

江西腾标认证有限公司

食品快速检测服务认证技术规范

受控状态：（)

文件编号：CTS TBSC088-2026

版本号：B/2

编制：技术部

审核：张辉根

张辉根

批准：周春阳

周春阳

1 范围

本标准规定了食品快速检测服务认证的规范性要求，包括服务要求、管理要求和服务认证评价等内容。

本标准适用于认证机构实施食品快速检测服务认证活动，也适用于各类提供食品快速检测服务的组织（含专业食品快检机构、第三方检验检测机构、农贸市场快检室、监管部门委托的快检站点等）规范其自身的服务行为，或寻求相关方对其符合性的确认。

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 19001—2016 质量管理体系 要求
GB/T 19004—2011 追求组织的持续成功 质量管理方法
GB/T 19012—2021 质量管理 顾客满意 组织投诉处理指南
GB/T 24421.2—2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分：标准体系
GB/T 27400—2020 合格评定 服务认证技术通则
GB/T 27205—2019 合格评定 服务认证方案指南和示例
GB/T 27207—2020 合格评定 服务认证模式选择与应用导则
GB/T 36733—2018 服务质量评价通则
DB32/T 4010—2021 食品快速检测工作规范
GB 4789 系列 食品安全国家标准 食品微生物学检验
GB/T 27404—2008 实验室质量控制规范 食品理化检测
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

3 术语和定义

DB32/T 4010—2021 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 食品快速检测服务 rapid food testing service

指食品快速检测服务组织（简称检测组织）受委托方（政府监管部门、市场开办者、食品生产经营者等）委托，依据国家标准、行业标准或约定方法，运用快速检测设备和技术，对食品及食用农产品中的农兽药残留、非法添加物、生物毒素、微生物等指标实施快速筛查、检测、复核、结果报告及阳性样品后续处置的全过程专业服务。

3.2 疑似阳性/阳性结果 presumptive positive/positive result

指通过快速检测方法初步判定样品中目标物含量超过标准限值或呈现明显阳性的结果。疑似阳性结果需经复核确认后方可出具最终检测报告。

3.3 服务接触点

在食品快速检测服务过程中，检测组织与委托方（监管人员、市场管理员、商户）发生直接互动或间接影响的具体环节，如委托交接、抽样现场、样品接收、结果通报、阳性处置确认等。

3.4 服务特性

食品快速检测服务过程中固有的、可被委托方体验感知的特征，如准确性、及时性、规范性、公正性、透明性、可追溯性。

4 服务要求

4.1 业务接洽与委托服务

4.1.1 检测组织应在服务场所（快检室、快检车、服务站点等）公示服务范围、检测项目、收费标准、流程指引、投诉渠道及服务承诺。**委托方体验感知：公示信息很齐全，一眼就知道能做什么、怎么做。**

4.1.2 应建立便捷的委托受理通道（如电话、微信小程序、现场柜台等），服务人员应在规定时间内响应委托需求。**委托方体验感知：咨询电话接听很快，流程讲得很清楚。**

4.1.3 委托受理时，应与委托方确认检测依据、项目、抽样方案、周期、计费方式等，并签订书面委托协议。**委托方体验感知：接洽流程非常规范，委托手续很快就办完了。**

4.1.4 沟通环境应保持整洁，尊重客户隐私。**委托方体验感知：接待区很整洁，服务人员态度专业。**

4.2 抽样与样品管理服务规性与透明性

4.2.1 抽样人员应依据经委托方确认的抽样计划实施抽样，抽样过程应严格遵循相关标准和规程，出示委托书，规范填写《食品快速检测抽样单》，并经被抽样单位签字或盖章。**委托方体验感知：抽样过程严格按照计划进行，流程很规范透明。**

4.2.2 抽样量应满足检测和复核的需要，样品一经抽取应确保状态符合检测要求、避免污染和变质。**委托方体验感知：抽样数量合理，包装很规范。**

4.2.3 应在现场完成抽样单填写，如实描述样品信息，如样品来源、生产日期、保存条件等。**委托方体验感知：抽样单写得非常详细，没有任何遗漏。**

4.2.4 对拒绝抽样的被抽样单位，应规范填写《食品快速检测拒检认定表》，并及时上报委托方。**委托方体验感知：遇到拒检情况有标准的处理流程，不推诿。**

4.3 检测实施与过程服务

4.3.1 检测人员应在检测前确认快检设备正常运行、试剂在有效期内且状态良好、环境条件符合要求。**委托方体验感知：检测人员在检测前认真调试了设备和试剂，操作很严谨。**

