

质 量 手 册

文件控制编号：NW/QMA-01

（第一版）

依据

《检验检测机构资质认定评审准则》

编写

文件控制状态：受控 ☒ 非受控 ☐

发放编号：

编 制：_____

审 核：_____

批 准：_____

发布日期：_____

实施日期：_____

某某市场监督检验所发布

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号： NW/QMA-01	版次： 第 2 版
目 录	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订： 第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 1 页 共 70 页

授权书和不干预说明·····	第 03 页
发布令·····	第 04 页
1、概述·····	第 05 页
2、质量手册说明·····	第 06 页
3、质量手册管理·····	第 08 页
4、评审要求·····	第 10 页
4.1 组织·····	第 10 页
4.2 人员·····	第 12 页
4.3 设施和环境条件·····	第 14 页
4.4 设备·····	第 16 页
4.5 管理体系·····	第 19 页
4.5.1 管理体系·····	第 19 页
4.5.2 质量方针和目标·····	第 21 页
4.5.3 公正性声明·····	第 23 页
4.5.4 文件控制·····	第 24 页
4.5.5 合同评审·····	第 26 页
4.5.6 检测分包·····	第 27 页
4.5.7 服务与供应品采购·····	第 28 页
4.5.8 服务客户·····	第 29 页
4.5.9 投诉·····	第 30 页
4.5.10 不符合工作·····	第 31 页
4.5.11 纠正措施·····	第 32 页
4.5.12 预防措施·····	第 33 页
4.5.13 改进·····	第 34 页
4.5.14 记录·····	第 35 页
4.5.15 内部审核·····	第 36 页
4.5.16 管理评审·····	第 37 页
4.5.17 检测方法·····	第 38 页

4.5.18 测定不确定度·····	第 41 页
4.5.19 采样·····	第 42 页
4.5.20 样品处置·····	第 43 页

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号： NW/QMA-01	版次： 第 2 版
目 录	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订： 第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 2 页 共 70 页

4.5.21 质量控制·····	第 44 页
4.5.22 结果报告·····	第 46 页
5、附录 ·····	第 49 页
5.1 《员工行为规范》 ·····	第 49 页
5.2 《组织机构图》 ·····	第 50 页
5.3 《管理体系要素岗位分配》 ·····	第 52 页
5.4 《各部门职责》 ·····	第 54 页
5.5 《各岗位职责》 ·····	第 55 页
5.6 《各岗位任职资格条件》 ·····	第 59 页
5.7 《权利的委派》 ·····	第 62 页
5.8 《授权签字人识别一览表》 ·····	第 63 页
5.9 《程序文件目录》 ·····	第 64 页
5.10 《管理体系框图》 ·····	第 66 页
5.11 《检测能力表》 ·····	第 67 页
5.12 《公司平面图》 ·····	第 68 页
5.13 《量值溯源图》 ·····	第 69 页
6、修订页 ·····	第 70 页

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
授权书和不干预说明	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 3 页 共 70 页

授权书和不干预说明

我作为某某市场监督检验所的法人代表，现任命吕鹏为某某市场监督检验所的总经理。为规范本公司的管理，确保检测结果的准确，确保让客户满意，现授权其按国家法律、法规要求，检验检测机构资质认定评审准则的要求建立本公司的管理体系，以规范本公司的管理和运作。

同时，依据相关法律规定，委托其行使我公司赋予的法律职权，履行相应的法律义务。代理我行使我对本公司的各项管理，确保按照检验检测机构资质认定评审准则的要求开展管理各项检测活动。

我声明不会干预本公司的检测结果，亦不准本公司其他部门及领导以行政、经济等方式干预检测结果。我承诺按照《中华人民共和国民法通则》的要求承担相应的法律责任。

法人代表签字：

被授权人签字：

委托日期：2016-11-10

被授权日期：2016-11-10

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
发 布 令	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 4 页 共 70 页

质量手册发布令

为提高管理水平，保证检测工作质量，向客户提供公正、准确的检测报告，本公司按照《检验检测机构资质认定评审准则》的要求及相关法律法规，特编写本《质量手册》（第 2 版）。本《质量手册》（第 2 版）对《检验检测机构资质认定评审准则》的各条款要求进行了具体描述和规定，是本公司各项质量和技术活动的依据和准则，现予批准发布，自 2016 年 11 月 10 日起实施。公司全体人员须认真学习并贯彻执行，确保各项质量活动的有效运行。

公司总经理：

2016 年 11 月 10 日

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
1 概述	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 5 页 共 70 页

1.1 某某市场监督检验所简介

某某市场监督检验所成立于 2011 年 1 月 25 日，经某某市工商管理局批准设立，座落于某某市禅城区湖景路 8 号 39 座 2P1。2014 年 11 月 21 日，经“某某市工商行政管理局”核准由“某某市场监督检验所”变更为“某某市场监督检验所”，并迁址到某某市南海区桂城街道瀚天科技城 B 区 B1 座 2 号楼 507。具有独立法人资格的安全生产中介服务机构。现占地面积 900M2，其中实验室面积为 200M2。

本公司经营范围：主营（产）：实验室检测、技术服务；企业安全生产咨询、企业安全生产技术咨询、企业安全生产知识培训（不含技能培训）、企业安全管理策划、会议及展览服务、为企业建立安全生产档案；企业安全咨询、检测，工作人员、注册安全工程师的培训；环保咨询服务、职业卫生评价、职业卫生检测。

我公司依据《检验检测机构资质认定评审准则》编写《质量手册》，按其要求建立管理体系，并有效运行及持续发展。

1.2 通讯资料

单位名称：某某市场监督检验所

负 责 人：xx

通讯地址：：

邮 编：联系电话：

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
2 质量手册说明	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 6 页 共 70 页

2.1 《质量手册》

2.1.1 阐明本公司的管理体系和要求，规定了组织结构各部门和岗位职责，向社会展示本公司的检测业务能力。本《质量手册》贯彻了公正检测、服务客户和风险防范的原则，是本公司质量管理和质量活动的准则，是全面、准确贯彻国家关于检测活动法律、法规和规章的纲领性文件，是确保检测公正、有效地向客户提供高效优质服务的最高层次管理体系文件。

2.1.2 编写依据

2.1.2.1 《检验检测机构资质认定评审准则》

2.1.2.2 ISO/ISH17000 《合格评定——词汇和通用原则》

2.1.2.3 VIM 《国际通用计量学基本术语》

2.1.3 术语、定义和缩略语

本《质量手册》引用《合格评定—词汇和通用原则》和《国际通用计量学基本术语》及有关质量的一般定义引用了 ISO9000—2000 的定义和术语。对 ISO9000—2000 中给出的定义与《合格评定—词汇和通用原则》和《国际通用计量学基本术语》给出的定义不同时，本公司优先采用《合格评定—词汇和通用原则》和《国际通用计量学基本术语》中给出的有关术语和定义。

2.1.3.1 国际单位制（SI）：由国际计量大会（CGPM）采纳和推荐的一种一贯单位制。

2.1.3.2 量值：一般由一个数乘以测量单位表示的特定量的大小。如：1000N，1.0 mm等。

2.1.3.3 标准物质（参考物质）：

具有一种或多种足够均匀和很好地确定了特性，用以标准测量装置、评定测量方法或给材料赋值的一种材料或物质（注：标准物质可以是纯的或混合的气体、液体或固体）。

2.1.4（计量器具）检定：查明和确认计量器具是否符合法定要求的程序，它包括检查、加标记和（或）出具检定证书。

2.1.5 溯源性：通过一条具有规定不确定度的连续比较链，使测量结果或测量标准的值能够与规定的参考标准，通常是与国家测量标准或国际测量标准联系起来的特性。

2.1.6 测量不确定度：与测量结果相联系的参数，表征合理赋予被测量之值的分散性。

2.1.7 检测：指按照规定的程序，确定给定产品、过程或服务的一个或多个特性所组成的技术操作。

2.1.8 本公司：均指某某市场监督检验所。

2.1.9 “手册”：指本公司的《质量手册》。

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
2 质量手册说明	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 7 页 共 70 页

2.2 《质量手册》编写要求

- 2.2.1 《质量手册》应明确表达良好工作水平和服务质量的方针、目标，并向社会、客户做出应有的承诺和保证；
- 2.2.2 《质量手册》应规定出本公司的内部关系、工作分工和质量职责；
- 2.2.3 《质量手册》应展示本公司开展检测鉴定服务的能力；
- 2.2.4 《质量手册》应反映出本公司的资源配置；
- 2.2.5 《质量手册》应详细描述本公司管理体系及其质量活动所包含的全部要素和质量要求。

2.3 适用范围

本《质量手册》适用于本公司从事的所有检测活动及其管理活动，是本公司全体员工必须遵守的活动准则。

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
3 质量手册管理	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 8 页 共 70 页

3.1 总则

- 3.1.1 《质量手册》的管理主要是对其运行进行控制并保持其现行有效性，明确管理者和持有者的责任，以保证管理体系的持续适应性和有效性。

3.2 职责

- 3.2.1 《质量手册》由质量负责人归口管理，具体负责组织编写、审核、修订、宣贯和管理，并负责其现行有效性，综合部资料管理员负责《质量手册》的日常管理（印制、归档、发放、借阅与回收等）工作；
- 3.2.2 《质量手册》由公司总经理批准发布实施；
- 3.2.3 当《质量手册》编制完成或做出重大修订后，应由质量负责人组织本公司的全体员工进行学习并遵照执行；

3.3 《质量手册》的版本与改版

- 3.3.1 《质量手册》分正本（一本）和副本（若干本），受控本和非受控本，并加以明显标注；
- 3.3.2 受控正本由资料管理员保存，受控副本编号登记发放；
- 3.3.3 《质量手册》的内容修订后，应对受控副本进行跟踪更换，更换下来的手册或换页应及时加注“作废”标志，归档或销毁，以保持其现行有效；
- 3.3.4 非受控本仅进行发放登记，不作发放编号；
- 3.3.5 遇到下列原因时可考虑对《质量手册》进行改版：
 - 3.3.5.1 认可证书到期复审；
 - 3.3.5.2 认可标准改版；

- 3.3.5.3 本公司组织机构发生重大变化；
- 3.3.5.4 检测标准发生重大变化；
- 3.3.5.5 本公司的质量方针和质量目标发生变化；
- 3.3.5.6 检测资源发生较大变化；
- 3.3.5.7 管理评审时发现管理体系出现了较大问题；
- 3.3.5.8 法律、法规变化和认可机构有特殊要求。

3.4 《质量手册》的维护和修订

- 3.4.1 本公司全体员工均有权对《质量手册》提出修改意见；
- 3.4.2.1 手册中的条款不适应实际工作；
- 3.4.2.2 实际执行中发现手册有不完善之处；
- 3.4.2.3 现行手册的条款与认可标准和法律、法规有矛盾；
- 3.4.2.4 组织机构或人员岗位调整，影响手册的执行；

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
3 质量手册管理	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 9 页 共 70 页

- 3.4.2.5 内审、管理评审和外部评审中认为要进行调整。
- 3.4.3 质量负责人提出修改申请并报公司总经理批准后，由质量负责人组织实施，修改后的手册报公司总经理批准后发布实施。
- 3.4.4 手册的修改一般采用换页的方式，不允许进行手写改动，修改内容应在修改页记录；

3.5 《质量手册》发放和回收

- 3.5.1 《质量手册》由资料管理员负责登记发放，并由接收人（即保管人，下同）签名确认，受控版本的保管人调离本公司时其所持有的《质量手册》由资料管理员收回；
- 3.5.2 受控正本存于资料管理员处，受控副本发给公司总经理、技术负责人、质量负责人、各部门负责人等相关人员，非受控副本发给上级主管部门、认可机构及必要的客户；
- 3.5.3 受控本更换下来后由资料管理员及时回收并加注“作废”标志。

3.6 《质量手册》的借阅

- 3.6.1 受控的《质量手册》及其相关文件属本公司的知识著作和内部文件，一律不得外借和带离本公司；
- 3.6.2 《质量手册》及其相关文件的借阅须经质量负责人书面批准，由资料管理员负责办理相应的手续, 本手册任何人不得私自复印。

3.7 《质量手册》受控版本领用人的责任

- 3.7.1 部门负责人应组织本部门员工认真学习《质量手册》，熟悉其全部内容，所有员

- 工必须自觉按《质量手册》要求和规定规范自己的行为；
- 3.7.2 手册持有人须妥善保管手册，不得自行更改或涂改其内容，不得自行外借和复制，《质量手册》一旦遗失，应立即报告质量负责人，并由其作出及时处理。
- 3.7.3 换版本或修订本一旦下发，应立即执行换版本或修订本的要求。
- 3.8 《质量手册》的宣贯
- 3.8.1 《质量手册》及其换版本和修订本一旦发布，质量负责人应及时作出宣贯计划并组织宣贯；
- 3.8.2 手册的宣贯应做到经常性、持久性、形式多样，并有记录；
- 3.8.3 各岗位要严格遵照手册的规定，开展质量活动；
- 3.8.4 质量负责人负责组织对各岗位人员执行手册的情况实施监督。
- 3.9 《质量手册》的解释
- 3.9.1 《质量手册》的解释权归公司总经理。

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 10 页 共 70 页

4.1 组织

- 4.1.1 本公司是经工商注册的具有独立法人地位的安全生产中介服务机构，主要任务是提供企业安全生产技术服务，职业卫生评价及职业卫生检测。
- 4.1.2 本公司严格按照《检验检测机构资质认定评审准则》的规定开展检测活动, 满足客户、法定管理机构、广东省质量技术监督局和相关法律法规的需求。
- 4.1.3 本公司现阶段的所有的检测活动均被管理体系所覆盖。
- 4.1.4 公司总经理和全体员工应忠诚于本公司的公正和诚实，实现承诺的诺言并贯彻于自己的行动之中。为防止本公司的决策人员、管理人员和技术人员及检测人员受到来自外部、内部的不良干预，来自商业行为、财务和其它方面的不良压力，而影响检测活动，导致检测结果的不公正。本公司以《公正性声明》的形式向客户做出了不受干预的保证承诺，并制定了《员工行为规范》（详见附录 5.1《员工行为规范》），来约束全体员工以公正、独立、诚实的态度和精神履行自己的职责。
- 4.1.5 保护客户机密信息和所有权，这是本公司一贯执行的原则，并一直坚持贯彻始终。为防止出现意外的失密或失误，特制定《保护客户机密信息程序》进行控制。
- 4.1.6 本公司制定了《保证检测公正性程序》以及相关的文件规定，其目的是以此来约束本公司员工的行为，避免卷入任何可能会降低对其技术能力、结果的公正性、独立判断、运作诚实性的信任程度的一切活动。
- 4.1.7 组织机构
- 本公司按《检验检测机构资质认定评审准则》的要求设置了组织和管理机构，本

公司的组织机构图见附录 5.2 《组织机构图》。

4.1.8 本公司的建制

4.1.8.1 管理层

本公司实行公司总经理负责制，公司总经理负责本公司的全面工作，本公司的领导层包括公司总经理、质量负责人，技术负责人，检测部主任，业务部主任，综合部主任，财务部主任。

