

ICS 03.120.10
CCS A 16

DB61

陕 西 省 地 方 标 准

DB 61/T 1453—2021

DB 61/T 1453—2021

检验检测服务质量监测规范

Inspection and testing service quality monitoring specification

2021 - 04 - 30 发布

2021 - 05 - 30 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 总则.....	1
5 监测准备.....	2
6 监测实施.....	2
7 监测报告.....	4
附录 A（资料性）检验检测服务质量监测方案.....	5
附录 B（资料性）检验检测服务顾客满意度调查问卷.....	6
附录 C（资料性）客观质量评价统计指标库.....	9
附录 D（资料性）检验检测服务质量监测报告.....	10

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、西安福乐家具有限公司。

本文件主要起草人：肖凌卿、杨晓溪、惠利梅、吴晓晨、王朝阳、雷广全、陈勇、闫保平、周欣、王振、王锋。

本文件由陕西省产品质量监督检验研究院负责解释。

本文件首次发布。

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

检验检测服务质量监测规范

1 范围

本文件规定了检验检测服务质量监测的术语和定义、监测准备、监测实施、监测报告的要求。本文件适用于监测检验检测机构的服务质量。

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。

GB/T 36733—2018 服务质量评价通则

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]

4 总则

4.1 监测过程应公开透明，监测结果应全面准确反映服务质量。

4.2 监测人员应具有测评行业业务知识，并接受过满意度调查基础培训，熟悉操作程序与要点。

4.3 监测过程应包括成立项目组，编制监测方案，组织实施监测，撰写监测报告。

4.4 监测内容应包括主观质量评价，客观质量评价，舆情信息监测分析。

5 监测准备

5.1 监测方案

5.1.1 监测实施前应确定以下内容，并形成监测方案，包括但不限于：

- a) 监测依据；
- b) 监测的行政区域和检验检测专业领域，检验检测机构的数量和分布情况；
- c) 监测方法包括调查顾客满意度、客观统计指标获取渠道、舆情信息获取渠道；
- d) 监测内容和流程。

5.1.2 监测方案参见附录 A。

5.2 成立项目组

项目组由经验丰富的满意度调查和检验检测研究人员组成，明确项目组各成员的分工、职责及项目过程需注意的要点、难点。

5.3 培训调查员

参与项目的所有调查员应具有测评检验检测行业业务知识和服务经验，并接受过满意度调查基础培训，熟悉操作程序与要点。

6 监测实施

6.1 主观质量评价

6.1.1 顾客满意度调查

主观质量评价即为顾客满意度调查，采用调查问卷的形式进行，调查问卷参见附录B。

6.1.2 检验检测机构确定

检验检测机构按照随机抽样的方式确定，要求如下：

- a) 正常开展检验检测业务的机构；
- b) 抽取的检验检测机构数量不少于总体数量的 30 %；
- c) 抽取时应考虑不同区域、不同规模的检验检测机构。

6.1.3 顾客遴选

6.1.3.1 顾客遴选原则

满意度调查对象应从上一年度接受过检验检测服务的顾客中遴选，遴选的顾客为从检验检测机构抽取的检验检测报告所对应的顾客，综合类检验检测机构按照自身实验室检验检测报告的专业代号分别遴选。

6.1.3.2 顾客遴选数量

6.1.3.2.1 遴选顾客的数量见表 1。

表1 遴选顾客数量

年度出具报告份数	遴选顾客数量
≤150	8
151~280	13
280~500	20
501~1200	32
1201~3200	50
3201~10000	80
≥10001	125

6.1.3.2.2 遴选顾客时，首先以检验检测报告顺序号按遴选顾客的数量予以平均分组，然后在各个组内随机抽取1份检验检测报告用于确定该组被遴选的顾客。若某组遴选顾客与已遴选顾客重复时，重新遴选该组顾客。

注1：若某组的顾客与已遴选顾客全部重复时，该组不遴选顾客，下一组增加1名顾客。

注2：若最后1组顾客已全部遴选时，则从第1组开始遴选剩余数量的顾客。

注3：若检验检测机构年度顾客数量小于遴选顾客数量时，则全数遴选。

6.1.4 调查方式

调查问卷可采用电话、网络、函件、面访等方式开展。

6.1.5 结果测算

6.1.5.1 将调查问卷数据录入统一模版，并对输入的数据进行逻辑查错和抽样检查。

6.1.5.2 数据处理包括但不限于：

- a) 当某一问卷出现未填写项、填写模糊或填写不知道时，该项不录入统计；
- b) 问卷空白率小于30%为有效问卷，否则为无效问卷；
- c) 数据录入和处理应由专人控制，并进行双录入、双校对。

