

ICS 03.080.01

A 12

备案号: 33697-2012

# DB32

## 江 苏 省 地 方 标 准

DB32/T 2036—2012

---

### 特种设备检验服务规范

2012- 03 - 31 发布

2012 - 05 - 31 实施

江苏省质量技术监督局 发布

## 前 言

本标准执行了 TSG Z7001 《特种设备检验检测机构核准规则》和 TSG Z7003 《特种设备检验检测机构质量管理体系要求》。

本标准编写遵循 GB/T 1.1-2009 《标准化工作导则 第 1 部分：标准的结构和编写》。

本标准由江苏省特种设备安全监督检验研究院常州分院提出并负责起草。

本标准主要起草人：李秀中、邹小忠、宁晔、潘敏、苏利群、梅自省。

# 特种设备检验服务规范

## 1 范围

本标准规定了特种设备检验服务的术语和定义、基本条件、总则、接待、业务办理、投诉抱怨处理、监督、评价改进、纪律和保密要求。

本标准适用于按 TSG Z7001 核准的特种设备检验检测机构在特种设备检验检测中的检验服务活动。

## 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 20000.1 标准化工作指南 第1部分：标准化和相关活动的通用词汇（GB/T 20000.1-2002，ISO/IEC Guide 2:1996, MOD）

GB/T 27025 检测和校准实验室能力的通用要求（GB/T 27025-2008，ISO/IEC 17025:2005）

TSG Z7001 特种设备检验检测机构核准规则

TSG Z7003 特种设备检验检测机构质量管理体系要求

国务院令 2009 年第 549 号 特种设备安全监察条例

## 3 术语和定义

GB/T 20000.1和TSG Z7003所界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**特种设备检验检测机构** special equipment inspection agencies

经国务院特种设备安全监督管理部门核准、从事《特种设备安全监察条例》规定的监督检验、定期检验、型式试验以及专门为特种设备生产、使用、检验检测提供无损检测服务的检验检测机构。

### 3.2

**委托检验** entrustment inspection

委托方与检验机构按照合同约定，开展法律法规规定的法定检验之外的委托检验行为。

### 3.3

**检验服务** inspection service

为满足政府要求和/或客户的需要，检验机构通过检验、检测、检查(以下简称为检验)活动所产生的结果。

包括：检验机构为政府或客户提供人员劳务活动完成的结果；检验机构通过其人员为政府或客户检验样品付出劳务活动完成的结果；检验机构为政府或客户提供检验仪器设备使用活动完成的结果。

### 3.4

**报检** demand for inspection

受检单位向检验机构申请办理检验业务（特指法定检验）的行为。

### 3.5

**首问负责制 guaranteed satisfactory solution system**

在包括检验在内的公务处理过程中，第一位受到客户来访、来电、投诉、咨询、报检或接待办事的检验机构工作人员，给予对方必要的指引、介绍或答疑等服务，使之最为迅速、简便地得到满意的服务制度。

主要要求包括：职责之内的，应全力尽快处理；不属于自己职责之内或自己无法解决的，应及时将对方带至相关部门或有关人员，作出妥善安排；暂时无法处理的，应主动将客户的事宜及联系方式记录下来，并在尽可能短的时间内给予明确的答复。

**3.6****首办责任制 the office of responsibility**

受理窗口当班人员按“首问负责制”（见3.5）要求负责办理服务对象所诉求事项并按规定时限办结的制度。

**3.7****形象视觉识别系统 Image recognition system**

检验机构通过统一设计本机构的文化与经营理念，利用包括理念识别、行为识别和视觉识别在内的整体表达体系，将该理念传达给机构内部、政府部门与社会公众，使其对机构产生一致的认同感，对内调动员工积极性和归属感，对外形成该机构的独特形象，便于政府和客户识别，以塑造检验机构良好的社会形象，最终促进检验机构对政府和客户的检验服务发展的系统工程。

