

DB 1407

山 西 省 晋 中 市 地 方 标 准

DB1407/T 42—2022

检验检测机构委托服务规范

2022 - 10 - 12 发布

2022 - 12 - 01 实施

晋中市市场监督管理局 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 基本要求 1

5 服务实施 3

6 评价改进 4

附录 A（资料性） 服务用语示例 6

附录 B（资料性） 委托服务流程 7

附录 C（资料性） 质量指标计算 8

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。

本文件由晋中市市场监督管理局提出、组织实施和监督检查。

晋中市市场监督管理局对标准的组织实施情况进行监督检查。

本文件由晋中市检验检测与认证认可标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：晋中市标准化研究中心。

本文件主要起草人：杨红红、赵瑞峰、赵东敏、刘纳、范丽华、巩丽青、柳静媛、刘佳、赫丽娟、马思楠。

检验检测机构委托服务规范

1 范围

本文件规定了检验检测机构委托服务的术语和定义、基本要求、服务实施、评价改进的要求。

本文件适用于检验检测机构开展质量检验检测、计量检定、校准和商品量/商品包装计量检验委托服务活动。

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 19000 质量管理体系基础和术语
- GB/T 27000 合格评定 词汇和通用原则(ISO/IEC17000:2004，IDT)
- GB/T 31880 检验检测机构诚信基本要求
- 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
- JJF 1001 通用计量术语及定义
- JJF 1069 法定计量检定机构考核规范
- JJF 1070 定量包装商品净含量计量检验规则
- JJF 1071 国家计量校准规范编写规则

3 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 27000、RB/T 214、JJF 1001、JJF 1069、JJF 1070界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

检验检测机构委托服务

检验检测机构按照与委托方的合同约定开展法律法规规定的法定检验检测之外的检验检测及计量检定、校准和商品量/商品包装计量检验委托服务活动。

4 基本要求

4.1 总要求

以服务客户为中心，遵循法律法规和检验检测机构体系文件的规定，为客户提供公平、公正、科学、规范的检定、校准、检验、检测服务。

4.2 机构资质要求

4.2.1 开展计量检定、校准和商品量/商品包装计量检验工作，应取得《计量标准考核证书》，并在其范围内开展检验检测；通过 CNAS 认可的校准机构，开展计量校准工作应取得《实验室认可证书》，并在其范围内开展检验检测。

4.2.2 开展质量检验检测工作应取得《资质认定证书》或《实验室认可证书》，并在其范围内开展检验检测。

4.2.3 开展特种设备检验检测工作，应取得《特种设备检验检测机构核准证》，并在其核准的范围内开展检验检测。

4.2.4 开展其他检验检测工作，应取得相应检验检测资质，并在其资质允许的能力范围开展相应的检验检测。

4.3 人员要求

4.3.1 检定、校准、检验、检测人员均应具有相应的资格证书。

4.3.2 按相关法律法规、规范和标准的要求配备人员。

4.4 设备要求

检定、校准、检验、检测工作所使用的测量设备，应符合以下条件：

- a) 符合相关标准、检定规程、校准规范、计量检验规则的要求；
- b) 有效的量值溯源或核查并经确认。

4.5 服务依据

4.5.1 开展检定工作，应严格执行国家计量检定系统表和国家计量检定规程，如无国家计量检定规程，则可依据部门或地方计量检定规程，计量检定规程必须是现行有效版本。

4.5.2 开展校准工作，应优先选用适宜的国家计量校准规范，如果没有国家计量校准规范，可使用满足客户需要的公开发布的、国际的、地区的或国家的技术标准或技术规范；或依据计量检定规程中的相关部分；或使用依据 JJF 1071 编写的校准方法，经确认后使用。

4.5.3 开展商品量及商品包装计量检验，应按 JJF 1070 要求进行。

4.5.4 开展检验检测工作时，应采用满足客户需求并适用于所进行检验检测的方法，优先采用现行有效的国际、国家、行业标准发布的方法以及合同约定或者客户要求采用的标准、方法。当检验检测方法无标准可以依据，或者需要扩大标准使用范围，可以制定非标准方法。

4.6 环境要求

应配备满足相关检定规程、校准规范、标准或技术规范要求的实验室及环境条件，检验检测标准或者技术规范对环境条件有要求时或环境条件影响检验检测结果时，应监测、控制和记录环境条件。

