

编号：

管理评审计划

NO.2001

评审时间		评审地点	
主持人		评审方式	
参 加 评 审 人 员 名 单			
部门和职务		姓 名	
评审目的	为评价管理体系的适宜性、充分性和有效性，各部门的管理目标达成状况、过程绩效体现和产品符合性评估、纠正措施改善措施成效、各项资源配备的评估，寻求改进机会和变更需求，确保质量管理体系的持续改进和不断完善。		
评审依据	1、《检验检测机构资质认定评审准则》 2、质量方针、质量目标 3、管理体系文件		
评审输入	a) 以往管理评审所采取措施的情况； b) 与管理体系相关的内外部因素的变化； c) 客户满意度、投诉和相关方的反馈； d) 质量目标实现程度； e) 政策和程序的适用性； f) 管理和监督人员的报告； g) 内外部审核的结果； h) 纠正措施和预防措施； i) 检验检测机构间比对或能力验证的结果； j) 工作量和类型的变化； k) 资源的充分性； l) 应对风险和机遇所采取措施的有效性； m) 改进建议； n) 其他相关因素，如质量控制活动、员工培训。		
管理评审输出	a) 管理体系及其过程的有效性； b) 履行实验室认可准则相关的实验室活动的改进； c) 提供所需的资源； d) 所需的变更。		
评审时间		评审形式	集中会议

评审主持人	
<p>参加人员：</p> <p>评审前七天，质量部负责根据评审内容要求，组织评审资料的收集。要求参会人员准备参加评审会议的汇报等必要的文件，评审资料由管理层确认。</p> <p>关键岗位参会人员如下：</p> <p>技术负责人、质量负责人、质量监督员、检测部主管、授权签字人、内审员、综合部主管</p>	
编制人：	日期：
批准人：	日期：

质量负责人工作总结报告

为持续提高本公司的实验水平和管理水平，切实保证检测工作的质量，更好的服务于内外部客户，我公司严格按照《检验检测机构资质认定能力评价 检验检测机构通用要求》RB/T214—2017 的要求开展工作，作为本公司的质量负责人总结近期的质量管理工作，同时结合质量负责人职责进行如下报告：

一、 目标实现

根据本公司检测工作的特点，结合 “科学、公正、准确、及时” 的质量方针和质量目标，按照体系要求大家在方针和目标的指导下开展各项工作。根据对质量目标成情况的统计，本公司各项控制性目标完成情况良好。质量目标如下：

- A . 样品的保管做到安全可靠；
- B . 在用设备完好率及校准 / 计量检定合格率达到 100%；
- C . 按合同约定期限完成检测报告，报告内容完整、清晰、结论准确；
- D . 检测报告的差错率低于 1%；
- E . 顾客满意率大于 98%；
- F . 认真受理客户的投诉，及时调查处理，尽快给予答复。

根据统计及运行情况，本公司各项质量目标均已达到，质量方针得到贯彻执行，质量方针和质量目标适宜、有效，需要继续保持，暂时不需调整。

二、 政策程序的适宜性

我公司自质量体系文件发布以来一直有计划地采取内部质量控制措施，对检测工作各个环节进行控制、评价，有效保证了检测结果准确；从客户满意度调查结果和公司所获得相关荣誉看，公司在文明创建和行风建设方面有了明显的进步，客户满意度达到中心提出的目标，下一步将争取向更高的目标迈进；两个部分互相配合，适合目前的工作现状，运转协调性较好。

应质检总局令第 163 号《检验检测机构资质认定管理办法》和 RB/T214—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》的要求，本公司编制了质量手册、程序文件、作业指导书、质量记录及技术记录四个层次的体系文件，《质量手册》（第五版）、《程序文件》（第五版）、《记录表格》（第五版）于 2020 年 01 月 01 日正式实施。自体系建立至今 6 个月内的各项工作的反馈情况表明本公司目前四个层次的管理体系文件内容完全符合本公司的实际情况，为规范本公司的各项工作管理发挥了非常重要的作用，有效的控制了各项管理和技术工作的质量。不同层次文件之间相互协调一致，构成了统一的管理体系。

