

# DB 6505

哈 密 市 地 方 标 准

DB 6505/T 177—2023

## 检验检测机构客户满意度评价规范

Specification for customer satisfaction evaluation of inspection and  
testing institutions

地方标准信息服务平台

2023 - 11 - 25 发布

2023 - 12 - 25 实施

## 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。

本文件由哈密市检验检测中心提出。

本文件由哈密市市场监督管理局归口。

本文件起草单位：哈密市检验检测中心。

本文件主要起草人：姜有伟、袁兵年、任仕英、张静雯、米热阿依·司马义、侯春霞、王全春、张涛。

本文件实施应用中的疑问，请咨询哈密市检验检测中心。

对文件的修改意见建议，请反馈至哈密市检验检测中心（哈密市伊州区伊州大道132号）、哈密市市场监督管理局（哈密市伊州区前进西路14号）。

哈密市检验检测中心联系电话：0902-2259281，传真：0902-2257813，邮编：839000。

哈密市市场监督管理局联系电话：0902-2250279，传真：0902-2251069，邮编：839000。

地方标准信息服务平台

# 检验检测机构客户满意度评价规范

## 1 范围

本文件规定了检验检测机构客户满意度评价的评价原则、测评过程和测评数据应用等内容。  
本文件适用于哈密市域内检验检测机构实施的检验检测过程中客户满意度测评。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

RB/T 214 检验检测机构资质认定能力评价 检验检测机构通用要求  
CNAS-CL01 检测和校准实验室能力认可准则

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**客户满意度 customer satisfaction**

指客户对其明示的、隐含的或必须履行的需求或期望已被满足程度的感受。

### 3.2

**满意度 satisfaction**

客户满意情况的反馈，是对检验检测机构服务性能以及服务本身的评价，是客户感受服务的一种心理体验。

### 3.3

**投诉 complaint**

任何人员或组织向检验检测机构就其活动或结果表达不满意，并期望得到回复的行为。

## 4 评价原则

### 4.1 客观公正

检验检测机构及其人员应遵守国家相关法律法规的规定，遵循客观独立、公平公正、诚实信用原则，恪守职业道德，承担社会责任，客观准确地界定客户的合理诉求，保护客户的信息。

### 4.2 公开透明

除依法不得公开的信息外，将检验检测服务情况、工作情况、反馈情况、评价过程、评价结果、整改报告等向社会公开。

### 4.3 全面规范

坚持实用性和易操作性，实现服务全覆盖，过程全覆盖，服务渠道全覆盖，避免错误，减少误差。

#### 4.4 以评促改

坚持问题导向，加强对评价数据的分析和利用，改进管理体系、检验检测机构活动和客户服务。

#### 4.5 持续独立

评价根据需要建立持续测评制度，采取回避责任人的方式，保证数据独立不受干扰。

### 5 测评过程

#### 5.1 测评环节

根据检验检测机构资质认定评审准则或 RB/T214 或 CNAS-CL01，开展检验检测机构客户满意度评价宜按照测评过程进行，测评过程包括以下环节：

- a) 调查对象
- b) 客户满意度调查的内容
- c) 客户满意度调查的方式
- d) 数据处理
- e) 撰写测评报告

#### 5.2 调查对象

对检验检测机构而言，它应包括所有的服务对象，如委托检验检测单位、政府管理部门、被抽样单位等。生产、经营、使用领域的委托单位是检验检测机构的客户，下达检验检测任务和委托检验检测工作的政府部门也是检验检测机构的客户。

#### 5.3 客户满意度调查的内容

客户满意度调查的内容应尽可能全面反映不同客户的意见和需求，对检验检测机构而言，客户满意度调查内容至少应包括受理人员的业务能力、公示业务服务流程、工作场所的引导标识、工作人员热情接待、耐心解答、文明规范用语、抽样人员是否按规定进行抽样、检验检测能力、检验检测报告送达、退样服务、检验检测时限、出具的检验检测报告清晰易懂等。客户满意度调查的内容要根据检验检测机构工作任务的变化进行调整，有针对性的进行调查，调查的内容一定要涵盖与客户利益相关的及客户关注的事项。调查的内容应尽可能客观的反映客户的满意程度和真实感受。

#### 5.4 客户满意度调查的方式

##### 5.4.1 主要方式

客户满意度调查方式有走访客户当面交流、客户座谈、问卷调查、电话测评以及投诉统计等多种方式。

##### 5.4.2 走访客户当面交流

每年定期或不定期走访客户，当面了解客户的意见、建议和需求，了解客户对检验检测机构工作的满意程度。在与客户接触的过程中，主动收集和了解客户的意见和需求，并及时反馈给有关部门。专程走访可以定期不定期组织专人有目的、有针对性地进行走访客户，实地了解客户的需求，和客户建立起有效的沟通渠道，与客户建立长期的信任与合作。走访客户常见问题见附录A。

### 5.4.3 召开客户座谈会

以召开客户座谈会的方式了解客户的满意度,以获得更直接、更具体的信息。针对不同的客户群体,例如企业客户关注的检验检测时限、技术指导、业务培训等;监管部门客户更关注检验检测能力、检验检测结果的法律效力、检验检测的时效性等,要以不同的方式座谈交流,了解他们真实的感受与需求,通过有效的沟通,进一步增进相互的理解与信任。

