

《食品检验检测机构服务规范》济宁市地方 标准

编制说明

标准编制工作组

2023. 12. 7

目 录

一、 工作简况	1
二、 标准制定的目的和意义	8
三、 标准编制原则、主要技术内容和确定依据及理由	10
四、 与现行相关法律、行政法规和其他标准的关系	15
五、 标准编制过程重大分歧意见的处理、处理意见及其依据	17
六、 对地方标准自发布日期至实施日期之间的过渡期建议和理由	17
七、 参考文献	17

《食品检验检测机构服务规范》济宁市地方标准编制说明

为助力市场监督管理部门对食品检验检测机构监督管理，营造良好的检验检测成长环境，推动机构服务专业化、规范化、标准化发展，打造一批知名度、公信力美誉度高的省内外知名品牌提供支持，切实保障人民群众的饮食安全，更好地服务我市经济社会发展，根据《济宁市地方标准管理办法》（济政发〔2021〕22号）的要求，结合我市食品检验检测机构工作实际，我们组织编制了《食品检验检测机构服务规范》济宁市地方标准，现对编制情况作如下说明。

一、工作简况

（一）任务来源

根据济宁市市场监督管理局《关于下达<政德教育培训服务规范>等19项济宁市地方标准计划项目的通知》，《食品检验检测机构服务规范》列入2023年度第一批济宁市地方标准立项计划（第17项）。

本标准由济宁市市场监督管理局提出并归口。

（二）起草单位、主要起草人及任务分工

1. 主要起草单位

济宁市食品药品检验检测研究院、梁山县检验检测中心、山东嘉源检测技术股份有限公司、山东中质华检测试检验有限公司、济宁市任城区市场监督管理局、济宁市标准信息技术中心、济宁海关综合技术服务中心

2. 主要起草人

商春锋、李敏、张辰辰、高猛、王晓蕾、桑哲、何敬宝、张莹、侯红英、田秀秀、马诚仁、孔令辰、蔡霄、陈凯、周一冉、段苏然、张琳、宋纯艳、付彤、冯凯、李家家、张传斌、相丽新、王瑞强、王勇、刘源、傅瑶、李耀华、刘吉洲、王建国、吕峰

3. 任务分工

济宁市食品药品检验检测研究院主要负责标准的立项需求调研、标准编制进度把关、提供主要技术内容和确定依据、标准文本及编制说明的起草修改完善、征求意见的汇总、归纳和处理等事项。梁山县检验检测中心、山东嘉源检测技术股份有限公司、济宁市任城区市场监督管理局、山东中质华检测试检验有限公司、济宁市标准信息技术中心、济宁海关综合技术服务中心等主要负责相关资料收集、协助征集相关方意见、标准的实施监督和评价。

姓名	任务分工	所在单位
商春锋	担任标准起草组组长，全面组织、协调标准的编制工作并起草编写标准，包括对人员力量的调配、对标准编制质量和进度的总体监控、项目前期策划和项目方案的拟定、阶段性成果审核等	济宁市食品药品检验检测研究院

李敏、张辰辰	负责参与项目前期调研、组织标准编制研讨、标准的编写，完成项目各阶段联络和协调等工作安排	济宁市食品药品检验检测研究院
高猛、王晓蕾		梁山县检验检测中心
张莹		济宁市食品药品检验检测研究院
王瑞强		山东嘉源检测技术股份有限公司
王勇		济宁海关综合技术服务中心
桑哲、马诚仁 何敬宝、侯红英	负责对标准编制前期材料的收集、标准的编写，协调准备项目阶段性成果报告等	梁山县检验检测中心
张琳、付彤 宋纯艳、李家家 张传斌		济宁市食品药品检验检测研究院
田秀秀、陈凯		梁山县检验检测中心
段苏然、周一冉 冯凯	负责对标准文本、标准相关材料进行整体内容审核、格式审查和修正	济宁市食品药品检验检测研究院
孔令辰		济宁市任城区市场监督管理局
蔡霄	负责标准征求意见、审查及报批材料的整理，负责标准征求意见汇总处理及相关资料的修改工作	山东中质华检测试检验有限公司
相丽新、王建国 吕峰		济宁市食品药品检验检测研究院
刘源、傅瑶 李耀华、刘吉洲		济宁市标准信息技术中心

