

ICS 03.080.01

A 20

T/GDAQI

广东省质量检验协会团体标准

T/GDAQI 008—2019

特种设备检验检测服务规范

The inspection service specification for special equipment

2019-04-15 发布

2019-04-15 实施

广东省质量检验协会 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 总体要求	1
5 场所与设施设备	2
6 服务人员	2
7 服务项目	3
8 监督	4
9 评价与改进	4
附录 A（资料性附录）服务质量评价指标计算方法	6

前 言

本标准按照GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由广东省质量检验协会提出和归口。

本标准主要起草单位：广东省特种设备检测研究院珠海检测院、珠海市安粤科技有限公司、广东省特种设备检测研究院云浮检测院、广东省特种设备检测研究院肇庆检测院。

本标准主要起草人：杨宁祥、谢小娟、张少琼、崔靖昀、陈英红、林晓明、卢钦亮、李素群、丛成龙、张俊豪。

特种设备检验检测服务规范

1 范围

本标准规定了特种设备检验检测服务的术语和定义、基本要求、场所与设施设备、服务人员、服务项目、监督、评价与改进。

本标准适用于特种设备检验检测机构开展检验检测活动的全过程。

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 27020 合格评定 各类检验机构的运作要求

GB/T 27025 检测和校准实验室能力的通用要求

TSG Z7001 特种设备检验检测机构核准规则

TSG Z7003-2004 特种设备检验检测机构质量管理体系要求

3 术语和定义

TSG Z7003-2004所界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

法定检验 **statutory inspection**

法定检验，是指按照国家法规和安全技术规范对特种设备强制进行的监督检验、定期检验和型式试验。

3.2

委托检验检测 **entrustment inspection and testing**

检验检测机构与客户按照服务协议约定，开展法定检验之外的检验检测服务行为。

4 基本要求

4.1 特种设备检验检测机构（以下简称机构）应做到科学管理、公正把关、文明服务、廉洁高效。法定检验应严格按照法律法规及相关技术规范进行服务，委托检验应在符合法律法规及相关技术规范基础上，提供客户要求的检验检测服务。

4.2 机构应经国务院特种设备安全监督管理部门核准，在核准范围内从事法定检验检测及其相关服务工作；从事非核准项目及其相关服务工作的，应通过检验检测机构资质认定。

4.3 机构应建立与检验检测服务相适应的质量管理体系，编制检验安全管理、信息管理等方面的管理制度以及应对各类突发事件的应急预案，并且有效实施。

- 4.4 机构配备的资源及提供的检验检测服务应符合 TSG Z7001 和 TSG Z7003-2004 中规定的要求。
- 4.5 机构应配备具有从业范围要求的人员。

5 场所与设施设备

5.1 机构应设置固定办公场所，包括办事大厅、实验室、档案室、专用仪器设备室、办公室等，符合 TSG Z7001 和 TSG Z7003-2004 中的有关要求。

办事大厅应符合：

- 设置服务接待办公区，配备相应硬件和软件，供客户办理领取报告等业务用；
- 设置各类指示牌以方便客户快速办理相关业务；
- 设置各类警示和告知性等标志，以保障客户安全等切身利益；
- 配置意见箱（簿）以便客户提出意见或建议；
- 在服务窗口明显位置摆放办事指南手册等相关材料以供客户取阅；
- 配置办事客户等候区以及便民设施。