4.7 公正性、保密性要求

4.7.1 检验检测机构应对外作出公正性声明，对内规范检验检测人员行为，确保检验检测机构及其人员与检验检测委托方、数据和结果使用方或其他相关方不存在影响公平公正的关系。

4.7.2 对于委托服务中涉及的计量器具、样品及资料，应遵守客户的保密要求，不泄露计量器具、样品的检测数据及证书、报告的信息，做好证书和报告传递过程的保密工作。

4.8 诚信基本要求

检验检测机构诚信基本要求按GB/T 31880执行。

4.9 承担法律责任的要求

检验检测机构应对向社会提供的检验检测结果承担责任。

5 服务实施

5.1 窗口要求

5.1.1 应在窗口显要位置公开明示已取得相关资质证书及检验检测能力范围、收费标准或收费依据，可公布办事流程、办事时限、服务承诺、负责处理监督投诉的联系人及联系方式等事项。

5.1.2 应配备完整的接待服务设施。

5.1.3 建立完善的信息管理系统。

5.2 人员行为规范

5.2.1 基本要求

树立“依法办事、客观公正，严谨细致，诚实守信，服务热情”的职业道德，最大限度满足客户的需求，保证客户的合法利益，维护检验检测行业的公信力。

5.2.2 服务行为要求

5.2.2.1 应按机构规定的管理制度和岗位职责的要求提供相关服务，对检验检测过程中涉及的客户的商业、技术秘密负有保密义务。

5.2.2.2 窗口服务人员应做到：

- a) 热情接待，全面准确了解客户需求，耐心听取意见和建议，提供相应解答和服务。
- b) 服务电话应有专人接听，对于当时不能明确解答的问题，约定补充解答的时间和方式。
- c) 重大问题做好记录并按规定程序处理，遇紧急情况应立即处理。
- d) 按公示的收费标准收费。

5.2.2.3 检验检测人员应做到：

- a) 严格按照检验检测工作程序操作，做到原始记录完整、数据准确、检验检测报告或证书规范。
- b) 不得伪造原始记录、篡改检测数据和出具虚假报告或证书。
- c) 未经批准，不得让外来人员进入实验室，让无关人员查阅原始记录等技术资料。
- d) 不得利用受检单位样品和技术资料进行技术开发或成果转让。
- e) 不得自行处置检验检测完毕的样品和计量器具。

5.2.3 服务用语要求

与客户交谈时应使用文明用语，讲普通话，口齿清楚、条理清晰、言简意赅，不应使用服务忌语。服务用语示例见附录A。

5.3 业务委托

5.3.1 委托服务流程

委托服务流程详细见附录B。

5.3.2 受理

5.3.2.1 客户可通过业务窗口或网上受理平台办理委托业务。窗口服务人员应确认计量器具、样品是否在本机构资质范围内。若在其范围内，受理；不在其范围内，向客户解释清楚后不受理。客户如需委托现场服务时，通过电话预约，确定现场服务的内容、时间等事宜。

5.3.2.2 窗口服务人员应仔细检查计量器具、样品的包装、外观、标识，并清点数量及附件，符合要求时，接收委托。计量器具、样品的信息不全、包装不完整、有破损、样品数量不能满足检验检测要求时，受理人员应与客户确认后，拒绝接收委托。当有异常情况时，应与客户当面确认并详细记录。

5.3.3 办理

5.3.3.1 客户填写委托单，窗口服务人员对客户填写信息的正确性、完整性进行确认后、签字并接收计量器具、样品。客户如有特殊要求，需在委托单上注明，并经客户签字确认。

5.3.3.2 应建立标识系统，在送检计量器具、样品上加贴唯一性标识，用于检定、校准、检验工作全过程识别，确保可追溯性。

5.3.4 流转

接收计量器具、样品后受理人员应及时与相关实验室联系，双方确认计量器具、样品的完整性并签字后流转至相关实验室。

5.3.5 检定、校准、检验、检测

5.3.5.1 检定、校准、检验、检测准备工作包括：检查测量设备的运行状态，核查计量器具、样品的完整性、数量，准备辅助材料、技术文件和资料。

5.3.5.2 严格按照检定规程、校准规范、检验规则及相关标准进行检验检测，填写原始记录。

5.3.5.3 检定、校准、检验、检测过程中，如出现设备损坏等异常情况，应立即停止，采取相应措施，必要时通知客户。

5.3.5.4 应按照程序要求在适当的设施和环境条件下存储计量器具、样品，避免在存储、处置过程中发生性能退化、丢失或损坏，确保计量器具、样品的状态和标识的完整性。

