

团体标准

T/JAS 12—2023

检验检测机构“一站式”服务管理规范

Inspection body and laboratory--one-stop service management specification

(征求意见稿)

2023-**-**发布

2023-**-**实施

吉林省标准化协会

发布

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。

本文件由吉林省标准化协会提出并归口。

本文件起草单位：吉林省标准化协会。

本文件主要起草人：刘化冰、康文欣、张琳琳、高明智、薛 雪、张晶书、宫国强、臧英男、谷 乐、吕 航、郑丹丹、杨 帆、李赫然、丛月梅、贾 俊、周明明。

本文件于2023年**月**日首次发布。

本文件的某些内容或条款可能涉及专利，本文件发布机构不承担识别这些专利的责任。本标准版本为吉林省标准化协会所有，没有经过吉林省标准协会的许可，不得以任何形式或任何方法复制、再版、电子版、互联网、影印件使用本标准及其章节。

检验检测机构 “一站式” 服务管理规范

1 范围

本文件规定了检验检测机构“一站式”服务的术语和定义、基本要求、建设要求、服务项目、管理要求、服务流程、服务监督、评价与改进等内容。

本文件适用于规范检验检测机构“一站式”服务的管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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 19012 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南

GB/T 19013 质量管理 顾客满意 组织外部争议解决指南

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

RB/T 214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 Inspection agencies

指依法成立，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

质量基层设施“一站式”服务 Quality infrastructure all-in-one service

有机融合质量管理、计量、标准、认证认可、检验检测、知识产权等要素资源，通过系统化集成、一站式办理，面向产业性、区域特别是中小企业等客户，提供全链条、全方位、全过程的质量基础设施综合性服务。

4 基本要求

4.1 检验检测机构依法取得相应资质，方可向社会提供相应的技术服务。

4.2 依法取得相应资质的检验检测机构，应对向社会提供的技术服务承担责任。

5 建设要求

5.1 场所设施要求

- 5.1.1 应设立固定服务场所，有明确的业务咨询及服务受理窗口。
- 5.1.2 服务场所的规模和功能布局应满足开展业务受理、技术咨询等活动的需要。
- 5.1.3 服务环境应整洁、卫生，可提供等候座椅、老花镜、饮水机等便民服务设施。
- 5.1.4 应在主体建筑或服务场所门口设立规范明显的一站式服务标志标识。
- 5.1.5 应在服务场所醒目位置公示服务内容、服务流程、投诉电话等信息。
- 5.1.6 服务场所应配备与开展服务工作相匹配的办公设备、电子信息服务设备等，各类设备应定期检查和维修。
- 5.1.7 应配备符合消防安全规定的消防器材、应急照明灯、消防标志等安全设施设备，并加强对消防安全的日常监督管理。

5.2 服务平台要求

5.2.1 服务平台

是指提供“一站式”服务的线下或线上平台。

5.2.1.1 线下服务平台可包括：

- 提供技术服务的窗口；
- 实体站点；
- 综合服务体等。

5.2.1.2 线上服务平台提供：

- 远程服务的互联网平台；
- 网站；
- APP；
- 小程序；
- 企业微信等。

5.2.2 服务内容

应提供以下服务：

- a) 接受个人或企业等客户委托的检验检测等技术服务，提供检验检测数据或结果；
- b) 接受政府部门委托开展检验检测技术服务，提供检验检测数据或结果；
- c) 协调质量技术服务机构或专家开展服务；
- d) 跟踪服务项目进度；
- e) 受理投诉事项。

5.3 岗位责任

5.3.1 服务人员

5.3.1.1 负责检验检测等业务接待、协调、调度工作。

5.3.1.2 负责简单、重复性的合同评审工作。

5.3.1.3 负责受理业务在管理软件上信息的录入, 保证录入信息的准确性。

5.3.1.4 负责检验检测样品的传递工作。

5.3.1.5 负责检验检测收费的核算工作。

5.3.1.6 完成领导交办的其它工作。

5.3.2 服务管理人员

5.3.2.1 负责主持一站式服务窗口全面工作, 确保服务窗口的各项工作质量, 完成服务窗口工作计划。

5.3.2.2 负责对服务窗口岗位设置、资源配置提出建议。

5.3.2.3 负责组织编制服务窗口的长远发展规划, 年度工作计划, 并组织实施。

5.3.2.4 负责确保服务窗口从事的各项工作符合国家法律法规及管理体系文件要求。

5.3.2.5 组织制定服务窗口各类人员的职责, 批准内部管理文件。

5.3.2.6 负责以身作则, 秉公办事, 廉洁奉公, 遵守职业道德, 带头严格执行各项规章制度。

5.3.2.7 负责服务窗口上报材料及牵头组织上报材料的审核工作。

6 服务项目

6.1 计量服务

计量服务包括:

- a) 计量技术咨询服务;
- b) 计量设备校准和检定服务;
- c) 计量数据处理和分析服务;
- d) 计量培训和认证服务等。

6.2 标准服务

标准服务包括:

- a) 标准咨询服务;
- b) 标准科研服务;
- c) 标准制修订指导服务等。

6.3 检验检测服务

检验检测服务包括:

- a) 客户在产品研发、采购、生产、交付等过程中的检验检测及相关咨询和技术服务;
- b) 检验检测业务培训等。

6.4 认证认可咨询服务

认证认可咨询服务包括:

- a) 强制性认证；
- b) 自愿性认证相关法律法规咨询服务；
- c) 具有资质的认证机构及其认证范围查询服务；
- d) 管理体系认证及相应的咨询、培训等服务。

6.5 质量管理服务

质量管理服务包括：

- a) 组织技术专家指导企业质量提升；
- b) 提供质量管理知识相关培训信息；
- c) 协助开展企业质量人才培养。

6.6 质量认证服务

质量认证服务包括：

- a) 质量管理体系；
- b) 环境管理体系；
- c) 职业健康安全管理体系认证等管理体系认证服务。

6.7 仪器共享服务

仪器共享服务包括：

- a) 建立大型仪器设备共享平台或基地；
- b) 为客户提供大型检验仪器设备共享服务。

6.8 食品审核服务

食品审核服务包括：

- a) 食品及特殊食品相关领域生产许可核查；
- b) 监督检查；
- c) 产品配方注册；
- d) 技术与研究与咨询等服务。

6.9 产品召回服务

为监督管理部门提供本行政区域内缺陷消费品召回服务。

6.10 其他服务

根据各检验检测机构服务能力，为客户提供更多一站式服务项目。

7 管理要求

7.1 岗位履职要求

- 7.1.1 坚守工作岗位，遵守工作纪律，按时上下班。
- 7.1.2 服从统一领导，对安排的工作不推诿，不拖延，事事有落实，件件有回音。
- 7.1.3 加强学习，提高思想和业务水平。

7.1.4 按规程办事，做到认真严谨，熟练掌握业务技能，高效快捷办理业务。

7.1.5 保持大厅良好工作环境，不得大声喧哗，不得嬉戏打闹，不得乱吐乱丢和吃零食。

7.2 着装要求

7.2.1 穿着稳重大方、干净整洁，实行亮明身份，坐姿端正、站姿稳重、仪表端庄，在特殊现场进行作业时，按规定进行着装。

7.2.2 男同志不留长发，女同志不留长指甲，佩戴饰物庄重得体，不佩戴影响现场操作的饰物。

7.3 服务行为要求

7.3.1 热情周到、积极主动、耐心细致，为客户提供方便；用语文明，不讲“忌语”。

7.3.2 遵纪守法，正确履行岗位职责。

7.3.3 不泄露客户信息。

7.3.4 工作应认真、严谨、公平、公正。

7.4 服务质量要求

7.4.1 严格按照规程办理，提高工作效率。

7.4.2 实行首问负责制。如客户提出服务需求时，无论是否属于本人工作职责范围，都应作为“首问责任人”承担对应的首问责任，积极热情地给予回复、处理、跟踪直至解决为止。

7.4.3 认真履行一次性告知义务。主动向客户提供项目联系方式，凡申请材料不齐或者不符合管理形式的，应当场一次性告知申请人。

7.4.4 开设多渠道受理业务和“一站式”便捷服务。可通过电话咨询、网上受理平台、企业微信和线上QQ等渠道咨询及业务受理。提供上门受理、取送样品、送寄检测报告和免费发放电子证书报告等“一站式”便捷服务。

7.4.5 开辟服务客户“绿色通道”。

7.4.6 应具备检验检测报告进度查询等服务功能。

8 服务流程

8.1 服务流程图

服务流程图见附录 A。

8.2 需求收集

8.2.1 可通过平台网站、应用程序、电话、微信、电子邮件等渠道收集服务需求。

8.2.2 可定期或不定期走访服务对象，主动收集服务需求。

8.2.3 应及时记录服务需求，服务需求登记表的填写可参考附录 B。

8.3 服务对接

- 8.3.1 应对收集的服务需求进行评估。
- 8.3.2 能即时答复和解决的，应即时给予答复和解决。
- 8.3.3 能够自主服务的，依照服务流程开展服务工作。
- 8.3.4 不能自主服务的，应给予登记并分类，及时协调匹配的服务部门，指导服务对象与服务部门对接服务项目、服务周期等服务信息，并做好记录。
- 8.3.5 主动跟进服务流程，协调服务过程中出现的问题。

9 服务监督、评价与改进

9.1 服务监督

- 9.1.1 应在显著位置设立意见箱，公开监督电话，主动接受社会监督。
- 9.1.2 可对每项服务过程进行记录，记录内容可包含服务意见、满意度评价等。
- 9.1.3 负责人至少每半年对内部工作质量进行监督，对服务过程、服务结果的质量与问题、改进措施情况进行书面总结。

9.2 服务评价

- 9.2.1 服务结束后的 5 个工作日内可提请客户对服务质量进行满意度评价，服务质量满意度评价表可参考附件 C。
- 9.2.2 管理部门应定期对工作人员服务的专业性、及时性、廉洁性、满意度等服务效能进行定期评价。

