ICS 03.100.50

L85/89

|  |
| --- |
|  |

T/WJDGC

团体标准

T/WJDGC 0009—2022

|  |
| --- |
|  |

机电产品现场检测服务规范

|  |
| --- |
|  |
|  |

2022 - xx - xx发布

2022 - xx - xx实施

茂名市机电工程学会   发布

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由茂名市机电工程学会提出并归口。

本文件起草单位：茂名华测实华有限公司、广东省茂名市质量计量监督检测所。

本文件主要起草人：朱冠华，王广宁，刘海平，甘梓润，林水泉，李祖鹏。

机电产品现场检测服务规范

1. 范围

本标准规定了机电产品现场检测的服务流程、服务质量，以及安全、环境、设备、档案等方面的服务要求。

本文件适用于机电产品现场检测服务。

1. 规范性引用文件

下列文件中的内容对通过文件的规范性引用而构成本文必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅注日期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 2828.1 计数抽样检验程序 第1部分：按接收质量限(AQL)检索的逐批检验抽样计划

GB/T 8170 数据修约规则与极限数值的表示和判定

GB/T 10111 随机数的产生及其在产品质量抽样检验中的应用程序

1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

* 1. 机电产品

泛指为完成具体任务而设计制造的机械电子系统，如：家电领域中的电饭锅、冰箱、洗衣机等；工业领域中的电动机、压缩机、泵等。

* 1. 检测机构

取得相关机电产品检测资质，独立开展机电产品检测工作的单位。

* 1. 检测人员

取得相关机电产品检测资格证书，从事机电产品检测工作的个人。

* 1. 机电产品检测

按照相关机电产品的设计标准确定其满足标准要求而进行的检查、测量及信息综合分析处理全过程。

* 1. 检测原始记录

检测人员在机电产品检测过程中获取的反映机电产品现状的资料。

* 1. 检测报告

依据检测原始记录，经综合分析处理出具的机电产品相关性能报告书。

1. 基本原则
	1. 业务原则

按照核准的业务范围，依据标准、规范，选用合适的检测设备和检测方法进行检测。按检测任务和相关要求独立开展检测工作，不接受来自商业行政等方面的干预和阻力，并在约定的时间内出具检测报告。获取的检测原始记录，形成的检测结论和出具的检测报告应准确无误。

* 1. 安全原则

检测机构应制定安全作业制度，检测人员应严格执行安全作业制度。现场检测时，检测人员应遵守用户单位的安全制度。

* 1. 保密原则

检测机构应制定保密制度，并有相应的保密措施。检测人员应严格执行保密制度，对检测活动中所知悉的国家秘密、商业秘密、技术秘密担负保密义务。

1. 服务流程
	1. 基本要求

机电产品现场检测服务流程应包括业务受理、业务联系、现场检测、综合分析、报告签发等。服务流程的构建应符合以下基本要求：

a) 建立签收制度。为明确检测业务的相关人员责任，检测机构应对服务流程中的资料流转设置签收制度，相关人员应严格执行签收制度。

b) 建立限时完成制度。为保证检测业务总时限在可控范围内，检测机构应建立限时完成制度，对服务流程中的每个环节都设置完成时限，检测人员应严格执行限时完成制度。

c) 建立改进机制。为做到规范服务，保证服务质量，检测机构应结合用户需求制定合理、高效的服务流程，并建立改进机制，定期对服务流程进行分析评价，进而根据评价中发现的不足来对服务流程设置进行改进。

* 1. 业务受理

检测机构应有固定的业务受理场所，并提供电话、网络、信函等受理服务，即时受理资料齐全的检测项目。受理场所应满足以下要求:

a) 公开机构名称、检测服务事项、资费标准、受理时间;

b) 公开业务流程、受理项目所需材料、咨询和投诉电话等

c) 布局合理，环境整洁，相关公示应清晰易懂。

* 1. 业务联系

5.3.1 联系受检单位

受理完成后，检测机构应在2个工作日内联系受检单位，约定服务时间，告知受检单位须提供的工作条件（包括检测人员出入相关场所的便利条件，受检单位安全生产工作要求等）。

5.3.2 制定检测方案

联系受检单位后，检测人员应根据用户需求制定检测方案（包括检测产品名称和任务来源、检测范围及具体检测项目、检测质量和检测方法依据、检测设备和检测环境要求、检测费用、作业方案、注意事项等）。首次检测，检测人员应根据需要确定是否需要进行现场勘查。