四、近期内部审核的结果

为确保内审员具备内部审核的能力，本公司于 2020 年 1 月 13 日-15 日由取得了内审员资格的人员对管理体系进行了内部审核。内审中共确定了 3 个不符合项，经过相关人员的积极整改，所有不符合项已经按照整改计划如期完成。内审的结果表明，本公司的质量管理体系运行良好，符合评审标准、管理体系及相关法律法规的要求。

五、纠正措施

本公司监督员采用现场观察操作、面谈提问、报告记录复核、模拟检测等方式对检验人员的能力进行了监督，对监督结果进行了评价，对于发现的不符合项按照《不符合工作的控制程序》的要求进行了整改，需要采取纠正措施的问题已经按照《纠正措施控制程序》的要求进行了整改并验证其有效性。

内部审核过程中确定的不符合项根据内审组的要求进行了彻底的整改。内审员对不符合项整改过程进行了跟踪检查、验证，结果表明达到了消除原因、防止问题发生的目的，所有不符合项已经关闭。

质量控制、管理评审、客户反馈等工作的各个环节发生的不符合工作，按照《不符合工作的控制程序》的要由求进行了整改，由综合部进行跟踪验证。

六、客户和员工的反馈

本公司制定了《服务客户程序》来规范本公司服务客户这部分工作，程序中规定本公司每年以电话回访或调查问卷的形式将对客户进行客户满意度调查。对于客户及本公司内部员工在工作过程中的反馈信息，我公司均给予足够重视，针对反馈情况中正面的信息采取鼓励措施，反面的信息进行调查处理。

七、投诉

本公司制定了《投诉和申诉处理程序》来规范本公司处理客户投诉的活动，根据程序要求对于客户的投诉进行及时有效的处理。

十、实施改进的有效性

针对内审中、人员监督、质量控制、客户及员工反馈情况中发现的不足，相应的部门，相关的人员实施了改进，并由改进措施提出人进行跟踪，经跟踪验证，改进均得到了有效实施，使管理体系得到了持续改进。

十一、保证结果有效性的输出

本公司结合公司检测工作内容制定了详细的质控计划，包含了内部质控及外部质控方式，申报的检测参数参加了能力验证，得到了满意结果；按照质量控制计划检测室采用人员比对方式进行了内部质控，经分析检测结果均可靠。

十三、培训情况

本公司为加强人员技术能力及对体系相关知识的理解，防止潜在不符合因素的发生，本公司加强了全体人员的培训工作，制定了必要的计划并做好实施工作，确保了培训计划与检测任务相适应并有一定的前瞻性，同时结合在质量监督、内审、质控等过程中发现的问题及各部门的培训需求，本年度共组织培训 **7次**，培训内容包括：体系知识、技术规范、法律法规、安全、设备操作等相关内容，围绕质量监督、内审等过程中发现的问题有针对性开展，此外还包括人员技术能力提升培训、人员岗前培训等，所有人员全部通过左右审核。培训计划与本公司的检测业务及人员的经验资历等相适应，通过一系列的培训与考核，本公司的检测人员具备相应的检测能力，符合管理要求。

质量负责人：

技术负责人工作总结报告

自 2019 年 6 月管理评审结束至今，本公司在技术方面取得了很大进步，检测工作逐步规范，检测工作的各个环节有章可循、有法可依。现根据管理评审要求，结合检测技术工作进展情况，就以下方面进行总结：

一、目标实现

通过质量方针和目标的宣传贯彻，对质量方针和质量目标深入理解、掌握，并贯穿到技术工作管理中去，成为各项技术工作的指南。通过技术运作情况表明，质量方针和质量目标的适应性较好，符合本公司检测技术工作的特点，能够有效地指导技术工作管理，提高技术工作质量。

二、政策和程序的适宜性

根据认可准则的要求，在技术管理方面，规范本公司各类技术文件的管理工作，确保技术文件对检测工作的规范指导作用，现在已逐步走向了标准化、程序化管理。本公司建立并保持了与检测工作有关的程序文件，对影响检测工作质量的人、机、料、法、环、测等方面进行规范管理，明确各项工作的管理和控制流程，确保影响检测结果质量的各种因素能够有效控制，从而保证结果的质量，更好的维持和提高本公司检测的技术能力水平。

