

团 体 标 准

T/CIOA ××—20××

检验检测公共技术服务平台 服务质量评价指南

Inspection and testing public service platform
service quality evaluation guideline

(征求意见稿)

20××-××-××发布

20××-××-××实施

中国出入境检验检疫协会

发布

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本标准由中国出入境检验检疫协会检验鉴定标准化技术委员会提出并归口。

本标准由中国出入境检验检疫协会批准立项，由检验鉴定标准化技术委员会组织制订。

本标准起草单位：中国检验认证集团广东有限公司、江门海关技术中心广州海关技术中心、拱北海关技术中心。

本标准主要起草人：柳映青、蒋小良、兰丽丽、姜梦楚、

本标准系首次发布。

本标准版权归中国出入境检验检疫协会所有。未经许可，不得擅自复制、转载、抄袭、改编、汇编、翻译或将本标准用语其他任何商业目的。

检验检测公共技术服务平台服务质量评价指南

1 范围

本标准给出了检验检测公共技术服务平台服务质量评价的评价原则、评价指标、评价内容、评价方法、评价流程及评价报告。

本标准适用于检验检测公共技术服务平台服务质量的评价，也可依据本标准制定适应本领域的公共技术服务平台评价指标，也适用于检验检测公共技术服务平台的服务质量自我评价。

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 35966-2018 高技术服务业服务质量评价指南

GB/T 33850-2017 信息技术服务 质量评价指标体系

GB/T 35432-2017 检测技术服务分类与代码

3 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

检验检测公共技术服务平台 inspection and testing public service platform

检验检测机构利用自身检测技术能力方面的优势，以服务地方经济发展为总体目标，为企业或服务对象提供质量分析评价服务、技术标准服务、预警与信息服务、科研服务和咨询与培训等服务内容，为自身发展进行技术研发、科技创新活动，具有融合相关检测资源、集成政府相关服务功能的一体化平台。

3.2

公共技术服务平台 public service platform

在产业化程度较高或具有一定产业优势的地区，由政府、企业、高校、行业组织等多元主体投入，构建为中小企业提供技术开发、试验、推广及产品设计、加工、检测、信息资源、公共服务、公共设施和公共技术支持系统等环境。采用市场化机制运作，面向社会开放，服务中小企业、研究开发产业共性与关键性技术、提高本地区创新能力的高新技术支持平台。

3.3

服务质量 service quality

服务提供者和顾客互动过程中，服务结果满足既定要求和顾客期望的程度。

4 评价原则

4.1 独立性

评价组织或评价人员应独立进行，不应受任何其他组织和个人的干预。

4.2 客观性

评价组织或评价人员应秉持公正的立场进行，应按照客观事实情况进行评审和评议。

4.3 全面性

评价应涉及检验检测公共技术服务平台的五大服务体系，既不应有所疏漏，也不能以偏概全。

4.4 可操作性

评价指标应切合检验检测公共技术服务平台的实际情况，评价程序应切实可执行，评价报告应具有规范、完整、可读性。

5 评价指标

5.1 概述

检验检测公共技术服务平台的服务质量评价可从其基础条件、运营能力、服务能力和服务结果4个要素展开，并将它们进一步细分为若干二级评价指标和三级评价指标（见附录A），在对不同检验检测公共技术服务平台服务质量开展评价时，应当结合服务提供者业务的实际特点给予评价要素或者指标明确的解释，建立可操作的评价指标体系。

5.2 基础条件

基础条件细分为检测能力、技术能力、仪器设备及设施和协同创新能力四个二级指标，并根据每个二级指标再细化不同三级指标：

- a) 检测能力：检验检测公共技术服务平台获得相关资质认证或许可的情况，服务范围，服务场地等。
- b) 技术能力：发表论文，申报科研/制标项目，获得专利授权/科技奖励，专家人才、专业人员、技术职称、学历学位等以及团队整体水平及协作情况。例如，专家人才在本专业发挥的技术优势和管理才能，不同级别的专业技术人员数量、专业人员中大学本科学历以上人数，大学本科以上学历的专业技术人员占服务提供者当年职工总数的比例。
- c) 仪器设备及设施：仪器及设施设备满足服务需求的情况，仪器及设施设备服务的频次，高精尖仪器设备配备及用于服务的情况。
- d) 协同创新能力：开展“检、学、研、企、政”研究和合作情况，解决关键检测技术的情况，破除技术壁垒和保障产品质量的情况，是否成为产业的检测科研基地，为产业共性关键技术的研发、推广和产业化提供技术支持。

