求的原因，然後實施「矯正措施」或「缺陷修復」**「要團隊再次開始工作包」**。
- D. 「團隊成員」工作結果**「不符合專案的需求」**代表「團隊成員」發生績效議題。在PMP®考試如果「團隊成員」發生績效問題，專案經理(PM)需要協助「團隊成員」改善績效問題而不是**「要求團隊成員的經理對工作包指派不同的人」**。

Question 6.

Answer: C

選答理由：

專案經理(PM)處理爭議的第一個步驟是跟「利害關係人」透過「人際互動」進行「協商」。

最佳的「人際互動」「協商」是面對面溝通，最佳的「協商」是尋求雙方的共同利益達成一致。

依題意「**有一個交付成果沒有達到客戶的期望**」將會導致「專案」驗收的爭議，因此專案經理(PM)應該「**與客戶見面**」「協商」「**就交付成果的要求達成一致，使雙方滿意**」。

「人際關係技能」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 04 單元專案執行「4.8.1 人際關係技能」。

「協商」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 04 單元專案執行「4.8.5 協商」。

輔助說明：

A. 依題意是「專案」「**有一個交付成果沒有達到客戶的期望**」而不是客戶提出額外要求，因此不是由「**客戶發出變更申請**」。

B. 依題意「專案」「**有一個交付成果沒有達到客戶的期望**」代表「專案」沒有「**依照交付成果需求以及客戶批准的標準回應客戶的期望**」，因此專案經理(PM)應該「**與客戶見面**」「協商」「**就交付成果的要求達成一致，使雙方滿意**」。

D. 「贊助人」是提議啟動「專案」以及為「專案」提供資金的角色，「贊助人」不是代表「專案」「**與客戶協商專案的結案事宜**」的角色，專案經理(PM)才是代表「專案」「**與客戶協商專案的結案事宜**」的角色。

「贊助人」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 01 單元 PMP®基礎概念「1.8.2 贊助人」。

Question 7.

Answer: D

選答理由：

「石川圖」又稱為「魚骨圖」或「因果圖」是使用於分析導致特定結果的各種「潛在因素」的「品質管理工具」。依題意要找「使用在判定生產問題的潛在因素」的「品質管理工具」，專案經理(PM)可以使用「石川圖」分析「生產問題的潛在因素」。

「石川圖」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 04 單元專案執行「4.9.4 因果圖」。

輔助說明：

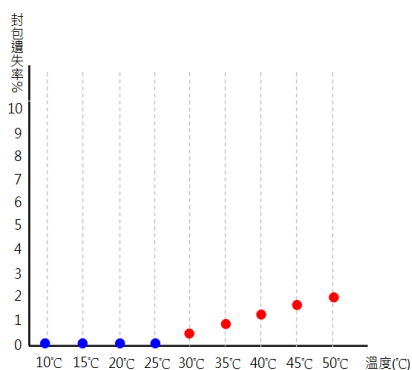
A. 「趨勢圖」使用圖形顯示歷史數據的模式。

「趨勢圖」不是PMBOK®所定義的標準工具。

只要不是 iPASS®PMP®全攻略說明的專案管理標準工具通常都不是 PMP®認證考試題目的答案選項。

B. 「散點圖」以直角坐標圖觀察「兩個變數」之間的「關聯性」。例如以下圖形顯示溫度25°C以下的环境對封包遺失率%沒有造成影響，但是溫度30°C以上環境封包遺失率%跟溫度上升呈現正相關。

按照順序先使用「散點圖」觀察「兩個變數」之間的「關聯性」，再使用「石川圖」分析導致「兩個變數」之間「關聯性」的「潛在因素」。



C. 「控制圖」使用於觀察產生工作結果的「流程」是否穩定的產生預期的工作結果。

按照順序先使用「控制圖」觀察產生工作結果的「流程」是否穩定，再使用「石川圖」分析導致「流程」不穩定的「潛在因素」。

「管制圖」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 06 單元專案驗收「6.2.3 管制圖」。

Question 8.

