

# 中国国检测试控股集团徐州有限公司

国检徐发〔2025〕4号

## 关于印发《国检集团徐州公司“服务满意年”活动方案》的通知

公司各部门：

为进一步加强公司内部管理，提升技术能力，规范工作流程，提高服务意识，树立品牌形象，为广大客户、各级政府、主管部门和社会各界提供高质量满意服务，特制定《国检集团徐州公司“服务满意年”活动方案》，即日起实施，请公司各部门、全体员工遵照执行。

特此通知。

附件：国检集团徐州公司“服务满意年”活动方案

中国国检测试控股集团徐州有限公司

2025年3月15日



# 国检集团徐州公司“服务满意年”活动方案

## 一、活动目的

为进一步加强公司内部管理，提升技术能力，规范工作流程，提高服务意识，树立品牌形象，为广大客户、各级政府、主管部门和社会各界提供高质量满意服务，公司特启动本活动。

## 二、参与人员

(一) 服务对象：广大客户、各级政府、主管部门和社会各界；

(二) 参与人员：公司全体员工；

(三) 活动领导小组：

为保证活动顺利开展，成立活动领导小组，具体如下：

组 长：李强

组 员：韩坤、惠琳、郭进、叶雪琴、马瑞、邢驰、潘登

## 三、活动时间

(一) 筹备时间：计划于 2025 年 2 月 21 日完成检测服务保障措施及相关活动准备工作；

(二) 实施时间：计划于 2025 年 3 月 15 日召开启动会议，贯穿 2025 年全年，完善服务措施，固化活动成果，形成长效机制。

## 四、具体内容

### （一）检测服务保障措施

秉承“公正为本、服务社会”的核心理念，构建“四全”业务架构，严格执行《国检集团徐州公司服务保障措施》（详见附件一），从业务咨询、合同签订、受理委托、实施检测等各个方面提升技术能力、服务态度、工作效率、服务质量。

### （二）技术提升专项培训

致力于不断提升专业技能，强化技术实力。制定攻坚清单，专注于核电检测、能效评估、耐火性能、防火门窗、门窗幕墙、电气性能等关键难题，计划邀请省内外行业专家开展专项培训，期望在上述关键领域取得重大突破。

### （三）全面收集客户反馈

- 1.公司官网上线服务满意度调查功能；
- 2.接样大厅接收客户满意度评分；
- 3.业务人员拜访履约项目，邀请客户填写《国检集团徐州公司服务满意度调查表》（详见附件二）；
- 4.公司官网、公众号、意见箱、固定电话等其他方式接收客户投诉。

## 五、奖惩措施

本次活动本着奖优惩劣原则，与公司纪律处分、月度绩效考核、年度评优评奖、人员职位晋升挂钩。



附件一

## 国检集团徐州公司服务保障措施

### 一、廉洁从业

#### （一）科学检测，公平公正

遵循科学、公正、准确、高效的原则开展检测工作，检测行为公平、公正，检测数据真实、可靠。

#### （二）遵章守纪，尽职尽责

遵守国家法律法规和本单位规章制度，认真履行岗位职责；不在与检测工作相关的机构兼职，不得利用检测工作之便谋求私利；不得泄露、出售、变相倒卖所在机构商业信息。

#### （三）坚持原则，刚直清正

坚持真理，实事求是；不做假试验，不出假报告；敢于揭露、举报各种违法违规行为。

#### （四）廉洁自律，反腐拒贿

严格落实四风八规和《江苏省建设工程质量检测工作“八严禁”》相关要求，不参加可能影响检测公正的宴请和娱乐活动，不接受委托人的礼品、礼金和各种有价证券，杜绝吃、拿、卡、要行为，清正廉明，反腐拒贿。

### 二、经营服务

1.接受社会咨询：在解答业内客户业务咨询之外，义务为各级政府、主管部门和社会各界提供建设工程质量咨询服务

务，携专业技术人员协助解决工程质量技术难题（业务咨询电话：0516-85696888）。

2.合同高效对接：按《徐州市建设工程检测合同示范文本》（徐州市工程质量检测专业委员会编制）起草检测合同，积极高效协助客户完善合同信息，按主管部门要求及时上传智慧检测系统进行备案。

3.全程履约服务：业务人员全过程跟踪检测合同履行情况，做好过程服务；业务人员收到客户反馈信息后，立即响应，不拖沓、不推诿，及时对客户提出的合理要求、意见建议进行各部门之间的信息传递与协调沟通，并对客户提出的疑问进行答疑解惑。