整理、规范了各项检测活动中需要使用的各类记录表格共 82 种，对表格中需要涵盖的信息量进行深入研究，综合考虑技术标准、检测过程、仪器设备等方面的要求，确保检测工作的过程能够有效的复现，实现过程可追溯性，以便在可能时分析过去的工作对检测结果的各种影响。

三、保证结果有效性

本公司按照程序文件及质量控制计划的要求，使用采取人员比对的方式进行了内部质控；使用实验室间能力比对进行了外部质控，并获得满意结果，经过分析本公司的检测结果质量可靠。从监控的情况中，也发现了检测工作过程中存在不足，通过加强培训，多做练习增加检测人员的检测技术经验，使本公司技术实力得到提高。

四、资源的充分性

目前本公司人员数量和能力满足目前检测工作的需要，设备的数量、技术水平能够满足目前检测任务的需要，所需设备在投入使用前均已进行校准或功能性核查，经确认符合要求。

五、其他因素：监督活动、培训

根据申报的检测能力范围、仪器设备的要求，本专业对现有人员，根据能力相关规范和

设备的工作要求、检测人员的工作经验，进行了相应的知识培训，以充分满足工作要求，经培训所有人员均可以熟练使用技术规范及设备进行检测工作，达到上岗要求，培训效果良好。

监督员对使用现场见证结合提问的方式，对检测人员检测过程所涉及的样品处理、方法选择及使用、设备操作、记录、结果复核、环境条件等过程进行了共 2 人/次的监督，监督过程中检测人员均无重大错误发生，对一些小的细节问题进行了及时纠正。

技术负责人：

检测部主管工作总结报告

根据本公司组织结构设置和工作分工，检测室主要负责检测、设备核查、维护的具体实施工作。现就检测室的工作内容总结如下：

一、工作总结

检测室主要负责按照本公司检测工作的分工、计划、程序负责开展检测工作，质量体系要求做好检测全过程质量控制，承担检测方法的研究，编写检测作业指导文件，进行有关标准宣贯、技术培训考核工作。

针对认可申请工作，本部门编制了检测及设备操作、核查的作业指导书，对相关技术标准进行了验证，形成了验证记录，并进行多次模拟练习。

二、近期内部审核结果、整改情况

2020年1月13日至15日的内部审核情况表明，确定了2个与检测室相关的不符合项，经过集中整改和内审组跟踪验证，已经消除不符合工作的影响，经检查确认，不符合项已经关闭。

三、纠正措施

在日常检测工作监督和结果质量控制活动中发现了工作中存在的一些问题，在技术负责人的监督下，及时开展了原因分析并制定了纠正措施方案，组织相关人员进行及时整改，跟踪验证情况表明已经消除了影响，防止了问题再次发生。

四、人力和设备资源

应认可工作的需求，本部门对目前检测人员和设备资源情况进行了梳理。目前共有专职检测人员6名，均经考核合格取得了本公司颁发的上岗证。目前本公司共有检测设备13台，均已校准并确认符合使用要求，满足日常检测工作的需求。

五、设备管理

本部门配合管理部制定仪器设备的采购计划，制定并实施仪器设备的检定（校准）计划，由设备使用人员对校准结果进行了确认，经确认所有在用仪器符合使用要求。设备使用人员按照年度维护保养计划对仪器设备进行了日常维护和保养工作，按照设备期间核查计划对仪器设备进行了设备稳定性的核查，所核查设备均稳定性良好。

六、培训

在运行过程中检测室根据本部门的需求向办公室提出了本部门的培训需求，积极参加了办公室组织的各项培训，并针对本公司检测能力相关标准及难点环节、安全操作等进行了相应的技术培训，经考核达到了理想的培训效果，经能力确认后对检测人员进行了授权。

七、质量控制及监督情况

本部门按照质量控制计划实施了各项质量控制工作，包括能力验证、实验室间比对、人员比对等方式，经分析检测结果均在控制范围之内。

质量监督员目前对本部门人员进行了 6 次/年的监督，经质量监督员的监督，检测人员的能力得到了进一步得到提高。

检测部主管：

监督员工作总结

自 2019 年 6 月管理评审至今，本公司在检测技术方面取得了很大进步，检测工作逐步规范。作为质量监督员，主要按照《质量监督控制程序》的要求对检测人员的工作进行监督管理，包括新人员、实习期人员、新方法使用人员、新设备操作人员、新项目开展人员的初始能力监督及获得授权后人员的持续能力监督，确保大家严格按照管理体系和检测标准的要求开展工作。

