

检验检测机构管理评审工作控制要点解析

路吉文*

(甘肃省有色金属地质勘查局白银矿产勘查院, 白银 730900)

摘要: 本文紧紧围绕检验检测机构管理评审工作, 从前期策划、评审输入、评审实施、评审输出、材料归档、持续改进等环节控制要点展开探讨, 旨在提高检验检测机构管理水平, 确保检验检测机构管理体系有效运行, 保证检测结果准确可靠。通过对管理评审的策划、输入、输出以及等问题的分析, 明确各步骤的关键控制点, 为检验检测机构高效开展管理评审工作和提高管理服务质量提供参考。

关键词: 检验检测机构; 内部审核; 管理评审; 评审策划; 评审输入; 评审输出; 持续改进

0 引言

管理评审是检验检测机构管理体系的关键要素^[1], 根据国家认监委发布〔2024〕年第22号公告, 废除RB/T 214—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》^[2], 管理体系更换为GB/T 27025—2019《检测和校准实验室能力的通用要求》^[3]。在体系更换的关键时期, 管理评审重要性愈发凸显。管理评审通过对机构的管理体系进行全面、系统的评价, 能精准识别出当前体系与GB/T 27025—2019标准要求之间的差距。机构应基于内外部环境的变动, 适时调整其策略与方针, 以确保发展方向的正确性。此外, 管理评审活动能有效地识别管理体系中诸如流程复杂、职责界定不明确等问题, 并采取针对性的改进措施, 优化资源配置, 提高运营效率和服务品质^[4]。此活动为检验检测机构的持续改进提供了坚实基础, 并确保管理体系能够得到及时的完善与更新。鉴于管理评审工作的质量直接关联到检验检测机构的整体运行效能和发展方向, 本文通过解析管理评审工作的控制关键点, 目的提升管理评审工作质量。

1 管理评审的策划

1.1 确定评审时间和周期

检验检测机构可根据实际情况确定管理评审时间, 通常在内部审核完成之后, 间隔时间不宜过长, 一般不超过一年。当检验检测机构发生组织调整、标准变更、重大事故等情况时, 应及时进行管理评审, 以确保管理体系的持续有效性。

1.2 明确评审目的和范围

管理评审的目的是评价检验检测机构质量管理体系的适宜性、充分性和有效性, 确保其持续满足检验检测机构的质量方针和目标^[5]。评审范围应包括检验检测机构的所有活动和过程, 还需明确管理评审的参与人员, 包括最高管理者、管理层成员、各部门负责人以及关键岗位人员。他们的参与能够确保评审的全面性和专业性, 从不同角度对管理体系进行评估。必要时, 还可邀请外部专家或客户代表参加评审。

1.3 制定评审计划

评审计划要明确目的、依据、时间、地点、参与人员等, 规划好评审会议流程, 提前分发给相关负责人。为保证评审效率与效果, 需备好内部审核报告、质量目标完成情况、客户反馈信息等资料, 为评审提供数据支撑, 方便相关人员准备汇报, 确保议题充分讨论、决策。

2 管理评审的输入

2.1 实验室相关内外部因素的变化

检验检测机构所面临的内外部因素始终处于动态变化之中。内部因素包括人员层面的人员变动、技能提升、团队协作; 设备与技术层面的设备更新、技术创新、设备故障与维护; 分析项目层面的项目来源、拓展深化、资源竞争; 管理与制度层面的管理制度变革、管理水平提升、沟通机制变化。外部因素则涵盖政策法规层面的国家法规政策、安全法规; 社会需求层面的市场需求、行业发展趋势; 经济环境层面的资金投入、价格波动、投资机会; 技术交流与合作层面的校企合作交流、业务能力拓展、学术

* 通信作者: 路吉文, 地质实验测试工程师, 研究方向为岩石矿物检测分析。E-mail: 13909431513@163.com

研讨会。这些内外部因素的变动对检验检测机构的发展具有深远的影响。

2.2 目标实现

检验检测机构上年度在多方面目标实现良好。质量上，提升结果准确性与可靠性，满足客户需求，增强市场竞争力；环境管理方面，落实节能减排，优化实验流程，减少废弃物排放；职业健康安全上加强员工培训，完善防护设施，保障员工身心健康。综合努力使年度目标顺利达成，为未来发展筑牢基础^[6]。

2.3 政策和程序的适宜性

在不断变化的市场环境与行业标准下，机构需定期审视政策和程序。一方面，要依据自身发展战略和业务拓展方向，考量现有规定是否能有效支持新业务的开展，确保内部流程顺畅且高效。另一方面，紧密跟踪行业最新政策法规和技术规范，及时调整内部政策程序，避免因滞后而产生合规风险。

