

DB 5106

四川省（德阳市）地方标准

DB 5106/T 24—2023

委托检验检测业务工作规范

2023 - 06 - 02 发布

2023 - 06 - 06 实施

委托检验检测业务工作规范

1 范围

本文件确立了委托检验检测活动的工作流程，对其过程和行为进行了明确和规范。

本文件适用于检验检测机构（以下简称机构）开展的委托检验检测活动。行政管理机构、执法机构等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。

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

委托检验 entrusted inspection

受有关组织、团体、企业、行政机关、事业单位或个人委托而进行的检验（不包含对产品质量争议进行的仲裁性质检验）。

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

业务受理人员应向客户介绍机构的法律地位、服务范围、检验检测能力、工作程序、收费标准、公正性、诚信性和保密承诺，准确识别客户需求，并对客户需求，以及检验检测内容、依据、时效、报告发放、样品处置等与客户充分沟通。

5.2 业务受理

5.2.1 送样委托检验检测

5.2.1.1 包括但不限于以下步骤：

- a) 确认客户信息；
- b) 确认客户需求（包括特殊需求）、送检样品的符合性；
- c) 确认工作内容，明确责任和义务；

- d) 指导客户填写送样检验检测合同书（委托单）；
 - e) 合同评审；
 - f) 合同签字/盖章，受理业务。
- 5.2.1.2 业务受理时，若为行政执法部门送检，还应收集送检机关的委托书等相关文书。
- 5.2.1.3 业务受理人员对客户委托检验检测需求进行充分评价，双方达成一致意见后，签订送样检验检测合同书（参见附录 B），特殊要求或说明可备注。
- 5.2.1.4 涉及检验检测项目分包的，应分包给有能力完成分包项目的检验检测机构，并征得客户同意并记录，记录内容应包括分包的项目和承担分包的机构名称。
- 5.2.1.5 当客户指定的检验检测方法与现行有效的标准不一致时，应告知客户并在合同中详细注明，记录技术偏离情况。
- 5.2.1.6 当客户委托的检验检测项目在机构资质认定范围外时，应明确告知客户为其出具的报告不使用资质认定标志，并应在报告显著位置注明“相关项目未取得资质认定，仅作为科研、教学或内部质量控制之用”或类似表述。
- 5.2.1.7 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。
- 5.2.1.8 在合同实施过程中，如客户需要修改合同，应按评审程序重新进行合同评审，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。

5.2.2 委托抽样检验检测

5.2.2.1 包括但不限于以下步骤：

- a) 客户需求符合性审查；
- b) 确认客户需求，明确责任和义务；
- c) 抽样检验检测合同评审与签订；
- d) 需要时，制定抽样方案；
- e) 准备抽样文书、工具，确定抽样人员；
- f) 抽样实施与记录；
- g) 样品防护、运输与保存。

5.2.2.2 客户需求符合性审查包括但不限于：抽样检验任务来源、任务内容是否符合国家相关法律法规、标准规范要求等。

5.2.2.3 若客户为行政执法部门，应要求其提供加盖本单位公章的抽查委托书。

5.2.2.4 抽样检验检测合同书样式参见附录 B，双方特殊要求或说明可填写在备注栏内。

5.2.2.5 抽样方案内容可包括：被抽查单位名称、抽查检验项目及检验依据、判定规则、抽查区域、抽查时间、抽检经费预算等；抽样方案应经客户盖章确认；抽查检验工作要严格按照抽样方案实施，不得随意增加或减少检验项目、变更检验标准。

5.2.2.6 在实施过程中，如客户需要修改合同或抽样方案，或抽样检验单位需要修改合同或抽样方案，双方应就发生的任何偏离进行确认，取得一致意见后，签订补充协议或修改抽样方案；若双方不能就修改达成一致，可经协商继续履行或终止合同。合同或抽样方案的修改不得超越或违反相关国家法律、行政法规或相关标准规范要求。

5.3 样品接收与标识

5.3.1 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) 确认样品信息；
- c) 对样品分类、编号、标识、登记。

5.3.2 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(如包装封条、生产厂名、规格型号、商标、生产日期、样品数量和样品状态等),检查样品是否存在可见异常(如损坏、变质、过期,封签、包装和标志不完整等),做好相关确认记录。若样品信息与合同书或客户提供的信息不一致或者不符合检验检测要求时,拒绝接收。

