

内部资料

参考使用



国家防爆设备质量监督检验中心(广东)

China National Quality Supervision and Testing Center of Explosion-proof Equipment (Guangdong)

客户服务工作手册

2020年12月

前 言

在激烈的市场竞争时代，客户已经成为检验检测机构越来越重要的资源，客户服务也成为提高检验检测机构竞争优势的一个重要组成部分。

国家防爆设备质量监督检验中心（广东）（以下简称国家防爆质检中心）在持续提升技术能力的同时，也十分关注客户服务质量的改进，力求适应市场改革步伐，适应市场需求变化，赢得客户的满意和认同。

面对广阔的市场空间，国家防爆质检中心将持续以“为了每一个人的安全”为我们的使命，“最准确的数据、最科学的评价、最公正的报告”为我们的价值观，尽最大的努力满足客户的合理要求，为客户提供特色的、优质的服务。

目 录

1. 委托业务办理指南	1
1.1 业务范围	1
1.2 业务受理	2
1.3 办理流程	8
1.4 办理结果	13
1.5 委托服务项目分类表	13
2. 服务承诺	16
3. 客户服务行为规范	17
3.1 总则	17
3.2 职业道德规范	17
3.3 礼仪规范	18
3.4 服务用语规范	18
3.5 忌用语及行为	19
3.6 接听电话基本规范	20
3.7 现场检验基本要求	20
3.8 培训	21
4. 客户投诉管理规范	22
4.1 适用范围	22
4.2 管理机构与职责	22
4.3 投诉处理程序	22
5. 首问责任制	27
5.1 适用范围	27
5.2 方法和过程控制	27
6. 业务档案管理规范	29
6.1 总则	29
6.2 组织管理	29
6.3 业务档案的整理	30
6.4 业务档案的保管	30
6.5 业务档案的调（借）阅	30

1. 委托业务办理指南

1.1 业务范围

1.1.1 实验室检测

- (1) 防爆设备型式试验；
- (2) 防爆灯具与光学性能检测；
- (3) 粉尘爆炸特性参数检测；
- (4) 爆炸防护产品测试；
- (5) 化学品理化特性检测。

1.1.2 现场检验

- (1) 防爆特种设备检验；
- (2) 危险场所电气防爆检验；
- (3) 粉尘爆炸危险场所检验；
- (4) 可燃气体和有毒气体探测报警检验；
- (5) 城镇燃气设施电气防爆检验；
- (6) 气雾剂生产场所检验。

1.1.3 其他技术服务

- (1) 危险场所爆炸安全风险评估与咨询；
- (2) 防爆标准宣贯及防爆技术培训。

1.2 业务受理

委托单位申请委托服务前，应准备以下材料（均应加盖委托单位或受检单位公章）。

1.2.1 实验室检测

(1) 防爆设备型式试验

- 防爆设备检验检测申请表；
- 产品描述；
- 与防爆有关图纸（一式两份）；
- 产品企业标准（一式两份）；
- 使用说明书（一式两份）；
- 必要的材料说明与计算资料或工艺文件（一式两份）；
- 产品质量保证文件（一式两份）；
- 出厂、型式试验报告；
- 营业执照（一式两份）；
- 其它（如代办委托函）。

(2) 防爆灯具与光学性能检测

- 灯具检验检测申请单；
- 产品描述（规格书）；
- 与产品有关图纸（一式两份）；
- 使用说明书（一式两份）；
- 必要的材料说明与计算资料或工艺文件（一份）。

(3) 粉尘爆炸特性参数检测

- 粉尘爆炸特性检验检测申请单；
- 样品描述；
- MSDS 文件（如有）。

(4) 爆炸防护产品测试

- 爆炸防护产品检测申请表；
- 委托方和受检单位营业执照复印件；
- 受检单位样品设计图纸；
- 受检单位样品设计说明书；
- 受检单位样品安装说明书；
- 受检单位样品合格证。

(5) 化学品理化特性检测

- 化学品物理危险性检测申请单；
- 样品描述；
- MSDS 文件（如有）。

1.2.2 现场检验

(1) 防爆特种设备检验

① 防爆场（厂）内专用机动车辆检验

- 首次委托检验：基础车制造许可证、型式试验许可证、整机防爆合格证；改造成制造许可证、型式试验许可证、整机防爆合格证、改造告知表；基础车产品合格证和产品数据表、改造车产品合格

证和产品数据表；重要部件防爆合格证（电机、蓄电池、发动机、控制箱）；设备使用场所爆炸危险区域划分图；设备使用场所易燃易爆物质清单（罕见物质需理化性能说明）；设备采购发票复印件及使用登记单位营业执照复印件；规范作业环境承诺书和自行检查报告（使用登记单位提供）。

- 定期委托检验：使用登记证、上一周期检验报告复印件；使用登记单位提供规范作业环境承诺书和自行检查报告；设备使用场所爆炸危险区域划分图（现场备查）；设备使用场所易燃易爆物质清单（罕见物质需理化性能说明）（现场备查）。

②防爆起重机检验

- 首次委托检验：制造许可证、型式试验许可证、出厂合格证、设备安装告知表（新装）、机械部件无火花材料证明文件；整机防爆合格证或部件（电机、电箱、移动控制器、超载器、限位开关、制动器）防爆合格证；设备使用场所爆炸危险区域划分图、设备使用场所易燃易爆物质清单；使用登记单位营业执照复印件、上一周期常规检验报告（非新装）。
- 定期委托检验：使用登记证、上一周期检验报告复印件；机械部件无火花材料证明文件；设备使用场所爆炸危险区域划分图（现场备查）；设备使用场所易燃易爆物质清单（罕见物质需理化性能说明）（现场备查）。
- 监督检验：安装改造重大维修告知书；设备购买、安装/改造合同（需包含价格页、选型项）；产品设计文件（包括总图、主要受力

