|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.120.20 |
| CCS | A00 |

|  |
| --- |
| 61 |

陕西省地方标准

DB61/T 1327.—2023

检验检测机构资质认定

窗口工作规范

Mandatory approval for inspection body and laboratory

standard for window work

Part 15：Requ

征求意见稿

XXXX-XX-XX发布

XXXX-XX-XX实施

陕西省市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc144306256)

[1 范围 1](#_Toc144306257)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc144306258)

[3 术语和定义 1](#_Toc144306259)

[4 服务原则 1](#_Toc144306260)

[4.1 规范 1](#_Toc144306261)

[4.2 公开 1](#_Toc144306263)

[4.3 文明 1](#_Toc144306264)

[4.4 高效 1](#_Toc144306265)

[5 人员 1](#_Toc144306266)

[6 区域和设施 1](#_Toc144306267)

[7 信息公开 1](#_Toc144306268)

[7.1 服务告知 1](#_Toc144306269)

[7.2 检验事项告知 1](#_Toc144306270)

[7.3 费用告知 2](#_Toc144306271)

[8 咨询 2](#_Toc144306272)

[8.1 现场咨询 2](#_Toc144306273)

[8.2 网络咨询 2](#_Toc144306274)

[8.3 电话咨询 2](#_Toc144306275)

[8.4 延后回复 2](#_Toc144306276)

[9 受理 3](#_Toc144306277)

[9.1 现场受理 3](#_Toc144306278)

[9.2 网络受理 3](#_Toc144306279)

[9.3 电话受理 3](#_Toc144306280)

[10 样品处置 4](#_Toc144306281)

[11 报告发放 4](#_Toc144306282)

[12 报告归档 5](#_Toc144306283)

[13 数据统计 5](#_Toc144306284)

[14 服务客户 5](#_Toc144306285)

[15 投诉 5](#_Toc144306286)

1. 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。

1. 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。
2. 本文件为DB61/T 1327的第 部分，DB61/T 1327已发布了以下部分：
3. —第1部分：评审指南；
4. —第2部分：现场试验考核技术要求；
5. —第3部分：设备检定和校准结果确认要求；
6. —第4部分：设备期间核査要求；
7. —第5部分：检验检测报告编制规范；
8. —第6部分：评审员管理要求；
9. —第7部分：内部审核要求；
10. —第8部分：检验检测机构从业人员行为要求；
11. —第9部分：设备验证要求；
12. —第10部分：测量不确定度在符合性判定中的应用要求。
13. 本文件由陕西省市场监督管理局提出并归口。
14. 本文件起草单位：陕西省质量认证认可协会、西安市质量与标准化研究院、西安市产品质量监督检验院、西安计量技术研究院、咸阳市食品药品检验检测中心。
15. 本文件主要起草人：杨悦、杨洁、袁亚娟、胡畅、成霈、苏美冬、屈乐圣。
16. 本文件由陕西省质量认证认可协会负责解释。
17. 本文件首次发布。
18. 联系信息如下：
19. 单位：陕西省质量认证认可协会
20. 电话：029-87290790,　029-87291424
21. 地址：陕西省西安市未央区未央路荣民中央国际16层
22. 邮编：710016

检验检测机构资质认定

窗口工作规范

* 1. 范围

本文件规定了检验检测机构窗口工作的服务原则、人员、区域和设施、信息公开、咨询、受理、样品处置、报告发放、报告归档、数据统计、服务客户、投诉的内容。

本文件适用于获得资质认定的检验检测机构，其他检验检测机构可参照执行。

* 1. 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 2894 安全标志及其使用导则

GB/T 10001.1 公共信息图形符号 第1部分：通用符号

DB61/T 1327.8 检验检测机构资质认定 第8部分：检验检测机构从业人员行为要求

DB61/T 1327.10 检验检测机构资质认定 第10部分：测量不确定度在检测结果符合性判定中的应用指南

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

服务窗口 service window

检验检测机构设置的对外与客户交流的场所和平台的统称，包括了现场、电话、网站、APP、公众号、小程序、综合服务平台等多种窗口。工作包括咨询、受理、样品接收和退还、报告发放、存档、数据统计、投诉反馈等。

* 1. 服务原则
     1. 规范

规范服务用语、服务流程，提供规范服务。

* + 1. 公开

信息公开透明，使用现场公告栏、公众号、网站公告等方式将收费标准、资质证明、工作流程、送检所需资料等相关信息进行公示，接受客户监督。

* + 1. 文明

用语文明礼貌，举止得体。

* + 1. 高效

持续优化工作流程，改进工作方式，办理业务及时、准确、便捷，力争一次性办结。

* 1. 窗口工作人员

应符合DB61/T1327.8要求。

应经过岗前培训，熟悉业务知识和流程，具备相应的工作能力。

在岗时应着正装、佩戴工牌、仪表整洁、用语规范，微笑服务。

遵守职业道德，为客户的技术秘密保密。

* 1. 区域和设施

设置的区域和设施可包括但不限于：

——服务接待区，配备相应办公硬件和软件；

1. 客户休息区，配备等待休息的座椅和便民设施；
2. 相应的网站及公众号等信息平台；
3. 资质认定证书和标志的展示牌；
4. 业务办理流程指示设施；
5. 路径和楼层部门分布指引；
6. 各类警示和告知性的标志；
7. 意见簿（箱）等投诉设施；
8. 临时样品存放的区域和设施；
9. 样品库房；
10. 待发放报告存放的区域和设施；
11. 其他宣传和指引设施；
12. 安防与应急设施。

