

# Q/YNHR

## 云南人才市场企业标准

Q/YNHR TG 201.15—2023

### 服务质量监督和评定办法

2023-04-22 发布

2023-04-22 实施

云南人才市场

发布



## 前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第 1 部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由云南省人才市场提出。

本文件由云南省人才市场综合部归口。

本文件起草部门：云南省人才市场综合部。

本文件主要起草人：徐子龙、杨学朋。



# 服务质量监督和评定办法

## 1 范围

本文件规定了市场人才就业服务质量监督和评定管理的机构和职责、服务质量和管理工作要求、监督评定要求、监督管理工作要求、考核要求等内容。

本文件适用于市场的服务质量监督和评定管理工作。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

Q/YNHR BZ 307.04 绩效考核管理规范

## 3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

## 4 机构和职责

### 4.1 机构

成立现场监督检查小组，由市场主任、各部门部长及综合部工作人员组成。

### 4.2 职责

对市场及招聘会现场范围内员工执行标准情况、环境卫生、景区安全等各方面进行监督检查。

## 5 服务质量和管理工作要求

全体员工应按照市场服务标准体系中各项标准和其它规章制度规定开展日常工作。

## 6 监督评定要求

按照各岗位的季度基础管理考核关键点规定进行评定。

## 7 监督管理工作要求

7.1 监督工作以现场检查的方式进行。常规检查分为早上和下午两次，现场监督小组应对市场各部门和员工按照第4章和第5章的要求开展监督检查工作。

7.2 市场发生影响市场安全和正常秩序、服务对象投诉、员工纠纷和领导交办等相关事件，现场监督小组应立刻前往现场进行处理。

7.3 现场检查过程中，现场监督小组应认真检查各部门和员工的工作开展情况。发现问题应及时记录并通知部门负责人要求整改。

7.4 应根据每天检查情况，进行记录并通报所有市场部门。涉及发现问题的相关部门应在第二天早上向现场监督检查小组汇报整改措施或结果。

## 8 考核要求

现场监督检查情况和结果应作为员工工资和绩效考核的依据，按照Q/YNHR BZ 307.04的规定进行考核。

---