|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.10 |
| CCS | |  | | --- | | D:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T.pngD:\000000部门项目\09标准化插件开发\程序源代码\StandardEditor_ShanDongKeXieYuan\团标首页面字母T后面的反斜杠.png GBC |   A 16 |

广西物品编码与标准化促进会团体标准

T/GBC XXXX—2024

第三方工业产品质量管家服务规范

Specification for third-party industrial product quality butler service

2023 - XX - XX发布

2023 - XX - XX实施

广西物品编码与标准化促进会  发布

1. 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。

本文件由广西壮族自治区产品质量检验研究院提出、归口并宣贯。

本文件起草单位：广西壮族自治区产品质量检验研究院、广西益谱检测技术有限公司、广西南宁信雄科技服务有限公司。

本文件主要起草人：

第三方工业产品质量管家服务规范

* 1. 范围

本文件界定了工业产品质量管家服务的术语和定义，规定了工业产品质量管家的基本要求、服务内容、服务保障、档案管理、服务成果的内容。

本文件适用于工业产品质量管家服务单位向工业产品生产企业提供综合性产品质量服务的相关活动。

* 1. 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 9969　工业产品使用说明书　总则

GB/T 16784　工业产品售后服务　总则

* 1. 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

工业产品质量管家服务 industrial product quality butler service

第三方质量服务单位为解决服务对象在工业产品质量方面遇到的问题而提供的菜单式质量综合服务。

* 1. 基本要求

应配备与服务范围相适应的中级及以上职称专业技术人员和行政办公人员，建立并实施人员管理、培训和考核制度，专业技术服务人员不少于6人。

专业技术人员应定期参加培训。

应具有固定的办公场所和开展服务必要的资源条件，并根据服务需要配备相关专业技术软、硬件。

应建立与服务内容相适宜的组织结构、完善服务质量管理制度。

应根据服务类型、范围和内容制定服务内容。

应对服务过程进行真实、全面、准确、清晰、规范记录，确保服务全过程可追溯。

应建立合同期内的服务方案、服务内容清单和工作记录，记录应及时、准确、完整，并应保留相关资料备查。

* 1. 服务内容
     1. 前期准备

编制服务对象的工业产品质量状况调查计划、现场调查表等。

收集调查服务对象的工业产品质量管家服务相关材料，包括但不限于：

1. 工业产品质量管理文件；
2. 工业产品检验检测报告；
3. 原辅料检验检测报告；
4. 生产环境检测报告；
5. 日常工业产品质量巡查资料；
6. 工业产品质量管理台账；
7. 工业产品质量管理制度执行情况；
8. 工艺流程及相关参数。

根据服务对象的需求及工业产品质量现状，制定工业产品质量管家服务方案。

* + 1. 全面排查

明确工业产品质量管理文件的执行情况，对未履行相应措施的要求进行梳理，协助服务对象向相关部门及时补交相关材料。

对照既有工业产品质量管理报告，对服务对象存在的工业产品质量问题进行排查，并作出综合判断，提出整改意见。

排查现有工业产品的质量管理措施，并对其符合性做出判断。

收集服务对象的工业产品检验检测报告，分析可能导致工业产品质量问题的原因，并提出针对性的整改意见。

排查服务对象生产环境，梳理各要素可能出现的主要问题，并提出针对性的整改方案。

排查服务对象的工业产品质量管理应急预案，完善工业产品质量风险应急措施、建立工业产品质量突发事件应急体系及预案。

排查服务对象日常工业产品质量管理台账检查。

* + 1. 风险识别

应充分识别服务对象存在的工业产品质量风险，包括但不限于以下内容：

1. 工业产品使用说明书应符合GB/T 9969的要求；
2. 工业产品质量风险识别的充分性；
3. 工业产品质量风险等级的划定和修订；
4. 可能发生的突发工业产品质量事件及其后果分析；
5. 工业产品质量风险防控和应急措施的实施计划。
   * 1. 体系建设与运行