（三）起草过程

1. 成立标准编制工作组

2022 年 10 月 15 日，根据标准编制任务要求与计划，成立标准编制工作组，由多名来自济宁市食品药品检验检测研究院、梁山县检验检测中心、山东嘉源检测技术股份有限公司、济宁市任城区市场监督管理局、山东中质华检测试检验有限公司、济宁市标准信息技术中心、济宁海关综合技术服务中心的标准制修订经验丰富的专业技术人员组成。标准编制工作组制定了标准编制工作计划、编写大纲，明确任务分工及各阶段进度时间。2022 年 11 月，标准编制工作组经过收集、比对、总结有关资料、工作做法，编制了《食品检验检测机构服务规范》地方标准框架，明确了标准编写的对象和内容。

2. 调研观摩

2022 年 11 月 12 日～20 日，标准编制工作组对济宁市现阶段食品检验检测机构进行了摸底调查，并对多家机构服务工作进行现场调研。通过调查和调研发现，截止到 10 月底，我市食品检验检测机构共有近 30 家，从业人数 900 余人。首先，大部分食品检验检测机构都为政府举办的公益性质事业单位，还仅有 6 家为第三方性质。实验室还普遍存在完成指令性检验检测任务，缺乏服务意识和规范化引领，面对客户时往往充当技术专家角色而不是服务角色；大部分第三方重检验收费而轻检后服务质量。其次，这些机构规模大小、管理水平、人员学历、检验能力等参差不齐，尤其是基层检

验中心、小规模第三方检测机构，在体系运行中对相关法律、法规、规范、标准的理解不到位，出现或多或少的体系运行不规范现象，从而影响机构公信力和行业信誉。所以必须推动食品检验检测机构服务专业化、规范化、标准化发展，以实际行动践行检验检测“传递信任，服务发展”的本质属性，增强人民群众的获得感和食品安全满意度。

3. 形成标准初稿

在收集资料并广泛调研的基础上，对调研情况进行了汇总分析，确定标准制定的主要内容。标准编制工作组成员依据《食品安全法》、GB/T 27025-2019《检测和校准实验室能力的通用要求》、RB/T 214-2017《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 215-2017《检验检测机构资质认定能力评价 食品检验机构要求》、食品药品监管总局 国家认监委《食品检验机构资质认定条件》（食药监科〔2016〕106号）和食品药品监管总局《食品检验工作规范》（食药监科〔2016〕170号）等标准和文件等政策文件，结合标准制定工作程序的各个环节，进行了探讨和研究，于2022年12月6日形成了标准初稿。

4. 组织研讨

2022年12月20日，标准编制工作组通过网上视频会议召开标准讨论会，邀请来自山东省食品药品检验研究院胡明燕、济南市食品药品检验检测中心龙锦林、泰安市食品药品检验检测研究院高艾英三位专家以及济宁市食品检验检测机构相关负责人和技术骨干、标准化领域的专家参加此次会议，大家对标准结构和内容的合理性、可操作性及具体条款

的细节内容进行专题研讨，广开言路，取得有关各方的积极讨论，获取了宝贵意见。会后，起草工作组对会议所提意见和建议进行了分析研究，进一步修改标准文本，形成标准草案。2022年12月26日，根据济宁市市场监督管理局《关于组织征集济宁市标准化项目的通知》要求，将标准文本草案和标准申报附件形成申报材料报送至市市场监督管理局。

5. 标准征求意见

2023年5月25日，济宁市市场监督管理局下达了济宁市地方标准计划项目立项通知。即日起，标准编制工作组多次召开讨论会，对标准草案进行认真讨论，从标准的科学性、规范性、适用性等维度，对食品检验检测机构服务内容进行了研讨、修改，形成了标准征求意见稿。

