易知易行

# 1-41 防止非预期的使用或交付-8.7 不合格输出的控制

1-41- prevent their unintended use or delivery-8.7 Control of nonconforming outputs

## 目标

理解不合格的产品和服务不是不让用或交付，而是不能随便使用或交付，要进行适当的处置并登记。对于服务失败应及时实施服务补救。

## 课题

1 输出与不合格的处置

2 不合格输出的控制，不包括纠正措施

3 服务补救

易知易行

# 1 输出与不合格的处置

# 1 输出与不合格的处置

**输出（3.7.5），output**

- **过程**的结果
- 注：**组织**(3.2.1)的输出是**产品**(3.7.6)还是**服务**(3.7.7)，取决于其主要**特性**(3.10.1)，如：画廊销售的一幅画是产品，而接受委托绘画则是服务。在零售店购买的汉堡是产品，而在饭店里接受点餐并提供汉堡则是服务的一部分。

**不合格（3.7.6），不符合 nonconformity**

- 未满足要求。

# 1 输出与不合格的处置

**纠正（3.12.3），correction**

- 为消除已发现的不合格所采取的措施。
- 注1：纠正可与纠正措施一起实施，或在其之前或之后实施。
- 注2：返工或降级可作为纠正的示例。

**纠正措施（3.12.2），corrective action**

- 为消除不合格的原因并防止再发生所采取的措施。

**预防措施（3.12.1），preventive action**

- 为消除潜在不合格或其他潜在不期望情况的原因所采取的措施。

# 1 输出与不合格的处置

**返工（3.12.8），rework——重新合格**

- 为使不合格产品或服务符合要求而对其采取的措施。
- 注：返工可影响或改变不合格的产品或服务的某些部分。

**返修（3.12.9），repair——满足使用，不一定合格**

- 为使不合格产品或服务满足预期用途而对其采取的措施。
- 注1：不合格的产品或服务成功返修未必能使产品符合要求 。返修可能需要连同让步。
- 注2：反修包括对以前是合格的产品和服务，为重新使用所采取的修复措施，如作为维修的一部分。
- 注3：返修可影响或改变不合格的产品或服务的某些部分。

**让步（3.12.5），concession——不合格，限定使用**

- 对使用或放行不符合规定要求产品或服务的许可。
- 注：通常，让步仅限于在规定的时间或数量内及特定的用途，对含有限定的不合格特性的产品和服务的交付。

# 1 输出与不合格的处置

**降级（3.12.4），regread——合格，同样使用，但等级降低**

- 为使不合格产品或服务符合不同于原有的要求而对其等级的变更。

**等级（3.6.3） gread**

- 对功能用途相同的客体按不同要求所做的分类或分级。
- 示例：飞机的舱级和宾馆的等级分类。
- 注：在确定质量要求时，等级通常是规定的。

**报废（3.12.10），scrap——一定不合格，避免使用**

- 为避免不合格产品或服务原有的预期用途而对其采取的措施。
- 示例：回收、销毁
- 注：对不合格服务的情况，通过终止服务来避免其使用。

易知易行

2 不合格输出的控制，不包括纠正措施

# 1 输出与不合格的处置

4 组织环境 | 5 领导作用 | 6 策划 | 7 支持 | 8 运行 | 9 绩效评价 | 10 改进

- 8.1 运行策划和控制
- 8.2 产品和服务的要求
- 8.3 产品和服务的设计和开发
- 8.4 外部提供的过程、产品和服务的控制
- 8.5 生产和服务提供
- 8.6 产品和服务的放行
- 8.7 不合格输出的控制