各区域应保持清洁卫生，各类设施定期维护，运行良好。

各类标识标志应符合GB 2894、GB/T 10001.1的要求。

* 1. 信息公开
     1. 服务告知

应在接待大厅及在线平台公示服务告知，内容包括但不限于：

1. 服务承诺；
2. 机构所获的检验检测资质范围；
3. 工作时间；
4. 办事流程及时限；
5. 投诉方式；
6. 服务电话。
   * 1. 检验事项告知

应在进行检验检测服务前进行检验事项告知，告知的内容可包括但不限于：

1. 检验检测项目名称；
2. 检验检测性质；
3. 检验检测项目的资质；
4. 检验检测项目的分包情况；
5. 所需样品的数量；
6. 样品制备提供方式；
7. 如需要，上门抽取样品的时间和方式；
8. 样品的抽取、包装、前处理和运输方式；
9. 样品接收的地址和接收人；
10. 检验所需时间；
11. 获取报告的方式；
12. 报告的标志标识；
13. 报告的真伪查验方式；
14. 报告的范围、作用和效力；
15. 检毕样品和留存样品的保留时间、领取和处理方式；
16. 检验过程中可能出现的问题和沟通解决方法；
17. 双方应承担的责任和义务。
    * 1. 费用告知

应在进行检验检测服务前进行费用告知，告知的内容可包括但不限于：

1. 分项和总体的检验检测费用和可能产生的其他费用；
2. 达到一定样品批次后的费用变化；
3. 可选择的结算方式；
4. 交款账户信息；
5. 获取交款回执和票据的方式。
   1. 咨询
      1. 现场咨询

接待人员实行首问负责制，应认真倾听、全面准确的了解客户的需求和相关信息，简明扼要、准确的回复客户的提问。

* + 1. 网络咨询

应在开展业务的网站、公众号、小程序、综合服务平台等地醒目处告知第7章的信息公开内容。

接待人员在工作时间应及时提供在线咨询服务。

网络咨询应有工作时间告知，下班时客户的留言应在上班后及时回复。

* + 1. 电话咨询

工作时间咨询电话应有专人接听并及时记录，必要时可设置电话录音。

* + 1. 延后回复

无法即时回复客户咨询时，应请客户等待，或与客户约定回复时间，尽快查询相关资料或询问相关部门后及时回复。

* 1. 受理
     1. 现场受理

对于可以受理的检验检测业务，接待人员应指导客户按要求填写委托检验合同，并提供示范文本。客户委托也可代为填写委托检验合同。

对于无法受理的检验检测业务，应向客户说明不能受理的原因。

当涉及客户要求优先加急检测、观察试验过程、产品需特殊防护、需客户协助样品的制备、安装调试等特殊情况时，应通知相关人员并与客户协商一致后在委托检验合同上注明。

对于检验完毕样品和备用样品的处置，应与客户协商一致后在委托检验合同上注明。

对合同内容进行评审，对要求、合同、标书的偏离、变更，应征得客户同意并通知相关人员，在委托检验合同上注明。

与客户充分沟通后，核算检验费用，告知7.3的费用信息。

当客户要求出具的检验检测报告或证书中包含对标准或规范的符合性声明（合格或不合格）时，检验检测机构应有相应的判定规则，不确定度可按DB61/T 1327.10。若标准或规范不包含判定规则内容，检验检测机构选择的判定规则应与客户沟通并得到同意。

接收样品，检查样品的数量和状态，不符合检验要求的提请客户更换或补充样品或记录样品的异常情况。

核对交纳费用的票据信息是否与委托检验合同一致；

对符合要求的委托检验合同双方确认签字后赋予流水号，生成唯一性标识。

将唯一性标识贴在样品或包装上，并退还其他多余或无效的样品。

将委托检验合同的信息提交业务系统，生成流转单。

向检验室提交检验任务，移交流转资料和样品。

* + 1. 网络受理

与客户充分沟通，核算检验费用，告知7.3的费用信息。

对于可以受理的检验检测业务，业务受理人员在网上平台指导客户按要求填写委托检验合同。如客户委托授权，也可代为填写。

对于无法受理的检验检测业务，应向客户说明不能受理的原因。

对合同内容进行评审，核对是否与沟通的信息一致，并提请客户确认。

依据客户选择的送样方式，告知样品寄/送地址和接收人信息、交款方式和信息。

接收到寄/送的样品后，结合网上提交的委托检验合同内容检查样品的数量和状态，不符合要求的立即与客户联系提请更换或补充或记录样品的异常情况，符合要求的样品应妥善保管。