4.3.2 检测操作应严格按照标准操作规程（SOP）进行，包括样品前处理、加样、反应、读数等步骤，并实时记录检测原始数据。**委托方体验感知：他们做检测的每一步都非常规范，让人放心。**

4.3.3 当检测结果呈疑似阳性时，应第一时间进行复核。复核结果仍为阳性的，应按照合同约定立即上报委托方。**委托方体验感知：发现阳性结果时他们第一时间报告，处理很快。**

4.3.4 检测过程应保持检测区域的整洁与安全，做好个人防护和废弃物分类暂存。**委托方体验感知：检测区域干净整洁，个人防护做得很到位。**

4.4 结果报告与信息服务

4.4.1 快速检测报告应在约定时限内（通常为当日或次日）出具，报告格式统一规范，内容至少包括样品信息、检测项目、检测方法、结果判定、检测日期、检测人员及审核人员签名等基本信息。**委托方体验感知：报告出具很快，格式规范，信息很全。**

4.4.2 阳性结果的报告应附有复核结果，并在第一时间以书面或约定方式报送委托方。**委托方体验感知：阳性结果报告出来时还有复核结果，很严谨。**

4.4.3 检测组织应提供检测结果的查询渠道（如线上平台或电话），方便委托方跟踪进度。**委托方体验感知：可以通过手机小程序查询进度，很方便。**

4.4.4 检测结束后，应将《食品快速检测抽样单》及对应的《食品快速检测报告》整理装订，按时上报给委托方。**委托方体验感知：检测任务结束后按时上报了完整的数据包。**

4.5 后续处置与专项服务规性与责任担当

4.5.1 对于阳性样品，检测组织应按照委托方要求或相关规范，指导或协助委托方对同批次产品实施暂时封存、下架等临时控制措施（如需），并做好现场记录。**委托方体验感知：发现阳性后，他们很负责任地指导我们进行下架处理。**

4.5.2 对于阳性不合格食品，应建立清晰的不合格品处置台账，记录下架、销毁、召回等过程，并留下影像资料备查。**委托方体验感知：不合格品的处置记录非常完善，全程可追溯。**

4.5.3 检测组织应定期对检测结果进行汇总分析，向委托方提供月度/季度食品安全态势分析报告。**委托方体验感知：季度快检分析报告很有参考价值，帮我们发现了风险点。**

5 管理要求

5.1 通用要求

5.1.1 组织应建立并保持满足 GB/T 19001、RB/T 214-2017 及 DB32/T 4010-2021 要求的食品快速检测服务体系，确保其实施和保持，并持续改进其有效性。组织应：

a) 结合食品快速检测服务接触理论，识别关键服务环节，建立服务总蓝图；

b) 确定服务提供的准则和方法（包括抽样、检测、复核、结果报告等）；

c) 确保可获得必要的资源和信息；

- d) 监视、测量和分析（包括内部质量控制、人员比对、仪器比对等）；
- e) 实施必要的改进措施。

5.1.2 针对影响服务符合性的外包过程（如部分非常规项目的委托检测、试剂耗材的集中供应、阳性样品的法定确认检测等），组织应建立并实施对供方的选择和评价控制程序。

5.2 特定要求

5.2.1 企业治理与管理目标

组织应明确其食品快速检测服务的业务范围（如检测项目类别、服务形式、服务区域），并建立包含委托方视角的管理目标，包括但不限于：

- a) **满意指标**：委托方综合满意度；服务合同续签率；
- b) **质量指标**：检测结果准确率（应 $\geq 98\%$ ）；检测报告及时率（应 $\geq 99\%$ ）；阳性样品复核准确率（应为 100%）；内部质量控制（人员比对、仪器比对）一次通过率（应 $\geq 95\%$ ）；
- c) **合规与安全指标**：因检测错误导致的食品安全事件数（应为 0）；样品丢失、混淆、损坏事故数（应为 0）；因服务质量问题被通报/处罚数（应为 0）。

5.2.2 人员管理与能力建设

组织应具备满足食品快速检测服务需求的综合服务能力，包括但不限于：

- a) **资质与信誉**：具备合法经营资质，商业信誉良好，通过相关管理体系认证（如 CMA 资质认定、CNAS 认可等，如适用）。
- b) **人力资源**：拥有一支专业化的管理和检测人员队伍。检测人员应具备相应专业知识，经培训考核合格后上岗（持证上岗率 100%）。抽样人员应熟悉抽样规程和食品相关法律法规。所有人员应建立健康档案。
- c) **培训体系**：建立标准化的培训教材（覆盖 DB32/T 4010、仪器操作、试剂管理、生物安全、GB 4789 系列基础知识等），定期开展技能考核和组织能力验证。

5.2.3 设备与试剂耗材管理

组织应建立并实施设备与试剂耗材管理制度，这是食品快速检测服务的核心管理要求，包括但不限于：

- a) **设备管理**：建立快检设备（如快检仪、离心机、水浴锅、天平、通风橱等）的台账、操作 SOP、日常点检和定期维保计划。关键设备（如快检仪）应定期校准或期间核查，确保性能良好。
- b) **试剂耗材管理**：建立试剂盒、试纸条、标准品、培养基、移液器吸头、试管等试剂耗材的采购、入库验收（外观、效期、数量、合格证明）、储存（按温湿度要求分区存放）、领用、配制记录、效期管理和报废处置的全流程管理制度。实施“双人双锁”管理（如适用）。

5.2.4 检测过程控制与服务交付

组织应建立并实施检测过程控制与服务交付制度，这是食品快速检测服务的核心管理要求，包括但不限于：

- a) **SOP 体系**：制定并保持覆盖全部自检项目的标准操作规程（SOP）。SOP 应明确样品前处理、试剂配制、加样流程、反应时间、读数判读、结果记录、废弃物处置等具体操作要求，以及判定标准和异常情况处理策略。

- b) **样品管理**：建立从样品接收、流转、检测、留存到处置的全流程唯一性标识和可追溯性管理制度。
- c) **复核与报告**：建立疑似阳性复核 SOP，明确复核方法（如更换检测人员、使用不同批次试剂、送实验室确证等）和复核结果的采信规则。建立标准化报告模板和出具有流程，确保报告快速、准确、无差错。

5.2.5 质量控制与能力验证

组织应建立并实施质量控制与能力验证制度，包括但不限于：

- a) **内部质量控制**：制定年度内部质量控制计划，定期开展空白样、加标回收、平行样、人员比对、仪器比对、留样复测等质控措施，并记录分析质控结果，实施改进。
- b) **外部质量控制**：积极组织或参加由监管部门、行业协会或认可机构组织的能力验证、实验室间比对或盲样考核，确保检测能力持续有效。

5.2.6 安全与应急管理

组织应建立并实施安全与应急管理制度，包括但不限于：

- a) **实验室安全**：对易燃、易爆、有毒、腐蚀性等危险化学品及感染性样品（如生鲜、微生物相关）建立严格的管理和处置制度。配备应急洗眼器、喷淋装置、急救箱等安全设施。
- b) **生物安全**：涉及致病菌快速检测时，应建立生物安全管理措施，配备必要的生物安全柜等防护设施，规范废弃物高压灭菌等处置流程。
- c) **应急预案**：建立试剂泄漏、标本溢洒、设备故障、停电、火灾等突发事件的应急预案，并定期培训与演练。

5.2.7 投诉与纠纷处理

组织应建立并实施投诉与纠纷处理机制，包括但不限于：

- a) 在承诺的期限内（如 24 小时）完成投诉的调查、核实、处理与反馈；
- b) 所有投诉应有完整记录，包括结果质疑、服务态度、响应时间等，并用于趋势分析和改进。

