**政府检验服务采购项目工作规范**

为更好的服务保障好政府性采购项目的检验检测工作，以严谨、规范、高效的工作目标完成各级政府检验项目，我院规定以下检验服务工作规范。

一、公正性声明

我院是依法设置的法定质量检验检测机构，是独立于生产、销售和使用的第三方综合性检验技术服务机构。

1、我院及其人员从事检验检测活动，遵守国家相关法律法规的规定，遵循客观独立、公平公正、诚实信用原则，恪守职业道德，承担社会责任，对出具的数据、结果负责，并承担相应的法律责任。

2、对任何客户均持公正态度，保持相同的工作质量，严格执行标准规范，在检验检测中不受任何情形的干扰。

3、保证不泄露在检验检测活动中所知悉的国家秘密、商业秘密及生产技术、工艺等技术秘密和信息；不将客户的样品、资料、数据等信息提供给其他单位或用于本机构的产品技术开发。

4、保证不接受可能对检验检测活动公正性产生影响的资助，不从事或者参与影响检验检测公正性的活动，不以本机构的名义向社会推荐检验检测的产品，不对检验检测的产品通过监制、监销等方式参与产品经营活动。

5、检验检测人员不得从事有利益冲突或影响公正判断的检验检测工作，不得参加影响本机构公正性的产品开发、咨询和营销等工作。

6、在承担产品质量监督抽查、检验等政府性工作时，严格遵守相关抽检规定，并及时向政府有关部门反映产品质量情况和问题，提出产品质量监督和改进建议。

二、基本服务流程

**1.概述**

（1）成立项目组：

自招标公告发布起，成立 质量检测服务专项项目组，项目负责人为 ,内设有客服工作组、抽样工作组、样品管理组、检验工作组、后勤保障组等。

（2）制定实施细则：

项目负责人牵头召开项目评审会，制定项目实施细则，内容应至少包含任务分工，抽样工作、样品接受及核查、检验工作、检验结果处理、汇总材料上报等各环节的要求，任务时间节点要求等相关内容。

（3）任务领取：

客服工作组指定人员负责同相关部门之间的联络沟通，负责任务的领取，项目专项联系人为穆奎。接到通知后，开展检验资质、能力范围、工作质量等自查工作，并按照要求领取任务。

（4）任务培训：

客服工作组自任务下达部门领取抽查任务后，将相关工作要求传达至项目负责人及其他各工作组。

项目负责人负责组织项目组所有成员召开项目布置会，学习相关任务要求，同时明确各组工作要点和各项工作时间节点，组织各工作组签署质量保证计划。

后勤保障组确认任务所需的本单位环境设施、安全应急设施、办公通讯设施、服务性设施等各种设施的配置均应满足检验工作的需要，各检验仪器设备处于良好运转状态，确认各项检验试剂和耗材符合检验要求。

（5）检验过程的实施：

检验工作组负责在接收到样品后，立即展开检验工作，并确保检验数据的科学性和有效性。

客服工作组负责检验结果的汇总和上报工作。

样品管理组负责样品的接收、核查、流转和存储等工作。（6）保密工作：

为了保障每次项目的顺利开展，保护各企业的合法权益，我单位特制订了方案，用以保护每次项目相关数据和结果不会泄漏。

（7）应急处理工作：

我院常年承担各类行政机关委托的突发事件的应急保障检验工作，积累了丰富的突发应急检验保障工作的经验。据此我单位特制订了科学合理的处置方案。我单位有能力也有信心为任务下达部门提供快速可靠的应急处理工作。

**2.组建项目组**

山东省产品质量检验研究院始终以价值观、使命和愿景塑造人、鼓舞人、激励人，为员工施展才华搭建平台、为人才实现价值创造环境，实施"以人为本"的发展战略，吸引了一批批有着远大志向的高学历人才。我院设有博士后科研工作站，目前拥有员工500余人，其中博士16人，硕士191人，具有研究员25人，高级技术人员49人，中级技术人员183人。我院各类技术人员占总人数的69%，中级以上技术人员占总人数的32%，拥有一批食品、包装、电器、建材、油品、化工等领域质量检测专家，形成了一支高学历、高层次、专业化人才队伍。

项目拟投入195名人员，其中有11名研究员，42名高级工程师，131名中级工程师。

为保障每次抽查检验项目有序、高效开展，我院成立了监督抽查专项项目组。每次产品抽检项目人员岗位职责及具体分工内容如下：设有项目负责人、技术负责人、质量负责人、客服工作组、检验工作组、样品管理组、后勤保障组等。