协助企业完成工业产品质量管理体系内审、岗位及制度建设，工业产品质量监测计划制定等。

协助企业编制突发工业产品质量事件应急预案，开展突发工业产品质量事件隐患自查和治理工作。

工业产品售后服务应满足GB/T 16784的相关要求。（售后服务属于体系建设与运行内容吗）

* + 1. 管理专题培训

应为服务对象开展工业产品质量管理方面的专题培训，包括但不限于以下内容：

1. 检验检测技术和政策文件培训；
2. 工业产品质量管理相关政策和制度培训；
3. 生产环境的相关要求；
4. 最新法规、政策文件、标准及技术规范培训。
   * 1. 日常巡查

开展服务对象日常巡查，根据服务对象类型和实际工作需求确定不同的巡查频次和深度，可按日、周、月、季、年进行巡查，包括但不限于以下内容：

1. 工业产品质量相关法规政策执行情况；
2. 工业产品质量管理文件运行情况；
3. 生产环境现状情况；
4. 现场工业产品质量管理情况；
5. 工业产品质量管理隐患排查；
6. 工业产品质量管理台账规范性情况；
7. 日常检测方案的合理性。
   * 1. 后续工作

针对排查、巡查过程中发现的问题应及时提出整改建议并形成报告。

按照服务合同约定的要求定期提交工业产品质量管家服务总结报告。

结合排查和巡查情况，建立工业产品质量管理档案。

* 1. 服务保障
     1. 人员保障

服务单位应明确参与项目组的服务人员信息、资质情况，并针对专业技术人员和操作人员建立专业档案，包括其个人信息表、选聘记录、继续教育证书、岗位考评记录等材料。

服务单位应建立工业产品质量管家服务机制，明确服务要求。

提供服务时应成立工业产品质量管家服务项目组，指定1名项目负责人，对服务质量和进度进行有效控制。

项目负责人应具有丰富的项目管理经验，成员的专业和工作经验应涵盖工业产品质量管理、检验检测、工业产品质量法律法规、质量管理体系等领域。

* + 1. 服务设施设备保障

应确定、提供工业产品质量管家服务所需的设施设备，包括计量、检测等设备。

建立设施设备台账。

建立服务设施设备管理制度，规定设施设备的采购、验收、使用、维护、维修和报废等要求，对计量、检测设备应规定校准（检定）的要求。

按管理制度运行，并保留运行的记录。

* + 1. 财产和信息管理

应识别服务过程中使用、利用或涉及的服务对象财产和信息。

建立制度管理在其控制下的服务对象财产和信息。

防止服务对象财产和信息的不正当使用，遗失及泄漏。

保留相关记录。

* + 1. 风险和应急管理

应建立贯穿于服务全过程的风险与应急管理机制，包括但不限于：

1. 识别、分析各种潜在风险，针对不同风险类型制定相应的解决方案；
2. 发生工业产品质量意外事件时，及时采取应急措施，主动与服务对象、相关方和政府进行沟通或按合同约定进行处理；
3. 定期或在事件发生后评审应急管理机制。
   * 1. 投诉处理与反馈

应建立并实施面向服务对象的沟通及投诉处理机制。

在合理或承诺的期限内完成投诉处理，无法有效处理的，及时向投诉者反馈。

对所有投诉进行记录，并向服务对象提供投诉处理的进度查询。

投诉处理的结果及时向服务对象进行反馈。

定期开展面向所有服务对象的满意度调查，并统计分析调查数据，为改进服务提供基础信息。

* 1. 档案管理

工业产品质量管家服务过程结束后，服务单位应协助服务对象做好相关文件的归档管理工作。

纸质台账分类应存放于袋/夹/盒中，由专人签字、定点保存，应采取防光、防热、防潮、防细菌及防污染等措施；如有破损应及时修补，并留存备查；保存时间应不低于6年。电子记录应存放于电子介质中，由专人定期维护管理并进行数据备份，保存时间应不低于6年。

* 1. 服务成果

按照规定的服务内容，在规定的时间内完成工业产品质量管家相应的服务任务，及时提交服务成果，成果包括但不限于报告、过程文件、现场指导、意见建议、培训等。

