

DB 3206

南 通 市 地 方 标 准

DB 3206/T 1065—2024

检验检测机构服务规范 总则

Service specifications for inspection body and laboratory General principles

地方标准信息服务平台

2024 - 01 - 30 发布

2024 - 01 - 30 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。

本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由南通市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：南通市分析测试学会、南通市产品质量监督检验所。

本文件主要起草人：石健、李春建、刘蕾、邵彪、石建忠、蔡萌、陈熹、徐陈红、刘思园、林新艳。

地方标准信息服务平台

检验检测机构服务规范 总则

1 范围

本文件确立了检验检测机构的服务原则，规定了机构服务提供条件、安全与应急、服务内容及流程、服务质量控制与评价等方面的要求。

本文件适用于南通市通过资质认定的检验检测机构。

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

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

检验检测机构 inspection body and laboratory

依法成立，依据相关标准或者技术规范，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。

3.2

服务 service

服务提供者与顾客接触过程中所产生的一系列活动的过程及其结果。

4 服务原则

科学公正、准确高效、诚实守信、服务规范。

5 基本要求

检验检测机构需依据有关法律法规或行业主管部门要求，取得相应资质，在批准的能力范围内对外提供检验检测服务。

6 服务提供条件

6.1 管理制度

6.1.1 应建立与自身服务范围相适应的服务管理制度，并纳入质量管理体系。

6.1.2 应建立岗位服务工作规范，明确各岗位人员的职责与权限。

6.1.3 应制定绩效考核办法，根据工作量、工作态度、工作质量对服务人员进行绩效考核。

6.1.4 应建立客户服务管理制度，通过规范的服务态度、行为准则、服务流程和标准操作等确保服务质量，提升客户满意度。

6.1.5 应建立服务投诉制度，开放多种渠道获取服务评价。

6.2 人员

6.2.1 应符合 RB/T 214 中规定的岗位任职要求，经培训并考核合格后持证上岗。

6.2.2 应遵守机构规定的管理制度和岗位职责要求。

6.2.3 应定期接受专业技术培训，不断提升业务能力。

6.2.4 应具备工作负责、善于沟通，了解客户需求，尊重客户隐私的基本素质。

6.3 环境

6.3.1 应具备与检验检测机构需求相匹配的服务客户的固定场所、检验检测区域、档案室。

6.3.2 应保持环境整洁，营造安全舒适的服务环境。

6.3.3 应在醒目位置公示检验检测资质、公正性声明、收费标准、服务流程及服务承诺等，公开投诉方式及渠道。

6.3.4 应设置醒目的指引标识、门牌标识、禁止标识和安全标识。

6.4 设施设备

6.4.1 应按照相关规定和标准配备设施设备，包括检验检测设备、抽（采）样设备、办公设备、信息化服务系统、服务用车等。

6.4.2 应设置实体服务平台、服务电话或网络服务平台，提供客户咨询、业务受理、报告查阅等服务。

6.4.3 应配置无障碍通道、停车位、公共卫生间等公共服务设施。

6.4.4 应配备必需的消防安全与应急设施，并安排专人负责日常维护。

6.5 服务用品

6.5.1 应提供茶水、纸笔、老花镜等服务用品，宜配备宣传册、宣传视频等宣传用品。

6.5.2 应为进入检验检测区域的客户配备工作服或防护服、口罩、鞋套、安全帽、护目镜等安全防护用品。

6.6 合同

6.6.1 根据客户的需求协商制定委托检测合同、检测委托单或检测协议书等，应明确检测服务目的、内容、方式、质量要求、时限、付款及其他双方协商内容等关键条款的解释。