5.3 运营能力

运行能力细分为资源集聚能力、宣传推广和内部运营三个二级指标，并根据每个二级指标再细

化不同三级指标:

- a) 资源集聚能力: 专家库或高级顾问、合作单位、地方政府支持、组织资源。
- b) 宣传推广: 宣传资料、宣传渠道、信息发布途径及频次、线下宣传次数。
- c) 内部运营: 平台发展规划及服务目标, 人员流动情况, 财务状况, 被投诉情况, 绩效考核实施状况。

5.4 服务能力

服务能力细分为质量评价服务、技术培训服务、技术支持服务、检测认证服务和信息服务等五个二级指标, 并根据每个二级指标再细化不同三级指标:

- a) 质量评价服务;
- b) 技术培训服务;
- c) 技术支持服务;
- d) 检测认证服务;
- e) 信息服务: 有效提供最新标准、检测技术、产品认证、质量管控等方面咨询和各种专业培训, 使企业紧跟行业的最新标准法规和技术要求。

5.5 服务结果

服务结果细分为服务成效、客户满意度和潜在影响三个二级指标, 并根据每个二级指标再细化不同三级指标:

- a) 服务成效: 为客户提供某一产品或多个产品的质量分析报告, 为客户收集或整理标准, 针对具体客户发布相关产品的国内外预警或特别提示, 与客户有科研合作, 并有实质性进展或成果, 为客户提供咨询和专业培训。
- b) 客户满意度: 客户对服务的总体满意程度, 例如, 客户感受到的性价比、客户投诉率、服务提供者对客户投诉的处理。
- c) 潜在影响: 检验检测公共技术服务平台提供服务对客户的发展有支撑或者带动作用, 例如在产业技术升级、产品创新、应对国外贸易技术壁垒等方面发挥作用。

6 评价方法

6.1 评价模型

检验检测公共技术服务平台的服务质量评价指标主要有基础条件、运营能力、服务能力和服务结果四类指标构成，其中四者的权重为 S_1 、 S_2 、 S_3 与 S_4 。假设基础条件指标有 A_1 、 A_2 ... A_{N1} ，

各指标权重为 G_1 、 G_2 ... G_{N1} ，则基础条件分数为： $T_1 = \sum_{n=1}^{N1} A_n \cdot G_n$ 。运营能力指标有 B_1 、 B_2 ... B_{N1} ，

各指标权重为 X_1 、 X_2 ... X_{N1} ，则运营能力分数为： $T_2 = \sum_{n=1}^{N1} B_n \cdot X_n$ 。服务能力指标有 C_1 、 C_2 ... C_{N1} ，

各指标权重为 Y_1 、 Y_2 ... Y_{N1} ，则服务能力分数为： $T_3 = \sum_{n=1}^{N1} C_n \cdot Y_n$ 。服务结果指标有 D_1 、 D_2 ... D_{N1} ，

各指标权重为 Z_1 、 Z_2 ... Z_{N1} ，则服务结果力分数为： $T_4 = \sum_{n=1}^{N1} D_n \cdot Z_n$ 。则检验检测公共技术服务

平台的服务质量评价总分数为： $T = T_1 \cdot S_1 + T_2 \cdot S_2 + T_3 \cdot S_3 + T_4 \cdot S_4$ 。

6.2 确定权重方法

6.2.1 概述

在利用评价指标进行测算时，要根据不同特性的服务评价对象，确定合适权重来计算评价的综合得分。指标权重的确定方法可以采用主观赋权法、客观赋权法以及主客观综合集成赋权法。可以单不限于以下权重确定方法。

