

T/HEBQIA

团 体 标 准

T/HEBQIA XXXX—XXXX

食品检验检测机构检测服务规范

(征求意见稿)

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

河北省质量信息协会 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。

本文件由河北晟佳检测技术有限公司提出。

本文件由河北省质量信息协会归口。

本文件起草单位：河北晟佳检测技术有限公司、衡水市食品营养学会、河北晟佳互联网安全服务有限公司、河北宏晔安全技术咨询有限公司、衡水佳恒汽车配件有限公司、XXX。

本文件主要起草人：李红梅、孙志云、吕庆祯、顾桐、韩月双、刘程、王静娴、刘晓琳、孙亚军、蒋仁运、吕彩娟、宫艳慧、周琳琳、李素平、陈宁、刘晓蕾、王精精、李洪磊、黄艳蓉、梁志毅、李燕、刘玉镇、陈月、贾曼、李敏、姚云莹、王志云、吴海建、韩尚茜、马天红、尹丽萍、韩文秀、李英、安文德、XXX。

食品检验检测机构检测服务规范

1 范围

本文件规定了食品检验检测的基本要求和服务要求，确立了食品检验检测服务流程和服务质量保障程序。

本文件适用于食品检验检测机构检测服务。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 基本要求

科学公正、追求真理、严谨规范、高效准确。

5 服务要求

- 5.1 检测合同履行率 100%。
- 5.2 报告首次提交合格率大于 98%。
- 5.3 投诉解决率 100%。
- 5.4 检测人员持证上岗率 100%。
- 5.5 客户对检测工作的满意率达到 98%以上。
- 5.6 无重大责任事故和安全事故发生。

6 服务过程

6.1 服务流程

食品检验检测机构服务流程见附录A。

6.2 签订检测合同

6.2.1 合同评审

应从检测资质、仪器设备、人力资源、检测环境、物质资源、信息资源、方法、标准、财政、法律、交付时间等方面对合同逐条进行评审。

6.2.2 合同签订

合同应是为客户提供检验检测的书面协议，客户的要求或标书与合同之间的任何差异，应在工作开始之前得到解决，每项合同应被机构和客户双方接受。合同内容应包括但不限于：

- a) 客户的有关信息；
- b) 检验检测工作内容；
- c) 履约方式、地点、时间；
- d) 双方的责任和义务；
- e) 检验检测机构的有关信息。

6.2.3 合同控制

检验检测机构应有合同或工作指令控制的规定，以确保充分明确客户对机构服务提出的要求，并能正确理解其特殊条件，以确保向负责实施的人员下达明确的指令。

6.2.4 合同偏离

机构实施检验检测时，需要或者已经发生偏离合同要求时，应及时告知客户，配合客户分析偏离带来的影响，并取得客户的书面同意。

6.3 样品

6.3.1 一般要求

6.3.1.1 样品的获得包括抽样和客户委托送样。

6.3.1.2 开展抽样时，应根据任务要求制定抽样计划。可使用地理信息定位、照相或录音录像等辅助手段，确保抽样过程客观、真实和可追溯。抽样应至少有2名抽样人员在场。

6.3.1.3 样品应具有代表性。

6.3.1.4 抽样实施过程应尽可能减少对被抽样单位的生产与经营的影响，遵守被抽样单位的安全制度，明确告知相关事项，以得到足够的支持与配合。

6.3.2 抽样

6.3.2.1 抽样应留存样品过程图片信息，信息应包括但不限于：被抽样单位门头照、营业执照、食品经营许可证、样品信息、选样过程照、封样照、签字照、抽样单、告知书、被抽样单位和抽样人员合照、样品购进信息、购买样品消费记录。

6.3.2.2 抽样人员应严格按照标准、规范和检验检测方案实施抽样。

6.3.2.3 样品运输环境应满足样品贮运要求。

6.3.2.4 样品应尽快送检分析。

6.3.3 客户委托送样

客户委托送样应登记送样单位信息和样品信息以及检测项目，留存样品初始状态照片。

6.3.4 样品接收

6.3.4.1 实验室接收样品时，应对样品的时效性、完整性和保存条件进行检查和记录，对不符合要求的样品应拒收。

6.3.4.2 对于抽样的检验检测样品还应特别注意签封是否完整，样品性状是否完好，检样与备样是否与抽样单保持一致。接收客户送检的样品时，应对照委托检验检测合同填写的检测样品信息是否与实物相符，主要内容包括：名称、数量、外包装、规格型号、质量等级、检测参数及方法等。

