

团 体 标 准

T/CIQA X—20XX

检验鉴定机构服务质量规范性要求

Normative requirements on service quality for inspection and survey institutions

(草稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

中国出入境检验检疫协会 发布

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 通用要求	2
4.1 独立性	2
4.2 公正性	3
4.3 保密性	3
4.4 自律要求	3
5 管理要求	3
5.1 行政管理要求	3
5.2 组织和管理	4
5.3 管理体系及其他	4
6 服务提供保障要求	4
6.1 服务人员	4
6.2 服务设施和设备	5
6.3 服务用品	5
6.4 服务环境	6
6.5 服务技术	6
6.6 信息化管理	6
6.7 安全与应急	6
7 服务过程要求	7
7.1 总则	7
7.2 服务咨询	7
7.3 检验鉴定项目	7
7.4 检验鉴定记录	7
7.5 检验/鉴定报告	7
7.6 样品处置	7
7.7 沟通	8
7.8 投诉和申诉	8
7.9 投诉和申诉过程	8
7.10 补救措施	8
8 服务质量控制与改进	9
8.1 满意度测评	9
8.2 分析与改进	9

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020给出的规则起草。

本文件由中国出入境检验检疫协会提出。

本文件由中国出入境检验检疫协会检验鉴定标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：……

本文件主要起草人：XXX

本文件系首次发布。

本文件版权归中国出入境检验检疫协会所有。未经许可，不得擅自复制、转载、抄袭、改编、汇编、翻译或将本文件用于其他任何商业目的。

引 言

制定本文件的目的是为了规范对进出口商品检验鉴定机构（以下或简称为机构）服务质量的评价，助力进出口商品检验鉴定机构完善自我约束和自我管理机制。

本文件所涉及的进出口检验鉴定机构，应当遵循守法、诚信、客观、独立、公平、公正、科学、尽责、保密的原则，对出具的检验鉴定结果负责，承担相应的法律责任，并接受主管部门的监督和管理。

本文件由中国出入境检验检疫协会（以下简称协会）提出和组织实施，并对组织实施情况进行监督。

本文件为非强制性团体标准，是协会内部协商一致的进出口商品检验鉴定机构服务质量的规范性要求，同时也可作为监督、约束和评价进出口检验鉴定机构服务质量的依据。

本文件的解释权归中国出入境检验检疫协会检验鉴定标准化技术委员会。

检验鉴定机构服务质量规范性要求

1 范围

本文件规定了商品检验鉴定机构服务质量的规范性要求，涉及术语和定义、通用要求、管理要求、服务提供保障要求、服务过程要求、服务质量控制与改进等。

本文件适用于对已取得进出口商品检验鉴定机构资格证书的机构和暂未取得但是在积极申请中的机构进行评价。

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 19001 质量管理体系 要求
- GB/T 19580 卓越绩效评价准则
- GB/T 24001 环境管理体系 要求及使用指南
- GB/T 27000 合格评定 词汇和通用原则
- GB/T 27020 合格评定 各类检验机构的运作要求
- GB/T 27025 检测和校准实验室能力的通用要求
- GB/T 27065 合格评定 产品、过程和服务机构认证要求
- GB/T 29467 企业质量诚信管理实施规范
- GB/T 31880 检验检测机构诚信基本要求
- GB/T 45001 职业健康安全管理体系 要求及使用指南
- T/CIQA 1—2019 检验鉴定行业自律行为规范
- T/CIQA 2—2019 检验鉴定从业人员行为规范

3 术语和定义

GB/T 27000、GB/T 27020、GB/T 27065、T/CIQA 2—2019等界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

检验鉴定 inspection and survey

检验鉴定业务主要包括：检验、监装、监卸、监造进出口商品；进行承载进出口商品集装箱、船舱、飞机、车辆等运载工具和运输设备适载性检验鉴定；取样、制样、检测进出口商品；进行商品数重量鉴定、价值鉴定、残值鉴定、海损鉴定、安全与使用性能鉴定；分析、处理检验和检测数据等。