4.1.8.2 部门设置

公司总经理，质量负责人，技术负责人，检测部，业务部，综合部，财务部。

4.1.9 《管理体系要素岗位分配表》（见附录 5.3 《管理体系要素岗位分配表》）。

4.1.10 各部门的职责（见附录 5.4 《各部门职责》）。

4.1.11 各岗位质量职责、权利和相互关系（见附录 5.5 《各岗位职责》）

4.1.12 各岗位任职资格条件（见附录 5.6 《各岗位任职资格条件》）

4.1.13 为保证本公司检测和质量活动的正常进行，防止本公司的行政管理、技术和质量

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 11 页 共 70 页

管理的真空，对关键管理人员委派了代理人，关键管理人员为：a) 公司总经理；
b) 质量负责人；c) 技术负责人。（见附录 5.7 《关键管理人员委派代理人一览表》）

4.1.14 质量监督

4.1.14.1 根据检测工作的要求设立了足够的质量监督员；

4.1.14.2 质量监督员由熟悉检测方法、程序、目的和结果评价的人员担任；

4.1.14.3 监督贯穿于日常检测全过程，重点监督检测人员的检测方法、程序和结果是否符合要求，特别是在培人员；

4.1.14.4 监督过程中如发现不符合应及时纠正，对可能造成不良后果的检测行为有权中止，扣发相关报告，并按《不符合检测工作管理程序》处置。

4.1.15 授权签字人（见附录 5.8 《授权签字人一览表》）

4.1.16 对于政府下达的指令性检验任务，由技术负责人对其进行评审，并编制检测计划，组织检测部按照检测计划执行，确保检测任务保质保量按时完成。

4.1.17 当公司负责人或技术负责人发生变更时，应上报广东省质量技术监督局确认。

4.1.18 本公司配备两名或以上经省计量协会内审员培训考核合格持证人员为内审员。

4.1.19 当公司存在检测项目类别过多等情况的时候，公司可在内部设立技术委员会。

4.1.20 支持文件

4.1.19.1 《保护客户机密信息程序》

NW/QMB-01

4.1.19.2 《保证检测公正性程序》	NW/QMB-02
4.1.19.3 《不符合检测工作管理程序》	NW/QMB-08
4.1.19.4 《员工行为规范》	附录 6.1
4.1.19.5 《组织机构图》	附录 6.2
4.1.19.6 《管理体系要素岗位分配表》	附录 6.3
4.1.19.7 《各部门职责》	附录 6.4
4.1.19.8 《各岗位职责》	附录 6.5
4.1.19.9 《各岗位任职资格条件》	附录 6.6
4.1.19.10 《关键管理人员委派代理人一览表》	附录 6.7
4.1.19.11 《授权签字人一览表》	附录 6.8

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 12 页 共 70 页

4.2 人员

4.2.1. 本公司配备了充足的管理和技术人员，并具有一定的学历和相应的专业技术知识以及丰富的工作经验，受过与其承担的工作相当的教育、培训和考核，并具有一定的资格；同时本公司注重人员的培训、知识的更新和素质的提高，以此作为不断改进工作质量的一种保证条件，并制定《人员培训程序》。

4.2.2. 人员能力要求

4.2.2.1 本公司对检测结果有影响的各级人员所需的能力提出具体要求。

4.2.2.2 根据本公司提出的要求、客户的要求和有关规定的要求，对上述人员的教育、培训、工作经验、可证明的技能进行资格确认，尚不能满足要求的人员，则应采取措​​施以求达到满足相关要求。

4.2.2.3 当使用在培人员时，由使用部门对其能力进行监督。

4.2.2.4 本公司所有操作专门设备、从事检测、评价结果、签署检测报告的人员应具有相应的检测基础理论和专业知识。

4.2.3 技能的保持与提高

4.2.3.1 为保持人员的能力，编制了本公司人员名册、收集能力证明资料，确定培训需求及培训要达到的目标，制定了长远培训规划和年度计划。培训计划的制定充分考虑岗位技能、知识更新的需要和当前业务的开展和未来发展的需要，公司人员应接受有关安全和防护、救护知识的培训，并经考核确认，每次培训后应评价这些培训活动的有效性，可通过能力的监督评价来证明培训的有效性，

如通过能力验证、人员比对、操作考核、内部审核和外部评价来证明人员能力的获得。

4.2.4 人员监督

4.2.4.1 本公司将确保聘用人员和各关键支持人员的能力能够胜任本岗位的工作。

4.2.4.2 本公司将对聘用人员，在使用前对其经历教育、接受过的培训、工作经验、经历和技能等综合能力，进行考核，同时受到全面的监督，确保其胜任本岗位工作，满足管理体系的要求。

4.2.5 其他要求

4.2.5.1 在本公司工作的人员需由公司与其建立劳动关系、聘用关系和录用关系。本公司将对所有人员当前工作的职责进行描述，包括本岗位进行的职责；涉及检测工作及计划和结果评定职责；提出意见和解释的职责；方法改进、新方法制定和确认的职责；本岗位所需的专业知识和经验；本岗位所需的资格和培训计划、本岗位的管理职责。

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 13 页 共 70 页

4.2.5.2 技术负责人、质量负责人、各部门负责人，检测人员、质量监督员、采样员、设备管理员、样品管理员、特殊和重要设备操作人员等，由本公司总经理授权，其授权范围包括其工作范围，工作中权利、责任、授权生效的时间等。

4.2.5.3 由本公司建立并保存全部技术人员（包括合同人员）技术档案，档案可包括以下记录：岗位的相关授权及授权时间、技术能力及确认时间、经历的教育和专业资格、接受过的培训、具备的技能和工作经历和经验。

4.2.5.4 从事检验检测活动的人员，不得同时在两个及以上检验检测机构从业。

4.2.6 支持性文件

4.2.6.1 《记录控制程序》 NW/QMB-11

4.2.6.2 《人员培训程序》 NW/QMB-14

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 14 页 共 70 页

4.3 设施和环境条件

4.3.1 本公司对用于检测的设施、环境的提供配置和应用实施控制管理，制定了《设施与环境条件控制程序》，防止设施和环境条件对检测结果的不良影响，确保检测结果的准确有效。

4.3.2 根据检测工作范围、项目的要求，提供配置适宜的检测场所和办公环境，并进行

合理、有效的布局，防止对检测工作产生不利影响。对于固定场所以外的现场进行抽样和检测，对环境条件要求将予以考虑。

4.3.3 本公司设施和环境条件的配置应满足以下要求：

4.3.3.1 保证动力电和照明用电的供给；

4.3.3.2 对温度、湿度、振动、电源电压等要求严格控制；

4.3.3.3 当与公司相邻的区域发生对检测不利的影响时，应采取有效的隔离措施；

4.3.3.4 对产生有害气体作业场所，安装通风排气系统。

4.3.3.5 公司应有与检测范围相应的安全防护报警设施等。

5.2.3 已识别确定影响检测结果的设施和环境条件的技术要求，编制作业指导书。

4.3.4 本公司在日常工作中对影响检测结果的设施和环境条件实施监测、控制，并予以记录（包括对非固定场所检测时）。

4.3.4.1 若环境条件对检测结果有影响，或相关的规定、方法和程序有要求时，应监测、控制和记录环境条件；

4.3.4.2 检测室应做好各项设施的日常维护工作，定期检查设施的完好状况和环境条件的符合性，如有损坏应及时修复；

4.3.4.3 监督员在履行监督职责时，发现检测过程中环境条件和辅助设施不符合要求，应提出纠正和整改通知，必要时责成检测人员终止工作，对此间出具的检验数据的有效性应作分析和判断处理。

4.3.4.4 设施和环境的监控与维护按《设施和环境条件控制程序》执行。

4.3.5 当环境条件危及到检测结果时，应停止检测。

4.3.6 检测区与办公区要保持有良好的隔离，并进行标示，无关人员未经批准不得随意进入检测区域。

4.3.7 检测工作安全

4.3.7.1 本公司应根据实际情况制定切实可行的安全管理程序和规定，以保障检测过程中人员和仪器设备的安全；

4.3.7.2 本公司各部门要认真贯彻落实各项安全管理规章制度，落实各级安全检测责任制，对检验检测工作过程进行有效的安全管理和监督控制；

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 15 页 共 70 页

4.3.7.3 本公司应对检验检测人员进行定期的安全教育培训，并保证提供安全检测所必须的人力和物力资源；

4.3.7.4 本公司应配备相应的消防设施,根据需要还应配备其它相应的防范和应急装置,在必要的区域配备防盗和安全保密设施。

4.3.7.5 为确保测试人员健康与安全,本公司制定了《内务与安全管理程序》。

4.3.8 内务管理

4.3.8.1 各检测室应保持清洁、整齐、安全的受控状态,不得在操作间内进行与检测无关的活动,存放与检验无关的物品;

4.3.8.2 无关人员未经批准不得随意进入操作间,尤其是有特殊环境要求的工作区域,

4.3.8.3 应有警示标识,并严格限制人员的进出,以免影响环境的稳定性和检测工作的安全;

4.3.8.4 外来人员进入操作间须经许可,并应有本公司有关人员陪同,须遵守本公司的保密规定及其它管理制度要求。

4.3.8.4 为加强本公司内务管理,本公司制定了《内务与安全管理程序》。

4.3.9 支持文件

4.3.9.1 《不符合检测工作管理程序》	NW/QMB-08
4.3.9.2 《实施纠正措施程序》	NW/QMB-09
4.3.9.3 《实施预防措施程序》	NW/QMB-10
4.3.9.4 《设施与环境条件控制程序》	NW/QMB-15
4.3.9.5 《内务与安全管理程序》	NW/QMB-16
4.3.9.6 《检测工作的监督控制程序》	NW/QMB-21
4.3.9.7 《仪器设备管理程序》	NW/QMB-22

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号: NW/QMA-01	版次: 第 2 版
4 评审要求	发布日期: 2016 年 11 月 10 日	修订: 第 0 次修订
	实施日期: 2017 年 01 月 01 日	第 16 页 共 70 页

4.4 设备

4.4.1. 本公司对使用的仪器设备(包括软件)实施控制,规范从设备的配置、使用至报废的各环节管理。为此,制定了对设备购置、验收、运输、存放、使用和有维护计划的《仪器设备管理程序》,以确保所用设备的正常运转和检测结果的准确性和可靠性。

4.4.2 仪器设备的配置

4.4.2.1 根据检测的范围、项目所需的方法、工作量的需求及技术指标的要求,正确配置所需的仪器设备(包括量程范围、准确度、不确定度等的选择),以满足资源的要求。

- 4.4.2.2 设备更新及需增置新的仪器设备时，必要时应组织有关人员论证、设备的购置及组织验收。具体工作按《采购管理程序》和《仪器设备管理程序》规定实施。
- 4.4.2.3 特殊条件下，可向其他公司或科研机构租、借仪器设备使用，确保其过程能力符合规定要求。

4.4.3 仪器设备的标识

- 4.4.3.1 建立仪器设备台帐，统一编号、标识，设备的编号应具唯一性，便于追溯和识别管理状态。
- 4.4.3.2 经识别的仪器设备以标签形式标明仪器设备的编号、检定/校准日期及有效期等。

4.4.4 仪器设备的使用管理

- 4.4.4.1 所有影响检测结果的仪器设备应按周期检定或校准计划组织实施（包括新购入的仪器设备），确认符合要求后，方可投入使用。对经检定或校准所得的修正因子，应确保及时更新备份。（详见《测量可溯源程序》）。禁止对仪器设备的随意调整（包括硬件和软件的保护）致使检测结果的失效。
- 4.4.4.2 仪器设备应由经过授权的检测人员操作，对检测设备实施维护和操作应使用最新版本的作业指导书（包括说明书、使用手册等），并方便操作及相关人员使用。
- 4.4.4.3 操作者在使用设备前后，应对该设备进行运行状态检查，以证实其能够满足规定标准要求。
- 4.4.4.4 操作中如发生过载或处置不当、出现可疑结果，或已显示出缺陷、超出规定限度时，应立即停止使用，及时标识、处置，防止误用。同时检查分析这些缺陷或偏离对以前检测质量的影响，执行《不符合检测工作管理程序》，落实有关措施。经修复后的仪器设备须进行校准确认状态正常时，方可投入使用。

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 17 页 共 70 页

- 4.4.4.5 按《仪器设备和标准物质期间核查程序》规定要求，对使用频率高、漂移性较大的设备进行期间核查，以保持设备的给出结果的可信度；若可行，标准物质在有效期内使用时也需进行期间核查。
- 4.4.4.6 对脱离了本公司直接控制的租借出的仪器设备实施控制管理。设备返还后，由有关人员对设备核查验收，以满足再次投入使用需求。

4.4.5 仪器设备的维修

- 4.4.5.1 维修应由专业技术人员进行，并组织验收记录。
- 4.4.5.2 设备的降级使用需经确认批准方可使用。
- 4.4.5.3 设备报废由质量负责人批准。

4.4.6 仪器设备的记录和档案

仪器设备及其软件的各种记录、资料统一归档管理，并建立主要仪器设备的档案。
详见《仪器设备管理程序》。

4.4.7 标准物质管理

4.4.7.1 标准物质由各部室根据工作需要，提出采购申请，由检测部统一做出采购计划，技术负责人批准后，检测部进行采购验收和保管，各部室人员随用随领。

4.4.7.2 标准物质的溯源应由有证物质的合格证书保证，可能时应溯源到国际单位制单位，并保存溯源见证资料，应有表明其校准状态的识别标志。

4.4.7.2 标准物质超过有效使用期或出现异常、变质现象时，应停止使用。标准物质应指定专人保管。本公司按检测工作的需要配备必要的标准物质。

4.4.7.3 应建立标准物质管理目录，具体按《标准物质管理程序》执行。

4.4.8 量值溯源

4.4.8.1 测量溯源性是保证检测结果一致性、准确性和有效性的重要手段。对检测结果有显著影响的检测设备（标准物质），均应通过检定（校准）对其进行量值溯源，使其出具的检测结果可通过连续的比较链与有关国家最高计量基准相联系。对检测设备及标准物质溯源进行控制，确保其量值溯源到国际单位制（SI）基准及国家计量基准。

4.4.8.2 本公司对检测结果的准确性和有效性产生影响的所有仪器设备、包括辅助设备，在投入使用前均进行检定和校准，通过制定文件化的设备检定计划以及程序，来对其实施有效控制，（详见《测量可溯源程序》）。

4.4.8.3 特定要求

4.4.8.3.1 溯源

4.4.8.3.1.1 对所需测量仪器设备按检定/校准计划，由具备资格、测量能力和溯源性的

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 18 页 共 70 页

公司进行检定/校准。

4.4.8.3.1.2 对无法溯源到（SI）基准或国家计量基准的设备应通过使用可靠的有证标准物质，依据可接受的校验方法来提高其检测的可靠性。

4.4.8.3.2 标准物质

4.4.8.3.2.1 标准物质：本公司将尽可能采用有证标准物质，并确保其在有效期内使用，并对其进行期间核查。

4.4.8.3.2.2 运输和储存：在《标准物质管理程序》中规定了对标准物质等进行妥善安全处置、运输、储存和使用，防止污染或损坏，保护其完整性。若在本公

司以外的地点使用标准物质进行检测活动时，如需要则制定附加程序。

4.4.8.3.3 当因检定/校准产生一组校正因子时，本公司应有措施保证所有记录能得到更新。

4.4.9 支持性文件

4.4.9.1 《采购管理程序》	NW/QMB-06
4.4.9.2 《不符合检测工作管理程序》	NW/QMB-08
4.4.9.3 《记录控制程序》	NW/QMB-11
4.4.9.4 《仪器设备管理程序》	NW/QMB-22
4.4.9.5 《测量可溯源程序》	NW/QMB-23
4.4.9.6 《标准物质管理程序》	NW/QMB-24
4.4.9.7 《仪器设备和标准物质期间核查程序》	NW/QMB-25

