

DB61

陕 西 省 地 方 标 准

DB 61/T 1427—2021

检验检测业务流程

Inspection and testing business process

2021 - 02 - 02 发布

2021 - 03 - 02 实施

陕西省市场监督管理局

发 布

目 次

前言..... II

1 范围..... 1

2 规范性引用文件..... 1

3 术语和定义..... 1

4 检验检测业务流程..... 1

5 检验检测..... 1

附录 A（规范性）检验检测业务流程..... 7

附录 B（资料性）送样检验检测合同书示例..... 8

附录 C（资料性）抽样检验检测合同书示例..... 9

附录 D（资料性）流转记录示例..... 10

附录 E（资料性）投诉记录示例..... 11

附录 F（资料性）检验检测报告修改审批记录示例..... 12

参考文献..... 13

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。

本文件由陕西省市场监督管理局提出。

本文件由陕西省认证认可与检验检测标准化技术委员会归口。

本文件起草单位：陕西省产品质量监督检验研究院、陕西省羊乳产品质量监督检验中心。

本文件主要起草人：郝曼、张向娜、吴晓晨、王兵部、雷广全、闫保平、王琳帆。

本文件由陕西省产品质量监督检验研究院负责解释。

本文件首次发布。

联系信息如下：

单位：陕西省产品质量监督检验研究院

电话：029-62653936

地址：西安市咸宁西路30号质检大厦

邮编：710048

检验检测业务流程

1 范围

本文件确立了委托检验检测活动的业务流程，规定了客户沟通、业务受理、抽样、样品接收与标识、下达检测指令、样品流转、检测准备、样品检测、原始记录及校核、结果报告、报告发放、样品处置、报告存档、投诉处理、报告更正或增补的操作指示，以及上述阶段的转换条件，描述了过程记录、标记等追溯方法。

本文件适用于取得资质认定的检验检测机构（以下简称机构）在固定场所开展的检验检测活动。检验检测行业、领域对检验检测业务流程有特定要求的，从其规定。

2 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。

DB61/T 1327.5 检验检测机构资质认定 第5部分：检验检测报告编制规范

DB61/T 1430 产品质量检验抽样规程

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 检验检测业务流程

检验检测业务流程应符合附录A规定。

5 检验检测

5.1 客户沟通

接待人员应向客户介绍机构的法律地位、能力范围、工作程序、收费标准、服务承诺，通过有效沟通建立与客户间的信任，准确识别客户的全部需求。

5.2 业务受理

5.2.1 包括但不限于以下步骤：

- a) 确认能完全满足客户的检测需求，样品状态符合检验检测要求；
- b) 指导客户填写送样检验检测合同书；
- c) 检验检测合同评审；
- d) 核对合同相关信息并签字/盖章确认；

e) 若涉及抽样按本文件 5.3 执行。

5.2.2 业务受理人员对客户委托检验检测需求进行充分分析和评估，确认客户提供样品的基本信息、样品的状态、检验检测目的（检验类型），商定检验检测依据、检验检测项目、报告方式、样品处置方式、报告交付方式、检验费用，明确双方应承担的责任和义务（参见附录 B 中“双方声明”内容）。当涉及客户要求观察试验过程、产品需特殊防护、需客户协助样品的安装调试等特殊情况时，双方要达成一致意见。在与客户核对全部信息准确无误后，签订送样检验检测合同书，特殊要求或说明可备注。具体内容参见附录 B。

5.2.3 涉及检验检测项目分包的合同应有征得客户同意的记录，记录内容应包括分包的项目和承担分包的机构名称。

5.2.4 当客户送检的样品不符合标准方法的规定，应在合同中详细注明，记录技术偏离情况，并有征得客户同意的记录。

5.2.5 当客户委托的检验检测项目在机构资质认定范围外时，业务受理人员应明确告知客户为其出具的报告不使用资质认定标志，且在报告首页备注栏内注明“检验检测能力不在资质认定范围内，该报告不具有对社会证明作用”的字样。

