

我国民营第三方检测服务现状及趋势

张志强¹, 王丽红²

(1. 上海禹重实业有限公司, 上海 201104; 2. 第三储备资产管理局 兰州管理站, 甘肃 兰州 730000)

摘要: 民营检测服务发展迅速, 已成为我国科学研究和质量控制的重要组成部分. 结合客户走访, 阐述了民营检测服务的发展背景, 以及当前客户服务现状和问题, 并对客户服务的未来进行了展望, 以为民营第三方检测机构的优质客户服务提供参考.

关键词: 民营第三方检测; 服务现状; 未来趋势

中图分类号: O657; G311

文献标志码: B

文章编号: 1006-3757(2023)03-0334-05

DOI: [10.16495/j.1006-3757.2023.03.014](https://doi.org/10.16495/j.1006-3757.2023.03.014)

Current Situation and Trend of Private Third-party Testing Service in China

ZHANG Zhiqiang¹, WANG Lihong²

(1. Shanghai Uzong Industrial Co., Ltd, Shanghai 201104, China; 2. Lanzhou Management Station of the Third Reserve Assets Administration, Lanzhou 730000, China)

Abstract: Private third-party testing service is rapidly developing and has become an important part of scientific research and quality control in China. Combined with customer visits, the development background of private testing service was expounded, as well as the current situation and problems of customer service was described, and the future customer service was envisioned, with a view to providing a reference for the quality customer service of private third-party testing institutions.

Key words: private third-party testing service; service actuality; future trend

检测是国家科学研究和质量控制的重要组成部分, 是推进科学强国和制造强国建设的重要技术支撑, 在推进科学研究发展、提升产品质量、保障人民生活和环境安全等方面发挥着重要作用^[1-2]. 近年来, 我国检测行业发展快速, 结构持续优化, 综合实力不断增强, 除了依托科研院所、高等院校的公共分析测试中心的创建外, 一批实施质量管理体系的民营第三方分析测试中心相继设立, 也成为我国科学研究和质量保障领域的重要组成部分, 对我国科学研究和质量保障的发展起了积极作用. 本文介绍了民营第三方检测服务现状与问题, 并展望了未

来民营第三方检测服务的新趋势和新方向.

1 发展背景

第三方检测因其独立性、公正性和严谨性, 被称作“公证检测”. 依据机构所属性, 可将我国第三方检测机构分为三类: 一是享受财政拨款、负责国家法定强制性检测业务的国家事业单位检测机构, 比如国家质量监督检验检疫总局、国家食品药品监督管理局和国家海关总署的下属检测部门. 二是主要服务于本单位科研人员科研需要的科研院所和高校检测部门. 三是以盈利为目的、服务对

收稿日期: 2023-03-12; 修订日期: 2023-07-26.

作者简介: 张志强(1978-), 男, 硕士, 从事分析检测服务, E-mail: nacol.zhang@uzong.cn.

象多样化的具有国家法定资质的民营第三方检测机构。

随着我国科学研究和产业质量保障的蓬勃发展,对检测提出了更高的要求。国家陆续出台支持检测机构快速发展的政策,如国务院出台的《国家创新驱动发展战略纲要》,提出“构建专业化技术转移服务体系,发展研发设计、中试熟化、创业孵化、检验检测认证、知识产权等各类科技服务”^[3]。国家认监委和国家质检总局等发布的《认证认可检测发展“十三五”规划》,提出“以市场为导向,围绕产业链部署创新链,推动认证认可检验检测创新纵深发展。针对市场差异化需求,探索开展定制服务,提供检验检测认证一站式服务”^[4]。国家市场监督管理总局发布《“十四五”认证认可检测发展规划》,“鼓励从业机构针对用户需求,研发一体化合格评定解决方案,提升综合服务能力”,“推动检验检测仪器设备高端化发展,引导资源、经费向检测仪器设备研制倾斜,加强数字化、智能化检测技术装备研发应用”^[5]。国家市场监督管理总局及相关部门在“中国检测高质量发展暨‘十四五’规划会议”上提出,要努力推动到2025年基本建立适应高质量发展需要的检测体系,实现支撑国民经济与社会发展的检测能力显著增强、行业规范运行水平和社会公信力明显提升,涌现一批规模大、水平高、信誉好、服务广的检测集团,形成一批检测高技术服务业集中连片发展的特色区域,培育一批有国际影响力的检测知名品牌。到2035年建立形成适应现代化市场经济发展需要的检测高质量发展新格局^[6]。国务院发布《国务院关于加强质量认证体系建设促进全面质量管理的意见》,提出“打破部门垄断和行业壁垒,鼓励和支持社会力量开展检验检测认证业务,加大政府购买服务力度,营造各类主体公平竞争的市场环境”^[7]。

