

《检验鉴定机构服务质量规范性要求》编制说明

(草稿)

一、标准编制概况

1. 本标准的立项和起草背景

检验鉴定行业作为一个特殊的行业，在提供检验鉴定服务的同时，还承担着全社会可信赖第三方公证的责任。即不仅要为所提供的数据报告负责，为评价结果负责，更要为社会公平公正负责。检验鉴定行业不同于一般的服务行业，它在某种程度上承担了作为“裁判员”的角色。

这个角色很重要也很光荣，但如何去评价进出口商品检验鉴定机构的服务质量，在行业内却是缺少完整的标准的。虽然已有一些标准或规范性文件涉及这方面的内容，而且很多检验鉴定机构内部可能都有相关的规定或要求，但总体上这些内容比较松散，并未形成行业的统一规范。随着服务认证的逐渐兴起，从服务认证的视角对进出口商品检验鉴定机构的服务质量进行相关的整合和细化规定似乎变得较为可行。

为充分发挥检验鉴定行业在服务经济、促进贸易、维护市场公平中的积极作用，同时推动检验鉴定行业的健康有序发展，中国出入境检验检疫协会做了大量的工作，在制定行业发展规划、强化行业能力建设、实施行业人才发展战略、推动行业自律和标准化建设及服务行业等方面都取得了积极的进展。本标准的起草制订就是在这样的背景下，按协会确定的团体标准制修订计划实施的。

《检验鉴定机构服务质量规范性要求》制定项目是根据中国出入境检验检疫协会[2019]42号文，下达2019年11项团体标准立项的通知，立项号：P/CIQA-34-2019。由上海天祥质量技术服务有限公司等单位承担制定任务。

2. 本标准制定过程

- (1) 2019年6月，完成团体标准立项提案申请；
- (2) 2019年7月，团体标准起草计划下达，成立起草小组；
- (3) 2019年10月，收集并分析相关国内国际标准现状；

- (4) 2020年1月，形成标准初稿草案并进行内部讨论。
- (5) 2020年5月，修改形成标准草稿。
- (4) 2020年9月，外部讨论。
- (5) 2020年12月，形成标准征求意见稿及标准编制说明。

二、标准的制订原则

1. 本标准为新制定标准。在标准内容的确定中遵循应诚信管理、质量管理、风险管理及承担相应的社会责任等基本原则，同时也应满足检验检测认证行业所适用的相关法律法规的要求。
2. 在参考国内标准的基础上，兼顾内容的协调一致，同时与中国出入境检验检疫协会已发布的相关标准进行协调，以期起到合力的作用。
3. 标准编写格式根据 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》进行。

三、主要内容的确定和说明

1. 引言

标准在引言部分明确了制定本标准的目的，即规范对进出口商品检验鉴定机构的服务质量进行相应的评价、助力进出口商品检验鉴定机构完成自我约束和自我管理机制。

建立检验鉴定机构自我约束、自我管理的机制，增强社会对检验鉴定机构的信任，提高检验鉴定结果的公信力，创造公平竞争的环境，促进行业健康有序发展。同时，根据检验鉴定机构所从事的活动特征，对其所应履行的职责以及承担的责任进行了说明。

引言部分还主要对本标准在实施和应用过程中所涉及的职责也一并进行了说明，即中国出入境检验检疫协会负责组织实施本标准，并进行监督；相关机构在开展检验鉴定业务的过程中应当自觉遵守本规范，并严格遵守国家有关法律法规以及相关承诺。对于本标准在理解上可能存在的不一致以及所导致的不正当竞争行为和问题，也应通过本标准的归口单位中国出入境检验检疫协会检验鉴定标准化技术委员会进行解释和协调，并保持理解和实施的相对一致。

2. 范围

明确了本标准的适用范围，并与行业内的其它相关标准保持协调一致，达到互补的目的。本标准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。

3. 规范性引用文件

对于制定本标准所引用的相关国家标准进行了识别和明确，包括：

GB/T 19001 质量管理体系 要求

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 产品、过程和服务机构认证要求

GB/T 28001 职业健康安全管理体系 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

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

4. 术语与定义

根据《中华人民共和国职业分类大典》第 2-02-31-02 条，本标准中对“检验鉴定”进行了说明。除此之外，本标准中采用的其他有关术语和定义基本来自 GB/T 27000、GB/T 27020、GB/T 27065，为方便使用，对服务、公正性和服务蓝图作了相应的说明。

5. 通用要求

标准的第 4 章是检验鉴定机构作为服务主体的通用要求。主要涉及独立性、公正性、保密性、自律要求。

4.1 独立性。作为第三方的检验鉴定机构，独立性是其所有开展工作的前提。该条款主要参考了 GB/T 27020—2012 附录 A 中 A.1 的要求，并将其放置在服务主体通用要求的首要位置。

4.2 公正性。作为第三方的检验鉴定机构，公正性是机构向社会出具相关报告、产生社会价值的基础。该条款主要参考了 GB/T 27020—2012 中 4.1 条款的要求，这些要求是最为基础的要求。

4.3 保密性。作为第三方的检验鉴定机构，保密性是机构赢取客户、尊重职业操守的基本底线。该条款主要参考了 GB/T 27020—2012 中 4.2 条款的要求，这些要求也是最为基础的要求。