具体包括：通过理念识别，对检验机构的目标、方针、状态进行总体规划和界定，是系统的最高决策层；通过行为识别，以组织管理、运作方式、检验行为等实践活动支撑、表达和反映机构的理念；通过视觉识别，以标志、标准字、标准色为核心的视觉表达体系塑造机构的形象。

**4 总则**

4.1 本规范依据《特种设备安全监察条例》、TSG Z7003和GB/T 27025等法规性文件和标准制定。

4.2 涉及特种设备检验的检验检测应遵循检验检测机构自身的质量管理手册、程序文件及各专业的作业指导书等体系文件的规定。

4.3 按《特种设备安全监察条例》第四十一条规定，特种设备检验检测机构（本规范中以下简称为检验机构）负责3.1规定的特种设备检验检测工作，特种设备使用单位设立的特种设备检验检测机构，经国务院特种设备安全监督管理部门核准，负责本单位核准范围内的特种设备定期检验工作。

**5 基本条件**

5.1 检验机构应经国务院特种设备安全监督管理部门核准方可在核准的项目范围内从事法定检验及其相关服务工作，从事委托检验时应得到客户同意。

5.2 检验机构按建立健全形象视觉识别系统的要求（见资料性附录A）配置服务设施，组织全员服务培训，培育本机构的社会形象，建立自我约束机制。

5.3 检验检测设施的准确度和精度应符合相应检验规范要求，经检定、校准、核查合格并在有效期内。

5.4 检验检测人员应具有相应资质。

**6 接待****6.1 设施和环境**

- 6.1.1 检验机构应按业务量需求设置客户接待场所，按公示制、承诺制、当场登记制和首办责任制规范服务工作。
- 6.1.2 客户接待场所应有业务办理标示牌、在岗人员标示牌。
- 6.1.3 客户接待场所应公示服务承诺、检验服务类型、检验范围、检验项目、办事流程及时限、收费标准和依据、岗位纪律、工作时间、投诉方式、机构核准证、服务电话、机构网址等。公示信息应相对稳定，不宜经常改变。公示内容发生变化时应及时更新。
- 6.1.4 客户接待场所或相关楼层和场所应提供机构设置信息。客户不宜进入的场所应有明示标志。
- 6.1.5 客户接待场所应设置意见箱或意见簿，由专人定期收集意见并负责处理和答复，重大问题应逐级上报。意见处理和答复应有记录并按规定保存。
- 6.1.6 客户接待场所应提供相关便民服务设施。
- 6.1.7 客户接待场所应具备有常用特种设备检验的法律、法规及部门规章文本。接待人员解答客户咨询应做到有据可查、有章可循。
- 6.1.8 客户接待场所可按客户需求放置免费赠送的法律法规教育资料、办事指南、机构宣传资料、检验业务宣传资料等。
- 6.1.9 检验机构宜建立网站实施各种接待功能，并具备网上办理检验业务的功能。
- 6.1.10 建立并完善接待服务应急预案，当发生业务量短时激增、电源中断、网络故障、业务管理系统故障等情况时，应采取调配接待人员、增设临时业务办理窗口、延长业务办理时间等措施。