5.2.6 当客户提供的样品不符合要求或要求不合理时，不予受理，并向客户说明原因。

5.2.7 在合同实施过程中，如客户需要修改合同，由原业务受理人员按相同评审程序重新进行评审，将修改内容通知所有相关人员，并记录修改信息；发生的任何偏离，应进行技术确认，并与客户进行协商继续履行或终止合同。

5.3 抽样

包括但不限于以下步骤：

- a) 制定抽样方案；
- b) 准备抽样文书、工具，确定抽样人员；
- c) 抽样实施与记录；
- d) 样品防护、运输与保存。

5.3.1 在抽样实施过程中与客户核对全部信息准确无误后，签订抽样检验检测合同书，特殊要求或说明可填写在备注栏内。具体内容参见附录 C。

5.3.2 抽样工作规范按 DB61/T 1430 进行。

5.4 样品接收与标识

5.4.1 包括但不限于以下步骤：

- a) 检查样品状态、样品数量、保存状态等内容；
- b) 对样品分类、编号、加贴样品标识、登记。

5.4.2 接收样品时，应检查样品是否与送样/抽样检验检测合同书及客户提供的信息相符，是否有可见异常（如损坏、变质、过期，封签、包装和标志不完整），确认样品数量、状态，检查资料是否完整、有效。若样品和资料不真实或者不符合检验检测要求时，拒绝接收。

5.4.3 对样品应予标识，以识别样品的类型、检验状态和唯一性。备份样品应按规定入库保存。

5.4.4 有特殊要求的样品接收，应满足相关规定。

5.5 下达检测指令

5.5.1 业务受理部门要合理调配检测资源，给相应的检验检测部门下达指令，完成样品交接。

5.5.2 检测指令应明确检验检测任务编号、检验检测项目、检验检测依据、完成时限及样品相关信息，内容应准确、清晰、完整。

5.5.3 有分包检验检测项目的，应联系分包机构进行检测。

5.6 样品流转

5.6.1 包括但不限于以下步骤：

- a) 对单一样本和分割子样的标识转移；
- b) 样品在待检、在检、检毕、退库、处置等各交接环节，对相关信息进行核对、记录。

5.6.2 检验检测部门接收样品时，应检查样品是否与检验检测指令相符；样品是否有可见异常（如损坏、变质、过期，封签、包装和标志不完整）；资料是否完整、有效。必要时可开封检查样品的型号、规格、数量等相关信息。

5.6.3 必要时，检验检测完成后的剩余样品，包括残样都必须及时退回样品管理部门保存，履行样品退库手续。

5.6.4 当样品需要存放或养护时，应维护、监控和记录环境条件。

5.6.5 样品应有流转记录，包含样品组群的细分和样品在机构内外部的传递。整个流转过程应在流转记录中予以记载，流转记录内容与格式参见附录 D。

5.7 检测准备

5.7.1 检测准备应包括但不限于以下内容：

- a) 人员的数量、技术能力资格；
- b) 仪器的配置及状态；
- c) 检测所需的物资；
- d) 检测方法、记录；
- e) 检测环境及设施；
- f) 检测所需的各种技术文件、资料；
- g) 样品的加工制备、安装调试、前处理或状态调节；
- h) 其他需要准备或落实的事项。

5.7.2 指定主检人对以上条件进行检查，必要时编制作业指导书，经审批后执行。

5.8 样品检测

5.8.1 检验检测人员接到任务后，应检查指令文件、样品状态及所附技术资料的一致性，不一致或有疑问时均应向任务下达部门提出，合理处置后方可进行检验检测。

5.8.2 检测时应注意工作顺序，原则上应安排非损耗、非破坏的项目先行检测，以保证合理的检测次序。对破坏性试验或检测数据不可再现的项目，在检测之前应尽可能做详细的准备工作，必要时留存检测过程的影像资料。特殊样品应满足其检测要求。

5.8.3 对检测过程中首次出现的不合格项目，如果检测数据可再现，应对检测资源（如人员、设备、材料、方法、环境等）确认无误的情况下，进行复验，复验结果与首次检测结果可印证的，复验数据作为报出结果，复验情况必须在原始记录上得到记载。复验结果与首次检测结果不一致时，应按机构不符合工作控制程序实施。