[来源：T/CIQA 2—2019, 3.1]

3.2

检验鉴定从业人员 personnel executing inspection and survey activities

从事检验鉴定活动的人员。

[来源: T/CIQA 2—2019, 3.2]

3.3

服务 service

服务通常是无形的, 并且是在供方和顾客接触面上需要完成至少一项活动的结果。

[来源: GB/T 27020—2016, 3.4]

3.4

公正性 impartiality

客观性的体现。

注1: 客观性意味着利益冲突不存在或者已经解决, 不会对的活动产生不利影响。

注2: 其他有助于表达公正性要素的术语有: 独立, 无利益冲突, 没有成见, 没有偏见, 中立, 公正, 思想开明, 不偏不倚, 超然和平衡。

[来源: GB/T 27020—2016, 3.8]

3.5

服务蓝图 service blueprinting

站在顾客的角度, 详细描述服务系统的图片或地图, 它包括服务提供和交付的过程、接待顾客的地点、服务中的可见因素等。它是一种准确地描述服务系统的工具, 用于服务系统的设计和完善。

4 通用要求

4.1 独立性

4.1.1 机构应独立于检验鉴定活动所涉及的各方。

4.1.2 机构及其人员不应从事任何可能违背检验判断的独立性和完整性的活动, 尤其不得从事检验鉴定对象的设计、生产、供应、安装、采购、拥有、使用或维护。

注1: 不排除在客户和机构之间的技术信息交流 (如检验发现的解释或澄清要求或培训)。

注2: 不排除机构运作所必需的检验鉴定对象的采购、拥有或使用, 也不排除由个人出于私人目的对采购、拥有或使用。

4.1.3 机构不应是某个从事检验鉴定对象的设计、生产、供应、安装、采购、拥有、使用或维护的法律实体的一部分。

4.1.4 机构不应与某个从事检验鉴定对象的设计、生产、供应、安装、采购、拥有、使用或维护的独立法律实体有如下的关联:

a) 共同的所有权, 除非所有者没有能力影响检验鉴定的输出。

例 1: 具有许多利益相关者的合作类型的公司结构, 但他们 (个人或作为团体) 没有能力影响检验鉴定的输出。

例 2: 由几家独立的法律实体 (姐妹公司) 在共同的母公司下组成的控股公司, 其中, 无论是姐妹公司还是母公司, 都不能影响检验鉴定的输出。

b) 共同的所有者, 在董事会或类似机构中任命的人, 除非这些人的岗位对检验鉴定的输出没有影响。

例:为公司融资的银行在董事会任命的总览公司如何运作但没有涉及任何决策的人。

c) 直接向同一等级的管理层汇报, 除非这样不会影响检验鉴定的输出。

注: 与检验鉴定对象的设计、生产、供应、安装、采购、拥有、使用或维护无关的事情是允许向同一等级的管型层汇报的。

d) 可能有能力影响检验鉴定输出的合约承诺或其他方式。

4.2 公正性

4.2.1 检验鉴定活动应公正地实施。

4.2.2 机构应对其检验鉴定活动的公正性负责,且不应允许来自商业、财务或其他方面的压力影响其公正性。

4.2.3 机构应持续不断地识别其公正性的风险。这些风险可能源于其自身的活动、各种关系、或者源于其工作人员的关系。然而, 这些关系并不一定都会对机构的公正性产生风险。

注: 对机构的公正性产生威胁的关系可基于下述因素: 所有权、治理方式、管理层、人员、共享资源、财务、合同、营销 (包括品牌), 以及销售佣金或介绍新客户等其他诱因。

4.2.4 如果机构识别出公正性的某类风险, 则机构应能够证明其如何消除或将此类风险降至最低。

4.2.5 机构应有最高管理者对公正性的承诺。

4.3 保密性

4.3.1 机构应通过具有法律效力的承诺, 对在实施检验鉴定活动中获得或产生的所有信息承担管理责任。机构应将拟在公开场合发布的信息事先通知客户。除非是客户公开的信息或机构和客户达成了一致 (如:对投诉做出的回应) 的信息, 其他所有信息都被认为是专有信息, 应予以保密。

