# 广州机场检验检疫公共服务标准化试点的实践与思考

提 要

建立科学、先进的检验检疫公共服务标准体系。实现单位内部标准的升级，推动业务工作不断创新和提高。实现检验检疫公共服务业务平台的升级与整合。构建卫生检疫、动植检疫、商品检验精细化检验检疫公共服务品牌。精细化服务还体现在积极探索，推动跨境电商发展工作中。

广州机场检验检疫公共服务标准化做为国家标准化委员会下达的社会管理和公共服务综合标准化试点项目，经过对业务职能的全面梳理、相关标准的制定、标准体系的构建、标准的宣贯培训、标准的推动实施、标准的持续改进等各个过程的不断完善，近期通过了广东省质监局组织的中期验收，试点项目已初具成效。

广州机场检验检疫 公共服务标准化工作亮点

建立科学、先进的检验检疫公共服务标准体系。一是突破传统公共服务产品概念。将整个检验检疫公共服务看成是一种“产品”，使其成为整个社会管理与公共服务的一个重要组成部分。二是突破传统检验检疫工作的内涵。将公共服务标准体系的作用延伸到检验检疫工作领域，更加明确了检验检疫工作的目的和宗旨。三是突破传统公共服务概念。将检验检疫安全服务理念纳入到公共服务标准体系内，夯实了检验检疫执法把关服务的专业内涵，更加丰富了公共服务体系建设内容。

实现单位内部标准的升级，推动业务工作不断创新和提高。通过标准化试点争取将一些成熟自编标准推广为行业技术规范，制定行业标准。今年年初，通过总结埃博拉疫情防控的经验，主持并完成了《国境口岸烈性接触性传染病卫生检疫技术规范》这一创新性的行业系列标准的编制，并于今年5月29日通过了专家审定。这其中包含了在埃博拉疫情防控工作中，与卫计委、公安、边检、海关以及口岸管理等部门联防联控合作机制。同时，利用标准化试点推进相关工作，在全国率先与出入境边防检查部门签署“三互”合作备忘录，全面开展“三互”大通关合作，并将这种合作机制的部分内容以合作协议的形式予以固化。在此基础上，由机场局牵头，联合白云机场边检站、民航中南局等部门共同研发了《空港口岸疫情防控信息化平台》，更加优化和提升了“三互”合作模式。作为全国埃博拉疫情防控任务最重的口岸，广州机场检验检疫局实现了“零输入、零感染”的防控目标，被质检总局局长支树平评价为“任务最重，措施最有力，效果最好”的口岸，并被推荐为全国7部委表彰的埃博拉防控先进集体。通过开展标准化，使得全局的工作进入到一个“开展标准化→推动工作创新→完善标准内容→提升工作效能”的良性循环之中。

实现检验检疫公共服务业务平台的升级与整合。通过开展标准化试点，以提供更加便捷、高效、周到、细致的货物通关服务为出发点，在货物通关方面将国境口岸公共卫生安全、生态环境安全、货物质量安全以及公共技术服务4大公共服务整合到一起。结合中澳自贸协定签署与广州空港特点，建成了集国家级规范化指定口岸、国家级重点实验室、国家级公共服务标准化示范基地和新型通关模式四位一体的“进境水生动物指定口岸暨跨境生鲜电商检验检疫便利一体化平台”，开展了“模式再造、流程再造、服务再造”。在此基础上，由检验检疫部门自主开发的信息化系统与货站的信息化系统数据互联互通，实现货物抽批查验和专业检疫人员“双随机”。这些创新的检验检疫通关模式，进一步完善了标准化内涵，提升了工作效能，有效提高了通关作业专业化水平。依托重点实验室的专业技术支撑作用，真正做到了“随到随查，随查随检，随检随放”，大幅提升了货物的通关时间，提高了生鲜产品质量，大大降低了企业物流仓储成本。以进境水生动物为例，从之前现场查验和抽样送检至少要90分钟，到之后只要10分钟。“两个随机”查验模式，也大大降低了廉政风险。广州市委书记任学锋和质检总局副局长张沁荣视察广州机场局后，高度评价了广州机场检验检疫局的标准化公共服务。