5.8.4 当检测过程出现异常导致检测活动或结果不符合机构自身程序、客户要求时，应按机构不符合工作控制程序实施。

5.8.5 当检测过程遇到不可预知或无法克服的原因，而产生的不符合标准方法规定的偏离时，应及时联系客户，并有征得客户同意的记录。

5.8.6 检测过程中任何经证实的样品失效，暂停该项目检测，对其失效的特征现象、过程及判定情况在原始记录上应做详实的记载，并在检测报告的结果描述中做清晰、准确的表达。

5.9 原始记录及校核

5.9.1 原始记录应实时记录检测活动全过程各环节，包括原始观察、导出数据等，应真实、齐全、清晰，包含足够信息，满足复现性和可追溯性。

5.9.2 原始的观察结果、数据和计算应在观察到或获得时予以记录，并按特定任务予以识别，不得补记、追记、誊抄。

5.9.3 记录中的信息应充分，宜包含但不限于以下内容：

- a) 各类人员的签名，如检验人员、校核人员签名或等效标识；
- b) 设备的名称、编号等信息；
- c) 样品的信息，如名称、型号规格、标识等信息；
- d) 方法涉及的相关信息，如标准、客户提供的方法名称、编号、年代号等；
- e) 必要的环境信息，如温度、湿度、大气压等；
- f) 必要的样品前处理、检验过程、数据处理、报出结果等信息；
- g) 导出数据、计算过程、图谱等；
- h) 记录的编号，应与结果报告编号一致；
- i) 核查的信息。

5.9.4 书面记录形成过程中如有错误，应采用杠改方式，能够追溯原始记录，并将改正后的数据填写在杠改处，必要时填写改动日期。实施记录改动的人员应在更改处签名或等效标识。对电子存储记录的更改信息，应可追溯。电子记录应加密，并定期备份。机打原始记录应由检验员签字后，粘贴或装订在原始记录上。

5.9.5 原始记录由校核人校核，校核人必须对原始记录及数据计算处理核对无误后方可在校核栏签署姓名。

5.10 结果报告

5.10.1 报告编制

5.10.1.1 报告编制人将流转记录、送样/抽样检验检测合同书、原始记录、分包项目的检验检测结果等资料收集完整，核对无误。确定报告编制内容、结论表述方式，按照报告编制规定编制报告，并对报告与原始记录的一致性和准确性进行第一级审核，确保报告的正确、规范、完整。

5.10.1.2 报告编制按 DB61/T 1327.5 进行。

5.10.1.3 编制完成并履行签字手续后提交报告审核人。

5.10.2 报告审核

5.10.2.1 审核人对经编制的报告进行第二级审核，并履行签字手续。

5.10.2.2 重点关注报告结论的准确性和可靠性，审核人应对不符合工作内容要求检测部门有关人员进行修正，直至符合要求。经修正的报告应重新审核。

5.10.3 报告批准

5.10.3.1 经审核签字的报告，提交授权签字人进行第三级审核并签发。

5.10.3.2 授权签字人应对审核中发现的不符合内容，要求相关部门或人员进行修正，直至符合要求。经修正的报告应重新审批。

5.10.4 报告签章

在资质认定范围内使用资质认定标志章，资质认定标志加盖（或印刷）在报告封面上部适当位置。检验检测专用章/公章应加盖在报告封面的机构名称位置或检验检测结论位置，骑缝位置也应加盖。

5.11 报告发放

5.11.1 报告发放按送样/抽样检验检测合同书中约定方式进行，仅发放给委托方或委托方授权的相关人员。

5.11.2 报告的发放形式：

- a) 自行领取：持约定凭证领取，并由领取人登记相关信息；
- b) 邮寄：应详细记载相关信息，保留传送凭证，保证能够溯源；
- c) 电子传输：应保持报告的完整性，传送渠道安全可靠、保密。

5.12 样品处置

5.12.1 样品处置按规定程序或约定方式进行，处置过程应予以记录。

5.12.2 超过保存期限的样品，样品保存部门应及时清退给委托方或受检方并做好退样记录。委托方或受检方凭送样/抽样检验检测合同书及其身份证明领取样品。行政执法部门抽取（或委托）的样品，由样品提供单位领取时，应出示行政执法部门的相关手续。

