

### 检验检测机构服务规范 总则

Service specification for inspection body and laboratory—General principles

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施



## 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。

本文件由安徽省市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：安徽省公众检验研究院有限公司、安徽省质量和标准化研究院、合肥产品质量监督检验研究院、安徽省疾病预防控制中心、安徽省产品质量监督检验研究院、清华大学合肥公共安全研究院检验检测中心等。

本文件主要起草人：



# 检验检测机构服务规范 总则

## 1 范围

本文件规定了检验检测机构服务的术语和定义、基本要求、服务资源、服务要求、服务质量控制、服务评价与改进。

本文件适用于从事检验检测服务的技术机构。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 19004 质量管理 组织的质量 实现持续成功指南
- GB/T 22081 信息技术 安全技术 信息安全控制实践指南
- GB/T 27025 检测和校准实验室能力的通用要求
- GB/T 28222 服务标准编写通则

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**检验检测服务机构** *service of inspection body and laboratory*

通过检验检测机构资质认定或实验室认可，独立开展检验检测工作的技术服务机构。

## 4 基本要求

- 4.1 应根据核准的业务范围、依据合适的方法、按照约定的时限，提供科学、准确的检测结果。
- 4.2 不开展与检验检测有利益冲突的活动，不受任何行政或个人干预和干扰，确保数据和结果真实、客观、可追溯。
- 4.3 对在检验检测活动过程中获取的国家秘密、商业秘密、技术秘密负有保密义务，承担管理责任。
- 4.4 通过合适的方式向客户展示与诚信、声誉、服务流程、服务质量有关的信息。
- 4.5 检验检测机构宜同时提供认证、培训、质控、研究、咨询等多元化服务，为客户提供一站式技术需求。
- 4.6 密切关注国家或行业动态，主动接受相关部门监督，为机构经营提供良好的外部环境。
- 4.7 妥善处理客户提出的申诉、投诉或者复检、仲裁等要求，积极维护与客户的良好关系。
- 4.8 为客户提供线上和线下等多种服务形式，提高服务便捷性，强化与客户的互利关系。

## 5 服务资源

## 5.1 人员要求

- 5.1.1 熟悉国家和行业主管部门相关的法律、法规和规定。
- 5.1.2 恪守职业道德、遵纪守法、熟悉检验检测服务流程和要求。
- 5.1.3 符合专业岗位任职条件，经过培训考核，持证上岗。
- 5.1.4 具备较高的职业素养和业务能力，定期接受培训。
- 5.1.5 工作期间应统一着装，佩戴工牌，礼貌用语、行为规范。

## 5.2 环境和设施要求

- 5.2.1 应有固定的客户接待和业务受理场所，场所应安全、卫生、舒适、美观。
- 5.2.2 合理配置办公、消防等设施设备。
- 5.2.3 检验检测场所和设施应符合检测方法的要求。

## 5.3 检测设备和方法要求

- 5.3.1 倡导信息化管理，具有与业务功能相适应的电子化平台的软硬件设备。
- 5.3.2 对检测方法有效管理，当客户建议的方法不合适或已过期时，应告知客户；当需要对检验检测方法进行偏离时，应事先征得客户的同意，并在结果报告时予以书面告知。
- 5.3.3 每年应至少保持1次方法的检验检测经历，以证明该项检验检测能力的持续保持。
- 5.3.4 设备的配备与管理，以及方法的选择、验证与确认，均应符合 GB/T 27025 和检验检测机构资质认定等相关规定的要求。

## 5.4 安全管理要求

- 5.4.1 建立与检验检测机构运行相适应的安全管理制度，包括信息和记录的安全。
- 5.4.2 设置安全员，配备安全帽、安全绳、安全警示标牌等安全防护用品，并监督相关人员使用。
- 5.4.3 定期对检验检测现场进行安全检查，有电击、腐蚀、中毒等安全隐患的，应制定措施排除隐患，并配备相应防护用品，方可进行试验。
- 5.4.4 特种作业人员应经过安全作业培训，取得特种作业人员证书。
- 5.4.5 信息和网络安全应符合 GB/T 22081 的要求。