构建卫生检疫、动植检疫、商品检验精细化检验检疫公共服务品牌。譬如，2014年12月，在标准化工作创建的过程中，与南方航空公司客舱部签署了《出入境旅客携带物监管服务合作备忘录》，向南航交付42万份《中国入境检验检疫须知》发放到南航在全国的19个点、470架客机、近10万个座位上，实现了南航飞机《检疫须知》全覆盖，成效显著。1-9月，截获禁止进境物批次较去年同期截获量降低29.34%，尤其是来自南航航班入境旅客禁止进境物的截获量相对开展此项工作标准化前期下降了38.98%，大大地降低了携带率，也减轻了一线工作人员的工作压力。

精细化服务还体现在积极探索，推动跨境电商发展工作中。跨境电子商务是新兴业态，对检验检疫监管模式提出了新挑战。为了顺应新业态发展，广州机场检验检疫局研究制定了空港跨境电商检验检疫监管服务规程和业务指南，并编制成相关标准。通过探索建立以采信第三方检测结果为主，集企业主体责任和检验检疫监管职能为一体的电商质量安全风险监管体系以及研发空港跨境电商信息化系统，实现了与政府和企业三方无缝对接。对保税跨境电商，通过第三方检测及质量抽查等工作，检出多批不合格商品，已责令电商企业对其下架、召回、退运处理。

深化检验检疫业务改革 的对策及建议

拓宽视野、精准定位。标准化的核心本质即简化、统一、协调、优化。做为国境口岸安全防控部门，怎么做更简化、更优化就要求其视野应该是国际性的，定位是精准性的。以去年至今的埃博拉疫情防控工作为例，检验检疫部门的作用与疾控部门相比是比较被动的。从国际范围来讲，埃博拉疫情防控的关键控制点在疫区的疫情控制上，充分了解当地疫情的发生、发展与变化情况，不但可以获得第一手的疫情资料，同时可以积极采取相关措施加以防范。与疫区管理部门合作，控制疫情向外扩散比大海捞针般的防止疫情的传入更容易，也更为有效。如果把国境口岸公共卫生安全防控工作的视野拓宽至国际，检验检疫部门就应该按照国际卫生条例以及法律法规的要求，积极主动同国际组织以及其它国家的疫病管理部门合作，达到“上工治未病”的效果。检验检疫部门应精准的将自己的责任定位在有效收集、分析、处理各种国境口岸安全风险因子，并依据法律法规保证国门安全、促进国际贸易的健康稳步发展，并为公众提供优质检验检疫公共服务的角色上。

稳扎稳打、积聚力量。标准化试点的目的就是强化内部管理、规范服务流程、提高服务效率和降低运营成本。只有建立一套科学化、制度化、规范化的管理及服务标准化体系，才能逐渐将工作的重点转移到提供公共服务的宗旨上来，才能得到大众的认可。通过适用性广、实用性强的检验检疫公共服务标准化体系为实现探索一条道路、储备一堆技术、精练一只队伍、培养一批干部打下坚实的基础。在此基础上进行广泛宣传，营造一个大众信赖、社会支持的良好氛围。

突出重点、主动出击。以国境口岸货物质量安全防控为例，检验检疫部门做为监管部门，首要的责任是监视，即了解、收集、分析国际贸易中货物的质量安全情况；其次的责任才是管理，即在有效监视的情况下根据法律法规的要求维护国际贸易的健康稳定发展，并对违法违规的行为进行有效纠正管理。目前的跨境电子商务虽然是新兴业态，但也万变不离其中，目前检验检疫部门主动出击针对电商平台的经营者进行有效监管就是突出了管理的重点。

总结经验、持续改进。标准化的进程只有更好，没有最好。标准化并不是最终目的，而是优化业务与服务的手段和工具，在实施标准化的同时要立足以人为本，因地制宜，运用PDCA的方法，不断总结成功与失败的经验，在汲取内部和外部的广泛反馈意见和建议的基础上，不断提高完善，从而实现检验检疫事业从量变到质变的飞跃。

程开宇 毕英杰 赖俊锋

广州机场检验检疫局2015-12-14