标准编制工作组将标准征求意见稿向全市检验检测机构、市场监督管理部门，以及涉及食品检验检测的相关单位征求意见。至2023年9月8日，发送单位30家，收到回函30家，其中回函并有建议或意见的单位29家，反馈意见共61条（含重复条款）。标准编制工作组将反馈意见进行了汇总，并在梁山县检验检测中心召开了《食品检验检测机构服务规范》起草工作研讨会，就61条反馈意见进行了分析、论证，最终决定采纳32条、不采纳29条，并根据采纳的意见对标准进行修改、完善，最终形成标准送审稿。



上图：召开标准起草工作研讨会

6. 标准技术审查

2023年12月1日，济宁市市场监督管理局在济宁市海川路16号高新区大学园A2号楼7楼会议室组织召开了《食品检验检测机构服务质量规范》（203-JN-17）济宁市地方标准专家技术审查会议，市市场监督管理局对审查会议进行监督指导。来自山东省标准化研究院、山东省食品药品检验检测研究院等单位的9名专家组成了审查委员会。技术审查委员会听取了标准编制情况汇总表，对标准进行了逐章、逐条审查，对标准编制说明进行了审查，提出了标准名称、范围、结构、格式等方面的意见共32条。标准编制组根据提出的意见对标准文本进行了修改和完善，审查委员会对修改内容确认无误后，形成了《食品检验检测机构服务规范》（报批稿）。



上图：召开地方标准专家审查会

二、标准制定的目的和意义

食品安全是人民群众对美好生活的最基本需要。食品安全检验检测是食品安全监管的重要手段和重要技术支撑，是保证食品安全的关键环节，是国家重点支持发展的高技术服务业、科技服务业和生产性服务业，在服务市场监管、提升食品安全水平、推动产业升级、促进经济社会高质量发展等方面发挥着重要作用。

《食品安全法》、国家市场监督管理总局《“十四五”认证认可检验检测发展规划》（国市监认证发〔2022〕69号），济宁市食品药品安全委员会办公室《济宁市“十四五”食品安全规划》（济食药安办字〔2021〕9号）等法律法规或规范性文件中都对食品检验检测机构服务水平和质量提出了总体要求，即要建立健全机构自律行为规范和职业道德准则，规范从业机构及人员行为，维护信誉。提升专业化服务能力，形成特色品牌优势。国家质检总局《关于进一步规范食品检验机构委托检验工作的通知》（国质检认〔2012〕244号）、

食品药品监管总局 国家认监委《食品检验机构资质认定条件》（食药监科〔2016〕106号）、《食品检验工作规范》（食药监科〔2016〕170号）、RB/T 187-2016《食品检验机构诚信管理体系通用要求》、RB/T 215-2017《检验检测机构资质认定能力评价 食品检验机构要求》等文件又对食品检验检测机构涉及客户服务全过程提出了要求。

截止到10月底，我市食品检验检测机构共有近30家，从业人数900余人。首先，大部分食品检验检测机构都为政府举办的公益性质事业单位，还仅有6家为第三方性质。实验室还普遍存在完成指令性检验检测任务，缺乏服务意识和规范化引领，面对客户时往往充当技术专家角色而不是服务角色；大部分第三方重检验收费而轻检后服务质量。其次，这些机构规模大小、管理水平、人员学历、检验能力等参差不齐，尤其是基层检验中心、小规模第三方检测机构，在体系运行中对相关法律、法规、规范、标准的理解不到位，出现或多或少的体系运行不规范现象，从而影响机构公信力和行业信誉。所以必须推动食品检验检测机构服务专业化、规范化、标准化发展，亟需制定《食品检验检测机构服务规范》地方标准。

如果把本文件视为我市食品检验检测机构服务规范总则，下一步我们还可以把标准体系延伸到风险管理、试剂管理、数据管理、安全管理、留样管理、仪器设备管理、报告编制、人员行为规范、废弃物处置、绩效评价等方面，形成一系列配套地方标准。提升食品检验检测机构服务水平不仅可以高质量地为食品安全监管部门监督抽检、执法办案以及

