

DB 1407

山 西 省 晋 中 市 地 方 标 准

DB1407/T 41—2022

检验检测机构现场服务规范

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 5

附录 B（资料性） 现场服务流程 6

附录 C（资料性） 质量指标计算 7

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：柳静媛、秦建梅、刘佳、杨红红、范丽华、刘纳、赵瑞峰。

检验检测机构现场服务规范

1 范围

本文件规定了检验检测机构现场服务的术语和定义、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/商品包装计量检验现场服务活动。

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

检验检测机构现场服务

检验检测机构人员在现场环境条件下，依据标准、规程、规范对拆装困难、运输不便等无法在实验室开展质量检验检测、计量检定、校准和商品量/商品包装计量检验现场服务活动。

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，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》相应资质，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

在确保满足相关检定规程、校准规范、标准或技术规范要求的环境条件下开展检定、校准、检验、检测。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受检方、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 对于现场检定、校准、检验、检测工作中涉及的计量器具、样品及资料，应遵守客户的保密要求。

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 服务范围

检验检测机构实施现场检验检测包括但不限于：

- a) 样品抽样；
- b) 食品快检，如餐饮业等；
- c) 拆装困难，如生产线的压力仪表、温度仪表等；
- d) 搬运时影响计量性能，如电子天平、万能测长仪等；
- e) 体积大、不便运输，如机械设备、试验机、大型医疗设备等；
- f) 服务对象不能长期停工停产，无备用计量器具；
- g) 服务对象有检测要求时；
- h) 其他特殊情况。

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 着装要求

服务人员着装应做到：

- a) 佩戴工作牌；
- b) 按现场工作要求穿戴防护服。

5.2.3 服务行为要求

5.2.3.1 现场检验检测应在客户陪同下按相关标准、规程、规范等要求开展检验检测。

5.2.3.2 对检验检测过程中涉及的客户商业、技术秘密负有保密义务，遵守客户的相关规定。

5.2.4 服务用语要求

与客户交谈时应使用文明用语，讲普通话，表达清楚、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 工作准备

5.3.1 熟悉相关标准、规程、规范、抽检实施细则及检测方法等技术要求，了解检测的目的和被检产品、计量器具的有关情况。

5.3.2 准备现场检验检测所需文件资料、人员工作证、抽样工具、封样工具等。

5.3.3 确认现场检测用仪器、设备的溯源或核查结果。

5.4 工作程序

5.4.1 服务流程见附录B。

5.4.2 按照客户委托或预约的时间，检验、检测人员到达工作现场，向客户出示工作证和相关文件。

5.4.3 与服务对象确认开展现场检验检测的工作方案。

5.4.4 检测人员确认现场环境条件是否符合标准、规程、规范的要求。

5.4.5 按照标准、规程、规范等开展检定、校准、检验、检测，填写现场工作单、原始记录和服务质量反馈单等。

6 评价改进

6.1 客户满意度

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：现场服务事项法定要求办结率、现场服务事项承诺时限办结率、顾客满意率等，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 电话用语：

- a) “您好，我是 XXXXX(计量机构名称)，请问您有什么事”；
- b) “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”；
- c) “对不起，我没听清楚您讲的话，请您重复一下好吗”；
- d) “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”；
- e) “您好！我是 XXXXX(计量机构名称)，我们已经到达您单位”。

A.1.2 现场服务用语：

- a) 到达检测服务现场时，应主动使用“您好，我们是××检测单位的……”；
- b) 需要被检测单位提供某些条件时，应说“按照××规定，您应该提供××材料”；
- c) 当工作出现差错时，应说“对不起/非常抱歉，是我失误，耽误您时间啦”；
- d) 当被检测方提出意见或建议时，应回答：“谢谢，欢迎您的监督和帮助”；
- e) 当受到被检测单位表扬时，应回答：“谢谢！”；
- f) 当检测结束要离开现场时，应主动使用“再见，欢迎您将意见留给我们，便于我们改进服务”的告别语。

A.2 服务忌语

- a) 现场检测时，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”，“急啥呀，不得一个一个检测吗，我这么累还没说啥呢”；
- b) 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”；
- c) 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)
现场服务流程

现场服务流程图见图B. 1。

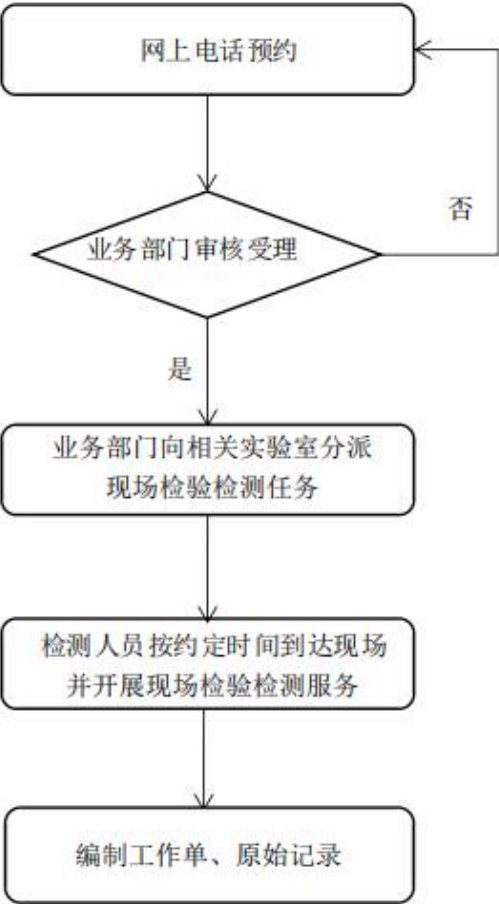


图 B. 1 现场服务流程图

附 录 C
(资料性)
质量指标计算

C.1 现场服务事项法定要求办结率

按法定要求完成的服务事项与需要完成的服务事项总数之比。计算见式 (C.1)：

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

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)：

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

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)：

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

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。