9.3 服务改进

- 9.3.1 应对服务对象提出的问题和意见、建议提出改进计划，限期改进或整改。
- 9.3.2 应根据服务效能评价指出的问题，提出改进或整改计划，限期改进或整改。

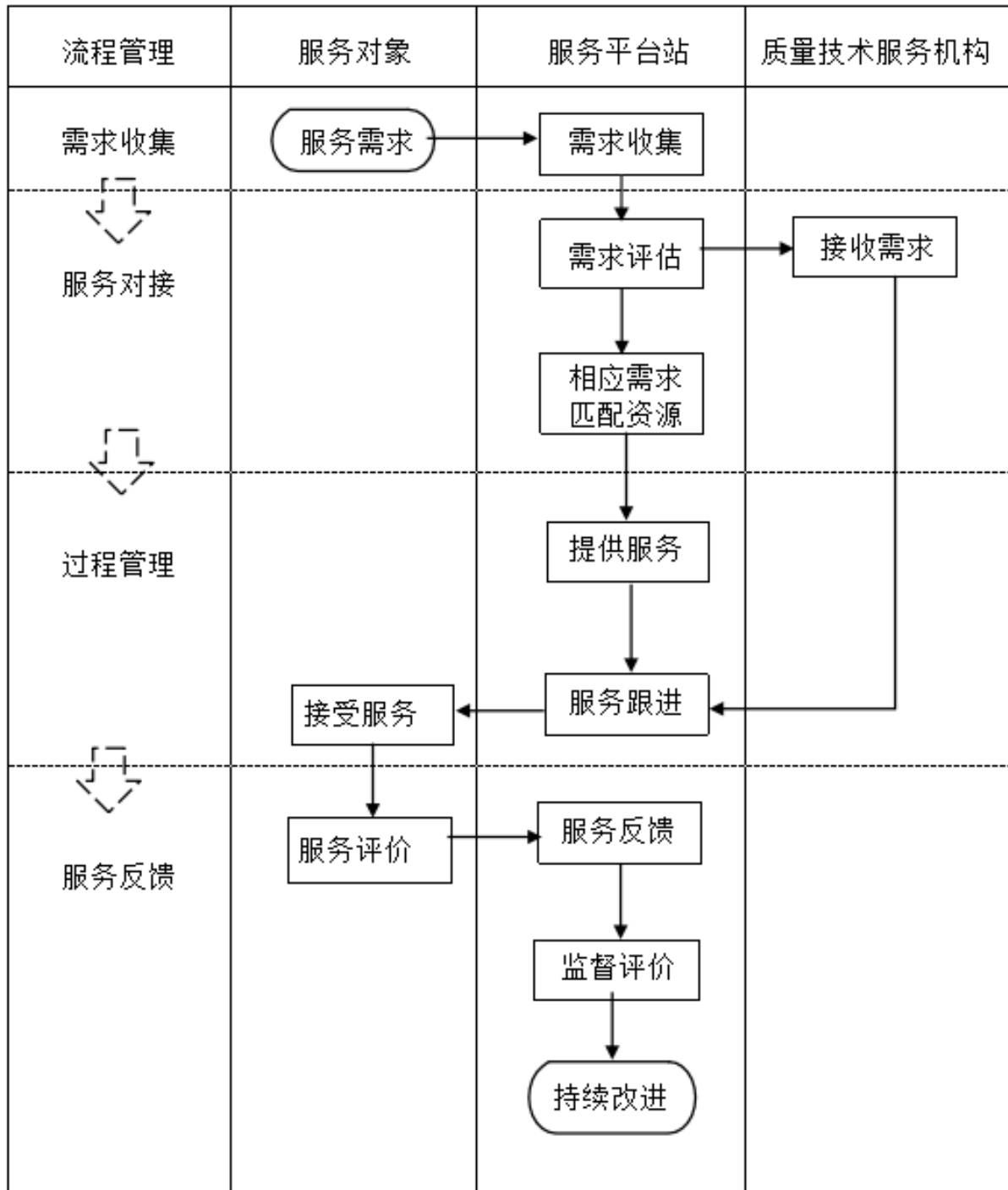
9.4 投诉纠纷处理

因服务产生的投诉及相关纠纷，可参照 GB/T 19012、GB/T 19013 的相关要求处理。

附 录 A
(资料性附录)
服务流程图

服务流程图见图A. 1。

图A. 1 服务流程图



附 录 B
(资料性附录)
质量服务需求登记表

质量服务需求登记表见B. 1。

表B. 1 质量服务需求登记表

申 请 人			
详细地址			
联 系 人		职 务	
联系电话		登记时间	
服务人员		反馈时间	
主营业务			
服 务 需 求			
服务项目	需求描述		
计 量 标 准 检验检测 质量认证			
服 务 反 馈			
反馈项目	需求描述		

参 考 文 献

- [1] GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号
 - [2] GB/T 15566.1 公共信息导向系统 设置原则与要求 第1部分：总则
 - [3] GB/T 34417 服务信息公开规范
-