

ICS 03.120.20

A 00

DB37

山东省地方标准

DB 37/T 3545.4—2019

司法鉴定服务 第4部分：对外服务规范

2019-04-02 发布

2019-05-02 实施

山东省市场监督管理局 发布

目 次

前言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 对外服务	1
4.1 基本要求.....	1
4.2 服务条件.....	2
4.2.1 服务场所.....	2
4.2.2 外部服务环境.....	2
4.2.3 内部服务环境.....	2
4.2.4 服务人员.....	3
4.2.4.1 基本要求.....	3
4.2.4.2 仪容仪表、语言和行为举止.....	3
4.2.4.3 服务纪律.....	3
4.2.4.4 延伸服务.....	3
4.3 服务制度.....	4
4.3.1 首问负责制.....	4
4.3.2 一次性告知制.....	4
4.3.3 风险提示制.....	4
4.3.4 限时办结制.....	4
4.3.5 信息公示制.....	5
4.3.6 服务承诺制.....	5
4.3.7 责任追究制.....	5
4.3.8 服务登记制.....	5
4.4 服务内容.....	6
4.4.1 基本内容.....	6
4.4.2 接待咨询.....	6
4.4.3 申请登记.....	6
4.4.4 鉴定收费.....	6
4.4.5 材料流转.....	6
4.4.6 鉴定意见书发放.....	6
4.5 服务评价.....	7
4.5.1 评价原则.....	7
4.5.2 评价要素.....	7
4.5.3 评价方法.....	7
4.5.4 评价分级.....	7

4.5.5 评价结果.....	7
4.5.6 服务改进.....	8
附录 A (资料性附录) 特殊群体上门服务申请审批表	9
附录 B (资料性附录) 服务对象评价表	10
附录 C (资料性附录) 服务对象评价表	11
附录 D (资料性附录) 服务规范评价综合等级表	12
参考文献	13

前 言

DB37/T 3545《司法鉴定服务》目前分为四个部分：

- 第1部分：标识规范；
- 第2部分：服务保障规范；
- 第3部分：服务提供规范；
- 第4部分：对外服务规范。

本部分为DB37/T 3545的第4部分。

本部分按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本部分由山东省司法厅提出、归口并监督实施。

本部分由山东省司法鉴定协会负责起草，山东东岳司法鉴定中心参加起草。

本部分主要起草人：马灵喜、李茜、杨丰强、刘霞、王旋。

司法鉴定服务 第4部分：对外服务规范

1 范围

本部分规定了山东省司法鉴定机构的对外服务规范，包括基本要求、服务条件、服务制度、服务内容和服务评价等内容。

本部分适用于山东省司法鉴定机构提供对外服务的实施和管理。

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 2894 安全标志及其使用导则

GB 13495 消防安全标志

GB/T 19039 顾客满意测评通则

GB 50763 无障碍设计规范

DB37/T 3545.1—2019 司法鉴定服务 第1部分：标识规范

DB37/T 3545.2—2019 司法鉴定服务 第2部分：服务保障规范

3 术语和定义

DB37/T 3545.2—2019界定的及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

对外服务

是指司法鉴定机构面向社会提供的各类咨询、鉴定、检测、评估等服务，统称为对外服务。

3.2

服务对象

是指接受司法鉴定机构对外服务的组织或个人。

3.3

服务评价

是指依据一定的标准、原则、程序和方法，对司法鉴定机构服务实施的有效性、适宜性和满意度进行测试与评价，并依据评价结果作出改进，使工作效能和服务质量得到进一步提升的过程。

3.4

功能区

是指为便于司法鉴定业务实施，按照一定要求对司法鉴定机构执业场所划定的与之相适应的服务功能区域。

4 对外服务

4.1 基本要求

司法鉴定机构（以下可简称“机构”）对外服务的基本要求包括但不限于如下：

- a) 机构应建立便捷、高效的“一站式”服务模式；
- b) 应将服务事项信息通过多种途径予以公开，方便服务对象查阅和监督；
- c) 应建立健全首问负责、一次性告知、风险提示、服务承诺等各项对外服务制度；
- d) 应严格按照服务标准和服务规范办理各类服务事项，在承诺时限内办结；
- e) 专业技术性问题应由司法鉴定人接待，一般性咨询等工作可由服务人员接待；
- f) 可采取书面、电话、上门回访等方式调查满意度，收集服务对象意见建议，持续提升服务质量；
- g) 应根据社会需要或服务对象需求，对服务规范进行持续优化，不断提高服务效率和服务质量；
- h) 用信息化手段加强对服务事项的跟踪、监督和预警纠错；
- i) 除执行本部分规定之外，还应遵守国家 and 地方相关标准。