4.及时办理结算：根据合同约定的付款节点及付款条件，积极主动对接客户，提高结算资料编制效率，加强公司内部各部门间的配合，及时主动配合客户推进结算审计工作。

5.扩大企业宣传：及时更新宣传彩页、宣传视频、公司网站、微信公众号，丰富企业宣传，讲好国检故事，以超越检测行业原有量级的宣传力度和宣传水平，助力检测业务推广。

6.收集客户反馈：接收客户投诉信息，及时上报公司，积极与客户沟通核实情况，解决客户的合理诉求。

7.行业信息收集：充分利用前端媒介，全面收集政策法规，及时获悉行业动向，积极迎合市场需求，不断扩大服务



范围，解决建设工程新技术、新材料、新工艺的检测痛点、难点。

### 三、接样服务

1.为客户提供“五心”接样服务：细心、耐心、真心、热心、诚心。接待客户委托时，态度友善、端庄稳重、举止得体、尊重他人，使用标准用语，做到宾至如归、尽心竭诚，求真务实、效率至上。

2.采取首问负责制：设置业务咨询专线（接样大厅电话：0516-85691000），准确解答客户咨询，对于客户咨询的各项业务 10 分钟之内给予答复，做到处处有着落、事事有人管。

3.主动对接核验样品：主动了解客户检测需求，超前提提供送检咨询服务，告知协助客户明确检测依据；按照标准要求严格高效核验样品，对样品信息及委托信息做好保密工作；高效完成样品接收登记、样品编号、标识粘贴，及时下发检测任务。

4.提供全天候一站式服务：全年 365 天均可办理委托送样，根据客户实际需求提供 24 小时接样、检测服务。接样点布局上，采用“1+N”模式，主场所为云龙区澄江路 6 号，同时在各县（市）区设立接样点，更好的为各个区域建设项目提供便捷服务。

### 四、检测服务

#### （一）室内检测

1.检测人员严格按照国家相关法律法规、规范、行业及地方标准规程的要求开展检测工作，保证检验检测方法的科学性、有效性。持续提升专业知识和检测能力，协助客户办理委托，为客户解决技术问题。

2.检测人员做到三“及时”：上午9点前、下午2点前及时完成样品领取，按标准要求和承诺时限及时完成检测，检测完成后及时出具报告。

3.检测项目负责人主动对接建设单位项目检测负责人，在工程开工前协助建设单位编制《检测计划》，准确高效完成《检测方案》编制工作，并跟踪其执行情况，及时提供《综合报告》。

4.定期对检测场所进行内部检查，保证检测环境条件、设备放置定位、检测过程路径符合标准要求。

5.加大能力验证活动频次，不定期进行内外部人员比对、设备比对，定期对仪器设备进行校准和保养，及时更新检测设备。

## （二）现场检测

1.传承“铁军”文化，展现国检风采，提供24小时检测服务：对满足检测要求的现场，做到检测实施零延误；对现场不具备检测条件的，与客户良好沟通，另行预约检测时间；对加急项目特事特办，尽可能满足客户对检测周期的要求。

2.提供高质高效服务：



### (1) 任务安排

根据检测任务，合理安排检测人员及车辆、路线。遇复杂或非常规检测项目，预先联系客户确认现场情况，指导客户提前做好方案编制、待检样品处理等准备工作，使检测人员到达现场后可及时检测。

### (2) 检测准备

①检测人员根据任务量，准备充足的检测用仪器设备、配件、工具、耗材等，确保一次性满足检测需要。

②检测人员至少需提前 30 分钟电话联系客户，按约定时间准时到达检测现场。

### (3) 检测实施

①严格按标准要求实施抽样、检测，做好抽样记录、检测原始记录、设备使用记录。

②指导客户正确修改委托协议书，提醒客户委托原材料、配合比、击实、灰剂量标准曲线等基本/标准试验，保证现场检测顺利实施。

③当遇到检测结果不合格时，协助客户分析不合格产生的原因，依据相关规范给出合理性建议。

## 五、监督反馈

### (一) 日常内部监督

公司结合体系文件要求，完善管理制度，检测部门负责人实施周检查，覆盖全人员、全产品；活动领导小组实施月



度检查、通报。对发现问题采取相应措施，分析统计汇总问题原因，及时整改闭合。

### （二）主管部门监督

做好常态化迎检准备，随时欢迎各级主管部门组织开展的双随机检查、飞行检查、监督检查等检测活动，严肃公正处理主管部门受理的针对公司的外部投诉。

### （三）客户外部监督

广泛收集社会各界反馈，持续听取合理意见建议，公司纪检亦将明察暗访，坚决对吃拿卡要等违规违纪行为零容忍。

#### 监督举报方式：

纪检电话：0516-85692788

公司官网：<http://www.ctcxzgs.com/>

公司邮箱：[gjjtxzgs@163.com](mailto:gjjtxzgs@163.com)

微信公众号：国检集团徐州公司

附件二

## 国检集团徐州公司服务满意度调查表

项目名称			
单位名称			
填表人姓名			职位
联系电话			地址
服务态度	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意 具体原因:
技术能力	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意 具体原因:
检测工作	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意 具体原因:
廉洁自律	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意 具体原因:
投诉具体问题描述:			
改进建议:			

调查表接收人:

接收日期: