

政府购买第三方食品检测机构服务满意度 测评规范

Criterion on measurement of service satisfaction of third party food inspection
agencies for government procurement

2018-05-24 发布

2018-06-01 实施

深圳市市场监督管理局

发布

目次

前言	II
1 范围	1
2 术语与定义	1
3 基本原则	1
4 测评依据	2
5 参与方职责	2
6 测评要求	3
7 测评方法	6
8 测评程序	6
9 测评结果与处置	6
附录 A（资料性附录） 政府购买第三方食品检测机构服务满意度测评评分表	8

前 言

本文件按照GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本文件由深圳出入境检验检疫局提出和归口。

本文件起草单位：深圳出入境检验检疫局、深圳前海信息技术有限公司。

本文件主要起草人：蔡伊娜、刘斌斌、阮周曦、岳振峰、包先雨、熊贝贝、宫本宁、董迪马、施莹。

政府购买第三方食品检测机构服务满意度测评规范

1 范围

本规范规定了政府购买第三方食品检测机构服务满意度测评所遵循的原则、依据、参与方职责、测评要求、测评方法、测评程序以及测评结果与处置。

本规范适用于政府购买方对第三方食品检测机构服务满意度测评,其他第三方检测机构服务满意度测评也可参照本规范。

2 术语与定义

下列术语和定义适用于本文件。

2.1

政府购买 government procurement

各级国家机关、事业单位和团体组织,使用财政性资金采购依法制定的集中采购目录以内的或者采购限额标准以内的第三方检测服务的行为。

2.2

第三方食品检测机构 third party food inspection agencies

成功中标并承担政府购买的食品检测服务项目,处于买卖利益之外的第三方,能以公正、权威的非当事人身份,根据有关法律法规、标准和政府购买合同及细则,利用仪器设备、环境设施等技术条件和专业技能,进行食品检验检测活动的专业技术组织。

2.3

服务 service

第三方食品检测机构在政府购买项目实施过程中所产生的一系列活动的过程及其结果。

2.4

测评 measurement

针对第三方食品检测机构进行的采集数据和信息,综合测算与分析的过程。

2.5

满意度测评 measurement of satisfaction

政府购买方对第三方食品检测机构的履约情况,按照测评指标进行逐项检查,通过综合测算与分析,得到满意度测评结果。

2.6

测评者 measurer

对第三方食品检测机构在政府购买检测服务中的表现进行测评的组织或个人。

3 基本原则

3.1 公正性

测评者应独立、客观、公平地实施测评活动，满意度测评结果不应受实施难度、收费多寡等因素影响。

3.2 有效性

政府购买方和测评者应有效实施满意度测评活动，使其能够准确反应第三方食品检测机构服务的真实水平，查找出实际问题。

3.3 可靠性

测评者所采集的数据应客观、真实，测评结果应能准确地反映满意度测评活动情况，无差错、可信赖。

3.4 保密性

测评者应严格保守其所获取的保密信息。

4 测评依据

政府购买第三方食品检测机构服务满意度测评依据如下：

- 国家、行业及地方的法律法规、条例。
- 招标文件和投标文件。
- 政府购买合同及实施细则。
- 相关技术标准。

5 参与方职责

5.1 政府购买方

政府购买方的职责如下：

- 确定被测评的第三方食品检测机构。
- 确定测评者名单，形成测评工作组，推荐测评工作组组长。
- 设计测评指标及分值。
- 组织测评者实施满意度测评活动。
- 对满意度测评活动出现不符合项进行跟踪处理。
- 对满意度测评活动形成的资料进行归档、保存。

5.2 第三方食品检测机构

第三方食品检测机构的职责如下：

- 应本着诚实信用的原则开展政府购买服务项目。
- 明确满意度测评活动负责人，组织相关人员全程配合政府购买方和测评者实施满意度测评活动。
- 满意度测评活动负责人应对测评结果予以确认。
- 对满意度测评活动中发现的不符合项，应积极整改。
- 应不断改进服务方式，优化服务流程，持续提升服务质量。

5.3 测评者

测评者的职责如下：

- 实行组长负责制。
- 宜协助设计测评指标及分值。
- 宜对第三方食品检测机构实施检测结果验证试验。
- 实施第三方食品检测机构的满意度测评活动。
- 形成测评结果。