2.4 以往管理评审所采取措施的情况

对过往管理评审中提出的改进措施的执行状况进行追踪与评估，确保各项改进措施得到切实执行。

2.5 近期内部审核的结果

内部审核是由质量负责人与内部审核员共同执行的，旨在对检验检测机构的质量管理体系进行全面检查^[7]。其结果是管理评审过程中的关键输入之一。在管理评审中，需要对内部审核过程中发现的不符合项、检验检测机构在人员、设备、材料、方法、环境等方面出现的任何变动，以及现场观察到的问题和整改措施的执行情况进行深入分析和评估。

2.6 纠正措施

确保检验检测机构质量管理体系持续完善的关键，是纠正措施的有效性与可执行性。针对内部审核、客户反馈、监督检查发现的不符合项，要及时制定、执行有针对性和可操作性的纠正措施，并在规定时间内实施与验证。同时，持续跟踪、评估措施执行情况，切实解决问题，预防再次发生。通过有效落实纠正措施，机构能提升检测能力与服务水平，为客户提供更优质可靠的检测服务。

2.7 由外部机构进行的评审

外部审核由具备相应专业资质、丰富行业经验以及权威认可的第三方审核机构来执行。第三方审核机构依据审核准则、标准以及相关法规要求，通过文件查阅、现场观察、人员访谈、数据核实等审核方式，对被审核方的体系运行状况全面审查，深入挖掘体系执行过程中存在的各类问题。结束后，根据审核发现的问题编制报告，报告包含不符合项以及建设性建议，明确说明不符合的具体条款，

提出改进建议^[8]。

2.8 工作量和类型变化或检验检测活动范围变化

当检验检测机构的工作量出现变动、工作性质发生转变，或检验检测机构认证的检测能力范围有所扩展时，必须重新进行有效的管理评审^[9]。

2.9 顾客和人员的反馈

机构要建立完善的顾客反馈处理机制：深入分析满意度调查结果，找出服务短板与改进方向；快速响应顾客投诉，成立小组跟进处理，调查根源并及时给出合理方案；以开放态度接纳顾客建议，组织专业人员研讨可行性，将可行建议融入运营与服务优化。通过以上措施提升机构市场影响力与顾客满意度，实现可持续发展。

2.10 投诉

管理评审时全面梳理投诉处理情况，涉及检测报告准确性、服务态度和检测周期。深入核查各环节，沟通纠正报告错误，培训服务态度欠佳员工。重新评估检测流程，优化资源配置以缩短周期。持续完善投诉处理机制，强化内部监督。

2.11 实施改进的有效性

检验检测机构需对实施改进的执行成效进行持续追踪与评估，以确保问题得到妥善处理。在管理评审过程中，应对这些措施的实施状况进行深入分析，并从中汲取经验教训，以持续优化质量管理体系。

2.12 资源的充分性

检验检测机构需具备充足的资源配置，且组建一支专业富有经验的团队，其成员覆盖多个检测领域。机构配备的设备先进且满足使用要求，应定期进行校准和维护，以确保数据的准确性和可靠性。场地布局合理，能够满足不同项目的需求，并实行严格的分区管理，以保障工作的高效性。

2.13 风险识别的结果

检验检测机构管理评审识别出多种潜在风险，识别这些风险利于制定防控措施。外部风险包括政策法规变动、市场竞争加剧，会影响资质维持与业务量；内部风险有人员流动、技术设备老化，易引发技术断层和数据不精确，还有样品管理漏洞，可能致检测结果出错。

2.14 保证结果有效性的输出及其他相关因素

检验检测机构的管理评审过程中，监控活动与培训是至关重要的组成部分。监控活动贯穿整个检测流程，包括样品加工、流转及检测分析等。定期的期间核查、内部审核、盲样测试、人员比对和仪器比对，能够及时发现检测过程中的偏差和潜在问题，确保检测数据的精确性和可靠性。根据员工技能的不足以及新检测项目的需求，制定针

对性的培训计划，内容涵盖新检测技术、标准规范、质量控制等方面。

3 管理评审的输出

3.1 管理体系及其过程的有效性

通过管理评审，机构能全面审视管理体系，识别优势与不足。其有效性输出体现在：①资源配置。明确专业人才和先进设备需求，靠合理招聘与采购计划提升检测能力；②体系优化。依评审问题修订质量手册、程序文件，细化流程，强化内审与监督，保障体系有效运行。