6.1.5.3 测算方法包含以下内容：

- a) 对问卷调查统一录入统计，计算每一调查项的平均得分， $(\text{该项得分}/10) \times 100\%$ ，即为该项满意度；
- b) 所有问卷调查条目的得分总和，即为本次检验检测服务问卷调查的总得分；
- c) 检验检测服务满意度为： $(\text{总得分}/\text{问卷总分}) \times 100\%$ 。

6.1.6 结果分析

满意度结果分析包括但不限于：

- a) 检验检测服务满意度得分及其趋势（可包括区域对比、不同年份对比等）；
- b) 可能对检验检测服务满意度有重要影响的方面；
- c) 竞争者或相似组织的服务以及过程相关信息；
- d) 改进维度和主要领域等。

6.2 客观质量评价

6.2.1 收集分析相关部门和第三方组织公布的权威统计数据，客观质量评价统计指标库参见附录C。

6.2.2 结果分析包括但不限于：

- a) 对客观统计指标数据按照空间、时间、领域等进行横向、纵向比较分析，对检验检测服务满意度调查结果进行补充，形成主客观结合的结果；
- b) 分析反映检验检测领域特征、规模、结构、水平等方面的指标，判断检验检测领域资源投入、供给能力、设施水平、发展潜力和增长趋势等情况；
- c) 查找客观指标与顾客感知之间的关系，寻找检验检测服务质量改进方向，为有关部门提供检验检测服务质量提升的对策建议。

6.3 舆情信息

6.3.1 根据检验检测服务的特征，构建主题词库。收集舆情信息，综合研判网络信息传播范围、转载量、用户参与度（评论总量）、提及事件（或话题）频次等，并确定参与度、知晓度和关注度。

6.3.2 舆情信息结果分析包括但不限于：

- a) 定量分析检验检测领域在互联网上的表现，找出热点事件；
- b) 计算出检验检测服务热点事件分布比例、媒体关注度、情感负面指数等定量指标；
- c) 对检验检测服务定量指标按照空间、时间、领域等进行横向、纵向比较分析。

7 监测报告

7.1 监测报告应识别服务质量问题，明确顾客需求，提出意见和建议。

7.2 监测报告参见附录 D。

附 录 A
(资料性)
检验检测服务质量监测方案

封面

报告名称：XXXX 年 XX 区域（XX 专业领域）检验检测服务质量监测方案

监测时间：XXXX 年 XX 月 XX 日-XX 月 XX 日

制定单位：XXXX

内容

1. 前言
 - 1.1 目的和意义
 - 1.2 监测区域
2. 监测依据
 - 2.1 监测任务来源
 - 2.2 监测检验检测专业领域
 - 2.3 检验检测机构数量及分布情况
 - 2.4 监测方法
 - 2.4.1 主观质量评价监测方法
 - 2.4.2 客观质量评价监测方法
 - 2.4.3 舆情信息监测方法
3. 监测内容
 - 3.1 主观质量评价监测内容
 - 3.2 客观统计指标主要内容
 - 3.3 舆情信息主题词库
4. 监测流程
 - 4.1 主观质量评价监测流程
 - 4.2 客观统计指标获取流程
 - 4.3 舆情信息收集流程
5. 项目组
 - 5.1 项目组人员组成情况
 - 5.2 项目组成员的分工和职责
 - 5.3 监测需注意的要点和难点
6. 其他需说明的内容

附录 B

(资料性)

检验检测服务顾客满意度调查问卷

为了解检验检测服务质量状况，查找检验检测服务质量问题，受 XXX 单位委托，XXX 组织开展检验检测服务质量满意度调查。贵单位的反馈信息对我们改进检验检测服务质量非常有帮助。我们对您的信息保密，请放心答题。感谢您的支持和参与。

被调查检验检测机构名称：_____。

请贵单位对最近选择或经常委托的检验检测机构进行评价，并在 1-10 分中打分

1. 综合考虑服务能力、资质、检验检测质量、价格等因素，贵单位对该机构的整体评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

2. 相比国内其他检验检测机构，贵单位对该机构整体实力在市场中的位置评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

3. 该问题是要了解贵单位在选择该机构之前的期望。

贵单位对检验检测服务一定有一些自己的要求（如服务能力、检测质量、及时性等）。在委托该机构之前，根据了解的各种信息，贵单位对该机构的期望如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