项目负责人：负责项目总体规划，全面领导项目组各项工作开展；负责参与项目实施中的重大问题讨论，并做出决策；负责审批项目各阶段方案；负责执行并协调所在小组各项工作的具体开展；

技术负责人：负责组织编写本项目实施方案及计划；负责对项目实施过程中遇到的技术问题做出解决方案；

质量负责人：负责制定质量保证计划，并全程监控各个小组各个环节的工作是否按照要求执行，一旦发现偏离，将及时纠偏；

检验负责人：负责调度管理检验及检验相关工作；负责异议处理及复检工作。

客服工作组：负责任务下达部门的直接沟通；负责将任务下达部门的任务安排传达至各工作组；负责调度各工作组分工；负责监督各工作组按照时间节点完成抽样、检验任务；负责任务结果汇总上报，负责异议受理及复检工作调度等；

抽样工作组：保证样品抽取的及时性和准确性

检验工作组：负责检验及检验相关工作；

样品管理组：负责样品的接收、核查、流转及保管；

后勤保障组：负责项目过程中的后勤保障工作，包括定期核查及维护各类检验仪器设备，负责各类实验试剂及耗材的领取及发放，负责实验室环境卫生及试验环境条件的保障等。

**3.任务的领取及分配**

任务领取。项目负责人及客户服务组负责领取各项任务，并针对抽查、检验任务，提出相关建议。

在出现突发事件或其他紧急任务时，无论客户服务组还是其他任何项目组成员及院属工作人员，接到抽查任务或相关信息后，随时保持密切沟通，由任务下达部门统一汇总相关情况并向分管院长汇报。

召开院内任务布置会。客户服务组领取任务后，应针对任务组织召开院内工作任务布置会，宣贯任务下达部门的要求，学习产品质量法、产品标准等相关内容，讲解工作程序和要求，工作过程中常见问题的解决办法，强调工作纪律等。

质量保证计划。客户服务组领取任务后，对任务进行登记备案，并与检测工作组充分沟通后，做好各环节时间节点确认。并在院业务管理系统里明确检验完成时间、报告出具时间、材料上报客服工作组时间等内容。一般工作必须留出至少2天时间给予客服工作组用于协调和审核材料工作，特殊情况除外。

客服工作组负责工作进度的整体调度，对任务的实施情况进行考核，并监督检测部门的落实情况，保证任务的顺利完成。

**4.样品接收及核查**

（1）样品的检查、入库。

样品到达本院后，检测部门收样人员应做好样品检查、入库，核查资料齐全性，做好样品接收记录和系统录入。接收样品时，采用拍照或录像的方式记录样品的外观、状态有无可能对检验结果或者综合判定产生影响的情况。如遇样品外观、状况异常情况，经研判，对检验结果或者综合判定没有影响的，记录相关情况后，应正常入库待检。

如遇样品在寄送等环节存在问题，经检验技术人员研判后，会对检验结果或者综合判定有直接影响时，应收集证明材料，及时向相关人员说明原因同时书面说明情况报任务下达部门任务负责人，由任务下达部门向任务下达部门书面请示后，按任务相关规定进行样品处理。

（2）样品资料核查。

实验室应在收到样品后1个工作日内完成对样品资料和样品的符合性核查。若遇资料不齐全、信息错漏等情况，通过补充或补正有关信息后能够实施检验的，正常入库。

（3）样品的流转和保存。

我单位严格执行院内样品管理的程序文件，详细记录检验过程中的样品传递情况，并妥善保存样品。

（4）样品的处置。

我单位将严格按照任务服务方案中明确的样品处置方式处置样品。

**5.检验**

严格执行院《检测检查工作程序》、《结果报告控制程序》有关规定开展检验。原始记录必须如实填写，保证真实、准确、清晰，信息齐全，具有可追溯性。必要时，检验过程可采取拍照或录像等方式保存证据，确保检验数据真实性、准确性。

各检测部门应当根据方案所规定的检验项目、检验方法、判定规则等要求实施检验，确保检验工作的一致性。未经任务下达部门批准，不得将检验任务分包给其它机构或委托院外人员检验，不得租赁或借用院外检测设备。

各检测部门在检验过程中发现产品存在对人身安全、健康易造成危害或在食品中检测出不应添加的物质等不合格现象时，应立即上报任务下达部门，并由任务下达部门及时上报任务下达部门，必要时检测部门形成书面材料。