近年来,依托科研院所、高等院校的公共分析测试中心已不足以满足日益提高的科研与质量控制需求。国有检测机构普遍存在以下劣势:一是国有检测机构承担了教学科研和其他常态检测任务。二是资源整合度不高,市场竞争力弱。三是市场服务意识和能力相对民营第三方检测机构还不成熟。四是人员老化、文化素质偏低。五是运营机制僵化不灵活,主动承接业务能力较弱。

在国家政策和市场需求的双重加持下,民营第

三方检测服务应运而生,且进入发展的快车道。截止2022年底,我国共有检验检测机构52769家,全国取得资质认定的民营第三方检验检测机构共32536家,占比61.66%。2022年全年检测行业实现总收入4275.84亿元,其中民营第三方检验检测机构全年取得总营收1759.23亿元^[8]。预计到2025年,检验检测认证服务业营业总收入达到5000亿元,民营第三方检验检测全年总营收将会达到2000亿元以上。

2 服务现状与问题

2.1 服务现状

2.1.1 服务需求

具体服务需求包括以下几种:(1)本单位有所需测试设备,但因排队所需时间较长,影响工作进度,这种情况主要体现于研究人员需要补测数据来完成科研工作的高校和研究所。(2)本单位没有所需检测设备或有设备但在检修阶段,故而需要求助于民营第三方检测机构,这种情况应是目前民营第三方检测机构的主要服务类型。(3)为达到政府、行业 and 用户要求的质量、安全、性能及法规等方面的标准,由专业第三方提供检测服务。(4)其他因素,比如考虑到民营第三方检测机构的独立性、服务价格、服务态度以及服务人性化等。

2.1.2 服务对象

首先,国有高校、研究所是我国基础研究的主力军。在资质方面,国有检测机构具有天然优势,即使在市场化改革以后,国有检测机构的资质办理还会在较长时间内具有一定的优势,而且研究水平较高的单位科研测试设备相对较全,设备的性能也更优。但即便如此,也有在本单位某些设备短缺的情况下,寻求第三方检测服务的需求。其次,在我国3000余所高校中,有一部分二本院校,存在科研设备短缺的情况。第三,近年新型研发机构也是民营第三方检测的潜在服务对象,这类研发机构是由多元主体联合构建、打通政产学研界限的独立法人研究机构,包括事业单位、企业单位和社会服务机构三种类型。第四,国家对各行业质量管理的要求促使更多的质量检测,比如汽车合格标准、环境检测和食品检测等。

2.1.3 服务范围

民营第三方检测机构可提供综合性检测、计量

校准、验货、评价、审厂等专业化一站式技术解决方案. 具体业务领域涵盖固体材料组分和结构分析, 主要面向基础科研和矿山开采领域. 食品、农产品有毒物质检测, 主要面向食用物品的安全性检测领域. 医学检测, 主要面向药品研发过程中药品筛选、药理、药效及毒理安全性评价领域. 环境检测, 主要面向生态环境监测、大气监测、水生态、饮用水安全监测. 产品质量分析, 主要面向汽车、医疗器械、电器设备、建筑材料、化妆品、日用消费品、纺织品等领域. 新兴检测, 如放射物、噪音、软件测试, 主要针对于日益发展的新兴领域. 其中, 从各领域检测机构营收占比情况来看, 依次为建筑工程检测、环境监测、建筑材料检测、机动车检验、电子电器检测、食品及食品接触材料检测、特种设备检测等领域^[9-10].