5.3.3 若样品不满足复检要求时,应向客户说明,并在检验检测合同书中注明。

5.3.4 对样品应予以唯一性标识。

5.3.5 有特殊要求的样品接收,应满足相关规定。

5.4 下达检验检测任务

5.4.1 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。

5.4.2 有分包检验检测项目的,应联系有能力的分包机构进行检测。

5.5 样品流转

5.5.1 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) 对样品在待检、在检、检毕、退库、处置等各交接环节的相关信息核对、记录。

5.5.2 检验检测部门接收样品时,应检查样品是否与检验检测任务相符;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。

5.5.3 必要时,检验检测完成后的剩余样品,包括残样都应及时退回样品管理部门保存。

5.5.4 当样品需要存放或养护时,应维护、监控和记录环境条件。

5.5.5 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样式参见附录C。

5.6 检验检测

5.6.1 检验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) 检验检测所需的物资;
- d) 检验检测方法、记录;
- e) 检验检测环境及设施;
- f) 检验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。

5.6.2 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。

5.6.3 检验检测人员接到任务后,应检查样品状态及所附技术资料的一致性,有疑问时应按规定提出,按处理意见实施相应检验检测工作。

5.6.4 检验检测时应注意工作顺序,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,必要时留存检测过程的影像资料。

5.6.5 检验检测部门和检验检测人员应按合同约定的标准实施检测工作,对检测过程中首次出现的不合格项目,应进行复验,复验数据与首次检测数据一致时(数据差异在标准规定的范围内),复验数据作为报出结果;复验数据与首次检测数据不一致时(数据差异不满足标准规定),应按机构不符合工作控制程序实施。复验情况应在原始记录上得到记载。

5.6.6 当检验检测过程出现异常导致检验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。

5.6.7 当检验检测过程遇到不可抗拒的原因，导致检验检测活动出现异常，应及时联系客户，并记录。

5.6.8 检验检测过程中若发生样品失效情况，应立即终止检验，并及时通知客户，做好记录。

5.7 原始记录及校核

5.7.1 原始记录应实时记录检验检测活动全过程，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。

5.7.2 原始的观察结果、数据和计算应在获得时予以记录，并予以识别，不得补记、追记、誊抄。

5.7.3 原始信息记录应充分，包含但不限于以下内容：

- a) 检验检测人员的签名或等效标识；
- b) 设备的名称、编号、有效期等信息；
- c) 样品的信息，如名称、型号规格、数量、状态等；
- d) 采用的检验检测方法、名称、标准代号等信息；
- e) 检测时的环境条件（检测方法标准有要求时），如温度、湿度、大气压等；
- f) 使用的辅助材料或消耗材料（必要时）；
- g) 必要的样品前处理、检验过程、数据处理、报出结果等信息；
- h) 导出数据、计算过程、图谱等；
- i) 记录的编号。

5.7.4 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。对电子存储记录的信息更改，应可追溯，电子记录应加密，并定期备份。机打原始记录应有检验人员和校核人员签字或等效标识。

5.8 检验检测报告

检验检测结束后，根据送样/抽样检验检测合同书和原始记录，及时编制检验检测报告，报告的编制、流转、存档等应满足本机构质量管理体系文件要求。

5.9 样品处置

5.9.1 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。

5.9.2 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。

5.10 投诉处理

5.10.1 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，跟踪并记录投诉的接收、确认、调查以及决定采取处理措施的过程，并全部归档。客户投诉处理记录样式参见附录 C。

5.10.2 被客户投诉的人员、与客户投诉相关的人员，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。

