

七、服务承诺

（1）质量控制目标

严格按照客户要求制定项目方案，有序按照计划组织方案实施，确保高质量实现《原阳县加快推进新型工业化实施方案》编制项目的各项目标。

（2）质量管理制度

①项目质量管理制度

为加强项目质量控制，提高项目完成质量，保证达到并不断提高质量目标，本公司会定期邀请客户进行满意度评价，了解客户对项目执行质量的评价情况，结合评价情况不断提升服务质量。

②项目流程管控制度

赛迪顾问在依据 ISO9001 国际标准管理体系的基础上，制定出自身的项目流程控制和职责管理体系。主要包括：

各阶段需要完成的工作步骤；

各阶段需要完成的具体工作内容；

各阶段中具体工作内容的配合部门和参与人及责任人；

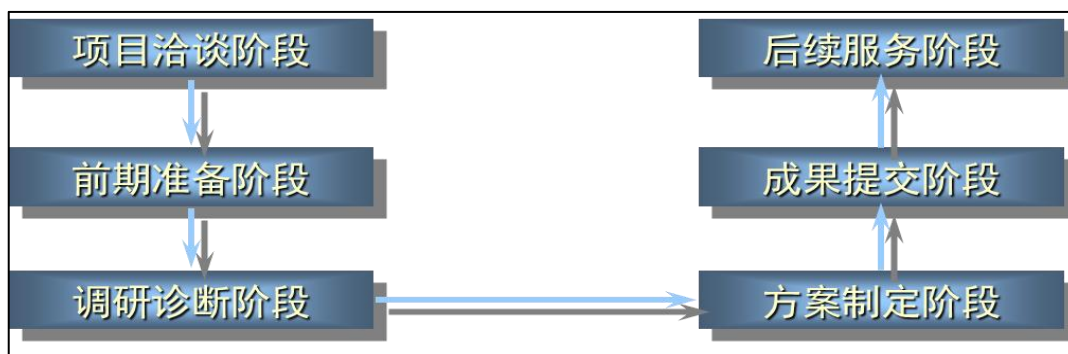
各阶段工作所需要的工作文档及备档情况；

各阶段工作的审批人及审批步骤；

赛迪顾问股份有限

公司项目管理流程如下图所示。

图 4 项目管理流程图



(3) 质量控制措施

①项目汇报交流措施

- 项目报告制度：项目组将定期向客户提供有关项目进展及管理方面的报告。例如：项目大事记、项目进度、项目组成员安排和工作情况、现场会议记录、阶段性成果纲要、项目需要解决的问题和其他事项等。
- 汇报交流要求：项目经理负责每周提交项目周报，发送给项目总监；在项目执行的各个主要阶段进行阶段性工作汇报。
- 问题跟踪要求：项目经理负责跟踪在项目过程中出现的各种问题，并应形成问题报告；所有问题应在项目组例会中讨论并跟踪至结束。如果存在问题不能在项目组或相关部门间讨论协商解决，项目组将在三天内将问题报告提交给项目总监，并跟踪问题直至解决。
- 会议实施要求：项目经理负责每天与客户汇报工作进展，明确项目推进过程中存在的问题及需要提供的支持。

②项目风险管控措施

风险管理的基本目的是找出项目风险的范围，理解风险的潜

在影响程度，并计划出可能的应对措施。项目风险管理的基本原则是：

- 识别风险，确定可能影响项目实施的风险并记录风险的特征；
- 衡量风险，主要是对识别的风险进行评估，确定风险与风险之间的相互作用以及潜在的一系列后果，同时确定风险的重要性和处理风险的优先次序；
- 管理风险，需要对风险的正面效应(即潜在的机会)制定增强措施，对风险的负面效应(即可能的威胁)制定应付方法；
- 监控项目表现，检查风险控制的实际效果，评价项目的整体表现。
- 赛迪顾问对项目风险管理的主要措施有：
- 由项目经理记录风险，组织项目组讨论解决办法，加强过程控制，及时防范风险性问题；
- 采取阶段点控制，在阶段性成果完成过程中，形成用户论证，根据用户意见及时采取措施降低风险；
- 由项目经理对项目总监报告的方式，强化把关作用，保证降低项目风险。

③保密措施

我公司同意严格保密本次项目招投标所提供的相关信息和资料。我公司保证采取所有必要的方法对本次项目招投标所提供的相关信息和资料进行保密, 严禁非授权透露、使用、复制本次项目招投标所提供的相关信息和资料。除我公司参与招

投标的人员和直接参与本次项目实施的员工外, 我公司不能将本次项目招投标所提供的相关信息和技术资料透露给其他人员。

项目后续服务保障措施

(1) 项目协调措施

赛迪顾问建立了 3C 完全客户服务模式，采用 3C 协调机制实现项目整体沟通协调。主要包括：

在本项目中，项目沟通机制采用赛迪顾问 3C 完全客户服务模式，所谓 3C 就是客户关系经理 (Customer Relationship Manager)、咨询项目经理 (Consulting Manager)、协调经理 (Cooperation Manager) 共同协作为用户服务的机制。

项目组将切实保证例会时间、参与人员、会议内容等根据实际项目状况和约定来制定并执行。

图 5 3C 完全客户服务模式



①数据更新团队人员之间的协调

赛迪顾问建立了完善的项目沟通制度，沟通与协调是咨询的必备工作，项目组根据项目实际情况采取定期或不定期的沟通。合理安排沟通是咨询工作顺利开展的前提。主要包括：

内部沟通管理计划：项目成员每日向课题组负责人汇报当日工作进度及问题；项目成果经内部论证后方可提交客户。

表 5 内部管理计划

序号	报告	准备人	频度	向谁汇报
1	工作记录	项目成员	每周	项目经理
2	项目报告	项目经理	每周	项目经理
3	阶段评估	项目经理	阶段结束/每月	项目总监
4	项目结项报告	项目经理	项目结束	项目总监
5	项目例外报告	项目经理	当发现例外时	项目总监
6	项目任务	项目经理	每周	项目总监

②团队与采购人的对接协调

赛迪顾问项目组在项目执行全过程中将加强与原阳县相关部门的沟通协调，确保项目顺利执行。在方案提交阶段，赛迪顾问项目组将与客户对接人及时沟通，明确实施方案要求。在方案实施阶段，赛迪顾问项目组将与客户对接人密切沟通，做好成果提交等各项工作，确保项目顺利执行。

（2）后期服务措施

①相关成果内容咨询

- 在项目执行过程中，对项目的临时性非主要问题，由甲乙双方协调改进；
- 现场技术支持，我方接到原阳县的技术支持请求后及时响应，如需现场解决，我方项目组成员将及时到达现场指导；

- 远程技术支持，我方将为原阳县提供24小时热线咨询服务。在成果交付阶段，我方将按时提交合同约定相关研究成果，有序执行各项工作；
- 客户针对项目内容提出问题后，赛迪顾问项目组将给予迅速响应，根据双方协商结果予以针对性的服务支撑。

②售后服务人员分工安排

公司将针对《原阳县加快推进新型工业化实施方案》编制项目工作设立专门的售后服务人员，负责与客户进行沟通对接，协商解决执行过程中存在的问题。