

广东省特种设备行业协会团体标准

GDASEXXX—2020

锅炉水质监测检验服务规范

Service specification for inspection of boiler water quality

(征求意见稿)

2020 - XX - XX 发布

2020 - XX - XX 实施

广东省特种设备行业协会 发布

目录

前 言.....	II
1 范围.....	1
2 规范性引用文件.....	1
3 术语和定义.....	1
4 总则.....	2
5 服务要求.....	2
6 服务流程.....	3
7 质量控制与质量监督.....	5
8 申诉、投诉处理.....	5
9 纪律和保密管理.....	5
10 服务质量评价与改进.....	6

前 言

本标准按照GB/T 1.1—2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的规定编制。

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这些专利的责任。

本标准由广东省特种设备行业协会归口。

本标准起草单位：

本标准主要起草人：。

本标准为首次发布实施。

锅炉水质监测检验服务规范

1 范围

本标准规定了锅炉水质监测检验服务的服务要求、服务流程、质量控制与质量监督、申诉投诉处理、纪律和保密管理、服务质量评价与改进。

本标准适用于广东省内特种设备检验检测机构开展锅炉水质监测检验服务。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 1576 工业锅炉水质

GB/T 12145 火力发电机组及蒸汽动力设备水汽质量

GB/T 27025 检测和校准实验室能力的通用要求

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

TSG Z7001 特种设备检验检测机构核准规则

TSG Z7003 特种设备检验检测机构质量管理体系要求

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

检验检测机构 inspection agencies

经国务院特种设备安全监督管理部门核准，从事《特种设备安全法》规定的检验检测机构。

3.2

检验服务 inspection service

为满足政府要求和/或客户的需求，检验检测机构通过检验、检测、检查(以下简称为检验)活动所产生的结果，包括检验检测机构为政府或客户提供人员劳务活动完成的结果、检验检测机构通过其人员为政府或客户检验样品付出劳务活动完成的结果、检验检测机构为政府或客户提供检验仪器设备使用活动完成的结果。

3.3

检测人员 inspection personal

依法取得锅炉水（介）质检测资格证书从事水质检测工作的人员。

3.4

质量监督 quality supervision

检验检测机构按照质量管理要求对检验过程的工作质量进行的监督检查,包括现场监督、留样再测、报告抽查等。

3.5

质量回访 quality review

检验检测机构请检验服务对象对其提供的服务进行质量征询和评价的过程。

4 总则

4.1 检验检测机构应在核准范围内从事检验检测服务工作。

4.2 检验检测机构应具有与其经营范围(业务服务范围)相符的人员配置,设立机构负责人、技术负责人、质量负责人、授权签字人、检测人员、取样人员、质量监督员、内审员、设备管理员、文档管理员等主要岗位。

4.3 检验检测机构应建立和保持能够保证其公正性、独立性并与其检验检测活动相适应的管理体系,并对检测结果准确性负责。管理体系应形成文件,阐明与质量有关的政策,使所有相关人员理解并有效实施。

4.4 检验检测服务应按照办理时限完成检测。承诺时限办结率达到 100%,检验检测服务总体满意率应不低于 85%。

4.5 检验检测机构应按要求配置检验检测设备,组织全员服务培训,培育本单位的社会形象,建立自我约束机制。

4.6 检验检测机构应建立并完善接待服务应急预案,当发生业务量短时激增、电源中断、网络故障、业务管理系统故障等情况时,应第一时间给予解释,并采取调配接待人员、增设临时业务办理窗口、延长业务办理时间等措施。

4.7 检验检测机构应按 GB/T 27025、RB/T 214 和 TSG Z7003 建立质量管理体系,定期组织参加能力验证、能力比对等。

4.8 检验检测机构应建立保密制度,相关人员应严格遵守。如果对受检单位有特殊保密要求的,应按双方约定执行。

5 服务要求

5.1 检测人员

5.1.1 检测人员应持有相应的锅炉水质检测资格证,并经上岗考核合格后方可上岗。

5.1.2 检测人员应具备良好的职业素养和诚实敬业精神,认真履行工作职责,遵守工作纪律,文明礼貌,规范服务。

5.1.3 检测人员应穿着整洁、得体,现场检测人员应统一着装。如果受检单位有特殊安全要求的,应按受检单位要求穿戴。

5.1.4 检测人员行为举止应文明礼貌、符合礼仪。主动维护本单位形象,遵守受检单位相关管理规定。

5.2 检验检测设备

- 5.2.1 检验检测机构应按 TSG Z7001 要求配备齐全锅炉水质检验检测仪器设备和器具。
- 5.2.2 检测设备应符合国家计量法规的规定，应按要求进行检定、校准或比对，精度应满足检测标准的要求。
- 5.2.3 检测设备应有明显的状态标识。
- 5.2.4 检验检测机构应编制仪器设备的操作规程、维修和保养记录，并认真执行和记录。