5.2.8 服务改进与知识管理

组织应制定并实施服务改进与知识管理制度，以满足委托方需求，包括但不限于：

- a) 对服务中出现的任何不合格项（如检测结果纠纷、质控不合格、设备故障、投诉等）进行根本原因分析，及时采取纠正和预防措施；
- b) 结合委托方反馈、满意度调查、内部审核和质量监督结果，定期（如每季度）评审并改进食品快速检测服务体系；
- c) 建立食品快速检测服务案例库，积累不同样品基质、不同项目、不同场景下的最佳实践和经验教训（如常见干扰因素分析、疑似阳性处理典型方案）。

6 服务认证评价

6.1 认证准则

6.1.1 服务要求测评准则

6.1.1.1 第4章给出的食品快速检测要求，其服务特性的测评应依据附录A表A.1给出的测评工具实施。

6.1.1.2 服务认证审查员基于表A.1实施服务要求（即服务特性）体验测评时：

a) 表A.1是根据第4章的4.1~4.6要求，赋权量化构建的服务特性体验测评表，设定满分为100分；

b) 测评内容为明显的“是，否”判断时，可用直接判断法，判定得分和不得分；

c) 测评内容除了b)情形外，给出基于李克特5点式量表的体验系数 α ，如下：

1) 远低于预期： $0 \leq \alpha \leq 0.2$ ；

2) 低于预期： $0.2 < \alpha \leq 0.4$ ；

3) 符合预期： $0.4 < \alpha \leq 0.6$ ；

4) 高于预期： $0.6 < \alpha \leq 0.8$ ；

5) 远高于预期： $0.8 < \alpha \leq 1.0$ 。

d) 用表A.1中给定的每一项测评内容的分值乘以该项确定的体验系数 α 后求和，得出服务特性测评基础分；

e) 将服务特性测评基础分乘以体验否决系数E，得出服务特性测评分。其中，体验否决系数 $E=\{0,1\}$ ，当服务过程中发生下列任一情况时 $E=0$ ，否则 $E=1$ ：

1) 评价期间，因养护组织责任（如严重病虫害防控失职、修剪错误导致树木死亡、施药不当导致人员中毒或大面积污染）导致委托方遭受处罚或严重负面舆情的；

2) 评价期间，因服务质量问题被委托方通报或主管部门行政处罚的。

f) 评价服务内容不含评价表中部分内容时，可提前说明，按以上评分方法得出总分后按比例换算最后分值。

6.1.1.3 服务特性测评活动，其总分由计算每人（次）测评分的均值获得。

6.1.2 管理要求审核准则

6.1.2.1 第5章给出的管理要求，应依据附录B表B.1给出的审核工具实施。审核应包括GB/T 19001标准要求的质量管理体系，以及本标准第5章规定的内容。

6.1.2.2 获得认证机构所颁发且有效的质量管理体系认证证书的组织，可由认证机构评估风险后决定是否免除其GB/T 19001标准要求的质量管理体系的评价。

6.1.2.3 食品快速检测的管理要求审核通常采用管理体系审核的要求和方法。

6.1.2.4 食品快速检测的特定管理要求（5.2）的审核工具可参照 GB/T 19004-2011 标准给出的成熟度模型，采用五级定性成熟度水平的评价方法。表 1 给出了管理要求如何与成熟度水平相对应的通用模型示例。