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 19 页 共 70 页

4.5 管理体系

4.5.1 管理体系

4.5.1.1 管理体系的建立

4.5.1.1.1 公司总经理主持建立与本公司业务、检测活动范围、工作内容相适应的管理体系，制定本公司的质量方针和总体目标，质量目标应在管理评审时加以评审，并配置相应的资源，使管理体系实施运行，并不断寻求改进，以便保持管理体系的有效性。

4.5.1.1.2 质量负责人依据《检验检测机构资质认定评审准则》的要求和本公司的质量方针，组织有关各方和人员建立文件化的管理体系。

4.5.1.2 管理体系的文件构成

本公司管理体系文件的构成分为四层，包括质量手册、程序文件、作业指导书、表单记录等，确保检测结果达到要求的质量程度。

第一层：质量手册——是本公司管理体系运行的纲领性文件，描述本公司质量方针、目标和管理体系各要素的要求、职责及途径；

第二层：程序文件——是质量手册的支持性文件，对管理体系运行中各项质量活动的详细、明确描述（详见附录 6.9《程序文件目录》）

第三层：作业指导书——是对完成各项质量/技术活动的规定，供检测人员执行。

第四层：表单记录——是管理体系各项质量活动的证据。

4.5.1.3 管理体系的运行

- 4.5.1.3.1 本公司的管理体系文件的贯彻由质量负责人负责，并监督管理体系文件的执行情况，对执行中出现的问题和违反文件规定的行为给予及时的解决和纠正。
- 4.5.1.3.2 为使过程受控，将有关政策、制度、计划、程序和作业指导书等制定成文件，形成管理体系文件，对有关岗位人员进行培训，使其理解并有效执行，以达到确保检测结果质量的目的，各岗位人员方便地取得有效的使用管理体系文件。
- 4.5.1.3.3 本公司制定了质量方针和质量目标，并对检测的良好职业道德和服务质量做出了承诺（详见《服务承诺》）。
- 4.5.1.3.4 本公司的《质量手册》概述了管理体系中所有文件的架构，规定了程序文件，阐明了管理体系概况。
- 4.5.1.3.5 为了使管理体系正常运行和保持其有效性，满足《检验检测机构资质认定评审准则》中对质量管理和技术要求的规定，本《质量手册》在 4.1 章组织中

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 20 页 共 70 页

的岗位职责对管理层、技术负责人、质量负责人的作用和职责，做了明确规定，同时对遵循《检验检测机构资质认定评审准则》以及持续改进管理体系有效性作了承诺。

- 4.5.1.3.6 本公司设置总经理，各部门主任，质量负责人、技术负责人；设置管理体系岗位和关键技术岗位；并规定其职责，以确保本公司管理体系的有效运行；

4.5.1.4 管理承诺

本公司总经理应通过以下活动对其建立和改进管理体系的承诺提供证据：

- 4.5.1.4.1 向本公司传达满足客户和适用的法律法规要求的重要性；
- 4.5.1.4.2 制定质量方针和质量目标；
- 4.5.1.4.3 进行管理评审；
- 4.5.1.4.4 确保可获得必要的资源，为此，公司总经理应参与质量管理并且做到：
- 4.5.1.4.5 营造一种具有客户服务意识的环境，使服务质量持续满足客户的要求；
- 4.5.1.4.6 确定本公司的质量方针和目标，充分考虑客户的期望和需求，构筑质量目标的框架；
- 4.5.1.4.7 定期对管理体系进行评审，确保管理体系适意性、充分性和有效性，确保该体系在本公司的有效运行；
- 4.5.1.4.8 为管理体系的运行与保持提供人力资源、基础设施和环境。
- 4.5.1.5 对管理体系的过程进行更改时，公司总经理应对因此而导致的其他过程的变化做出判定，并采取适当的措施，确保体系运行的连续性和完整性。

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 21 页 共 70 页

4.5.2 质量方针和目标

4.5.2.1 质量方针：

方法科学、操作标准、行为公正、结果准确、持续改进

4.5.2.2 质量方针内涵

4.5.2.2.1 牢固树立法律意识，一切检测工作都要以法律、标准和管理体系文件为准则，做到有法可依，有章可循，不受任何行政干预和其他因素的影响，确保本公司的公正地位。

4.5.2.2.2 牢固树立质量第一的思想，建立健全管理体系，全面推行质量管理，严格进行质量监控，确保使用现行有效的国际标准和国家标准，对一切影响检测质量的因素进行有效控制，做到严格管理，精心操作，确保分析数据准确、可靠，检测结论科学、可靠。

4.5.2.2.3 牢固树立服务意识和顾客至上意识，廉洁自律，严格遵守职业道德，遵纪守法，不受本单位或个人利益所驱动。保护委托人信息机密和所有权，最大限度满足客户的要求，确保用最高的效率为顾客提供及时、可靠的服务。

4.5.2.3 质量目标：

4.5.2.3.1 数据的准确率>99%；

4.5.2.3.2 客户投诉处理率 100%；

4.5.2.3.4 报告发放及时率>99%；

4.5.2.3.5 仪器设备溯源率 100%；

4.5.2.4 服务承诺

4.5.2.4.1 **科学管理：**认真执行《检验检测机构资质认定评审准则》标准，结合本公司实际情况制定了一套完整的管理体系并持续改进，确保管理的科学性；

4.5.2.4.2 **行为公正：**不受来自商业、财务等方面的干预和其他内部及外部的行政压力，为用户提供及时、高效服务，确保检测行为客观真实的公正性；

4.5.2.4.3 **方法规范：**遵守国家有关法律、法规，依据检测规程、规范和标准，选用标

准的检测设备，确保检测方法的规范；

4.5.2.4.4 数据准确：报告应准确无误，不得有数据或结论性差错，其他方面的差错要降到最低限度，确保检测数据的准确性；

4.5.2.4.5 服务热情：热忱提供优质服务，对客户投诉要及时受理、认真调查、客观分

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 22 页 共 70 页

析、明确责任，要在 5 日内作出令客户满意的答复；

4.5.2.4.6 工作高效：送检样品及时安排检测计划，检测完成后及时发出报告。

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 23 页 共 70 页

4.5.3 公正性声明

为了保持本公司检测工作的公正性，保证用科学的方法，出具准确、可靠的检验结果，特作如下声明：

2.4.1 本公司对任何采样单位均持公正态度，保持相同的工作质量，严格执行法律、法规及技术标准，在检验中不受任何势力的干扰和经济方面的诱惑，保证检验工作的独立性和诚实性及检验结论的公正性；

2.4.2 遵守国家有关法律、法规，依据检验标准，选用先进的检验设备，确保检验方法的科学性，检验数据的准确性；

2.4.3 检测人员不直接受理检测业务，受理检测业务人员不参加检测工作；

2.4.4 检测人员不得从事直系亲属所在单位的任何检测工作；

2.4.5 检测人员不得参加可能影响本公司公正性的产品开发、咨询和营销工作。

公司总经理：

2016 年 11 月 10 日

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 24 页 共 70 页

4.5.4 文件控制

4.5.4.1 总则

4.5.4.1.1 本公司制定了《文件控制程序》来管控管理体系的所有文件。

4.5.4.1.2 本公司管理体系文件的构成：

内部文件：本公司内部编制发布的文件，包括：质量手册、程序文件、作业指导书、质量/技术记录等；

外部文件：与检测有关的法律法规、规章制度、检测标准、形成文件的检测方法、产品图纸、软件、指导书等。

4.5.4.1.3 文件的存在形式：文件可以是纸张、电子媒体、硬拷贝等形式。

4.5.4.2 文件的批准和发布

4.5.4.2.1 凡作为管理体系组成部分发给本公司人员的质量手册和程序文件，在下发之前由公司总经理批准使用；作业指导书在下发前由技术负责人批准使用。由资料管理员建立所有文件的台帐，文件发放后要有发放的记录，以确保文件易于查阅，防止使用无效和作废文件。

4.5.4.2.2 本公司所制定的《文件控制程序》应确保

4.5.4.2.3 文件应发放至本公司的所有部门，以确保所有部门都能得到相应文件的有效版本，方便使用；

4.5.4.2.4 由质量负责人每次管理评审前组织对文件进行一次审查，必要时组织进行修订，以保证持续适用和满足使用的要求；

4.5.4.2.5 资料管理员及时从所有使用和发布处撤出无效和作废文件，对作废文件加盖“作废”标记，防止使用无效文件；

4.5.4.2.6 对于存档保留的过期作废文件，资料管理员应进行明显的标识。

4.5.4.2.7 本公司制定发布的管理体系文件均应有唯一性标识，其唯一性标识，可包括文件的发布日期、修订状态、页码、总页数和发布日期的名称及发放编号。

4.5.4.3 文件变更

4.5.4.3.1 本公司管理体系文件变更时，变更申请应由文件的原审查责任人进行审查，原批准人进行批准，审查和批准人员应获得进行审查和批准所依据的有关背景资料。

4.5.4.3.2 本公司的所有文件不允许进行手写改动。

4.5.4.3.3 文件更改后，由资料管理员按登记编号下发新文件，同时按原发文登记收回

旧版本.

4.5.4.3.4 本公司编制了《电子文件及数据控制程序》规定了对保存在计算机系统

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 25 页 共 70 页

文件和数据管理的要求。

4.5.4.3.5 本公司的文件修订后，修订的内容应在《修订页》中予以体现

4.5.4.4 支持性文件

4.5.4.4.1 《文件控制程序》 NW/QMB-03

4.5.4.4.2 《电子文件及数据控制程序》 NW/QMB-20

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 26 页 共 70 页

4.5.5 合同评审

4.5.5.1 本公司对来自客户的检测要求给予高度的重视，制定了《合同评审程序》以满足客户对检测的各项要求得到实现，合同评审内容将确保以下几项：

4.5.5.2 对客户的要求如：检测项目，检测方法，出具报告的时间等，均应在双方签订的合同或协议中明确做出规定，并形成文件，使双方对其规定的内容达到统一认识。文件中规定的内容应清楚明确，便于双方及检测人员的理解。

4.5.5.3 本公司应通过评审来明确是否具备满足合同要求的检测能力和具备的资源。

4.5.5.4 选择适当的、能满足客户要求的有效的检测方法。

4.5.5.5 《合同评审程序》规定了各种合同的不同处理方法，当客户要求与标书、合同（协议）存在异议时，本公司将与客户沟通协商，在检测开始前，双方达成统一明确的认识，使每份合同都能被本公司和客户双方接受。

4.5.5.6 为保证合同的有效性，本公司对每份合同均进行评审，并产生合同评审的记录，所有的记录予以保存，同时保存包括检测活动的任何重大变化在内的评审记录，包括执行合同期间，就客户的要求或工作结果与客户进行讨论的所有有关记录。

4.5.5.7 对于将分包出去的检测工作，由本公司组织对分包方进行评审，其主要评审内容为对分包方能力的评审，并在合同/协议中明确规定，并取得客户的认同。

4.5.5.8 在合同执行期间如本公司对所执行的合同发生了偏离，本公司应及时将偏离的情况通知委托检测的客户，并得到其同意。

4.5.5.9 无论什么原因，如合同（协议）执行过程中发生了合同的修改，本公司则应按相应的评审程序，对其修改部分再次评审，并通知与合同修改内容有关的所有

人员。

4.5.5.10 所有的合同（协议）评审记录（包括修改部分及合同执行过程中与对客户对要求的讨论记录等）都应予保存。

4.5.5.11 支持性文件

4.5.5.11.1 《文件控制程序》	NW/QMB-03
4.5.5.11.2 《合同评审程序》	NW/QMB-04
4.5.5.11.3 《检测工作分包程序》	NW/QMB-05
4.5.5.11.4 《记录控制程序》	NW/QMB-11

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 27 页 共 70 页

4.5.6 检测分包

4.5.6.1 当本公司由于工作量太多、需更多的专业技术,暂时不具备检测能力或持续性原因,需将检测工作分包时,则检测活动应安排在符合认可准则要求的有协议保证的实验室进行。

4.5.6.2 分包实验室应优先选择有质量资质和保证的实验室,如以下类型的实验室:

4.5.6.2.1 通过认可的实验室;

4.5.6.2.2 通过资质认定的实验室;

4.5.6.2.3 满足有关法律要求的实验室;

4.5.6.2.4 有质量保证体系的实验室。

4.5.6.2.5 如需进行检测项目的分包,本公司除了调查、核实分包实验室的资质和管理体系外,还应将分包的项目通知客户,经客户书面同意后再实施分包活动。

4.5.6.3 如发生分包,分包方不是由客户或法定管理机构指定,本公司应就分包项目的结果对客户负责。

4.5.6.4 本公司应保存检测中使用的所有分包方的注册资料,并保存其工作符合标准的证明记录。

4.5.6.5 本公司检测标准规定的主要项目不应分包。

4.5.6.6 支持性文件

4.5.6.6.1 《合同评审程序》	NW/QMB-04
4.5.6.6.2 《检测工作分包程序》	NW/QMB-05
4.5.6.6.3 《记录控制程序》	NW/QMB-11
4.5.6.6.4 《结果报告管理程序》	NW/QMB-28

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 28 页 共 70 页

4.5.7 服务与供应品的采购

4.5.7.1 外部服务和供应品是保证本公司正常工作所不可缺的条件，也是关系到检测结果质量的重要环节之一。本公司对影响检测质量的设备、消耗材料、加工、溯源等环节的供应品和外部服务质量的控制执行《采购管理程序》。

4.5.7.2 供应品和外部服务的验收

4.5.7.2.1 供应品的验收：

供应品包括影响检测质量的物品等。按照采购文件中规定的验收标准和质量要求对供应品进行验收，证明供应品符合检测标准、规范的要求后方可投入使用，其验收证明记录均予保留。

4.5.7.2.2 外部服务验收

外部服务包括：检测仪器设备的检定/校准、搬运、安装、维修、保养；计算机服务系统（含硬件、软件），标准服务、样品运输服务、检测设施设备维护服务等。

服务完成后，本公司组织人员对服务质量按规定的验收标准进行验收。验收不合格的不予接收，其验收证明记录均予保留。

4.5.7.3 外部服务和供应品的采购：本公司在采购供应品以及接受外部服务时，应事先编制详细的采购文件。采购文件中应详细列出外部服务和供应品的技术要求，采购文件发出前，由相关部门办理审批手续。检测人员应记录所使用供应品的质量状况，为评价、选择合格供应商提供信息。

4.5.7.4 在实施采购前，由本公司组织对拟选用的外部服务单位和供应品生产厂家进行评价，并将通过评价合格的外部服务单位和供应商列入《合格供应商名册》，经批准发布，以供做为选择供应商的依据。并保存评价记录及《合格供应商名册》。

4.5.7.5 支持性文件

4.5.7.5.1 《采购管理程序》

NW/QMB-06

4.5.7.5.2 《记录控制程序》

NW/QMB-11

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 29 页 共 70 页

4.5.8 服务客户

4.5.8.1 为了解客户对检测的要求和及时得到客户对检测活动的意见和建议，本公司应与客户或其代表沟通和合作，并在确保其他客户机密的前提下，允许客户到本公司监视与其工作有关的检测活动或验证所需的检测物品的准备、包装和发送，，以便有利于双方理解，避免认识的不一致造成的偏差；使检测工作更能满足客户的要求，对进入检测受控区的人员提出相关要求，本公司制订了《设施与环境条件控制和维护程序》。