5.3 业务办理

- 5.3.1 检验检测机构应按业务需求量设置业务办理窗口、客户接待场所，按公示制、承诺制、当场登记制和首办责任制规范服务工作。
- 5.3.2 业务办理窗口应有业务办理标示牌、在岗人员标示牌，提供相关便民服务设施。
- 5.3.3 业务办理窗口接待人员应统一着工装，使用规范的服务用语。
- 5.3.4 业务办理窗口应公示服务承诺、检验服务类型、检验范围、检验项目、办事流程及时限、收费标准和依据、工作时间、投诉方式、机构核准证、服务电话、机构网址等。公示信息应相对稳定，不宜经常改变。公示内容发生变化时应及时更新。客户接待场所或相关楼层和场所应提供机构设置信息。客户不宜进入的场所应有明示标志。
- 5.3.5 业务办理窗口接待人员解答受检单位咨询应做到有章可循、有据可查。
- 5.3.6 业务办理窗口可接受检单位需求放置免费取阅的法律法规宣传资料、办事指南、机构宣传资料、检验业务宣传资料等。
- 5.3.7 业务办理窗口应设置意见箱或意见簿，由专人定期收集意见并负责处理和答复，重大问题应逐级上报。意见处理和答复应有记录并按规定保存。
- 5.3.8 检验检测机构宜建立网站实施新闻宣传、信息查询、业务联系等功能。

5.4 服务事项公开

检验检测机构应公开服务事项，公开内容应包括且不限于以下内容：

- 检验检测机构法人及资质文件；
- 检验服务事项名称或范围；
- 检验服务职责、办理依据、办理条件；
- 检验服务流程；
- 收费标准及依据；
- 检验服务地点、邮编、查询电话；
- 检验质量监督与投诉的受理部门、电话。

6 服务流程

6.1 受检单位应在锅炉水质定期检验到期前 1 个月,向检验检测机构提出锅炉水质监测检验约检申请。检验检测机构受理后,进入检测服务流程。服务流程包含约检、现场取样、水质检验和报告出具。如是委托检测,检验检测机构应与受检单位签订服务协议。

6.2 约检

6.2.1 检验检测机构应依据质量体系文件规定时限、检验作业程序和在用特种设备具体情况,与受检单位约定检验实施时间。

6.2.2 预约安排时,检验检测机构应向受检单位详细说明在检验实施中需要受检单位完成的工作。

6.3 取样

6.3.1 检验检测机构安排取样人员采集锅炉水样,应接受受检单位安全管理部门的监督,必要时受检单位应派员陪同。受检单位在取样任务单签名确认。

6.3.2 取样前取样人员应对现场环境进行巡视,确认作业环境具备取样的安全和技术条件。

6.3.3 取样人员应随身佩戴工作证,着装符合作业环境安全要求。

6.4 检验、原始记录与检验报告

6.4.1 检验

检测人员应根据GB/T 1576、GB/T 12145和相关检测标准在规定时限内完成检验。如发现检测数据异常,应及时复测。

6.4.2 原始记录

6.4.3 现场检测时,检测人员应做好原始记录。

6.4.4 原始记录表应如实记录各项检测数据及所用仪器信息。原始记录表中应有检测人员和校核人员签名,记录应字迹清晰、工整。

6.4.5 现场未能取样的,对于设备有损坏或周边环境出现较大变化时,应拍摄照片。拍摄照片应征得受检单位同意。

6.4.6 检验报告

6.4.7 检验报告的格式和内容按相关要求编制,检测人员和审核人员签字后,经授权签字人签发。签发时应加盖检验检测机构印章。

6.4.8 检验报告按双方约定及时送达受检单位。检验报告应存档,存档应有纸质或电子版本形式。

6.5 档案管理

6.5.1 检验检测机构应制定和执行档案管理的相关制度。

6.5.2 检验检测机构应对员工、管理文件、检测设备、原始数据、检测报告等建立档案。

6.5.3 检验检测机构应明确各类档案的保密范围和措施。

6.6 安全管理与应急预案

6.6.1 检验检测机构应制定严格的安全管理和应急预案制度。安全管理制度应包括办公场所安全、交通安全、仪器使用安全、作业安全、环保等内容。

6.6.2 发生突发事件时，应按相关应急预案处置。

7 质量控制与质量监督

7.1 检验检测机构应按照 TSG Z7003、RB/T 214 的相关要求建立和保持人员管理程序。

7.2 检验检测机构应利用质量方针、质量目标、内部或者外部审核结果、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，进行质量控制和监督。