注:具有法律效力的承诺可能是合约协议等。

4.3.2 当机构依据法律要求或合约承诺授权发布保密信息时, 除非法律禁止, 应将所公开的信息事先通知相关的客户或个人。

4.3.3 机构从客户以外的渠道 (如投诉人、监管机构) 获得的有关客户的信息应予以保密。

4.4 自律要求

4.4.1 机构的自律要求应满足 T/CIQA 1—2019《检验鉴定行业自律行为规范》的要求。

4.4.2 检验鉴定从业人员的行为规范应满足 T/CIQA 2—2019《检验鉴定从业人员行为规范》的要求。

5 管理要求

5.1 行政管理要求

5.1.1 机构应为法律实体, 或者为某个法律实体的明确部分, 该实体应对其全部检验鉴定活动承担法律责任。

注:政府检验鉴定机构因其政府身份而被视为法律实体。

5.1.2 如果机构是一个法律实体的一部分, 该实体还从事检验鉴定以外的其他活动, 机构在该实体中应可识别。

5.1.3 机构应有文件描述其有能力实施的检验鉴定活动。

5.1.4 机构应有充分的措施 (例如保险或风险储备金), 以承担经营检验鉴定业务产生的责任风险。

注:机构的责任风险可以根据国家法律由国家承担, 或者由机构所隶属的组织承担。

5.1.5 机构应制定文件描述其提供检验鉴定服务的合同条件，除非机构只是对其从属的法律实体提供检验鉴定服务。

5.2 组织和管理

5.2.1 机构应从结构和管理上保障鉴定检验活动的公正性。

5.2.2 机构的组织和管理应能确保其保持开展检验鉴定业务所需的能力。

注：检验鉴定方案实施计划可以包含参与检验机构间的技术交流，以确保其保持相关的技术能力。

5.2.3 机构应明确组织内的职责和汇报架构并形成文件。

5.2.4 如机构属于某个实体的一部分，而该实体还从事检验鉴定以外的其他活动，该实体的检验鉴定活动和其他活动间的关系应予界定。

5.2.5 机构应有一名或一名以上技术经理/操作经理，对确保按照本文件的要求开展检验鉴定活动全面负责。担任该职位的人，应具备运作机构的技术能力和工作经验。如机构设置一名以上的技术经理职位，每名技术经理职位的职责范围应有明确规定并形成文件。

注：履行这一职能的人员可以用技术经理/操作经理以外的称谓。

5.2.6 机构应指定一名或多名人员在技术经理/操作经理缺席时代理其职责，负责检验鉴定活动的持续进行。

5.2.7 机构应有针对组织内涉及检验鉴定活动的每个岗位的岗位描述或相关文件。

5.3 管理体系及其他

5.3.1 机构应按照 GB/T 19001、GB/T 24001、GB/T 45001 要求，建立和实施质量管理、环境和职业健康安全管理体系，并确保其适宜性和有效性得到保持并持续改进。