6.3.4.3 接收现场样品管理人员应核对样品数量、状态、特征（包括完整性、储存条件等），并检查是否与抽样单或委托检验合同中的描述一致。

6.3.5 样品留存

6.3.5.1 应根据相关检验检测标准或技术规范的要求，采取冷冻、冷藏、避光等保护措施，保证样品在保存、制备和传递等过程中性状稳定，避免玷污、损坏或丢失。

6.3.5.2 检验检测样品应分类存放，标识清楚，保存环境条件应满足标准和规范要求。

6.3.5.3 备样按规定期限存放，自报告签发之日起，检验结论合格的样品，保存3个月，检验结论不合格的样品，保存6个月，且不超过保质期。

6.3.6 样品处置

6.3.6.1 检验检测机构应遵守保护委托单位技术所有权和机密的声明，对客户的检验检测样品、附件及有关信息负保密责任。留样期内的检验检测样品不应以任何理由挪作他用。

6.3.6.2 对于需退回的样品，应在保存期满前3天通知客户取回样品。

6.3.6.3 对于报废的检测样品宜采用销毁处理。

6.3.6.4 销毁处理应首先销毁样品标签和唯一性标识，然后销毁实物部分，食品样品经销毁后应失去食用价值。

6.4 检验检测

6.4.1 一般要求

6.4.1.1 检验检测样品在进行检验检测前应按照检验检测标准样品前处理要求进行处理。

6.4.1.2 检验检测机构应当依据合同开展检验检测。

6.4.1.3 检验检测过程中样品的制备、传递等过程应加以防护与标识，应严格遵守有关样品的使用说明，避免受到非检验性损坏，并防止丢失。样品如遇意外损坏或丢失应停止检测。

6.4.1.4 应建立应急检验检测通道，对于涉及公共安全事件的产品，保证随到随检、实时汇报检测情况，并积极配合客户做好后续处理工作。

6.4.1.5 当客户提出观察检验检测需求时，在确保其他客户机密和检验检测过程不受影响的前提下，可安排专人陪同客户合理进入检验检测区域参观为其进行的检验检测工作，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。

6.4.2 检验检测方法、依据

6.4.2.1 开展检验检测工作时，应采用满足客户需求并适用于所进行检验检测的方法，优先采用现行有效的国家、行业、国际标准以及合同约定或者客户要求采用的标准、方法。当检验检测方法无标准可以依据，或者需要扩大标准使用范围，可以制定非标准方法。

6.4.2.2 当有必要使用非标准方法时，应征得客户的同意，检测方法应满足客户的要求，并能达到检验检测目的，非标准方法使用前应确认该方法所得值的范围和准确度，并与客户的要求相适应。

6.4.3 数据及记录

6.4.3.1 检验检测过程应有可以溯源的记录。

6.4.3.2 应对检验检测记录、报告的数据计算和数据转换进行校核。

6.5 检验检测报告

6.5.1 检验检测报告:为通过计量认证/审查认可的产品项目检验结果和通过计量认证的产品项目检验结果报告。检验检测报告应具有 CMA 计量认证标志。

6.5.2 检测报告:未通过计量认证的分析项目、参数项目,开具检测报告。并无需对所检参数结果做出合格与否的判定。

6.5.3 检验检测报告应包括下列信息:

- a) 标题(例如“检验检测报告”);
- b) 实验室的名称和地址,进行检测的地址(如果与实验室的地址不同);
- c) 检验检测报告的唯一性标识(如系列号)和每一页上的标识,以确保能够识别该页是属于检验检测报告的一部分,以及表明检验检测报告或校准证书结束的清晰标识;
- d) 客户的名称和地址;
- e) 所用方法;
- f) 检测物品的描述、状态和明确的标识;
- g) 对结果的有效性和应用至关重要的检测物品的接收日期和进行检测的日期;
- h) 检测结果;
- i) 检验检测报告批准人的姓名、签字或等效的标识。

6.5.4 检验检测报告应做到内容齐全,文字简洁,数据准确。除职务印章、人员亲笔签名、批准日期外,全部打印。

6.5.5 检验检测报告中的术语、符号、代号、数据的有效数字位数等,应与检测依据的技术标准、规范相一致。

6.5.6 检验检测报告中应采用国家法定计量单位。

6.5.7 检验检测报告的数值不允许更改。

6.5.8 检验检测机构不负责抽样取样(如样品是由客户提供)时,应在报告中声明结果仅适用于客户提供样品。

6.5.9 当检验检测报告包含了由分包方所出具的检验检测结果时,这些结果应清晰标明。

6.5.10 CMA 计量认证标志仅限于取得 CMA 计量认证证书的参数。

6.6 异议处理

6.6.1 部门设立

机构体系应设定相关客户服务部门或科室,负责对样品的接收,客户服务,结果传达和异议的接收、反馈和回复。

6.6.2 解释说明

客户对检验检测机构的检测结果有疑问时,自机构出具报告后15个工作日内向机构提出异议,过期机构不再接收异议申请。机构接到异议申请后,经过机构内部核查确认,相应部门须对客户异议做出解释说明,短时间无法解释的应告知客户时间期限。

6.6.3 现场查看

如客户对检验检测过程(如检验用试剂、标准品、检验方法和过程)有异议,有意查看相关物品或记录时,应在机构体系要求内经过批准方可进入相关区域。

6.6.4 注意事项

客户经批准在现场查看时不应把有疑问的检验检测用试剂、标品、记录等相关物品带出、保存。

6.7 售后服务

6.7.1 售后服务内容应包括但不限于留样复测、报告更正和增加、结果分析、投诉处理、服务质量跟踪调查等。

6.7.2 如果客户有合理的理由对数据和结果产生质疑，提出留样复测或查看记录的要求，在满足法定要求的前提下应予以配合。

6.7.3 当客户需要修改报告、补充检验检测项目或增加报告份数，应按规定给予办理，对于客户提出非法或不合理的修改应给予明确拒绝。

6.7.4 确认有效的投诉应及时处理，并在规定的时间内回复投诉人受理情况。

6.7.5 如发生检测质量事故，应采取挽回措施；若给客户造成财产损失，应与客户协商解决。

7 服务质量保障

7.1 质量控制

7.1.1 应设置各服务环节所需时间、服务要求、服务标准、服务条件等流程和项目。