7.3 检验检测机构应制定质量保证计划，包括能力验证、实验室间比对、实验室内部比对、留样检测等。

7.4 检验检测机构应采取现场监督、数据复测、留样复查、报告抽查等方式进行质量监督。

7.5 检验检测机构应接受特种设备安全监督管理部门的安全监察，如实向特种设备安全监督管理部门的安全监察人员提供检验报告、检验数据及其相关资料，对安全监察人员的现场监察应认真配合和提供方便。

7.6 检验检测机构应定期或不定期与受检单位座谈交流和调查，了解检验检测实施情况，征求受检单位的意见和建议。

7.7 检验检测机构可通过内部审核及管理评审、第三方随机抽查及回访、主管部门监督评审等方式，建立检验检测机构自查自纠和主管部门监督相结合的监督机制。

8 申诉、投诉处理

8.1 检验检测机构应保护申诉、投诉方的合法权益，为申诉、投诉方保密。

8.2 对受检单位在接受监测检验服务过程中提出的书面异议，检验检测机构应在法规标准规定的期限内处理完毕，同时保持异议处理的记录，并定期分析、总结，作为监检服务质量改进的依据。

8.3 检验检测机构应组织有关人员就申诉、投诉事由进行分析讨论，确定申诉、投诉是否成立。如不成立，应向申诉、投诉人做出书面说明；如成立，应按照有关规章制度进行处理，并将处理结果书面通知申诉、投诉人。

8.4 申诉、投诉处理原则上应在 15 个自然日内答复。

8.5 当申诉、投诉涉及检验检测机构的质量方针或工作程序时，应对相关领域的工作进行内部审核，采取必要的纠正措施，以进一步完善质量管理体系和改进服务工作。当申诉、投诉涉及检验质量并核实无误时，应按有关规定处理或更正。

8.6 检验检测机构应对每年度的申诉、投诉处理工作进行汇总、分析，有关申诉、投诉涉及的调查、处理记录应归档保存。

9 纪律和保密管理

9.1 纪律

- 9.1.1 严禁伪造检测数据、出具虚假检验报告。
- 9.1.2 检验检测机构不得超越核准范围从事特种设备的法定检验工作。
- 9.1.3 检验检测机构不得安排未持有相应的锅炉水质检测资格证和未经上岗考核合格的人员从事相关检验检测工作。
- 9.1.4 检验检测机构不得使用同时在两个及以上检验检测机构从业的人员。
- 9.1.5 检测人员不得违反廉政要求。

9.2 保密

- 9.2.1 检验检测机构对检验检测过程中涉及的受检单位的商业、技术秘密负有保密义务。
- 9.2.2 应妥善保管受检单位报送的资料，对受检单位的样品、原始记录。
- 9.2.3 严格遵守知识产权保护规定，不得利用受检单位的技术和资料从事该项目的技术开发和技术服务。
- 9.2.4 当受检单位对专利权需要特别保护时，检测人员应要求受检单位在向检验检测机构提出委托检验时做特别书面申请。

10 服务质量评价与改进

- 10.1 检验检测机构应通过定期的客户调查、满意度调查问卷和质量回访等，收集汇总反馈意见和建议，并及时反馈至检验检测机构相关人员，进行整改或作为管理评审的依据。
- 10.2 检验检测机构应有程序收集和处理受检单位的意见，收集意见的主要方式包括：
 - 在检验检测机构场所显著位置设置“意见箱”“意见簿”，征集服务对象的意见和建议；
 - 设置投诉接待窗口和服务监督电话，受理监测检验服务事项有关投诉；
 - 开展服务对象满意度测评；
 - 委托第三方机构开展服务满意度测评与监检服务意见收集。
- 10.3 检验检测机构应通过内部质量审核、检验工作质量监督抽查、检验报告监督抽查等各项内部监督检查措施，以及特种设备安全监督管理部门的安全监察、监督检查等各类外部评审检查结果，在汇总有关质量信息、客户反馈意见和建议基础上，对检验检测机构的监测检验服务质量进行综合评价考核，确定改进措施。
- 10.4 检验检测机构应根据满意度测评结果，进行针对性处理，确保检验检测机构服务工作持续改进。