后续程序同9.1.7～9.1.12。

* + 1. 电话受理

接到送检电话后应及时登记，与客户充分沟通，核算检验费用，告知7.3的费用信息，并代为填写办理委托检验合同。后续程序同9.2.4～9.2.7。

* 1. 样品处置

应制定样品管理程序，保护样品的完整性，在处置、运输、保存过程中避免样品的损坏、污染和变质，遵守随样品提供的操作说明。

样品在移交和存储、清理或返回过程中都应保留样品唯一性标识，按流转程序对标识的样品状态做出标记。

应按样品保管数量和种类的需求设置样品库，面积和环境满足检验和流转要求。

应按样品保管的需求配置必备的库房设施，包括但不限于：

* 1. 存放定置；
  2. 搬运；
  3. 标识；
  4. 防潮；
  5. 防雨；
  6. 防鼠；
  7. 防虫；
  8. 防尘；
  9. 防火；
  10. 防振；
  11. 遮光；
  12. 密封；
  13. 通风；
  14. 控温；
  15. 监测；
  16. 安防报警。

样品需要在规定条件下存储或状态调节时，应保持、监控和记录环境条件。

检验完毕后依据委托检验合同的约定对检验完毕的样品办理退样手续，并及时通知客户取回检毕样品和备用样品。不需退样的应按样品管理程序进行清理；备用样品需保留以备复查的应按相关要求做好存储和标记。

存储到规定期限的样品按样品管理程序及相关要求进行清理。

按流转过程对样品的存储、清理或返回的数量、状态做出记录。

* 1. 报告发放

检验部门提交报告后，按程序文件要求及时打印纸质报告，电子报告及时上传客户业务受理对应的网站、公众号、小程序、综合服务平台并发送给客户。

对纸质报告应加盖专用章，检查报告的印章标志，资质认定范围以外的产品和项目不得使用资质认定标识。

纸质报告应按类别和序号集中存放在待发放报告区域，按委托检验合同约定的方式将报告发放给客户。

领取电子报告的，应在网络平台上有领取报告的信息提醒；上门领取纸质报告的，应以检验系统、电话或者短信等方式通知客户检验报告的领取地址和方式；对需邮寄纸质报告的，应将报告和交纳费用的票据收集齐备，统一寄送，及时寄出，并以检验系统、电话或者短信等方式通知提请客户注意查收。

当用电话、传真或其他电子或电磁方式传送检验检测结果时应进行数据控制，以保证传输的保密性。

检验检测报告或证书的格式应按不同检验检测类型设置专用格式，并尽量减少产生误解或误用的可能性。

* 1. 报告归档

应将每一次的检验检测合同、原始记录、检验报告及时汇总，并按相应编号规则归档、保存，同时将检验系统中的报告数据及时提交存档并备份。

检验检测原始记录、报告、证书的保存期限不得少于6年。

* 1. 数据统计

可定期分批次、分种类对检验样品的数量、等级、项目、分布、不合格率等相关数据进行统计记录，为掌握地区产品质量状况、主管部门制定政策措施提供依据。

可针对客户需求提供客户样品的数据的纵向和横向统计分析，以协助客户了解自身产品质量水平、发现问题，提高产品质量。

* 1. 服务客户

服务客户的方式可包括但不限于：

1. 在服务场所设立意见箱/簿，随时收集反馈意见。
2. 进行电话回访，询问客户的需求。
3. 进行问卷调查；
4. 定期进行客户满意度调查，形成评价报告；
5. 邀请客户到实验室参观；
6. 邀请客户座谈；
7. 对于存在检验周期的检验检测项目，在上一检验有效期到期前，提醒送检单位及时进行下一周期检验。

对客户的反馈的问题收集归纳，查找原因，采取预防、纠正措施，不断改进服务质量。

对客户的检验需求进行评估，是否开展相关检验项目。

将反馈的问题和需求纳入管理评审的输入项。

* 1. 投诉

应设置线上和线下投诉的窗口，告知投诉的方式和途径。

应建立和保持处理投诉的程序，明确对投诉应收集验证的信息、接受、确认、调查和处理职责以及处理时限。

接到投诉时，应首先确认投诉的问题是否有效，无效的向客户说明原因；确认有效后能立刻解决的应即时解决，无法立刻解决的应告知客户相应的处理程序，需要时办理受理程序并做以记录。

客户需要保密时应为客户保守秘密，需要回避的人员应回避。

应按时限尽快完成调查和处理，并将结果反馈客户。

跟踪和记录投诉处理过程，确保采取适宜的措施。

应对投诉的内容进行定期汇总，并将结果汇总入管理评审。