结构图、电气原理图、轨道安装图、要求标明钢轨型号、压板厚度及分布); 产品出厂合格证明及产品质量证明书(列出产品技术特性、主要受力结构件材料、主要零部件、安全保护装置、出厂检验报告); 整机型式试验证明(按覆盖原则); 制造监督检验证书(纳入监检范围的); 主要零部件出厂合格证、机械部件无火花材料证明文件、钢丝绳载重计算说明文件; 安全保护装置出厂合格证、型式试验证明; 产品安装及使用维护说明书(原件); 施工作业(工艺)文件; 基础验收证明(原件); 评估报告(旧机)及最近一次检验报告; 现场负责人任命书(原件); 制造许可证; 安装改造重大维修许可证; 施工现场作业人员持有的特种设备作业人员证; 爆炸危险区域划分图、易燃易爆物质说明。

③防爆电梯检验

- 首次委托检验: 有效期内的检验报告; 设备使用场所爆炸危险区域划分图; 设备使用场所易燃易爆物质清单(罕见物质需理化性能说明); 有效电梯维保合同(最新); 防爆电梯自检报告。
- 定期委托检验: 使用登记证、上一周期检验报告复印件; 有效维保合同复印件; 设备使用场所爆炸危险区域划分图(现场备查); 设备使用场所易燃易爆物质清单(罕见物质需理化性能说明)(现场备查); 防爆电梯自检报告。
- 监督检验: 制造许可证明文件; 整机型式试验合格证书或报告书; 产品质量证明文件; 防爆合格证(整机、控制柜、制动器、电动机、液压泵); 主要部件的型式试验合格证及相关部件的调试证书;

机房及井道布置图/驱动或者转向站及总体布置图；电气原理图，包括动力电路和连接电气安全装置的电路/液压系统原理图；安装使用维护说明书；安装许可证及安装告知书（告知书提供原件）；施工方案；施工现场作业人员持有的特种设备作业人员证；改造或者维修许可证和改造或者重大维修告知书（告知书提供原件）；改造或者重大维修的清单以及施工方案；所更换的安全保护装置或者主要部件产品合格证、型式试验合格证书；设备购买、安装/改造合同；爆炸危险区域划分图、易燃易爆物质说明。

(2) 危险场所电气防爆检验

- 安全生产检验检测申请单；
- 委托单位和受检单位营业执照复印件；
- 受检单位爆炸危险区域划分图；
- 受检单位危险区域内易燃易爆危险物质清单及 MSDS；
- 受检单位危险区域在用防爆设备清单；
- 受检单位危险区域在用防爆设备的防爆合格证复印件。

(3) 粉尘爆炸危险场所检验

- 安全生产检验检测申请单；
- 委托单位和受检单位营业执照复印件；
- 受检单位粉尘防爆相关安全管理制度和岗位安全操作规程；
- 受检单位粉尘爆炸应急预案；
- 受检单位粉尘清理制度；
- 受检单位设备设施检修安全作业制度；

- 受检单位动火安全管理制度。

(4) 可燃气体和有毒气体探测报警检验

- 安全生产检验检测申请单；
- 委托单位和受检单位营业执照复印件；
- 受检单位爆炸危险区域划分图；
- 受检单位危险区域内易燃易爆危险物质清单及 MSDS；
- 探测器的计量器具型式批准证书、防爆合格证和消防产品型式检验报告复印件；
- 参与消防联动的报警控制单元的检测报告复印件（如有）。

(5) 城镇燃气设施电气防爆检验

- 安全生产检验检测申请单；
- 委托单位和受检单位营业执照复印件；
- 受检单位爆炸危险区域划分图；
- 受检单位总平面布置图；
- 受检单位危险区域在用防爆设备的防爆合格证复印件。

(6) 气雾剂生产场所检验

- 安全生产检验检测申请单；
- 委托单位和受检单位营业执照复印件；
- 受检单位爆炸危险区域划分图；
- 受检单位总平面布置图；
- 受检单位易燃易爆危险物质清单及 MSDS；
- 受检单位在用防爆设备的防爆合格证复印件。