实验室应符合 GB/T 27025 的规定，配备齐全的相关防护必需用品和设施设备。

档案室的环境条件应符合档案管理的要求，宜按照《广东省机关档案综合管理达标升级办法》和《广东省机关档案综合管理升级考核标准》配备档案室的有关设施设备。

专用仪器设备室应符合各设备的存放要求。

- 5.2 机构应在各场所配备必需的安防与应急设施，并做好日常维护工作。
- 5.3 机构宜建立网站或系统，为客户提供检验业务的在线申报、进度查询等高效服务。

6 服务人员

- 6.1 服务人员包括行政办公人员和检验检测人员。
- 6.2 行政办公人员应具备相应工作技能、应急处置等业务素质。
- 6.3 检验检测人员应具备相应的专业知识和技能，掌握最新的检验检测技术，能为客户提供及时的与检验检测相关的服务。
- 6.4 服务人员着装应做到：
 - 按机构规定着装；
 - 在现场检验或实验室工作时，穿工作服并按现场环境穿戴其他劳保用品；
 - 单位内上班期间佩戴工作牌，便于客户获取相关信息。
- 6.5 服务人员仪表应做到：
 - 举止文明、礼貌；
 - 头发修剪、梳理整齐；
 - 员工不宜化浓妆，佩戴饰品美观得体。
- 6.6 服务人员应遵守机构规定的管理制度和岗位职责的要求，提供相关服务。应至少做到：
 - 热情接待，态度亲切诚恳，措辞简洁明了；
 - 全面准确了解客户需求，提供相应解答和服务；
 - 耐心听取意见和建议，不予争辩；
 - 服务电话应有专人接听，对于当时不能明确解答的问题，约定补充解答的时间和方式；
 - 重大问题做好记录并按规定程序处理，遇紧急情况应立即处理。
- 6.7 服务人员的纪律和保密要求至少包括：

- 检验检测数据准确、科学、可靠，出具的检验检测报告真实、正确；
- 在服务范围内配合客户，应做到检验检测项目合理，收费合规，廉洁自律；
- 在检验检测工作中，发现严重事故隐患或能耗严重超标时，应立即告知客户，若属于《特种设备目录》范围的设备，还应报告特种设备安全监督管理部门；
- 对检验检测过程中涉及的客户的商业、技术秘密负有保密义务。

7 服务项目

7.1 服务项目信息提供

应在办事大厅公示服务承诺、工作时间、窗口办事流程及时限、投诉方式、服务电话等。

应在进行检验检测服务前告知检验检测服务项目、流程及时限。

应告知客户服务费用及结算方式。

应针对客户需求，提供检验检测方法、检验检测项目等技术咨询服务。

7.2 检验提醒

若发现即将到期需要进行检验的特种设备，机构应及时通知客户进行该特种设备的检验申报。对于已到期未申报检验的特种设备，机构应及时向监察机构报告。

7.3 业务受理

业务受理人员应按其所在机构规定的受理程序进行客户需求业务的受理。

机构应制定相关措施保证业务受理持续正常进行。

7.4 约检

接到检验检测任务后，如为法定检验，检验检测人员应依据相关法律法规规定时限，与客户约定检验检测实施时间；如为委托检验检测，检验检测人员应依据委托合同规定时限，与客户约定检验检测实施时间，并作见证记录。

约检时，检验检测人员应告知客户检验检测项目、预计检验检测实施时间等内容，并向客户详细说明开展该检验检测前需要客户进行的准备工作，如客户需要时应进行相应指导。

机构应尽量按照约定时间进行检验检测，遇非正常情况时，应与客户主动进行沟通解决，如为法定检验到期设备，还应及时报告有关职能部门。

7.5 检验检测实施

检验检测人员应按作业指导文件或检验方案开展检验检测活动，检验检测过程记录应可追溯，并保证记录的准确性和真实性。

检验检测人员进入客户现场时应主动向客户通报姓名，并出示本人有效工作证件及相关任务文件。

抽样检验时，检验检测人员应按 TSG Z7003-2004 第二十六条以及其所在机构规定进行抽样、文件填写、履行相关手续样品处置并保护样品完好，同时将检验的相关规定告知客户，如为法定检验，抽样应符合规程规定，如为委托检验，抽样应符合合同约定。

检验检测过程中，检验检测人员应遵守客户的相关规章制度，依据技术规程、技术标准、体系文件、和/或已签订合同的要求开展检验检测。

检验检测发现问题，除作记录外，还应按照有关技术规范或要求对整改结果进行核实和记录。

检验检测实施过程中，检验检测人员应及时解决客户提出的与检验检测活动相关的问题。

7.6 报告出具与存档

机构应按规定时限及时出具检验检测报告，报告应具有正确性、准确性、完整性。

机构应按规定时限进行检验检测报告的发放。

机构应按体系文件或相应制度对检验检测报告进行存档。

7.7 申诉与投诉处理

机构应建立受理申诉、投诉的渠道，明确申诉、投诉处理程序，保护申诉、投诉方的合法权益，并为其保密。

机构对客户提出的意见应认真进行调查、分析和处理，并做好记录。

机构应组织有关人员就申诉、投诉事由进行分析调研，确定是否为有效申诉或投诉。如经确认申诉、投诉无效，应向申诉、投诉人做出书面说明；如经确认申诉、投诉有效，应按机构体系文件或相应制度进行处理并将处理结果书面通知申诉、投诉人，且尽可能得到申诉、投诉人的确认。