本年度我公司共形成 6 次/年监督记录，发现 1 项不符合，并及时进行了纠正或纠正措施，具体监督内容如下：

一、样品

检测人员能够按照体系文件规定对其进行标识及管理、处置，本公司不涉及抽样、样品运输等工作。

二、设备操作

配备符合检测要求的各类仪器设备是检测工作的必要条件，检测人员在正式上机操作前都进行了专门的培训考核及监督，确认能够正确操作仪器设备后，根据分工对所有人员进行了设备授权，所有检测人员才有权操作相应的仪器设备。

检测人员在每次检测前认真检查设备功能是否正常，并在《仪器设备使用记录》上如实登记检查情况，检测完成后再次对设备进行检查。检测人员均能够正确、熟练的使用授权过得仪器设备，并能够正确的进行维护及核查。

三、方法使用

从监督过程中发现的情况看来，全部检测人员均能正确地执行和应用标准方法，所用方法均现行有效，并且操作熟练。

四、记录

规范调整检测记录格式后，检测人员及时调整了记录填写习惯，严格按照新表格的要求填写原始记录，为过程复现留下充分的证据。从大家填写记录的情况来看，整体质量水平较好。

五、设施、环境条件

检测人员在工作中重视环境条件对检测工作的影响，检测工作开始前首先检查环境条件是否满足检测要求，并进行记录，检测过程中及时监控环境条件的变化情况，发现不满足检测要求时停止检测工作。

六、检测报告

检测报告是检测工作结果的集中体现，通过抽查检测报告，从监督中发现的情况来看，检测报告的总体质量较好，但是在有些细节方面做的尚且不够完善。

七、不符合及纠正 / 纠正措施

本年度监督工作中发现的不符合内容如下：

- 1) 不符合描述：样品编号为 19-11-09-01 的样品留样标签上未勾选留样标记
- 2) 原因分析及纠正措施：实验人员对《质量手册》及《程序文件》样品管理部分理解不到位，在完成检测后留样处理时没有及时勾选标签上相关标记。 技术负责人组织全体检测人员学习《质量手册》 7.4 样品处置及《样品管理程序》并考核；此份标记上令其将标签标记补充完整； 组织质量监督员查看其他留样样品标记， 查看有无类似情况发生。
- 3) 完成情况： 已组织全体检测部人员学习《质量手册》 7.4 样品处置及《样品管理程序》 并考核，全部通过； 此份标记上令其将标签标记补充完整； 组织质量监督员查看其他留样样品标记，查看有无类似情况发生。

质量监督员：

编号：

内部审核报告

NO:

一、审核简况
审核日期：
审核地点：
审核目的： (1) 确定质量管理体系是否符合《检验检测机构资质认定评审准则》的要求。 (2) 验证质量管理体系是否持续满足规定目标的要求且保持有效运行。 (3) 评价对国家有关法律法规及行业标准的符合性。 (4) 作为一种重要的管理手段和自我改进的机制，及时发现问题，采取纠正措施或预防措施，使体系不断完善，不断改进。
审核依据： (1) 《检验检测机构资质认定评审准则》 (2) 质量方针、质量目标、管理（质量）手册、程序文件和其他相关体系文件。 (3) 国家有关法律法规。 (4) 行业的相关质量标准
二、审核情况及主要结果综述
1、 接受审核主要管理人员：
2. 质量文件（记录）审核结果简要说明： 内审组通过听、查、看、考、问等方式审查了管理体系运行和实施记录，对质量管理体系运行的符合性、有效性和持续改进情况进行了审查：审核了人员培训计划、设备期间核查计划、设备检定校准计划、设备维护计划、质量监督计划、质量控制计划、年度内审计划、年度管审计划及各计划的实施记录； 抽查了仪器设备档案 4 份，人员技术档案 5 份，报告和原始记录 3 份； 现场观察了实验室的设施设备、环境条件及安全措施等；对管理和检测人员进行了关于质量体系文件、法律法规、检测方法等方面的询问和座谈。
3. 授权签字人的简要说明： 审核组对 2 名授权签字人进行了考核，确认 2 名授权签字人。
4. 通过现场审核，审核组确认的检测产品 / 产品类别 1 项，项目 / 参数 6 项，检测标准（方法） 6 项。
5. 审核组通过现场审核，共发现 3 个不符合项，及 0 个观察项。

