

ICS 17.020

CCS A 50

团 体 标 准

T/HZAS 2026—XXXX

计量器具送检立等可取服务规范

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

杭州市标准化学会 发布

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

目次

前言	3
1 范围	4
2 规范性引用文件.....	4
3 术语和定义.....	4
4 基本要求.....	4
5 服务机构.....	4
6 人员配置.....	5
7 服务提供.....	5
8 服务质量.....	6
9 评价与改进	6

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

计量送检立等可取服务规范

1 范围

本文件规定了计量送检立等可取服务（以下简称立等可取）的基本要求、服务机构、人员配置、服务提供、服务质量以及评价与改进。

本文件适用于强制性检定目录内计量器具送检过程中的服务行为。非强制性检定目录内计量器具送检服务也可参照使用。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过本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。

JJF 1001—2011 通用计量术语及定义

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 计量器具的检定 Verification of a measuring instrument

查明和确认测量仪器符合法定要求的活动，它包括检查、加标记和/或出具检定证书。

[来源：JJF1001-2011，9.17]

3.2 立等可取 ready immediately

服务或业务在材料齐全、符合条件的前提下无需长时间等待，可现场办理完成。

4 基本要求

- 4.1 服务机构应具备法定资质及开展服务的场所、设施设备。
- 4.2 应配备相应资质的专业技术人员。
- 4.3 应明确立等可取服务提供的范围及规范送检流程。
- 4.4 应明确立等可取服务提供的质量要求。
- 4.5 应对立等可取服务的质量进行评价和改进。

5 服务机构

- 5.1 应为依法取得并持续符合开展计量检定能力确认或者授权条件的机构。
- 5.2 应明示其能力确认或者授权的期限、范围、区域、服务流程、收费标准等事项。
- 5.3 应设置固定的受理、取件窗口或区域。宜设置等候区域。
- 5.4 宜提供自助上网预约、查询、打印等便捷设备。