5.3.2 机构应按照 GB/T 19580 实施卓越绩效管理模式并提供实施证明。

5.3.3 机构应诚信经营，履行企业社会责任；应营造诚信经营文化，按照 GB/T 29467 要求每年公开发布质量诚信报告。

5.3.4 机构应主动承担公共责任，每年公开发布社会责任报告；确定重点支持的公益领域；最高管理者及员工积极参与并为此做出贡献。

5.3.5 机构应制定品牌战略及实施计划，并提供资源保障。

6 服务提供保障要求

6.1 服务人员

6.1.1 总则

6.1.1.1 应建立和实施完善的人力资源管理体系，确保机构人力资源提供的有效性和适宜性。

6.1.1.2 应明确各岗位职责，上岗员工应具备相应的技能资质。

6.1.1.3 应通过教育培训确保员工持续满足岗位要求，提升技能水平。

6.1.1.4 应通过员工关怀保持员工的稳定性，从而保障服务的持续提供。

6.1.2 人员配置及要求

6.1.2.1 根据机构的服务特点和范围，应配备相应的管理人员、检验人员和其他服务人员。

6.1.2.2 机构应按照岗位设置方案，实施招聘、考核、培训、解聘等活动。

6.1.2.3 各岗位员工应具有相应的专业知识，特殊岗位应具备有效的技能资质。

6.1.3 岗位职责及要求

6.1.3.1 机构应根据各个岗位的服务对象、服务特点和服务要求，明确各岗位的职责和权限，并对各个岗位的内容进行说明，以确保员工理解岗位的要求。

6.1.3.2 根据机构运营要求，确保各岗位获得必须的资质和技能。适当时，可要求员工获得其他工作所需的额外的资质和技能，但机构应提供相应支持。

6.1.3.3 机构可根据工作需要或根据从业人员本人实际情况，调动工作岗位或调整工作内容。

6.1.4 岗位培训要求

为确保员工提供符合要求的各项服务，机构应制定各岗位员工的职业化培训规划，并：

- a) 有计划的开展各岗位员工的入职培训、岗位知识培训、技能培训和继续教育等，或采取其他措施满足服务需求，新进人员、关键岗位员工培训参加率为 100%；
- b) 定期开展员工信息交流活动；
- c) 定期整理培训资料并评价培训的有效性及其充分性。

6.1.5 员工考核评价要求

为保证员工岗位的持续符合性，应建立并实施员工考核评价机制：

- a) 根据岗位职责，制定考核要求；
- b) 建立并实施以绩效考核为主的奖惩制度；
- c) 建立和实施专业技术人才晋升培养机制。

6.1.6 员工关怀要求

应建立并完善员工关怀体系，从而提高员工的服务意识和忠诚程度。

- a) 应每年至少组织 1 次健康体检。如遇到健康特殊状况时，应及时给予关怀。患有疾病的员工在治疗期结束后，经专业医疗机构复查无异常后，可回到原岗位工作或调整岗位；
- b) 机构应配备心理咨询师或进行相关的外包服务，针对有需要的员工进行心理咨询或疏导，调节员工心理状态；
- c) 应加强组织文化建设，定期组织各类团建活动，及时送上问候与慰问。

6.2 服务设施和设备

6.2.1 机构应有可获得的、适宜的、充足的设施和设备，以胜任及安全的方式开展与检验鉴定活动相关的一切活动。

6.2.2 机构应对获得和使用用于检验鉴定活动的特定设施和设备建立相关规定。

6.2.3 检验机构应确保设施和设备用于预期用途时的持续适宜性。

6.2.4 应界定所有对检验结果有显著影响的设备，适当时，应有唯一性标识。

6.2.5 应按照形成文件的程序和作业指导书，对所有设备（见 6.2.4）进行维护。

6.2.6 适当时，对检验鉴定结果有显著影响的测量设备，在投入使用前应校准，此后按照制定的计划进行校准。

6.2.7 应制定并执行设备的校准计划，以确保机构进行的测量适用时可溯源到国家或国际测量标准；当无法溯源到国家或国际测量标准时，机构应保留检验鉴定结果相关性或准确性的证据。

6.3 服务用品

6.3.1 服务用品包括：机构用于自身的活动、部分或全部直接提供给客户、用于支持机构运作的产品和服务。产品可包括测量标准、辅助设备、消耗材料和标准物质。服务可包括校准服务、抽样服务、检测服务、设施和设备维护服务、能力验证服务以及评审和审核服务。

6.3.2 机构应确保影响检验鉴定活动的内部和外部提供的服务用品（产品和服务）的适宜性。

6.3.3 机构应有以下活动的程序，并保存相关记录：

- a) 确定、审查和批准对外部提供的服务用品（产品和服务）的要求；
- b) 确定评价、选择、监控表现和再次评价外部供应商的准则；
- c) 在使用外部提供的产品和服务前，或直接提供给客户之前，应确保符合机构规定的要求；
- d) 根据对外部供应商的评价、监控表现和再次评价的结果采取措施。