6. 其它：无

三、评审结论

1. 管理体系运行的适宜性、有效性：

经查本管审管理体系运行情况良好，能够满足认可准则及其应用说明的要求，有能力提供满足顾客和适用法律、法规要求的产品和服务，现有管理体系具有适宜性、有效性和充分性。

2. 授权签字人对本所技术能力负责的有效性：

经查授权签字人技术能力足以为本公司提供充分的技术支持。

3. 技术能力的保证与维持：

经查本所的检测技术能力得到有效的维持，足以继续开展能力范围内的检测活动。

4. 主要不符合项简述：

1) 不符合：一名员工无法准确复述质量目标。

原因分析：员工对《质量手册》第 2 章 方针、目标和承诺的内容记忆不够深刻，可以用自己的语言描述质量方针目标内容，但无法准确复述质量方针，也说明平时的宣贯力度不够。

整改完成期限： 2020.01.20

2) 不符合：编号为的电子天平没有《仪器设备检定 / 校准结果确认记录》。

原因分析：由于设备管理员的疏漏，没有对编号为的电子天平进行检定 / 校准结果确认，查看该设备档案，确认其具有校准 / 检定证书，属于日常工作疏漏，且对于《设备管理程序》理解不到位。

整改完成期限： 2020.01.20

3) 不符合：编号为 : 19-03-10-01 的原始记录没有实验人员签名。

原因分析：实验人员对《质量手册》及《程序文件》记录控制部分理解不到位，在完成检测后没有及时在原始记录上签名。

整改完成期限： 2020.01.20

5. 建议有待改进的运作内容：

1) 管理体系运行以质量体系文件为依据，建议各部门继续开展多种形式的管理体系文件培训，加强研究所普通检测人员的质量意识，使各项质量活动都能按体系文件的要求去执行，保证体系运行的持续有效。

2) 各部门要根据不符合报告举一反三，查看本部门是否存在同样的问题，进一步查错堵漏，制定纠正措施。

6. 其它：无

四、审核组签名

五、审核报告相关附件

- 1、预防措施要求通知单 ；
- 2、纠正措施要求通知单 ；
- 3、纠正 /预防措施实施情况跟踪验证记录 ；
- 4、内部审核工作记录表

编号：

风险 / 机遇应对措施记录

序号	过程	风险描述	严重度	频度	风险系数	风险等级	风险应对措施	负责人	应对措施评价	备注
							a. 风险接受； b. 风险降低； c. 风险规避。			
1.	公正性	不能识别公正性风险，进行与检测活动存在利益风险的活动，鉴定人员在其他检测机构任职。	5	1	5	低风险	a. 在日常工作及定期审核时，及时识别公正性风险；不允许本中心人员在其他检测机构任职。		风险控制良好	
2.	保密性	没有保密性规定，不能做到保密性。	3	1	3	低风险	a. 严格执行本中心保密性措施。		风险控制良好	
3.	结构要求	机构性质发生变化，组织结构发生变化未能及时采取相应措施。	5	1	5	低风险	a. 机构性质、组织结构暂无变化，若发生变化及时采取措施作出相应的调整，使其持续满足准则要求。		风险控制良好	
4.	人员	人员的任职资格、职责权限不明确、不符合要求；人员不能受到监督，保证公正性；非授权签字人签发报告；授权签字人、技术负责人不能满足要求；没有指定关键代理人员等，导致管理体系不能正常运行。	5	1	5	低风险	a. 规定不同岗位人员的任职资格、职责权限； b. 监督所有人员的公正性；严禁非授权签字人签发报告； c. 指定满足要求的技术负责人；指定关键岗位代理人员。		风险控制良好	
5.	场所环境	环境条件不满足技术规范要求，导致检测工作不能顺利开展，或者检测结果不准确。	5	1	5	低风险	a. 按照规范要求监控检测室的环境。		风险控制良好	
6.	设备设施	设备设施配备不满足技术规范要求，导致检测工作不能顺利开展，或结果不准确。	5	1	5	低风险	a. 正确配备需要的设备设施。		风险控制良好	
7.	方针目标	方针目标不适宜。	5	1	5	低风险	a. 定期评审方针目标适宜性。		风险控制良好	