6.2.2 主观赋权评估法

主观赋权评估法宜从以下方法中选择：

- 层次分析法；
- 专家调查法（德尔菲法）；
- 模糊分析法；
- 二项系数法；
- 环比评分法；
- 最小平方法；
- 序关系分析法；
- 其他方法。

6.2.3 客观赋权评估法

客观赋权评估法宜从以下方法中选择:

- 最大熵技术法;
- 主成分分析法;
- 多目标规划法;
- 拉开档次法;
- 均方法;
- 变异系数法;
- 最大离差法;
- 简单关联函数法;
- 其他方法。

6.2.4 主客观综合集成赋权评估法

主客观综合集成赋权评估法将主观赋权评估法和客观赋权评估法结合在一起使用, 从而充分利用各自的优点。

7 评价流程

7.1 概述

检验检测公共技术服务平台的服务质量评价步骤主要包括确定评价目标和主体、设计评价计划、实施评价及完成评价结果四个过程 (见附录B)。

7.2 确定评价目标和主体

7.2.1 分析服务特性

在进行检验检测公共技术服务平台的服务质量评价时, 应先分析被评价服务平台的特性, 确定服务质量评价所关注的关键评价指标。

7.2.2 确定评价目标

根据对检验检测公共技术服务平台的特性分析结果, 结合评价对象对评价结果的期望, 评价者应科学合理制定检验检测公共技术服务平台服务质量的评价目标。

7.2.3 确定评价主体

应根据对检验检测公共技术服务平台的特性和评价目标, 确定合适的评价主体, 一般包括 (本) 组织机构自评、第三方测评和第三方评价。

7.3 设定评价计划

7.3.1 确定评价准则

评价主体应针对不同特性的评价对象确定评价准则，对不同的服务质量特性使用不同的评价准则，各特性评价指标宜根据实际评价需求确定。

7.3.2 确定评价技术方案

应结合基础条件-运营能力-服务能力-服务结果框架设计适合的特定的检验检测公共技术服务平台的服务质量评价指标体系，并依据评价指标体系设计数据采集问卷，应结合服务特性和数据情况确定检验检测公共技术服务平台的评价指标的权重确定方法。

7.4 实施评价

7.4.1 采集评价数据

采集评价数据和信息时，参照如下要求：

- 采集数据可以采取现场访谈、问卷调查、网络调查、神秘顾客等一种或多种方式进行；
- 采集到的数据可以是定性的，也可以是定量的；
- 采集数据过程中可以先开展试调查，根据初步分析结果调整调查方式和问卷内容；
- 按照评价计划和细则的有关规定，研究和分析这些数据。

7.4.2 测算评价结果

根据确定的评价指标体系和权重方法，利用采集到的数据信息，计算各项指标的分值和加权综合分值，得出服务质量评价结果，评价结果采用五级评价，即优秀、良好、一般、合格、不合格。

7.5 完成评价结果

7.5.1 撰写评价报告

撰写评价报告是对测算结果和已评定等级的概括呈现。其结果是对检验检测公共技术服务平台服务质量满足需求程度的一个综述，可结合评价目的得出相应的结论。

7.5.2 提交评价报告

评价主体应按照评价计划的时间点向服务质量评价委托方提交评价结果。

8 评价报告

评价报告至少应给出以下内容：

- 评价机构和项目方的基本情况，评价机构参与人员的资质和身份，评价专家的单位、资质和身份，项目方参与人员的资质和身份；
- 评价目标；
- 评价内容和方法；
- 基础条件、运营能力、服务能力、服务结果及各指标的分数；
- 评价专家及评价机构的指导意见；
- 评价时间；
- 评价结论及建议。

附录A
(资料性附录)

