|  |  |
| --- | --- |
| ICS | 03.080.99 |
| CCS | A 00 |

|  |
| --- |
| DB3708 |

济宁市地方标准

DB 3708/T 45—2023

食品检验检测机构服务规范

Specification for service of food inspection and testing institutions

2023 - 12 - 28发布

2024 - 01 - 28实施

济宁市市场监督管理局  发布

目次

[前言 II](#_Toc24627)

[1 范围 1](#_Toc10563)

[2 规范性引用文件 1](#_Toc22318)

[3 术语和定义 1](#_Toc22091)

[4 机构管理要求 1](#_Toc4554)

[5 服务内容和要求 2](#_Toc31357)

[6 服务质量控制与评价 4](#_Toc24007)

[7 规范服务用语 4](#_Toc20207)

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。

本文件由济宁市市场监督管理局提出、归口并组织实施。

食品检验检测机构服务规范

* 1. 范围

本文件规定了食品检验检测机构的机构管理要求、服务内容和要求、服务质量控制与评价、规范服务用语等内容。

本文件适用于济宁市范围内依法取得资质认定证书的食品检验检测机构提供的检验检测服务。

* 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 2894 安全标志及其使用导则

GB 13495.1 消防安全标志 第1部分：标志

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语

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 27404 实验室质量控制规范 食品理化检测

GB/T 32465 化学分析方法验证确认和内部质量控制要求

RB/T 214 检验检测机构资质认定能力评价 检验检测机构通用要求

RB/T 215 检验检测机构资质认定能力评价 食品检验机构要求

JJF 1001 通用计量术语及定义

* 1. 术语和定义

GB/T 19000、GB/T 27000、GB/T 27020、GB/T 27025、RB/T 214、RB/T 215、JJF 1001界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

食品检验检测机构 food inspection and testing institutions

依法成立，依据相关标准或者技术规范，利用仪器设备、环境设施等技术条件和专业技能，对食品进行检验检测的专业技术组织。

* 1. 机构管理要求

人员

应熟悉食品检验检测相关标准，了解食品检验检测方法原理，掌握检验操作技能、标准操作程序、质量控制要求、实验室安全与防护知识、计量和数据处理知识等。

应文明、礼貌、专业、友善，关心客户需求，遵守客户隐私和数据保护规定，具备灵活处理不同问题的技能。

应定期接受专业培训，不断提高服务水平。

应遵守所在机构规定的管理制度和岗位职责要求。

服务场所

应有服务客户的固定场所，包括设置在食品检验检测机构内的服务客户场所以及本着就近就便原则设置在客户附近的服务场所。

功能区设置应注重客户隐私，包括但不限于业务受理区、业务洽谈区、客户休息区等。

应保持清洁卫生、安全舒适，有专人进行保洁和维护。

应在服务客户场所以恰当的方式（包括但不限于宣传墙、宣传册、网站等）向客户公开展示本机构资质、收费和服务承诺，以及投诉、举报方式（如网址、电话、邮箱、意见箱等）；宜展示与声誉、诚信、质量、流程等有关的信息。

应在服务场所的醒目位置设置导向标识、门牌标识、禁止标识和安全标志等，标识标志应符合GB 2894、GB 13495.1的要求。

服务设施

应按照业务流程设置服务窗口或网上服务平台，提供业务受理、客户咨询、报告查阅等服务。

服务窗口宜配备称量、食品冷藏和冷冻等设备，宜提供食品相关标准、政府部门食品安全抽检公布结果、食品复检机构、食品生产经营许可、婴幼儿配方乳粉产品配方注册、特殊医学用途配方食品注册、保健食品注册、进口保健食品备案等自助查询系统。

应配置公共服务设施，包括无障碍通道、停车位、公共卫生间等，在醒目位置设置导向标识。

应配备必需的安防与应急设施，并做好日常维护工作。

服务用品

提供便于客户理解，明确检测和交付要求的制式合同版本，合同应包含关键条款的解释。

应设置等候区，可提供座位、网络、饮用水、纸杯、书写纸、黑色中性笔、老花镜、放大镜、便签、杂志报纸等，宜配备食品安全宣传册和宣传视频等。

应根据需要配备进入检验检测区域的工作服或防护服、口罩、鞋套、安全帽等安全防护用品。

管理制度

应结合检验检测任务来源（例如承担食品安全监督抽检、食品安全评价性抽检、食品安全风险监测、食品安全应急抽检、委托检验等），建立与实际服务范围相适宜的服务管理制度并与检验检测机构管理体系相融合。

建立服务岗位工作标准，明确各岗位人员职责和权限，宜制定激励员工和促进员工可持续发展的具体措施。

宜制定绩效考核办法，对各类服务人员根据工作量、工作态度、工作质量实行绩效考核。

应建立服务投诉和服务举报制度，畅通监督渠道。

* 1. 服务内容和要求

信息提供

通过服务窗口、网上服务平台、热线电话等方式，向客户展示服务范围、服务时间、免费服务热线、服务效果等服务信息。

应提供有效沟通。

应实行首问负责和一次性告知。

登记受理

接受委托开展食品检验检测时，按照客户的要求，结合自身条件、资质范围和业务状况与客户签订合同，明确责任义务和权利。不虚假宣传，并确保合法、有能力以及按时完成合同约定的检验检测任务。