6.6.2 本着公平、自愿、诚信原则签订合同。在制定合同的过程中不得故意隐瞒与合同有关的重要事实或故意告知虚假事实。

7 安全与应急

7.1 应根据检验检测机构各项设施和活动制定应急预案，以保护人员及仪器设施安全。

7.2 应定期对人员开展安全与应急管理培训。

8 服务内容及流程

8.1 业务咨询

8.1.1 应通过现场服务、电话服务、网络咨询等方式，为客户解答服务范围、服务时效、服务质量等问题。

8.1.2 应及时回应客户需求。

8.2 业务受理

8.2.1 根据自身服务特点和客户需求，不断优化服务流程。

8.2.2 应明确客户需求，有特殊技术要求的应组织相关专业技术人员参加合同评审。

8.2.3 与客户产生纠纷时，双方应本着友好协商的原则，通过对话和协商解决问题。

8.2.4 对超出本机构检验检测能力范围的其他技术服务，经客户同意，可协助客户与其他有资质与能力的服务机构沟通。

8.3 取样

8.3.1 客户送检样品时应填写《委托检验申请表》，可根据客户需求提供上门取样、邮寄送样等服务，检验检测机构仅对来样检测结果负责。

8.3.2 应设置专人负责样品接收、登记、流转等工作。

8.3.3 接收样品时应检查送检样品外观、清点数量，并与客户及时确认并详细记录。

8.4 检验检测

8.4.1 检验检测的实施与检测过程质量控制应满足检验检测机构资质认定和相关方法标准的要求。

8.4.2 当需要提供现场检测或远程检测时，应保留全过程的记录，包括视频、音频、纸质记录或其组合等。

8.4.3 应建立应急检测通道，对于涉及突发事件的特殊检测任务，应根据要求及时检测，实时反馈检测情况，积极配合后续工作。

8.4.4 当客户要求观察检验检测过程，经机构批准后，在确保其他客户机密和检测过程不受影响的前提下，按照机构规定安排专人陪同客户进入检测区域观察，并解答客户所提问题。

8.4.5 当发生必须中断或变更检测服务的意外事件时，应及时向客户说明并采取补救措施。

8.5 结果报告

8.5.1 以双方约定的时间和方式，通过现场领取或送达、邮寄、信息平台等方式向客户交付检测结果和报告，同时需满足客户隐私和数据保密的要求。

8.5.2 通过信息化平台或网络系统等线上方式提供自主查询、下载检验检测结果服务的机构，客户操作中如有问题，应及时为其解决。

8.5.3 应建立数据统计制度，定期汇总检测数据。

8.6 样品处置

8.6.1 应按照约定处置客户样品，办理相关手续。无需退样的，机构按照相关规定进行处理。

8.6.2 需复检或仲裁的，应配合客户将样品交复检或仲裁机构。

8.7 售后服务

8.7.1 售后服务内容包括留样复测、报告增补、投诉处理、服务质量跟踪调查等。

8.7.2 对客户提出的要求，做好耐心细致的解释工作。

8.7.3 可根据检验检测数据，为客户提供生产、质量管理方面的指导意见。

8.7.4 对客户提出的有效投诉，应及时予以答复。

- 8.7.5 宜在服务完成后定期开展服务质量调查。
- 8.7.6 如发生检测质量事故，应积极采取挽救措施；给客户造成财产损失的，应与客户协商解决。

9 服务质量控制与评价

9.1 质量控制

- 9.1.1 应制定服务质量目标，明确服务标准，细化服务要求。
- 9.1.2 定期检查服务质量，并将检查结果纳入日常工作考核。
- 9.1.3 每年度应至少进行1次自我服务评价，并将评价结果输入管理评审。

9.2 客户满意度调查

- 9.2.1 建立服务质量反馈机制，定期开展客户满意度调查，对满意度信息进行统计、分析、处理和评价。
- 9.2.2 满意度调查应包括服务的及时性、准确性、经济性等指标。
- 9.2.3 满意度调查范围应覆盖不同业务类型和客户群体。
- 9.2.4 将客户满意度评价结果输入管理评审。

9.3 持续改进服务质量

- 9.3.1 定期统计并分析检验检测服务数据、服务投诉、客户满意度等，总结服务中常见问题，持续改进服务质量。
- 9.3.2 持续改进服务评价方法，不断完善服务评价体系。
- 9.3.3 不断优化服务流程，完善服务内容，改进服务方式，提高工作效率。

地方标准信息服务平台