各检测部在出具检验报告之前，对检验不合格项目，应认真复查或复检，并填写“不合格项目验证分析单”，由部门主任或技术负责人签字确认，必要时部门主任安排其他人员复检。“不合格项目验证分析单”作为记录附在存档报告中。

如果某个或几个检验项目出现大面积不合格时，检测部门应当及时召开不合格项目分析会，确认检验结果。

检验结果为不合格时，应在完成该批检验工作后2个工作日内，需向任务下达部门报告该批检验结果，按照要求寄送不合格报告。

检验报告。检测部门严格按照方案中要求的报告格式份数出具检验报告，检验报告应当内容真实、数据准确、结论明确，对检验结论有明确规定的，按照相关要求执行。检验报告其它要求执行院《结果报告控制程序》和《检验报告及原始记录编制规范》。

**6.检验结果的处理**

为保证检测结果的有效性，对检测工作进行监控，制定检测结果质量保证的控制程序。本程序适用于本院质量监控计划的制定、实施、结果处理及改进的控制。

本院采取下列方式对检测结果质量进行验证，从而达到对检测结果进行监控的目的。主要监控方法包括：

a.定期使用有证标准物质（参考物质）进行监控或使用次级标准物质（参考物质）开展内部质量控制；

b.参加实验室间的比对或能力验证计划；

c.利用相同或不同方法进行重复检测；

d.对存留样品进行再检测或再校准；

e.分析一个物品不同特性结果的相关性；

f.本院内人员比对、设备比对。

根据验证和比对结果，若出现不符合项目或有不良趋势出现时，由质量管理部按“纠正措施和预防措施控制程序”，组织检测部门分析原因，并采取措施，防止问题的再发生。

质量管理部负责监督本院比对试验计划的实施和考核，并于每年年底，将全院的比对试验工作进行综合分析，写出总结报告质量主管，质量主管批准后发送相关部门。内容包括：工作情况综述、采用方式的有效性评价、发现的问题及产生的原因、下一步的工作建议等。

质量主管必要时根据质量管理部的总结报告，召集质量管理部、检测部门主任、检测部门参加比对试验人员等相关人员，进行比对结果分析，评价所采取的能力验证和比对试验的效果，对存在的问题提出纠正措施。必要时，更换监控方法。

能力验证和比对工作除符合本程序规定外，还应符合本院检验过程控制中其他要求。

**7.汇总上报**

检验科室应在规定时间内完成检验工作并出具检验报告后，并将检验报告及有关材料报送任务下达部门。

若任务下达部门需要我院协助寄送检验结果，各检测部门按照任务下达部门要求处理相关结果。

检测部门应指定专人负责检验结果的汇总上报工作，并负责撰写工作总结、质量公告、检验结果汇总表，填写相关报表等，具体按照相关任务汇总材料上报要求，将纸版和电子版材料上报任务下达部门。检测部门应确保上述总结报告、各类报表和数据库信息等资料的准确无误。

客服组应提前一周提醒各检测部门任务负责人汇总材料上报的时间节点，确保工作时效。负责审核总结报告、各类报表等结果汇总材料格式的符合性、完整性。

## 三、售后服务方案

山东省产品质量检验研究院在政府类质量检测服务项目项目工作中作出如下承诺：

1、我院承诺会提供及时、迅速、优质的服务，迅速快捷地提供检测报告。

2、我院为采购方提供最优质的本地化服务方案：接到任务通知立即响应，如有需要，最快时间之内服务人员抵达采购方当面接受任务或提供服务。如检测任务下达，完全按照采购方的指定的时间抵达工作现场。

3、为采购方开辟专用绿色通道，所有任务指示设为第一优先序列。成立专用业务联络组，所有工作人员24小时开机听候指示。

业务联络组负责人：

组长：XXX ，0531-89701926

成员：XXX、XXX，0531-87940144

专职联系人：XXX，0531-87940144

为保证为采购方提供最优质的服务，我院业务联络组特设各种类产品检验技术支持，如产品质量状况分析、现行标准状况、检验项目介绍、产品品质量风险点、近期产品重大质量问题等。如有需要，可直接连线各种类产品技术负责人，为采购方的工作提供便利，节约宝贵的时间。