6 测评要求

6.1 基本要求

对第三方食品检测机构服务满意度测评的基本要求应包括但不限于：

- 宜建立三级指标。
- 每项指标的具体分值及描述见附录 A。

6.2 一级指标

测评要求的一级指标应包括但不限于：

- 常规指标。
- 质量管理指标。
- 履约能力指标。

6.3 二级指标

6.3.1 常规指标

常规指标要求的二级指标应包括但不限于：

- 专项工作小组。
- 检测环境。
- 服务能力。

6.3.2 质量管理指标

质量管理指标要求的二级指标应包括但不限于：

- 质量管理体系。
- 人员管理。
- 硬件管理。

6.3.3 履约能力指标

履约能力指标要求的二级指标应包括但不限于：

- 抽样工作。
- 检验工作。
- 数据汇总。
- 样品管理。
- 应急机制。
- 档案管理。

SZDB/Z 303—2018

- 投诉处置。
- 费用结算。

6.4 三级指标

6.4.1 专项工作小组

专项工作小组的三级指标应包括但不限于：

- 责任部门。
- 责任人。
- 联系方式。

6.4.2 检测环境

检测环境的三级指标应包括但不限于：

- 服务场地面积。
- 服务场所卫生。
- 服务场所标识标志。
- 服务环境安全。

6.4.3 服务能力

服务能力的三级指标应包括但不限于：

- 技术能力。
- 管理人员。
- 抽样人员。
- 检测人员。

6.4.4 质量监管体系

质量监管体系的三级指标应包括但不限于：

- 质量体系文件。
- 规范性文件。
- 有效运行管理。

6.4.5 人员管理

人员管理的三级指标应包括但不限于：

- 人员管理制度。
- 业务掌握水平。
- 检测技能水平。
- 服务沟通水平。

6.4.6 硬件管理

硬件管理的三级指标应包括但不限于：

- 信息化平台管理。
- 检测设施设备管理。
- 抽样工具设施管理。
- 检测耗材管理。

6.4.7 抽样工作

抽样工作的三级指标应包括但不限于：

- 抽样制度建设。
- 实施进度管理。
- 抽样实施情况。
- 抽样单证管理。

6.4.8 检测工作

检测工作的三级指标应包括但不限于：

- 工作制度建设。
- 实施进度管理。
- 检验方法管理。
- 检验质量控制。
- 检测原始记录。

6.4.9 数据汇总

数据汇总的三级指标应包括但不限于：

- 工作制度建设。
- 实施进度管理。
- 数据报送情况。

6.4.10 样品管理

样品管理的三级指标应包括但不限于：

- 工作制度建设。
- 样品质量控制。

6.4.11 应急机制

应急机制的三级指标应包括但不限于：

- 应急工作机制。
- 应急预案。
- 应急检验工作。

6.4.12 档案管理

档案管理的三级指标应包括但不限于：

- 工作制度建设。
- 档案管理控制。
- 档案保密制度。

6.4.13 投诉处置

投诉处置的三级指标应包括但不限于：

- 工作制度建设。
- 处理投诉情况。

6.4.14 费用结算

费用结算的三级指标应包括但不限于：

- 工作制度建设。
- 费用结算情况。

7 测评方法

7.1 宜采用专家评分法，并按附录 A 的要求，将测评指标赋予分值。

7.2 第三方食品检测机构的测评结果应并按表 1 的要求，得出测评等级。

表 1：测评等级划分标准

测评等级	测评分值
优	[90, 100]
良	[80, 90)
中	[60, 80)
差	60 分以下

8 测评程序

测评程序如下：

- 政府购买方和测评者应按第4章的要求，明确参与方职责，确定测评活动所采集数据的时间区间。
- 政府购买方和测评者应按第6章的要求，设计三级指标及分值。
- 测评者应对第三方食品检测机构测评及赋分，按第7章的要求得出测评等级。
- 测评者应按第9.1节的要求，形成测评报告。
- 测评结果处置的要求见第9.2节。