食品生产经营企业、消费者维权提供技术支持，也可以引导检验检测行业树立品牌意识、价值和形象，提升社会知名度、美誉度和公信力，以实际行动践行检验检测“传递信任，服务发展”的本质属性，增强人民群众的获得感和食品安全满意度。

三、标准编制原则、主要技术内容和确定依据及理由

（一）标准编制原则

1. 依法性原则

本标准参考了 GB/T 27025-2019《检测和校准实验室能力的通用要求》、RB/T 214-2017《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 215-2017《检验检测机构资质认定能力评价 食品检验机构要求》、食品药品监管总局 国家认监委《食品检验机构资质认定条件（食药监科〔2016〕106号）》和食品药品监管总局《食品检验工作规范》（食药监科〔2016〕170号）等标准和文件对食品检验检测机构的要求。制定过程中严格贯彻国家有关方针、政策、法律和规章，与相关的各种基础标准相衔接，严格贯彻国家有关方针、政策、法律和规章，严格执行强制性国家标准和行业标准，与相关的各种基础标准相衔接，确保标准编制和实施是落实法律法规的要求。

2. 规范性原则

本标准按照《标准化工作导则 第1部分：标准文件的结构和起草规则》（GB/T 1.1-2020）等文件的要求组织编制，保证标准形式和内容的规范性。

3. 科学性原则

本标准的内容是在参考国家有关方针、政策、法律、规章以及相关标准基础上，对济宁市食品检验检测机构进行了大量的调研，立足检验机构规范化创建，从机构管理要求、服务内容和要求、服务质量控制与评价、规范服务用语等 4 个方面对食品检验检测机构提出了具体要求。标准各条例的设定既能满足食品检验检测机构的服务要求，又能实现食品检验检测机构服务规范化的目标。

4. 协调性原则

本标准的规范性引用文件及各条款内容与国家、省、市各级现行政策、规划、标准、通知等的规划和要求相一致，是对这些政策文件的细化、补充和落实。

5. 适用性原则

该标准中检验检测机构服务规范是在充分收集相关标准和指导文件，并结合济宁市食品检验检测机构现状的基础上进行的编写。本标准的制定可以高质量地为监督抽检、执法办案、风险交流等提供技术支持，也符合《国家食品安全示范城市评价细则》相关要求。

（二）标准编制依据和主要技术内容

1. 编制依据

标准编制过程中，结合济宁市食品检验检测机构现状，重点参考了《中华人民共和国食品安全法》《“十四五”认证认可检验检测发展规划》（国市监认证发〔2022〕69号）、《济宁市“十四五”食品安全规划》（济食药安办字〔2021〕9号）、《关于进一步规范食品检验机构委托检验工作的通

知》（国质检认〔2012〕244号）、《食品检验机构资质认定条件》（食药监科〔2016〕106号）、《食品检验工作规范》（食药监科〔2016〕170号）、《检验检测机构资质认定评审准则》、RB/T 187-2016《食品检验机构诚信管理体系通用要求》；RB/T 215-2017《检验检测机构资质认定能力评价 食品检验机构要求》等相关法律法规、政策文件、规范、标准等。

2. 主要技术内容

（1）范围

本文件规定了食品检验检测机构服务规范相关术语和定义、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。

（2）规范性引用文件

标准制定过程中，主要考虑了现有国家相关标准、规范，并结合济宁市食品检验检测机构现状，列出了该标准引用的主要标准：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。

（3）术语和定义

该章节对主要标准中涉及的食品检验检测机构给出了界定。

（4）机构管理要求

该部分从人员、服务场所、服务设施、服务用品和管理制度五个方面做出了规定。

人员部分对从业人员的职业素养和业务能力做出了要求。职业素养方面，不仅要遵守所在机构管理制度和岗位职责，更要关心客户需要，尊重客户隐私。业务能力方面，要熟悉食品检验检测相关标准，掌握相关检验技能和理论知识，还要定期接受专业培训，不断提高业务水平。

服务场所从客户角度出发，对场所位置、区域设置、环境、公开信息以及标志标识的设置等方面提出了具体要求，不仅考虑到客户的舒适度，而且注重客户的隐私，同时也符合相关国家标准。