1.3 办理流程

1.3.1 委托申请

委托单位填写检验检测申请单，准备相关资料提供给中心对外服务窗口或各业务受理人，各项委托业务联络人及联系方式如下：

(1) 防爆设备型式试验

业务联络人：檀言林 联系电话：13760694428

(2) 防爆灯具与光学性能检测

业务联络人：檀言林 联系电话：13760694428

(3) 粉尘爆炸特性参数检测

业务联络人：江湖一佳 联系电话：18617390915

(4) 爆炸防护产品测试

业务联络人：王彦 联系电话：18565511223

(5) 化学品理化特性检测

业务联络人：刘韦光 联系电话：13828810829

(6) 防爆特种设备检验

业务联络人：蒋师帅 联系电话：13928757068

(7) 危险场所电气防爆检验/可燃气体和有毒气体探测报警检验/城镇燃气设施电气防爆检验/气雾剂生产场所检验

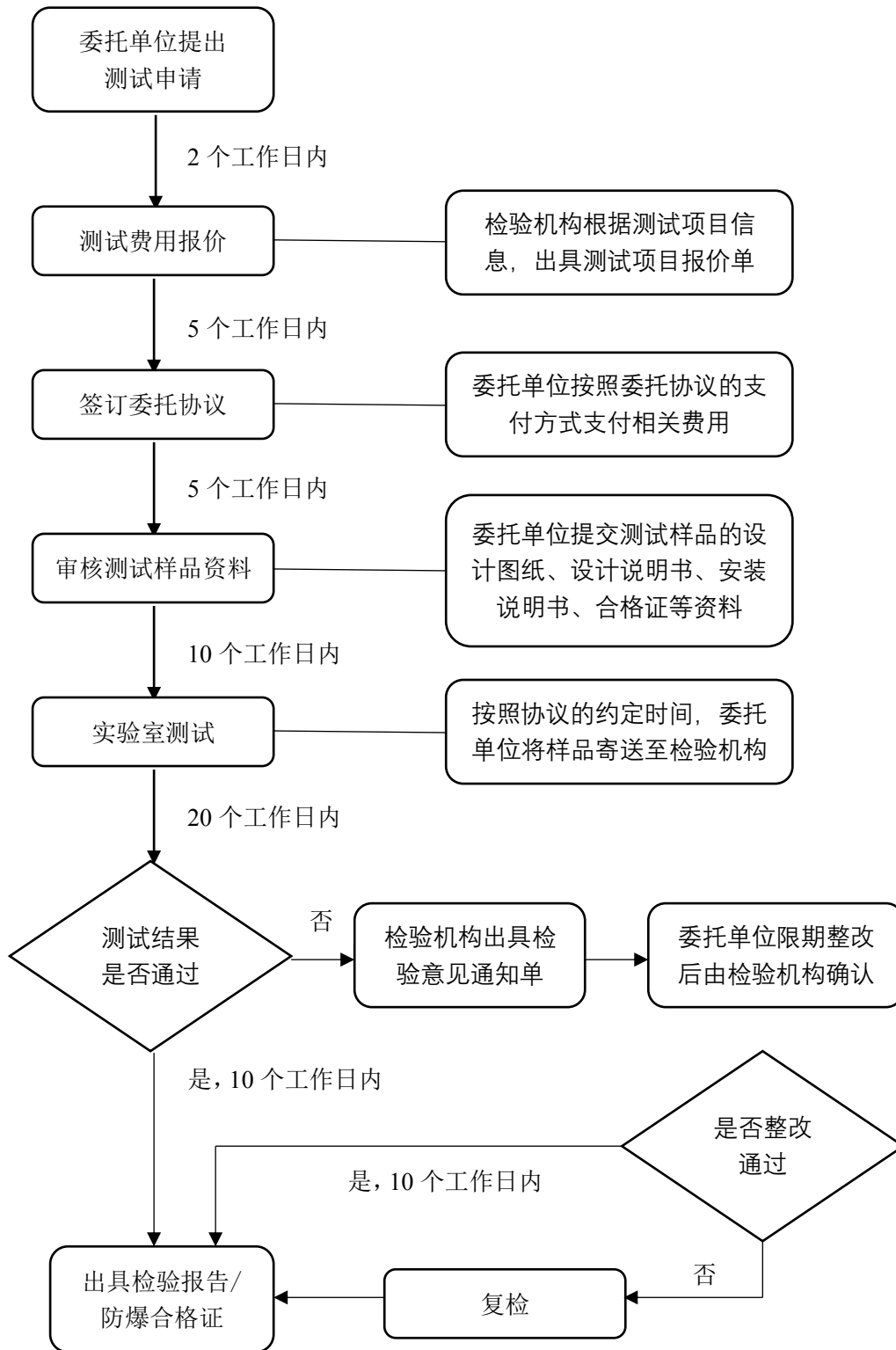
业务联络人：潘迁宏 联系电话：13929562944

(8) 粉尘爆炸危险场所检验

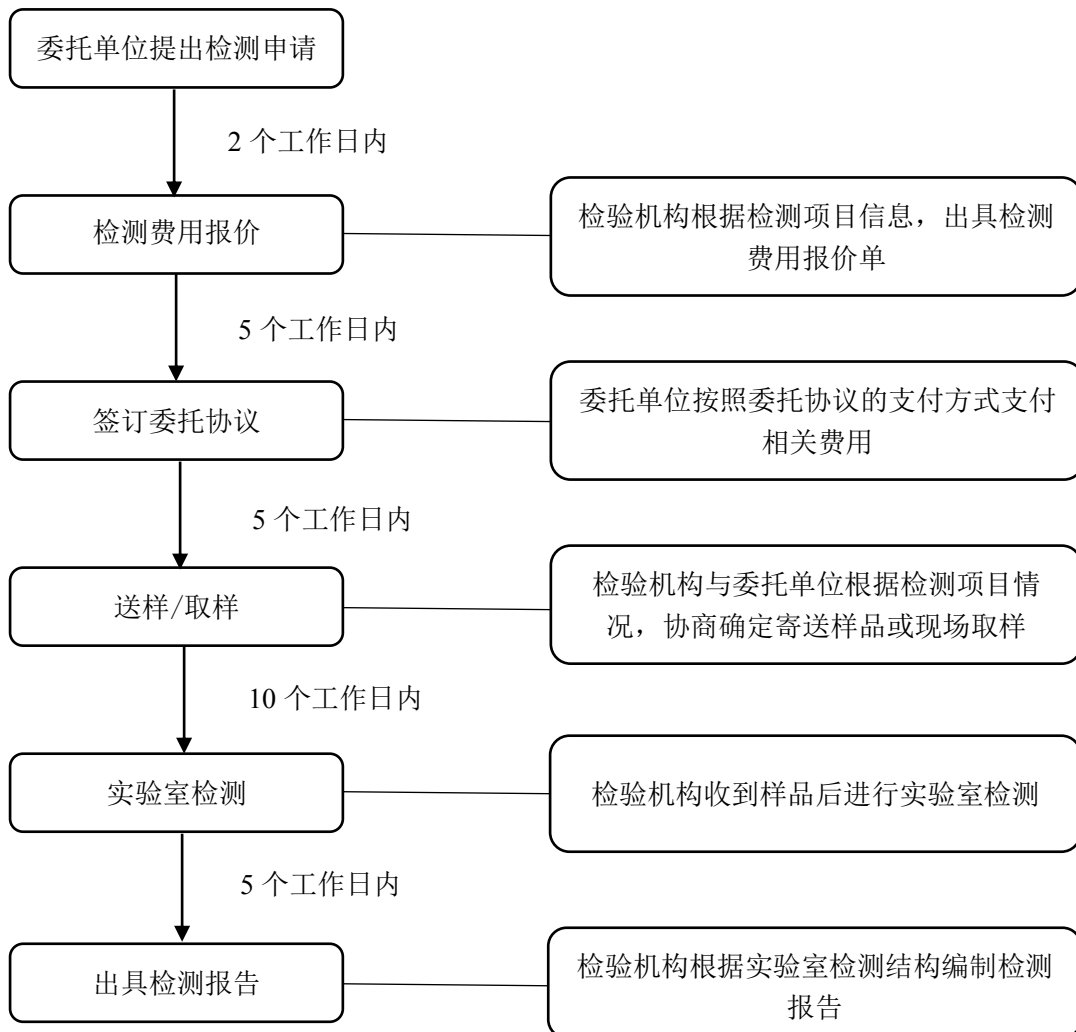
业务联络人：曾发明 联系电话：13512730542

1.3.2 实验室检测办理流程

(1) 防爆设备/灯具/爆炸防护产品测试办理流程

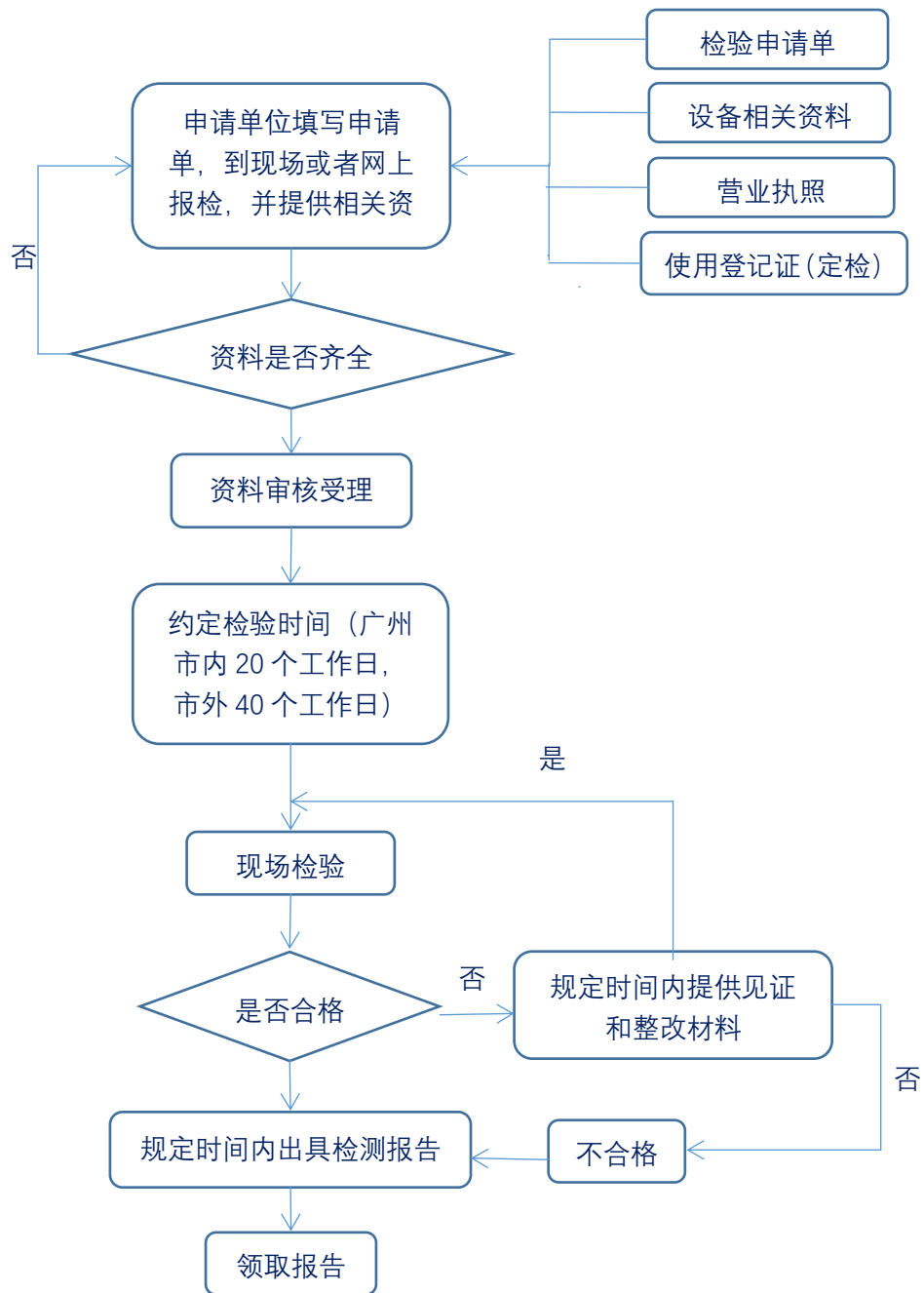


(2) 粉尘爆炸特性参数/化学品理化特性检测办理流程

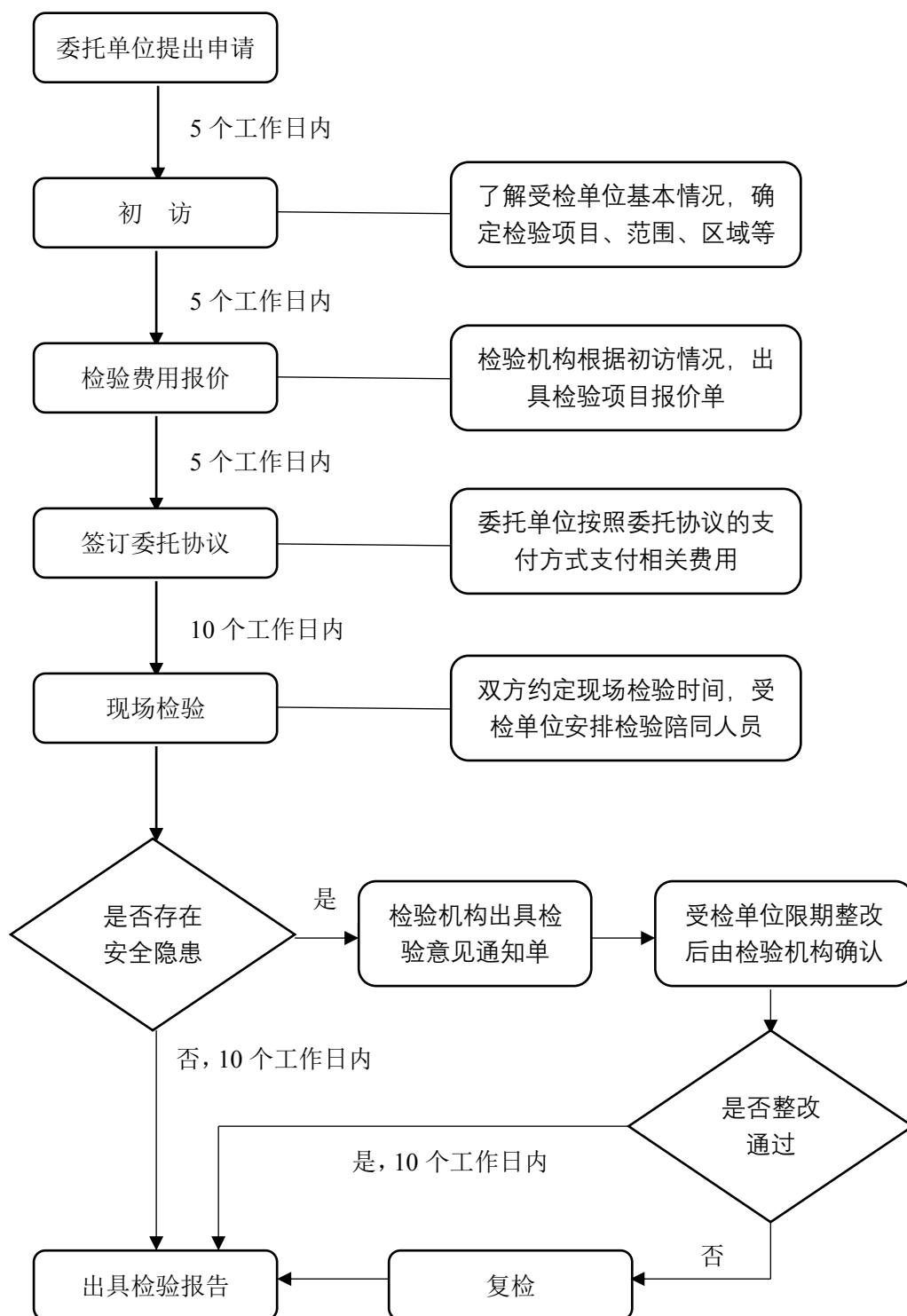


1.3.3 现场检验办理流程

(1) 防爆特种设备检验办理流程



