## 1.9实施项目问题管理指引

### 1.9.1 流程图



### 1.9.2 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. 根据改进方案进行修订；

4. 实施项目经理将修订结果反馈给校方。

### 1.9.3 工作策略

1.实施项目经理在整个实施过程中负责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；

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

### 1.9.4 角色与责任

客户：

1）反馈问题；

实施项目经理：

1）收集问题，并根据问题类型进行登记与分析；

2）跟进问题的处理进度并与校方沟通问题处理结果；

项目团队成员：

1）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：

1）通过项目团队进行问题分析后，对问题确定问题责任人，负责问题修正；

### 1.9.5 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** |
| 问题与需求跟进登记表 |  |  |  |  |  |
| 解决方案 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

### 1.9.6 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，与客户的理解达行一致；

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；