6 人员配置

6.1 应考虑业务量、成本与效率等因素，合理配置与服务相适应的工作人员。岗位设置包括但不限于：窗口/平台受理、专业检测等。

6.2 窗口/平台受理人员应掌握计量基本名词和基础知识，了解样品特性，能对填写的申请表等资料内容负责。

6.3 专业检测人员应具备经注册的相应级别职业资格。

6.4 工作人员应接受定期的教育培训，保持业务能力的更新和提升。

7 服务提供

7.1 服务范围

7.1.1 应明确适用于立等可取的计量器具的种类、品名及其所包含的其他关联部件。

7.1.2 应明确提供服务的器具数量。

7.1.3 应预估服务等候时间。

7.1.4 应明确涵盖的服务对象。如：小微企业、个体工商户、居民个人等。

7.2 服务流程

7.2.1 服务流程包括网上预约、送检和取样环节（见图1）。

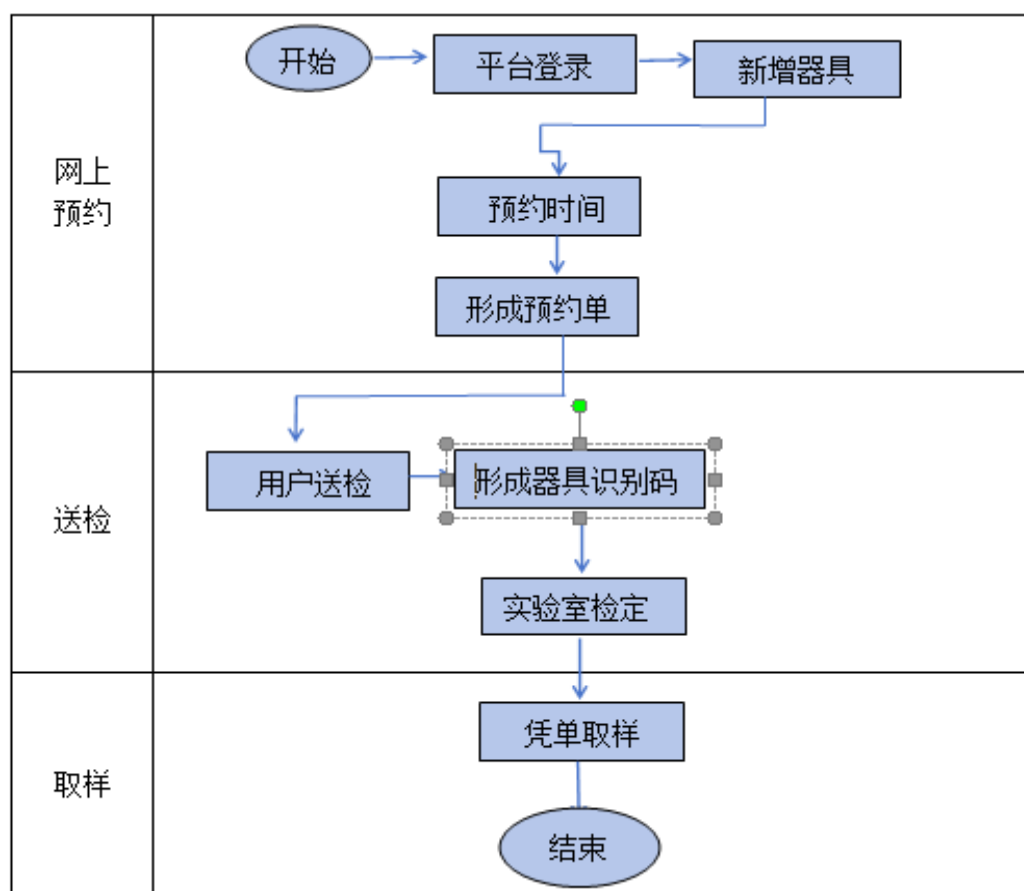


图 1 计量送检立等可取服务流程图

7.2.2 流程中各环节信息应能在规定时间内调整。

7.2.3 流程中各环节信息应能被实时查询。

8 服务要求

8.1 预约

8.1.1 预约服务应提供多种预约渠道，包括但不限于网上平台预约、微信小程序等方式，并提供预约项目自动推送或预约凭证自助下载打印功能。

8.1.2 网上预约应提供每周7天×24小时服务时间。

8.1.3 网上预约应提供清晰、简易的固定表单，语言表述通俗易懂，专业术语应备注相关说明。

8.1.4 预约时应告知其送检注意事项。

8.2 送检

8.2.1 送检受理应预估时间，提供分批次的时间段。

8.2.2 送检受理应提供固定场所，宜提供自助取号、自助贴样品识别条码等服务设备。

8.2.3 送检受理时应应对计量器具数量及外观进行初步检查，形成或识别样品标识条码、样品流转条码等信息。

8.2.4 送检计量器具转移过程中易损易破等样品应妥善放置。

8.2.5 计量器具检测中发现故障应及时协商解决方案。

8.3 取样

8.3.1 应提供送检的计量器具取样时间查询并按凭证或编号取样服务。

8.3.2 应确认被取样领取的器具为完成状态，即合格或不合格。

8.3.3 应提供证书自助下载、打印等服务。

8.4 权益保护

8.4.1 服务过程应遵循“便捷、及时、知情”的原则。

8.4.2 应建立信息反馈及投诉处理制度。

8.4.3 对采集的客户信息，不应使用于计量送检服务用途以外。

9 评价与改进

9.1 评价

9.1.1 应建立服务评价机制。采用网络或者现场等多渠道的客户服务评价途径。

9.1.2 评价内容可根据业务开展和评价反馈动态调整。包括但不限于：

——预约及取样预估响应时限；

——预约渠道的便捷性；

——工作人员服务态度；

9.2 改进

建立服务的持续改进机制。对服务评价信息进行收集、统计和分析，改进技术手段，优化服务流程，改进服务方法。