5.10.3 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。

5.10.4 只要可能，机构应将投诉处理的结果正式通知投诉人。

附 录 A
(规范性)
委托检验检测业务流程

图A. 1为委托检验检测业务流程。

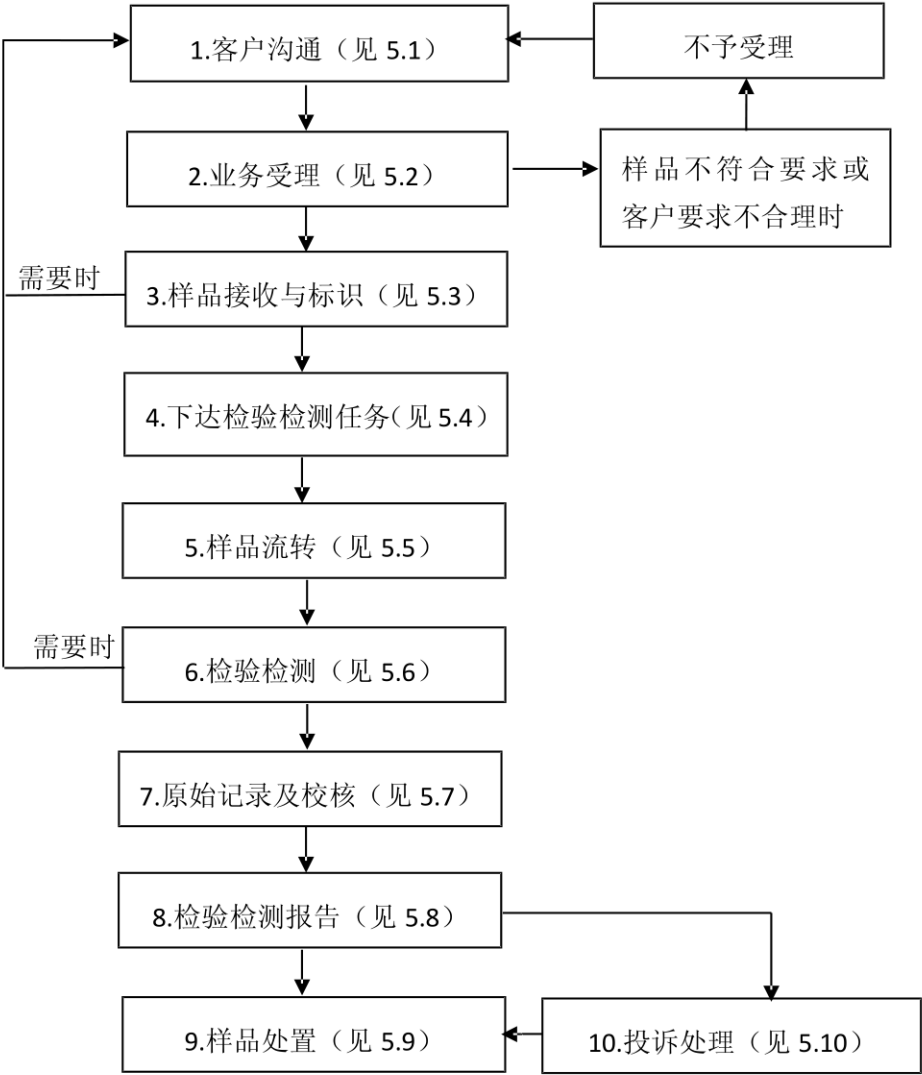


图 A. 1 检验检测业务流程

附录 B
(资料性)
检验检测合同书

B.1 送样检验检测合同书

图B.1为送样检验检测业务合同书样式。

XXXXXXXX (检验检测机构名称)										
送样检验检测工作委托书										
编号:										
委托单位		单位名称				通讯地址				
		法人代表				联系电话				
		委托方代表				联系电话				
受委托单位		单位名称				通讯地址				
		法人代表				联系电话				
		业务受理人				联系电话				
送检样品信息 (委托方提供)	样品名称						型号规格			
	样品数量						商标			
	生产单位 (标称)						地址			
	生产日期/批号						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 ☐ 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	
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, 受委托方不予受理复检申请。								
		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。								
委托方代表 (送样人) (签名)						业务受理人 (签名)				
年 月 日						年 月 日				
合同变更 沟通记录		记录人: 年 月 日								
备注										

图 B.1 送样检验检测合同书样式

B.2 抽样检验检测合同书

图B.2为抽样检验检测业务合同书样式。

XXXXXXXX(检验检测机构名称)				
抽样检验检测工作委托书				
编号:				
委托单位	单位名称		通讯地址	
	法人代表		联系电话	
	委托方代表		联系电话	
受委托单位	单位名称		通讯地址	
	法人代表		联系电话	
	业务受理人		联系电话	
委托事项		委托于 年 月 日 前往 (地点)进行抽样检验		
受检产品信息	产品名称		型号规格	
	生产单位		商标	
	生产日期/批号		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,受委托方不予受理复检申请。 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)		业务受理人(签名)		
年 月 日		年 月 日		
抽样信息	抽样基数/批量		抽样数量	
	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				

图 B.2 抽样检验检测业务合同书样式

附录 C
(资料性)
检验检测业务记录

C.1 流转记录

图C.1为检验检测业务工作流程记录样式。

XXXXXXXX(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									

图 C.1 流转记录示例样式

C.2 客户投诉处理记录

图C.2为检验检测业务客户投诉处理记录样式。

XXXXXXXX(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	处理方案 签字：年 月 日		
负责人意见	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		

图 C.2 客户投诉处理记录样式

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] GB/T 27020 合格评定 各类检验机构的运作要求
 - [3] GB/T 27025 检测和校准实验室能力的通用要求
 - [4] 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
-