**项目交付验收管理规范**

为规范当前外包项目的交付流程，保证交付质量，特制定该规则和要求。

1. **项目交付流程**
2. **流程描述**
3. **项目接收**
4. 项目管理部每月月底对下月交付项目进行汇总，并上传至OA平台，并协调相关部门做出交付验收的大致安排。
5. 项目管理部提前一周落实项目具体交付时间，并出具《项目交付验收计划表》，发送研发总监、运营中心销售内勤、质检部经理。
6. 质检部经理应提前进行项目质检安排，并反馈项目管理部具体质检负责人及验收时限，并通知相关质检人员熟悉项目需求及UI效果图。
7. 项目管理部在接收到项目后，及时交付质检部门，并知会产品经理协同处理项目质检事宜。
8. **外包项目验收：**
9. **首次验收：**质检部门将根据产品功能及效果图，详细的进行项目验收，验收内容:一是整体逻辑测试（确认是否有重大、严重缺陷），二是模块测试（确认是否有功能缺失），三是进行功能测试（确认缺陷的数量，当此环节BUG数量已经超出合同约定数量，则停止验收），首次验收结束后出具验收报告，以确定合同履行情况；首次通过验收，则应按照合同约定兑现奖励，否则发回外包公司修改完善。
10. **二次验收**：验收内容与首次相同，并出具验收报告，验收合格的，按合同约定扣除项目总金额的10%；验收不合格的，发回外包公司修改完善。
11. **多次验收：**验收内容及方式同上，每增加一次验收，按合同约定扣除项目总金额的10%。
12. **交付项目：**
13. 质检部在确认项目无问题后，由该项目验收负责人填写《项目接收确认单》，经质检部经理审核签字后交付项目管理部。
14. 项目管理部要在质检部交付《项目接收确认单》半个工作日内将项目交付产品经理、销售人员，由他们各自对产品进行再审核，若审核没问题，在《项目接收确认单》上签字；若有问题则不签字返回项目管理部。
15. 项目确认无问题相关人员签字确认后，由项目管理部负责存档并将《项目接收确认单》以电子版或图片形式上传财务部，并与外包公司对接，要求交付项目数据库脚本文件、程序源码、服务器部署文档、数据模型及字典文档、（接口文档）。
16. 研发中心总监负责对外包公司提交的项目文档进行审核，确保资料齐全；并安排服务器部署人员部署项目到指定的服务器。
17. 项目管理部应将外包公司提交的项目文档上传SVN，并使用硬盘储存，由项目管理部统一保管。
18. **项目款项支付**
19. 项目管理部在确定完成服务器部署后，确保外包相关文件已经完成交付后，一个工作日内申请项目外包进度款项。
20. 财务部要在接到《项目接收确认单》一个工作日内将项目进度款支付外包公司。
21. **项目培训并交付客户**
22. 项目交接会。A、参加人员：产品经理、销售人员、项目管理人员、客户2--4人。

B、培训交付地点：公司会议室。

C、会议议程：

第一步、由项目管理部组织会议。并督促运营中心负责安排客户2-4人到公司参加培训，并接收项目。

第二步、由销售或产品经理介绍项目的总体研发情况。主要是告知客户四点：

一是目前项目已经完成内测，可以交付客户进入试运营的公测阶段，存在一些bug是正常情况。千万不能大面积推广使用。

二是本次会议既是培训交付会，也是进一步查找问题会，以确保项目更加完善。

三是本次会议后，客户要及时支付第二笔进度款。只有进度款到账后项目才能进入试运营阶段。

四是强调即使交付进度款我们也一定会将项目负责到底，有问题及时处理，让客户放心。

第三步、由产品经理为客户培训项目系统使用的流程和具体细则，具体操作见《客户培训标准》。（一定要将项目从前到尾全部展示一遍）

第四步、对会上发现的问题及时认真汇总。会后由项目管理部督导落实。

2）运营中心销售人员跟进回收交付款项，。

1. **试运行阶段**
2. 试运行过程中，交付客户5个工作日内出现bug以及个别少量的小需求调整及时修改，交付5个工作日后，客户提出有缺陷，应通过邮件的形式，每周汇总一次发送产品经理，并分类汇总及时安排修改。若项目情况特殊，应由运营总监向董事长汇报，董事长同意后，方可特殊处理。
3. 产品经理应验证是否属于缺陷，若属于缺陷，应出具具体的修改方案与客户确认，客户确认后再统一汇总，通过邮件的方式发送外包公司进行修改；若提出的缺陷属于需求变更或新增需求，应让销售介入沟通，放入二期功能。
4. 修改完成后产品经理应验证缺陷是否修改完成，确认修改完毕且无缺陷后，反馈客户结果。
5. 若后续依然有缺陷反馈，应按照以上第2）3）点执行。
6. 试运行结束后，运营中心销售人员应及时联系客户，收取尾款。
7. **尾款支付：**
8. 项目管理部应该在试运行结束后，及时联系外包公司收取发票，待发票收取后，填写资金申请单，经财务分管领导及董事长审批后，递交财务会计支付款项。
9. 财务部应在收到资金申请单后一个工作日内完成款项支付，并反馈项目管理部。
10. **奖惩措施：**
11. 项目管理部、产品经理和销售人员不可擅自将未通过验收的项目交付客户，一经出现，给予当事人200元/次的惩罚。
12. 研发总监、服务器部署人员、项目管理部负责人、产品经理、销售人员、财务人员、质检部人员，应在30分钟内响应和反馈相关人员的协同，否则将给予责任人20元/次的惩罚；
13. 若项目通过质检后，销售人员和产品经理在审核过程中发现问题，则给予相关质检人员及质检部经理30元/次的处罚，若销售人员及产品经理在发现问题时刻意忽略问题，将有问题的项目交付客户，则给予当事人50元/次的惩罚。
14. 财务在收到《资金申请单》后，若未按时支付则处罚会计人员20元，因特殊原因需和总经理汇报说明，待同意后方可适当顺延，并免于处罚。
15. 项目管理部负责外包项目接收的督导落实，若项目管理部督导不力，未按规定交接、处罚，则处罚项目管理部相关人员50元。
16. 公司相关人员在和外包公司对接过程中，无论何种原因不可出现吵架、骂人现象，若出现此类现象，行为轻微的给予相关人员50元/次的惩罚，行为严重的给予相关人员至少100元/次的惩罚。因与外包争吵而被外包投诉的更当严肃处理。项目部必须严格执行惩罚措施，若项目部不惩罚被发现，给予项目部经理100元/次的惩罚。
17. **执行日期：**该规范自2017年6月19日开始执行开始执行.