5.3.3 签订检测协议

制定完成检测方案后，检测机构应与受检单位协商签订机电产品检测服务协议。检测方案应作为合同附件之一列入检测服务协议。服务协议应明确检测活动相关环节的完成时限。

* 1. 现场检测

检测机构应安排不少于2名检测人员进行现场检测，且须明确相关检测人员的分工安排。检测前，检测项目负责人应与受检单位沟通好现场检测方案，并进行安全交底和技术交底。在现场检测过程中，检测人员因按照检测方案中的相关要求进行检测，并确保检测原始记录真实准确。在约定时间内完成现场检测后，检测人员应将原始检测记录交给受检单位签字确认。

现场检测应当使用规范的原始记录表单，记录内容包括但不局限于：

a) 现场检测任务书编号；

b) 检测依据的标准、规程、规范等；

c) 使用仪器设备的名称、型号和检定证书编号、校准、检定的有效期；

d) 依据检测方法标准要求必要的环境条件；

e) 样品名称、编号(批号)；

f) 注明检测时间、地点、日期；

g) 每页填写流水号页码；

h) 检测读出数据、计算公式、数据处理等其他必要的信息。

* 1. 综合分析

完成现场检测后，检测人员按相关要求对受检单位签字确认的原始检测记录数据进行录入、分析、初审，并按相关标准进行符合性判定。对不符合项，检测人员应拟定存在问题意见书。审核人员应对检测原始记录、符合性判定和存在问题意见书等进行复审。

* 1. 报告签发

完成综合分析后，检测人员应即时将相关材料交给文档管理员编制检测报告。检测报告编制完成后，授权签字人应对检测报告进行审定并签发。签发完成后，检测机构应将检测原始记录和检测报告一并存档。受检单位如果遗失检测报告，检测机构可按相关流程补发检测报告。

1. 服务要求
	1. 安全要求

为确保安全有效地开展检测工作，检测活动应符合下列安全要求：

a) 检测机构应建立完善的安全生产责任制和安全管理制度，配备取得相应资格证书的安全员，对员工进行各类岗位安全培训，确保检测工作正常进行，杜绝安全事故发生；当检测现场发生生产安全事故时，检测机构应严格执行国务院有关生产安全事故报告的规定。