(2) 危险场所电气防爆检验/粉尘爆炸危险场所检验/可燃气体和有毒气体探测报警检验/城镇燃气设施电气防爆检验/气雾剂生产场所检验办理流程



1.4 办理结果

(1) 委托服务项目检验检测完毕后，由业务人员通知委托单位领取检验检测报告。

(2) 如有整改不符合项目的，委托单位或受检单位应当按照《检验意见通知书》的要求及时整改，并且在规定时间内向本中心提交填写了处理结果的《检验意见通知书》以及整改情况报告等见证资料，检验检测人员对整改情况进行确认。从确认之日起，或受检单位逾期未提交整改材料的，均视为现场检验/实验室检测结束。

(3) 检验检测报告审核结论为“不合格”的受检单位可按相关标准规范整改后，办理复检手续。

1.5 委托服务项目分类表

1.5.1 实验室检测业务分类表

检验对象	检验项目
防爆电气设备	隔爆型电气设备(d)、增安型电气设备(e)、本质安全型电气设备(i)、正压型防爆电气设备(p)、本质安全系统、油浸型防爆电气设备(o)、充砂型防爆电气设备(q)、n型电气设备(n)、浇封型电气设备(m)、正压房间或建筑物、粉尘防爆型电气设备、修理、检修、修复和改造后的爆炸性环境用设备、由特殊性“s”保护的装置、爆炸性环境电气装置、隔爆型三相异步电动机、增安型三相异步电动机、设备保护级别(EPL)为Ga级的设备、增安型无刷励磁同步电动机、无火花旋转电机、防爆控制按钮、隔爆型接线盒、隔爆型行程开关、厂用防爆照明开关、厂用防爆断路器、防爆操作柱、防爆风机、隔爆型插销、厂用防爆照明配电箱、防爆挠性连接管、防爆电气设备用钢管配线附件
爆炸性环境用非电气设备	限流外壳型“f”非电设备、隔爆外壳型“d”非电设备、结构安全型“c”非电设备、控制点燃源型“b”非电设备、液浸型“k”非电设备

检验对象	检验项目