9 测评结果与处置

9.1 测评报告

9.1.1 测评报告应包括：

- 第三方食品检测机构情况。
- 测评活动过程。
- 测评分数及描述。
- 测评等级。
- 测评时间。
- 测评者情况。

9.1.2 测评报告宜包含：

- 针对第三方食品检测机构、相关方存在的问题及工作建议。
- 检测结果验证数据。

——过程文件。

9.2 测评结果处置

9.2.1 测评者应向政府购买方和第三方食品检测机构告知测评结果。

9.2.2 政府购买方应将测评结果记录在第三方食品检测机构的诚信档案，测评结果应作为第三方食品检测机构后续参与政府购买服务项目的重要参考指标。

9.2.3 对测评结果存在不符合项的第三方食品检测机构，按以下规定进行处理：

——测评者应向第三方食品检测机构发出测评结果及整改意见，并告知政府购买方。

——第三方食品检测机构应在规定时限内完成整改，并向政府购买方书面报告。

——政府购买方宜组织测评者对第三方食品检测机构整改情况实施二次测评。

——对整改后仍不符合要求，测评者应将相关材料报送政府购买方进行处理。

9.2.4 测评者应严格保守测评活动相关方的保密信息，防止泄露、丢失；在发生或可能发生泄露、丢失时，应立即采取补救措施。

9.2.5 测评者不应以挪用、出售等形式非法向其他组织或个人提供测评活动相关方信息。当测评结果确需引用测评活动案例或相关内容时，测评者应视测评结果的公布、使用范围等，对其进行技术处理。

9.2.6 政府购买方宜将测评结果进行网上公示。

9.2.7 政府购买方应将测评活动形成的文件材料整理、归档。

附录 A
(资料性附录)

政府购买第三方食品检测机构服务满意度测评评分表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	测评标准描述
常规指标	专项工作小组	责任部门、责任人与联系方式	1	有分工明确的责任部门和责任人,以及他们的职责和权限以及联系方式得分,否则不得分。
		检测环境	服务场地面积	0.5
	服务场所卫生		0.5	有相应的措施确保服务场所卫生情况处于受控状态,满足检测要求,得0.5分;存在不卫生情况的每一项扣0.1分。
	服务场所标识标志		0.5	按规定科学设计场所标识标志得0.5分;未合理设置标识标志的每一项扣0.1分。
	服务环境安全		1.5	配备有效隔离,能防止检验区域的相互影响、防止干扰或者交叉污染,得0.5分;配备危化品专用存放场地,得0.5分;各类实验室安全等级管理符合第4章的相关法律法规,得0.5分。
	服务能力	技术能力	3	有资质认证的检测项目能全覆盖政府购买服务合同要求可得分,否则不得分。
		管理人员	1	数量和成员结构等满足政府购买服务合同要求可得分,否则不得分。
		抽样人员	1	数量和成员结构、持证上岗情况等满足政府购买服务合同要求可得分,否则不得分。
		检测人员	1	数量和成员结构、持证上岗情况等满足政府购买服务合同要求可得分,否则不得分。
	质量管理指标	质量监管体系	质量体系文件	1
规范性文件			1	有涵盖各职能部门的规范性文件可得分,否则不得分。
有效运行管理			3	有相应的内部审核和管理评审计划,并按要求定期实施,及时提出纠正和预防等措施,保障管理体系有效运行可,每项达标可得1分,都具备加3分。
人员管理		人员管理制度	3	有相应的保障制度规范人员的录用、培训、管理,每项达标可得1分,都具备加3分;不得聘用相关法律法规禁止从事食品检验工作的人员,否则该项不得分。
		业务掌握水平	3	有相应的培训计划并组织实施得1分;通过测评者现场抽查业务掌握水平是否满足政府购买服务合同要求,或者通过检测结果验证试验的得2分,否则不得分。
		检测技能水平	2	有书面或电子档案证明机构积极开展检验技术、设备、标准物质研发,参与食品安全标准的制修订工作,加强质量管理方法研究,得2分。
		服务沟通水平	2	有相应的培训计划并组织实施得1分;服务沟通培训内容和频次符合政府购买方要求得1分;如果收到相关的有责投诉则此项不得分。