3.2 满足标准相关要求的检验检测机构活动的改进

针对相关标准规范的要求，以及产品符合性的分析结果，提出对检验检测机构产品的改进，如管理体系的完善、扩大检测领域、增加检测参数、提高检测精度、缩短检测周期等，以满足顾客的需求和期望。

3.3 提供所需的资源

从人力资源角度来看，不仅要依据业务量与检测项目的复杂程度，合理招聘、调配具备专业技能的人员，还需定期开展针对性培训，提升员工业务水平。在设备设施方面，需紧跟行业技术革新步伐，引入先进检测仪器，确保检测精度与效率。而材料试剂作为检测的基础，务必严格把控质量，保证其稳定性和适用性。

3.4 所需的变更

检验检测机构需及时更新其变更信息，以保障管理体系的顺畅运作。涵盖最高管理者、管理层人员、授权签字人、工作场所、检测范围、人员、设备、试剂材料信息，调整工作流程及作业指导书，以适应新的管理要求和技术标准。持续的信息维护与更新，确保了管理体系的时效性和有效性，从而支持高质量地完成检验检测任务。

4 管理评审的后续跟踪

制定改进措施计划：依据管理评审结果，针对人员、设备、质量、文件控制等关键领域，拟定详尽的改进措施方案，明确检测责任区域、责任人以及完成时限等要素。

实施改进措施：检测责任区域应按照改进措施计划的要求，定期召开一次整改工作进度汇报会，各责任人汇报整改措施执行情况。负责人再次对整改工作进行监督和协调，确保整改工作按计划顺利推进。

跟踪和验证：整改措施完成后，由责任人提交整改完成报告，由质量负责人对整改效果进行验证。通过检查记录、抽样复查、人员考核等方式，评估整改措施是否有效解决了存在的问题。对于整改效果未达预期的，重新分析原因，调整整改措施，持续推进整改工作。

5 结束语

检验检测机构的管理评审活动乃其质量管理体系持续改进之关键途径^[10]。通过明确管理评审活动的控制要点，加强管理评审的规划、输入、输出以及后续跟进等环节的管理，能够显著提升管理评审活动质量，推动检验检测机构质量管理体系持续完善，为检测工作筑牢质量根基。其有效开展促进机构内各部门深度沟通协作，强化员工质量意识与责任感，营造全员参与质量管理的氛围。未来，面对多变内外部环境，机构应重视管理评审，加大资源投入与管理，优化评审流程、创新方法，精准适配动态需求，以卓越检测能力与可靠质量保障，在社会质量监督保障领域发挥更大作用。

参考文献

- [1] 冷元宝, 杨磊. 检验检测机构有效管理评审的三个关键点[C]//中国水利学会. 2022中国水利学术大会论文集(第六分册). 黄河水利委员会黄河水利科学研究院, 黄河水利委员会科技推广中心. 2022: 122-126.
- [2] 中华人民共和国认证认可行业标准. 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/T 214—2017[S]. 中国国家认证认可监督管理委员会发布, 2017.
- [3] 中华人民共和国国家标准. 检测和校准实验室能力的通用要求: GB/T 27025—2019[S]. 国家市场监督管理总局发布, 2019.
- [4] 宋小艳, 刘彧, 刘姗姗, 等. 检验检测机构管理评审的实践探索[C]//中国水利学会, 西安理工大学. 2024中国水利学术大会论文集(第六分册). 中国水利水电科学研究院;临沂大学, 2024: 262-266.
- [5] 李储林. 检测实验室管理评审意义与输入项分析[J]. 中国纤检, 2023, (03): 58-60.
- [6] 陆爱萍. “QEO一体化管理”与企业管理的有效对接——浅谈“质量、环境、职业健康与安全管理体系”如何有效运行于企业的目标与绩效管理[J]. 企业技术开发, 2012, 31(22): 95-97.
- [7] 田戈, 刘卫, 郭颖超, 等. 检验检测机构内部审核与管理评审工作探讨[J]. 中国检验检测, 2022, 30(04): 75-77.
- [8] 王世忠, 王逸男. 检验检测机构管理评审不符合项分析及整改措施[C]//中国水利学会. 2023中国水利学术大会论文集(第六分册). 黄河水利委员会黄河水利科学研究院, 2023: 31-36.
- [9] 王凤姣. 管理评审在食品检验检测实验室质量管理体系中的作用探讨[J]. 食品安全导刊, 2025, (06): 48-50.
- [10] 徐辉. 浅议实验室质量管理体系的持续改进[J]. 中国检验检测, 2018, 26(01): 67-68+11.