照明电器	防爆灯具、固定式通用灯具、嵌入式灯具、城市轨道交通照明、建筑照明、灯和灯系统、照明与采光
粉尘爆燃特性	粉尘层最低点燃温度、粉尘云最低点燃温度、粉尘层电阻率、粉尘与空气混合物最小点燃能量、粉尘与空气混合物最大爆炸压力、粉尘与空气混合物最大爆炸压力上升速度、粉尘云爆炸极限、粉尘云爆炸极限氧浓度
可燃性粉尘	粉尘爆炸性、粒度分布、水分含量
危险化学品分类	爆炸物、气体、易燃液体、易燃固体、自反应物质敏感的爆炸品、易于自燃的物质、遇水放出易燃气体的物质、氧化剂、有机过氧化物、腐蚀性物质、
危险物质理化特性	固体自燃温度、沸程、蒸气压、粘度、pH值、差热分析、爆发点、静电火花感度、石油产品自燃温度、液体化学品自燃温度、易燃固体自热测定、闪点、
爆炸防护产品	爆炸泄放装置、隔爆阀、无焰泄放装置
特种设备及相关设备	防爆电梯、防爆起重机、防爆工业车辆、防爆内燃机
阻隔防爆储罐和阻隔防爆撬装式汽车加油（加气）装置	阻隔防爆储罐和阻隔防爆撬装式汽车加油（加气）装置

1.5.2 现场检验业务分类表

检验对象	检验项目
特种设备	防爆电梯、防爆起重机、防爆工业车辆
危险场所电气防爆	危险场所电气防爆检验、正压房间或建筑物防爆措施检验、汽车加油加气站防爆安全检验、汽车加油（气）站轻质燃油和液化石油气汽车罐车用阻隔防爆储罐技术改造检验
粉尘爆炸危险场所	粉尘爆炸危险场所防爆安全检验、粉尘爆炸危险场所除尘系统防爆安全检验、铝镁制品机械加工粉尘防爆安全检验、粮食加工、储运系统粉尘防爆安全检验、港口散粮装卸系统粉尘防爆安全检验、饲料加工系统粉尘防爆安全检验、烟草加工系统粉尘防爆安全检验

检验对象	检验项目
可燃气体和有毒气体探测器	可燃气体和有毒气体探测报警检验
城镇燃气设施电气防爆	城镇燃气设施电气防爆安全检验
气雾剂生产场所	气雾剂生产场所防爆检验