2.1.4 服务区域

从服务区域来看, 我国当前民营第三方检测机构的服务大多以本省客户为主. 一般来说, 客户会出于便捷考虑, 优先选择本省的检测机构. 可喜的是, 知名度广、品牌公信力强的民营第三方检测机构目前已经布局全国, 甚至已经走向国际化, 这都有赖于当今快速发展的快递业和网络全球化, 但也为国外检测巨头进入国内市场提供了便利, 比如瑞士通用公证行(SGS)、美国保险商试验室(UL)、莱茵 TUV 集团、TUV 南德意志集团等, 市场竞争已成为不争的事实. 从我国检验检测机构区域分布来看, 2021 年我国国内 6 大区域检验检测机构数量比重分别为华东地区 30% 左右, 中南地区 25% 左右, 华北地区 14% 左右, 西南地区 12% 左右, 西北地区接近 10%, 东北地区接近 9%^[11].

2.1.5 服务优势

速度快: 体现在送样快、检测快、出结果快. 民营第三方检测机构依靠灵活的经营模式和流程处理, 在速度快的优势上非常明显. 在公立高校、科研院所测样还需送样排队的前提下, 民营第三方检测机构已经可以通过快递送样, 做到 48 h 出样品检测结果. 出结果速度快是客户最为重视的一方面.

价格便宜: 价格始终是所有服务都避不开的一个考虑方面. 目前, 相比于公立测试机构, 民营第三方检测服务在价格方面有一定的优势. 以常见的粉末 X 射线衍射测试(XRD)为例, 民营第三方机构的服务价格为 50 元/个, 而在公立机构中价格一般高于 200 元/个. 此外, 民营第三方检测机构还会开展

一些价格优惠活动, 比如做检测送积分(可兑购物卡等)和大客户优惠措施, 而这些活动在公立测试机构中是不可能有的.

服务的多样化和纵深度: 传统的公立测试机构主要提供原始数据和结果, 而这对于刚进入科研领域或只关心检测结果的客户来说是远远不够的, 他们甚至不懂从原始数据得到目标结果的处理方法, 比如比表面积仪器测试的比表面积数据就需经专业软件处理. 而民营第三方检测机构往往可以提供科研测试结果的后期处理和专业解读服务, 这极大地提高了服务客户的科研进度.

服务灵活性: 服务的灵活性主要体现在测试的便捷性. 目前, 民营第三方检测机构均开展了在线下单、样品寄送、样品回收、测试结果在线下载、售后沟通和合理复测等服务, 有的还提供了上门取样服务. 这种便捷性极大地缩短了测试时间, 提高了测试效率, 也增加了客户的满意度.

服务体验感: 增加公司营收是民营第三方检测机构发展和壮大的驱动力, 扩大客户群体和维系现有客户对民营第三方检测机构发展是非常重要的, 所以民营第三方检测机构非常重视客户服务感受. 具体的做法: 制定内部人员客户反馈考核和激励机制, 通过向服务客户进行问卷调查和电话回访, 形成对检测人员的规则约束和激励. 规则的制定和执行有效保障了客户的体验感. 而在公立高校和科研院所的测试机构, 由于服务对象的相对固定化, 再加上单位属性, 检测机构甚少关注客户反馈.

总之, 民营第三方检测机构的所属性质决定了其灵活的客户服务, 在以上方面体现的尤为突出, 而这些也是近年来客户选择民营第三方检测机构进行检测服务的主要考虑因素.

2.2 存在问题

尽管民营第三方检测机构在客户服务体验感等方面表现出独特的优势, 但是很多客户在选择此类机构进行检测服务时仍顾虑重重. 我们通过对科研院所、高校等科研客户走访调查, 发现对民营第三方检测服务最担忧或最在乎的是测试结果的可信度, 其次是测试收费, 第三是测试速度, 这也符合大众认知. 第三方测试的核心是结果, 在速度没有太大差别的情况下, 收费会考虑多一些, 这和大众平时购物习惯是相一致的. 而客户对民营第三方检测服务存疑的因素主要体现在以下三方面:

专业人才不足^[12]:检测服务依赖于检测人员的专业程度和业务能力水平,而民营第三方检测机构的测试人员往往不向社会公布,这使得客户对其的专业水平不甚了解,再加上此类机构的所属性会有较大的人员流动可能性,从而导致经验丰富、有较强处理突发事件检测人员的稀缺。