4、为保障应对一切突发事件应急检验任务，成立应急工作小组，保障应急事件发生后12小时内对事件中涉及的样品进行抽样，并及时将样品送至实验室。

5、所有检测任务都采取第一优先级服务，执行检测绿色通道，在符合标准要求的情况下以最快速度完成抽样、检验、异议处理和汇总上报等相关工作。

6、我院自有近20辆抽样车辆及配套的抽样专用驾驶员和相关抽样设备，能够满足采购方所有抽样检验需求。

7、我院承诺保障拟投入使用的检验仪器工作状态良好，抽样及检验技术人员业务娴熟且严格执行工作纪律，拟使用的标准物质、试剂等全部有效且符合相关标准，检验过程中参照的检验标准和检验方法完全符合相关要求，拟投入使用的检验场所完全符合要求且严格控制温湿度等相关检验环境。我方承诺严格执行上述承诺以最大限度保障检测准确性，并对出具的报告承担全部责任。

8、我院承诺完全配合采购方的所有相关指令，包括但不限于任务调度、技术咨询、抽样、检验、异议处理、汇总上报等所有相关指示。

**四、应急处理机制**

我院有成熟高效运作的突发事件应急反应预案，该预案已长期应用于我院服务国家各相关部委、省市各级政府、教育、质监、工商、食药、环保、教育等各级机关交代的相关应急检测业务。本预案自制定之日至今，一直无差错运行，先后服务过奥运食品应急检测、抗震救灾应急检测、三聚氰胺事件等各类重大紧急突发事件，值得信赖。

我院常设应急工作领导小组。工作组的指挥中心就设在每次项目工作组的业务联络组所在的市场业务部。

我院所有相关检验及职能部门均有应急工作机制，确保全年365天每天24小时均有人在岗，且能保证部门基本功能运转。

在接到应急突发任务指令后，10分钟之内保证所有相关工作人员进入工作程序。随后相关人员、设备、试剂等耗材进入清查程序，确保能够完成当次任务。

应急处理机制运作过程中，所有工作程序均按照最高效率进行。相关汇报事项均在结果确定10分钟内报出。

应急/突发任务的全过程都会有纸质记录，并报送至任务下达部门。

**五、档案及样品管理**

样品的管理，除了严格执行我单位《样品管理工作程序》的有关规定外，还应执行如下规定。

1、市场业务部以最后一个或一批样品的立卡时间为抽样完成时间，并作为该任务抽样时限的考核时间。

2、样品接收。

（1）样品入库。抽检样品到达本院后，检测部门收样人员应在业务受理大厅的监视器的拍摄范围内进行，并做好样品检查、入库，核查抽样资料齐全性，做好样品接收记录和系统录入。接收样品时，采用拍照或录像的方式记录样品的外观、状态、封样单有无破损及其他可能对检验结果或者综合判定产生影响的情况。如遇样品外观、状况异常，封样单破损等情况，经研判，对检验结果或者综合判定没有影响的，记录相关情况后，应正常入库待检。如遇样品在抽取、寄送等环节存在问题，或样品明显不属于抽样范围、不属同一规格型号、样品损坏、样品失效、样品封样单破坏等情况，经检验技术人员研判后，会对检验结果或者综合判定有直接影响时，应收集证明材料，及时向抽样人员说明原因同时书面说明情况报市场业务部任务负责人，由市场业务部向组织监督抽查的市场监督管理部门书面请示后，按任务相关规定进行样品处理。

（2）抽样资料核查。实验室应在收到样品后2个工作日内完成对抽样资料和样品的符合性核查，并通知抽样人员（机构）补正信息（若有）。抽样资料应包括以下文书：监督抽查通知书、抽样单、抽样产品参数信息表（若有）、企业标准、团体标准文本复印件（若有）、委托加工合同复印件（若有）、样品对应资质证书复印件（若有）。抽样资料齐全的，样品加贴标识后直接入库，若遇资料不齐全、抽样文书信息错漏等情况，通过补充或补正有关信息后能够实施检验的，样品加贴标识后正常入库，

（3）对依法实施生产许可证、强制性认证管理的产品，收样人员应在接收样品时，应当在3个工作日内核实样品生产者的相关法定资质，确认抽查样品是否在样品生产者法定资质允许范围内。发现样品生产者存在涉嫌无证生产等无需检验即可判定违法的情形的，应当终止检验，立即报告市场业务部，由市场业务部向组织监督抽查的市场监督管理部门汇报，按照组织监督抽查的市场监督管理部门规定进行处理。