## 6.2 人员

- 6.2.1 接待服务人员应经培训方能上岗，培训内容应包括本检验机构的体系文件及本文件范围内涉及接待服务工作的应知应会培训、礼仪培训和普通话培训。
- 6.2.2 人员仪表应：
- 举止文明、礼貌；
  - 头发应修剪、梳理整齐，不烫怪异发型，不染怪异发色。男员工不应留披肩发、扎马尾发；
  - 不留长指甲，不涂有色指甲油；
  - 女员工化妆应淡雅，不宜化浓妆，佩戴饰物应美观得体。
- 6.2.3 人员着装应：
- 按规定着装，着装应整洁；
  - 在现场检验或试验室工作时，应穿工作服；
  - 在单位内上班应佩戴胸牌，胸牌的标识内容按本检验机构规定，包括姓名、职务、部门或岗位、照片。
- 6.2.3 接待人员应：
- 与客户交谈时应正面注视客户，使用规范用语（见资料性附录 B），应使用普通话，表达应清晰，态度应亲切诚恳，音量应适中，措辞应简洁明了，使用专业技术用语时应对客户做必要的解释。整个接待过程应有问必答、礼貌待人；
  - 对所有来电、来访人员应热情接待，做到：受理、咨询同样热情；生人、熟人同样和气；所有客人同样尊重；忙时、闲时同样耐心；来早、来晚同样接待。严格执行首问负责制；
  - 认真倾听、全面准确了解客户的需求。对听力不好的客户，应适当提高语音，放慢语速。对行动不便的客户，应主动给予特别帮助和照顾。对确有需要的客户在可能情况下提供急事急办、特事特办服务；
  - 回答客户的提问应简明、扼要、准确，做到：
    - a) 如不能满足客户提出的要求时应明确告知；
    - b) 工作发生差错时，应及时更正并向客户道歉；

- c) 客户要求与政策、法律、法规及本机构规定或制度相悖时，应向客户耐心做好政策宣传、解释工作，取得客户理解；
- d) 对客户提出的意见、建议和批评，耐心听取，不予争辩，有则改之，无则加勉；
- e) 客户提出不合理要求时，应向客户委婉说明，不与客户发生争吵；
- f) 客户提出无理要求或有过激语言时，应耐心解释，以理服人，得理让人。

6.2.5 当班接待人应佩戴明显标志，当班期间不从事与接待工作无关的活动。

6.2.6 接待人员交接班应有工作及交接班记录。

### 6.3 接打电话

6.3.1 检验机构应设立服务电话，工作时间应有专人接听，非工作时间应能自动转接相关人员。宜记录每次通话内容，宜配备自动录音电话。

6.3.2 接打客户电话时，应使用规范用语（见资料性附录C）。接打电话应做到：

- 主动问候、自我介绍、了解需求、认真记录、解决问题；
- 确认客户需求和服事项后暗示结束通话、致谢再见，待客户挂电话后再挂电话；
- 通话过程应耐心、简洁、明了。

6.3.3 对于当时不能明确解答的问题，应约定补充解答的方式和时间。

6.3.4 重大问题应记录并按规定程序处理。

### 6.4 值守

6.4.1 门卫应认真答复访客询问，并根据访客需求指引访客至相关部门。

6.4.2 门卫应对访客车辆进行指引，妥善安置停车。

6.4.3 门卫应穿戴规定制服。

6.4.4 值班人员应在询问和了解访客需求后按情况做出进一步的接待安排，力求使访客的合理要求得到满意的解决，暂时不能解决的也应耐心解释。

6.4.5 遇有下列情况之一时，值班人员应立即处理：

- 特种设备安全事故报告；
- 特种设备使用事故（如：电梯门失灵）报告；
- 其他按规定需立即处理的事宜。

## 7 业务办理

### 7.1 检验受理

7.1.1 检验机构通过接待处公示或人员口头说明方式将相关事务的办理程序向客户进行“告知”服务，并进行必要的解释、说明。告知内容包括：

- 涉及特种设备使用、停用、注销、报废、变更、重新启用等事务的证件办理程序、依据；
- 检验检测要求；
- 检验检测费用及其收费标准；
- 相关检验检测准备工作等事宜。

7.1.2 检验机构在自身检验责任区域或范围内的法定检验工作中，对接受客户报检和相应的检验实施提供方便。报检和检验实施（包括实施时限）按本机构质量管理文件规定受理程序和流程进行。

7.1.3 检验机构为政府服务的特定方式是通过“报检”及其检验实施，为政府的特种设备安全监察工作提供技术支撑。

7.1.4 检验机构和人员应明确和尽可能满足客户要求，在下列情况下，按 TSG Z7003—2004 中第二十三条的规定，检验机构所采用的检验检测方法，应征得客户的同意：