Answer: C

選答理由：

「石川圖」又稱為「魚骨圖」或「因果圖」，使用於分析導致特定結果的各種「潛在因素」。專案經理 (PM) 可以使用「石川圖」展示各種「潛在事件及其導致結果之間的關係」。

「石川圖」請詳 iPASSCamp® PMP® 全攻略第 04 單元專案執行「4.9.4 因果圖」。

輔助說明：

A. 「直方圖」以直角坐標的橫軸代表事件，縱軸代表次數，以直立條狀呈現各事件出現的次數。「直方圖」使用於「展示」「導致結果」的「事件」頻率或次數，但是無法看出「事件及...結果之間的關係」。導致結果

「直方圖」請詳 iPASSCamp® PMP® 全攻略第 04 單元專案執行「4.9.5 直方圖」。

B. 「柏拉圖」是按照「事件」發生次數或頻率高低排列的「直方圖」，「柏拉圖」使用於找出「導致結果」的主要「事件」，但是無法看出「事件及...結果之間的關係」。

「柏拉圖」請詳 iPASSCamp® PMP® 全攻略第 06 單元專案工作績效領域。

D. 「控制圖」使用於觀察產生工作結果的「流程」是否穩定產生預期的工作結果，但是無法看出「事件及...結果之間的關係」。

按照順序先使用「控制圖」觀察產生工作結果的「流程」是否穩定，如果「流程」產生的工作結果不穩定則使用「石川圖」分析「導致結果」不穩定的各種潛在「事件」，然後使用「直方圖」呈現潛在「事件」發生的次數或頻率，再使用「柏拉圖」按照潛在「事件」發生次數或頻率高低重新排列各個潛在「事件」並且找出「導致結果」的主要「事件」。

「管制圖」請詳 iPASSCamp® PMP® 全攻略第 06 單元專案驗收「6.2.3 管制圖」。

Question 9.

Answer: B

選答理由：

依題意「管制圖」的「連續測量值」為11，13，09，07，08，09，09，09，08和12，其中有連續7個測量值09，07，08，09，09，09，08落在目標值10的同一側，代表發生7法則(rule of 7)，代表「連續測量值」「在控制之外」，代表流程失控。

「管制圖」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 06 單元專案驗收「6.2.3 管制圖」。

Question 10.

Answer: B

選答理由：

「控制圖」通常以「 ± 3 個標準差」定義「上下控制界線」。當「流程」有一個「資料點」超出「上下控制界線」或連續有七個「資料點」落在「平均値($\bar{X}$,中心線)」的上方或下方時，依照「7法則」即可視為「流程」失控。

依題意「控制圖」「至少有一個點在控制界限外」即可視為「流程失去控制」。

「管制圖」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 06 單元專案驗收「6.2.3 管制圖」。

輔助說明：

A.C.除了「7法則」之外，不論有幾個「資料點」落在「平均値($\bar{X}$,中心線)」的上方或下方並且不要超出「上下控制界線」就不是「流程失去控制」，因此「至少有2個」「資料點」或者「至少有一個」「資料點」在「平均值的上或下」並不一定是「流程失去控制」。

D. 依照「7法則」必須是連續「7個衡量值在控制界限內」並且同時出現在「平均値($\bar{X}$,中心線)」的上方或下方才代表「流程失去控制」。

Question 11.

