

持续改进跟踪表

序号	时间	来源	部门/项目	问题类型	问题描述	原因分析	改进计划	责任人	完成时间	验证结果	验证人	验证时间
1	2023	内审	通信部	不符合项	审核国网湖南信通公司2022年桌面设备运维项目，未见2022年10月的《沟通记录》，不符合GB/T 28827.1-2012 5.3 实施 建立与需方有效的沟通渠道，如定期访谈、邮件等	运维工程师在与客户沟通后，工作疏忽未按要求形成3月《沟通记录》，忽略工作流程细节。	5日内，补充《国网湖南信通公司2022年桌面设备运维服务项目》的2022年10月《沟通记录》。按审批流程经批准后，发送客户。并与客户说明情况。后续进行体系文件的培训学习，以了解、熟悉、掌握《客户沟通管理制度》，更好的与客户沟通，提高客户满意度。	周丽	2023/1/16前	1, 已补充《沟通记录》，并发送客户。 2, 相关运维人员培训已经完成，并有培训记录和相应检查。	卢肖依 胡刚	2023年1月16日
2	2022年	满意度调查	信息部	改进项	在2022年客户满意度调查中，客户《国网湖南信通公司2022年桌面设备运维服务》在调查中反馈，对我方运维人员能力方面不十分满意。	我方驻场工程师个别人员项目经验不足，导致用户不十分满意	针对项目的实际情况，与客户项目负责人沟通，了解具体不满意的原因。安排项目经理，对所有驻场工程师进行技术培训，并就具体不满意的人员进行点对点交流，后续关注服务细节，观察一个月后，如客户仍不满意，启动AB角互备计划，更换不满意的驻场工程师。	周丽	2023/1/9日前完成	完成对驻场工程师的技术培训，继续跟踪客户满意度。	杨洁	2023年1月8日
3	2022年	满意度调查	通信部	改进项	在2022年进行的客户满意度调查中，客户《2022年国网湖南信通公司（跨年）运维服务项目》在调查中反馈，对我方运维人员的工作规范性不十分满意。	我方驻场工程师个别人员工作未按操作流程执行，导致用户不十分满意	针对项目的实际情况，与客户项目负责人沟通，了解具体不满意的原因。安排综合管理部质量组和项目经理，对所有驻场工程师进行工作规范的培训，并就具体不满意的人员进行点对点交流，继续跟进工程师的工作细节。	李彦	2023/1/9日前完成	完成对驻场工程师的工作规范性的培训，继续跟踪客户满意度。	杨洁	2023年1月8日