- a) 在客户委托检验中，以合同约定采用的标准、方法为准；
- b) 在法定检验过程中，因无标准可依或者需要扩大标准使用范围时，所制定的非标准检验检测方法应征得客户的同意，并事先告知负责该设备登记的特种设备安全监督管理部门；
- c) 当检验检测需要偏离原先确定的检验检测方法时，该偏离应文件化并获得客户的同意。

7.1.5 在 7.1.4 所述情况下，当检验机构认为客户提出的标准、检验方法不合适或已经过期时，检验机构应通知客户并向客户做出解释。

## 7.2 预约安排

7.2.1 检验机构应依据机构内部和体系文件规定时限、检验作业程序和在用特种设备具体情况，与客户约定检验实施时间。客户有特殊时间要求的应尽可能满足。

7.2.2 预约安排时，检验机构应向客户详细说明在检验实施中需要客户进行的准备工作（包括工具、配合人员、安全措施、对生产和待检在用设备的准备工作要求）和检验工作可能对待检设备的影响（如保温层的局部拆除；设备内介质的排放、吹扫和检验；需拆卸安全附件进行试验室检验及相应技术措施）。

7.2.3 在无法预料或非正常情况下（如因台风、暴雨而不能按期完成检验任务），检验机构应及时通知客户并作出说明。

## 7.3 按约定实施

7.3.1 检验机构安排的检验人员应与客户保持联系并及时沟通，按预约的内容和进度完成检验工作。

7.3.2 检验人员在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书。

7.3.3 抽样时，检验人员除按本检验机构规定填写相关抽样文书并履行相关手续外，还应将检验中可能发生的样品损坏（及破坏）及退样规定告知客户。

7.3.4 现场检验中，检验人员应遵守客户的安全规章制度。

7.3.5 检验结束后，检验人员应按本检验机构体系文件规定对后续工作（如检验报告领取、退样）做出说明和安排。

7.3.6 检验人员应保护受检样品的完好，发生受检物品因检验而出现损坏事故（采取破坏性检验方法的除外）时，检验人员应向客户说明情况。

## 7.4 对客户要求观察检验的服务

7.4.1 客户提出观察其产品（仅限于客户本企业的产品）的检验检测过程的要求时，在确保其它客户机密不受侵害的前提下，检验机构应予支持并以特约服务的形式做出响应和安排。

7.4.2 各相关部门和业务管理部门负责客户接待的具体工作，应明确客户要求。帮助客户或其代表按检验机构的相关规定办理进入检验现场的有关手续。检验机构对进入检验现场观察其产品检验的客户应采取身份识别措施（如佩戴与本机构员工不同的胸卡）。

7.4.3 现场工作人员做好客户要观察的检验的准备工作 and 环境安全工作。

7.4.4 检验机构认为必要时，客户的现场观察应在检验记录中体现。

## 8 投诉抱怨处理

- 8.1 检验机构应保护申诉、投诉方的合法权益，为申诉、投诉方保密，制裁被申诉、投诉部门和人员的打击报复行为。
- 8.2 当客户对出具的检验报告有异议或拒绝接受检验结果时，应认真对客户意见进行调查、分析、处理并做好记录。
- 8.3 检验机构应组织有关人员对申诉、投诉事由进行分析讨论，确定申诉、投诉是否成立。如经确认申诉、投诉不成立，应向申诉、投诉人做出书面说明；如经确认申诉、投诉成立，应按照有关规章制度进行处理并将处理结果书面通知申诉、投诉人。
- 8.4 申诉、投诉处理工作原则上应在 10 个工作日内完成。
- 8.5 当申诉、投诉涉及检验机构的质量方针或工作程序时，应对相关领域的工作进行内部审核，采取必要的纠正措施，以进一步完善质量管理体系和改进服务工作。当申诉、投诉涉及检验质量并核实无误时，应按 TSG Z7003—2004 中第二十九条第六款及检验机构体系文件规定处理或更正。
- 8.6 检验机构应对每年度的申诉、投诉处理工作进行汇总、分析，并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、投诉与抱怨涉及的调查、处理记录应归档保存。