表 1 管理成熟度水平通用模型

关键要素	管理成熟度水平				
	一级	二级	三级	四级	五级
特定要求	基本水平				最佳实践

6.1.2.5 应根据附录 B 表 B.1、B.2 给出的管理要求审核工具实施对第 5 章的成熟度评价。

6.2 认证结果

6.2.1 结果分级

服务认证结果分为三个等级，从低至高依，分为 3 个等级，如表所示。

6.2.2 等级判定

认证结果的等级判定应综合考虑服务特性测评得分和服务管理审核成熟度等级，具体判定规则如下：

序号	服务特性测评得分	服务管理审核成熟度等级	认证级别
1	60-79	二级及以上	三星
2	80~90	三级及以上	四星
3	90及以上	四级及以上	五星

附录 A

表 A.1 食品快速检测服务要求测评表

序号	评价项目（分值）	评价子项目（分值）	评价内容	给定分值	体验系数 α	评价得分
1	4.1 接洽与委托 (20.0)	4.1.1 公示信息清晰 (2.0)	服务信息（项目、流程、费用等）公示清晰。	2.0		
2		4.1.2 响应及时 (2.0)	咨询服务响应及时。	2.0		
3		4.1.3 流程讲解清晰 (2.0)	流程讲得清楚明白。	2.0		
4		4.1.4 委托手续简便 (2.0)	委托手续简便高效。	2.0		
5		4.1.5 协议规范 (2.0)	委托协议规范专业。	2.0		
6		4.1.6 服务态度 (2.0)	服务人员态度专业、亲和。	2.0		
7		4.1.7 接洽环境整洁 (2.0)	接洽区域环境整洁。	2.0		
8		4.1.8 隐私保护 (2.0)	沟通中重视客户隐私保护。	2.0		
9		4.1.9 问题解答专业 (2.0)	对检测疑问解答很专业。	2.0		
10		4.1.10 整体接洽体验 (2.0)	对业务接洽与委托服务整体感到满意。	2.0		
11	4.2 抽样与样品 (20.0)	4.2.1 抽样计划科学 (2.0)	抽样计划科学、有代表性。	2.0		
12		4.2.2 抽样过程规范 (2.0)	抽样过程严格按计划，操作规范。	2.0		

13		4.2.3 单据填写完整 (2.0)	《抽样单》填写完整、清晰。	2.0		
14		4.2.4 样品封装严谨 (2.0)	样品封装规范严谨。	2.0		
15		4.2.5 抽样量合理 (2.0)	抽样量满足检测和复核需要。	2.0		
16		4.2.6 拒不配合处理 (2.0)	对拒检行为有规范处理流程。	2.0		
17		4.2.7 样品保存完好 (2.0)	样品运送过程保存完好。	2.0		
18		4.2.8 现场沟通 (2.0)	与被抽样方沟通良好。	2.0		
19		4.2.9 时间控制 (2.0)	抽样效率高，不耽误时间。	2.0		
20		4.2.10 整体抽样体验 (2.0)	对抽样与样品管理服务整体感到满意。	2.0		
21	4.3 检测实施 (20.0)	4.3.1 设备状态良好 (2.0)	检测前认真调试了快检设备。	2.0		
22		4.3.2 试剂规范 (2.0)	使用了合格且在有效期内的试剂。	2.0		
23		4.3.3 操作规范性 (2.0)	检测人员操作非常规范、严谨。	2.0		
24		4.3.4 原始记录完整 (2.0)	检测原始记录完整详实。	2.0		
25		4.3.5 疑似阳性复核 (2.0)	对疑似阳性进行及时复核。	2.0		
26		4.3.6 阳性报告及时 (2.0)	阳性结果上报委托方及时。	2.0		
27		4.3.7 个人防护到位 (2.0)	检测人员个人防护规范。	2.0		

28		4.3.8 现场整洁有序 (2.0)	检测台面保持整洁有序。	2.0		
29		4.3.9 废弃物处理 (2.0)	废弃物分类暂存规范。	2.0		
30		4.3.10 整体检测体验 (2.0)	对检测实施与过程服务整体感到满意。	2.0		
31	4.4 结果报告 (20.0)	4.4.1 报告出具及时 (2.0)	检测报告在约定时限内出具。	2.0		
32		4.4.2 格式规范统一 (2.0)	报告格式统一、规范。	2.0		
33		4.4.3 信息完整 (2.0)	报告内容信息完整、清晰。	2.0		
34		4.4.4 数据可追溯 (2.0)	检测数据和原始记录可追溯。	2.0		
35		4.4.5 查询方便 (2.0)	结果查询渠道方便快捷。	2.0		
36		4.4.6 阳性报告详细 (2.0)	阳性结果报告附带了复核信息，很详细。	2.0		
37		4.4.7 发送渠道便捷 (2.0)	报告发送渠道便捷。	2.0		
38		4.4.8 统计分析 (2.0)	定期提供检测结果分析。	2.0		
39		4.4.9 信息保密 (2.0)	过程中注重信息保密。	2.0		
40		4.4.10 整体报告体验 (2.0)	对结果报告与信息服务整体感到满意。	2.0		
41	4.5 后续与专项 (20.0)	4.5.1 阳性处置指导 (2.0)	对阳性样品处置提供了专业指导。	2.0		
42		4.5.2 下架封存规范 (2.0)	指导下架封存操作规范。	2.0		