Answer: D

選答理由：

「柏拉圖」是按照「事件」發生次數多寡或頻率高低排列的「直方圖」，發生次數最多或者頻率最高的「事件」會呈現在「柏拉圖」的最左側，「柏拉圖」可以一眼看出造成「大多數品質問題」的關鍵「原因」。

「柏拉圖」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 04 單元專案執行「4.9.6 柏拉圖」。

「直方圖」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 04 單元專案執行「4.9.5 直方圖」。

輔助說明：

A. 「因果圖」又稱為「魚骨圖」或「石川圖」，使用於分析導致「特定結果」的「各種潛在因素」，但是「因果圖」無法看出造成「大多數品質問題」的關鍵「原因」。

「石川圖」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 04 單元專案執行「4.9.4 因果圖」。

B. 「趨勢圖」使用圖形顯示歷史數據的模式。

「趨勢圖」不是PMBOK®所定義的標準工具。

只要不是 iPASS®PMP®全攻略說明的專案管理標準工具通常都不是 PMP®認證考試題目的答案選項。

C. 「控制圖」使用於觀察產生工作結果的「流程」是否穩定產生預期的工作結果，但是無法看出造成「大多數品質問題」的關鍵「原因」。

「管制圖」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 06 單元專案驗收「6.2.3 管制圖」。

Question 12.

Answer: D

選答理由：

「柏拉圖法則」又稱為「80/20法則」，指出大部分(80%)的缺陷來自於小部分(20%)的關鍵問題。應該針對導致大部分(80%)缺陷的小部分(20%)關鍵問題加以改進才能有效改善大部分(80%)的缺陷。

依據題意「60%的問題」來自於「設計」，應該從「設計」著手實施「矯正措施」才能修正大部分(60%)問題。

「柏拉圖」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 04 單元專案執行「4.9.6 柏拉圖」。

Question 13.

Answer: A

選答理由：

從數量為100的母體隨機抽取6個樣本是指「統計抽樣」。

「統計抽樣」是從群體中「隨機選擇」一部分樣本實施檢驗的技術。

「統計抽樣」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 06 單元專案驗收「6.2.1 統計抽樣」。

輔助說明：

C. 「**流程圖**」是分析獲得「特定結果」的各個「流程步驟」之間關聯性的圖形。使用「**流程圖**」可以分析哪一個「流程步驟」影響「特定結果」的正確性。依題意詢問的是「**隨機選擇**」的技術，但是「**流程圖**」呈現所有「流程步驟」之間的關聯性，而不是「**隨機選擇**」「流程步驟」的圖形。

「流程圖」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 04 單元專案執行「4.9.1 流程圖」。

D. 「**檢驗**」是检查工作結果是否符合要求的技術。依題意詢問的是「**隨機選擇**」的技術，但是「**檢驗**」不包含如何選擇需要做檢查的工作結果。

「檢驗」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 06 單元專案驗收「6.3.1 檢驗」。

Question 14.

Answer: B

選答理由：

依題意「供應商的交付成果...品質很差」，專案經理(PM)要採取行動確保後續「供應商」交付符合品質的交付成果。

「品質保證」確保依照正確的「流程」產生「交付成果」。

此處「要求供應商提供適當的品質保證的證據」包括第三方公正單位的「稽核」證明，證明「供應商」交貨之前已經具備第三方公正單位提供「適當的品質保證的證據」確認「供應商」依照正確的流程產生交付成果。

「品質保證」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 04 單元專案執行「4.9【執行品質保證】03」。

輔助說明：

A. 「在交付成果到達現場後實施品質保證的檢驗」結果可能又發現「交付成果的品質很差」，因此應該是在交貨之前就要「要求供應商提供適當的品質保證的證據」，況且「品質保證」實施的是品質「稽核」而不是品質「檢驗」。

「品質稽核」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 04 單元專案執行「4.9.7 品質稽核」。

「品質檢驗」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 06 單元專案驗收「6.2.2 品質檢驗」。

C.D. 「證據」(答案選項B)代表具有公信力的證明。如果「品質文件」(答案選項C)是來自公正的第三方也會是具有公信力的證明，但是如果「品質文件」(答案選項C)是「供應商」自己製作的文件以及「供應商」的「口頭保證」(答案選項D)都不能代表具有公信力的證明。

Question 15.