5.3.6 原始记录、证书、报告的出具

5.3.6.1 检定、校准、检验、检测原始记录的格式和内容应符合检定规程、校准规范、检验规则、相关标准的要求。

5.3.6.2 按规定时限要求出具证书、报告。

5.3.7 计量器具、样品、证书、报告的领取

窗口服务人员核对客户委托单和费用结清凭证，确认无误后办理计量器具、样品和证书、报告领用手续。

6 评价改进

6.1 客户满意度

应关注客户的服务需求，主动收集客户的意见和建议，及时反馈相关责任人。收集客户意见和建议包括但不限于：

- a) 服务事项办结后，主动请客户填写对本次服务的意见书；
- b) 设置“意见箱”、“意见簿”，征集客户的意见和建议；
- c) 设置投诉接待窗口，受理服务事项有关投诉；
- d) 开展客户满意度测评，对测评结果进行分析并改进。

6.2 质量控制

6.2.1 定期计算和统计服务质量指标，开展服务质量评价，并不断完善和改进服务。

6.2.2 质量指标包括但不限于：检验检测完成率、报告出具及时率、客户满意率、投诉处理率等，具体计算见附录 C。

6.3 持续改进

6.3.1 将客户满意度评价结果、服务质量控制评价结果输入机构的管理评审。

6.3.2 建立机构自查自纠和监督相结合的监督机制。

6.3.3 改进服务评价方法，建立科学完善的评价体系。

6.3.4 优化服务流程，完善服务内容，改进服务方式，提高工作效率。

附 录 A
(资料性)
服务用语示例

A.1 文明用语

A.1.1 服务窗口接待用语：

- e) “您好，请问您有什么业务需要办理”；
- f) “请稍候，马上为您办理”；
- g) “您清楚了吗；我再重复一遍；有什么问题，请随时和我们联系”；
- h) “请您到 XX 处咨询或办理(指明准确位置)”；
- i) “再见，请慢走”。

A.1.2 电话用语：

- j) “您好，我是 XXXXX(计量机构名称)，请问您有什么事”；
- k) “对不起，他(她)现在不在办公室，我能转达吗；请您留下联系方式，等他回来跟您联系”；
- l) “对不起，我没听清楚您讲的话，请您重复一下好吗”；
- m) “您好！我是 XXXXX(计量机构名称)，我们预计 XX 时间到达，请问您的具体地址在哪里”；
- n) “您好！我是 XXXXX(计量机构名称)，我们已经到达您单位”。

A.1.3 业务部门服务用语：

- o) “您需要办理什么业务”；
- p) “您需要办理的业务我们将尽快安排”；
- q) “您需要办理的业务我们暂未开展，您可以与 XX 单位联系”；
- r) “对不起，您的问题比较特殊，我请示一下领导或有关部门，尽快给您答复”。

A.2 服务忌语

- s) 接待被检测单位时，不得说“急啥呀，不得一个一个检测吗，我这么累还没说啥呢”、“我要下班了，明天再检”；
- t) 商谈业务时，不得说“这是规定，你懂不懂”、“我刚才已经说过，你怎么还问”、“怕麻烦你就不要检”、“机器坏了我有啥办法”；
- u) 被检测单位对业务不熟或想了解有关情况时，应当耐心说明，不得说“我不知道，自己找呗”、“这么多业务我哪知道那么多”；
- v) 工作中出现差错时，不得说“我就是这样的，你去投诉好了”或“有意见找领导反映”。

