## 1.8验收与总结指引

### 1.8.1 流程图



### 1.8.2 任务描述

1. 销售经理主导、实施项目经理配合，做好验收准备工作；

2. 销售经理向校方发起项目最终验收，校方对项目最终验收后，签定验收报告，完成验收交付；

3. 验收报告签署完成后，回收至项目统筹部，由项目专员进行归档；

4. 销售在验收完成后，进行回款跟进；

5. 实施项目经理进行项目总结，项目专员对项目总结资料归档，最终由实施项目经理与运维代表进行项目移交工作。

### 1.8.3 工作策略

**1.验收**

1）销售经理收到内部结项通知后，实施项目经理需要积极配合销售经理做好项目相关的验收资料，包含《验收报告》及合同规定的所需资料，并与客户及时沟通验收时间；

2）双方项目实施团队认真做好项目验收，销售经理组织双方领导进行项目的交付发布，校方确认后，在《验收报告》上签字和盖章，最终完成项目的全部交付；

3）项目最终交付后，由实施项目经理协助收回签字后的《验收报告》，交由项目统筹部保管，并做好归档工作。

**2.总结**

1）项目正式验收后，即完成了项目的交付工作，由销售经理根据合同条款规定跟进客户的回款工作；

2）实施项目经理在项目验收结束后，组织项目团队对项目的实施过程进行总结、分析，过往工作中有不足之处，争取下次完善，实施项目经理组织输出总结报告；

3）项目总结完成后，实施项目经理整理项目的总结资料提交项目统筹部进行归档；

4）完成以上工作后，实施工作到达收尾阶段，由实施项目经理和统筹部项目专员配合售后运维部门进行项目移交，实现项目从售中转入售后。

### 1.8.4 角色与责任

客户：

1）对项目进行最终验收，签定验收报告；

销售代表：

1）与实施项目经理沟通，并准备客户验收工作；

2）向校方发起项目验收，组织项目验收的交付发布活动；

3）跟进项目验收后的回款工作，保证项目的顺利结项。

实施项目经理：

1）配合销售经理，做好客户验收的准备工作；

2）项目验收后，对项目的售中过程进行总结，形成总结报告；

3）整理项目相关信息，进行项目移交工作，实施项目从售中转向售后；

项目专员：

1）回收并归档验收报告；

2）项目资料归档；

运维代表：

1）与实施项目经理沟通，进行项目的移交工作；

### 1.8.5 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** |
| 验收报告 |  |  |  |  |  |
| 总结报告 |  |  |  |  |  |
| 项目移交清单 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

### 1.8.6 风险提示

1) 项目验收过程中，可能存在客户验收不配合的问题，因此项目组在成立团队时必须注重团队成员的素质，团队成员不仅是完成本职工作，同时在与校方沟通的时候，要注重客户关系的维护；

2) 验收材料准备工作不充分，导致项目验收延误；项目经理在内部结项后，需根据验收标准，认真核实需要提供给内外部的所有材料，对于验收必备材料应实时督促对应负责人在规定时间内完成；

3) 回款风险。销售在跟进项目回款时，可能存在客户回款不及时，甚至不回款的问题，销售首先需要分析问题具体原因，并根据合同条款或相关协议向客户澄清。