\*\*\*\*\*\*\*\*\*有限公司

项目SOW文档

深圳市合众华典信息科技有限公司

2025年2月

**目 录**

[1. 项目基本信息 3](#_Toc134696146)

[2. 需求描述 3](#_Toc134696147)

[2.1 项目需求背景介绍 3](#_Toc134696148)

[2.2 总体需求和业务架构 3](#_Toc134696149)

[2.2.1 功能服务全景 3](#_Toc134696150)

[2.2.2 商品规格与明细 4](#_Toc134696151)

[3. 交付与验收 4](#_Toc134696157)

[3.1 交付实施 4](#_Toc134696158)

[3.1.1 责任矩阵 4](#_Toc134696159)

[3.1.2 输出交付件 5](#_Toc134696160)

[3.2 项目实施计划 6](#_Toc134696161)

[3.3 运维及售后服务 8](#_Toc134696164)

[3.3.1 运维及售后服务 8](#_Toc134696165)

[3.3.2 售后服务响应 8](#_Toc134696166)

[3.3.3 用户报障](#_Toc134696167) 8

[3.3.4 免责申明 8](#_Toc134696171)

[4. 签字 8](#_Toc134696172)

# 项目基本信息

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 | 企业经营诊断服务包 |
| 客户名称 | \*\*\*\*\*有限公司 |

# 需求描述

## 项目需求背景介绍

\*\*\*\*\*\*\*\*有限公司是XXX行业优秀企业之一，随着企业的发展，企业经营管理中的问题也在随之而来，此次企业经营诊断服务包，聚焦企业智能制造，展开详细调研分析，此次项目，识别企业主要的经营管理问题，定制输出管理改进建议。

## 总体需求和业务架构

### 功能服务介绍

1、聚焦企业智能制造发展，提供企业管理咨询服务（年度增值服务）。

2、服务目标：为提升企业经营管理水准与数字化能力，通过专业咨询服务，精准发掘企业经营管理与数字化应用的突出问题，提出针对性解决方案与数字化应用建议，为企业管理者提供更多学习交流与成长的机会，构建华为云“智造星球”服务，为企业打开视野，具备的关键特性有：

1）根据企业具体存在的问题，提出有针对性的管理改善解决方案。

2）对甲方改善空间（机会）进行评估，确认通过改善甲方可获得的收益。

3）具体决定甲方公司创新经营和管理改善的愿景、目标、工作步骤（路径）以及投入资源等。

4）打开视野，构建学习环境与氛围，促进交流，提升企业管理者的能力与眼界。

5）专家引导，提升企业经营管理水准，让企业在自主改善提升的过程中少走弯路。

### 商品规格与明细

**1）、华为云云商店联营商品下单：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 云服务 | 产品规格 | 区域 | 计费模式 | 官网价（￥） | 订购量 | 税率 | 总价 |
| **企业管理咨询服务** | 企业经营诊断服务包 | 全局 | 按年 | 60000.00 | 1次 | 6% | 60000 |
| 华为云下单链接： | | | | | | |

**2）、上述下单产品，包含的其他增值服务主要有：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 名称 | No | 服务项目 | 服务内容描述 | 数量 | 说明 |
| **企业管理咨询服务** | **1** | 企业经营诊断服务包 | 入驻企业现场，对企业经营管理进行调研分析，并提供专业调研分析报告（电子版） | 6人天 | 项目经理级顾问 |
| **2** | **参加“懂事局”、“下午茶”等活动** | 可参加企业高层管理者的研学等交流活动 | 10次 | 杭州举办 |
| **3** | **参加优秀标杆企业参访学习活动** | 可参加优秀标杆企业学习参访活动 | 6次 | 浙江区域 |
| **4** | **公开课程** | 可参加专家顾问提供的专业课程 | 6次 | 杭州 |
| **5** | **企业高管学习营** | 可参加安排专人服务的企业高管学习营，每月定期跟踪学习情况并有专业顾问老师交流答疑 | 2人 | 分区/分班/分组 |
| **6** | **走进华为活动** | 可参加年度的“走进华为”学习交流活动 | 2人 | 需预约 |
| **7** | **年度高峰盛会** | 可参加企业家年度高峰分享大会 | 1次 | 浙江区域  需预约 |
| **8** | **其他收费课程** | 享受8折优惠 | / | 年度 |

3）、付款方式：

（1）、除非双方另行约定，甲方向乙方支付的币种均为人民币。

（2）、本合同签订之日起 30 个自然日内，甲方一次性支付年度服务费用60000元（陆万元整）。

（下单说明，华为云下单产品名称：企业管理咨询服务，下单天数：6个。）

（3）、本合同执行过程中，每年度服务期结束前的三（3）个月内，甲方可按本协议支付下一个年度的华为云服务费用60000 元（大写：陆万元整），未支付年度服务费用则视为甲方自动终止该项服务。