2. 服务承诺

国家防爆质检中心本着“科学、公正、严谨”的方针，严格遵守相关法律法规、标准规范为广大客户提供优质的检验检测技术服务，我们的服务承诺是：

廉洁服务：廉洁是基本道德和法律基础，杜绝一切“吃、拿、卡、要”行为，一旦发现严肃处理；

科学服务：严格按照相关法律法规、标准规范的要求为客户提供具备科学结论的检测报告和技术报告；

高效服务：严格遵守服务周期的要求出具检测报告和技术报告，特殊情况竭力满足客户的时效要求；

便利服务：支持上门取样/寄样检测服务，真正的一站式检验检测服务；

畅通服务：为客户及时传递重要法规、政策、标准、检测等信息。

3. 客户服务行为规范

为切实做好客户服务，规范中心工作人员的服务行为准则，统一服务礼貌用语，特制订本规范，要求全体工作人员遵照执行，以提高整体服务水平。

3.1 总则

(1) 本规范以满足客户的需求为出发点，以提高服务质量为根本，以树立中心形象为目标，以提升中心知名度和美誉度为宗旨。

(2) 本规范适用于中心全体工作人员。

3.2 职业道德规范

(1) 忠于职守，客户至上。热爱自己的本职工作，想客户所想，急客户所急，恪尽职守，为客户排忧解难。

(2) 遵章守法，廉洁奉公。遵守中心各项规章制度，服从中心统一管理，不与客户达成私下服务协议，不私下收取客户任何形式的服务费用。严守客户商业机密，妥善保管并不传播不扩散客户资料。

(3) 诚实守信，爱岗敬业。尊重自己做出的承诺，因故不能完成必须及时主动致歉，说明原因，取得客户谅解，现场服务前先做出服务计划，不轻易打乱客户工作计划。刻苦钻研业务，努力提升自己，以组织的目标为自己的努力目标，不断改善工作，完善自己。

(4) 文明服务，及时周到。工作人员在向客户提供服务时，要通过自己的一言一行反映中心的服务理念和宗旨，在服务过程中，做

到主动、热情、礼貌、耐心、细致、周到。

3.3 礼仪规范

(1) 仪容整洁。工作人员应穿戴整齐，严禁不修边幅、蓬头垢面、衣着不整。

(2) 仪态端庄。工作人员应有挺拔的站姿和端正的坐姿，站立时腰要挺直，胸部微挺，两肩放平，不能驼背。头部保持端正，两眼平视，双臂自然下垂，双手不能环抱胸前，也不能叉腰或插入衣袋。入座时要轻要稳，坐下后头部要端正，面带微笑，双目平视，双肩平正放松，不能跷二郎腿。

(3) 态度端正。良好的服务态度体现了中心的管理水平和工作人员的修养，中心工作人员应主动向客户提供规定的服务项目和发自内心的良好服务，使客户得到完善的享受和必要的帮助。

3.4 服务用语规范

工作人员在工作岗位上应牢记和熟练运用诸如“请”、“您”、“谢谢”、“对不起”、“请原谅”、“没关系”、“不要紧”、“别客气”、“早上(下午)好”、“您好”、“再见”等规范用语。

(1) 直接称谓语：“先生”、“小姐”、“女士”、“某某先生”、“某某小姐”、“某某女士”；

(2) 间接称谓语：“那位先生”、“那位小姐”、“那位女士”；

(3) 欢迎语：“欢迎您来中心参观”、“欢迎您来参加中心的培训”；

(4) 问候语：“您好”、“早上好”、“下午好”、“好久不见，您好吗？”；

(5) 告别语：“再见”、“欢迎您再来”；

(6) 询问语：“我能为您做些什么吗？”、“您还有别的事情吗？”、“您还有别的问题吗？”、“这会打扰您吗？”；

(7) 应答语：“是的”、“好的”、“我明白了”、“不客气”、“没关系”、“这是我们应该做的”；

(8) 致歉语：“对不起”、“很抱歉”、“请原谅”。

3.5 忌用语及行为

(1) “这个问题我不会处理”；

(2) “这个问题这么简单，你自己不会处理吗？”；

(3) “你没有学过×××吗？”；

(4) “我现在很忙，你下次再打电话（再过来）”；

(5) 拒绝提供联系方式；

(6) 与客户发生争辩、争吵；

(7) 一口拒绝客户的要求；

(8) 做完项目后，不管问题解决与否，就将客户远远抛在脑后；

(9) 随便向客户承诺；

(10) 未征得客户同意将客户的数据信息公开；

(11) 在接听电话时，摔话筒；

(12) 不与上级或同事交流及沟通；

(13) 工作没效率，做事拖拖拉拉。

3.6 接听电话基本规范

(1) 基本要求：声音清晰、态度和蔼、言语准确、反应迅速。

(2) 先问好，再报单位：“您好，这里是国家防爆设备质量监督检验中心（广东），有什么能帮到你？”。

(3) 对方说明要找的员工或部门时：“请稍等”，如果对方找的人不在时：“×××不在，您有事需要转告吗？”。

(4) 注意聆听。不可随便打断客户讲话，对听不清楚的地方，要进行复述，以便求证；接听过程应不时用“嗯”、“对”、“是”等给对方积极的反馈。

(5) 做好记录。重要的事情应及时做好记录，对电话上不能确定的事情，可告知对方请示领导后再电话回复。

(6) 通话结束时，应说“谢谢”或“再见”，并以对方先挂断电话为通话结束。

3.7 现场检验基本要求

(1) 在工作人员现场检验前，应先与客户约定好检验时间；

(2) 工作人员到达检验现场时，应主动出示工作证件；

(3) 现场检验见到客户后，应目光注视对方，面带微笑，略微点头示意，并向客户介绍自己；

(4) 在现场检验过程中发现问题时，应向客户详细说明，对客

户提出的问题应一一作出解答，不能表现出不耐烦的情绪。

3.8 培训

通过对中心工作人员的服务理念、专业知识和技术、服务规范、职业道德等进行培训，提升工作人员的整体服务质量，努力做到让每一位客户都满意，从而维护和提升中心的美誉度。

（1）培训内容：服务理念、服务规范、各类业务项目规范及流程、防爆专业技术知识等。

（2）培训方式：对中心工作人员进行定期培训。

4. 客户投诉管理规范

为进一步规范中心投诉管理工作，更好地收集客户正反面反馈信息，提高投诉事项的处理质量和效率，特制订本规范。

4.1 适用范围

客户对中心检验检测工作或服务质量的投诉适用本规范。

4.2 管理机构与职责

(1) 综合管理部为中心投诉管理工作的归口管理部门，承担客户使用电话、电子邮件、来人、来函等方式的投诉业务。负责投诉的接收、登记、协调、分送、跟踪、归档、统计分析，必要时根据相关业务部门投诉调查结果形成书面回函答复投诉人。