# 2 不合格输出的控制，不包括纠正措施

**8.7 不合格输出的控制**

8.7.1 组织应确保对不符合要求的输出进行识别和控制，以防止非预期的使用或交付。

组织应根据不合格的性质及其对产品和服务符合性的影响采取适当措施。这也适用于在产品交付之后，以及在服务提供期间或之后发现的不合格产品和服务。

组织应通过下列一种或几种途径处置不合格输出：

a）纠正；

b）隔离、限制、退货或暂停对产品和服务的提供；

c）告知顾客；

d）获得让步接收的授权。

对不合格输出进行纠正之后应验证其是否符合要求。

8.7.2 组织应保留下列成文信息：

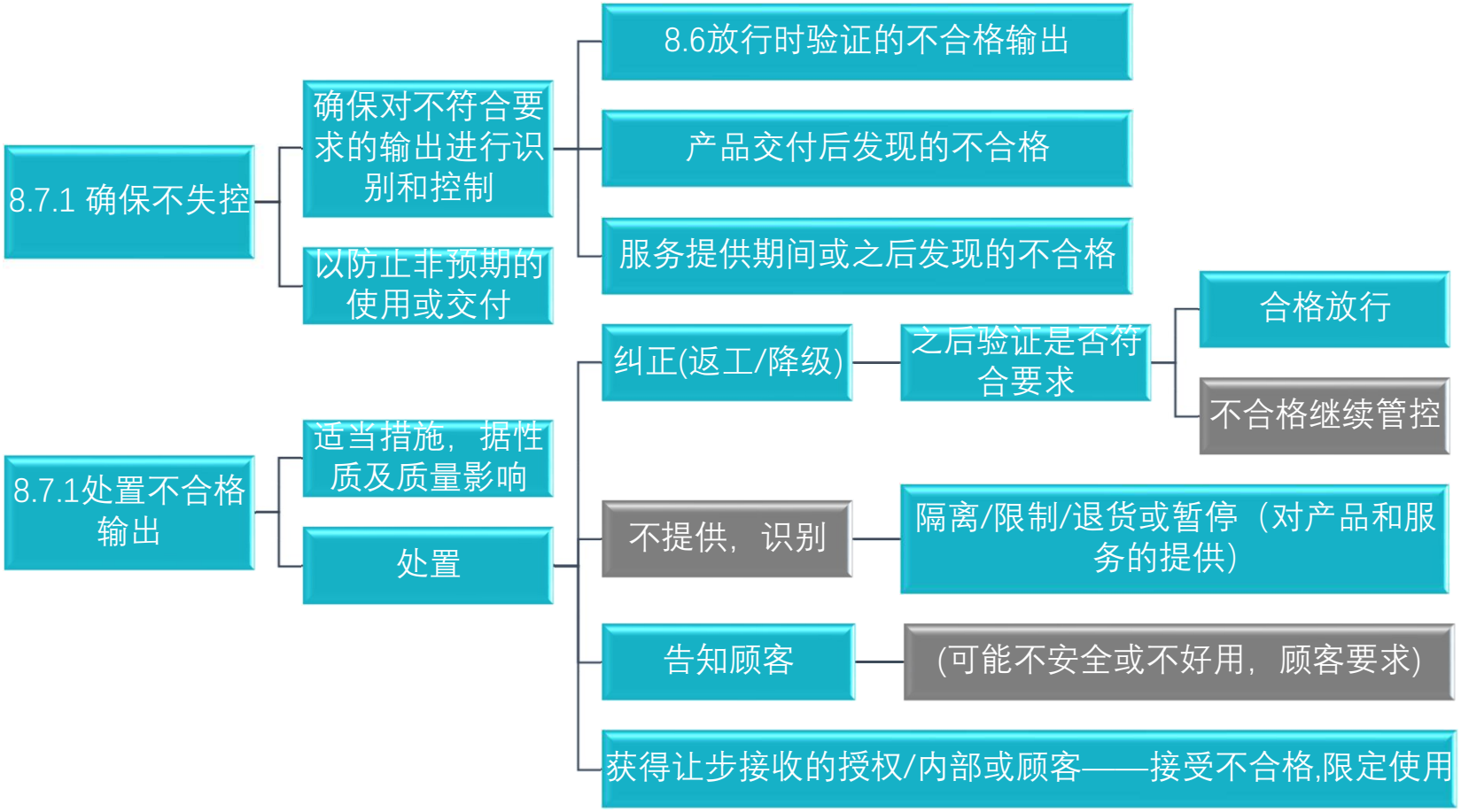
a）描述不合格；

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。

# 2 不合格输出的控制，不包括纠正措施



# 2 不合格输出的控制，不包括纠正措施

8.7.2 保留记录

- 描述不合格——是什么
- 描述所采取的措施——做何处理
- 描述获得的让步——许可放行不合格
- 识别处置不合格的授权——谁有权利

易知易行

# 3 服务补救

# 3 服务补救

## 服务失败

- 顾客对于服务的体验和其对于服务的期望之间产生的差距，超过了顾客的承受能力所造成的。

## 顾客抱怨

- 顾客感觉不满意之后的情绪或情感下所引起的顾客反应。
- 顾客不满意，并不是服务失误本身使顾客不满，大多数顾客是可以接受服务失误的
- 真正引起顾客不满的是，企业对该服务失误事件的反应（或者缺乏反应）

## 服务补救

- 服务提供者在服务失败后所采取的一系列行动与反应，其目的是通过相关的补救行动，重新建立并保持顾客的满意和忠诚 。

# 3 服务补救

## 服务补救特点

- 实时性，主动性，全过程，全员性

## 服务补救的关键要素

- 道歉，紧急修复，同情理解，象征性赔偿，跟踪

## 服务补救的实施

- 重视服务的失败
- 有效并迅速地解决问题
- 建立完整的服务补救信息系统 （客服信息系统、预案系统、应急系统）
- 跟踪调查并从中吸取教训

易知易行

# 课程回顾

## 目标

理解不合格的产品和服务不是不让用或交付，而是不能随便使用或交付，要进行适当的处置并登记。对于服务失败应及时实施服务补救。

## 课题

1 输出与不合格的处置
2 不合格输出的控制，不包括纠正措施
3 服务补救

逯伟防　2020-03

# 谢谢！
# 欢迎交流！

可微信公众号留言或邮件
13783581559@126.com