

## 实施项目问题管理指引

### 1. 简介

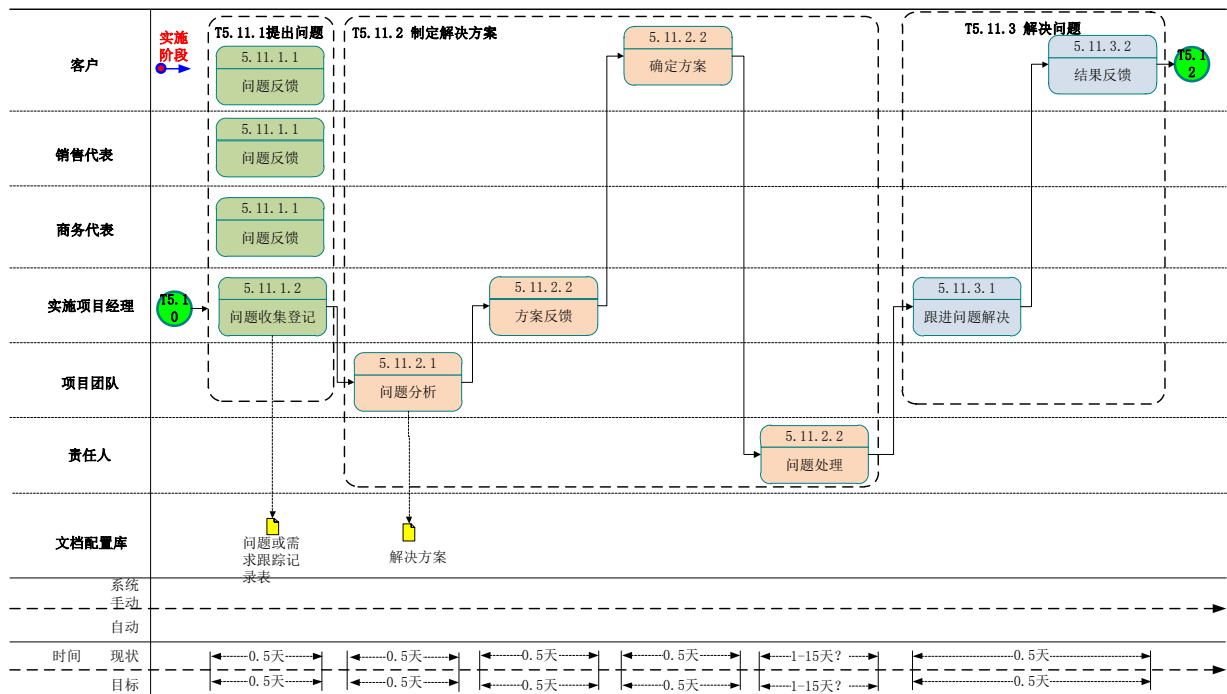
#### 1.1. 概述

实施项目问题管理是指在项目实施过程中，对过程和产品问题的发现、分析、解决方案及处理结果反馈的过程。

#### 1.2. 范围

本指引适用于指导信息化实施项目的问题提出和处理工作，可根据项目实际和裁剪准则对该工作活动进行选取。

### 2. 流程图



### 3. 任务描述

1. 实施项目经理收集项目的相关问题与反馈，并做好分类登记与分析；
2. 根据问题类型，制定对应的改进方案；
3. 根据改进方案进行问题整改；
4. 实施项目经理将修订结果反馈给校方。

### 4. 工作策略

1. 实施项目经理在整个实施过程中负责发现和收集与项目相关的所有问题，问题的来源不仅来自外部的客户，同时也有内部人员的反馈，实施项目经理作为问题收集的入口，需做好详细收集与登记；

2. 项目经理在权限范围内，需及时对问题做出解决方案；未决事项需召集项目团队，对问题进行详细分析，明细问题根源与责任人，并做出相应的解决方案；团队内不能做出决策时，需逐层向上汇报，直至明确解决方案，落实责任人；

3. 项目团队做出相应的解决方案后，项目经理需及时与校方沟通确认，未达到解决效果的，项目团队需要重新讨论，直至解决客户问题，与校方达成一致后，再由项目经理根据解决方案，跟踪问题直至问题得到解决；

4. 问题得以解决后，项目经理需及时向客户反馈结果，取得客户的认同，问题关闭。同时这也是提升我们服务质量的体现。

## 5. 角色与责任

**客户：**

发现问题；

**实施项目经理：**

发现与收集问题，并根据问题类型进行登记与分析；

跟进问题的处理进度并与校方沟通问题解决方案和处理结果；

**项目团队成员：**

负责对收集的问题进行分析，形成问题解决方案；

**问题责任人：**

通过项目团队进行问题分析后，对问题明确责任人，由责任人负责问题的修正；

## 6. 交付成果

交付成果	文档名称	文档编号	文档性质(内/外)	审批	模板工具
问题与需求跟进登记表	问题与需求跟进登记表		内		
问题解决方案	解决方案单		内		


## 7. 风险提示

- 1) 问题不够清晰，导致处理结果达不到客户要求；作为问题的第一接收人，需详细了解问题的来源，并做详细登记，在接到反馈后进行重述，与客户理解达成一致；
- 2) 问题责任人不明确；在项目组建立时，项目团队需明确职责，项目经理可通过团队分析，确定问题类型，指定问题处理责任人；
- 3) 任务累积导致问题处理不及时风险；项目需建立问题处理时间机制，超过问题处理时限，项目经理需根据情况进行资源协调，协调不成功时需向相应业务主管或领导反馈；