4.2 服务条件

4.2.1 服务场所

机构对外服务场所的要求包括但不限于如下：

- a) 选址。机构选址应符合发展规划要求，宜选择交通便利、公共设施完善、方便人员往来的地点；
- b) 面积。应满足机构所从事司法鉴定业务活动的要求；
- c) 功能区。功能区的服务条件要求包括但不限于：
 - 1) 执业场所功能区应按照规定，设置收案室、检查室、鉴定室、检材保管室、档案室、实验室等功能区，可合理划分服务接待区、等候区等其他功能区；
 - 2) 严格区分功能区与非功能区；
 - 3) 各功能区的设置、结构设计、设备配置等，应满足功能要求。
- d) 标识标志。标识标志的服务条件要求包括但不限于：
 - 1) 安全标识标志的使用应符合 GB 2894 和 GB 13495 的有关要求；
 - 2) 室外、室内外观标识的设计、发布和使用应符合 DB37/T 3545.1—2019 的要求；
 - 3) 无障碍设施标志的使用应符合 GB 50763 的有关要求。

4.2.2 外部服务环境

外部服务环境的要求包括但不限于如下：

- a) 机构应在主体建筑外设立易于识别的门牌，未在临街或一层的机构应在附近设置地址指引牌；
- b) 悬挂工作时间标示牌，以区分季节、工作日和节假日等；
- c) 确保外部灯箱、户外宣传栏等发光字明亮清晰，明夜间亮化时间；
- d) 机构外部放置的宣传物品或设施应固定平稳，避免安全隐患；
- e) 设置无障碍设施和通道，可参照 GB 50763 执行；
- f) 在服务对象可能发生意外风险的区域（如透明玻璃、门窗、台阶等）粘贴防撞条，设置“小心台阶”等安全提示；
- g) 遇到雨雪天气应在明显位置摆放“小心地滑”提示牌，并铺放防滑垫；
- h) 宜为服务对象提供机动车停车位。

4.2.3 内部服务环境

内部服务环境的要求包括但不限于如下：

- a) 在显著位置设置室内公共导向标识，如部门门牌、功能区域标牌等，宜配置查询展示设备；
- b) 配备必要的工作设施，如办公桌椅、计算机、电话机、扫描仪、打印机、复印机、碎纸机等；

- c) 配备必要的便民服务设施和物品，如等待座椅、轮椅、饮水机（配一次性纸杯）、老花镜、伞具等，加热饮水设施应标注“小心烫伤”等提示；
- d) 在显著位置摆放《服务意见簿》、意见箱或质量反馈卡；
- e) 配置宣传资料架，提供鉴定申请服务指南、服务流程和内容、相关格式文书表格及示范文本；
- f) 在主要区域配备可同步录音录像的安全监控系统，实现监控全覆盖；
- g) 设置禁烟标识，配置消防设施、应急照明灯和紧急逃生通道等；
- h) 及时清运垃圾，保持环境干净整洁。

4.2.4 服务人员

4.2.4.1 基本要求

服务人员的基本要求包括但不限于如下：

- a) 遵纪守法，熟悉相关法律法规规章和政策规定；
- b) 熟悉鉴定业务范围和鉴定程序；
- c) 具备一定的沟通、组织协调能力；
- d) 认真倾听、准确了解服务对象的需求，及时安抚服务对象激动或不满情绪；
- e) 具备对突发事件的应变能力，及时维护现场秩序；
- f) 司法鉴定人、司法鉴定人助理应持证上岗。

4.2.4.2 仪容仪表、语言和举止

服务人员的仪容仪表、服务语言和举止要求包括但不限于如下：

- a) 按行业要求规范着装，佩戴统一的胸牌、胸徽上岗，保持仪容整洁、干净卫生；
- b) 文明用语，不使用服务禁语和忌语；
- c) 用语简单准确，能与服务对象有效沟通；
- d) 对有特殊需求的服务对象，宜使用与之相适应的语言进行沟通；
- e) 端庄稳重、举止文明，微笑服务、认真倾听、耐心解答；
- f) 禁止与服务对象争吵或肢体冲突。

4.2.4.3 服务纪律

工作期间，服务人员的服务纪律要求包括但不限于如下：

- a) 应提前 10 分钟做好上岗的各项准备工作；
- b) 严格遵守作息時間，不迟到、不早退，未经批准不得中途或提前中断服务；
- c) 禁止饮酒、非吸烟区禁止吸烟；
- d) 严禁处理与工作无关的事情；
- e) 禁止接待与业务无关的人员；
- f) 不得中止业务办理接打电话，如确需接打电话，应事先征得当事人同意。