评价人：

日期：

备注：严重度评分：轻微 1分，一般 2分，较严重 3分，严重 4分，非常严重 5分；频度评分：极少发生 1分，很少发生 2分，有时发生 3分，偶尔发生 4分，经常发生 5分；风险系数 = 风险严重度 × 风险频度；风险等级：高风险 16-25，一般风险 6-15，低风险 1-5。

验证意见：

验证方式； 提供见证的材料 现场跟踪检查见证

验证结论： 有效 无效

有关说明（必要时）：

验证人：

日期：

编号：

管理评审报告

NO.2001

评审目的：为评价管理体系的适宜性、充分性和有效性，各部门的管理目标达成状况、过程绩效体现和产品符合性评估、纠正措施改善措施成效、各项资源配备的评估，寻求改进机会和变更需求，确保质量管理体系的持续改进和不断完善。			
评审依据：《检验检测机构资质认定评审准则》、本公司质量手册及程序文件			
评审时间		评审地点	
主持人		评审方式	会议形式
参加部门及人员：			
一、管理评审综述（输入信息摘要）			
<p>1. 本公司相关的内外部因素的变化</p> <p>本公司结合现有的组织结构，按照 RB/T214—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》对应条款要素、及相关法律法规建立自建立管理体系至今本公司在运行过程中不断的改进，暂未发生组织结构、实验室环境条件等内部因素的变化。实验室认可、资质认定等相关的法律法规、技术规范等外部因素也暂未发生变化。</p> <p>2. 目标的可行性</p> <p>质量负责人组织相关人员对 2019年1月1日至2020年1月10日期间质量目标完成情况进行了统计分析，经分析本公司质量方针和质量目标是切实可行的、适用的，本公司全体人员深入贯彻质量方针，结合自己的本职工作为完成质量目标，做出了应有的贡献。质量目标完成情况统计如下：</p> <p>A. 样品的保管做到安全可靠；</p> <p>B. 在用设备完好率及校准 / 计量检定合格率达到 100%；</p> <p>C. 按合同约定期限完成检测报告，报告内容完整、清晰、结论准确；</p> <p>D. 检测报告的差错率低于 1%；</p> <p>E. 顾客满意率大于 95%；</p> <p>F. 认真受理客户的投诉，及时调查处理，尽快给予答复。</p> <p>3. 政策和程序的适宜性</p>			

本公司应 RB/T214—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》对应条款要素、相关法律法规的要求，结合本公司的实际情况，设立了本公司的组织结构和岗位，明确了各部门和各人员岗位之间的关系，人员岗位的职责明确、合理，职责权限到位，管理体系运行的资源能确保到位。质量负责人组织编写了 4 个层次的管理体系文件，其中包括《质量手册》、《程序文件》、作业指导书和记录。

在技术管理方面，规范了各类技术文件的管理工作，确保技术文件对检测工作的规范指导作用，现在已逐步走向了标准化、程序化管理。根据实验室认可的要求，建立并保持了与检测工作有关的程序文件，对影响检测工作质量的人、机、料、法、环、测等方面进行规范管理，明确各项工作的管理和控制流程，确保影响检测结果质量的各种因素能够有效控制，从而保证检测结果的质量，更好的维持和提高本公司的技术能力水平。

通过运行管理体系，执行质量管理体系文件的要求，规范了中心的检测相关工作，使得检测相关工作的各个环节有章可循、有法可依，从碎片化、松散型逐步过渡到文件化、制度化和规范化的轨道上来，使本公司的检测结果质量、技术水平、管理水平逐步得到了提高，相关政策和程序适用于本公司实际运行。

4. 近期内部审核的结果

本公司于 2020 年 1 月 13 日至 15 日进行了管理体系内部审核工作，审核结果表明本公司实际运行情况基本符合管理体系，根据 RB/T214—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》对应条款要素、共确定了 3 个不符合项，都是体系运行过程中存在的一般不符合项，体系运行情况总体符合性较好。对于确定的不符合项，逐一明确了责任人、原因分析、纠正措施要求、要求完成期限等要求。内审不符合项整改工作于 2020 年 01 月 20 日前全部整改完成，经内审员跟踪验证，全部达到了消除原因，防止再次发生的效果。具体情况见下表：