检测认可度存疑:民营第三方检测服务虽然存在价格优势,但因与公立检测机构的不对等竞争,存在资质不过硬、检测认可度存疑等缺点。尤其是近年来民营第三方检测机构罔顾社会责任,伪造检测结果的事件,势必会加剧客户对民营第三方检测服务的信任缺失^[13-14]。

检测设备投入不足:检测的核心除了专业人员,就是设备。设备的投入需要有充足的资金保证,目前有些民营第三方检测机构存在设备不足,找代理进行检测的现象,从而导致出现“乱、小、散”的局面。

3 发展趋势

近年来,我国检测行业快速发展,结构持续优化,市场机制逐步完善,民营第三方检测服务综合实力不断增强,而提供更可靠、更高效、更智能化、更人性化的检测服务将是民营第三方检测服务未来的发展趋势。

3.1 检测质量是检测机构市场竞争力的重要决定性因素之一,直接影响其检测公信力

一般来说,民营检测机构作为第三方检测机构,具有独立性和相对高的公信力。但是,对于民营第三方检测服务公信度的提升还任重道远。由于受到现有政策的限制,民营第三方检测机构在获取各种资质方面还有许多限制,这是民营第三方检测服务的硬伤。其次,专业检测人才稀缺是民营第三方检测服务提高检测专业化的又一短板。其实,相较于国有检测机构,民营第三方检测服务在人力资源方面也有一定优势,体现在:一方面可优化人才引进政策,吸引大量文化水平高的青年专业测试人员轻装上阵,实现人尽其用,另一方面,可吸收具有资质的检测人员加入,尤其是公立机构中具有各种资质的中高级专业技术人才。因此严格执行检测政策,提高检测服务的独立性、公正性、权威性和专业化,注重品牌效应,将是民营第三方检测机构增强市场公信力的主要发力方向。

3.2 服务水平是检测机构市场竞争力的另一决定性因素

未来,民营第三方检测服务将继续发挥其灵活的管理机制,在与国有检测机构竞争中力争占有更多的国内市场份额。甚至还可以与国际知名检测机构“掰掰手腕”,走出国门,走向世界,从而在世界第三方检测行业占得一席之地。

服务类型将更全面。大而全的航母型检测机构,在资本市场和并购重组加持下将建立巨大的品牌效应,通过布局细分领域、不断进入新的细分领域,势必在检测服务市场占得先机。专注于特殊行业检测的小而精检测机构在市场竞争中极有可能被大机构所吞并。而一些本身并没有雄厚设备和专业检测人员的小型检测机构,虽然在市场开放初期通过代理等途径占有了小部分市场,但免不了被市场所淘汰。2022年,全国检验检测服务业中,规模以上检验检测机构数量仅占全行业的13.43%,但营业收入占比达到78.68%,集约化发展趋势显著^[8]。

检测速度更快。检测速度一直是客户看重的一方面。民营第三方检测机构将利用其业务布局,通过区域资源整合,实行就近检测,加之检测设备的更新换代以及快递速度的加快,未来检测服务速度还会继续提升。快速检测一方面满足了客户需求,另一方面也提高了检测机构运行效率,将有效提升民营第三方检测机构的业务和营收。

服务价格更便宜。价格竞争是市场化过程的必经过程,尤其在市场化竞争初期,各检测机构犹如共享单车等新兴业务一样会通过打价格战来发展客户。当经过野蛮发展后,将会留下一批有实力的大型民营第三方检测机构,至此价格将会趋于平稳,但是在一定时间内,民营第三方的服务价格仍然会比国有检测机构低,这也是民营第三方检测服务相较于国有检测服务的优势之一。

互联网化程度更高。随着互联网和移动互联网的发展,我国民营第三方检测服务开始互联网化转型之路,将积极利用大数据推动资源利用的最大化。基本检测程序将会以如下方式进行:客户确定需求,与工程师进行在线沟通下单。多渠道接收样品(支持邮寄、上门取样)。工程师进行样品测试。在线出具报告。在线售后服务,寄送发票。

个性化定制。有别于国有检测机构的程式化检测,民营第三方检测服务将会提供更加个性化的定

制服务。在检测方法方面,民营第三方检测服务将以市场为目标,根据客户的特殊需求,通过自我研发能力短期内形成检测能力。在检测方面,给有在线观察检测服务需求的客户提供在线视频直连,使客户拥有亲临现场做实验的真实感受。在结果提供方面,可根据客户需求,提供深度结果分析。

