

广东省特种设备行业协会团体标准

《锅炉水质监测检验服务规范》

编制说明

《锅炉水质监测检验服务规范》标准编制小组

二〇一九年十二月

广东省特种设备行业协会团体标准《锅炉水质监测检验服务规范》

编制说明

一、标准制定的目的和意义

锅炉是保障安全生产、节能降耗、提高能效、减少污染的主要对象之一，是重点耗能特种设备，截至 2016 年底，我国锅炉 53.44 万台，约 200 万蒸吨/小时，主要用于发电、供汽、供暖（热）、制冷、换热等。锅炉水处理既关系到锅炉安全，也关系到锅炉的节能降耗，水处理设备配置率在 90%，但水质合格率仅 50% 左右。据调查，由于水处理作业不当，全国工业锅炉水质达标率偏低每年损失热能相当于 500 万吨标准煤。锅炉水质监测检验是现代服务业的重要组成部分，对于加强质量安全、促进产业发展、促进经济社会安全发展具有重要作用。锅炉水质监测检验是国家赋予特种设备检验机构的职责，具有周期性特点。检验检测机构的服务质量和服务水平直接关系到检验质量和设备安全。由于历史原因以及长期以来的作为行政监察的技术支撑和保障的机构，当前，特种设备检验检测机构服务意识、奉献意识、服务质量普遍偏低，使用单位用户满意度也不高。这与目前国家推行的检验检测机构改革市场化大方向和广东省实行的供给侧改革政策是不相适应的。2015 年，国家标准委批准了国内首个特种设备行业检验服务标准化试点项目“广州承压类特种设备检验检测公共服务标准化试点”，由广州特种承压设备检测研究院承担。标准化是全面提升服务质量，加快服务业可持续发展的重要手段和保障。本标准也是该试点项目研究的内容之一。广东省现有锅炉 5 万余台，检验检测机构包括省特检院及其 20 个分院、广州、深圳，每天都有近千台锅炉水质接受定期检验服务。通过建立锅炉水质监测检验服务规范，全面规范检验检测机构的水质监测检验行为和检验检测服务市场，可以提高检验检测工作质量和检验机构的服务水平，增强检验检测机构自律和调整检验机构与客户关系，是提高服务质量、提升整体服务素质和竞争力的重要手段和现实需要。因此，制定地方标准《锅炉水质监测检验服务规范》是非常有必要的。

通过本标准的实施，将为广东省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。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的整个过程。

通过该标准项目的实施，希望可以提高广东省锅炉水质定期监测检验服务水平，有利于提高检验检测工作质量和检验机构的服务水平，增强检验检测机构自律和调整检验机构与客户关系，是提高服务质量、提升整体服务素质和竞争力。

二、标准的任务来源及参与单位

2019年10月，广州特种承压设备检测研究院向广东省特种设备行业协会提出了制定广东省特种设备行业协会团体标准《锅炉水质监测检验服务规范》的项目申请，同时开始该标准的研究制定工作，在组织上拟定了相关的措施，在技术方面进行了前期的准备。

2020年1月，广东省特种设备行业协会下达了该项目的制定计划任务，详见《广东省特种设备行业协会团体标准〈锅炉水质监测检验服务规范〉立项公告》（粤特协[2020]1号）。

本标准由广州特种承压设备检测研究院、广东省特种设备检测研究院佛山检测院、广东省特种设备检测研究院东莞检测院等单位联合提出和起草，由广东省特种设备行业协会归口。

三、标准的编制过程

2019年2月，广州特种承压设备检测研究院李茂东、杨麟等人对锅炉水质监测服务标准化流程进行梳理，开展了相关预研工作。经过广泛收集整理有关的国内外标准信息 and 文献资料，召开多次讨论会，深入进行探讨，初步形成了标准的大纲，于2019年10月，申请广东省特种设备行业协会团体标准立项。2020年1月，广东省特种设备行业协会下达了该项目的立项公告。

随后，广州特种承压设备检测研究院成立标准编制起草小组，并召开第一次工作会议，进行标准逻辑结构进行分析并确定标准框架；对本标准及所需涵盖

涉及的要素及其内容相关方面展开讨论，对本标准实施的可能性进行分析，确定了工作进度时间表，并对标准起草的任务进行分工。

(1) 2019年10月~11月，完成标准草案第一稿，确定标准的基本框架为12个部分：范围、规范性引用文件、术语与定义、总则、检验检测设备、检验服务事项公开、检验服务流程、质量控制与质量监督、检验服务投诉处理、纪律和保密管理、服务质量评价与改进、服务质量监督。