服务设施主要给出了提供服务过程中所需要的服务窗口、网上服务平台、公共服务设施以及必要的安防和应急设施等内容，同时也规定了服务窗口应配备的称量、食品冷藏和冷冻等设备和自助查询系统。

服务用品部分主要规定了客户等候区应提供的用具用品和检验检测区域应配备的防护用品，以及提供给客户的合

同版本。

管理制度提出了应建立与实际服务范围相适宜的服务管理制度，并对工作标准、从业人员职责、绩效考核办法、投诉和举报制度等做出了规定。

（5）服务内容和要求

该章节对信息提供、登记受理、抽采样、检验检测、结果与报告、投诉及处理六个方面展开检验检测服务内容和要求。

信息提供主要是为客户提供服务信息，包含服务范围、服务时间、免费服务热线、服务效果等，同时规定了提供信息的“实时”反应速度及首问负责和一次性告知的服务制度。

登记受理部分规定了与委托方达成检验协议时机构应明确的责任义务和权利，如识别客户要求，确保合法、有能力、按时完成约定的检验检测任务，出现无法完成检验的情况时征求客户提供分包服务的意见，向客户明确出具检验报告的期限，收取检验检测费用等。

抽、采样部分明确了食品检验检测机构可按照相关规定和标准提供现场抽采样服务以及抽采样实施过程中的注意事项。

检验检测是检验机构履行检验任务的重要一环，包含检验、出具报告、质量控制、应急事件处理、解释检测结果、为客户答疑解惑等内容。检验过程、结论出具、质量控制要求检验人员遵守相关法律法规的规定，并按照食品安全标准和检验规范进行。在保证检验结果的客观、真实的前提下，

还规定了检验人员应做好应急事件处理、解释检测结果、为客户答疑解惑等具体工作内容。

结果与报告对检验检测结果的出具做出了具体要求，不仅要客观、准确、有效，还要符合相关标准的规定，同时也对报告交付和报告更正等内容做出了详细规定。

投诉及处理部分要求检验机构及时收集委托方的投诉情况并迅速做出反馈，建立完整的符合食品检验检测机构自身情况的接收、评价和处理投诉的过程，并形成文件。

（6）服务质量控制与评价

该章节包括质量控制、客户满意度测评和持续改进三个部分。质量控制提出了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，并对其进行目标管理，定期检查，以此来保证服务质量。客户满意度测评给出了质量服务反馈制度，通过定期进行服务质量跟踪调查和客户满意度测评，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估，并规定了业务类型和客户群体数量。通过测评结果，收纳客户意见以及服务过程中常见问题，持续改进服务质量。

（7）规范服务用语

该章节主要对机构服务窗口在接待过程中的态度和具体用语做出了规定。

四、与现行相关法律、行政法规和其他标准的关系

（1）与本标准相关联的国家标准：《检测和校准实验室能力的通用要求》（GB/T 27025-2019）、《实验室质量

控制规范 食品理化检测》（GB/T 27404-2007）、《化学分析方法验证确认和内部质量控制要求》（GB/T 32465-2015）、《检验检测机构诚信评价规范》（GB/T 36308-2018）、《合格评定 各类检验机构的运作要求》（GB/T 27020-2016）、《检验检测机构诚信基本要求》（GB/T 31880-2015）等与检验检测机构场所环境、设施设备、人员、管理体系等相关的国家标准。

（2）与本标准相关联的认证认可标准：《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 214-2017）、《检验检测机构资质认定能力评价 食品检验机构要求》（RB/T 215-2017）。

