

# 安徽省地方标准编制说明

标准名称	检验检测机构服务规范 总则			
任务来源 (项目计划号)	安徽省市场监督管理局《关于下达 2020 年第二批安徽省地方标准制修订计划的通知》(皖市监函〔2020〕341 号)文件,项目计划号为 2020-2-295			
负责起草单位	安徽省公众检验研究院有限公司			
单位地址	安徽省合肥市包河区延安路 1666 号 7 幢			
参加起草单位	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			
<b>标准起草人</b>				
序号	姓名	单位	职务/职称	电话
1				
2				
3				
<b>编制情况</b>				
1. 编制过程简介				
<p>2020年9月22日,收到《关于下达2020年第二批安徽省地方标准制修订计划的通知》后,由安徽省公众检验研究院有限公司牵头,成立标准起草小组,召集起草小组工作会,明确标准的定位、编制要求,确定标准研讨、征求意见、标准送审、标准报批等各阶段的工作任务、分工和时间进度安排,全面启动标准制定工作。</p> <p>标准起草过程:</p> <p>1、编制标准初稿。2020年10月,为了确保标准编制内容的科学性、合理性和适用性,标准起草小组积极开展研讨,集中研究和讨论国家关于检验检测服务的有关要求,分析安徽省检验检测服务实际状况,同时搜集检验检测服务相关标准并进行协调、对接,结合安徽省和有关单位工作实际,编制形成标准初稿。</p> <p>2、实地调研。2020年11月-2021年1月,标准起草小组分别在合肥、亳州、芜湖等地开展检验检测服务标准化试点单位和检验检测机构调研,通过与市、县区市场监督管理局、检验检测机构与客户企业代表进行交流,进一步掌握检验检测服务标准化试点单位以及检验检测机构的服务工作特色和主要成绩,重点摸清检验检测服务运行的基本模式和工作要求。</p>				

3、组织研讨。2021年2月，为了保证标准的科学性和普适性，主要起草单位安徽省公众检验研究院与安徽省质量和标准化研究院组织召开研讨会，邀请来自安徽省6家第三方检验检测机构的单位相关负责人和专家，就本标准规定的内容进行深入研讨。

4、初稿修改。标准起草小组通过线上、线下等形式多次与检验检测行业专家、专业人员对研讨后形成的原则性的意见进行进一步咨询、商讨，并经反复修改、多次论证，于2021年5月底前形成了标准征求意见稿。

## 2. 制定标准的必要性和意义

### 必要性：

检验检测是国家重点支持发展的高技术服务业、科技服务业和生产性服务业，是推进制造强国、质量强国建设的重要技术支撑。近年来，检验检测行业发展迅速，但整体质量不高，人力密集，自动化程度低，服务半径小，品牌意识不强。目前，检验检测服务类标准系统性不强，边界不清。现有能力评价类、合格评定类、检测方法类等各体系标准相互衔接、协调较少，兼容性不强，且较少体现服务要素，标准化实施成效不佳；通过制定科学合理、层次分明、满足检验检测技术服务需要的标准，与国家标准、行业标准、地方标准和企业标准相配套，与现有标准相衔接，对于满足行业发展和市场需求具有必要性和紧迫性。

### 意义：

1、根据检验检测服务所有有关的过程识别出关键点，明确检验检测服务的关键要素，并加以控制，规范检验检测服务行为、提高服务质量。

2、通过制定、学习标准，提升内部资源和质量管理能力、改善服务流程、缩短服务周期，提升检测检测机构核心竞争力。

3、通过建立和实施检验检测服务系列标准，推进检验检测服务行业精细化、标准化管理，引导检验检测机构树立服务良好形象、争创检验检测行业服务品牌。

## 3. 制定标准的原则和依据，与现行法律法规、标准的关系

本标准的制定遵循“面向市场、服务产业、自主制定、适时推出、及时修订、不断完善”的原则，以保证标准制定的科学性、规范性、时效性和可操作性。标准的编制按照 GB/T 1.1-2020 给出的规则进行编写。

### （一）制定原则

#### 1、紧贴国家政策，注重普适性

标准的编制积极与我省检验检测相关文件精神和要求相衔接，内容上与国家及行业现行政策、法规、规划、标准中的规定和要求相协调。充分参考国家政策要求，合理引用相关国家标准或行业标准，需要统筹权衡的，尽量体现全面性。

#### 2、借鉴工作经验，把握引领性

以检验检测服务标准化试点为基础，参考其他地区检验检测机构服务开展较好的实际情况，充分借鉴检验检测机构服务较好单位的经验，综合考虑民营第三方检验检测机构、政府类检验检

测机构以及综合类、食品类、环境类等不同领域检验检测的服务项目、提供方式、运行维护机制上差异性，提炼共性技术要求，形成共性标准，突出服务要素，注重引领性。

### 3、定位服务标准，突出服务要素

本标准定位为服务标准，同时又要体现对检验检测机构运行的指导性，因此在检验检测机构的基本要求、基本要求、服务资源、服务要求、服务质量控制、服务评价与改进等方面提出了通用的技术、管理、服务要求。