### 5.4.4 问卷调查

问卷调查是一种简单易行的客户满意度调查方式,可以通过邮寄、互联网、面对面等方式请客户填写调查表,收集客户的意见和需求,调查客户的满意度。调查的内容要事先策划好,至少应包括:调查的项目、每个项目的满意程度、意见和建议等,调查的项目要根据客户的特点来确定。发出的调查表,要及时收回,尤其是通过邮寄方式发出的调查表,要注意电话跟踪,督促客户及时反馈调查表。问卷调查见附录 B。

### 5.4.5 客户投诉统计

通过组织内部的各种渠道收集客户的投诉和建议,记录并统计客户电话投诉、书面投诉、当面投诉,直接收集客户的意见和建议。如何做好客户投诉处理工作见附录 C,客户(委托方)申诉、投诉受理处置记录见附录 D。

## 5.5 数据处理

测评数据处理包括:

- a) 测评人对获得的数据进行分析,剔除不可用数据,例如无证据、无事实、捕风捉影、道听途说、子虚乌有、恶意打击报复类数据;
- b) 根据所获得的数据类型和测评范围,对收到的测评数据进行分类统计,例如质量类、服务类、价格类、诚信类、事故类等;
- c) 根据所选数据分析方法对可用数据进行统计,得出检验检测机构客户满意度测评结果。

## 5.6 撰写测评报告

根据采集到的测评数据分析出真实、准确的测评结论并对结论进行描述,提出相关意见和建议,形成检验检测机构客户满意度测评结果。测评结果宜以测评报告的形式呈现,测评报告宜包括:

- a) 测评分值;
- b) 测评对象和测评开展的基本情况,说明测评方案等;
- c) 阐述测评的基本结论和主要发现,并做进一步分析说明;
- d) 提出进一步提升检验检测机构客户服务的对策建议;
- e) 附注说明(包含指标体系等内容)。

## 6 测评数据应用

### 6.1 投诉处理

对于一般投诉问题,投诉处理程序分为受理并记录、界定涉及的领域或部门、组织调查分析、确定造成投诉的原因、向客户反馈或解释处理意见和结果、对造成客户损失的予以赔偿。对检验检测机构检验检测过程中服务问题、检验检测数据或结果偏差造成的投诉,应采取纠正措施;对社会或企业服务效益达不到要求的投诉,必须完善机构内部管理规章制度,完善机制加大执行力度;加大检验质量现场跟

踪督察力度，逐步规范现场检验检测工作，加大先进检测手段的应用，提高检验检测结果的权威性，各项工作实现程序化运作模式，从整体上提高机构的现代化运作水平和管理水平。

客户投诉处理工作流程及相关工作内容见附录E。

## 6.2 管理评审

### 6.2.1 基本要求

管理评审活动实施周期间隔不超过12个月，管理评审每年至少进行一次。通常安排在内部审核之后每年年底或次年年初进行。当调查问卷中出现下列情况时，需根据具体情况增加管理评审：

- a) 发生重大质量事故或因检验检测报告质量存在严重问题时有严重投诉或投诉连续发生时；
- b) 市场需求发生重大变化时；
- c) 检验检测能力、检验检测结果的法律效力、检验检测的时效性等发现严重不符合时。

### 6.2.2 管理评审的实施

由机构负责人主持管理评审会议，质量负责人报告内部审核结果和管理体系运行情况，检验室负责人分别报告对投诉问题的调查落实情况，分析出现该类型投诉的原因，是否存在类似的潜在问题，出现同类型问题的预防措施是什么，编写相应的调查报告。机构负责人对评审输入做出评价，对提出改进、应对风险和机遇的措施，确定责任人和完成期限。

### 6.2.3 管理评审报告

会议结束后，由质量负责人根据管理评审输出的要求，编制管理评审报告，经机构负责人批准后执行。

### 6.2.4 管理评审决议的实施和验证

质量负责人组织责任部门实施改进、预防，并负责对其有效性和适应性进行验证。在下次内部审核活动中，内审组应重点跟踪验证管理评审决议的实施情况。管理评审结束后，质量负责人收集、整理管理评审的全部记录，文件管理员按相关记录控制程序归档，记录至少保存6年。

## 6.3 绩效考核的依据

及时、全面、公正的对干部职工过去一段时间的工作绩效进行评估，为员工薪酬调整、年度评优、晋升或奖励、降职、辞退等提供客观的依据，肯定成绩，发现问题，促进下一阶段工作的绩效提升。

附 录 A  
(资料性)  
走访客户常见问题

A.1 检验周期太长

关于检验周期的问题，应从检验标准、检验过程查找具体原因，并根据具体原因进行改进并制定改进措施。客户后续送检时可为其专门开通一次绿色通道，在标准要求的情况下尽量缩短检验周期，亦或是其他可行的补偿方式，以体现对客户重视。

