8.7 不合格服务输出控制程序（ DFRX/CX-10）

1 目的

对服务过程中的不合格进行控制，以提高服务质量。

2 范围

凡公司业务进行中的不规范服务和报告的不合格均适用。

3 职责

3.1 综合经营部负责对服务中出现的不合格进行记录和处理。

3.2 造价部、招标部、项目管理部负责对顾客的反馈和抱怨进行记录和处理。

3.3 综合经营部负责对采购物资的不合格进行记录和处理。

4 工作程序

4.1 不合格的分类

4.1.1 严重不合格：造成或可能造成安全事故、重大经济损失和顾客投诉；

4.1.2 轻微不合格：影响轻微的，偶然的、孤立的。

4.2 不合格的识别和判定

4.2.1 综合经营部对公司各部门的工作进行检查，依据文件要求进行判定。

4.2.2 管理者代表对造价咨询、招投标过程、项目管理和造价咨询、招投标、项目管理成果文件进行检查和审批，发现不符合。

4.2.3 综合经营部对采购物资进行验收和检查，发现不合格。

4.2.4 造价部、招标部、项目管理部针对顾客调查和回访中发现不合格。

4.2.5 项目组对项目实施检查中发现不合格。

4.3 采购产品不合格品的控制

采购产品检验和验收验证发现不合格，应采取下列处置措施：

1）联系供方进行修理或予以退货、换货；

2）对于不影响产品符合性的采购物资，经过分管领导批准，可让步接收；

3) 对于暂时未处置的不合格采购物资，应用标签标明不合格品，并隔离存放。

4.4 业务实施过程不合格的控制

4.4.1造价咨询、项目管理过程

1）项目实施过程中，检查发现的错误，检查人员应记录，由项目实施人员进行修改、返工。修改、返工后，检查人员应再次检查并记录，应填写《作业问题处理记录单》。

2）造价咨询、项目管理最终产品检查、验收发现的错误，检查、验收人员应记录，由项目实施人员进行修改、返工。修改、返工后，检查、验收人员应再次检查、验收并记录在《作业问题处理记录单》上。审核报告的不符合处理可依据《审核报告意见常见问题处理意见》进行更改。

4.4.2 招投标业务

招标部相关岗位应根据不合格的性质及其对最终服务符合性的影响采取适当措施。这也适用于在服务提供期间或之后发现的差错、违规事项及其他不合格服务。

可通过以下一种或几种途径处置不合格输出：

a）纠正，如在复核检查中发现问题时，及时改正或补救；

b）限制、暂停所提供服务；

c）告知顾客；

d）获得让步接收的授权。

对不合格品输出进行纠正之后应再次验证其是否符合要求，否则重新纠正，直到符合。

招标代理部应保留下列记录：

a) 描述不合格

b) 描述所采取的措施

c) 描述获得的让步

d) 识别处置不合格的授权

4.5 部门工作检查中发现的不符合

4.5.1 各部门经理在日常检查中发现的服务不合格，立即通知责任人员，告知其不规范的内容， 令其立即整改。整改完成后部门主管应进行验证和记录， 符合后方可继续正常工作

4.5.2 对于综合经营部组织工作检查中发现的不合格，综合经营部提出整改单书面告知责任部门经理，由其分析原因，进行整改。整改完成后综合经营部组织进行验证和记录。

4.6 顾客调查和回访中顾客的反馈以及顾客抱怨、投诉针对顾客反馈的意见和抱怨、投诉，造价部、招标部、项目管理部接收人员应进行记录并核实后，提出《顾客意见反馈处理单》报主管安排人员到顾客处了解详细情况并做立即处理， 处理结果应经顾客确认后报造价部、招标部、项目管理部验证归档。

4.7 对不合格的进一步处理，依据《事故事件、不符合调查与纠正和预防措施控制程序》进行。

5 相关文件

5.1 《事故事件、不符合调查与纠正和预防措施控制程序》

5.2 《审核报告意见常见问题处理意见》

6 记录

6.1《顾客意见反馈处理单》

6.2《作业问题处理记录单》