

DB61

陕西省地方标准

DB 61/T 1766—2023

检验检测服务质量基本要求

Basic requirements for inspection and testing service quality

地方标准信息服务平台

2023 - 12 - 22 发布

2024 - 01 - 22 实施

陕西省市场监督管理局

发布

目 次

前言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 服务资源.....	1
5 服务过程.....	3
6 评价与改进.....	6

地方标准信息服务平台

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》的规则起草。

本文件由陕西省市场监督管理局提出和归口。

本文件起草单位：陕西省产品质量监督检验研究院、陕西省建筑材料工业设计研究院有限公司、陕西中盛建设科技服务有限公司、商洛市产品质量监督检验所、陕西九辰源环保科技有限公司、陕西延长泾渭新材料科技产业园有限公司。

本文件主要起草人：肖凌卿、张曙东、王振、王东锋、张娟、王思宇、周欣、惠利梅、韩岭、王朝阳、杨晓溪、吴晓晨、张小娟、铁文安。

本文件为首次发布。

联系信息如下：

单位：陕西省产品质量监督检验研究院

电话：029—62653920、62653888

地址：陕西省西安市碑林区咸宁西路30号

邮编：710048

地方标准信息服务平台

检验检测服务质量基本要求

1 范围

本标准规定了检验检测服务的服务资源、服务过程、评价与改进。
本标准适用于检验检测服务。

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。

GB/T 36733—2018 服务质量评价通则

RB/T 056—2020 合格评定 服务质量测量方法和应用指南

RB/T 214—2017 检验检测机构资质认定能力评价 检验检测机构通用要求

3 术语和定义

GB/T 36733—2018、RB/T 214—2017界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务质量 service quality

组织能够满足规定、约定以及顾客需求的特性的程度。

[来源：GB/T 36733—2018，3.5]

3.2

检验检测机构 inspection body and laboratory

依法成立，依据相关标准或技术规范，利用仪器设备、环境设施等技术条件和专业技能，对产品或者法律法规规定的特定对象进行检验检测的专业技术组织。

[来源：RB/T 214—2017，3.1]

3.3

投诉 complaint

任何人员或组织向检验检测机构就其活动表达不满意，并期望得到回复的行为。

[来源：RB/T 214—2017，3.5]

4 服务资源

4.1 基本要求

4.1.1 法律地位

检验检测机构应是依法成立并能够承担相应法律责任的法人或其他组织。

4.1.2 资质

检验检测机构应在资质认定的能力范围内开展检验检测工作，能够为顾客提供其法律地位及资质认定能力范围的证明材料，通过便于公众查询的适合途径公布检验检测能力范围。

4.1.3 资源保障

检验检测机构应：

- a) 具备固定、可自行支配的检验场地；
- b) 具备与其业务范围相适应的业务接待、抽样、检测、报告解释等服务人员；
- c) 配备检验检测服务活动能力所需的设施、设备及支持服务；
- d) 为服务过程中使用的顾客财产提供安全保障。

4.2 机构管理

4.2.1 质量管理

应明确其组织结构及管理、技术运作和支持服务之间的关系，能够使顾客充分体验到其管理体系的有效性。

4.2.2 财务管理

应具备完善的财务管理制度；收取检验服务费应开具检验服务发票；为顾客提供多种付款方式；保障顾客合理的服务费用退款及顾客财产损坏的理赔。

4.3 服务管理

4.3.1 服务管理制度

检验检测机构应建立健全服务管理制度，内容包括但不限于：

- a) 明确内部部门与人员的职责、权限；
- b) 策划和开发服务提供过程，制定与顾客接触的相关流程，确保在服务提供之前识别顾客需求；
- c) 对外公布检验检测服务流程。

4.3.2 公正

检验检测机构服务的公正应包括但不限于：

- a) 在其官方网站、办公场所、公众号等对外公布公正性声明；
- b) 全面公开服务信息，公开承诺服务理念和服务标准；
- c) 公布投诉渠道；
- d) 公开承诺信息的形式规范，条款清晰，描述应容易理解且不引起歧义。

4.3.3 真实

检验检测机构服务的真实应包括但不限于：

- a) 服务信息应真实、可靠、可行，与自身实际情况一致；
- b) 正确对外宣传其组织文化；
- c) 不得出现夸大宣传及损害其他检验检测机构的各类语言及隐含性说明。

4.3.4 保密

检验检测机构服务的保密应包括但不限于：

- a) 制定对外保密制度；
- b) 对外公布其保密承诺；
- c) 公布保护顾客知识产权及商业机密措施。

4.3.5 诚信服务

检验检测机构诚信服务应包括但不限于：

- a) 维护顾客合法权益，遵循公平公正、诚实守信的原则；
- b) 不得出现来自内外部的、不正当的商业、财务及其他方面的影响；
- c) 建立诚信风险管控的长效机制。

4.4 人员

4.4.1 职业准则

检验检测机构人员应：

- a) 遵守检验检测行业职业道德规范；
- b) 具备优良的业务素养；
- c) 保障顾客合法权益。

4.4.2 岗位能力

检验检测机构人员应：

- a) 熟知岗位职责要求；
- b) 具备与其岗位适应的技术工作能力；
- c) 服务用语规范；
- d) 具备应急问题处理能力。

4.4.3 服务态度

检验检测机构人员应：

- a) 具备良好的服务态度，仪容仪表整洁大方得体；
- b) 对外接待时态度和蔼，言行举止有度，礼仪规范；
- c) 具备良好的语言表达能力，礼貌对待顾客各项需求。