(2) 中心各业务部门为投诉的承办部门，负责投诉的调查、办理、答复、反馈以及进行投诉处理措施。涉及两个及两个以上承办部门的投诉，由综合管理部请示中心领导指定承办部门处理。对于技术要求高、涉及面广的重大投诉由防爆技术委员会进行调查处理。

4.3 投诉处理程序

4.3.1 投诉信息接收与传达

(1) 综合管理部负责接收和传达院业务拓展部分送的投诉事项。

(2) 中心任何部门或人员以任何渠道（上门、电话、书面、网

上)接到与中心业务或服务质量相关的投诉都应在一个工作日内知会综合管理部。

(3)综合管理部收到投诉事项后,登记录入《投诉受理登记表》,并判断其是否为有效投诉。

4.3.2 投诉调查与处理

(1)对于无效投诉,由综合管理部与相关业务部门对投诉人进行沟通解释,若投诉人认可解释,投诉处理结束归档。

(2)对于有效投诉,经中心领导确认后,由综合管理部及时分送相关业务部门承办。承办部门负责对投诉事项进行调查分析、提出整改措施、答复投诉人、填写《投诉调查处理表》、必要时形成调查报告和回函。与投诉事项相关的部门人员、被投诉的部门人员,在调查中应采取适当的回避措施。

(3)承办部门将调查结果上报中心领导,由中心领导对投诉的性质、是否上报院业务拓展部等进行研判。

(4)对于一般投诉事项,报中心领导审批后由承办部门组织实施。

(5)对于重大投诉事项,报中心领导审批后成立专项工作调查组对投诉事项进行调查处理,处理结果经中心领导审批后实施办结。

(6)承办部门(专项工作调查组)制定处理方案并组织实施,并将处理措施、进程与结果及时与投诉人进行沟通。

(7)承办部门(专项工作调查组)应在处理方案实施后及时将

处理结果反馈给综合管理部。

(8) 需要函复的投诉事项，由综合管理部根据调查报告、处理结果、承办部门意见及时办理。

4.3.3 投诉跟踪与回访

(1) 综合管理部对投诉处理的结果进行跟踪，在投诉处理完成后对投诉人进行回访以确定投诉的事项是否得到有效解决。若投诉人不同意处理结果，承办部门应主动与投诉人沟通并重新进行处理。