## 5.5 管理体系与制度要求

- 5.5.1 依据国家有关法律法规、GB/T 27025、检验检测机构资质认定及相关领域特殊规定的规定，建立检验检测机构管理体系。
- 5.5.2 管理体系的建立应结合服务特点，与实际检验检测活动范围相适宜。
- 5.5.3 建立与检验检测机构运行相适应的内部管理制度，并与管理体系文件相融合。
- 5.5.4 建立岗位工作标准，明确各岗位人员职责和权限，并在工作中贯彻落实。
- 5.5.5 制定应急预案，对于实验室突发情况具有清晰的应对措施，保障人身和财产安全。
- 5.5.6 管理体系与制度要求应传达至所有相关人员，并能被理解、执行。

## 6 服务要求

### 6.1 服务需求调查

- 6.1.1 应密切关注顾客的检验检测需求，根据客户情况定制服务内容。
- 6.1.2 采用不同方法，及时收集来访客户、电话客户、互联网客户以及政府客户业务需求信息。
- 6.1.3 根据客户需求识别情况，适时扩展检测资质，提高服务能力。

## 6.2 服务流程建立

- 6.2.1 应根据检验检测机构自身服务特点和客户需求，制定合理、高效的服务流程，并严格执行。
- 6.2.2 服务流程应包括但不限于业务洽谈、合同签订、样品接收、报告发送、余样处理、意见解释等服务环节。

## 6.3 登记受理

- 6.3.1 建立接待平台，接受客户咨询和委托检测，接待平台宜包括：
  - 业务受理大厅；
  - 网络平台；
  - 热线电话；
  - 传真；
  - 邮件等。
- 6.3.2 接待平台收到咨询或委托信息时，应做好记录，及时和客户取得联系。
- 6.3.3 应明确客户要求，将客户委托信息和要求形成文件，确保客户对合同理解。
- 6.3.4 政府指令性任务应指定人员办理登记手续，并将要求准确传达至业务受理人员。
- 6.3.5 对不具备的检测能力或者检验检测参数不在资质认定范围内，可为客户提供分包服务。
- 6.3.6 客户委托的复检和仲裁业务，应有相关技术人员参加合同评审。

## 6.4 抽/采样服务

- 6.4.1 制定抽/采样实施方案，并与客户沟通抽/采样时间。
- 6.4.2 每组抽/采样人员应不少于2名，抽/采样前向被抽/采样单位出示证件及相关文件，告知相关事项。
- 6.4.3 按照规定要求实施抽/采样、封样，确保抽样方法和抽样目的相适应，并及时填写抽/采样信息。
- 6.4.4 按照规定条件储运样品，应有措施确保样品在运输过程中不发生影响检验检测结果的变化。
- 6.4.5 指引被抽/采样单位签字和盖章确认，根据需要留存抽/采样过程照片或视频。
- 6.4.6 特殊原因不能实地抽样时，可按照策划的方案实施远程抽/采样。
- 6.4.7 抽/采样实施过程尽可能减少对被抽/采样单位的生产与经营的影响，应避免受到被抽/采样单位的影响和干扰。

## 6.5 检验检测实施

- 6.5.1 应按照规定或客户指定的方法进行检验检测，并及时记录结果，确保过程可追溯。
- 6.5.2 当需要提供现场检测时，应根据策划的程序和规定的方法实施，并遵守被检单位的安全制度。
- 6.5.3 当需要提供远程检测时，应事先与被检测单位充分沟通，确保被检测单位能够提供足够和恰当的支持与配合，保留全过程的记录。

注：记录可以是视频、音频、纸质记录或其组合。

- 6.5.4 检验检测实施过程应符合 GB/T 27025、检验检测机构资质认定及相关领域特殊要求的规定。

## 6.6 结果报告

- 6.6.1 应按照法律法规、GB/T 27025、检验检测机构资质认定等相关规定或者与客户约定的方式，报告检验检测数据和结果，具体形式与时间应遵循与客户的合同约定。
- 6.6.2 当需要用电话或互联网方式传送结果时，应事先确认客户方接收人的身份，防止泄密。
- 6.6.3 鼓励检验检测机构通过信息化平台或网络系统等便捷方式向客户提供检验检测数据以及结果信息查询服务。
- 6.6.4 如客户需要修改报告、补充检测或增加检测报告份数，应按规定给予办理。
- 6.6.5 需要且能够时，为客户分析检验检测数据，提供意见和解释，给予客户生产、经营方面的指导。