7.1.2 对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。

7.1.3 每年度应至少组织 1 次自我服务评价，并将评价结果输入管理评审。

7.1.4 宜在报告提交十五日后发起服务质量跟踪调查，调查内容包括但不限于服务响应、服务周期、检验费用、信息安全保护、服务人员、服务环境设施等内容。

7.2 客户满意度测评

7.2.1 建立服务质量反馈制度，定期开展客户满意度测评，对满意度信息进行统计、分析和处理。调查表参见附录 B。

7.2.2 测评包括服务经济性、公正性、及时性、可靠性、可获得性、文明性指标，并明确各指标赋分以及加权计算方法。

7.2.3 测评范围应覆盖不同业务类型和客户群体，并不少于客户总数的 10%。

7.3 持续改进

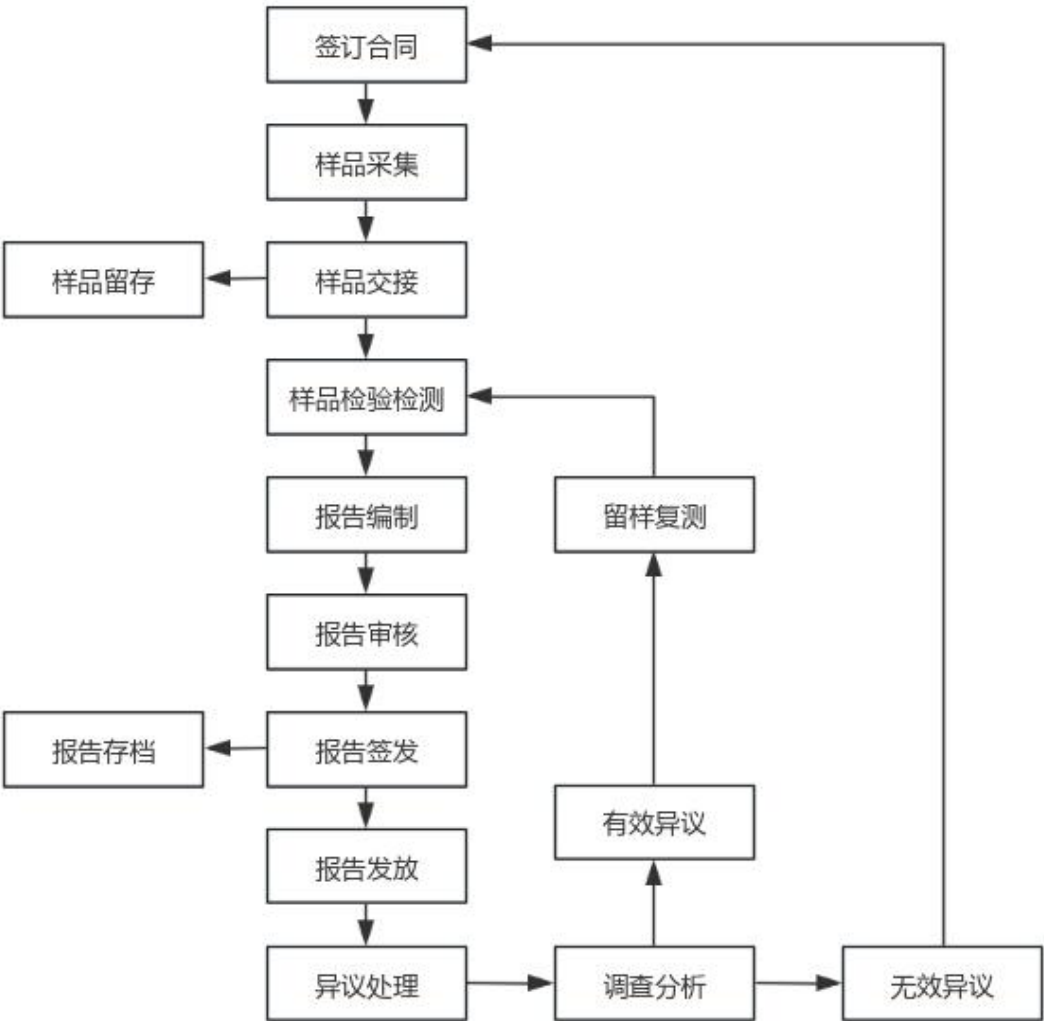
7.3.1 定期统计和分析投诉、事件、索赔、内部和外部检查数据，定期收集归纳客户意见、服务过程中常见问题，持续改进服务质量。

7.3.2 改进服务评价方法，建立科学完善的评价体系。

7.3.3 优化服务流程，完善服务内容，改进服务方式，提高工作效率。

附 录 A
(资料性)
食品检验检测机构服务流程

食品检验检测机构服务流程如图A. 1所示。



图A. 1

附 录 B
(资料性)
客户满意度调查表

客户满意度调查表如表B.1所示

表 B.1 客户满意度调查表
B

被调查单位或个人 (盖章或签字)						
联系电话			填表日期			
通讯地址						
调查项目		满意度等级				
		很满意	较满意	基本满意	不满意	很不满意
服务内容	项目全面					
	方便获得					
服务质量	公正规范					
	流程合理					
	准确及时					
	方法科学					
服务环境	信息公开					
	设施设备					
	安全清洁					
	舒适便捷					
服务态度	专业素养					
	热情文明					
	响应快速					
	沟通舒畅					
经济性	收费合理					
	支付便捷					
意见或建议:						
注: 请服务对象在选择的满意度等级内划“√”, 有何说明、意见或建议请填在“意见或建议”栏内。						