

产研团队项目支撑流程及机制

目前产品研发部所有产研人员（含解决方案）的支撑机制，前期已整理并输出[产品研发组与其他部门协作流程机制-草案](#)，本次基于38所项目复盘会，针对复盘会中各部门提出的一些协作机制和问题，特进行补充，补充内容如下：

一、售前支撑

售前支撑是指项目尚未签订合同，尚且处于早期客户需求调研阶段。

1. 技术交流与技术方案定制支撑

- a. 方案支撑：项目初期，销售人员根据项目需求与 @杜裕琴 沟通确定支撑解决方案人员，明确人员后，后续该项目解决方案将由对应解决方案牵头支撑，直至项目结项/终止。
- b. 技术交流支撑：项目初期，针对客户方的技术交流需求，可联系 @杜裕琴 协调具体产品或研发成员给与技术交流支撑。由解决方案牵头，产品研发给与技术支持；
- c. 需求调研支撑：项目自启动起，无论是类脑云平台或客户其他需求，只要是存在具体沟通需求的情况，均可联系 @杜裕琴 协调产品与技术人员支撑；
- d. 定制方案支撑：项目落地前，与客户交流过程中，针对客户方的定制需求，由解决方案负责梳理清楚并反馈至后场团队（产研），综合讨论后认为：
 - i. 不做响应的需求，产研需提供拒绝的理由由解决方案引导客户或产研直接参与客户需求引导；
 - ii. 明确响应的合同外需求：由 @杜裕琴 @朱建 综合评估后协调具体人员给与技术支持，完成技术解决方案编写（编写时需以可落地交付为前提，不可盲目扩大、夸大需求范围）；

2. 技术材料及演示保障

- 标准化货架资料管理：解决方案牵头，协同产研（技术对接人 @朱建；产品对接人 @杜裕琴）团队不定期维护并更新智算事业部产品行业货架材料。目前主要维护的内容为类脑云平台面向高校和政府省调场景下的行业货架，后续将结合市场及产品规划不断更新。材料地址：📁 类脑云平台-标准化行业货架（钉钉知识库下一级目录，事业部已开启全员可查看权限）
- 演示环境保障：提供类脑云平台稳定的对外演示环境，优先使用Bitahub（账号自行注册，演示案例可联系测试 @胡小波 提供，解决方案负责对外演示，有演示支撑需求，联系 @杜裕琴 协调人力支撑），若bitahub功能不全，可联系 @杜裕琴 提供测试环境地址及账号密码（由于测试环境常年处于研发、测试阶段，不作为稳定对外使用的环境）。

说明：售前支撑阶段，明确支撑的产研人员在无其他原因影响下，原则上不做调整，并需要对所承诺需求的可交付性负责。

二、交付支撑

交付支撑是指项目合同已签订（或预投项目但是事业部内部已正式交付立项），已正式进入合同交付阶段。

1. 项目开发及支撑机制

- 研发团队确定：项目交底会前，解决方案提前将项目信息整理好后同步至交付经理与杜裕琴、苏奇亮、查甘望、朱建、胡小波、张晓炜，由产品研发组长确定负责该项目的产研团队成员；
- 确定研发负责人：项目交底后根据项目交付内容与难易程度，由产品研发部给出研发负责人（**研发负责人只有一人，研发负责人具体的职责见：[附录：研发负责人职责说明](#)**）

2. 人员进出机制：

- 项目启动：根据项目交付计划明确项目交付成员以及支撑周期（如：xx与xx；支撑时间为：6月1日-9月30日）；由研发负责人确定好后，统一邮件发送项目组、各组组长并抄送杜裕琴、常峰；
- 项目组人员补充规范：过程中若出现人力不足，该项目研发负责人需及时辨别风险并与项目经理沟通，由项目经理与人力缺失岗位组长（苏奇亮、查甘望、朱建、胡小波、张晓炜）明确投入支撑人员和时间，并通过邮件方式同步项目组，可参考下述邮件；若无意外，则人员到期后，正常撤场；若需还需支撑，则由项目经理与研发负责人沟通后，由项目经理与研发组长沟通是否续期（续期需双方达成一致）；

【经开政务ai应用项目】人员支撑安排同步

duyuqin@leinao.ai



查甘望

2025-07-28 16:31

发至 黄俊杰、赵卓熠；抄送 鲍丙坤、杜裕琴、苏奇亮、尤硕愚、周木勇、王石、邓杰 详情

大家好，

针对【经开政务ai应用项目】的当前阶段需求，需要协调前端开发一位支撑BI大屏需求开发，支撑信息如下：

预估开发时间：5人天；

协调支撑时间：8人天；

协调开发人员：鲍丙坤；

支撑周期：[2025/08/6 - 2025/08/15](#)。

如有疑问、建议或变更，欢迎随时反馈沟通。

感谢大家的配合与支持！

- 项目组人员撤场规范：针对临时支撑人员或明确支撑时间段人员，按研发组长或研发负责人邮件反馈的时间如期撤场，若存在未完成工作则另行沟通，方式参考《项目组

人员补充规范》；若出现人力空闲，研发负责人也需要提前辨别，并**至少提前一周与项目经理沟通**，明确人员撤场时间，由**项目经理通过邮件（至少提前一周）的方式同步项目组成员、离场人员上级**，方便研发人员后续的工作安排；

附件：研发负责人职责说明

研发负责人是项目上研发的第一责任人，与产品经理、项目经理共同承担项目的整体交付。为保障研发负责人合理有序的推进研发过程，现明确研发负责人在项目组中的职责和权限。

岗位职责

1. 技术接口管理

- 作为项目技术对外第一联系人，负责与客户、合作方、供应商等外部主体进行**技术层面**的全流程对接，包括技术需求沟通、方案讲解、技术疑问解答及反馈同步。
- 牵头组织技术交流会议，明确外部技术标准、接口规范及交付要求，确保双方对技术目标达成共识；
- 处理对外技术争议或需求变更，评估变更对项目研发的影响，协调内外部达成解决方案，同步更新技术协议或备忘录。

2. 研发全流程统筹

- 牵头制定项目研发计划，明确研发阶段目标、里程碑及交付物，分解任务至各研发小组（前端、后端、系统、测试等），并制定责任矩阵。
- 主导每日/每周研发例会（不做主持，项目例会由项目经理牵头组织），跟踪任务进度，识别研发瓶颈（如技术难点、资源冲突），推动跨小组协作解决问题，确保研发按计划推进。
- 负责研发过程中的技术决策，审核核心技术方案、架构设计及关键模块实现，把控研发质量，避免技术债务积累。**若出现无法解决问题，及时向上反馈，寻求技术组决策。**

3. 团队协作与沟通

- 建立研发团队内部沟通机制，促进信息共享（如通过文档库、协作工具同步技术文档、代码规范等），减少信息差。
- 协调研发与产品、测试、运维等内部关联团队的工作衔接，明确接口职责（如需求评审、联调计划、上线流程），确保跨团队协作顺畅。

4. 人力资源规划与评估

- 基于项目研发规模和周期，评估所需研发人力数量、技能结构（如编程语言、框架经验）及时投入，制定人力资源需求计划。
- 识别团队人力缺口或冗余，与项目经理协同保障人员符合项目交付要求。

5. 文档编写

- 负责研发过程中的技术文档管理，确保技术文档、测试报告等资料的完整性和规范性。

岗位权限

- 为保障项目有序推进，研发负责人具备项目组所有研发人员的工作分配权限；
- 研发负责人在季度考核过程中，有周边评价权限；