4.5.8.2 当客户要求与本公司保持技术方面的良好沟通并获得建议和指导时，本公司应客户的要求可以给予客户根据检测结果得出的意见和解释。

4.5.8.3 本公司在整个工作过程中，应与客户尤其是大宗业务的客户保持联系，并将检测过程中的任何延误和主要偏离活动通知客户。

4.5.8.4 本公司应积极从客户处搜集其他反馈信息，无论是正面的还是反面的反馈，这些反馈可用于改进管理体系、检测工作及对客户的服务。

4.5.8.5 支持性文件

4.5.8.5.1 《服务客户程序》

NW/QMB-34

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 30 页 共 70 页

4.5.9 投诉

4.5.9.1 受理和处理好客户的申诉、投诉是提高本公司信誉和服务质量的重要环节，也是开展管理体系审核和评审的依据。因此制定《处理投诉程序》，对来自客户的申诉、投诉适时作出安排并妥善处理。

4.5.9.2 本公司将通过各种渠道，利用与客户接触的机会收集客户的各类申诉、投诉信息。耐心接待来访申诉、投诉客户，并详细做好记录。同时受理申诉、投诉信函、申诉、投诉电话，经阅读、分类、整理成相应记录以供核实。并保留申诉、投诉信函及电话记录。

4.5.9.3 本公司将针对申诉、投诉信息及时开展调查，分析查找原因，提出处理方案，当申诉、投诉涉及本公司服务时间、服务态度、服务收费等问题时，应有针对性加强人员的职业道德行为的培训；当客户或其他人员及机构的申诉、投诉涉

及本公司的质量方针、管理体系时，应及时对本公司的管理体系及相关领域的工作进行审核。

4.5.9.4 申诉、投诉的处理将及时有效，按其申诉、投诉造成的不符合严重程度，制定适宜的纠正措施，使由于申诉、投诉造成的不良影响降至最低限度。具体可执行《不符合检测工作管理程序》、《实施纠正措施程序》或《实施预防措施程序》。并保留针对申诉、投诉所开展的调查和纠正措施记录。

4.5.9.5 经过调查核实，确认检测结果正确，属于客户的不理解而非我方责任的，由本公司相关部门负责以电话、信函、走访等方式向客户解释清楚，以便取得客户的理解，消除误解。如客户要求复检，复检费用由客户承担。

4.5.9.6 如果确属本公司原因，造成客户的申诉、投诉和不满，本公司应组织相关岗位人员则按《不符合检测工作管理程序》和《实施纠正措施程序》进行原因分析，确定纠正措施并实施。客户要求时，本公司应安排复检，并承担复检的所有费用和相应的客户损失。

4.5.9.7 支持性文件

4.5.9.7.1 《处理投诉程序》	NW/QMB-07
4.5.9.7.2 《不符合检测工作管理程序》	NW/QMB-08
4.5.9.7.3 《实施纠正措施程序》	NW/QMB-09
4.5.9.7.4 《实施预防措施程序》	NW/QMB-10
4.5.9.7.5 《记录控制程序》	NW/QMB-11
4.5.9.7.6 《内部审核程序》	NW/QMB-12
4.5.9.7.7 《管理评审程序》	NW/QMB-13

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 31 页 共 70 页

4.5.10 不符合工作

本公司为确保检测结果的准确性，实施对检测工作中出现的不符合进行控制，以防止非预期的检测结果出现，使不符合工作得到及时妥善的处理，本公司制定了《不符合检测工作的控制管理程序》，防止不合格报告的发放或使用。

4.5.10.1 程序中明确了相应的管理权限和职责，并规定了应采取的措施（必要时隔离、记录、扣发报告，暂时停止工作等措施）。

4.5.10.2 对发生不符合工作应根据其性质和严重程度作出评价，提出处理意见，对不符合的可接受程度做出决定，并明确采取纠正/纠正措施的要求。

4.5.10.3 经评定暂时无法通过纠正或纠正措施恢复正常的检测活动，应决定取消相关检测工作，并及时通知客户。

4.5.10.4 确定批准恢复工作的职责。

4.5.10.5 经评定表明不符合工作对本公司的体系运行和程序的符合性产生怀疑或该不符合工作可能再度发生时，应制订和实施纠正措施，按《实施纠正措施程序》或《实施预防措施程序》有关要求执行。

4.5.10.6 支持性文件

4.5.10.6.1 《不符合检测工作管理程序》	NW/QMB-08
4.5.10.6.2 《实施纠正措施程序》	NW/QMB-09
4.5.10.6.3 《实施预防措施程序》	NW/QMB-10
4.5.10.6.4 《内部审核程序》	NW/QMB-12
4.5.10.6.5 《管理评审程序》	NW/QMB-13

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 32 页 共 70 页

4.5.11 纠正措施

4.5.11.1 纠正措施：

纠正措施是本公司为实施有效的质量管理和质量风险控制必不可少的手段之一。本公司制定了《实施纠正措施程序》，规定了相应人员的职责和权利，对本公司工作中存在并已确认的不符合工作、偏离管理体系或技术运作中的政策和程序的活动立即实施纠正措施。

4.5.11.2 原因分析：

实施纠正措施的负责人应仔细分析问题所有潜在原因，可包括：客户的要求、样品、样品规格、方法和程序、员工的技能和培训、消耗品、仪器设备及校准，执行人员对文件的理解情况等。纠正措施的实施过程应从确定问题的根本原因的调查开始。

4.5.11.3 纠正措施的选择和实施：

针对产生不符合的原因、责任部门、岗位，制定与选择最大程度的消除其原因、防止其再发生的纠正措施；纠正措施应切实有效，应与问题严重程度相适应，权衡风险、利益和成本。由纠正措施而导致的任何变更，应制定成文件并加以实施。

4.5.11.4 纠正措施的监控：

本公司实施纠正措施的人员应对纠正措施的实施过程和结果进行监控和记录，以确保所采取的纠正活动是适时的、有效的。

4.5.11.5 当对不符合或偏离的鉴别性质严重导致对本公司制定的政策和程序，或符合《检验检测机构资质认定评审准则》产生怀疑时，相关人员尽快按《审核程序》安排对相关区域进行附加审核，以确定纠正措施的正确性和有效性。

4.5.11.6 支持性文件

4.5.11.6.1 《不符合检测工作管理程序》	NW/QMB-08
4.5.11.6.2 《实施纠正措施程序》	NW/QMB-09
4.5.11.6.3 《实施预防措施程序》	NW/QMB-10
4.5.11.6.4 《内部审核程序》	NW/QMB-12
4.5.11.6.5 《管理评审程序》	NW/QMB-13

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 33 页 共 70 页

4.5.12 预防措施：

4.5.12.1 预防措施是本公司为实施有效的质量管理和质量风险控制的手段之一。本公司制定了《实施预防措施程序》，规定了相应人员的职责和权利，对本公司工作中潜在的不符合工作、偏离管理体系或技术运作中的政策和程序的活动立即实施预防措施，以减少类似不符合工作发生的可能性。

4.5.12.2 实施有效的预防措施可以消除潜在的不符合情况，可以化解可能要发生的风险，避免出现质量风险和其他不期望的结果对本公司和客户利益的损害。本公司无论在技术方面还是在管理体系方面，都应主动寻找潜在的不符合，分析原因，采取相应的预防措施。执行《实施预防措施程序》，以减少类似不符合情况发生的可能性并以此改进提高本公司的质量工作。

4.5.12.3 本公司应经常分析可能存在的不符合的潜在原因，并适时制定相应的预防措施的实施计划和程序，预防措施程序应包括措施的启动和控制，趋势和风险分析以及能力验证结果在内的资料分析，以确保其有效性。

4.5.12.4 支持性文件

4.5.11.4.1 《不符合检测工作管理程序》	NW/QMB-08
4.5.11.4.2 《实施纠正措施程序》	NW/QMB-09
4.5.11.4.3 《实施预防措施程序》	NW/QMB-10
4.5.11.4.4 《内部审核程序》	NW/QMB-12
4.5.11.4.5 《管理评审程序》	NW/QMB-13

质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 34 页 共 70 页

4.5.13 持续改进：

持续改进是本公司的一项管理原则，本公司要利用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析、纠正措施和预防措施以及管理评审，持续改进过程和管理体系符合性和有效性。

4.5.13.1 质量负责人负责监督管理体系方面的纠正措施和预防措施的实施；

4.5.13.2 技术负责人负责监督技术运作的纠正措施和预防措施的实施；

4.5.13.3 质量负责人负责体系持续改进的策划工作；

4.5.13.4 质量负责人负责有效的处理顾客意见；

4.5.13.5 责任部门负责制定预防措施和纠正措施，并组织实施。

4.5.13.6 本公司在策划和管理时应考虑：

a) 改进项目的目标和总体要求；

b) 分析现有过程的状态，确定改进方案；

c) 实施改进并评价改进的结果。

d) 改进可以是日常的改进活动，也可以是较重大的改进项目。

4.5.13.7 支持性文件

4.5.13.7.1 《不符合检测工作管理程序》 NW/QMB-08

4.5.13.7.2 《实施纠正措施程序》 NW/QMB-09

4.5.13.7.3 《实施预防措施程序》 NW/QMB-10

4.5.13.7.4 《内部审核程序》 NW/QMB-12

4.5.13.7.5 《管理评审程序》 NW/QMB-13

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 35 页 共 70 页

4.5.14 记录

记录是为完成的活动或达到的结果提供客观证据的活动过程，形成的文件也是质量活动的证明文件，记录分为质量记录和技术记录。

4.5.14.1 质量记录

4.5.14.1.1 质量记录可以表明质量要求得到满足的程度，同时也为管理体系要素运行的有效性和为质量活动可追溯性提供客观证据。本公司制定了识别、收集、索引、存档、存放、维护质量记录和技术记录的《记录控制程序》。质量记录主要指体系运行中的管理类记录，内部审核和管理评审的报告及纠正和

预防措施的记录。

4.5.14.1.2 质量记录格式应规范化、根据实际情况确保信息足够和清晰明了，所有记录应有唯一性编号，便于管理。记录的保存应由资料管理员负责并保存在具有防止损害、变质、丢失等适宜的环境设施中。并规定记录的保存期：通常情况下质量记录保存一个认可周期六年。

4.5.14.1.3 记录应有适宜的贮存场所，防止丢失，对工作人员规定出保密要求，对进入记录的存放场所进行控制，备份以电子形势存储的记录。

4.5.14.1.4 对贮存在计算机中的记录采取设置密码等措施，防止非法侵入和修改。

4.5.14.2 技术记录

4.5.14.2.1 本公司要求将检测原始记录、导出数据、开展跟踪审核的足够信息、员工记录以及发出的每份检测报告的副本按规定的时间保存。每项检测的记录应包含足够的信息，并保证该检测在尽可能接近原条件的情况下能够复现。记录应包括负责检测人员、结果校核人员和批准人的签字或标识。还应包括样品修改前后的状态说明、标记及相应检测结果。

4.5.14.2.2 检测员在检测时，对于检测观察数据、结果和计算值应在工作活动时予以现场记录，并能方便识别。

4.5.14.2.3 当记录中出现错误时，每一错误应划改，保留记录的过程，不可涂擦掉，以免字迹模糊或消失，并将修改值填写在其旁边，对记录改动的任何人员应有改动人员的修改章或签名。对以电子形式存储的记录，同样按上述措施要求进行更改，防止原始数据的丢失或改动。

4.5.14.3 支持性文件

4.5.14.3.1 《文件控制程序》 NW/QMB-03

4.5.14.3.2 《记录控制程序》 NW/QMB-11

4.5.14.3.3 《电子文件及数据控制程序》 NW/QMB-20

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 36 页 共 70 页

4.5.15 内部审核

4.5.15.1 内部审核是对管理体系运行有效性和符合性的独立和系统检查，保持和维护管理体系现行有效。管理体系内部审核，由质量负责人制定年度审核计划并主持实施，每 12 个月至少安排一次全要素审核，并根据需要增加临时审核。审核执行《内部审核程序》。本公司根据预定的日程表和程序，定期地对质量活动进行内部审核，以验证其运作持续符合管理体系和认可准则的要求。审核应由经过培训和具备资格的人员来执行，审核人员应独立于被审核的活动。

4.5.15.2 当审核中发现的问题导致对运作的有效性或对检测结果的正确性或有效性产

生怀疑时，应及时采取纠正措施。如果调查表明所出具的结果可能已受到影响，则应以书面方式通知客户。

4.5.15.3 内审员应对审核发现的情况和因此采取的纠正措施予以记录。

4.5.15.4 责任部门或岗位对内审中以现的不符合事项所采取的纠正措施，由内审员跟踪验证纠正措施实施的有效性。

4.5.15.5 支持性文件

4.5.15.5.1 《不符合检测工作管理程序》 NW/QMB-08

4.5.15.5.2 《实施纠正措施程序》 NW/QMB-09

4.5.15.5.3 《实施预防措施程序》 NW/QMB-10

4.5.15.5.4 《记录控制程序》 NW/QMB-11

4.5.15.5.5 《内部审核程序》 NW/QMB-12

4.5.15.5.6 《管理评审程序》 NW/QMB-13

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 37 页 共 70 页

4.5.16 管理评审

4.5.16.1 管理评审是本公司的执行管理层对管理体系运行适用性和有效性正式评价。总经理主持本公司的管理评审，质量负责人负责制定每年度的管理评审计划，管理评审的周期为 12 个月，但可根据实际运行状况增加临时评审。本公司的执行管理层应根据预定的日程表和程序对管理体系和检测活动进行评审，以确保其持续适用和有效，并对管理体系进行必要的改动或改进。评审工作的实施执行《管理评审程序》。评审应考虑到：

- a) 管理体系文件的适用性；
- b) 管理和监督人员的报告；
- c) 近期内部审核的结果；
- d) 纠正和预防措施；
- e) 由外部机构进行的评审结果；
- f) 实验室间比对或能力验证的结果；
- g) 工作量和类型的变化；
- h) 客户投诉的处理情况；
- i) 改进的建议；
- j) 其他因素：如质量控制活动、资源以及员工培训等。

4.5.16.2 管理评审的输出主要包括：管理体系及检测活动过程的改进；对质量活动的评

定、实施过程中资源的需求及由此采取的措施和时间要求等因素，下年度的目标、目的和活动计划等。

4.5.16.3 评审时应记录发现的问题和由此采取的纠正或预防措施，本公司将组织责任部门、岗位落实各项决定的改进措施，确保在规定的期限内得到有效实施。

4.5.16.4 支持性文件

4.5.16.4.1 《文件控制程序》	NW/QMB-03
4.5.16.4.2 《实施纠正措施程序》	NW/QMB-09
4.5.16.4.3 《实施预防措施程序》	NW/QMB-10
4.5.16.4.4 《内部审核程序》	NW/QMB-12
4.5.16.4.5 《管理评审程序》	NW/QMB-13

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 38 页 共 70 页

4.5.17 检测方法

4.5.17.1 本公司对开展的检测项目应选择的方法都做了明确规定，且规定的方法中亦包括了被检测物品的接收、处置、传递、储存和准备。必要时能够得到实施不确定度的评定和数据分析统计的控制。