b) 检测机构应按相关规定制定安全作业操作规程，检测人员应严格执行安全作业操作规程。

c) 检测机构应安全交底制度，检测人员在现场作业前做好安全交底，并且签字认可。

d) 检测机构应根据检测需要配备安全防护装备，检测人员在现场作业前应确认安全防护装备处于良好状况，并正确佩戴使用。

d) 检测机构应制定安全检查的制度，并安排安全员定期进行现场安全检查，安全检查主要包括安全交底记录、安全装备使用、现场安全作业情况等。

e) 如在现场检测时发现安全隐患，检测人员应停止检测工作，待消除安全隐患后才能继续检测。

* 1. 环境要求

为确保检测结果的真实准确，检测活动应符合下列环境要求：

a) 为确保安全有效地开展检测工作，保障检测人员的安全和健康，检测服务环境应符合安全、健康和环保等相关要求。

b) 当相关法律法规、技术规范、标准对机电产品检测环境有要求，或检测环境对检测结果有影响时，检测人员应监测、控制和记录检测时的环境条件。

c) 当环境条件不符合检测要求时，检测人员应立即停止检测，在消除干扰因素且环境条件符合检测要求后，检测人员再重新进行检测。

d) 现场环境应能满足仪器设备的使用要求。对于不相容活动的相邻区域应进行有效隔离或采取措施防止交叉影响，避免对检测结果造成影响。

e) 遇强风、高温、雨雪、冰雹、霜冻、雷电、雾霾等天气时，检测人员应考虑自然环境对检测活动的影响，如需开展检测活动，应采取措施避免自然环境对检测结果造成影响。

* 1. 设备要求

为确保检测结果的真实准确，检测活动应符合下列设备要求：

a) 检测机构应制定仪器设备的操作、维修、保养规程，并严格执行；对于检测结果具有重要影响的设备，检测机构还应当建立专门的设备档案。

b) 检测人员应严格按照相关要求对检测设备应进行检定、校准、比对，严格按照设备操作规程进行操作，确保检测设备精度满足检测标准的要求。

c) 检测人员在检测前后应都应对所用仪器设备进行仔细检查，确认检测设备在检测过程中的有效性，保证检测数据准确。

d) 检测人员在检测时或检测后发现检测设备有故障，应立即停止检测并报告检测机构，在排除设备故障后再重新进行检测；如无法确定故障前检测数据的准确性，故障前的检测数据不予采用。

* 1. 档案要求

为确保检测结果有据可查，检测活动应符合下列档案要求：

a) 检测机构应根据检测管理需求制定档案管理制度，对检测人员、管理文件、检测设备、原始记录、检测报告等相关档案进行规范化管理。

b) 检测机构应明确各类档案的保密范围和保密措施，明确查阅、出借、复制、销毁档案的审批流程，并严格按相关流程做好审批及保密工作。

c) 检测机构应根据用户要求确定检测技术档案的保管期限，一般要求检测技术档案的保管期限至少为3年。

d) 检测档案应有总目录和卷内目录，要求统一编号，连续编页。

1. 服务质量
	1. 总体要求

为实现检测工作质量和服务质量管理目标，检测活动应符合下列服务质量总体要求：

a) 检测机构应设立质量管理部门或质量监督岗位，制定质量监督检查制度和用户投诉处理制度，并严格执行。

b) 检测机构应经常开展质量监督工作（工作内容包括现场监督、数据复测、项目复查、资料检查等），并针对监督工作中发现的问题提出整改措施，要求相关人员限期整改。

c) 检测机构应及时处理用户投诉和用户提出的合理化建议，建立服务质量改进机制，采取有效的改进措施，持续提高服务质量。

d) 现场检测的服务质量管理目标建议：按时办结率100%；承诺时限办结率100%；用户满意率≥90%；综合满意指数≥90分。

e) 现场检测抽样按照GB/T 2828.1、GB/T 10111和有关规定来进行。

f) 检测数据处理应符合GB/T 8170的有关规定。

* 1. 质量监督

7.2.1 现场监督

检测机构应安排质量监督人员每月定期进行现场监督，监督内容通常包括技术交底记录、仪器设备使用情况、现场操作情况、原始检测记录等。

7.2.2 数据复测

检测机构应安排质量监督人员定期对检测数据进行分析处理，如发现可疑数据，则安排质量监督人员进行现场复测，并将复测数据与原始数据进行比对，分析检测误差原因。

7.2.3 项目复测

检测机构应安排质量监督人员定期按不小于1%的比例对已完成的检测项目进行复测。项目复测按现场勘察、确定检测项目、进行相关检测、比对相关检测数据、分析存在问题等步骤来开展。

7.2.4 资料检查

检测机构应安排质量监督人员定期按不小于1%的比例对已完成的检测项目进行资料检查。资料检查的内容包括但不限于原始记录填写的规范性和完整性、检测报告数据的可靠性、检测结论的准确性等。

* 1. 服务质量回访

检测机构应制定服务质量回访制度，对检测服务质量按不低于10%的比例进行回访，做好回访记录及存在问题分析，并提出改进建议。

* 1. 投诉处理

检测机构应配备受理用户投诉的工作人员，及时答复用户投诉。如投诉属实，检测机构应向用户致歉，并及时处理投诉问题，做好相关问题整改工作。

* 1. 服务质量改进

检测机构应密切关注用户的服务需求，主动收集用户的意见和建议，并及时反馈给相关责任人，逐步提高服务质量。

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_