

DB 5106

四川省（德阳市）地方标准

DB 5106/T 23—2023

检验检测服务质量监测规程

2023-06-02 发布

2023-06-06 实施

德阳市市场监督管理局 发布

检验检测服务质量监测规程

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、监测原则、方案、过程、结果的要求。

本文件适用于德阳辖区检验检测机构的自我评价,也适用于行政主管部门对检验检测机构的检验检测服务质量进行监测。

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

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]

3.2

顾客 customer

能够或实际接受为其提供的,或按其要求提供的产品或服务的个人或组织。

[来源: GB/T 19000—2016, 3.2.4]

3.3

服务 service

至少有一项活动必须在组织和顾客之间进行的组织的输出。

注: 通常,服务的主要要素是无形的。

[来源: GB/T 19000—2016, 3.7.7]

3.4

质量 quality

客体的一组固有特性满足要求的程度。

注1: 术语的“质量”可使用形容词来修饰,如: 差、好或优秀。

注2: “固有”(其对应的是“赋予”)是指存在于客体中。

[来源: GB/T 19000—2016, 3.6.2]

4 监测原则

4.1 监测应根据评价目的，选择、设计能反映本领域服务质量特性或状况的关键要素，以促进服务质量提升。

4.2 监测要素应相关，信息采集应全面，评价指标应量化，监测方法应可行。

4.3 监测内容、过程应公开透明。

4.4 监测结果应公正、准确、真实、有效。

5 监测准备

5.1 监测内容

监测实施前应确定监测内容。监测内容包括但不限于：

- a) 检验检测服务主观质量评价，主要为顾客满意度情况，可采用问卷调查形式展开；
- b) 检验检测服务客观质量评价，收集第三方组织或相关部门公布的检验检测机构资质认定/认可情况、技术人员（其从事检验检测活动相适应的检验检测技术人员和管理情况）、检验检测结果有效性、信息化水平、技术服务等权威数据统计后，进行综合研判分析；
- c) 利用互联网权威媒体信息，收集整理社会关注的检验检测服务热点问题，掌握检验检测服务质量的舆情态势。

5.2 监测方案

5.2.1 监测实施前可参照国家标准 GB/T 36733、GB/T 19038 等要求，结合监测目的编制监测方案。监测方案的内容包括但不限于：

- a) 监测目的、依据、对象和范围；
- b) 监测实施方式和内容：主观质量评价实施方式和监测内容，客观质量评价收集方式和监测内容，舆情信息获取方式和监测内容；
- c) 监测实施周期和流程等；
- d) 质量控制：调查要求、人员要求、质量要求；
- e) 组织实施；
- f) 数据分析；
- g) 结果评价。

5.2.2 检验检测服务质量监测方案示例参见附录 A。

5.3 人员要求

5.3.1 实施监测和评价人员应具备相应的技术能力，具有测评检验检测行业服务质量的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。

5.3.2 调查开始前应召开会议，明确调查目的、内容、分工、职责及项目过程的要点、难点。

5.3.3 监测和评价人员应严格按照监测方案实施调查，保证监测内容的完整性。

5.3.4 可设置质量控制督导员，对监测内容质量加以控制。

6 监测开展

6.1 主观质量评价

6.1.1 顾客满意度调查指标和模型

应根据检验检测行业特性确定调查指标和模型，可参照国家标准 GB/Z 27907 等要求，内容应简单

直观、通俗易懂，避免问题模糊或含糊。顾客满意度调查指标和模型内容包括但不限于：

- a) 对检验检测机构的总体感觉；
- b) 对检验检测机构的服务总体质量预期质量估计；
- c) 接受服务后，对该服务是否满足自己需求的评价；
- d) 对服务能力的总体评价；
- e) 服务质量与价格性价比情况；
- f) 在与预期相比满意度情况；
- g) 与其他检验检测机构相比的满意度情况；
- h) 总体满意度；
- i) 推荐可能性。

6.1.2 顾客满意度调查

- 6.1.2.1 检验检测服务客户满意度调查问卷示例参见附录 B。
- 6.1.2.2 常用的调查方式，包括但不限于：电话调查、网络调查、拦截面访、入户访问。
- 6.1.2.3 顾客满意度级别。采用 1 到 10 制，1-2 表示非常不满意，9-10 表示非常满意，分数越高越满意。回答“不知道”用 99 表示。
调查问卷多级量表设置如表1所示。

表 1 多级量表设置

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

6.1.3 顾客遴选数量

- 6.1.3.1 满意度调查对象应从检验检测机构上一年度出具的检验检测报告所对应的顾客中遴选。
- 6.1.3.2 遴选顾客数量应考虑调查目的、经费预算和监测方案要求。
- 6.1.3.3 遴选顾客数量如表 2 所示。