4.5.17.2 本公司对开展的检测项目的主要仪器设备，均提供设备使用操作规程；对检测样品的制备和处置亦提供作业指导书，其原则是不降低检测结果的质量。

4.5.17.3 如选择新的检测方法，应组织编制相应的作业指导书或操作规程。

4.5.17.4 检测人员所使用的程序文件、规范、标准、作业指导书及其他的应用技术文件均保存在适当场所，以便使用人员方便取阅，且保存和使用的规范标准和规程、作业指导书均为现行最新有效版本。

4.5.17.5 对检测方法的偏离，则应提出允许偏离的申请，阐明偏离的原因和理由，经过评审和批准形成文件，并征得客户认可后，方能允许使用。（见《允许方法偏离控制程序》）

4.5.17.6 方法的选择

4.5.17.6.1 检测方法的选择将遵循符合国家规范、行业规定、地方标准的前提下，使用标准的最新有效版本，最大限度的满足客户的要求。

4.5.17.6.2 当客户未对检测项目指定方法时，本公司选择方法的原则是：

- a) 优先使用国家、行业、地方颁布的方法；
- b) 需要时，实验室可以采用国际标准，但仅限特定委托方的委托检测。
- c) 实验室自行制订的非标方法，经确认后，可以作为资质认定项目，但仅限特定委托方的检测。

4.5.17.6.3 为使检测活动能够顺利进行，并保证结果的可信度，在开展检测活动之前，

对本公司选择的标准方法能否正确熟练的运用进行确认，要充分考虑现有人员的能力、设备、状态、资源、数据的复现性、重现性等情况。其具体确认方法执行《检测方法的选择与确认程序》。若经过确认的可正确运用的标准方法发生了变化，则检测人员是否还能正确熟练的运用该标准方法，要经过重新确认后方能决定是否应用。

4.5.17.6.4 当客户提出的方法不适合或已过期时，应及时通知客户进行协商，另行选择方法。

4.5.17.7 开展新项目的规定

4.5.17.7.1 开展新项目必须依据检测标准或参照产品说明书、客户的书面要求、国际或国家标准公布过的、由权威机构或由有关教科书或杂志上发表的方法，由

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 39 页 共 70 页

检测部起草测试方法文件或检测规范、细则、方案及有关文件资料，经技术负责人审批后方可开展。

4.5.17.7.2 由检测部负责组织安排人员接受培训。

4.5.17.7.3 如需添置仪器设备，由检测部提出申请。

4.5.17.7.4 开展新项目一般要进行比对试验，由检测部负责组织安排，比对结果经技术负责人审核批准后方可开展新业务。比对结果由综合部资料管理员归档保存。

4.5.17.8 非标准方法

当在标准方法中无适用方法可供选择，而必须选择非标准方法时，本公司将与客户沟通协商，让客户充分了解检测中的各环节，说明其方法经确认是有效的，征得其同意，使出具的结果能为客户所接受。选择的非标准方法在使用前应得到技术负责人适当的确认。

4.5.17.9 数据控制

4.5.17.9.1 本公司编制了《电子文件及数据控制程序》，程序中要求检测工作各个环节的责任人（包括检测人员、报告编制人、审核人、授权签字人等）对本公司出具的数据进行保护和核查。

4.5.17.9.2 对现有的计算机和自动设备采集、处理、记录、编写报告、储存或检索数据时，建立和实施有效的数据保护系统，以保护数据不丢失、不泄密、防修改为原则，并确保：

a) 对自行开发的检测系统计算机应用软件，将对其适用性、可靠性进行验

证。

b) 按照《电子文件及数据控制程序》的要求，确保计算机和自动采集设备的数据传输和数据处理正常运行及储存于计算机内的检测数据的完整性、保密性。

c) 对计算机和自动采集设备进行定期维护，保证其正常功能运行，同时满足计算机和自动采集设备的运行环境和必须的条件，以此保护检测数据的完整性。

d) 检测数据的变更必须得到有效的确认和控制；检测数据的借阅必须按相关程序申请，并得到批准。

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 40 页 共 70 页

4.5.17.10 支持性文件

4.5.17.10.1 《文件控制程序》 NW/QMB-03

4.5.17.10.2 《记录控制程序》 NW/QMB-11

4.5.17.10.3 《允许方法偏离控制程序》 NW/QMB-17

4.5.17.10.4 《检测方法的选择与确认程序》 NW/QMB-18

4.5.17.10.5 《开展新项目评审程序》 NW/QMB-19

4.5.17.10.6 《电子文件及数据控制程序》 NW/QMB-20

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 41 页 共 70 页

4.5.18 测量不确定

4.5.18.1 根据目前测量不确定度在检测领域的使用现状，当客户对特殊的检测项目有测量不确定度的要求或当检测结果处于临界值时，应按《测量不确定度评定程序》为客户提供测量不确定度分析报告，同时给出测量不确定度；

4.5.18.2 在评定测量不确定度时，应充分考虑构成不确定度的来源，包括所用的方法和设备、环境条件、被检测的样品的性能和状态及检测人员的因素等；

4.5.18.3 当检测方法是产生测量不确定度的主要因素时，通过找出不确定度的所有分量并做出合理评定，达到完善或更新检测方法的目的，从而确保结果的表示方式规范，满足客户的要求。

4.5.18.4 支持性文件

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 42 页 共 70 页

4.5.19 采样

4.5.19.1 本公司对被检测单位采样由采样员去现场采集，为此本公司按照《检验检测机构资质认定评审准则》要求制定了《现场采样程序》，在《现场采样程序》中规定了样品采集的计划以及需要控制的各种因素。

4.5.19.2 当客户对样品的采集要求与本公司的文件规定不相符合时，本公司应将客户的要求详细记录于样品采集的原始记录中，并由样品管理员及时将信息传达至各检测员。

4.5.19.3 检测部的采样员在进行样品采集后应及时将样品采集的各种信息记录于原始记录中，

4.5.19.4 支持性文件

4.5.19.4.1 《现场采样程序》

NW/QMB-29

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 43 页 共 70 页

4.5.20 样品处置

4.5.20.1 对样品的运输、接收、标识、流转、存储及保留和清理各环节实施控制管理，保证其代表性、有效性和完整性，以确保检测结果的科学、准确。针对样品的运输、接收、发放、标识、流转、保护、储存、保留及处理的控制，制定了《样品管理程序》。

4.5.20.2 建立适当的样品标识系统，该系统的启动可确保样品唯一标识保持检测全过程（包括实物和记录）。

4.5.20.3 样品的标识确保不会在实物及记录和其他文件中混淆，具唯一性以实现追溯，必要时标明其“待检”、“在检”、“检毕”、“留样”的状态。同时对群组样品进行必要的标识细分。

4.5.20.4 在样品接收、移交过程中，如发现样品异常、与规定条件的偏离、样品与委托内容不符、委托要求不明确或不详尽、对样品的适用性持有怀疑时，应及时记录，并向委托方提出，取得进一步明确的说明，形成文件，并由委托方确认。

4.5.20.5 样品流转过程中，有关人员应检查确认样品标识，办理交接记录，接收者应遵守样品的使用说明，对样品加以保护，避免非正常损坏或丢失。

4.5.20.6 样品的保管应具备适当的设施和环境条件及安全措施，应分类定位存放，以防止样品损坏、丢失和混淆的发生，保证其安全防护要求的实现，保证样品状态的完好；当样品需要存放在规定的环境条件下存放时，按其规定进行维持、监控和记录这些条件。

4.5.20.7 完成检测的样品由检测人员清理出现场，有留样要求时，移交留样室管理。

4.5.20.8 按《保护客户机密信息程序》的规定和委托要求，对客户样品和有关资料信息予以保密，必要时，制定相应的保密措施控制实施。

4.5.20.9 支持性文件

4.5.20.9.1 《保护客户机密信息程序》 NW/QMB-01

4.5.20.9.2 《样品管理程序》 NW/QMB-26

4.5.20.9.3 《现场采样程序》 NW/QMB-29

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 44 页 共 70 页

4.5.21 质量控制

4.5.21.1 所从事检测结果的质量进行有效性监督，开展有计划和有系统的质量保证活动，保证检测结果的准确性、可靠性，提高客户对本公司的信誉。

4.5.21.2 本公司制定了《检测结果质量控制程序》《实验室间能力验证管理程序》，程序中规定一系列质量控制活动，确定了监控计划的编制、实施要求和内容。

4.5.21.3 在检测活动中，如在可行的情况下采用适合的统计技术使检测的质量发展趋势得到及时了解，以便发现异常波动，采取预防措施加以控制。

4.5.21.4 监控活动将有计划性的实施，并对其计划内容、监控措施进行定期的评审，以适当调整计划内容，保证计划实施的有效性。

4.5.21.5 本公司应根据有证标准物质的来源情况、检测或校准的特性和范围以及公司人员的多少来制定内部质量控制计划，该计划须包括可疑结果的判断准则。适当时，内部质量控制计划所采用的技术可包括，但不限于：

4.5.21.5.1 在日常分析检测过程中使用有证标准物质或次级标准物质进行结果核查；

4.5.21.5.2 由同一操作人员对保留样品进行重复检测，由两个以上人员对保留样品进行重复检测；

4.5.21.5.3 利用相同或不同的方法重复检测作比对分析；

4.5.21.5.4 利用不同的仪器设备不同人员重复检测工作对比分析；

4.5.21.5.5 分析某一个样品不同特性检测结果的相关性；

4.5.21.5.6 参加公司间比对或中国合格评定国家认可委员会组织的能力验证计划。

4.5.21.6 质量监控计划的制定和实施

- 4.5.21.6.1 本公司将根据具体情况、专业范围、技术特点，制定年度质量监控计划及实施。
- 4.5.21.6.2 将根据年度质量监控计划的安排，结合本公司具体情况有序的开展活动，日常工作中对检测过程中影响因素与检测结果质量进行监控，定期或不定期对本公司的数据记录进行分析。
- 4.5.21.6.3 应分析质量控制的数据，在发现质量控制数据超出预定的判据时，应采取有计划的纠正措施或预防措施，并防止报告错误的结果。具体可执行《不符合检测工作管理程序》、《实施纠正措施程序》、《实施预防措施程序》。
- 4.5.21.7 每年对质量监控计划适宜性及时进行评审，并对实施效果进行评定，其结果提交管理评审。

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 45 页 共 70 页

4.5.21.8 支持性文件

- | | |
|---------------------------|-----------|
| 4.5.21.8.1 《不符合检测工作管理程序》 | NW/QMB-08 |
| 4.5.21.8.2 《实施纠正措施程序》 | NW/QMB-09 |
| 4.5.21.8.3 《实施预防措施程序》 | NW/QMB-10 |
| 4.5.21.8.4 《检测结果质量控制程序》 | NW/QMB-27 |
| 4.5.21.8.5 《实验室间能力验证管理程序》 | NW/QMB-33 |

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 46 页 共 70 页

4.5.22 结果报告

- 4.5.22.1 本公司为保证客观、准确、清晰、完整地出具检测报告，且保证所编制的检测报告包含足够信息满足客户、检测方法和说明检测结果所必需的要求，制定了《结果报告管理程序》使结果报告得到有效控制。
- 4.5.22.2 编制结果报告的基本原则
- 4.5.22.2.1 对检测业务范围内的各专业领域的检测结果以检测报告的统一规范格式准

确、清晰、明确和客观地提供给客户，且满足检测方法的要求及客户要求。

4.5.22.2.2 提供的检测报告一般包括标准规范、规程、客户要求、检测方法规定和说明检测结果所必需的信息。必要时，应对有效期进行说明。

4.5.22.2.3 根据协议、合同及有关资料管理规程的要求，可为客户提供简化方式的检测报告（包括内部信息的提供），其按规定要求的全部信息均可在本公司的存档资料中查阅或获取。

4.5.22.3 检测报告信息内容的基本要求

为客户提供的每份检测报告可包括以下信息内容，为本公司内部出具报告也可以简化的形式，但以下内容应在相应的记录中查找到：

4.5.22.3.1 标题，如《检测报告》；

4.5.22.3.2 本公司的全称、本公司地址，进行检测的地点（如与本公司地址不同）；

4.5.22.3.3 唯一性标识：在检测报告的每一页上注明编号，做为检测报告唯一标识，同时，标明总页数和分页码，以识别各页本身的唯一性及与检测报告的整体关系。可用“以下空白”字样来标识检测报告的结束；

4.5.22.3.4 委托单位或受检单位名称、地址、项目名称；

4.5.22.3.5 所用方法的标识：给出采用的标准、规程或其他需说明的检测依据及协议检测文件的编号及名称；

4.5.22.3.6 样品的标识：检测样品的说明和编号、名称和型号、样品的特征和状态；

4.5.22.3.7 日期：取样或委托日期、检测日期、报告日期；

4.5.22.3.8 检测结果：给出检测的数据、导出的结论（包括测量单位）；

4.5.22.3.9 检测报告上至少有检测人员、审核人员、批准人的签字标识；

4.5.22.3.10 需要时应注明检测结果仅对样品或批次有效的声明。

4.5.22.3.11 符合规定要求的相关印章。

4.5.22.4 检测报告的附加信息

若检测报告需进一步解释时，除上述应涵盖的信息外，还应包括下列附加信息：

4.5.22.4.1 涉及检测方法的偏离、增添、删除、保密等方面的信息和其它任何特定的与

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 47 页 共 70 页

检测有关的信息（如检测环境条件信息）；

4.5.22.4.2 根据检测标准、规范规程或检测方法中规定的要求给出符合或不符合的结论；

4.5.22.4.3 依据检测标准、规程开展检测得出的结果，一般可不包括有关测量不确定度的信息，除非客户有特殊的要求；

4.5.22.4.4 需要时提出意见和解释；

4.5.22.4.5 特定方法、客户或其他组织要求提供的其它附加信息。

4.5.22.5 意见和解释

如有对客户意见和解释，报告签发人负责检测报告的意见和解释，应将意见和解释文件化，意见和解释须在文件中清晰地标出。检测报告中包含的意见和解释还可包括但不限于以下内容：

- 4.5.22.5.1 对声明结果符合/不符合要求的意见；
 - 4.5.22.5.2 满足合同要求；
 - 4.5.22.5.3 对结果如何使用的推荐性意见；
 - 4.5.22.5.4 用于改进的指导。
 - 4.5.22.5.5 上述意见和解释可与客户直接对话沟通，并且这些对话要有记录。
- 4.5.22.6 对含抽样的检测报告，还应包括下列内容：
- 4.5.22.6.1 抽样日期；
 - 4.5.22.6.2 与抽样方法或程序有关的标准或规范，以及对这些规范的偏离、增添或删除；
 - 4.5.22.6.3 抽样位置，包括任何简图、草图或照片；
 - 4.5.22.6.4 抽样人；
 - 4.5.22.6.5 列出所用的抽样计划；
 - 4.5.22.6.6 抽样过程中可能影响检测结果解释的环境条件的详细信息。

4.5.22.7 分包方的检测结果

如果检测报告中包括从分包方获得检测结果，应清晰地标明。

4.5.22.8 报告的电子传递

当客户要求以传真、电子邮件或其他电子手段传递检测结果时，本公司确保数据的完整性和保密性及客户所有权不受损害，具体按《保护客户机密信息程序》、《电子文件及数据控制程序》控制。

4.5.22.9 检测报告的签发与修改

- 4.5.22.9.1 报告的签发执行《结果报告管理程序》。
- 4.5.22.9.2 检测报告发放后，如发现有误需要作出修改时，应及时另行安排编制符合要

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
4 评审要求	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 48 页 共 70 页