5.12.3 下列情况下，由机构对样品进行处理：

- a) 超过样品在机构的保存期限，具有一定价值的备用样和残留样；
- b) 不在清退范围内的备用样和残留样；
- c) 委托方或受检方委托机构处理的具有一定价值的备用样和残留样。

5.12.4 对在保留期内客户要求领回的样品，应在客户确认检验结论无异议的情况下办理退样手续。

5.13 报告存档

5.13.1 机构应将每一次检验检测的合同书、检验检测原始记录、报告等一并归档，保存的方式应便于追溯，保存期限通常不少于 6 y。如果法律法规、专业领域认可要求文件或客户规定了更长的保存期要求，从其规定。

5.13.2 超过保存期且失去保存价值的记录需要销毁时，应经审批，由授权人员在监督下进行销毁，保存销毁记录。

5.14 投诉处理

5.14.1 接到投诉应收集并验证所有必要信息以确认投诉是否有效，说明对投诉的接收、确认、调查以及决定采取处理措施的过程；跟踪并记录投诉，包括为解决投诉所采取的措施，并全部归档。客户投诉处理记录参见附录 E。

5.14.2 与客户投诉相关的人员、被客户投诉的人员，应采取适当的回避措施。对投诉人的回复决定，包括对该决定的审查和批准，应由与投诉所涉及的检验检测活动无关的人员做出。

5.14.3 当投诉超过规定的受理期限，或提出对原结果进行复检但又不具备复检条件的，投诉不予受理。

5.14.4 只要可能，机构应将投诉处理的结果正式通知投诉人。

5.15 报告更正或增补

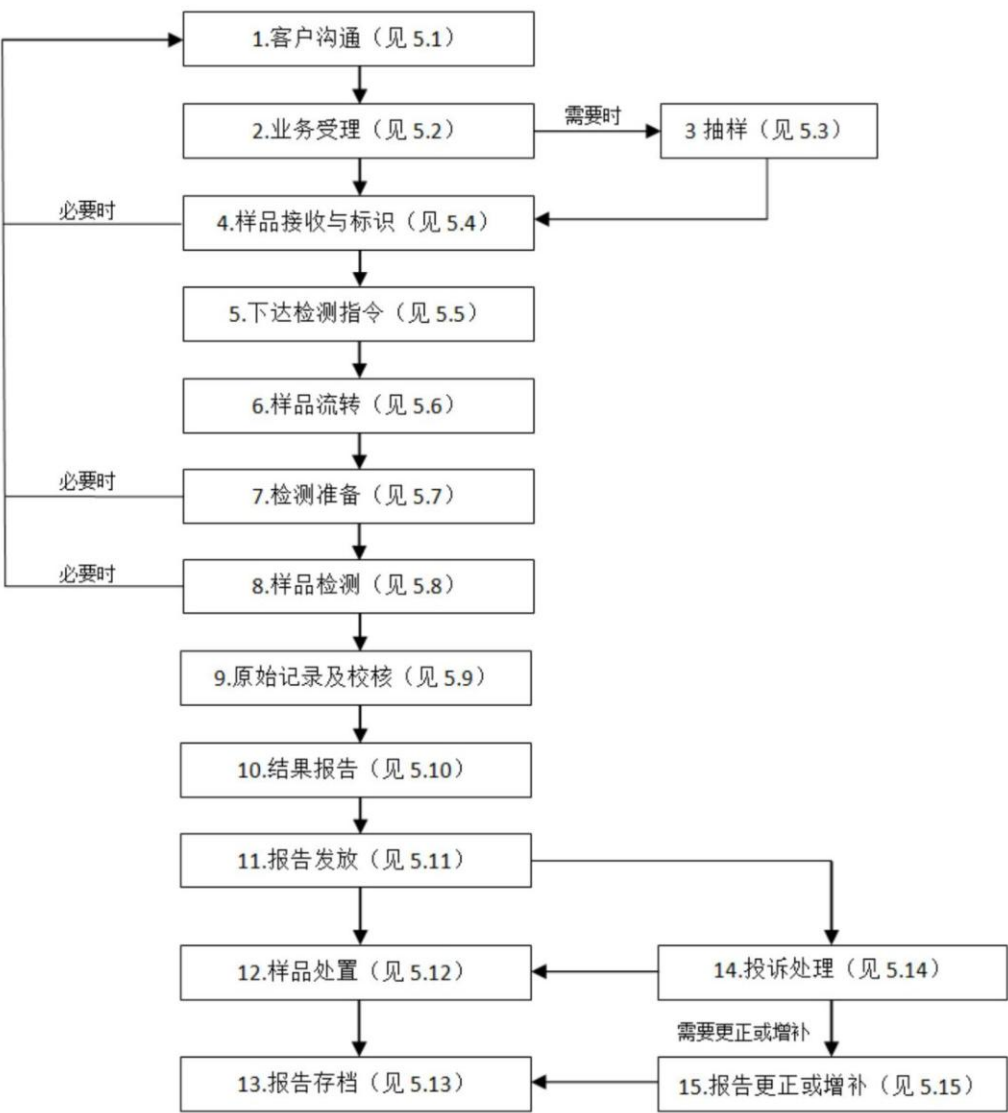
5.15.1 当需要对已发出的结果报告做更正或增补时，应按规定的程序执行，详细记录更正或增补的内容，重新编制新的更正或增补后的检验检测报告，并注以区别于原检验检测报告的唯一性标识。