以下问题是要了解贵单位在委托服务完成以后对该机构的感受

4. 贵单位对该机构业务接待人员、抽样/检测技术人员的服务态度评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

5. 贵单位对该机构业务接待人员、抽样/检测技术人员的专业技术能力评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

6. 贵单位对该机构检测能力与贵单位检测需求的匹配程度评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

7. 贵单位对该机构检验检测报告出具的周期、效率和发放方式评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

8. 贵单位对该机构检验检测报告的内容和版式评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

9. 贵单位对该机构现有检验检测报告结果表达的准确性和可靠性评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

10. 该机构工作人员是否在检测服务过程中与您进行了有效的沟通，并提出质量改进的建议？

是 否

11. 贵单位对该机构处理投诉的及时性和公正性评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

12. 贵单位对该机构业务大厅的服务环境及便利程度评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

13. 贵单位对该机构远程送检、电子报告等信息化服务水平评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

14. 贵单位对该机构现有收费付款方式评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

15. 贵单位对该机构的检测、咨询、认证、培训等一站式服务评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

16. 综合各项因素，贵单位对该机构的服务总体质量（包括人员服务、检测报告周期、检测报告可靠性等）评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

17. 贵单位对该机构服务的性价比评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

18. 与委托该机构前期望得到的服务相比，贵单位对该机构提供的服务满意吗？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

19. 与民营、外资检测机构相比，贵单位对该机构提供的服务满意吗？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

20. 总的来说，贵单位对该机构提供的服务满意吗？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

21. 如果贵单位还有检验检测方面的服务需求，是否愿意与该机构继续合作？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
-------	--	-------	--	----	--	------	--	------	--	-----

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----

22. 如果其他单位有同样的检验检测需求，贵单位是否愿意推荐该机构？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

23. 贵单位对该机构服务质量提升还有什么意见和建议？

单位信息

为了进行问卷分析，需要了解贵单位的信息，我们会严格保密。

请问贵单位员工人数？

访问记录

访问员编号：_____

附 录 C
(资料性)
客观质量评价统计指标库

表C.1 客观质量评价统计指标库

监测领域	指标库
检验检测机构规模	事业、民营、外资等机构类型占比 实验室面积、固定资产等机构规模占比
资金投入	年度资金投入总金额 年度实验室扩容面积 年度检验检测设备资金投入数量及占比 年度科研资金投入数量及占比 年度全员个人收入总数
技术人员	从业人数 人员学历结构数量及占比 人员职称结构数量及占比 人员年龄结构数量及占比 专职检验人员数量及占比 年度参加技术能力提升学习人员数量
业务收入来源	政府公共服务年度业务收入及占比 顾客委托年度业务收入及占比 招投标年度业务收入及占比 咨询、认证、培训等其它业务收入及占比
科研能力水平	获得实用新型专利数量 获得发明专利数量 各级学术期刊发表论文数量 完成各类标准编制数量 承担各级科研课题数量
检验检测结果准确性	检验检测完成及时率 检验报告投诉率 投诉及时处理率 检验检测结果差错率 参加外部结果质量控制满意率 完成内部质量控制参数数量
信息化水平	远程受理业务数量占比 检验检测报告各类发放方式占比 各类收费方式占比
技术服务水平	咨询服务业务数量 认证服务业务数量 对外技术培训人次

附录 D
(资料性)
检验检测服务质量监测报告

封面

报告名称: XXXX 年 XX 区域 (XX 专业领域) 检验检测服务质量监测报告

监测时间: XXXX 年 XX 月 XX 日-XX 月 XX 日

实施单位: XXXX

内容

公正性承诺 (要有实施单位的单位盖章、法人代表签字)

1.前言

1.1 目的和意义

1.2 项目部署情况

2.监测概况

2.1 监测区域

2.2 监测方法

2.3 监测样本量及分布

2.4 监测信度

3.主要结果

3.1 满意度调查结果

3.2 统计指标收集分析结果

3.3 舆情信息收集分析结果

4.主要结论

结论一:

结论二:

结论三:

结论四:

5.意见及建议

意见和建议一:

意见和建议二:

意见和建议三:

附录

附录一: 监测理论及依据说明

附录二: 监测模型及指标说明

附录三: 监测方法说明

附录四: 监测抽样说明

附录五: 统计指标分析

附录六: 舆情分析报告