申诉、投诉处理工作应在 10 个工作日内完成。

机构应对每年度的申诉、投诉处理工作进行汇总和分析，按规定及时报相关职能部门，并将其作为年度管理评审的输入。

有关申诉、投诉涉及的调查、处理记录应归档保存。

8 监督

8.1 机构通过内部审核、管理评审及主管部门的监督评审，建立机构自查自纠和监督相结合的监督机制。

8.2 机构应设立相关职能部门，做好检验检测服务的监督和反馈工作，所有工作应有记录并按规定存档。

8.3 机构应定期对已出具的检验检测报告进行抽查，并对现场服务情况进行监督。

8.4 机构应定期对意见箱（簿）内的意见进行收集、汇总处理和答复，重大问题应及时上报相关职能部门。

8.5 机构应定期对客户进行回访，发放调查问卷，登记回访内容。

9 评价与改进

9.1 基本要求

机构应建立服务保障机制，定期计算和统计服务质量评价指标，开展服务质量评价，并不断完善和改进服务。

机构和服务人员应保证服务质量统计数据 and 原始记录真实、准确。

9.2 服务质量评价指标及计算方法

服务质量评价指标见表 1。

表1 服务质量评价指标

项目	指标 (%)
检验完成率	>98
报告出具及时率	≥98
报告缺陷率	<4
客户满意率	>96
申诉与投诉处理率	100

服务质量评价指标计算方法参见附录 A。

9.3 服务质量改进

机构应定期对评价情况进行整理并形成评价报告，机构的相关部门应当根据评价报告，查找原因，在规定时间内，采取纠正措施，必要时还应采取预防措施，持续改进。

机构应对服务质量改进工作进行督促、跟踪、复查，研究和创新评价的方式方法。

附 录 A
(资料性附录)
服务质量评价指标计算方法

A.1 检验完成率

规定时限内完成检验的设备数与已报检设备总数之比。计算见式 (A.1)：

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

式中：

- C——检验完成率；
- E_c ——规定时限内完成检验的设备数；
- E_n ——已报检设备总数。

A.2 报告出具及时率

规定时限内完成报告出具的报告份数与需要出具报告的总份数之比。计算见式 (A.2)：

$$T = \frac{R_t}{R_n} \times 100\% \dots\dots\dots (A.2)$$

式中：

- T——报告出具及时率；
- R_t ——规定时限内完成报告出具的报告份数；
- R_n ——需要出具报告的总份数。

A.3 报告缺陷率

抽查到具有缺陷的报告份数与抽查报告的总份数之比。计算见式 (A.3)：

$$D = \frac{R_d}{R_s} \times 100\% \dots\dots\dots (A.3)$$

式中：

- D——报告缺陷率；
- R_d ——抽查到具有缺陷的报告份数；
- R_s ——抽查报告的总份数。

注：报告抽查方式和缺陷报告由机构质量体系文件规定。

A.4 客户满意率

按机构设计的调查问卷，答复满意的客户数与调查问卷收回的总客户数之比。计算见式（A.4）：

$$S = \frac{A_s}{A_n} \times 100\% \dots\dots\dots (A.4)$$

式中：

S ——客户满意率；

A_s ——答复满意的客户数；

A_n ——调查问卷收回的总客户数。

A.5 申诉与投诉处理率

在规定时限内已处理完的客户有效申诉、投诉次数与客户有效申诉、投诉总数之比。计算见式（A.5）：

$$P = \frac{U_p}{U_n} \times 100\% \dots\dots\dots (A.5)$$

式中：

P ——申诉与投诉处理率；

U_p ——已处理完的客户有效申诉、投诉次数；

U_n ——客户有效申诉、投诉总数。

参 考 文 献

- [1] 《中华人民共和国特种设备安全法》
 - [2] 《特种设备目录》
 - [3] 《检验检测机构资质认定管理办法》（总局令第163号）
 - [4] 《检验检测机构资质认定评审准则》（国家认监委2016）
 - [5] 《广东省机关档案综合管理达标升级办法》（广东省档案局1996）
 - [6] 《广东省机关档案综合管理省级考核标准》（广东省档案局1996）
-

广东省质量检验协会团体标准
特种设备检验检测服务规范
T/GDAQI 008-2019

官方网址: www.gdaq.org

地址: 广东省广州市天河区黄埔大道中 144 号海景中心西塔六楼 4-4 室

业务部: 020-38835207 38835225

服务部: 020-38835208 38835251

邮箱: gdaq@gdaq.org

广东省质量检验协会编辑发布