(2) 综合管理部将投诉处理过程及内容及时记录到《投诉处理调查表》。

4.3.4 投诉办结与归档

(1) 根据投诉处理结果以及中心考核制度规定，需对相关责任人作出处理的，由中心会议研究决定。

(2) 承办部门投诉办结后应将有关投诉处理的全部资料，包括投诉材料、调查情况、调查报告、处理方案等记录及时送综合管理部归档管理。

4.3.5 投诉处理时限

(1) 一般投诉事项 5 个工作日内作出回复。

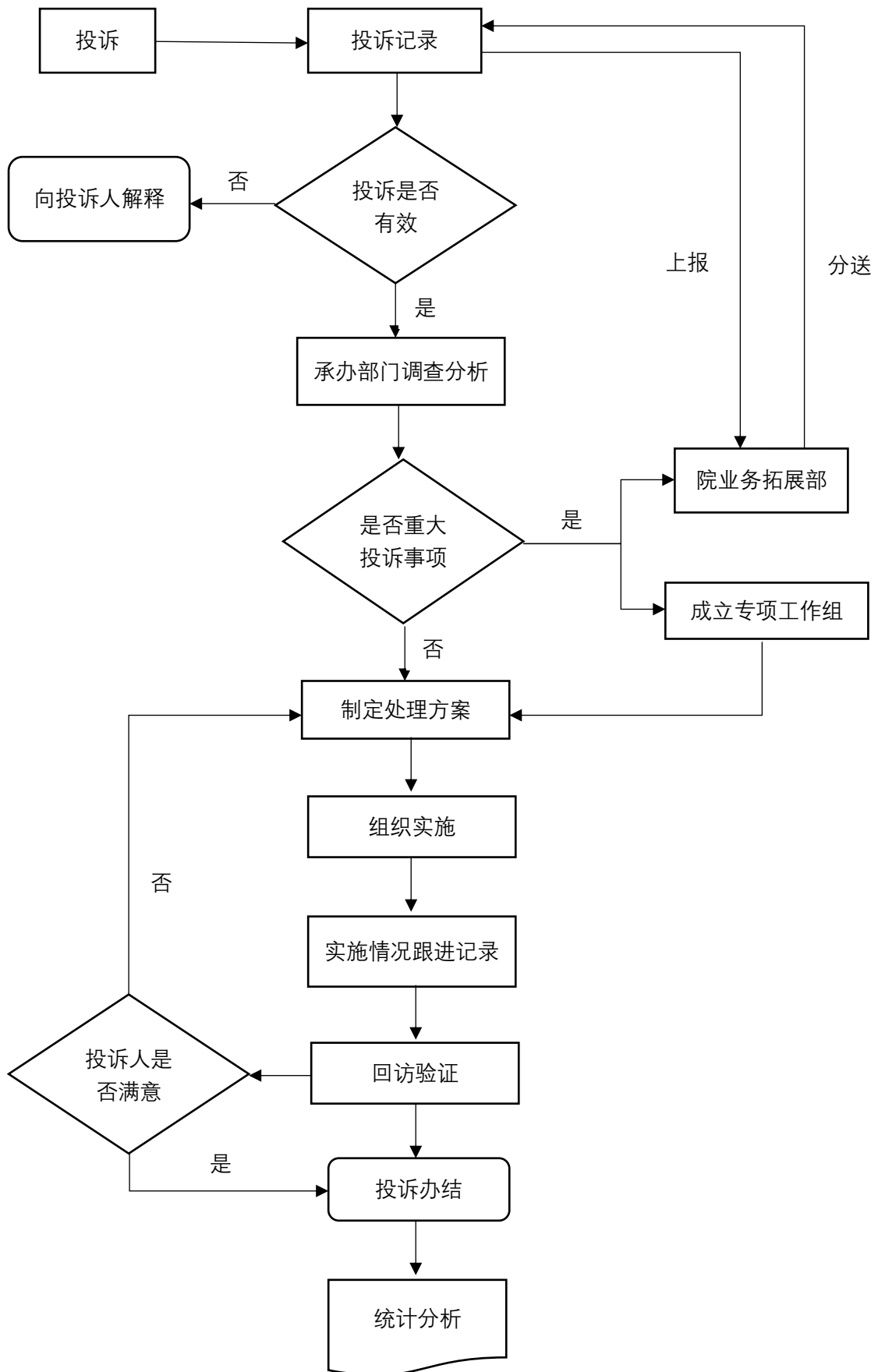
(2) 重大投诉事项 20 个工作日内作出回复。

4.3.6 投诉统计分析

(1) 综合管理部对客户投诉信息进行统计分析，并形成分析报告。

(2) 针对重大投诉事项或典型投诉事项，综合管理部应编制成案例材料，发送到各业务部门参考。

4.3.7 投诉处理流程图



5. 首问责任制

为增强中心员工工作责任感，树立中心良好的公众形象，提高办事效率和服务品质，让客户满意，遵循认真负责、热情周到和不得推诿的原则，特制订本制度。

5.1 适用范围

本制度适用于中心全体工作人员。

5.2 方法和过程控制

5.2.1 术语

(1) 首问责任制：首问责任人必须尽自己所能给客户提供最佳和满意的服务，直至问题最后解决或给予明确答复的责任制度。

(2) 首问责任人：凡第一位接待中心以外的人员来电或来访的中心员工为首问责任人，也是首先问责的人。中心所有员工都有可能成为首问责任人。

5.2.2 实施细则

(1) 首问责任人要切实负起首问责任，应做到热情接待，详细解答服务对象提出的有关问题，确保其满意。

(2) 第一位被询问的工作人员，对属于自己职责范围内的工作要认真全程接待，耐心准确地做好解答。对一时无法答复和解决的问题

题，要做好记录，向询问者解释清楚，并负责办理或跟踪催办，保证问题得到相应的解决和落实；对不属本岗位职责的事项，要负责转达到有关领导、有关部门和有关职能岗位，找到具体责任人交代办理，并做好跟踪服务，直至问题解决。

(3) 属于电话咨询或投诉的，接听电话的工作人员为首问责任人，首问责任人应将反映的事项、来电姓名、联系电话等登记在册，并告知办理的相关部门。

(4) 客户不论以电话或现场询问等形式首位接受问询的，均不能以“不知道”、“不清楚”、“不该我管”等拒绝性词汇回答，应确切告知询问人其需衔接的部门、人员及电话号码。若不清楚衔接对象时，应记录询问人姓名、单位、联系办法、事由，同时尽快明确衔接部门、人员及电话号码，并请被问责任人尽快与询问人联系，同时告知询问人相关信息。

(5) 来电、来访的客户要求解决的问题不属于中心业务范围或本人职责范围，不得以此为由搪塞、推诿或敷衍了事。

(7) 首问责任人在向直属上级或相关部门人员转述客户需求后，也要跟进事件的处理情况，直至事件处理完毕。

6. 业务档案管理规范

6.1 总则

(1) 为规范中心的业务档案管理，有效地保护和利用档案，明确业务档案的归档程序、归档形式、管理责任以及其他档案管理工作中的重要事项，结合中心实际制定本规范。

(2) 本规范适用于中心检验检测业务形成的档案。中心其他业务形成的档案，可参照本规范管理。

(3) 业务档案包括纸质文档、电子文档或者其他介质形式的文档。

6.2 组织管理

(1) 综合管理部为档案管理部门，负责业务档案的登记及日常管理工作，设一名档案管理人员。档案管理部门和档案管理人员的职责是全面负责中心业务档案的收集、整理、调阅等档案管理工作。各业务部门应当指定专人专职（或兼职）负责本部门的业务档案管理工作，配合档案管理部门和档案管理人员完成业务档案的移交、归档等工作。项目负责人应当负责对所承办业务项目的业务档案归档过程和归档质量全面负责。

(2) 档案管理人员应严格遵守中心相关规定，恪尽职守、认真负责、严格保密、不得外传、不得丢失。

(3) 档案管理人员因工作需要发生变动时，应办理档案交接手

续。交接手续办理完毕后，移交人、接收人、监交人要在移交表上签章，移交人必须办完移交手续后方可调离岗位。

6.3 业务档案的整理

(1) 业务档案首先由业务部门负责整理。

(2) 整理后的业务档案应及时移交档案管理人员，档案管理人员核对档案内容后应填写《业务档案登记表》。

6.4 业务档案的保管

(1) 设专柜保管业务档案，要做好防盗、防火、防尘、防潮、防虫、防鼠、防光、防污染，确保业务档案的安全。

(2) 在检测检验活动中形成的电子文档或者其他介质形式的文档均应收集齐全，整理归档。

6.5 业务档案的调（借）阅

(1) 业务部门因工作需要借阅档案的，需经本部门负责人同意，然后在档案管理人员处办理借阅手续，方可借阅。借阅后应及时归还，最长期限不得超过一周，自借阅当天起算。

(2) 借阅档案时，借阅人应承担保密责任，不得泄露委托单位商业秘密，不得外借他人。

(3) 档案借阅人应当保持档案整洁，不得勾画、涂改、伪造、折页、损毁和丢失，不得擅自抄录、复制，确需抄录、复制的，应征得档案管理部门负责人同意。

(4) 归还档案时，档案管理人员要检查档案的完整性，档案收回后，借阅人要办理退还手续。

(5) 归还的档案若出现损坏、涂改、折页等现象，档案管理人员应要求借阅人恢复原样。

(6) 借阅人若将档案丢失，应提交档案丢失情况说明，由责任人签名，档案管理人员和中心领导确认。