4.4 自律要求。检验鉴定行业推行自律行为规范的主要目的就是规范检验鉴定市场秩序、建立检验鉴定机构自我约束、自我管理的机制，增强社会对检验鉴定机构的信任，提高检验鉴定结果的公信力，创造公平竞争的环境，促进行业健康有序发展。自律要求也应该纳入对检验鉴定机构的主体要求。同时，为了标准之间协调配套使用，直接将协会已发布的标准 T/CIQA 1—2019《检验鉴定行业自律行为规范》和 T/CIQA 2—2019《检验鉴定从业人员行为规范》纳入标准的 4.4.1 和 4.4.2 条款要求。

6. 管理要求

标准的第 5 章是对检验鉴定机构的组织结构提出的相关要求。主要涉及行政管理要求以及组织和管理。

5.1 行政管理要求。该条款主要参考了 GB/T 27020—2012 中 5.1 条款的要求。作为第三方的检验鉴定机构，行政管理要求对其法律属性提出了具体的要求。

5.2 组织和管理。该条款主要参考了 GB/T 27020—2012 中 5.2 条款的要求。作为第三方的检验鉴定机构，组织和管理要求对其组织框架提出了基本的要求。

5.3 管理体系及其他。作为社会组织，检验鉴定机构应诚信经营，履行企业社会责任，积极参与公益领域。并从组织结构上有相应的保障措施，因此引入体系认证的相关要求。该条款主要从体系认证的角度出发，引入了相关认证的理念，从组织结构上进行相应的保障。

7. 服务提供保障要求

标准的第 6 章是对检验鉴定机构进行服务提供应具有的相关保障提出了相关的要求。主要涉及服务人员、服务设施和设备、服务用品、服务环境、服务技术、信息化管理、安全与应急。

6.1 服务人员。人力资源是第一生产要素，针对服务人员的要求内容也较多，细分为：总则、人员配置及要求、岗位职责及要求、岗位培训要求、员工考核评价要求、员工关怀要求，从岗位和员工的角度，多视角的提出了相关的要求。该条款主要参考融合了相关标准的内容而作出相应的要求，参考的标准有：GB/T 27020—2012 和 T/CSCA120025—2019 “上海品牌”评价认证依据：机构养老服务认证要求。

6.2 服务设施和设备。该条款主要参考了 GB/T 27020—2012 中 6.2 条款的要求。作为第三方的检验鉴定机构，这部分的要求也是较为基础的要求。

6.3 服务用品。该条款主要参考了 GB/T 27025—2019 中 6.6 条款的要求。作为第三方的检验鉴定机构，服务用品的质量直接影响服务的质量。服务用品包括产品和服务，无论产品和服务是来自机构内部或外部。

6.4 服务环境。环境条件作为服务提供保障的基础条件之一，是不可或缺的部分。该条款主要参考了 GB/T 27025—2019 中 6.3 条款的要求。结合检验鉴定活动，提出了三条基本且重要的要求。

6.5 服务技术。该条是针对检验鉴定机构的服务技术（能力）建设提出的。与 T/CIQA 1—2019 检验鉴定行业自律行为规范的目标一致，期望检验鉴定机构能适时动态地进行能力建设，同时，需要满足自律的要求，促进行业的健康有序发展。

6.6 信息化管理。信息化管理可有效提升管理和服务水平，作为为社会出具证明作用文件的机构，检验鉴定机构在信息化管理一块不可缺失。

6.7 安全与应急。作为社会组织，检验鉴定机构同样面临着安全和应急方面的压力要求。在这些方面应建立各项安全管理制度，并有效执行。

8. 服务过程要求

基本从服务流程的角度出发，将检验鉴定机构的服务按时间节点进行划分，分别进行了相应的要求。为了提高服务的体验，引入服务认证的相关理念。这一理念主要体现在 7.1 总则、7.2 服务咨询、7.7 沟通、7.10 补救措施四个条款。这四个条款结合检验鉴定机构的服务特点，按服务认证的相关理念进行设置。

7.3 检验鉴定项目。该条款主要参考了 GB/T 27020—2016 中 7.2 条款的要求。对检验鉴定项目的确认等进行相关的规定。

7.4 检验记录。该条款主要参考了 GB/T 27025—2019 中 7.5 条款的要求。对检验记录进行相关的规定。

7.5 检验/鉴定报告。该条款为框架性条款。对于报告的正确性和准时性提出了要求。

7.6 样品处置。该条款主要参考了 GB/T 27025—2019 中 7.4 条款的要求。对检验鉴定样品的处置进行相关的规定。

7.7 投诉和申诉，7.8 投诉和申诉过程。这两条款主要参考了 GB/T 27020—2016 中的相关条款要求对投诉和申诉及其过程进行相关的规定。

9. 服务质量控制与改进

从服务理念和 PDCA 循环的角度出发，应重视客户对服务质量的感知，应进行年度的满意度测评和多渠道收集质量改进的措施，从而对 8.1 满意度测评和 8.2 分析和改进两个条款进行相关的规定。

四、与国内外同类标准水平的对比情况

目前国内外并无完全一致的标准可以参照对比，但本标准所提出的规范性要求和内容与国内外同行的实际操作基本相同，处于同一水平上，且与国内外相关标准的要求相匹配。

五、与国内相关标准的关系

本标准是在现有国内相关标准（见规范性引用文件）的基础上，融合归纳相关要求，并引入服务认证中相关的理念，期望提高检验鉴定机构的服务理念和服务意识，促进行业的健康有序发展，为社会提供更为优质的服务。

六、重大分歧意见的处理经过和依据

本标准的制订过程中无重大分歧。

七、其他

本标准不涉及专利或其他知识产权。本标准作为一种行业内的团体标准，协会应成为标准实施推广的引领者和监督者，通过各种有效的方式将标准的要求落到实处。

标准起草小组

2020-12-31