6.3.4 机构与外部供应商沟通，明确以下要求：

- a) 需提供的产品和服务；
- b) 验收准则；
- c) 能力，包括人员需具备的资格；
- d) 机构或其客户拟在外部供应商的场所进行的活动。

6.4 服务环境

6.4.1 服务环境条件应适合机构的检验鉴定活动，不对检验鉴定结果有效性产生不利影响，服务环境宜整洁、有序。

注：对结果有效性有不利影响的因素可能包括但不限于：微生物污染、灰尘、电磁干扰、辐射、湿度、供电、温度、声音和振动。

6.4.2 当相关规范、方法或程序对环境条件有要求时，或环境条件影响结果的有效性时，机构应监测、控制和记录环境条件。

6.4.3 当机构在永久控制之外的地点或设施中实施检验鉴定活动时，应确保满足对服务环境的要求。

6.5 服务技术

6.5.1 机构应适时动态地进行机构自身的服务技术（能力）建设，服务技术能力建设程序按照国家有关规定进行。

6.5.2 机构应在机构自身的服务技术（能力）范围内进行相关的检验鉴定活动，不得超范围进行检验鉴定活动。

6.6 信息化管理

应使用信息化手段提升机构内部的管理和服务水平，包括但不限于：

- a) 机构各种信息公开；
- b) 服务过程的监控。

6.7 安全与应急

6.7.1 应识别安全风险包括但不限于化学品安全、设施设备安全（用电安全、用气安全、特种设备安全）和消防安全。

6.7.2 应建立各项安全管理制度，并有效执行。

6.7.3 应建立突发性事件的应急处理预案，明确突发性事件的应对措施，应定期培训、评审预案，必要时演练，并保留相应的记录。

7 服务过程要求

7.1 总则

机构应根据所提供服务的特點，建立、实施并保持适宜的管理体系，并通过持续改进实现其有效性。机构应：

- a) 识别服务接触点，确定服务接触面，建立服务总蓝图；
- b) 针对客户咨询、样品接受和客服报价等环节，可建立服务子蓝图。
- c) 识别改进机遇并采取必要的措施，实现持续改进的目标。

7.2 服务咨询

7.2.1 服务信息公开

应通过多种形式公开检验鉴定能力范围、检验鉴定流程、收费规定、地理位置、基本设施设备概况、服务质量反馈、服务投诉途径、联系电话等。

7.2.2 咨询接待

应为有需要的潜在客户、相关第三方等提供检验鉴定服务咨询，及时记录要求预约检验鉴定人员的信息，及时安排相关人员进行跟进。

7.3 检验鉴定项目

7.3.1 机构在进行检验鉴定之前，客服人员应和客户就检验鉴定项目和样品符合性进行确认，如有任何异议，需及时和客户进行充分沟通。

7.3.2 机构应使被检验鉴定项目和样品可以被唯一性识别，以避免混淆。

7.3.3 检验鉴定从业人员应记录发现的或被告知的任何明显的异常情况。当对拟检验鉴定的项目适宜性有疑问，或该项目与所提供的描述不符时，应及时进行反馈。机构在进行下一步工作前，应与客户联系。

7.3.4 机构应有形成文件的程序和适当的设施，以避免样品在检验鉴定期间的变质或损坏。

7.4 检验鉴定记录

7.4.1 机构应保持一个记录体系以表明有效执行检验鉴定程序且能够对检验鉴定活动进行评价。检验机构相关记录要求应满足 GB/T 27025 的相关要求。

7.4.2 检验/鉴定报告或证书在内部应能追溯到实施该项检验鉴定的人员。

7.5 检验/鉴定报告

7.5.1 机构完成的工作应包含在可追溯的检验/鉴定报告或证书中。授权签字人应是认可范围内人员。

7.5.2 报告内容和格式应满足监管机构的要求，报告正确率 $\geq 97\%$ ，准时性 $\geq 97\%$ 。

7.6 样品处置

7.6.1 机构应有处置、运输、接收、保护、存贮、保留、清理或返还检验或鉴定物品的程序。在处置、运输、保存/等候、制备、检验或鉴定过程中，应注意避免物品变质、污染、丢失或损坏，应遵守随物品提供的操作说明。