Answer: B

選答理由：

依題意「品質檢驗人員發現產品缺少法規標籤而被停止」。

專案經理(PM)首先「**審查品質管理計畫**」檢查「品質管理計畫」是否包含實施「品質保證」檢查「**法規標籤**」的「流程」。

「品質管理計畫」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 03 單元專案規劃「3.11.3 品質管理計畫」。

「品質保證」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 04 單元專案執行「4.9【執行品質保證】03」。

輔助說明：

A. 專案經理(PM)首先「**審查品質管理計畫**」檢查「品質管理計畫」是否包含實施「品質保證」檢查「**法規標籤**」的「流程」，然後使用「**專家判斷**」由實施「品質保證」的主題專家(SME)協助提供改善「**法規標籤**」的「流程」的專業意見。

「專家判斷」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 02 單元專案啟動及結束「2.3.7 專家判斷」。

「主題專家」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 02 單元專案啟動及結束「2.3.7 專家判斷 01」。

C. 專案經理(PM)實施「肇因分析」找出「**缺少法規標籤**」的原因，然後依據「**缺少法規標籤**」的原因以及改善方法製作「經驗學習」記載改善經驗，然後將改善「**缺少法規標籤**」的「經驗學習」**更新**到「**經驗學習登錄表**」。

「經驗學習」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 01 單元 PMP®基礎概念「1.2.5.2 經驗學習」。

「經驗學習登錄表」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 01 單元 PMP®基礎概念「1.2.5.2 經驗學習 06」。

D. 如果持續無法改善「**產品缺少法規標籤**」的議題，則需要「**審查風險管理計畫**」實施風險管理，設法降低「**產品缺少法規標籤**」導致「專案」失敗的風險威脅。

「風險管理計畫」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 03 單元專案規劃「3.24.1 風險管理計畫」。

Question 16.

Answer: A

選答理由：

依題意「客戶」「拒絕批准」「專案經理」以「專案」「瑕疵率...0.05%」低於「產業的標準瑕疵率...0.1%」做為要求「客戶」正式接受「專案」成果的依據。

專案經理(PM)要避免這種情況必須「在合約中明確定義驗收標準」，然後依據有法律效力的「合約」「驗收標準」做為要求「客戶」正式接受「專案」成果的依據。

「驗收標準(acceptance criteria)」又稱為「允收準則(acceptance criteria)」。

「允收準則」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 03 單元專案規劃「3.9.4 專案範疇說明書 06(2)」。

輔助說明：

B. 「客戶需求」是「客戶」對於「專案」工作的「需要」及「期望」，屬於「客戶」單方面對於「專案」工作的要求，並不代表「專案」承諾「客戶」要完成的工作。為了避免「專案」跟「客戶」之間對於「客戶需求」產生不同的認知，專案經理(PM)需要跟「客戶」針對各種「客戶需求」建立「驗收標準」的「共同認知」，才能避免因為沒有「共同認知」的「驗收標準」導致驗收的爭議。

「需要」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 01 單元 PMP®基礎概念「1.4 專案管理 08」。

「期望」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 01 單元 PMP®基礎概念「1.4 專案管理 08」。

「共同認知」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 01 單元 PMP®基礎概念「1.4 專案管理 09」。

C. 依題意「客戶」「拒絕批准」「專案」成果的原因是「客戶」「拒絕批准」「專案經理」以「專案」「瑕疵率...0.05%」低於「產業的標準瑕疵率...0.1%」做為要求「客戶」正式接受「專案」成果的依據，而不是因為「專案」沒有「適當地執行管理品質流程」。

D. 沒有事先獲得「客戶」接受以「標準產業瑕疵率」做為「客戶」跟「專案」之間「共同認知」的「驗收標準」，專案經理(PM)單方面「審查標準產業瑕疵率」並不能避免驗收的爭議。

Question 17.