4.2.4.4 延伸服务

针对业务类型，服务人员的延伸服务要求包括但不限于如下：

- a) 为老、弱、病、残、幼等特殊群体提供便利性和人性化服务，包括但不限于：
 - 1) 对视听困难的服务对象，应放缓语速，可配备助听器、配合手势或请其他工作人员协助；
 - 2) 对行动不便的服务对象，应主动提供帮助，并做安全提示，防止发生意外；
 - 3) 应提醒陪同成人细心看护儿童，注意安全风险，及时制止危险行为，防止触动设施设备。

- b) 对条件不便或因身体原因无法到机构进行鉴定过程实施的特殊群体，可提供预约或上门服务（填写《特殊群体上门服务申请审批表》，见资料性附录 A），特殊群体包括：年龄大于 70 周岁者，生活贫困者，伤情严重或瘫痪在床者，智力、视力、精神类残疾者等。

4.3 服务制度

4.3.1 首问负责制

首问负责制的要求包括但不限于如下：

- a) 对前来办理或咨询的服务对象，首问责任人应做好接待、解答、指引、转办对接等工作；
- b) 对前来投诉的服务对象，首问责任人应认真登记，及时查询落实，并做好解释和反馈工作；
- c) 对通过电话咨询、反映情况或投诉的，首问责任人应回答或进行电话转办处理，并做好记录。

4.3.2 一次性告知制

一次性告知的内容和方式要求包括但不限于如下：

- a) 办理委托事项的法律依据、条件和要求；
- b) 办理委托事项需提供的全部鉴定材料；
- c) 办理委托事项的相关程序和鉴定时限；
- d) 办理委托事项的收费依据和收费标准；
- e) 对一次性告知的事项，可采用口头或书面两种告知形式。

4.3.3 风险提示制

风险提示的内容包括但不限于如下：

- a) 委托鉴定事项不当的风险；
- b) 对自行委托鉴定提出异议的风险；
- c) 鉴定材料不具备鉴定条件的风险；
- d) 受鉴定材料或者其他因素限制，无法得出明确鉴定意见的风险；
- e) 超出本机构技术条件或鉴定能力，导致鉴定不能的风险；
- f) 鉴定意见对鉴定申请人不利的风险；
- g) 鉴定意见不被采信的风险；
- h) 鉴定申请人为对己不利的鉴定意见承担鉴定费用的风险；
- i) 鉴定材料可能会耗尽或者造成不可逆的损坏风险；
- j) 委托人拒不履行委托书规定的义务、被鉴定人拒不配合或鉴定活动受到严重干扰，致使鉴定无法继续进行的风险；
- k) 因不可抗力致使鉴定无法继续进行的风险；
- l) 鉴定意见可能存在不能客观反映真实情况的风险；
- m) 拒绝支付鉴定费用致使鉴定不能的风险。

4.3.4 限时办结制

限时办结制的要求包括但不限于如下：

- a) 自收到委托之日起七个工作日内作出是否受理的决定；
- b) 自司法鉴定委托书生效之日起三十个工作日内完成鉴定；
- c) 鉴定事项涉及复杂、疑难、特殊技术问题需延长受理或鉴定时限的，由机构与委托人协商决定。

注：在鉴定过程中补充或重新提取鉴定材料所需的时间，不计入鉴定时限。

4.3.5 信息公示制

机构宜通过宣传栏、电子查询系统或网络平台等向社会做如下信息公示：

- a) 机构的业务范围和《司法鉴定许可证（正本）》证书；
- b) 司法鉴定人姓名、职务、执业类别和执业证号；
- c) 委托、受理和鉴定的流程及办理时限；
- d) 委托书示范文本；
- e) 司法鉴定收费项目和收费标准；
- f) 职业道德和执业纪律；
- g) 职业承诺和风险告知；
- h) 投诉监督电话和联系人姓名；
- i) 能力验证和认证认可情况；
- j) 诚信评价、年度考核情况；
- k) 司法鉴定援助申请条件和办理程序。

4.3.6 服务承诺制

服务承诺制的要求包括但不限于如下：

- a) 严格遵守司法鉴定程序、技术标准和操作规范；
- b) 诚实守信、文明礼貌、着装整齐、服务热情；
- c) 廉洁自律、诚信执业；
- d) 实行办事公开制度；
- e) 服从司法行政主管部门的监督管理，自觉接受群众监督，对明确的违诺行为进行处理或处罚。