检验检测公共技术服务平台服务质量评价指标

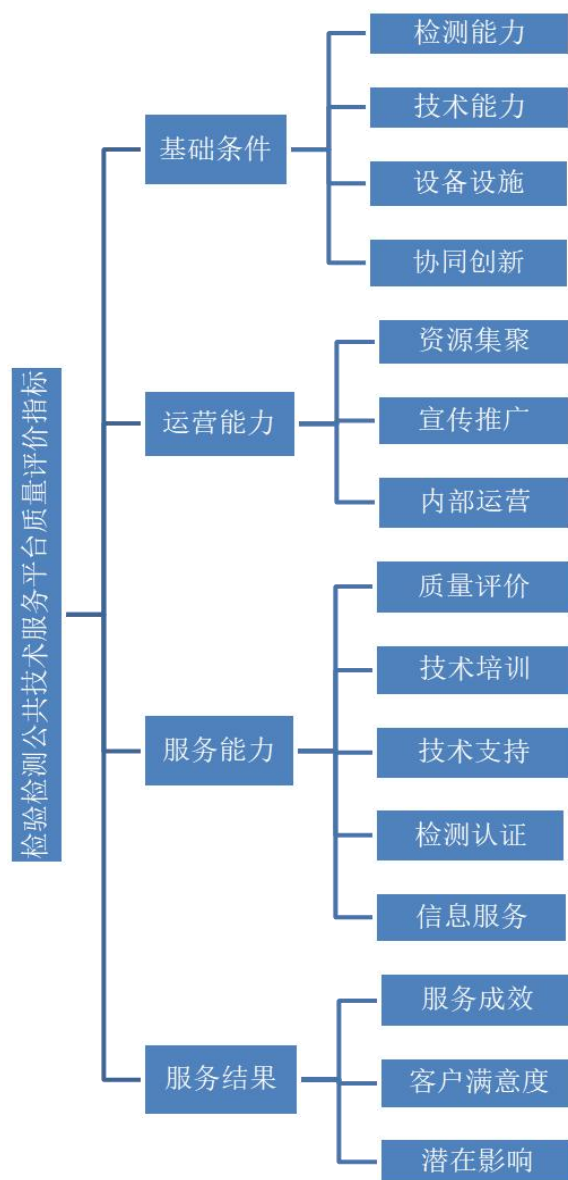


图1 检验检测公共技术服务平台服务质量评价指标

附录 B
(资料性附录)

检验检测公共技术服务平台服务质量评价流程

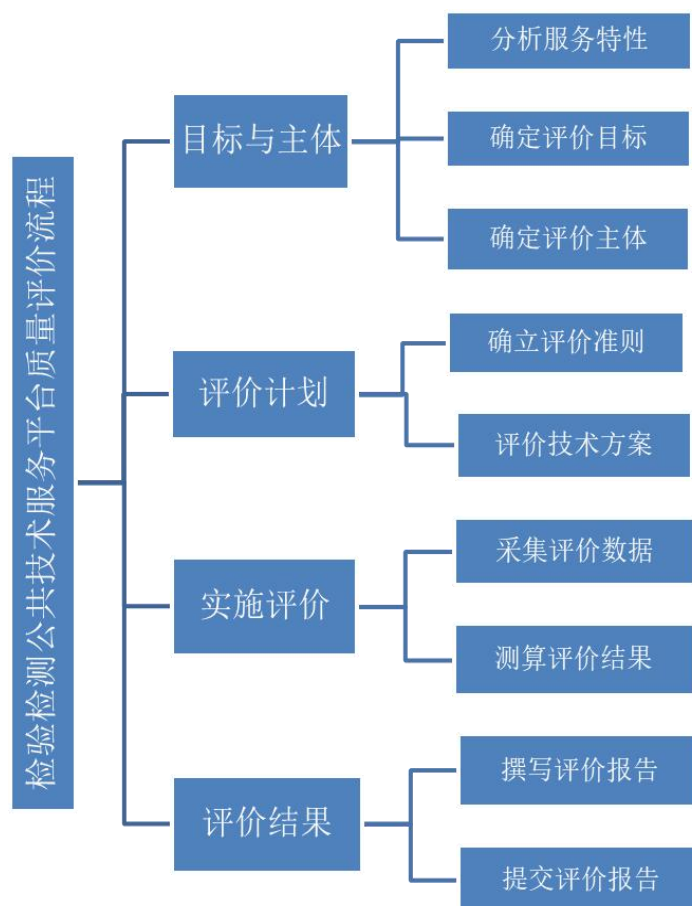


图 2 检验检测公共技术服务平台服务质量评价流程