(2) 2019年11月~12月，编制小组成员李茂东、刘娟等召开编制组会议，对第一稿提出修改意见，形成第二稿。将总则中的人员要求和服务质量监督规定单独列为一章，确定标准的基本框架为14个部分：范围、规范性引用文件、术语与定义、总则、检验人员、检验检测设备、业务办理、检验服务事项公开、检验服务流程、质量控制与质量监督、检验服务投诉处理、纪律和保密管理、服务质量评价与改进、服务质量监督。

(4) 2020年1月上旬，将标准草案第二稿在我院锅炉水质监测检验部门进行实践，从业务办理、检验人员完成检测、出具报告等一系列流程走一遍，研究各个要素要求是否能达到、满足，形成标准草案第三稿。

(5) 2020年1月17日，广州特种承压设备检测研究院邀请广东省锅炉传热介质标委会委员专家召开标准讨论会，逐条讨论，最终确定标准为10个部分：范围、规范性引用文件、术语与定义、总则、服务要求、检验服务流程、质量控制与质量监督、检验服务投诉处理、纪律和保密管理、服务质量评价与改进。形成本标准征求意见稿，编写编制说明等。

(6) 2020年2月~ 月，提交征求意见稿和编制说明等材料，申请广泛征求意见。

四、标准的编制原则

本标准的编制遵循以下原则：

1) 保持标准的先进性

结合我国国情积极采用国际标准和国内先进标准，在充分调查研究的基础上，认真分析国内外同类技术标准的技术水平，在预期可达到的条件下，积极地把先进技术纳入标准，提高标准技术水平。

2) 保证标准的适用性

锅炉水质监测检验是现代服务业的重要组成部分，对于加强质量安全、促进产业发展、促进经济社会安全发展具有重要作用。锅炉水质监测检验是国家赋予特种设备检验机构的职责，具有周期性特点。检验检测机构的服务质量和服务水平直接关系到检验质量和设备安全。2015年，国家标准委批准了国内首个特种设备行业检验服务标准化试点项目“广州承压类特种设备检验检测公共服务标准化试点”，由广州特种承压设备检测研究院承担，本标准也是该试点项目研究的内容之一。2019年6月，广州承压类特种设备检验检测公共服务标准化试点项目顺利完成终期验收。

在确定标准组成要素和要求时，在标准编制牵头单位——广州特种承压设备检测研究院的锅炉水质监测检验部门进行了逐一验证，既不让标准的要求太过于宽泛导致服务内容的不可能达到；也不过分死板，导致标准的可操作性不强。

3) 注重标准的经济性和社会效益

编写标准草案时从实际需要出发，不追求高指标，避免造成标准要求太高，成本太高，可操作性不强。

五、标准的整体结构

本标准内容主要 10 个部分：范围、规范性引用文件、术语与定义、总则、服务要求、服务流程、质量控制与质量监督、服务投诉处理、纪律和保密管理、质量评价与改进。

六、标准的主要内容及条款解析

1) 标准的适用范围

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) 术语和定义

本标准规定了检验检测机构、检验服务、检测人员、质量监督、质量回访等5个术语和定义。

3) 总则

总则参照了 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》和 TSG Z7003 《特种设备检验检测机构质量管理体系要求》的相关要求建立质量管理体系，规定了检验检测机构的经营范围(业务服务范围)，应配置相符的人员和检验服务设施，建立质量管理体系和文件、质量目标、接待服务应急预案、保密制度，以确保检验检测机构能在核准的范围内从事法定检验检测服务工作。

4) 服务要求

本章节包括检测人员、检验检测设备、业务办理和服务事项公开四方面的要求。

5) 服务流程

本章节包括约检、取样、检验、原始记录与检验报告、档案管理、安全管理与应急预案六个方面内容。

6) 质量控制与质量监督

质量控制与质量监督是质量手册内容之一，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) 服务投诉处理

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。

检验检测机构应组织有关人员对申诉、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) 纪律和保密管理

包括纪律和保密两部分。

纪律是为了保证质量手册目标的有效实施措施。严禁伪造检测数据、出具虚假检验报告。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。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。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。检测人员不得违反廉政要求。

保密管理规定，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。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。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。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。

9) 服务质量评价与改进

本标准是服务标准，为了保证服务质量，应设置服务质量评价与改进措施。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。

七、与现行相关法律、法规、规章及相关标准，特别是强制性标准的协调性

本标准符合国家相关法律、法规、规章及相关标准。经检索国家标准、行业标准、广东省地方标准全文数据库，未发现与查新重点关键词或关键词组合有关的技术标准。

八、重大分歧意见的处理经过和依据。

本标准在起草过程中无重大意见分歧。

九、贯彻标准的要求和措施建议

标准颁布实施后一年内，分别组织广东省内的锅炉水质监测检验检测机构、锅炉使用单位、企业等进行宣贯，使涉及整个特种设备使用单位安全管理人员与

检验检测行业的管理人员熟悉了解本标准的内容、要求，便于标准的全面贯彻实施。