5.15.2 若原检验检测报告不能收回，应在发出新的更正或增补后的检验检测报告的同时，声明原检验检测报告作废。

5.15.3 更正或增补后的检验检测报告、修改审批记录和原归档报告一并归档留存。检验检测报告修改审批记录参见附录 F。

附录 A
(规范性)
检验检测业务流程

检验检测业务流程见图A.1



图A.1 检验检测业务流程

附 录 B

(资料性)

送样检验检测合同书示例

检验检测机构名称
送样检验检测合同书

合同编号：

委托单位				受委托单位	检验检测机构名称	
委 托 方 提 供 信 息	样品名称				型号规格	
	样品数量		备份样		商标	
	样品等级				生产日期	
	生产单位				原编号或批号	
	委托方联系人				送样人	
	联系电话				传真	
	地址				邮编	
商 定 信 息	检验检测依据					
	检验检测项目	☐ 全项 ☐ 部分项目（名称：_____） 是否同意必要的分包 ☐ 否 ☐ 是（分包项目：_____）				
	检验检测目的	☐ 委托检验 ☐ 仲裁检验 ☐ 型式检验 ☐ 标准验证 ☐ 其他_____				
	报告方式	☐ 下结论 ☐ 仅提供检测数据				
	样品处置方式	☐ 检毕取回 ☐ 受委托方处理 ☐ 报损 样品制备或保存特殊要求：_____				
						保存期
	报告交付方式	☐ 自取 ☐ 邮寄 ☐ 传真 ☐ 其他_____				报告份数
样品状态描述						
检验费			商定报告日期	年 月 日		
双 方 声 明	1、委托方对所提供样品及其相关信息的真实性负责，并提供必要的合作。 2、受委托方应按期完成检验检测工作，对样品的检验检测结果的准确性负责；未经委托方许可，不向第三方泄漏委托方机密信息。 3、委托方对本次委托所出具的检验检测报告若有异议，应于收到报告之日起××日内向受委托方提出，逾期或不具备复检条件的，受委托方不受理复检申请。 4、委托方对本次委托所出具的检验检测报告无异议，应于收到报告之日起××日内办理样品清退手续，逾期未办理的，视为认可由受委托方代为处理。 5、委托送样检验检测结果仅对所检样品有效。 6、未经同意，本次委托所出具的报告及受委托方名称不得用于产品标签、包装、广告等宣传活动。 7、双方应自觉遵守本合同，任何一方违约，应承担相应责任，合同中未尽事宜，双方协商解决。					
送样人（签名）：			受理人（签名）：			
年 月 日			年 月 日			
备注						
检验检测机构地址：××市××区××路××号 联系电话：区号-××××××××						