43		4.5.3 处置记录完整 (2.0)	不合格品处置记录非常完整。	2.0		
44		4.5.4 分析报告价值 (2.0)	月度/季度分析报告有参考价值。	2.0		
45		4.5.5 主动预警意识 (2.0)	对风险点有主动预警意识。	2.0		
46		4.5.6 投诉处理及时 (2.0)	投诉或建议后能及时处理。	2.0		
47		4.5.7 品牌信任度 (2.0)	合作中对该检测组织产生了信任。	2.0	—	
48		4.5.8 沟通主动 (2.0)	主动反馈检测进展。	2.0		
49		4.5.9 问题解答专业 (2.0)	对处置相关问题解答专业。	2.0		
50		4.5.10 长期合作意愿 (2.0)	愿意继续与该检测组织长期合作。	2.0		
总分	100	—	—	100		

附录 B

食品快速检测服务管理要求审核工具

B.1 表 B.1 和表 B.2 给出了管理要求的审核工具。

B.2 表 B.1 给出了食品快速检测服务管理成熟度的等级划分准则。

表 B.1 食品快速检测服务管理成熟度等级描述（第一级至第五级）

考核要求	评定等级及评定要求				
	一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 企业治理与目标	组织未建立明确的快检服务管理目标，或目标不可测量。对 DB32/T 4010、GB/T 27404等行业标准不熟悉。对快检数据作假、结果失真等风险认识不足。	组织明确了快检服务的管理目标，各项目标可测量。初步了解了相关行业标准与法规。	组织在相关职能和层次上建立并实施了目标。KPI（如检测及时率、准确率）分解到项目/实验室，并系统收集分析。	各项目标如期实现。管理层依据KPI进行决策。能通过数据分析（如不同样品基质阳性率趋势、不同试剂批次质量差异）识别系统性风险。	提供3年以上KPI数据并进行对比。能根据数据预测趋势并推动服务模式创新（如推出移动快检车、智能化快检管理平台、AI判读系统）。在行业内有影响力。
5.2.2 人员管理	缺乏系统的员工培训与技能考核。人员无健康档案。员工离职无交接。	建立了初步的人员培训制度。有基本的人员健康档案。	建立了覆盖全员的标准化管理能力管理体系。有标准化的培训教材和考核标准。关键岗位持证上岗率100%。员工健康档案齐全。	满足第三级要求。具有科学的员工培训有效性评估。员工的创新意识和参与改进的积极性强。	满足第四级要求。建立了员工满意度与客户满意度的相关性分析。企业被认为是行业快速检测人才的标杆。
5.2.3 设备与试剂	设备无台账，无维保	建立了初步的设备台	建立并实施了标准化	满足第三级要求。并	满足第四级要求。设