## 9 监督

- 9.1 检验机构应接受特种设备安全监督管理部门的安全监察，如实向特种设备安全监督管理部门的安全监察人员提供检验报告、检验数据及其相关资料，对安全监察人员的现场监察应提供方便，确保现场和报告一致、原始记录和检验报告一致。
- 9.2 检验机构应定期或不定期派出抽查组，与受检单位座谈交流和调查，了解检验实施情况，征求受检单位的意见和建议，并向对方发放意见调查表，受检单位填好密封后直接交抽查组带回。
- 9.3 检验机构通过内部审核及管理评审、第三方随机抽查和回访及主管部门的监督评审，建立检验机构自查自纠和主管部门的监督相结合的监督机制。

## 10 评价和改进

### 10.1 调查回访

检验机构的质量管理部门应通过定期的客户调查和回访，收集汇总反馈意见和建议，并进行整改或作为管理评审的输入。

### 10.2 评价考核

检验机构通过内部质量审核、检验工作质量监督抽查、检验报告考评等各项内部检查考核措施，结合特种设备安全监察管理部门的安全监察和监督检查等各类外部评审检查结果，在汇总有关质量信息的基础上，接受相关职能部门对本机构检验工作质量和综合服务质量的评价考核，确定改进措施。

## 11 纪律和保密

### 11.1 纪律

- 11.1.1 严禁伪造检验数据、出具虚假检验报告、鉴定结论。
- 11.1.2 检验机构不得超越核准范围从事特种设备的法定检验工作。
- 11.1.3 检验机构不得聘用未经特种设备安全监督管理部门组织考核合格并取得检验检测人员证书的人员从事相关检验检测工作。

- 11.1.4 检验机构或人员不得从事、参与特种设备生产、销售或以其名义推荐、监制、监销特种设备。
- 11.1.5 检验机构和人员不得利用检验检测工作故意刁难特种设备生产、使用单位。
- 11.1.6 检验（业务）人员不得瞒报（少报）检验项目、违规收费及公款私存私放。
- 11.1.7 检验人员不得同时在两个以上检验机构中执业；不得在检验机构以外的部门从事特种设备检验检测工作。
- 11.1.8 检验机构和人员在检验检测工作中，发现严重事故隐患或能耗严重超标时，应立即报告特种设备安全监督管理部门并及时告知特种设备使用单位，不得隐瞒不报。
- 11.1.9 不得接受客户任何形式的馈赠。

## 11.2 保密

检验机构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：

- a) 对客户的样品、原始记录、技术资料及有关技术、经营、管理、检验结果等信息保密。客户报送的资料应妥善保管，无关人员不得翻阅、复制；
- b) 严格遵守知识产权保护规定，不得利用客户的技术和资料从事该项目的技术开发和技术服务；
- c) 当客户对所有权（如发现权、发明权、专利权）需要特别保护时，检验人员应要求客户在向检验机构提出委托检验时特别书面申明；
- d) 客户在其所有权因检验机构方面的原因受到侵害时，有权按书面约定，要求检验机构赔偿。
- e) 如用传真或电子邮件发送有关检验资料时，事先应征得客户的同意。

**附 录 A**  
(资料性附录)  
**形象视觉识别系统的建立要求**

## A.1 系统结构

A.1.1 系统由理念识别、行为识别和视觉识别三个子系统组成。

A.1.2 三部分之间的关系：

- 理念识别系统是整个系统的理论基础并确定机构的行为准则；
- 行为识别系统反映检验机构理念的个性和特殊性，是管理目标、经营理念和创造机构文化的准则，统一规划机构的运作方式而形成的动态识别系统；
- 视觉识别系统是将机构的理念、文化、检验服务内容等抽象概念通过以标志、标准字、标准色为核心展开的表达体系以塑造机构形象。