求的检测报告，将有误报告全部收后，方可将修改后的报告办理新的发放手续放。

4.5.22.10 支持性文件

- 4.5.22.10.1 《保护客户机密信息程序》NW/QMB-01
- 4.5.22.10.2 《电子文件及数据控制程序》NW/QMB-20
- 4.5.22.10.3 《结果报告管理程序》NW/QMB-28

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
5 附 录	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 49 页 共 70 页

附录 5.1：某某市场监督检验所员工行为规范

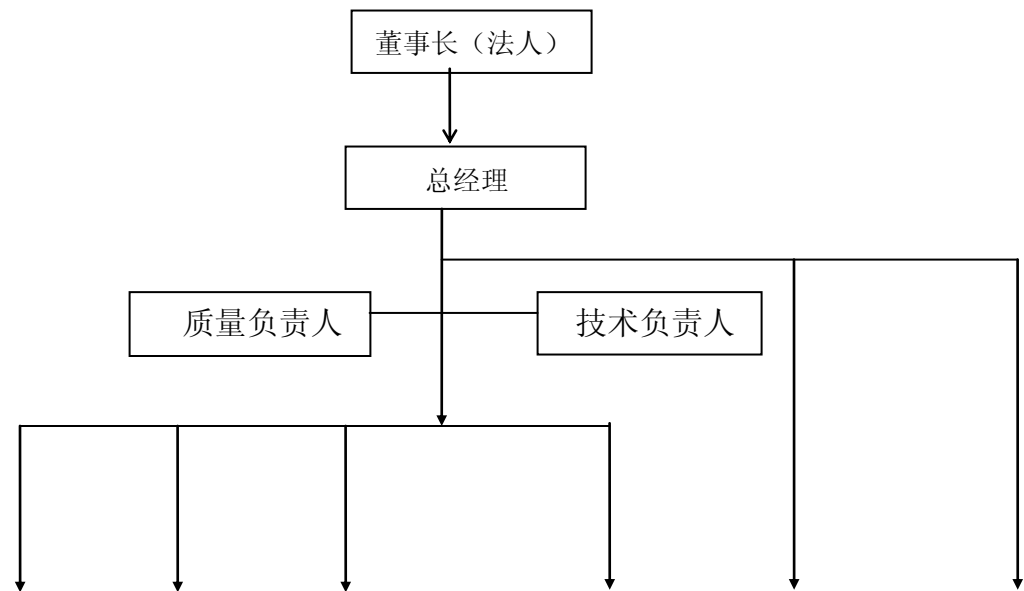
本公司制定并发布的《员工行为规范》，规定了对员工遵守法律、法规，抵制干扰、秉公办事，保护客户所有权和机密信息，遵守程序、保证数据的真实性和判断的独立性的要求。《员工行为规范》的控制实施，确保了公正性、诚信度的实现。

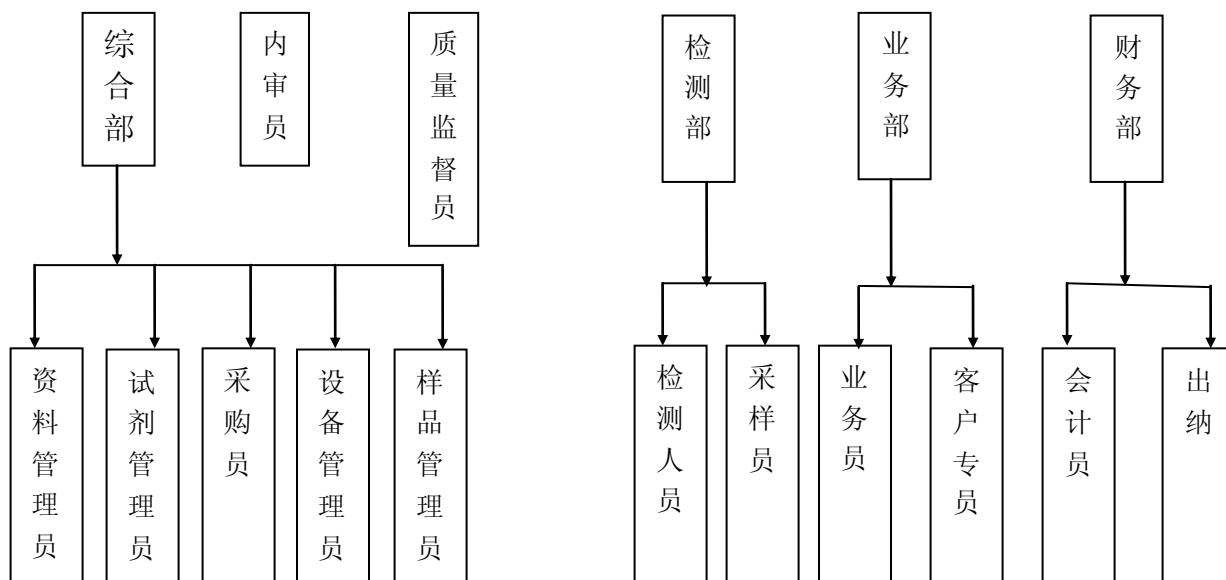
《员工行为规范》如下：

- a) 遵守国家的有关法律、法规，一切检测活动人员行为均依法办事，履行职责；
- b) 质量手册是本公司的纲领性文件，全体员工要严格执行；
- c) 一切检测活动均严格执行有关的规范、规程和标准，不受来自各方面的影响及对检测活动公正性的干扰，不得擅自改动已确定的或经客户允许的检测方法或方案；
- d) 一切检测活动均以公正、严谨、科学的态度对待，秉公办事，抵制任何方面的干扰，不受外部不良压力的影响，不谋取私利，保证检测数据的公正性、独立性、诚实性；
- e) 保护客户机密和所有权，不伤害客户利益。
- f) 不泄漏本公司的任何属于保密的检测数据和结果。

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
5 附 录	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2016 年 11 月 10 日	第 50 页 共 70 页

附录 5.2:组织机构图





任命 ***为质量负责人

任命 ***为技术负责人

任命 ***为综合部主任

任命 ***为检测部主任

任命 ***为业务部主任

任命 ***为财务部主任

资料管理员：***、***

内审员：***、***、***

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
5 附 录	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 51 页 共 70 页

质量监督员：***、***、***

设备管理员：***、***、***

试剂管理员：***、***

样品管理员：***、***

检测人员：***、***、***、***、***、***、***、***、***

采样员：***、***、***、***、***、***、***、***、***

业务员：***

采购员：***

客户专员：***

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版

5 附 录	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 52 页 共 70 页

附录 5.3：管理体系要素岗位分配表

要素 \ 部门或岗位	公司 总 经 理	质 量 负 责 人	技 术 负 责 人									
				检 测 部 主 任	业 务 部 主 任	综 合 部 主 任						
4.0 管 理 要 求												
4.1 组 织	▲	●	●	○	○	○						
4.2 管 理 体 系	▲	●	●	○	○	○						
4.3 文 件 控 制	▲	●	●									
4.4 检 测 分 包	▲		●	○								
4.5 服务和供应品的采购	▲	●				○						
4.6 合 同 评 审	▲		●		●							
4.7 申诉和投诉		▲		○	●	○						
4.8 纠正措施、预防措施及改进	▲	●	●	○	○	●						
4.9 记录	○	▲	○	○	○	●						
4.10 内 部 审 核	○	▲	○	○	○	○						
4.11 管 理 评 审	▲	●	○	○	○	○						
5.0 技术要求												
5.1 人员	▲	●	●	○	○	○						
5.2 设施和环境条件			▲	●								
5.3 检测方法	▲		●	○								
5.4 设备和标准物质			▲	●								
5.5 量值溯源			▲	●								
5.6 抽样和样品处置			▲									
5.7 结果质量控制			▲	●								
5.8 结果报告			▲									

“▲”表示负责决策，“●”表示组织实施，“○”表示参加活动。

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版

5 附 录	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 53 页 共 70 页

要素 部门或岗位	内 审 员	质 量 监 督 员	资 料 管 理 员										
				设 备 管 理 员	样 品 管 理 员	客 服 专 员	授 权 签 字 人	检 测 人 员	业 务 员	采 购 员	采 样 员		
4.0 管 理 要 求													
4.1 组 织	○	○	○	○	○		○	○			○		
4.2 管 理 体 系	○	○	○	○	○		○	○			○		
4.3 文 件 控 制			○										
4.4 检 测 分 包					○			○					
4.5 服务和供应品的采购				○						○			
4.6 合 同 评 审					○			○	○				
4.7 申诉和投诉						○		○	○				
4.8 纠正措施、预防措施及改进	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
4.9 记录	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○		
4.10 内 部 审 核	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
4.11 管 理 评 审	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
5.0 技术要求													
5.1 人员	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
5.2 设施和环境条件			○					○			○		
5.3 检测方法			○					○					
5.4 设备和标准物质			○	●	●			○			○		
5.5 量值溯源			○	○				○					
5.6 抽样和样品处置			○		●			○	○		○		
5.7 结果质量控制			○		○			○					
5.8 结果报告			○		○		●	○	○				

“●”表示组织实施，“○”表示参加活动。

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号： NW/QMA-01	版次： 第 2 版
5 附 录	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订： 第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 54 页 共 70 页

附录 5.4：各部门职责

1. 综合部职责：

1.1 负责本公司管理体系文件的编制、管理、发放、宣贯。

1.2 负责对记录进行管理；

1.4 负责按计划开展内审工作

1.5 负责报告的发放

1.6 负责供应品和外部服务的采购

1.7 按时完成公司总经理交办的其他临时性工作。

2. 检测部职责：

2.1 贯彻执行法规和管理体系文件，确保管理体系的有效运行；

2.2 按时完成各项检验任务，认真做好原始记录、出具检验报告；

2.3 负责维护和保养仪器设备，保证其在受控状态和有效期内使用；

2.4 负责检验过程的样品管理和检验完毕后的样品返还样品室的工作；

2.5 参与合同的评审；

2.6 负责现场采样、各种环境样品的现场检测工作、录入、样对采样信息；

2.7 提出检测的分包。

1.3 负责对检测过程、新进员工进行监督；

1.4 负责按计划开展内审工作

3:业务部职责

3.1 贯彻执行法规和管理体系文件，确保管理体系的有效运行；

3.2 负责对外联络检测业务；

3.3 参与合同的评审；

3.4 负责对供应商管理；

3.5 负责受理客户投诉；

3.6 负责进行客户满意度调查。

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
5 附 录	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 55 页 共 70 页

附录 5.5：各岗位职责

1. 公司总经理

- 1.1 全面负责公司各项工作，组织贯彻执行国家有关方针、政策、法律、法规；
- 1.2 负责管理体系策划，制定质量方针和质量目标，批准质量手册和程序文件，确保保持管理体系的完整性；
- 1.3 负责批准公司的发展规划和年度工作计划；
- 1.4 任命各部门负责人，聘任专业技术人员和部门负责人，任命关键岗位人员，制定关键管理岗位的代理人；
- 1.5 组织制定和审批经费的预决算，审批日常支出；
- 1.6 负责审批新建项目、技术改造项目的购置计划；
- 1.7 确保在公司建立适宜的沟通机制；
- 1.8 批准内部审核计划，主持管理评审。

2. 质量负责人

- 2.1 负责质量工作，组织编制、修订质量手册和程序文件；
- 2.2 组织管理体系建立和运行，负责编制内部审核计划，委派内审员；
- 2.3 负责组织对不合格项的控制，并对纠正措施执行情况组织跟踪验证；
- 2.4 组织处理检测工作中的投诉以及质量事故；
- 2.5 参与管理评审，负责编制管理评审计划和评审报告并组织实施；
- 2.6 负责编制公司间对比计划，并组织实施；
- 2.7 负责组织检测操作人员定期技术考核，内部比对；
- 2.8 质量目标的统计和评价；
- 2.9 纠正与预防措施统计；
- 2.10 负责人员培训工作的组织实施。

3. 技术负责人

- 3.1 全面负责公司技术运作和提供确保公司运作质量所需的资源；
- 3.2 负责组织处理检测和技术改造中的重大技术问题；
- 3.3 负责组织新建项目、技术改造项目和设备购置计划的论证立项工作；
- 3.4 参与管理评审；
- 3.5 负责审批检测方法等技术文件。

4. 综合部主任

- 4.1 全面负责办公室工作；
- 4.2 协调各室工作，上传下达；

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
5 附 录	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 56 页 共 70 页

- 4.3 制订各项内务管理制度；

- 4.4 编写工作计划、工作总结；
- 4.5 负责检测安全管理工作；
- 4.6 负责对公司的供应品采购工作；
- 4.7 领导交办的其它任务。

5. 业务部主任

- 5.1 根据公司整体经营策略制定经营方案，负责建立业务拓展体系；
- 5.2 负责接收检测咨询和检测委托，参与制定检测方案、合同条款；
- 5.3 负责编制、修订和管理本室有关程序文件、作业指导书及相关质量记录；
- 5.4 负责收集行业市场信息，开发新客户资源，收集和建立客户档案，了解客户需求，对客户进行评审；
- 5.5 负责对外联系业务及合同的签订；
- 5.6 负责客户申诉投诉的处理。

6. 检测部主任

- 6.1 协助公司总经理全面负责检测中心各项工作，组织贯彻执行国家有关方针、政策、法律、法规；
- 6.2 参与管理体系策划；
- 6.2 全面负责本部门各项工作；
- 6.3 负责提出本部门人员的技术培训和考核计划；
- 6.4 负责拟定本部门新建项目、技术改造项目设备的购置计划，标准物质的管理以及在使用仪器设备的管理和校准计划实施的组织落实；
- 6.5 安排、检查、监督检测人员和采样人员按规定要求完成工作任务；
- 6.6 对本部门出现的不合格项进行调查和分析，提出纠正措施并组织实施。

7. 客服专员

- 7.1 负责投诉的受理和处理工作；
- 7.2 负责进行客户满意度调查。

8. 内审员

- 8.1 接受质量负责人的委派，实施内部审核；
- 8.2 负责编制《内部审核检查表》；
- 8.3 负责对纠正措施进行审核和跟踪验证；
- 8.4 负责编制审核报告。

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
5 附 录	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 57 页 共 70 页

9. 检测人员

- 9.1 负责所从事专业的检测工作，并对其工作质量负责；
- 9.2 做好检测的原始观察记录和数据处理，出具报告；
- 9.3 负责仪器设备的维护保养和清洁卫生；
- 9.4 负责本专业的检测方法及相关技术文件的编制；
- 9.5 有权拒绝不符合规定要求的外界干扰，对用户的技术资料、商业机密负有保密责任。

10. 授权签字人

- 10.1 熟悉和掌握有关检测流程和标准；
- 10.2 在授权签字领域内行使签字权；
- 10.3 有权拒绝签署不符合要求的检测报告；

11. 质量监督员

- 11.1 认真学习计量法和实验室基础知识，深刻领会质量体系的丰富内涵；
- 11.2 监督本公司检测分析工作是否符合标准规范和程序的要求；
- 11.3 监督过程中如发现不符合管理体系要求的工作时，应及时纠正，有权对可能存在质量问题的检测分析结果进行检查或要求有关人员重新检测分析；
- 11.4 当可能造成不良后果的行为，有权要求暂停检测分析工作；
- 11.5 监督质量事故，质量申诉的处理工作；
- 11.6 在日常质量监督中发现的问题，及时记录并向质量负责人报告，其日常监督工作不受行政干预；
- 11.7 对检测员的检测过程进行监督；
- 11.8 对在培员工的工作进行监督；
- 11.9 对聘用人员,技术人员和关键支持人员是否按管理体系文件的规定在开展工作进行监督。