## 6.7 应急检验检测服务

- 6.7.1 检验检测机构应建立应急检验检测通道。
- 6.7.2 提供应急检验检测服务时，各环节应按照应急要求，及时、准确、高效处理，并指定专人实时汇报检验检测情况和结果。
- 6.7.3 积极配合相关部门做好后续处理工作。
- 6.7.4 针对疫情防控等涉及公共安全的社会急需产品，应开设绿色通道，保证急需产品随到随检。

## 6.8 客户监视和参观

- 6.8.1 主动接待客户来访，严格按标准规范接待。
- 6.8.2 当客户提出监视检验检测活动时，应在确保其他客户机密不受影响的前提下，安排客户合理进入检测区域参观为其进行的检验检测工作。
- 6.8.3 客户参观或监视时，应指定专人陪同，以引导客户遵守检验检测机构相关规定，并解答客户提出的问题。

## 6.9 余样与留样的处理

- 6.9.1 检验检测机构应妥善保存和处理检验检测完成后的剩余样品，以及备用于复检或仲裁的留样。
- 6.9.2 应按照规定办理退样手续；对无需退回的样品，则在保证客户机密不被泄露、不污染环境、不危害公共安全等前提下，自行处理并保留处理记录。
- 6.9.3 鼓励检验检测机构将客户放弃但仍有价值的余样和留样，用于公益事业。

## 6.10 复检与仲裁

- 6.10.1 如果客户或其它相关方对检验检测机构出具的数据和结果质疑时，可以提出复检或仲裁，检验检测机构应予以配合。
- 6.10.2 检验检测机构应与提出复检或仲裁的单位或个人共同将留样提交给承担复检或仲裁的检验检测机构，以确保原样品不被替换；
- 6.10.3 当客户或初检机构申请监督复检或仲裁过程，复检或仲裁检验检测机构应予以配合；
- 6.10.4 法律、法规或主管部门规定，不适于复检或仲裁的情况，或者其它无法进行复检或仲裁的情形，应向客户或其它相关方予以说明。

## 7 服务质量控制

- 7.1 根据 GB/T 27025、检验检测机构资质认定等相关规定要求，做好检验检测数据和结果的质量控制，确保检验检测数据和结果的科学、准确、可信。



- 7.2 对数据质量和服务质量进行目标管理，并定期监督检查执行情况，将监督结果纳入日常工作的考评。
- 7.3 每个服务环节设置服务时限，定期统计每个环节服务提供时间节点，确保服务提供及时。
- 7.4 定期对服务流程进行评估，并根据评估结果不断改进服务流程设置。
- 7.5 定期就服务质量回访客户，并记录回访内容。

## 8 服务评价与改进

### 8.1 投诉处理

- 8.1.1 妥善处理来自任何组织和个人的投诉和抱怨。
- 8.1.2 向社会公布投诉、举报方式（网址、电话、邮箱、意见箱），畅通投诉渠道。
- 8.1.3 投诉处理人员应耐心倾听顾客投诉，详细记录投诉内容，妥善保存相关记录。
- 8.1.4 确认有效的投诉应立即启动相关程序，迅速做出处理安排，经调查核实确有问题和不足的，应追究当事人的责任，并向客户致歉，必要时，弥补客户的损失。
- 8.1.5 无论结果如何，应在 24h 内回复投诉人投诉受理和处理情况，并在 1 个月内正式通知处理结果。

### 8.2 客户满意度征询

- 8.2.1 制定符合 GB/T 28222 的顾客满意度调查表，根据实际情况设置客观指标，定期开展服务满意度调查和服务质量评价，监督服务质量。
- 8.2.2 建立良好的客户关系，畅通交流渠道，发现客户潜在需求，提高客户忠诚度。

### 8.3 持续改进

- 8.3.1 统计和分析内部和外部检查、评价结论，以获取改进的机会。
  - 8.3.2 建立符合 GB/T 19004 要求的持续改进机制，持续优化服务流程，完善服务内容，改进服务方式。
-