4.3.7 责任追究制

对包括但不限于如下内容实行责任追究：

- a) 未能及时告知受理条件、鉴定时限、收费标准；
- b) 对符合规定条件的申请应予接收而未接收；
- c) 违反限时办结制，逾期办结；
- d) 申请材料不全未能一次性告知补充内容，不予接收时未说明理由；
- e) 对把握不准或特别重大和紧急事项，未及时请示报告的；
- f) 对服务对象态度冷漠甚至恶劣，或者使用文明忌语，造成不良影响；
- g) 不遵守工作纪律，迟到、早退，擅自离岗、串岗；
- h) 被服务对象投诉，情况属实、影响较坏；
- i) 对投诉不及时记录和协助转办。

4.3.8 服务登记制

对包括但不限于如下内容实行服务登记：

- a) 委托人或当事人来访、来电、来信等咨询、投诉登记及处理记录；
- b) 司法鉴定援助办理登记记录；
- c) 对服务对象的回访记录；
- d) 服务对象或他人干扰鉴定活动记录；
- e) 提供电话预约、上门服务等便民服务登记记录；
- f) 鉴定材料补充、鉴定事项变更、鉴定时限调整等记录；

- g) 服务人员排班表记录。

4.4 服务内容

4.4.1 基本内容

服务的基本内容主要包含接待来访、接听来电、提供业务咨询、申请登记、鉴定收费、材料流转、鉴定书发放等服务，并根据服务对象的需求适时引导转介。

4.4.2 接待咨询

接待咨询的要求包括但不限于如下：

- a) 应根据申请委托的鉴定类别为服务对象做好引导转介服务；
- b) 应及时准确地解答服务对象的咨询。不能当场答复的，应做好服务对象、咨询内容、联系方式等信息记录，并承诺答复时间，承诺时限内主动给予明确答复；
- c) 应及时明确地答复通过电子邮箱、网络平台、微信客户端的咨询，并公开答复人的姓名和职务；
- d) 服务对象对鉴定过程或鉴定意见等专业内容咨询时，应根据相关规定安排专人解答。如服务对象对鉴定意见提出异议，应建议通过庭审质证或申请重新鉴定等方式解决；
- e) 按照 4.3.2 的要求做好一次性告知；
- f) 按照 4.3.8 的要求做好登记，并及时向相关部门转达；
- g) 宜开通咨询电话，工作时间保持通信畅通，非工作时间启动自动语音服务，到岗后及时处理。

4.4.3 申请登记

申请登记服务的要求包括但不限于如下：

- a) 服务对象决定申请委托的，应提供相应申请表格和示范文本，并说明填写要求；
- b) 服务对象填写申请表格时，应耐心指导并认真核对，及时指导和纠正填写不准确或不规范之处；
- c) 申请材料接收后，应及时转送专人进行受理、审查；
- d) 不符合申请接收条件的，应说明理由并退还申请材料和鉴定材料；
- e) 应做好案件登记记录。

4.4.4 鉴定收费

鉴定收费的要求包括但不限于如下：

- a) 应通过书面、电话、邮件、传真等方式提醒付费当事人按时交费；
- b) 应按照规定方式出具合法票据，并及时送达付费当事人；
- c) 对终止鉴定的，应按照规定退还付费当事人费用，没有约定的，按照有关规定处理；
- d) 应按照规定法律援助有关规定，对法律援助受援人减免鉴定费用；
- e) 可协助财务人员、付费当事人做好司法鉴定收费金额计算和交纳。

4.4.5 材料流转

材料流转的要求包括但不限于如下：

- a) 服务人员应按照规定要求及时流转委托申请材料和鉴定材料；
- b) 应填写《鉴定材料流转表》，转交专人负责，确保服务对象信息保密和鉴定材料的完整与安全。

4.4.6 鉴定意见书发放

鉴定意见书发放的要求包括但不限于如下：

- a) 应按照规定或者与委托人约定的方式，由机构统一发放鉴定意见书；
- b) 可采取自取、邮寄或其他能够保障鉴定意见书安全保密的发放方式；
- c) 自取或送达时，收领人应在《送达回证》上签字并填写鉴定意见书领取登记表；
- d) 以邮寄方式发送，应将邮寄凭证归档。

4.5 服务评价

4.5.1 评价原则

服务评价的原则包括但不限于如下：

- a) 客观公正。以客观事实为基础，包括记录、文件资料、实际现状等；
- b) 科学严谨。以科学的评价方法为基础，包括查看记录和报告、过程验证和满意度测评等；
- c) 公开透明。以全程公开的形式为基础，接受社会监督。