12. 样品管理员

- 12.1 负责物品的标识；
- 12.2 做好防火、防盗、防蛀、保密等安全工作；
- 12.3 负责物品库房的管理；
- 12.4 负责样品的接收、标识、建帐；
- 12.5 负责样品的流转、贮存、发放；
- 12.6 负责报告的发放；
- 12.7 负责组织客户的接待、合同的评审以及反馈意见的收集。

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
5 附 录	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 58 页 共 70 页

13. 资料管理员

13.1 负责体系文件的管理（编号、发放、登记）；

13.2 负责文件资料的编号、发放、登记、归档工作；

13.3 负责档案的整理归档工作；

13.4 负责检测报告副本的保管；

14. 设备管理员

14.1 负责仪器设备的验收、建档工作；

14.2 负责建立仪器设备台账；

14.3 负责监督仪器设备在周期内使用和唯一性标志的管理；

14.4 仪器设备运行检查（期间核查）工作的组织。

15. 采样员

15.1 负责现场采样及现场监测计划的编制；

15.2 负责采样和现场监测设备的维护保养和清洁工作；

15.3 负责样品的现场采集及相关项目的现场监测工作，并做好相关原始记录和数据处理。

16. 会计员

16.1 负责财务管理和成本核算；

16.2 做好对公司帐目的管理。

17. 采购员

17.1 负责对供应商管理和采购工作管理；

17.2 负责采购合同的签订；

17.3 负责与供应商售后服务联系事宜。

18. 业务员

18.1 了解行业市场信息，参与开发新客户工作；

18.2 参与合同评审。

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
5 附 录	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 59 页 共 70 页

附录 5.6：各岗位任职资格条件

1. 公司总经理岗位任职资格条件:

- 1.1 热爱本职工作，思想进步，具有很强的组织管理和协调能力；
- 1.2 本科以上学历文化程度；
- 1.3 有 2 年以上公司工作、管理经验；
- 1.4 接受过实验室资质认定评审准则的培训；
- 1.5 熟悉本公司所开展的检测工作要求。
- 1.6 熟悉本公司管理体系文件中与之相关的规定、要求。

2. 技术负责人岗位任职资格条件:

- 2.1 热爱本职工作，思想进步；具有较强的组织管理、动手能力；
- 2.2 具有中级工程师及以上职称或同等能力也可；
- 2.3 有 5 年以上检测工作经验，熟悉检测技术；
- 2.4 接受过实验室资质认定评审准则的培训；
- 2.3 熟悉本公司管理体系文件中与之相关的规定、要求。

3. 质量负责人岗位任职资格条件:

- 3.1 热爱本职工作，思想进步；具有较强的组织管理能力；
- 3.2 本科以上学历文化程度, 有 2 年以上质量管理工作经验，
- 3.3 接受过实验室资质认定评审准则的培训；
- 3.4 掌握本公司管理体系文件中与之相关的规定、要求及所开展的检测工作要求。

4. 检测部，综合部主任岗位任职资格条件:

- 4.1 热爱本职工作，思想进步；具有较强的组织和书写能力；
- 4.2 大专以上文化程度；
- 4.3 有两年以上管理工作经验；
- 4.4 熟悉本公司管理体系文件中与之相关的规定、要求及开展的检测项目技术要求。

5. 内审员岗位任职资格条件:

- 5.1 热爱本职工作，思想进步；
- 5.2 高中以上文化程度；
- 5.3 有 1 年以上公司工作经验；
- 5.4 参加实验室资质认定评审准则的内审员培训，执有内部审核员证书；
- 5.5 熟悉本公司审核范围内相关检测项目的技术要求及涉及本公司管理体系文件中的各项规定；

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
5 附 录	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 60 页 共 70 页

6. 检测人员岗位任职资格条件:

- 6.1 热爱本职工作，思想进步；
- 6.2 化学及相关专业毕业，大专及以上文化程度；
- 6.3 有 1 年以上检测工作经验。
- 6.4 接受过检测培训，具有检测人员上岗证书；
- 6.5 掌握本公司从事检测项目的技术要求、试验条件及试验方法；
- 6.6 熟悉本公司管理体系文件中与之相关的规定、要求。

7. 授权签字人岗位任职资格条件：

- 7.1 热爱本职工作，思想进步，有 5 年以上检测工作经验；
- 7.2 具有中级工程师及以上职称或同等能力；
- 7.3 具有相应的职责和权利，对测试结果的完整性和准确性负责；
- 7.4 与测试技术接触紧密，掌握有关的检测项目限制范围；
- 7.5 熟悉有关检验标准、测试方法及测试规程；
- 7.6 有能力对相关检测结果进行评定，
- 7.7 了解有关设备维护保养及定期检定的规定，掌握其设备状态；
- 7.8 十分熟悉记录、报告及其核查程序；
- 7.9 了解实验室资质认定评审准则的内容。

8. 质量监督员岗位任职资格条件：

- 8.1 热爱本职工作，思想进步；
- 8.2 化学及化学相关专业，大专以上文凭，有三年以上检测工作经验；
- 8.3 熟悉各项检测方法、程序、目的和结果评价；
- 8.4 熟悉本公司监督范围内涉及本公司管理体系文件中的各项规定。

9. 样品管理员、资料管理员岗位任职资格条件：

- 9.1 热爱本职工作，思想进步；
- 9.2 高中以上文化程度；
- 9.3 有 1 年以上公司工作经验，
- 9.4 熟悉本公司样品的管理规定及各项检测材料的送样规定；
- 9.5 工作细心，有资料管理的工作经验，熟悉资料管理规定的有关要求。
- 9.6 熟悉本公司管理体系文件中与之相关的规定、要求。

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
5 附 录	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 61 页 共 70 页

10. 设备管理员岗位任职资格条件：

- 10.1 热爱本职工作，思想进步；
- 10.2 大专以上文化程度；
- 10.3 有 1 年以上公司工作经验，有仪器设备计量、仪器设备维护的工作经验。
- 10.4 具有仪器设备计量相关知识；
- 10.5 熟悉仪器设备的维护保养规定；
- 10.6 熟悉本公司管理体系文件中与之相关的规定、要求。

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
5 附 录	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 62 页 共 70 页

附录 5.7：关键管理人员委派代理人一览表

为保证公司检测和质量管理活动的正常进行，防止公司管理人员不在岗时出现权利真空，当公司总经理、技术负责人、质量负责人不在时，本公司规定由以下人员代理行使相应的职权：

委托人		代理人		批准人 (公司总经理)	批准日期
姓名	岗位	姓名	原岗位		
吕鹏	公司总经理	谭悦	技术负责人		
谭悦	技术负责人	潘淑芬	质量负责人		
潘淑芬	质量负责人	谭悦	技术负责人		

当上述情况出现时，权力委派自动生效。

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版

5 附 录	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 63 页 共 70 页

附录 5.8：授权签字人一览表

序号	姓 名		职务/职称	申请授权签字领域	备注
	正 体	签 名			
1	谭 XX		技术负责人/分析化学高级工程师	申报的所有项目	
2	潘 XX		质量负责人/食品工程师	申报的所有项目	
3	邹 XX		食品检测高级工程师	申报的所有项目	
4	XXX		无	申报的所有项目	

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
5 附 录	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 64 页 共 70 页

附录 5.9：程序文件目录

序号	编 号	文 件 名 称
1	NW/QMB-01	保护客户机密信息程序
2	NW/QMB-02	保证检测公正性程序
3	NW/QMB-03	文件控制程序
4	NW/QMB-04	合同评审程序
5	NW/QMB-05	检测工作的分包程序
6	NW/QMB-06	采购管理程序

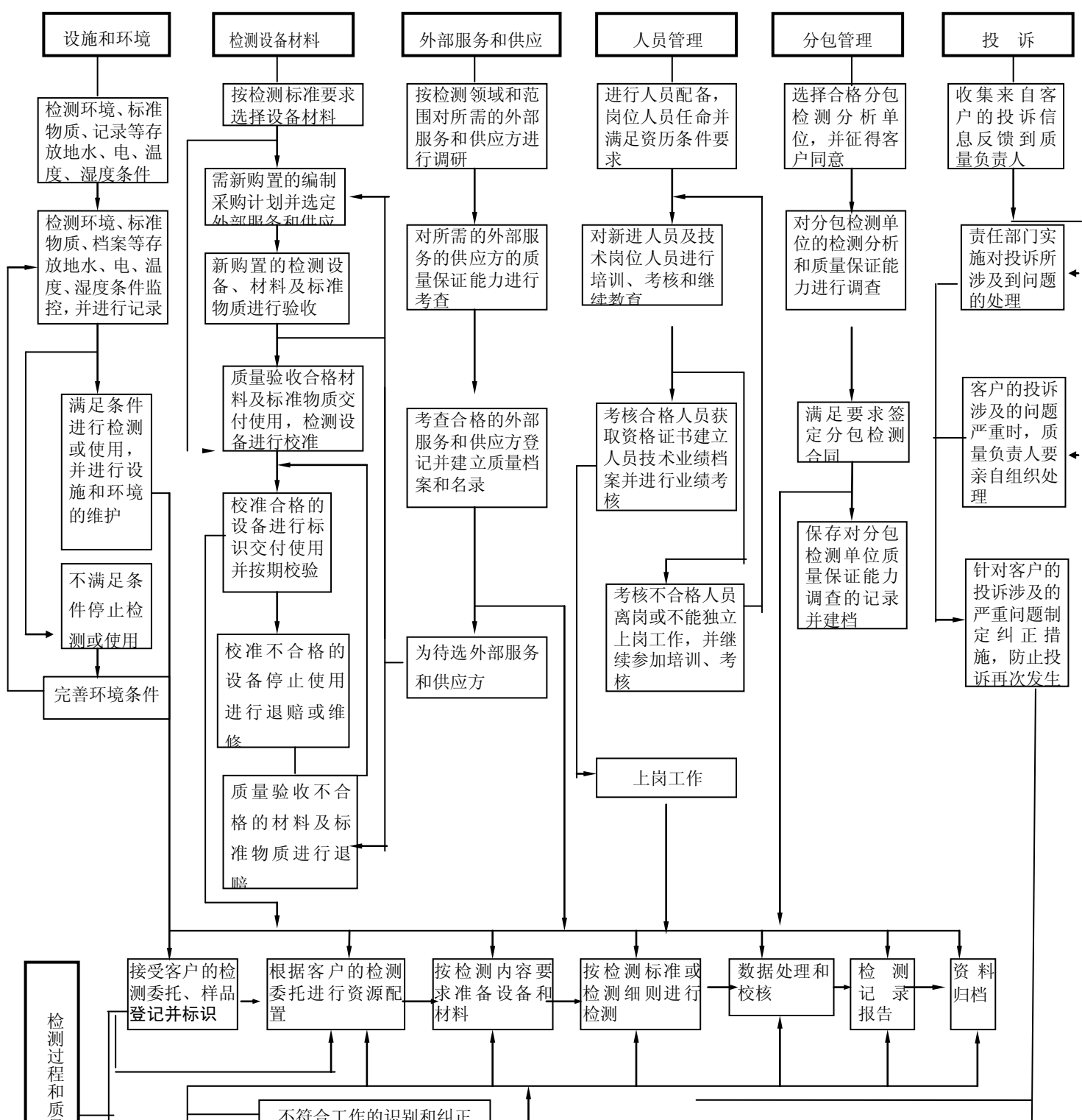
7	NW/QMB-07	处理投诉程序
8	NW/QMB-08	不符合检测工作管理程序
9	NW/QMB-09	实施纠正措施程序
10	NW/QMB-10	实施预防措施程序
11	NW/QMB-11	记录控制程序
12	NW/QMB-12	内部审核程序
13	NW/QMB-13	管理评审程序
14	NW/QMB-14	人员培训程序
15	NW/QMB-15	设施与环境条件控制程序
16	NW/QMB-16	内务与安全管理程序
17	NW/QMB-17	允许方法偏离控制程序
18	NW/QMB-18	检测方法的选择与确认程序
19	NW/QMB-19	开展新项目评审程序
20	NW/QMB-20	电子文件及数据控制程序
21	NW/QMB-21	检测工作的监督控制程序
22	NW/QMB-22	仪器设备管理程序
23	NW/QMB-23	测量可溯源程序
24	NW/QMB-24	标准物质管理程序
25	NW/QMB-25	仪器设备和标准物质期间核查程序
26	NW/QMB-26	样品管理程序
27	NW/QMB-27	检测结果质量控制程序
28	NW/QMB-28	结果报告管理程序
29	NW/QMB-29	现场采样程序

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
5 附 录	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 65 页 共 70 页

序号	编 号	文 件 名 称
30	NW/QMB-30	安全作业程序
31	NW/QMB-31	环境保护程序
32	NW/QMB-32	测量不确定度评定程序
33	NW/QMB-33	实验室间能力验证管理程序
34	NW/QMB-34	服务客户程序

某某市场监督检验所		
质量手册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
5 附录	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 66 页 共 70 页

附录 5.10：管理体系框图



某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
5 附 录	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2017 年 01 月 01 日	第 67 页 共 70 页

附录 5.11：检测能力表

申请资质认定检测能力表

序号	检测产品/类别	检测项目/参数		检测标准（方法）名称及编号（含年号）	限制范围或说明
		序号	名称		
1	工作场所空气中有毒物质/金属类	1	镉及其化合物	《工作场所空气有毒物质测定 镉及其化合物》 火焰原子吸收光谱法 GBZ/T160.5-2004	
		2	铬及其化合物	《工作场所空气有毒物质测定 铬及其化合物》 二苯碳酰二肼分光光度法 GBZ/T160.7-2004	
		3	铜及其化合物	《工作场所空气有毒物质测定 铜及其化合物》 火焰原子吸收光谱法 GBZ/T160.9-2004	
		4	铅及其化合物	《工作场所空气有毒物质测定 铅及其化合物》 火焰原子吸收光谱法 GBZ/T160.10-2004	仅做第一法
		5	锰及其化合物	《工作场所空气有毒物质测定 锰及其化合物》 火焰原子吸收光谱法 GBZ/T160.13-2004	仅做第一法
		6	镍及其化合物	《工作场所空气有毒物质测定 镍及其化合物》 火焰原子吸收光谱法 GBZ/T160.16-2004	
		7	钾及其化合物	《工作场所空气有毒物质测定 钾及其化合物》 火焰原子吸收光谱法 GBZ/T160.17-2004	
		8	钠及其化合物	《工作场所空气有毒物质测定 钠及其化合物》 火焰原子吸收光谱法 GBZ/T160.18-2004	
		9	锡及其化合物	《工作场所空气有毒物质测定 锡及其化合物》 火焰原子吸收光谱法 GBZ/T160.22-2004	仅做第一法
		10	锌及其化合物	《工作场所空气有毒物质测定 锌及其化合物》 火焰原子吸收光谱法 GBZ/T160.25-2004	仅做第一法
2	工作	11	一氧化碳	《工作场所空气有毒物质测定 无机含碳化合物》 不分光红外气体分析仪法 GBZ/T160.28-2004	仅做第一法

