

Q/SYY

中科大数据研究院企业标准

Q/SYY TG303.04—2022

不合格服务管理规范

Nonconforming Services Management Standard

2022 - 07 - 15 发布

2022 - 08 - 01 实施

中科大数据研究院 发布

不合格服务管理规范

1 范围

本标准规定了大数据服务归属为不合格的内容分类、管理职责、管理内容和要求。本标准适用于对大数据服务过程中不合格情况的管理和控制。

2 规范性引用文件

Q/JY 308.1-2019 服务测量、分析和改进规范

3 分类

对不合格服务进行识别和控制，防止非预期出现和使用，包括：

- 不合格服务；
- 不合格物品，如服务用品、办公设备等。

4 职责

- 4.1 标准化管理办公室负责不合格服务的统计分析和协调处理。
- 4.2 各中心负责人负责收集不合格服务事例，并负责调查处理并采取改进措施。
- 4.3 数研院负责人负责重大不合格服务的处理，各有关人员负责实施改进措施。

5 管理内容和要求

5.1 不合格服务

5.1.1 概述

可能发生的不合格情况有：

- 服务态度不佳；
- 使用依据（如法律法规、程序等）有误；
- 未使用规范用语等。

5.1.2 分类

不合格服务分为：

- 严重不合格：在服务对象中造成恶劣影响或连续多次发生的不合格服务；
- 一般不合格：个别或偶然发生的不合格服务，可通过采取纠正措施很快弥补过失。

5.1.3 识别、记录和改进

5.1.3.1 每个员工有义务和责任识别和报告不合格服务。

5.1.3.2 可通过监督检查、自查、互查，以及对服务对象的回访、满意度测评及投诉处理等途径对不合格服务进行识别。

5.1.3.3 各中心负责人对不合格服务承担识别、报告和提出改进措施的责任：

- 对一般不合格服务进行记录，并要求责任人予以纠正。
- 对严重不合格服务进行记录，并上报上级进行处理，追究责任人的责任；

5.1.4 对发生不合格服务的人员，在纠正措施完成后一周内进行复查，验证不合格服务是否已得到有效纠正。

5.2 不合格物品

5.2.1 采购的服务用品和办公设备到达时，由保管相关责任人负责检验。经检验判为不合格的物品，应记录，并将其放置在不合格区域隔离，通知采购人员及时与供方联系退货；

5.2.2 维修安装中发现的不合格物品，应记录并退还更换合格品。对无法使用的不合格品放置在不合格区域进行隔离，防止误用。如果不合格品不影响使用，在征得各中心负责人同意后，方可继续使用。

5.2.3 对于维修安装使用后又发现的不合格物品，应立即让维修人员返工，直至达到要求，对无法返工的，应更换为合格品。

5.2.4 在维修安装完成后一周内，工作人员应对维修过的部位进行回访，以确认工作正常。

5.3 改进

不合格服务的改进按 Q/JY 308.1-2019 的规定执行。