

项目实施客户为何签字难 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/65/2021\\_2022\\_\\_E9\\_A1\\_B9\\_E7\\_9B\\_AE\\_E5\\_AE\\_9E\\_E6\\_c41\\_65573.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/65/2021_2022__E9_A1_B9_E7_9B_AE_E5_AE_9E_E6_c41_65573.htm)

在项目实施过程中，结合工作中的实际情况，原来一直困惑的问题终于找到了解决方案。问题：要求客户签字时难。在我以前实施的一些项目中，项目在进行初验和终验时，需要用户方在验收报告上给予签字确认，但用户往往用各种理由推托，不配合，通过不断总结经验教训并结合此次学习，找到了比较适用的方法。

首先分析用户不愿签字的原因：1、签字后就意味要承担责任2、产品不达标，用户对项目质量不放心3、客户领导换人，不熟悉项目前期状况4、个人利益得不到满足

解决办法：1、有的放矢：在项目的计划阶段就邀请用户参与，共同制定项目计划，对范围、标准等做明确的约定。2、高度参与：请用户方指定一名专员负责项目，全程监督。在初验前，我们会同用户一起召开“专家评审会”，请相关业务、技术专家参与对系统进行评审，评审通过后形成专家意见，这样用户在签字时可以做到责任分担。3、加强内部质量控制。组织保证：由项目外的“质量部”负责项目的质量监督，主要人员包括质量保证、配置管理和测试。验收：项目在进行外部初验前必须先通过公司内部“第一次内验”，通过后将所有的交付物放入ClearCase中进行版本控制，外部初验时由配置管理员从CC库中取出交付物并打上标签，向用户提交时出具《项目交付清单》；外部终验前也需先通过公司的“第二次内验”，流程和“第一次内验”一致。安装测试：在用户处安装系统前，必须遵循安装流程，安装完先进行

自测，自测成功后再与用户共同完成安装测试，得到用户认可后请用户确认。 4、帮助客户成长：现在的客户关系管理不应局限于请客吃饭、送礼的方式，我们组织客户参加一些培训，让客户尽快成长能使客户更理解我们的工作。 5、达成荣辱与共的共识：开发方希望项目成功，用户方希望花钱办好事，只要双方目标一致，工作起来顺畅许多。 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)