Answer: D

選答理由：

依題意「交付成果的品質規格已」「正式」「驗收通過」代表已經取得「驗收品質規格」的「正式」文件，例如「利害關係人」簽署的品質驗收合格單。

專案經理(PM)需要將「關鍵利害關係人...聲稱交付成果未達品質規格要求」的「問題」「記錄於議題記錄」以便積極的解決「議題」，同時「向管理層提交報告」讓「管理層」掌握「專案」出現的「議題」。

「議題記錄」請詳iPASSCamp® PMP®全攻略第04單元專案執行「4.6.3議題記錄」。

輔助說明：

A. 因為「贊助人」不是負責解決「專案」「議題」的角色，因此「向專案贊助人通報利害關係人的不滿」不是積極處理問題的行動。「將問題記錄於議題記錄」以便解決「議題」才是積極處理問題的行動。

「贊助人」請詳 iPASSCamp® PMP®全攻略第 01 單元 PMP®基礎概念「1.8.2 贊助人」。

B. 依題意「交付成果的品質規格已正式驗收通過」代表已經取得「驗收品質規格」的「正式」文件，因此不需要重新「執行檢驗工作」。

C. 「專案」跟「利害關係人」之間發生爭議，專案經理(PM)首先採取跟「利害關係人」「協商」的行動，如果「協商」無法解決爭議才會「啟動仲裁程序」，而不是發生爭議立即「啟動仲裁程序」。

Question 18.

Answer: B

選答理由：

專案經理(PM)「在制定專案驗收標準時」固然需要將「專案利害關係人的期望與需求」納入「專案驗收標準」，但是納入「專案驗收標準」的「專案利害關係人...期望與需求」是不是真正符合「專案利害關係人的期望與需求」還需要獲得「專案利害關係人」的確認，避免專案經理(PM)認知的「專案利害關係人...期望與需求」並不符合「專案利害關係人」真正的「期望與需求」。因此專案經理(PM)需要針對「專案利害關係人的期望與需求」，「安排與專案利害關係人的定期會議」溝通「專案」制定的「專案驗收標準」是不是確實符合「專案利害關係人的期望與需求」，以便「確保」「利害關係人」「感到滿意」並且「確保所有專案交付成果都能符合專案驗收標準」。

輔助說明：

- A. 「工作說明書(SOW)」使用於向「利害關係人」描述「專案」要達成的「期望與需求」，但是如何依照「工作說明書(SOW)」的「期望與需求」制定「專案驗收標準」仍然必須與「利害關係人」建立「共同認知」，而不是依照「工作說明書(SOW)」字面上描述的「期望與需求」由「專案」自己決定如何制定「專案驗收標準」。
- C. 「專案贊助人」是為「專案」提供資金的角色，而不是已制定「專案驗收標準」的角色。
「贊助人」請詳 [iPASSCamp®PMP®全攻略](#) 第 01 單元 PMP®基礎概念「1.8.2 贊助人」。
- D. 專案經理(PM)「在制定專案驗收標準時」固然需要將「專案利害關係人的期望與需求」納入「專案驗收標準」，但是納入「專案驗收標準」的「專案利害關係人...期望與需求」是不是真正符合「專案利害關係人的期望與需求」還需要獲得「專案利害關係人」的確認，避免專案經理(PM)認知的「專案利害關係人...期望與需求」並不符合「專案利害關係人」真正的「期望與需求」。

熟讀 iPASSCamp® PMP®全攻略代表完成 35% 的考試準備。

熟讀 iPASSCamp® PMP®題庫解析代表完成 35% 的考試準備。

熟讀 iPASSCamp® PMP®考試寶典代表完成 30% 的考試準備。

確實熟讀 iPASSCamp® PMP®全攻略、題庫解析以及考試寶典才能代表完成 100% 的考試準。

不論是讀『題庫解析』、『考試寶典』或者實際參加『PMP®考試』：

請務必理解錯誤的答案錯在哪裡，你才會知道選擇的答案是正確的選項。

【iPASSCamp® PMP®題庫解析】詳細解析 PMP®認證考試題目型態以及解題邏輯。請務必同時熟讀及理解【iPASSCamp® PMP®全攻略】各單元的專案管理觀念，才能真正完整掌握通過 PMP®認證考試必備的關鍵重點。