确保客户对合同理解，有特殊要求的委托检测，应有相关技术人员参加合同评审。

对于不具备检测能力的检测项目、未预料的或不正常的超工作量、设施或设备暂不宜使用或其他超出了机构的能力或资源的项目，征求客户同意可为其提供分包服务。

应向客户明确出具样品检验报告的期限，最晚不应超过与客户约定的期限。

按合同约定收取检验检测费用，可提供多种支付方式供客户选择，包括但不限于现金支付、互联网支付、银行转账等。

抽、采样

* + - 1. 可按照相关规定和标准的要求提供现场抽采样服务。
      2. 抽采样实施过程应尽可能减少对被抽采样单位的生产与经营的影响，遵守被抽采样单位的制度，明确告知相关事项，以得到足够的支持与配合。

检验检测

* + - 1. 检验检测的实施与检测过程质量控制应满足GB/T 27020、GB/T 27025、GB/T 27404、GB/T 32465、RB/T 214、RB/T 215 以及检验检测机构资质认定相关要求。
      2. 应建立应急检测通道，对于涉及食品安全事件的产品，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。
      3. 按委托方要求，可采取快检方式测定食品中污染物、农药残留、兽药残留、非法添加物质等，但检验检测机构不应出具加盖CMA标志的检验检测报告。检验检测机构应及时向委托方告知和解释检验检测结果；机构人员要科学回答客户提出的食品安全相关问题，宣传食品安全科普知识。
      4. 当客户提出观察检验检测需求时，经批准，在确保其他客户机密和检测过程不受影响的前提下，可安排专人陪同客户进入检测区域观察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。
      5. 检验检测人员不应私自接收检品或问询检验样品的生产厂家、送样单位、委托人等不利于客观公正的信息；不应提前将检验检测结果透漏给客户。
    1. 结果与报告
       1. 确保检验检测结果的有效性。结果通常应以检验检测报告的形式出具，且符合RB/T 214、RB/T 215要求。
       2. 在双方约定的时间和方式下，可通过现场领取或送达、邮寄、信息平台等方式向客户交付检验检测报告和结果，并需满足客户隐私和数据保密的要求。
       3. 宜通过帮办、导办等方式，引导客户通过信息化平台或网络系统等线上方式自主查询、下载检验检测结果。
       4. 检验检测报告更正：

a）对发出的报告发现有属于本检验检测机构责任的差错，应使用更正报告的方法更正；

b）更正报告应另发一份题为“对编号XXX检验检测报告的更正”的技术文件，不另行编号，可在原报告编号后加识别号，例如“G”、“X”等；

c）更正报告的编制、校对、审核、批准程序和要求同正式报告；

d）与客户沟通收回原检验检测报告，并同更正后的检验检测报告一起存档。

* + 1. 投诉及处理
       1. 机构应建立对投诉的接收、评价和做出决定的程序，并形成文件。对处理投诉程序的描述文件应能被任何相关方获得。
       2. 接到投诉，机构应确认投诉是否与其负责的检验检测活动相关，如果相关，则应进行处理。
       3. 处理投诉的过程应至少包括以下要素和方法：

a）对投诉的接收、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，包括解决投诉而采取的措施；

c）确保采取适宜的措施。

* + - 1. 接收投诉的机构应负责收集并验证所有必要的信息，以便确认该投诉是否有效。
      2. 对送交投诉人的决定、沟通、处理等，涉及利害关系人的，应有回避措施。
      3. 确认有效的投诉应及时处理，并在24h内回复投诉人受理情况，一个月内正式告知处理结果。
  1. 服务质量控制与评价
     1. 质量控制
        1. 应设置各服务环节所需时间、服务要求、服务标准、服务条件等内容。
        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。
        3. 每年度应至少组织1次自我服务评价。
     2. 客户满意度测评
        1. 建立服务质量反馈制度，定期进行服务质量跟踪调查和客户满意度测评，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、服务人员和服务环境设施。采用赋分以及加权计算方法，对服务经济性、公正性、及时性、可靠性、可获得性、文明性等指标进行评价。
        2. 调查和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%。
        3. 客户满意度应大于等于80%。
     3. 持续改进
        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以及服务过程中常见问题，持续改进服务质量。
        2. 改进服务评价方法，建立科学完善的评价体系。
        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。
  2. 规范服务用语
     1. 机构人员在与客户交流过程中应使用规范的服务用语，具体用语建议如下：

1. 接听客户电话时，“您好、请讲”；
2. 问候语：“早上好、下午好、晚上好”；
3. 歉意语：“打扰了、请原谅、请稍等、给您添麻烦了、让您久等了”；
4. 感谢语：“感谢您的提醒，谢谢您的建议、感谢您的来电、感谢您的支持”；
5. 答谢语：“不用谢、没关系、不客气”；
6. 询问语：“请问您还有其他问题吗”。
   * 1. 机构服务窗口的接待应做到文明礼貌、态度和蔼，具体用语建议如下：
7. “您好，请问您有什么业务需要办理”；

b) “请稍后，马上为您办理”；

c) “请您到XXX处咨询或办理”；

d) “您需要办理的业务我们暂未开展，您可以与XXX单位联系”；

e) “不好意思，我没听清楚您讲的话，请您重复一下好吗”；

f) “很高兴为您服务，再见”。