	硬件管理	信息化平台管理	2	有书面文件证明计算机与信息技术或自动化设备的数量、功能满足第4章的招标文件和投标文件要求得1分；有相应的制度和措施保障其稳定性和安全性得1分。
		检测设施设备管理	2	有书面文件证明检测设施设备的数量及品种满足第4章的招标文件和投标文件要求的得1分；有相应的制度和措施满足检测要求，得1分。
		抽样工具设施管理	2	有书面文件证明抽样工具设施的数量及品种、功能能满足第4章的招标文件和投标文件要求的，每项得分0.5分，都具备加1.5分；有相应的制度和措施保障其稳定性和符合性，得0.5分。
		检测耗材管理	2	有相应管理制度、管理人员、设施设备，确保检测耗材的准确可靠，满足购买、验收、储存、使用的溯源性要求，每项得分0.5分，都具备加1.5分；有相应的计划和制度定期对供应商进行评价，明确合格供应商名单得0.5分。
履约能力指标	抽样工作	抽样制度建设	4	有完善的抽样制度和可操作性的实施细则，以满足政府购买服务合同要求，每项得2分，都具备加4分。
		实施进度管理	5	有可操作性的实施进度计划以满足政府购买服务合同要求得2分；有档案证明实际抽样工作是按照实施进度计划进行的得3分。
		抽样实施情况	5	有书面或电子档案证明检验机构按照第4章的相关标准、技术规范或政府购买方的要求进行样品采集、运输、流转、处置的，每项得分0.5分，都具备加2分；有档案证明抽(采)样过程中样品的数量、包装和标识的完整性，满足检验工作的需要，每项得1分，都具备加3分。
		抽样单证管理	2	有相应的抽样单证管理制度得1分；通过测评者现场抽查抽样单证的完整性、真实性、符合性、可追溯性是否满足政府购买服务合同要求，得1分。
	检验工作	工作制度建设	4	有完善的检验制度和可操作性的实施细则，满足政府购买服务合同要求，每项得2分，都具备加4分。
		实施进度管理	5	有可操作性的实施进度计划，满足政府购买服务合同要求得2分；有档案证明实际检验工作是按照实施进度计划进行的得3分。
		检验方法管理	3	有相应的检验方法的使用管理规范得1分；所采用的检验方法有相应的资质认定证书，满足政府购买合同及实施细则的要求得2分。
		检验质量控制	6	有相应的检验质量控制制度得2分；有书面文件证明定期参加实验室间比对试验或能力验证，并针对可疑或不满意结果采取有效措施进行改进，得2分；通过测评者现场抽查检验技术是否满足政府购买服务合同要求，得2分。
		检测原始记录	3	有相应的检测原始记录管理制度得1分；通过测评者现场抽查检测原始记录信息是否完整，可追溯、复现检验过程，得2分。
	数据汇总	工作制度建设	2	有完善的数据汇总上报工作制度和可操作性的实施细则，满足政府购买服务合同要求，各得1分，都具备加2分。
		实施进度管理	4	有可操作性的实施进度计划以满足政府购买服务合同要求得1分；有档案证明数据汇总和抽(采)样、检验和结果上报工作是按照政府购买方规定的期限内完成的得3分。

	数据报送情况	3	能履行政府服务合同要求，及时完成数据报送任务，得1分；通过测评者现场抽查数据报送情况是否满足政府购买服务合同要求，得2分；如果收到相关的有责投诉则此项不得分。
样品管理	工作制度建设	2	有完善的样品管理制度和可操作性的实施细则，满足政府购买服务合同要求，各得1分，都具备加2分。
	样品质量控制	4	有相应制度、人员、设施设备，每项得分1分，都具备加3分；有相应的措施确保样品在整个样品保管期间处于受控状态，满足检测要求，得1分。
应急机制	应急工作机制	0.5	有分工明确的应急处置工作制度，明确应急工作组责任人、成员的职责以及联系方式得0.5分，否则不得分。
	应急预案	0.5	有涵盖各职能部门的应急预案得0.1分；各职能部门职责明确得0.1分；各职能部门制订了相应工作方案和操作细则得0.3分。
	应急检验工作	3	能按政府购买方安排，及时完成稽查检验和应急检验等任务，得3分，否则不得分。
档案管理	工作制度建设	0.5	有书面文件证明可得分，否则不得分。
	档案管理控制	2.5	有相应制度、人员、设施设备，每项得分0.5分，都具备加1.5分；有相应的措施确保存档材料的安全性、完整性和可追溯性得0.5分；档案保存期限应当满足相关法律法规要求和检验工作追溯需要得0.5分。
	档案保密制度	2	有相应的档案保密制度得1分；有开展工作的书面证明得1分。
投诉处置	工作制度建设	0.5	有书面文件证明可得分，否则不得分。
	处理投诉情况	2	能及时处理对检验结果的异议和投诉，并保存有关记录，得2分。
费用结算	工作制度建设	0.5	有书面文件证明可得分，否则不得分。
	费用结算情况	3	能按照政府购买方的要求开具相关费用凭证，并能及时处理相关费用结算工作，并保存有关记录，各得1分，都具备加3分。