（4）、甲方按上述约定时间及金额付款，除非双方另行约定，甲方向乙方支付的币种均为人民币。

（5）、甲方需保证在下单或按需开通云服务前完成付款充值，甲乙双方的付款/收款及使用/提供的云服务以甲方在华为云官网具体订单为准。

（6）、乙方应根据甲方的实际消费金额，按照税法的相关规定开具增值税专用发票。

（7）、本协议下的付款义务不随本协议的到期或终止而终止。

4）、备注说明：

* 最终价格以甲方在华为云云商店下单购买时实际支付的价格为准。
* 上述服务包含单一工厂范围内，若企业增加工厂或辅导范围，则对应增加的实施人天费用另计。
* 如涉及甲方在同时导入第三方应用时，请尽量与上述项目不产生冲突，避免团队管理过程出现混乱。
* 上述项目完成系统实施后，由甲方公司安排对应人员接收相关交付资料并实施，乙方完成项目交付后，若甲方实施过程中遇到问题，可远程进行辅导答疑（若甲方需乙方派驻专家顾问到现场指导，则双方另议辅导时间及费用等事宜）。

# 交付与验收

## 交付实施

### 责任矩阵

|  |  |
| --- | --- |
| 图 例 说 明 | |
| R | Responsibility，该项工作的负责人、执行者 |
| S | Support，给该项工作提供支持的参与方 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| No | 工作分类 | 工作内容 | 工作内容 | 客户 | 华典 |
| 1 | 项目准备 | 项目小组成立 | 与客户确认项目团队组织架构（项目经理、办公室主任、推行专员、推行委员、关键用户、行业专家） | R | S |
| 制订项目初步计划 | 结合企业既定实施目标和实际情况制定项目初步计划 | R | S |
| 项目启动会 | 宣讲项目目标、实施范围、项目计划、团队组织、团队角色和实施方法 | R | S |
| 2 | 调研及设计 | 业务调研 | 与各业务部门，管理层以面对面座谈形式，详细了解公司现有运作流程，行业特色，理解公司业务状况和需求，以便于设计符合公司管理需要的管理流程。 | S | R |
| 流程设计报告撰写、讲解与确认 | 在理解客户现有业务和需求的基础上，按项目管理体制与业务部门进行讨论，设计制定系统流程，并撰写业务流程设计报告。客户确认后的业务流程设计报告及业务流程设计确认报告将作为目实施的基础和指导性文档。 | S | R |
| 3 | 方案实现 | 管理基础搭建及运行 | 根据业务流程设计报告，进行管理优化的原型配置，包括业务流程设计、管理架构配置、管理方法、工具表单、活动及其他。 | S | R |
| 方案演示、修改和确认 | 通过方案演示使客户了解未来客户管理流程的原型。根据演示结果修改方案并最终定型，输出优化后的业务流程设计报告。 | S | R |
| 4 | 准备与实施 | 调查与准备 | 依据公司管理现状进行实际调查，按要求完成实施前准备。 | R | S |
| 研讨与培训 | 带领各部门进行会议培训，针对性进行研讨，便于理解。 | S | R |
| 方案导入与测试 | 方案导入，对业务流程的操作进行测试，以验证方案的完整性。 | R | S |
| 系统实施与优化 | 完成方案实施，经各部门实际应用无误后同意项目实施完成。 | R | S |
| 5 | 实施后支持 | 支持与工作辅导 | 方案导入后，可远程协助和支持客户使用管理方法，答疑解惑。 | S | R |
| 6 | 整体运行、验收 | 项目运行以及验收 | 项目总结，分析遗留问题，签署验收报告完成项目并移交运维。 | S | R |

### 输出交付件

| 序号 | 交付件名称 | 是否必选 | 交付件描述 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 项目准备 | 必选 | 项目进驻，向客户项目团队同步项目目标、项目范围、项目组织。 |
| 2 | 设计报告 | 必选 | 项目计划，基于项目目标和范围，对于客户未来业务流程的说明文件，指导未来管理搭建和实现。 |
| 3 | 研讨与培训课件 | 必选 | 培训课件，用于研讨会议。培训会议，便于客户使用。 |
| 4 | 管理制度与工具表单 | 可选 | 方案中对应的管理制度设计，管理工具及表单设计与导入并形成List清单，客户对于导入的工具及方法进行内部实施及应用。 |
| 5 | 调研分析报告 | 必选 | 结合乙方专业顾问经验，进行系统性调查分析并输出诊断报告。 |
| 6 | 实施后支持问题清单 | 可选 | 用于跟进实施后的问题提出及处理。 |
| 7 | 项目验收报告 | 必选 | 验收表，最终对于项目结果的总结。 |