7.6.2 机构应有清晰标识检验或鉴定物品的系统。物品在机构负责的期间内应保留该标识。标识系统应确保物品在实物上、记录或其他文件中不被混淆。适当时，标识系统应包含一个物品或一组物品的细分和物品的传递。

7.6.3 机构在接收检验或鉴定物品时，应记录与规定条件的偏离。并在报告中作出免责声明，指出偏离可能影响的结果。

7.6.4 如物品需要在规定环境条件下储存或调置时，应保持、监控和记录这些环境条件。

7.7 沟通

7.7.1 机构应建立和实施顾客反馈信息的受理机制，并明确信息反馈渠道、流程以及反馈和处理时限。

7.7.2 机构应建立必要的内外部沟通渠道，并对顾客反馈的报告/证书质量信息、价格信息、支付或交付信息、售后服务等信息进行技术沟通。

7.8 投诉和申诉

7.8.1 机构应建立对投诉和申诉的接收、评价和作出决定的过程，并形成文件。

7.8.2 在有要求时，对处理投诉和申诉的过程的描述应可为任何相关方获得。

7.8.3 接到投诉，机构应确认该投诉是否与其负责的检验鉴定活动相关，如果相关，则应进行处理。

7.8.4 机构应对在投诉和申诉处理过程中各个层次的所有决定负责。

7.8.5 申诉的调查和决定不应引起任何歧视性行为。

7.8.6 应在 24 小时内对投诉人、申诉人进行相关信息反馈，在机构自己规定的时间周期内对投诉人、申诉人进行相关处理意见通报。

7.9 投诉和申诉过程

7.9.1 处理投诉和申诉的过程应至少包括以下要素和方法：

- a) 对投诉和申诉的接收、确认、调查以及决定采取何种应对措施的过程描述；
- b) 跟踪并记录投诉和申诉，包括解决投诉和申诉而采取的措施；
- c) 确保采取适宜的措施。

7.9.2 接收投诉或申诉的机构应负责收集并验证所有必要的信息，以便确认该投诉或申诉是否有效。

7.9.3 只要可能，机构应告知投诉人或申诉人已收到投诉或申诉，并向其提供有关处理进程的报告和结果。

7.9.4 对送交投诉人或申诉人的决定，应由投诉或申诉所涉及的检验鉴定活动无关的人员作出，或对其审查和批准。

7.9.5 只要可能，机构应将投诉和申诉过程的结果正式通知给投诉人或申诉人。

7.10 补救措施

7.10.1 机构应建立、实施和保持服务补救措施程序。服务补救程序包括但不限于：服务补救方法、道歉和承诺、服务失败分析和分类、服务补救期望甄别、紧急行动方案（含补偿）和相应服务补救结果评价。

7.10.2 机构应明确服务失败的定义，并识别服务过程中潜在的主要服务失败环节，确定服务失败的影响以及对应的补救方案和措施。

7.10.3 机构应按规定的程序实施补救措施，以取得顾客满意。

7.10.4 机构应定期评价和分析服务补救方案和措施并对其不断完善。

8 服务质量控制与改进

8.1 满意度测评

8.1.1 每年应开展满意度测评，每年测评对象应覆盖至少 10%的客户或不少于 50 家客户。

8.1.2 测评内容包括但不限于服务态度、服务质量、检验鉴定技术、检验/鉴定报告、样品处理、投诉处理等内容。

8.2 分析与改进

8.2.1 应收集服务质量相关的各项信息和数据，包括但不限于服务质量监督检查的结果、投诉、满意度测评、内审、管理评审等，作为服务质量分析的输入。

8.2.2 应至少每年对服务质量的信息和数据进行统计和分析，寻找改进的机会。

8.2.3 应根据识别的改进机会采取相应的改进措施，提升服务质量。