4.5.2 评价要素

服务评价的要素包括但不限于如下：

- a) 服务环境；
- b) 服务过程；
- c) 服务态度；
- d) 服务效率；
- e) 投诉和处理情况。

4.5.3 评价方法

服务评价方法的要求包括但不限于如下：

- a) 服务对象评价。采用意见箱、满意度调查表、电子信箱、投诉电话等方式，确保服务对象的评价渠道通畅，需填写《服务对象评价表》（见资料性附录 B 和 C），统计分析满意度调查数据，年度内不少于两次；
- b) 自查自评。根据服务质量监督和服务对象评价开展自我评价，年度内不少于两次；
- c) 行业互评。在行业协会的统一组织下开展行业内的互相评价；
- d) 管理部门测评。应在司法行政主管部门统一部署下，接受考核、检查、评价等形式的测评。

4.5.4 评价分级

服务评价分级的要求包括但不限于如下：

- a) 评定依据，包括：
 - 1) GB/T 19039 基本原则；
 - 2) 省司法行政主管部门关于司法鉴定年度考核规定的相关评价指标；
 - 3) 行业协会制定的服务评价标准；
 - 4) 对外服务规范要求；
 - 5) 综合服务对象评价、自查自评、行业互评、管理部门测评等多方评价，确定服务评价等级，填写《服务规范评价综合等级表》（见资料性附录 D）。
- b) 等级划分：分为满意、基本满意、不满意三个等级。

4.5.5 评价结果

服务评价结果应作为机构年终考核和工作绩效的重要参考依据。

4.5.6 服务改进

汇总分析评价材料，形成评价报告，确定机构对外服务的改进目标，制定对外服务的改进措施，并进行工作跟踪与复查。

附 录 A
（资料性附录）
特殊群体上门服务申请审批表

申 请 人		性 别		年 龄		民 族	
身份证号				联系电话			
工作单位							
家庭住址							
申请时间				代理申请人			
司法鉴定事项							
申请司法鉴定上门服务原由	申请人（代理申请人）签字： 年 月 日						
被申请人（或委托人）意见	签字（盖章） 年 月 日						
司法鉴定机构审查意见	_____ 司法鉴定所（中心）（盖章） 年 月 日						

附 录 B
(资料性附录)
服务对象评价表

鉴定机构名称				鉴定类别	
评价区间		年 月至 年 月		办案机关名称	
服务评价项目		服务评价等级 (打“√”)			需改进的地方
		满意	基本满意	不满意	
服务质量	委托受理				
	材料管理				
	文书发放				
服务效率					
沟通联络					
出庭质证					
投诉反馈 (当事人)					

注：此表用于办案机关对司法鉴定机构服务的评价。

附 录 C
(资料性附录)
服务对象评价表

鉴定机构名称				单位 (个人)	
服务类型		咨询 <input type="checkbox"/> 鉴定 <input type="checkbox"/>			
服务评价项目		服务评价等级 (打“√”)			需改进的地方
		满意	基本满意	不满意	
服务质量	接待 咨询				
	登记 服务				
	材料 管理				
	鉴定 收费				
	文书 发放				
服务态度					
服务环境					
服务效率 (时限要求)					

注：此表用于当事人（单位或个人）对司法鉴定服务机构的评价。

附录 D
(资料性附录)
服务规范评价综合等级表

评价项目	评价方式 (打“√”)												综合评价等级 (打“√”)				
	主管部门			行业协会			自查自评			服务对象			满意	基本 满意	不满意		
	满意	基本 满意	不满意	满意	基本 满意	不满意	满意	基本 满意	不满意	满意	基本 满意	不满意					
服务环境																	
服务过程																	
服务态度																	
服务质量																	
服务效率																	
投诉反馈																	

参 考 文 献

- [1] 全国人民代表大会常务委员会关于司法鉴定管理问题的决定
 - [2] 司法鉴定程序通则
 - [3] 司法鉴定机构登记管理办法
 - [4] 司法鉴定人登记管理办法
 - [5] 司法鉴定机构内部管理规范
 - [6] 检验检测机构资质认定评审准则
 - [7] GB/T 24620—2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求
 - [8] 山东省司法鉴定条例
 - [9] 山东省司法鉴定重大事项报告制度（试行）
 - [10] 山东省司法鉴定机构和司法鉴定人年度考核办法
 - [11] 山东省司法鉴定机构建设标准（试行）
 - [12] 山东省司法鉴定教育培训实施意见
 - [13] 山东省司法鉴定机构仪器设备执业场所配置和使用规定
-

山东省地方标准

司法鉴定服务

第4部分：对外服务规范

山东省标准化研究院印刷部印刷

开本 880×1230 1/16 印张 1.25 字数 30.4 千字

2019年4月第一版 2019年4月第一次印刷

版权专有 不得翻印