A.2 检验费用太高

收费标准按照国家收费依据要求制定，并非某个机构可以随便更改，但是可以建议客户签订合作协议，大批量检验检测给予价格优惠。

A.3 需要增加检验检测能力或检验检测项目

说明检验检测机构本身的服务范围已经不能满足客户的需求，这就需要我们梳理检测能力，结合自身发展和市场环境等多方面因素并加以论证，得出客观结论，努力满足客户多方面的需求。

A.4 客户的产品可能没有国家或是行业标准

有些客户的产品可能没有国家或是行业标准，每次检验都是参照别的产品标准，我们就可以考虑是否能够为该类产品制定地方标准、企业标准。

地方标准信息服务平台

附 录 B  
(资料性)  
客户满意度调查表

客户名称					
地址		邮编			
联系人		电话			
提供服务的项目 名称					
欢迎您 留下对 我们服 务的宝 贵评价	工作人员的服务态度	<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
	工作人员的工作效率	<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
	提供服务的及时性	<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
	收费的合理性（如有）	<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
	检验检测工作的公正性	<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
	检验检测工作的准确性	<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
	提交检验检测报告的及时性	<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
	提交的检验检测报告（成果）	<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
	对投诉抱怨处理的结果（如有）	<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
	对我检验检测机构服务的专业性	<input type="checkbox"/> 很满意	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 不满意	<input type="checkbox"/> 很不满意
意见建议：					
客户签名（或盖章）		日期			

## 附录 C

(资料性)

## 如何做好客户投诉处理工作

## C.1 相关人员应回避

与投诉有利益关系的人员,包括抽样人员、检验检测人员、校核人员、报告签发人员等。对与投诉相关的人员,按规定应进行回避,不能再参与到投诉的调查处理过程中。

## C.2 处理流程应合规

明确对投诉的接收、确认、调查和处理职责,跟踪和记录投诉,确保采取适宜的措施并注重人员的回避。

## C.3 启动相应程序

首先应立即采取纠正活动(如暂停类似检验检测工作、扣发检验检测报告,如检验检测报告已发出,则应立即收回等),进而及时向技术负责人报告,技术负责人应组织相关部门、相关人员,启动不符合工作控制程序,组织分析不符合发生的原因并采取相应的纠正措施,如组织检验检测人员进行相关标准的学习、理解,在对标准有了正确的理解后,再出具正确的检验检测报告,确保该不符合工作不再发生。对这些纠正措施、预防措施完成并有效验证,确认该不符合活动已经得到纠正,潜在不符合活动已经得到预防,不符合活动的影响已经消除,这样投诉处理工作才算完成。

## C.4 管理评审输入

管理评审应输入并将全年收到的投诉进行分类统计,多少类多少份投诉、如何处理、处理结果情况、反馈给客户情况如何等。

地方标准信息服务平台

## 附录 D

(资料性)

## 客户（委托方）申诉、投诉受理处置记录

客户、委托方信息	单位		申诉日期	
	姓名		电话	
	联系地址		邮编	
	申诉方式	<input type="checkbox"/> 来访 <input type="checkbox"/> 来函 <input type="checkbox"/> 来电	传真	
	委托日期		检测报告编号	
申诉、投诉内容	记录人：           年   月   日			
处理意见	质量负责人：    年   月   日			
	技术负责人：    年   月   日			
	单位负责人：    年   月   日			
客户委托方反馈意见	承 办 人：       年   月   日			

## 附录 E

(资料性)

## 客户投诉处理工作流程及相关工作内容

工作流程	责任人及工作内容
<pre> graph TD     Start([开始]) --&gt; Step1[客户或相关投诉方]     Step1 --&gt; Step2[投诉受理并记录]     Step2 --&gt; Step3[原因调查与分析]     Step3 --&gt; Dec1{投诉成立}     Dec1 -- 否 --&gt; Step4[答复客户]     Dec1 -- 是 --&gt; Step5[启动不符合项整改措施]     Step5 --&gt; Step6[答复客户]     Step6 --&gt; Step7[处理结果的跟进]     Step7 --&gt; Dec2{客户满意}     Dec2 -- 否 --&gt; Step3     Dec2 -- 是 --&gt; End([结束])     Dec2 --- Step8[记录存档]   </pre>	<p>机构内任何人接收到客户或相关方投诉,应及时与其确认,并向客户投诉主管部门负责人汇报。</p> <p>客户投诉主管部门负责人主动联系客户,详细了解投诉的内容,填写相应的记录表格,并向相应的技术/质量负责人汇报。</p> <p>相关人员协助投诉处理人进行彻底调查,判断客户投诉是否成立。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.投诉不成立:投诉处理人应向客户解释清楚。</li> <li>2.投诉成立,启动不符合项工作的控制程序,采取纠正措施,并及时向客户反馈调查结果及解决方案。</li> <li>3.涉及工作质量问题:应向实验室最高管理者汇报,由实验室质量负责人组织处理。</li> </ol> <p>客户在收到处理结果后15个工作日内未提出异议,可认为客户已接受;必要时,投诉处理人应主动联系客户,了解其对处理结果是否满意。</p> <p>投诉处理人定期整理客户意见或投诉过程产生的记录,并做好文件归档。</p>