## A.2 系统的建立要求和内容

### A.2.1 理念识别

A.2.1.1 检验机构理念识别的要求是确立经营理念，明确目前和将来一定时期的目标、方针、运行方式和状态并进行总体规划和界定。

A.2.1.2 理念识别的主要内容包括检验机构的精神、价值观、文化、信条、经营理念、方针和目标、市场定位、机构的结构构成、组织体制、管理原则和模式、社会责任、发展规划等。

### A.2.2 行为识别

A.2.2.1 检验机构行为识别的要求是对内进行组织管理和教育，对外关注公共关系、检验业务组织与社会和文化活动，通过各种实践活动将机构的理念及其精神实质灌注到机构的各部门和所有成员。

A.2.2.2 行为识别的主要内容包括：

- 对内制定管理制度和行为规范、进行员工的培训和教育、规范和改善工作环境、严格检验仪器设备管理、关注员工福利；
- 对外进行检验市场调查和检验业务开拓、关注公共关系和参与公益性、文化性活动，关注特种设备使用安全等。

### A.2.3 视觉识别

A.2.3.1 检验机构视觉识别的要求是将机构的理念、文化、检验服务内容等抽象概念通过以标志、标准字、标准色为核心展开的表达体系表达和塑造机构形象。

A.2.3.2 视觉识别的主要内容是：

- 视觉识别的基本要素包括机构名称、机构标志、机构的建筑造型、标准字、标准色、象征图案、宣传口号等；
- 视觉识别的应用包括办公用品（如：信纸、信封、便笺、名片、工作证、请柬、资料袋、检验报告、表格等）；外部建筑环境（如：建筑造型、旗帜、机构标识、标牌、路标指示牌、霓虹灯广告、庭院绿化美化等）；内部建筑环境（如：部门标识牌、楼层标识牌、形象牌、旗帜、广告牌、样品标牌等）；交通工具（如：面包车、工具车等工作专用车等）；服装服饰（如：胸卡、员工制服、工作服、文化衫、领带、工作帽、纽扣等）；广告媒体（如：网络广告、路

牌广告等)；包装(文件袋、塑料袋等)；公务礼品(如：领带、领带夹、钥匙牌、雨伞、纪念章、打火机、礼品袋等)；陈列展示(如：样品展示、展览展示等)；印刷品(如：机构简介、仪器设备说明书、年历等)。

附 录 B  
(资料性附录)  
文明用语及忌用语

B.1 文明用语

B.1.1 对待客户或访客的语言，应该表达恰当、声调温和、亲切自然。

B.1.2 因人称呼（如同志、师傅、先生、女士）。

B.1.3 请。

B.1.4 您好。

B.1.5 欢迎。

B.1.6 拜托。

B.1.7 请进、请坐、请讲、请问。

B.1.8 请稍等。

B.1.9 谢谢。

B.1.10 对不起。

B.1.11 请走好,再见。

B.1.12 失陪了。

B.1.13 请原谅。

B.1.14 很抱歉。

B.1.15 没关系。

B.1.16 不客气。

B.1.17 请指教。

B.1.18 请多关照。

B.1.19 请跟我来。

B.1.20 请问您找谁。

B.1.21 请问您有什么事。

B.1.22 给您添麻烦了。

B.1.23 希望您能满意。

B.1.24 请您再说一遍。

B.1.25 请不要着急。

B.1.26 请慢慢讲。

B.1.27 很高兴能为您服务。

B.1.28 请您先看一下须知。

B.1.29 您有什么愿望，请告诉我。

B.1.30 对不起，请注意保持环境（室内）卫生（请您不要吸烟）。

B.1.31 请把您的需求告诉我。

B.1.32 我能为您做什么？

B.1.33 我理解您的心情。

B.1.34 我会尽量帮助您。

B.1.35 请您按规定填写表格。

B.1.36 有不懂的地方您尽管问。

B.1.37 很抱歉，让您久等了。

B.1.38 不用谢。

B.1.39 请放心。

B.1.40 我们帮您办。

B.1.41 请您多提宝贵意见。

- B. 1. 42 我再帮您想想办法。
- B. 1. 43 您慢走（请走好）。
- B. 1. 44 请随时跟我们联系。
- B. 1. 45 这是我们应该做的。
- B. 1. 46 把您的需求告诉我。