4.5 服务设施

4.5.1 对外接待区域应照明适度、通风良好、环境适宜、干净卫生、低碳环保；

4.5.2 引导标识标志、安全警示标志明确清晰；

4.5.3 安全通道畅通，消防设施及公共卫生设施完备；

4.5.4 宜配备无障碍通道及老人残疾人专用设施；

4.5.5 对服务活动产生的废弃物实施有效管控。

5 服务过程

5.1 服务合同

5.1.1 合同条款

检验检测机构制定的合同条款应：

- a) 充分考虑顾客合理需求并详细准确告知顾客的权利和义务，保障顾客的知情权，确保顾客的合法权益；
- b) 合同条款应符合国家有关法律法规的规定；
- c) 合同的各项条款应能准确描述产品信息和特性、服务商定内容、履行期限和方式、安全注意事项、后期服务和责任划分等信息。

5.1.2 制定合同

检验检测机构制定的合同应：

- a) 用语简明易懂，避免使用不易理解的专业技术用语；
- b) 合同各项条款应清晰明了、容易理解且不引起歧义。

5.1.3 签订合同

检验检测机构在与顾客签订合同时应：

- a) 签订合同便捷高效，避免使用俗称或简称；
- b) 能够利用电子邮件、互联网在线受理等方式签订电子合同；
- c) 签订纸质合同时，书写规范、字迹清晰；
- d) 告知顾客样品检验检测后状态及处置方法；
- e) 对顾客提出的服务需求进行识别；
- f) 变更合同或签订补充合同时应与顾客协商并记录，不得单方面变更合同条款内容。

5.1.4 服务收费

检验检测机构服务收费应：

- a) 合理制定收费标准；
- b) 在显著位置公示收费标准；
- c) 提供多种收费方式。

5.2 服务过程

5.2.1 过程响应

检验检测机构在服务过程中应确保：

- a) 服务内容应符合所签订的合同；
- b) 信息交流畅通，便于顾客了解服务进度；
- c) 按时履约，现场检测因天气、交通等不可抗拒因素需要改变的，及时告知顾客；
- d) 因特殊原因需修改合同条款时，应事先征得顾客同意，并与顾客签订补充合同；
- e) 当检验检测服务会影响顾客正常工作、生产时，应预先告知顾客；
- f) 发现有影响人身健康、财产安全或顾客重大利益隐患时，向顾客做出风险告知。

5.2.2 服务履行

检验检测机构在服务履行过程中应确保：

- a) 向顾客提供多种样品传递送达方式，满足顾客远程送检需求；
- b) 对服务过程所需的顾客财产实施有效保护；

- c) 顾客在履行相关手续后，可观察检验检测服务过程；
- d) 对检验检测服务过程进行记录，维护记录的安全性、保密性；
- e) 按照服务合同约定的履行期限完成检验检测服务。

5.2.3 服务变更

- 5.2.3.1 当检验检测服务项目需变更或不能正常提供，应及时通过各种可行方式告知顾客，明确告知检验检测服务项目变更的原因及情况说明、处理安排；
- 5.2.3.2 检验检测服务不能正常完成需终止时，应向顾客说明原因、补救措施和赔偿方案；
- 5.2.3.3 顾客提出终止服务时，提示顾客可能的损失和责任。

5.3 服务交付

5.3.1 规范

检验检测机构应确保：

- a) 对检验检测服务结果的描述应规范用语，统一格式，采用法定计量单位；
- b) 结果报告内容详实完整，用章用印准确；
- c) 结果报告语言简洁、真实、清晰。

5.3.2 安全

检验检测机构应确保：

- a) 检验检测服务结果的安全交付，避免丢失或对外泄露；
- b) 为顾客提供电子报告时，应充分考虑传输的安全性；
- c) 顾客的文件、资料、样品、设施等财产安全返还。

5.3.3 获取

检验检测机构应确保：

- a) 提供的书面检验检测服务结果的字体字号清晰，便于阅读；
- b) 重点内容或警示内容宜使用较大字号或不同字体，或其他突出醒目的方法；
- c) 提供的检验检测服务结果交付形式宜多样化，便于顾客在第一时间获取服务结果。

5.4 后期服务

5.4.1 查询解释

检验检测机构应：

- a) 建立健全检验检测服务结果查询程序；
- b) 明确服务解释目的及要求，能全面、准确地解释服务结果；

5.4.2 投诉

检验检测机构应：

- a) 公开顾客投诉处理程序；
- b) 畅通顾客投诉、索赔和意外事件处理渠道；
- c) 及时受理顾客投诉，做好受理记录；
- d) 及时更正检验检测服务中的失误、错误；
- e) 及时将顾客投诉处理结果反馈顾客。

5.5 其他服务

检验检测机构应考虑但不限于以下服务：

- a) 对残疾人、老年人、语言沟通不畅等特殊顾客群体的服务需求；
- b) 配备专门部门或人员协调顾客与内部多个专业实验室的对接或联系；
- c) 建立有综合服务需求顾客的服务渠道，为顾客提供综合服务计划；
- d) 具备为顾客提供的检测、咨询、认证、培训等一站式服务的能力。

6 评价与改进

6.1 评价

按照 GB/T 36733—2018、RB/T 056—2020 的规定开展。

6.2 失误改进

检验检测机构应：

- a) 发现服务失误后，分析失误原因，在定量分析的基础上，对服务失误进行评估并采取措施予以解决；
- b) 制定预防措施以消除潜在的服务失误因素以防止出现失误。

6.3 服务提升

检验检测机构应制定检验检测服务质量提升方案，包括：

- a) 成立质量提升团队；
- b) 明确质量提升目标；
- c) 定期评测服务质量；
- d) 查找服务漏洞原因；
- e) 制定服务质量提升方法和措施；
- f) 制定纠正措施和预防措施。