附 录 C
(资料性)
抽样检验检测合同书示例

检验检测机构名称
抽样检验检测合同书

合同编号：

委托单位		受委托单位		检验检测机构名称	
委托事项		委托于 年 月 日前往 (地点) 进行抽样检验			
委托 方提 供信 息	产品名称	型号规格			
	生产单位	商标			
	生产日期	原编号或批号			
	委托人联系方式	产品等级			
商定 信息	检验检测依据				
	检验检测项目	☐ 全项 ☐ 部分项目 (名称:)			
		是否同意必要的分包 ☐ 否 ☐ 是 (分包项目:)			
	检验检测目的	☐ 委托检验 ☐ 仲裁检验 ☐ 型式检验 ☐ 其他_____			
	报告方式	☐ 下结论 ☐ 仅提供检测数据			
	样品处置方式	☐ 检毕取回 ☐ 受委托方处理 ☐ 报损			
		样品制备或保存特殊要求:	保存期		
报告交付方式	☐ 自取 ☐ 邮寄 ☐ 传真 ☐ 其他_____		报告份数		
	检验费	商定报告日期		年 月 日	
双方 声明	1、委托方对所提供产品及其相关信息的真实性负责,并提供必要的合作。 2、受委托方应按期完成检验检测工作,对检验检测结果准确性负责;未经委托方许可,不向第三方泄漏委托方机密信息。 3、委托方对本次委托所出具的检验检测报告若有异议,应于收到报告之日起××日内向受委托方提出,逾期或不具备复检条件的,受委托方不受理复检申请。 4、委托方对本次委托所出具的检验检测报告无异议,应于收到报告之日起××日内办理样品清退手续,逾期未办理的,视为认可由受委托方代为处理。 5、未经同意,本次委托所出具的报告及受委托方名称不得用于产品标签、包装、广告等宣传活动。 6、本次抽样方案经双方确认无异议。 7、双方应自觉遵守本合同,任何一方违约,应承担相应责任,合同中未尽事宜,双方协商解决。				
委托人 (签名):		受理人 (签名):			
年 月 日		年 月 日			
抽样 记录	抽样基数	样品数量			
	抽样地点	抽样日期			
	抽样依据/方法	封样方式			
	样品状态描述	备样数量及封存地点			
抽样陪同人 (签名):		抽样人 (签名):			
委托单位 (公章)		抽样单位 (抽样专用章)			
年 月 日		年 月 日			
备注					
检验检测机构地址: ××市××区××路××号 联系电话: 区号-××××××××					

附 录 D
(资料性)
流转记录示例

检验检测机构名称
流转记录

报告编号№：

业务受理部门填写	样品名称		型号规格			
	样品等级		收样日期			
	检验检测类别		合同编号			
	样品特性和状态：					
	受理人及日期		报告完成期限		检验样品数	
检测部门填写	报告份数				备份样品数	
	领取样品数		领样人及日期		检毕样品退库人	
	主检人		检毕样品退库记录	完好数		
	协作部门			残次数		
	协作项目			报废数		
其它						
报告批准人及日期				报告审核人及日期		
报告存档日期及建档人						
备注						

附 录 E
(资料性)
投诉记录示例

检验检测机构名称
客户投诉处理记录

客户名称		产品名称	
通信地址		报告编号	
邮政编码		检验检测类别	
联系人姓名 及证件编号		报告日期	
联系电话		投诉日期	
需回避人员			
具体内容			
受理	受理人意见： 签字： 年 月 日		
处理方案	签字： 年 月 日		
负责人意见	签字： 年 月 日		
实施 结果	落实情况： 答复情况： 负责人（签字）： 年 月 日		

附 录 F

(资料性)

检验检测报告修改审批记录示例

检验检测机构名称
检验检测报告修改审批记录

申请部门/客户			检测部门经办人	
原报告编号				
原报告发出日期				
修 改 内 容	原报告			
	修改为			
修改原因				
检验结论是否变更		☐ 是 ☐ 否		
检测部门意见		签字： 年 月 日		
审核意见		审核人（签字）： 年 月 日		
批准意见		批准人（签字）： 年 月 日		
注：此表连同修改前及修改后报告一并归档。				

参 考 文 献

- [1] 检验检测机构资质认定管理办法（2015 年 4 月 9 日原国家质量监督检验检疫总局令第 163 号）
[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
-