## B. 2 忌用语

- B. 2. 1 对待客户或访客不应使用任何使其不知所措的语言。
- B. 2. 2 带有蔑视性、侮辱性的称谓，如：老头、老太婆、神经病等。
- B. 2. 3 喂，干什么。
- B. 2. 4 喊什么，等一会儿。
- B. 2. 5 少啰嗦，快点讲。
- B. 2. 6 你管不着（你少管闲事）。
- B. 2. 7 喂，叫你呢。
- B. 2. 8 不关我的事。
- B. 2. 9 急什么，还没上班呢。
- B. 2. 10 找别人去，我管不着。
- B. 2. 11 墙上贴着，自己看。
- B. 2. 12 就你急，怎么不早来。
- B. 2. 13 给你讲过几遍了，怎么还拎不清。
- B. 2. 14 急什么，没看我正忙着吗？
- B. 2. 15 你能怎么样（你看着办）。
- B. 2. 16 没看快下班了吗，早干什么了。
- B. 2. 17 烦不烦。
- B. 2. 18 这么晚了，明天来。
- B. 2. 19 你问我，我问谁？
- B. 2. 20 这事我管不了，你去找我们领导。
- B. 2. 21 你这人是不是有毛病？
- B. 2. 22 你这人真啰嗦。
- B. 2. 23 你找谁，他不在，跟你说过了，他不在，你耳聋啦？
- B. 2. 24 有意见，找领导。
- B. 2. 25 我就这态度。有本事你告去。
- B. 2. 26 叫什么，等一下。
- B. 2. 27 我就这种态度，怎么啦？
- B. 2. 28 不是我管，我不晓得。
- B. 2. 29 不知道，你问我，我问谁。

附 录 C  
(资料性附录)  
接打电话规范用语

C.1 原则

接打电话应使用附录B.1的文明用语，规避B.2的忌用语。

C.2 开始用语

接打电话的开始用语如下：

——您好；

——自报：“单位”、“部门”、“姓名”，例如：“江苏省特种设备安全监督检验研究院（可用简称）常州分院接待办公室×××”；

——很高兴能为您服务，请讲。

C.3 接打电话过程中用语

接打电话中应使用附录B.1的文明用语了解客户需求，并记录客户的单位、电话、姓名及相关事项信息。

C.4 结束用语

——谢谢、再见。

## 参 考 文 献

- [1] GB/T 15624.1-2003 服务标准化工作指南 第1部分：总则
  - [2] GB/T 18346-2001 各类检查机构能力的通用要求 (idt ISO/IEC 17020-1998)
  - [3] GB/T 19000-2008 质量各类体系 基础和术语 (ISO 9000:2005, IDT)
  - [4] GB/T 24421.1-2009 服务业组织标准化工作指南 第1部分：基本要求
  - [5] GB/T 24421.2-2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系
  - [6] GB/T 24421.3-2009 服务业组织标准化工作指南 第3部分：标准编写
  - [7] GB/T 24421.4-2009 服务业组织标准化工作指南 第4部分：标准实施及评价
  - [8] GB/T 27000-2006 合格评定 词汇和通用原则 (ISO/IEC 17000:2004, IDT)
  - [9] DB 32/T538-2002 江苏省住宅物业管理服务标准
  - [10] 国质检监[2010]358号 关于印发《委托检验行为规范（试行）》的通知
-