附录 B
(资料性)
委托服务流程

委托服务流程图见图B. 1。

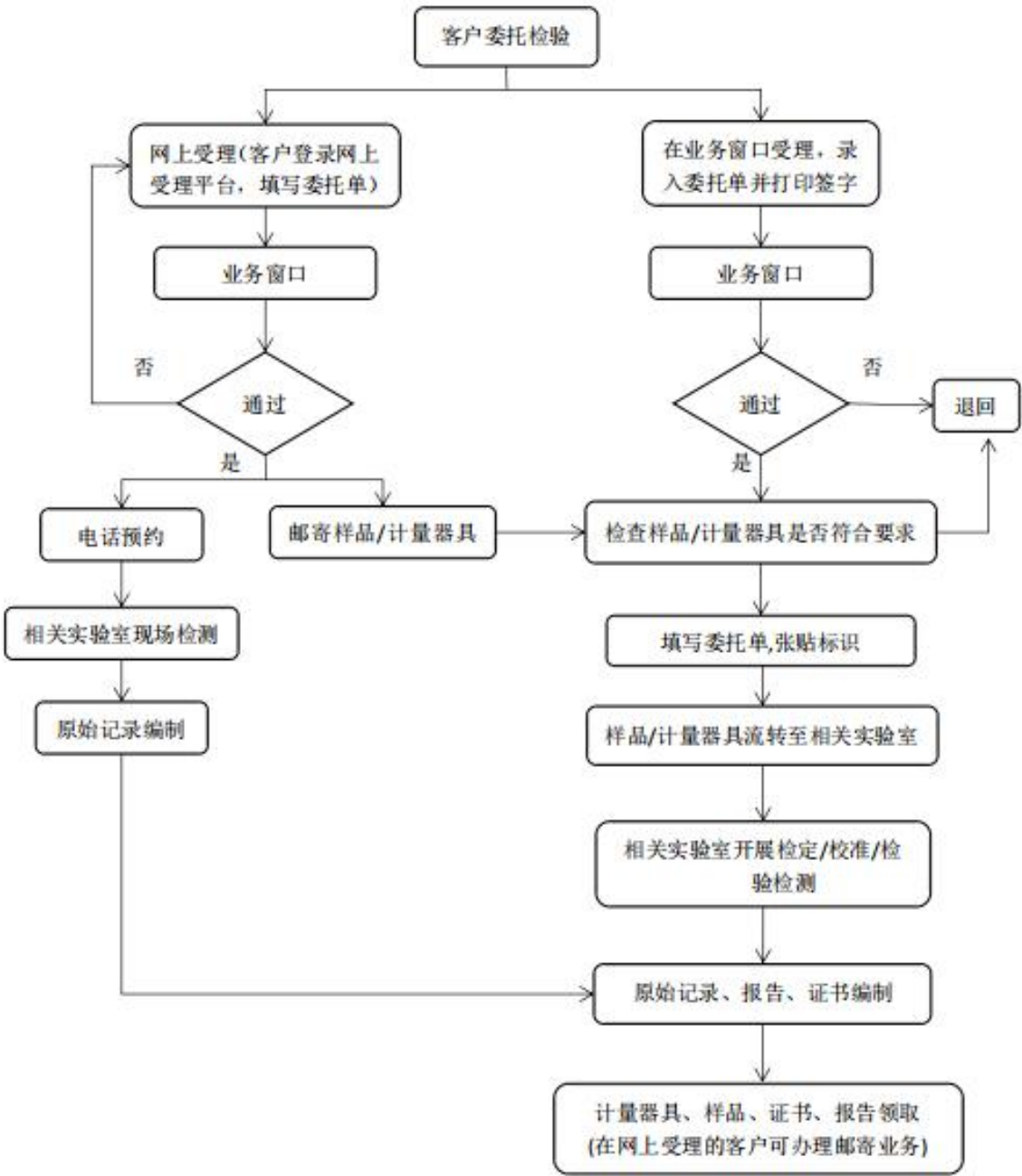


图 B. 1 委托服务流程图

附 录 C
(资料性)
质量指标计算

C.1 检验检测完成率

规定时限内完成检验的设备(样品)数与已报检设备(样品)总数之比。计算见式(C.1)：

$$C = \frac{E_c}{E_n} \times 100\% \quad \text{..... (C.1)}$$

式中：

C ——现场服务事项法定要求办结率，%；

E_c ——按时按法定要求完成的服务事项数；

E_n ——需要处理完的服务事项总数。

C.2 现场服务事项承诺时限办结率

在规定时限内已完成的服务事项与需要完成的现场服务事项总数之比。计算见式(C.2)：

$$P = \frac{U_p}{U_n} \times 100\% \quad \text{..... (C.2)}$$

式中：

P ——现场服务事项承诺时限办结率，%；

U_p ——在规定时限内已完成的服务事项数；

U_n ——需要完成的现场服务事项总数。

C.3 顾客满意率

按机构设计的调查问卷，答复满意的问卷份数与调查问卷收回总份数之比。计算见式(C.3)：

$$S = \frac{A_s}{A_n} \times 100\% \quad \text{..... (C.3)}$$

式中：

S ——顾客满意率，%；

A_s ——答复满意的问卷份数；

A_n ——调查问卷收回的总份数。