序号	问题叙述	准则条款	原因分析	整改措施	完成情况
1.	一名员工无法准确复述质量目标		员工对《质量手册》第 2 章 方针、目标和承诺的内容记忆不够深刻，可以用自己的语言描述质量方针目标内	质量负责人带领全体员工重新学习《质量手册》第 2 章 方针、目标和承诺部分并进行考核，并在日常工作中加强监督，督促员工落实质量方针与目标要求。	已组织全体人员学习《质量手册》第 2 章 方针、目标和承诺并全部考核通过，全体人员对质量方针、目标和承诺理解全面到位。

			容,但无法准确复述质量方针,也说明平时的宣贯力度不够。		
2.	编号为的没有《仪器设备检定/校准结果确认记录》。		由于设备管理员的疏漏,没有对编号为的进行检定/校准结果确认,查看该设备档案,确认其具有校准/检定证书,属于日常工作疏漏,且对于《设备管理程序》理解不到位。	复查其余设备档案,确定均具备《仪器设备检定/校准结果确认记录》;对编号为的进行检定/校准结果确认,并填写《仪器设备检定/校准结果确认记录》。组织相关人员就《设备管理程序》进行相关培训。	组织相关人员就《设备管理程序》进行相关培训。
3.	不符合项3:编号为的原始记录没有实验人员签名。		实验人员对《质量手册》及《程序文件》记录控制部分理解不到位,在完成检测后没有及时在原始记录上签名。	技术负责人组织全体检测室人员学习《质量手册》7.5 技术记录及《记录控制程序》并考核;查找该份检测档案的实验人员刘玉来,令其补签签名并填写补签日期;组织质量监督员复查检测档案,查看有无类似情况发生。	已组织全体检测部人员学习《质量手册》7.5 技术记录及《记录控制程序》并考核,全部通过;已查到该份检测档案的实验人员,令其按记录修改法则补签签名;已组织质量监督员复查检测档案,无类似情况发生。

5. 纠正措施

管理体系建立运行以来,对于检测室、办公室日常监督工作中发现的问题已经按照《不符合工作的控制程序》进行了纠正,需要采取纠正措施的已经采取了纠正措施。对于内部审核工作中发现的 3 个不符合项,各岗位已经完成纠正措施,经过内审员的实际跟踪验证,结果表明已经消除问题发生的根本原因,纠正措施效果良好。

本公司监督员采用现场观察操作、面谈提问、报告/记录复核、模拟检测等方式对检测人员的能力进行了监督,对监督结果进行了评价,并填写了质量监督记录,共 9 份,对于发现的不符合项按照《不符合工作的控制程序》的要求进行了整改,需要采

取纠正措施的问题已经按照《纠正措施程序》的要求进行了整改并验证其有效性。

内部审核过程中确定的不符合项根据内审组的要求进行了彻底的整改。内审员对不符合项整改过程进行了跟踪检查、验证，结果表明达到了消除原因、防止问题发生的目的，所有不符合项已经关闭。

质量控制、管理评审、客户及员工反馈等工作的各个环节发生的不符合工作，按照《不符合工作的控制程序》的要求进行了整改，由质量部进行跟踪验证。

6. 工作量和work类型的变化或检测活动范围的变化

本公司目前工作量和work内容较之前无较大变化。

7. 客户或员工的反馈

本公司制定了《服务客户程序》来规范本公司服务客户这部分工作，程序中规定管理部每年以电话回访或调查问卷的形式将对客户进行客户满意度调查，并填写调查问卷，本周期内共收到调查问卷 12 份。对于客户及本公司内部员工在工作过程中的反馈信息，我公司均给予足够重视，针对反馈情况中正面的信息采取鼓励措施，反面的信息进行调查处理。