#### (二) 制定依据

在现行检验检测机构能力评价、合格评定类国家标准的基础上，结合安徽省检验检测技术服务机构的实际和要求，参考其他检验检测服务类地方标准的情况进行研究制定。

#### (三) 与现行法律、法规、标准的关系

检验检测机构适用现行法律、法规、标准有：《中华人民共和国计量法》、《中华人民共和国认证认可条例》、《检验检测机构资质认定管理办法》（总局令第163号）、《安徽省地方标准管理办法》（皖市监发〔2019〕32号）、《检验检测机构资质认定能力评价 检验检测机构通用要求》RB/T 214-2017、《检测和校准实验室能力的通用要求》GB/T 27025-2019等，本标准在内容上与国家及行业现行政策、法规、规划要求相协调，与现有标准相衔接。

## 4. 主要条款的说明，主要技术指标、参数、试验验证的论述（详细说明）

### 主要条款

本标准的章节由：术语和定义、基本要求、服务资源、服务要求、服务质量控制、服务评价与改进组成。其中“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”是本标准的主要技术内容。

#### 主要技术指标、参数

本标准的主要技术指标及参数为：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。

##### (1) 基本要求

本文件中“基本要求”主要规定了检测结果、公正、保密、信息展示、多元化服务、外部环境、客户关系等方面的要求。

##### (2) 服务资源

本文件中“服务资源”规定了“5.1 人员要求”、“5.2 环境和设施要求”、“5.3 检测设备和方法要求”、“5.4 安全管理要求”和“5.5 管理体系与制度要求”。

##### (3) 服务要求

本文件中“服务要求”规定了“6.1 服务需求调查”、“6.2 服务流程建立”、“6.3 登记受理”、“6.4 抽/采样服务”、“6.5 检验检测实施”、“6.6 结果报告”、“6.7 应急检验检测服务”、“6.8 客户监视和参观”、“6.9 余样与留样的处理”和“6.10 复检与仲裁”。

##### (4) 服务质量控制

本文件中“服务质量控制”主要规定了数据质量控制、定期监督检查、服务节点控制、评估服务流程、回访客户等方面的要求。

#### (5) 服务评价与改进

本文件中“服务评价与改进”规定了“8.1 投诉处理”、“8.2 客户满意度征询”和“持续改进”。

### 试验验证的论述

标准的制定单位结合我省第三方检验检测机构的实际情况和专家意见，调查了多地市场监督管理局和客户企业需求情况和有关的法律法规。

#### (1) 基本要求

依据《检验检测机构资质认定管理办法》（总局令第 163 号）、《服务业组织标准化工作指南 第 3 部分：标准编写》GB/T 24421.3-2009，充分考虑客户需求和业务管理部门监管需要，从公正和保密、从业规范、公开展示、多元化服务、良好外部环境、客户关系管理、提供便捷服务形式等方面提出服务基本要求。

#### (2) 服务资源

依据国家有关法律法规，《检测和校准实验室能力的通用要求》GB/T 27025-2019 和检验检测机构资质认定等相关规定的要求，以人员、环境、检测设备和方法要求、安全、管理体系与制度要求等作为重要服务保障，提出资源配置应结合服务特点，支撑标准化服务提供。

#### (3) 服务要求

根据检验检测服务提供流程，以及每个过程的不同服务内容，识别以下关键服务要素，并对每个服务要素进行规定，包括：服务需求调查、服务流程建立、登记受理、抽/采样服务、检验检测实施、结果报告、应急检验检测服务、客户监视和参观、余样与留样的处理、复检与仲裁。并根据检验检测机构服务特性和客户明示或潜在的服务需求，充分考虑检验检测服务的科学性、准确性、多元性、便捷性、时间性、安全性。

### 5. 标准中如果涉及专利，应有明确的知识产权说明

本标准不涉及专利问题。

### 6. 采用国际标准或国外先进标准的，说明采标程度，以及国内外同类标准水平的对比情况

本标准没有采用国际标准。

本标准制定过程中未查到同类国内外标准。

### 7. 重大分歧意见的处理经过和依据

无。

### 8. 贯彻标准的要求和措施建议（包括组织措施、技术措施、过渡办法、实施日期等）

为了加强标准的指导作用，标准发布后，应大力宣传推广，贯彻落实标准的实施。要求相关

企业统一标准，鼓励企业参照采用或逐步过渡采用。同时，为推广和实施本标准，可以采取如下一些具体措施：

- （1）由主管部门或标准化主管单位牵头，负责标准宣贯；
- （2）结合本公司标准化建设，推动和全面实施标准的培训工作；
- （3）标准起草小组应继续开展研究，改进和完善标准的相关内容。

9. 废止现行相关标准的建议

无。

10. 其它应予说明的事项

无。