表 2 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

6.1.4 顾客遴选可采用以下方式

- 6.1.4.1 按照检验检测机构出具报告的编号顺序排序，随机抽取的样本距离按公式（1）计算：

$$K = N/n \dots\dots\dots (1)$$

式中：

- K ——样本距离；
- N ——检验检测机构出具的报告总数；
- n ——遴选顾客数量。

注：若K不能整除，可取最接近的整数。

6.1.4.2 根据样本距离分组，在各自组内随机抽取 1 份检验检测报告用于确定该组被遴选的顾客。

注1：若某组抽取的顾客与已遴选顾客重复时，则不遴选，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：若被调查检验检测机构年度顾客数量小于或等于遴选顾客数量时，全数遴选。

注4：k不是一个整数时，可将总体各单位按顺序排成首尾相接的循环圆形，每间隔K随机抽取一个样本，直至样本抽到为止。

6.1.4.3 顾客遴选后不能按个人意愿取舍，应保证调查的真实性。

6.1.5 满意度测算方法

6.1.5.1 根据顾客满意度调查量表，客户满意度分值按公式（2）计算：

$$X = x \times 10 \dots\dots\dots (2)$$

式中：

- X ——客户满意度分值；
- x ——问卷调查结果，由样本平均计算得出。

6.1.5.2 检验检测服务的满意度得分由该监测指标满意度得分均值计算得出。

6.1.5.3 各监测地区的满意度得分由该监测地区检验检测服务满意度得分均值计算得出。

6.1.5.4 顾客总体得分由各监测地区满意度得分均值计算得出。

6.2 客观质量评价

收集分析相关部门和第三方组织公布的权威统计数据，掌握影响检验检测服务质量的机构资质认定/认可情况、技术人员（其从事检验检测活动相适应的检验检测技术人员和管理人员）、检验检测结果有效性、信息化水平、技术服务等数据质量评价。

客观质量评价统计指标库示例参见附录C。

6.3 舆情信息

根据检验检测服务的特征，根据监测实施方案，构建主题词库。如，围绕检验检测服务领域，找出描述关键词“检验检测技术服务资质”、“检验收费”、“检验检测技术水平”、“检验检测人员”、“质量检验时效”、“服务质量”等主题词收集舆情信息，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。

7 报告形成

7.1 结果分析

7.1.1 主观结果分析

满意度结果分析应包括监测方案结果分析主要内容，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、不同机构性质对比、不同规模对比、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。

7.1.2 客观结果分析

客观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。

7.1.3 舆情信息结果分析

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。

7.2 监测报告

7.2.1 监测报告应正确识别服务质量问题，明确客户需求，提出能解决问题的适当意见和建议，并运用监测结果改进服务质量，提出可行性措施。

7.2.2 检验检测服务质量监测报告示例参见附录 D。

8 监测报告评估

监测报告形成后，可采用专家论证、征求意见等形式对监测报告进行评估。

附录 A
(资料性)
检验检测服务质量监测方案示例

下面给出了检验检测服务质量监测方案的示例。

示例：

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 监测的目的、依据
1.2 监测对象和范围
2. 监测实施方式和内容
2.1 主观质量评价实施方式和监测内容
2.2 客观质量评价实施方式和监测内容
2.3 舆情信息获取方式和监测内容
3. 监测实施周期和流程
4. 质量控制
4.1 调查要求
4.2 人员要求
4.3 质量要求
5. 组织实施
6. 数据分析
7. 结果评价
8. 其他需要说明的内容

附录 B
(资料性)

检验检测服务客户满意度调查问卷示例

下面给出了检验检测服务客户满意度调查问卷的示例。

示例：

检验检测服务客户满意度调查问卷

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、检验检测质量、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/检验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/检验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、贵单位对该机构检验检测能力与贵单位检验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验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？
口是口否

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验检测、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、检验检测报告周期、检验检测报告可靠性等）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、与其他同类检验检测机构相比，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。

B1. 请问贵单位员工人数？

访问记录

C1. 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为客观质量评价统计指标内容。

表 C.1 客观质量评价统计指标库

监测领域	指标库
资质认定/认可	取得资质认定/认可取得情况
技术人员	检验检测技术人员和管理人员数量及占比； 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； 岗前培训； 年度参加技术能力提升学习人员数量。
检验检测结果有效性	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示例

下面给出了检验检测服务质量监测报告的示例。

示例：

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监测目的、依据
1.2监测对象和范围
2. 监测部署情况
2.1监测实施周期
2.2监测流程
3. 监测概况
3.1主观质量评价实施概况
3.2客观质量评价实施概况
3.3舆情信息监测概况
4. 监测结果
4.1检验检测服务满意度调查结果
4.2客观统计指标收集结果
4.3舆情信息收集结果
5. 结果评价
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

参 考 文 献

- [1] 市场监管总局办公厅关于印发《服务质量监测技术指南》的通知（市监质函〔2019〕2262号）
 - [2] GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南
 - [3] GB/Z 27907 质量管理 顾客满意 监视和测量指南
 - [4] GB/T 36733 服务质量评价通则
-