（3）与本标准相关的现行相关法律、行政法规：《中华人民共和国食品安全法》、《食品药品监管总局 国家认监委关于印发食品检验机构资质认定条件的通知》（食药监科〔2016〕106号）、《检验检测机构资质认定评审准则》、《检验检测机构资质认定管理办法》（原国家质检总局令第163号）、《检验检测机构监督管理办法》（国家市场监督管理总局令第39号）、《食药总局关于印发食品检验工作规范的通知》（食药监科〔2016〕170号）、《中华人民共和国认证认可条例》、《关于进一步规范食品检验机构委托检验工作的通知》（国质检认〔2012〕244号）、《市场监管总局关于印发〈食用农产品抽样检验和核查处置规定〉的通知》（国市监食检〔2020〕184号）、《关于印发餐饮服务食品检验机构管理规范的通知》（国食药监食〔2011〕372

号)、《市场监管总局关于规范食品快速检测使用的意见》(国市监食检规〔2023〕1号)等。

本标准制定过程中充分研究了上述法律、法规和标准的规定,与其保持协调一致,配套使用,相互支撑。参考搜集的有关资料,结合食品检验检测机构自身的特点,进一步确定了基本原则、推进要素、基本要求,明确了实施过程。目前,尚无相关食品检验检测机构服务规范国家标准、行业标准和山东省地方标准。

五、标准编制过程重大分歧意见的处理、处理意见及其依据

标准制定过程中,未出现重大意见分歧。

六、对地方标准自发布日期至实施日期之间的过渡期建议和理由

本标准自发布日期至实施日期之间的过渡期建议为3个月。

理由:标准发布后,标准实施各相关方获得标准内容需要一定的时间。获取标准组织人员学习、进行设施设备准备或对照标准进行工作提升也需要一定的时间。

我市内各相食品检验检测机构是标准实施的主体,为确保其准确理解、掌握和执行标准,建议在标准实施前,针对全市食品检验检测机构开展标准宣贯工作,通过专业人员现场培训,保证相关技术人员、管理人员、窗口接待人员等对实施标准的重要性有一个全面的认识,掌握标准的基本内容和要求,高质量的推动标准落地实施。

七、参考文献

1. GB/T 27025-2019 《检测和校准实验室能力的通用要

求》

2. RB/T 214-2017 《检验检测机构资质认定能力评价 检验检测机构通用要求》

3. RB/T 215-2017 《检验检测机构资质认定能力评价 食品检验机构要求》

4. 《中华人民共和国食品安全法》

5. 《食品药品监管总局 国家认监委关于印发食品检验机构资质认定条件的通知》（食药监科〔2016〕106号）

6. 《检验检测机构资质认定评审准则》

7. 《食药总局关于印发食品检验工作规范的通知》（食药监科〔2016〕170号）

8. GB/T 1.1 《标准化工作导则 第1部分：标准文件的结构和起草规则》

9. 《“十四五”认证认可检验检测发展规划》（国市监认证发〔2022〕69号）；

10. 《济宁市“十四五”食品安全规划》（济食药安办字〔2021〕9号）

11. 《关于进一步规范食品检验机构委托检验工作的通知》（国质检认〔2012〕244号）

12. RB/T 187-2016 《食品检验机构诚信管理体系通用要求》

13. GB 2894 《安全标志及其使用导则》

14. GB 13495.1 《消防安全标志 第1部分：标志》

15. GB/T 19000 《质量管理体系 基础和术语》

16. GB/T 27000 《合格评定 词汇和通用原则》
17. GB/T 27020 《合格评定 各类机构的运作要求》
18. GB/T 27025 《检测和校准实验室能力的通用要求》
19. GB/T 27404 《实验室质量控制规范 食品理化检测》
20. GB/T 32465 《化学分析方法验证确认和内部质量控制要求》
21. JJF 1001 《通用计量术语及定义》
22. 《检验检测机构资质认定管理办法》（原国家质检总局令第163号）
23. 《检验检测机构监督管理办法》（国家市场监督管理总局令第39号）
24. 《中华人民共和国认证认可条例》
25. 《市场监管总局关于印发〈食用农产品抽样检验和核查处置规定〉的通知》（国市监食检〔2020〕184号）
26. 《关于印发餐饮服务食品检验机构管理规范的通知》（国食药监食〔2011〕372号）
27. 《市场监管总局关于规范食品快速检测使用的意见》（国市监食检规〔2023〕1号）

济宁市市场监督管理局

2023年12月7日