

ICS 03.080.01

CCS A01

**DB 1303**

秦 皇 岛 市 地 方 标 准

DB1303/T 294—2023

代替 DB 1303/T 294-2020

## 检验检测机构业务窗口服务规范

地方标准信息服务平台

2023 - 10 - 16 发布

2023 - 11 - 16 实施

秦皇岛市市场监督管理局 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》的规定起草。

本文件代替DB 1303/T 294-2020《检验检测机构业务窗口指南》，与原文件相比除结构调整和编辑性改动外，主要的技术变化如下：

- 删除了“规范性引用文件”（见第2章）；
- 增加了“检验检测机构”的定义（见3.1）；
- 将“基本要求”改为“服务保障”（见第6章, 2020版的第5章）；
- 增加了“概述”“工作人员执行首问负责制，认真倾听、全面准确了解客户的需求，使用使用普通话和规范用语，简明、扼要、准确的回复客户的提问。”（见5.1.1）；
- 更改了“现场”的部分内容，将“接待人员执行首问负责制，认真倾听、全面准确了解客户的需求，简明、扼要、准确的回复客户的提问”改为“正面注视客户，态度应亲切诚恳，整个接待过程应有问必答、礼貌待人。”（见5.1.2项, 2020版的6.1.1）；
- 删除了“办理”和“费用核算”的内容（见2020版的6.4和6.5）；
- 增加了“业务分派”的内容（见5.3）；
- 更改了“设施”的部分内容，增加了“配备相应硬件和软件包括但不限于叫号系统、办公电脑、电子信息化系统、服务评价系统”（见6.1项, 2020版的5.1）；
- 更改了“人员”的部分内容，将“工作人员要求具备较高的职业素养和业务能力，上岗前需经过专门的业务服务培训，熟悉业务流程。在岗时着装端正、佩戴工牌、仪表得体、用语规范。服务人员需接受定期的业务培训，不断的提高自身的服务质量”改为“工作人员要求具备较高的职业素养和业务能力，熟悉业务流程。在岗时着装端正、佩戴工牌、仪表得体、用语规范。上岗前需经过部门业务培训，在岗期间接受定期的业务培训及考核，不断的提高自身的服务质量。”（见6.2项, 2020版的5.2）；
- 增加了“场所”的内容“场所 具有符合工作要求面积的永久场所，包括业务窗口及客户服务等待区。”（见6.3）；
- 增加了“评价与改进”的内容（见第8章）。

本文件由秦皇岛市市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：河北省特种设备监督检验研究院秦皇岛分院。

本文件主要起草人：张淳、丁鑫、韦荣贵、黄涛、龙祎洲、刘建宏、董浩、孙利剑、高扬、徐杨。

本文件及其代替文件的历次版本发布情况为：

- 2020年首次发布为DB 1303/T 294-2020；
- 本次为第一次修订。