3、样品的流转和保存。严格执行我院《样品管理工作程序》，详细记录检验过程中的样品传递情况，并妥善保存样品，实施盲样检验、现场检验的样品，应按照相应实施方案执行。备用样品由被抽样生产者、销售者保存的，各检测部门负责向市场业务部提交备用样品清单和备用样品封存状态的影像资料，以备复检启用时核对。检验完毕的检验样品，检验部门样品管理员应对剩余样品做好返样的验收、登记、入库工作，入库后由各检测部门自行妥善保存，特别是检验不合格样品的残样，市场业务部都要做好相关记录，同时定期进行监督考核。

4、样品的处置。按照组织监督抽查的市场管理部门要求及抽查方案中明确的方式处置样品，保留相关证据。由被抽样生产者、销售者无偿提供的样品，检验结果为合格的，应当在提出异议处理申请期限届满后及时退还，封存在受检单位的在检验异议期满后通知解封，检验结果为不合格的产品退回后，告知不得用于销售。被抽样生产者、销售者提出样品不退还的，可以由双方协商解决。购买的检验样品，检验工作结束至留样期满后（检毕样品），处置前应填写“产品质量监督付费检验样品处置表”，经组织监督抽查的市场管理部门同意后，由任务承担部门及分管领导批准后交院后勤保障部处置，处置应拍照或摄像留存证据。

**六、增值服务**

1、为采购方提供技术标准和相关知识培训。

2、按照采购方工作要求承担本项目不合格商品的复检工作。

3、按照采购方要求提供质量抽查检验情况综合分析报告，内容包括：（1）检验概况，即对检验总体情况的简要概述；（2）检验结果（说明检验标准、实际检验出的项目指标、合格率等情况）；（3）结果分析。

4、我院将做到“三快”即：响应快、抽样快、检测快。新编制抽样计划，科学组织检验，实行动态管理，及时调整各分项的进度计划和设备、人员配置，确保各项工作提前完成。

（1）为保证检测服务周期的实现，建立精干高效的抽检项目组，项目所属各部门由责任心强、经验丰富、有特长的骨干人员组成干练务实的项目负责人，抽调整体素质高、业务能力强、有突出业绩的人员抽样和检验。并成立由项目负责人任组长，有关人员参加的抽检领导小组，完善自上而下的管理保障体系，建立健全岗位责任制，从组织上、制度上、防范措施上保证检验周期的实现。

（2）以尊重合同为基础，确保各种资源的有效投入，为保证检验周期提供物质基础。根据抽样和检验要求，保证在标书中承诺的车辆保障、检验人员和资金的投入，为按期完成检验服务提供物质基础保障。

（3）为保证检验服务期限完成，实施抽检分离模式，边抽边检，采样组专门抽样，用专用车辆运输样品，检验业务部核对抽样信息和样品信息录入，检验组负责检验样品，信息组打印报告和信息录入。

（4）在检验过程控制中，实行检验进度报告（日报、周报）制度，掌控检验进展情况，及时比对检验进度和计划进度的偏差，分析成因，采取相应的对策措施。

**七、专用样品库**

拟投入政府类检验任务的实验室配套样品库主要用于入库样品核查、样品及抽样文书信息采集、样品登记分发、备用样品保存及剩余检验样品贮存等工作，样品管理库总面积约300㎡，拥有先进的样品出入库、保管及发放工作制度，样品贮存环境良好。目前拥有专职样品管理库工作人员3名，根据不同产品类别将样品分别进行出入库、贮存工作。

样品到达样品库后工作人员依据样品清单上所列的样品及数量进行核对、清点，经检验人员对样品及抽样文书信息核实后，方可入库。样品入库后要及时填写入库台账，并按照不同类别、用途分类分区码放，做到"二齐、三清、四定位"。

1、二齐：物资摆放整齐、库容干净整齐。

2、三清：样品清、数量清、标识清。

3、四定位：按区、按排、按架、按位定位。

样品经盲样登记后，工作人员凭样品登记单及流转单将样品合理取样后分发给各实验小组，若登记单或流转单有登记信息不全、字据不清或被涂改的，工作人员应及时向上行工作人员反馈，并及时修正。

样品保管、贮存过程中，任何人在不办理相关手续的情况下不得以任何名义从库内带出样品，不得在货架或货位中乱翻乱动，样品库工作人员有权制止和纠正其行为。检验剩余样品要及时归还样品库，并由专人建立台账记录备查。

每天根据卫生值日表对负责区域内进行清洁整理工作，清理退样，将需要使用的物料和设备按指定区域进行整理达到整齐、整洁、干净、卫生、合理摆放的要求。