### 3.2 项目实施计划：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目主体任务** | **输出物** | **责任人/承接部门** | **备注** |
| **一、项目管理** |  |  |  |
| 1.1．合同目标（市场）交接 | 任务清单 |  |  |
| 1.2．顾问资源调配 | 项目顾问组 |  |  |
| 1.3．项目启动函发出 | 项目启动通知 |  |  |
| 1.4．项目战情室规划／建立 | 战情室规划方案 |  |  |
| 1.5．顾问组进驻 | 项目顾问组 |  |  |
| 1.6．项目（专案）组织建立 | 项目组织架构 |  |  |
| 1.7．客户保密协议签署 | 保密协议书 |  |  |
| 1.8．项目管理机制建立 | 项目管理制度 |  |  |
| 1.9．项目启动 | 启动会 |  |  |
| 1.10．项目微信群建立 | 项目组交流群 |  |  |
| **二、项目深度调研** |  |  |  |
| 2.1．项目基础资料收集、分析 | 流程分析等 |  |  |
| 2.2．现有数据采集 | 管理数据表、统计表 |  |  |
| 2.3．未来管理流程梳理 | 流程调查汇总表 |  |  |
| 2.3．现状及管理情况摸底 | 现场调查及照片 |  |  |
| 2.4．企业高管访谈 | 访谈记录表 |  |  |
| **三、流程优化设计** |  |  |  |
| 3.1．信息与价值流程分析 |  |  |  |
| 3.1.1．订单信息汇总 | 汇总表 |  |  |
| 3.1.2．订单评审 | 评审表 |  |  |
| 3.1.3．技术与工艺信息 | 技术资料表 |  |  |
| 3.1.4．计划管理要素分析 | PPT方案 |  |  |
| 3.1.5．库存与仓储要素分析 | 规划方案 |  |  |
| 3.1.6．订单出货管理分析 | 汇总表 |  |  |
| 3.1.7．识别浪费与价值流管理分析 | PPT方案 |  |  |
| 3.2．实物流程规划 | 实物流程规划图 |  |  |
| 3.1.1．产能规划分解 | 分析表 |  |  |
| 3.1.2．工艺流程优化 | 分析表 |  |  |
| 3.1.3．人／机需求核算 | 需求表 |  |  |
| 3.1.4．精益产线优化设计 | PPT方案 |  |  |
| 3.1.5．车间物流动线布局与规划 | 规划方案 |  |  |
| 3.3．业务流程规划 |  |  |  |
| 3.3.1．总部各职能管理运行机制优化 | 方案/管理表单 |  |  |
| 3.3.2．销售部门管理流程梳理 | 方案/管理表单 |  |  |
| 3.3.3．产品技术部门流程梳理 | 方案/管理表单 |  |  |
| 3.3.4．供应链部门管理流程梳理 | 方案/管理表单 |  |  |
| 3.3.5．公司会议体制规划 | 方案/管理表单 |  |  |
| **四、整体调研与改进方案** |  |  |  |
| 4.1．利润与经营战略现状分析 | PPT方案/数据分析表 |  |  |
| 4.2．组织与流程管理现状分析 | PPT方案/数据分析表 |  |  |
| 4.3．效率改进管理能力分析 | PPT方案/数据分析表 |  |  |
| 4.4．供应链管理与数字化水准评估 | PPT方案 |  |  |
| **五、项目输出交付／培训/总结** |  |  |  |
| 5.1．经营与管理优化总体规划 | PPT 方案 |  |  |
| 5.2．数据及过程分析资料整理 | 文件包（电子档） |  |  |
| 5.3．整体调研诊断方案书及总结报告 | PPT方案及总结报告 |  |  |

备注：乙方按项目约定完成甲方的管理方案设计与实施导入，具体实施进度及方案双方可根据现场实际进度进行微调。3.3 运维及售后服务

### 3.3.1 运维及售后服务内容

本项目提供现场及远程运维服务，运维责任主体是**深圳市合众华典信息科技[有限公司](https://marketplace.huaweicloud.com/seller/ef7234acbc864c150ba583f0fc2b671f" \t "_blank)**，服务内容如下：

|  |  |
| --- | --- |
|  | **基础包** |
| **服务内容** | 诊断日常管理与流程中的技术问题 |
| 各部门管理问题解答 |
| 工具表单的基本应用及服务指导 |
| 管理的基本日常维护和使用管理指导 |
| 管理方法升级与迭代优化的新功能的解释 |
| 一年一次的客户管理现状诊断与培训服务，服务内容包括但不限于： |
| 知识点与课程的培训； |
| 现状流程的调查分析与改善规则； |
| 管理人员的访谈交流与研讨答疑； |
| 公司推行组织的系统推进方法与策略优化等； |

### 3.3.2 售后服务响应

解决方案提供售后支持服务响应时间如下：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **客户侧事件** | **定义** | **服务窗口** | **响应时间** |
| 问题 | 提出管理疑难问题，形成问题点清单，专家顾问汇集问题点后进行资料收集安排，统计进行答疑解惑。 | 5\*8 | 48小时内 |

### 用户报障途径

用户可通过售后电话或微信服务，或通过邮件来反馈您的问题。

### 免责申明

* 由客户原因导致的交付延迟
* 客户延迟响应和批准华典的建议和提案
* 不可抗力
* 未通知服务团队或者未给出合理准备时间的突然的修改。

甲方代表签字、盖章 (必填）： 乙方代表签字、盖章（必填）：

联系方式（必填）： 联系方式（必填）：

日期（必填）： 日期（必填）：