新兴技术的普及也将对第三方检测行业产生巨大影响,比如人工智能、大数据,这些新兴技术将为检测机构提供更多的信息和服务,从而更好地满足客户需求。

4 结论

民营第三方检测服务作为重要的市场主体之一,未来将会发挥越来越重要的作用,成为推动我国检测市场发展的主力军。提升企业责任意识,聚焦检测能力提升,重视客户感受,为客户提供优质服务,始终以客户至上为发展理念,将是民营第三方检测机构为客户服务的主要着力点。

参考文献:

- [1] 李志学,惠晨. 民营第三方检测行业经营状况与问题分析[J]. 质量探索, 2021, 2: 97-101. [LI Zhixue, HUI Chen. Analysis on the management situation and problems of private third-party testing institutions[J]. Quality Exploration, 2021, 2: 97-101.]
- [2] 林纵宇. 第三方检测实验室如何在激烈的竞争中脱颖而出[J]. 质量与认证, 2019(3): 37-39. [LIN Zongyu. How third-party testing laboratories stand out in the fierce competition[J]. China Quality Certification, 2019 (3): 37-39.]
- [3] 国务院. 国家创新驱动发展战略纲要[EB/OL]. (2016-05-19) [2023-06-25]. http://www.gov.cn/zhengce/2016-05/19/content_5074812.htm.
- [4] 国家认监委等. 认证认可检测发展“十三五”规划[EB/OL]. (2017-02-09) [2023-06-25]. https://www.cnca.gov.cn/zwxx/tz/2016/art/2016/art_0e69e6afaa2143cfbd438c9466839747.html.
- [5] 国家市场监督管理总局. “十四五”认证认可检测发展规划[EB/OL]. (2020-11-08) [2023-06-25]. https://gkml.samr.gov.cn/nsjg/rzjgs/202208/t20220805_349143.html.
- [6] 中国检测高质量发展暨“十四五”规划会议[EB/OL]. (2020-11-08) [2023-06-25]. http://www.gov.cn/xinwen/2020-11/08/content_5558742.htm.
- [7] 国务院. 国务院关于加强质量认证体系建设促进全面质量管理的意见[EB/OL]. (2020-11-10) [2023-06-25]. https://www.gov.cn/zhengce/content/2018-01/26/content_5260858.htm.
- [8] 2022年度全国检验检测服务业统计简报[EB/OL]. (2023-06-19) [2023-06-25]. <https://lab.vogel.com.cn/c/2023-06-19/1303822.shtml>.
- [9] 2021年中国第三方检测行业市场现状、竞争格局及发展趋势分析国有机市场转化转型[EB/OL]. (2021-02-22) [2023-06-25]. <https://bg.qianzhan.com/trends/detail/506/210222-0137b139.html>.
- [10] 检测服务行业格局[EB/OL]. (2022-05-09) [2023-06-25]. <https://xueqiu.com/9558332105/219354257>.
- [11] 预见2023:《2023年中国检验检测行业全景图谱》(附市场现状、竞争格局和发展趋势等)[EB/OL]. (2022-11-04) [2023-06-25]. <https://www.qianzhan.com/analyst/detail/220/221104-1e342e4f.html>.
- [12] 王宇. 浅析民营第三方检测机构存在的问题及对策[J]. 经济研究导刊, 2019(9): 174-176. [WANG Yu. Analysis on the problems and countermeasures of private third party testing institutions[J]. Economic Research Guide, 2019 (9): 174-176.]
- [13] 金晖. 浅谈第三方检验检测实验室的公正性风险[J]. 中国检验检测, 2023(1): 83-85, 94. [JIN Hui. The impartiality risk of the third party inspection and testing laboratory[J]. China Inspection Body & Laboratory, 2023 (1): 83-85, 94.]
- [14] 李泽, 段斌. 民营第三方检测行业现状分析及未来展望[J]. 当代农机, 2020(6): 73-75. [LI Ze, DUAN Bin. Present situation analysis and future prospect of private third-party testing industry[J]. Contemporary Farm Machinery, 2020 (6): 73-75.]