3	场所空气中 有毒物质/ 非金属类	12	二氧化碳	《工作场所空气有毒物质测定 无机含碳化合物》 不分光红外气体分析仪法 GBZ/T160. 28-2004	仅做第 一法
		13	一氧化氮	《工作场所空气有毒物质测定 无机含氮化合物》 盐酸萘乙二胺分光光度法 GBZ/T160. 29-2004	
		14	二氧化氮	《工作场所空气有毒物质测定 无机含氮化合物》 盐酸萘乙二胺分光光度法 GBZ/T160. 29-2004	
		15	氨	《工作场所空气有毒物质测定 无机含氮化合物》 纳氏试剂分光光度法 GBZ/T160. 29-2004	
		16	磷酸	《工作场所空气有毒物质测定 无机含磷化合物》 钼酸铵分光光度法 GBZ/T160. 30-2004	
		17	磷化氢	《工作场所空气有毒物质测定 无机含磷化合物》 钼酸铵分光光度法 GBZ/T160. 30-2004	
		18	臭氧	《工作场所空气有毒物质测定 氧化物》 丁子香酚分光光度法 GBZ/T160. 32-2004 (3)	
		19	过氧化氢	《工作场所空气有毒物质测定 氧化物》 四氯化钛分光光度法 GBZ/T160. 32-2004	
		20	二氧化硫	《工作场所空气有毒物质测定 硫化物》 甲醛缓冲液-盐酸副玫瑰苯胺分光光度法 GBZ/T160. 33-2004	
		21	三氧化硫	《工作场所空气有毒物质测定 硫化物》 氯化钡比浊法 GBZ/T160. 33-2004	
		22	硫酸	《工作场所空气有毒物质测定 硫化物》 氯化钡比浊法 GBZ/T160. 33-2004	
		23	氯气	《工作场所空气有毒物质测定 氯化物》 甲基橙分光光度法 GBZ/T160. 37-2004	
	工作场所空气中 有毒物质/ 有机类	24	正己烷	《工作场所空气有毒物质测定 烷烃类化合物》 溶剂解吸-气相色谱法 GBZ/T160. 38-2007	
		25	正戊烷	《工作场所空气有毒物质测定 烷烃类化合物》 溶剂解吸-气相色谱法 GBZ/T160. 38-2007	
		26	正庚烷	《工作场所空气有毒物质测定 烷烃类化合物》 溶剂解吸-气相色谱法 GBZ/T160. 38-2007	
		27	溶剂汽油	《工作场所空气有毒物质测定 混合烃类化合物》 热解吸-气相色谱法 GBZ/T160. 40-2004	
		28	液化石油气	《工作场所空气有毒物质测定 混合烃类化合物》直 接进样-气相色谱法 GBZ/T160. 40-2004	
		29	苯	《工作场所空气有毒物质测定 芳香烃类化合物》 溶剂解吸-气相色谱法 GBZ/T160. 42-2007	

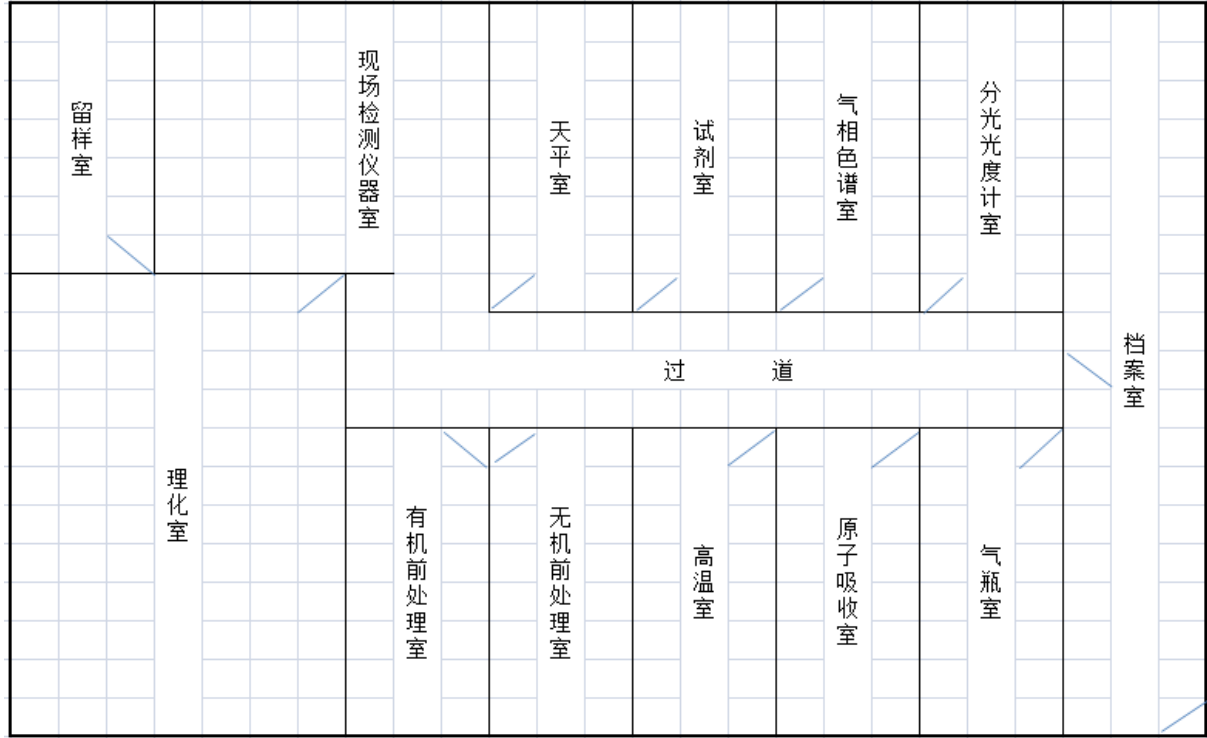
		30	甲苯	《工作场所空气有毒物质测定 芳香烃类化合物》 溶剂解吸-气相色谱法 GBZ/T160.42-2007	
		31	二甲苯	《工作场所空气有毒物质测定 芳香烃类化合物》 溶剂解吸-气相色谱法 GBZ/T160.42-2007	
		32	乙苯	《工作场所空气有毒物质测定 芳香烃类化合物》 溶剂解吸-气相色谱法 GBZ/T160.42-2007	
		33	苯乙烯	《工作场所空气有毒物质测定 芳香烃类化合物》 溶剂解吸-气相色谱法 GBZ/T160.42-2007	
		34	三氯甲烷	《工作场所空气有毒物质测定 卤代烷烃类化合物》 溶剂解吸-气相色谱法 GBZ/T160.45-2007	
		35	四氯化碳	《工作场所空气有毒物质测定 卤代烷烃类化合物》 溶剂解吸-气相色谱法 GBZ/T160.45-2007	

3	工作场所空气中有毒物质/有机类	36	二氯乙烷	《工作场所空气有毒物质测定 卤代烷烃类化合物》溶剂解吸-气相色谱法 GBZ/T160.45-2007	
		37	三氯乙烯	《工作场所空气有毒物质测定 卤代不饱和烃类化合物》溶剂解吸-气相色谱法 GBZ/T160.46-2004	
		38	四氯乙烯	《工作场所空气有毒物质测定 卤代不饱和烃类化合物》溶剂解吸-气相色谱法 GBZ/T160.46-2004	
		39	氯苯	《工作场所空气有毒物质测定 卤代芳香烃类化合物》溶剂解吸-气相色谱法 GBZ/T160.47-2004	
		40	甲醇	《工作场所空气有毒物质测定 醇类化合物》 溶液解吸-气相色谱法 GBZ/T160.48-2007	
		41	苯酚	《工作场所空气有毒物质测定 酚类化合物》 4-氨基安替比林分光光度法 GBZ/T160.51-2004	
		42	甲醛	《工作场所空气有毒物质测定 脂肪族醛类化合物》酚试剂分光光度法 甲醛 GBZ/T160.54-2007	
		43	丙酮	《工作场所空气有毒物质测定 脂肪族酮类化合物》溶液解吸-气相色谱法 GBZ/T160.55-2007	
		44	乙酸	《工作场所空气有毒物质测定 羧酸类化合物》 溶液解吸-气相色谱法 GBZ/T160.59-2004	
		45	二甲基甲酰胺	《工作场所空气有毒物质测定 酰胺类化合物》 溶液采集-气相色谱法 GBZ/T160.62-2004	
		46	二甲基乙酰胺	《工作场所空气有毒物质测定 酰胺类化合物》 溶液采集-气相色谱法 GBZ/T160.62-2004	
		47	乙酸乙酯	《工作场所空气有毒物质测定 饱和脂肪族酯类化合物》溶液解吸-气相色谱法 GBZ/T160.63-2007	

		48	氯乙酸甲酯	《工作场所空气有毒物质测定 卤代脂肪族酯类化合物》溶液解吸-气相色谱法 GBZ/T160.65-2004	
		49	氯乙酸乙酯	《工作场所空气有毒物质测定 卤代脂肪族酯类化合物》溶液解吸-气相色谱法 GBZ/T160.65-2004	
		50	乙腈	《工作场所空气有毒物质测定 腈类化合物》溶剂解吸-气相色谱法 GBZ/T160.68-2004	
		51	丙烯腈	《工作场所空气有毒物质测定 腈类化合物》溶剂解吸-气相色谱法 GBZ/T160.68-2004	
4	工作场所空气中有毒物质/粉尘类	52	总粉尘	工作场所空气中粉尘测定 第1部分：粉尘总浓度 GBZ/T192.1-2007	
		53	呼吸性粉尘	《工作场所空气中粉尘测定 第2部分：呼吸性粉尘浓度》 GBZ/T192.2-2007	
		54	游离二氧化硅浓度	《工作场所空气中粉尘测定 第4部分：游离二氧化硅浓度》 GBZ/T192.4-2007	
5	工作场所物理有害因素	55	高温	《工作场所物理因素测量 第7部分：高温》 GBZ/T189.7-2007	
		56	手传振动	《工作场所物理因素测量 第9部分：手传振动》 GBZ/T189.9-2007	
		57	噪声	《工作场所物理因素测量 第8部分：噪声》 GBZ/T189.8-2007	
		58	照度	《照明测量方法》 GB/T5700-2008	
		59	紫外辐射	《工作场所物理因素测量 第6部分：紫外辐射》 GBZ/T189.6-2007	
		60	高频电磁场	《工作场所物理因素测量 第2部分：高频电磁场》 GBZ/T189.2-2007	
		61	超高频辐射	《工作场所物理因素测量 第1部分：超高频辐射》 GBZ/T189.1-2007	
		62	微波辐射	《工作场所物理因素测量 第5部分：微波辐射》 GBZ/T189.5-2007	
		63	工频电场	《工作场所物理因素测量 第3部分：工频电场》 GBZ/T189.3-2007	

某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
5 附 录	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 68 页 共 70 页

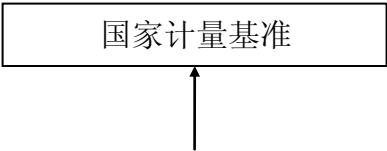
附录 5.12：公司平面图。

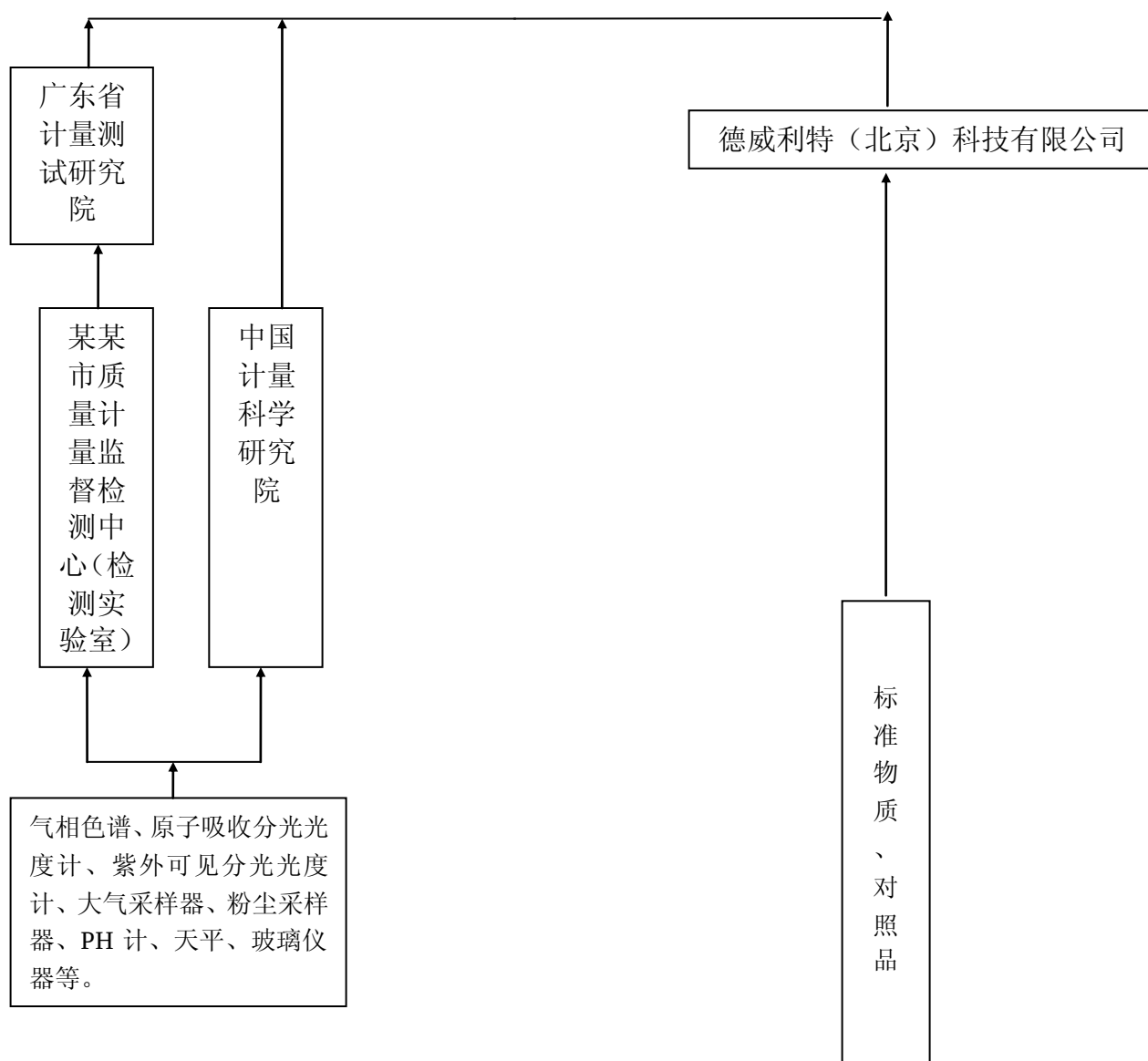


某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
5 附 录	发布日期： 2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期： 2017 年 01 月 01 日	第 69 页 共 70 页

附录 5.13：量值溯源图

图 1 仪器设备量值溯源链示意图





某某市场监督检验所		
质 量 手 册	文件编号：NW/QMA-01	版次：第 2 版
6 修订页	发布日期：2016 年 11 月 10 日	修订：第 0 次修订
	实施日期：2016 年 11 月 10 日	第 70 页 共 70 页

修订页

序号	修改前内容	修改后内容	修改人	批准人/批准日期
----	-------	-------	-----	----------

[illegible]