	记录。试剂耗材管理混乱，无入库验收，无有效期管理，无领用记录。	账和试剂台账。有基本的设备日常点检要求。	的设备和试剂耗材管理制度（SOP）。有标准化的设备台账、点检计划、校准计划和标准化的试剂入库验收、储存、领用、效期监控SOP。	能利用数据（如不同设备故障率、不同试剂批号效价趋势）优化采购和维保策略。	备与试剂管理实现全数字化、智能化（如试剂自动预警效期、智能扫码出入库、设备自动报修）。在行业内分享最佳实践。
5.2.4 检测过程控制	未建立标准化的SOP。检测操作凭记忆，无原始记录。无复核SOP。样品管理混乱。	建立了初步的SOP和原始记录要求。有基本的样品管理意识。	建立并实施了标准化的检测过程控制SOP。有标准化的各个检测项目SOP、原始记录模板、样品管理SOP和复核SOP。	满足第三级要求。并能利用数据分析（如不同人员操作时间、步骤的差异分析）优化SOP，提高操作一致性。	满足第四级要求。检测过程实现数字化、智能化（如通过物联网技术自动采集检测数据、生成原始记录、智能判读）。
5.2.5 质量控制	未建立内部质量控制计划。不参加能力验证或实验室间比对。	建立了初步的内部质控意识。开始参加能力验证计划。	建立并实施了标准化的质量控制SOP。有年度内部质控计划（含人员比对、仪器比对、加标回收等）和标准化的记录模板。有参加能力验证的制度。	满足第三级要求。并能进行质控数据的趋势分析（如加标回收率的变化、质控图的绘制），识别潜在的检测系统偏差，提前采取预防措施。	满足第四级要求。质量管理实现数据驱动，能通过大数据分析预测检测趋势和潜在质量风险，实现零缺陷目标。
5.2.6 安全与应急	未建立系统性的安全与应急管理制度。对危险化学品和生物安全风险认识不足。应急预案缺失。	建立了初步的安全管理制度。有基本的消防设施。	建立并实施了标准化的安全管理与应急响应制度（SOP）。有标准化的危险品管理、生物安全、废弃物处置SOP和应急预案。应急预案经培训与演练。	满足第三级要求。风险识别实现数据化（如基于作业类型的高风险工序统计分析）。应急预案能基于演练数据进行优化。	满足第四级要求。安全管理实现全智能化，能基于AI进行风险预警和自动派单。
5.2.7 投诉与纠纷处理	未建立投诉与纠纷处理机制。	建立了投诉处理程序。	建立并实施了标准化的投诉与纠纷处理程	满足第三级要求。并能进行投诉趋势分	满足第四级要求，投诉几乎为零，纠纷极

			序，明确流程和时限。投诉台账完整，用于改进。	析，找出系统性问题并采取预防措施。	少，成为行业处理规范。
5.2.8 服务改进与知识管理	未建立系统性的服务改进措施。对检测错误、投诉无根源分析。	建立了初步的服务改进措施，对明显问题进行了总结。	建立并实施了标准化的服务改进与知识管理制度。定期召开质量分析会。建立了案例库。	满足第三级要求。并能提供案例库在多个项目中成功复用的案例，显著降低重复犯错率。	满足第四级要求，并建立了完善的持续改进文化，使服务质量在行业中处于引领地位。知识资产成为核心竞争力。

表 B.2 食品快速检测服务管理要求各条成熟度对应分值

特定管理要求	总分值	成熟度分分值				
		一级	二级	三级	四级	五级
5.2.1 企业治理与目标	10	2	4	6	8	10
5.2.2 人员管理	10	2	4	6	8	10
5.2.3 设备与试剂	10	2	4	6	8	10
5.2.4 检测过程控制	20	4	8	12	16	20
5.2.5 质量控制	20	4	8	12	16	20
5.2.6 安全与应急	10	2	4	6	8	10
5.2.7 投诉与纠纷处理	10	2	4	6	8	10
5.2.8 服务改进与知识管理	10	2	4	6	8	10
合计	100	20	40	60	80	100

B.3 表 B.2 给出了食品快速检测服务管理要求各条成熟度对应的分值。

B.4 在实施食品快速检测服务管理要求的成熟度评价时：

- a) 根据表 B.1 对 5.2.1~5.2.6 的成熟度水平进行逐一评价，如某一条达不到一级成熟度要求，则该条不得分；
- b) 将各条成熟度得分累加后，得出管理成熟度总分；
- c) 管理成熟度总分乘以管理成熟度否决系数 M ，得出管理成熟度最终得分。其中，管理成熟度否决系数 $M=\{0, 1\}$ ，当发生下列任一情况时 $M=0$ ，否则 $M=1$ ：
 - 1) 5.2.1~5.2.6 中，同时有超过 2 项成熟度无法达到一级水平；
 - 2) **5.2.4（检测过程控制）、5.2.3（设备与试剂）** 中任意一项成熟度无法达到一级水平。
- d) 根据管理成熟度总分，管理要求分级规则如下：
 - 1) 20 分（含）~40 分，一级，单项条款得分应不低于“1”分；
 - 2) 40 分（含）~60 分，二级，单项条款得分应不低于“2”分；
 - 3) 60 分（含）~80 分，三级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 4) 80 分（含）~90 分，四级，单项条款得分应不低于“3”分；
 - 5) 90 分（含）~100 分，五级，单项条款得分应不低于“3”分。