8. 投诉

自本公司新体系文件运行以来，严格遵循程序要求开展相关工作，共形成客户满意度调查表 4 份，未发生有效投诉。

9. 实施改进的有效性

内审员在内审过程中发现本公司人员在文件管理、设备使用维护、设备管理方面的不足，通过采取相应的纠正 / 纠正措施，使文件管理、设备的使用及管理更加规范化。

检测室在人员监督的过程中也发现了检测人员在实际工作中存在一些小的误区，在监督过程中对其进行了及时的纠正，对有可能再次发生的错误采取纠正措施。

人员监控过程中，也发现了检测工作过程中存在的不足，本公司将通过加强培训，多做练习增加检测人员的检测技术经验，使本公司检测技术实力得到提高。今后本公司将继续采取各种灵活的监控方式，确保覆盖各类检测项目。

本公司人员及委托方对本公司在管理和技术层面提出的改进建议，及时反馈到技术负责人或质量负责人，办公室组织相关人员对相关情况进行了分析研究，并对合理的建议予以采纳。

通过对内审、人员监督、人员监控、内部员工及客户的反馈等环节中发现不符合的整改及风险及机遇分析过程中对风险的预防控制，使本公司管理体系得到了有效持续改进。

10. 资源配置的合理性

为保证检验工作的顺利开展，根据本公司的检测能力及相关技术规范要求，配备了所需的仪器设备、标准物质，配备了实验室的检验、安全环保等设施，检测室有满足要求的六名检测人员。现阶段资源配备满足本公司工作量和工作内容的需求。

应实验室认可工作的需求，本公司设专职检测人员 6名，均取得本公司上岗证，共有检测设备 13台，均已经检定或校准后确认符合使用要求，满足日常检测工作的需求。

11. 风险识别的可控性

由于风险是在一定环境下和一定限期内客观存在的、影响质量目标实现的各种不确定性事件。本公司建立了《风险和机遇控制程序》对风险进行评估，以达到降低风险、规避风险的目的。通过对本公司检测前、检测中、检测后的各个环节相关人员、设施设备、方法、样品等因素的风险发生频率、严重程度等进行分析评价，对识别出的风险采取接受、降低、规避等方式处理。

12. 结果质量的保障性

质量部结合本公司检测工作内容制定了详细的质控计划，包含了内部质控及外部质控方式，其中 1个参数参加了能力验证，5个参数参加了实验室比对，均得到满意结果。按照质量控制计划采取人员比对的方式进行了内部质控，经分析检测结果均在控制范围内。

14. 其他相关因素（监督活动、培训活动）

综合部门结合本公司的工作量和工作内容及各部门反馈情况制定了本公司 2019年的培训计划，经质量负责人批准实施。

质量负责人结合本公司的工作量和工作内容及各部门反馈情况制定了本公司 2019年的质量控制计划、人员监督计划，经技术负责人批准实施。

质量负责人针对 RB/T214—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》及管理体系文件对全体人进行了宣贯，并进行了考核，经考核所有人员熟悉本公司的管理体系运行要求。技术负责人根据年度培训计划对相关的技术规范、设备操作、安全措施等方面对检测人员进行了培训，经培训所有人员均可以熟练使用技术规范及设备进行检测工作，达到上岗要求，培训效果良好。

测试部依据年度质量监督计划及本公司的检测能力范围、人员检测的授权能力范围，对现有人员在样品管理、设备操作及维护、方法使用、环境条件监控、记录填写及复核等环节进行了监督，经监督所有检测人员均可以胜任自己授权范围内的工作。

二、管理评审综述（输出信息）

1. 管理体系及其过程的有效性：

本公司目前质量方针贯彻较好，保证了质量目标的圆满完成，管理体系覆盖了本公司的所有检测工作，检测活动能够严格按工作程序和指导书的要求进行，检测结果的质量得到有效的保证；

从内审结果来看，部分工作与质量管理体系的要求仍有偏离现象，需进一步加强二者的磨合，使管理体系运行更加有效。在接下来的工作中将加强对体系文件的审查及宣贯，加强体系文件与检测工作相关的每个环节的结合，更好的指导每项工作。

2. 符合实验室认可准则要求的改进：

1) 加强对本公司检测领域相关检测参数的培训；

2) 加强本公司检测人员的能力监督。

3. 提供所需的资源：

本公司目前人员、设备、设施基本满足检验需求，为保证检测工作的顺利开展，在接下来的工作中建议增加人员培训、优化设备设施等方面的投入。

4. 变更的需求：

本公司组织结构、管理体系、检测领域等方面暂无变更需求。

编制人：

日期：