

检测实验室公正性风险评估技术规范

Technical specification for risk assessment of impartiality of testing laboratories

地方标准信息服务平台

2023 - 03 - 01 发布

2023 - 04 - 01 实施

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由安徽省市场监督管理局提出并归口。

本文件起草单位：安徽省产品质量监督检验研究院、国检测试控股集团（安徽）拓维检测服务有限公司、安徽康菲尔检测科技有限公司、安徽国科检测科技有限公司、合肥海关技术中心、安徽省环境监测中心站、安徽省疾病预防控制中心。

本文件主要起草人：戴福文、吕伯龙、郑文贤、王子骏、何韵、邵栋梁、郑平、张付海、许德。

地方标准信息服务平台

检测实验室公正性风险评估技术规范

1 范围

本文件提供公正性风险管理原则、评估技术方法，对环境信息、风险准则、风险评估和风险应对进行规范。

本文件适用于各类检测实验室公正性风险评估工作。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 23694 风险管理 术语

3 术语和定义

GB/T 23694 界定的术语和定义适用于本文件。

3.1

公正性风险 *fairness risk*

影响检测实验室客观、公正开展活动和出具检测结果的风险。

注：公正性风险源于实验室的活动、实验室的各种关系。这些关系可能基于所有权、控制权、管理、人员、共享资源、财务、合同、市场营销、支付销售佣金或其它引荐新客户的奖励等。

3.2

失效模式和效应分析 *failure mode and effect analysis (FMEA)*

用来识别组件或系统是否达到设计意图的方法，广泛用于风险分析和风险评价中。

4 风险管理原则

风险管理原则如下：

- 合法、合规；
- 控制损失，创造价值；
- 融入组织管理过程；
- 支持决策过程；
- 应用系统的、结构化的方法；
- 以信息为基础；
- 环境依赖；
- 广泛参与，充分沟通；
- 持续改进。

5 风险评估技术方法

5.1 本文件选用失效模式和效应分析（FMEA）用于检测实验室公正性风险评估。

5.2 FMEA 是一种归纳方法，用于风险分析和风险评价中，其特点是从故障开始逐级分析原因、影响及应采取的应对措施，通过分析系统的各个失效模式并推断其对于整个系统的影响，考虑如何才能避免或减小损失。

可用于识别：

- 系统各部分所有潜在的失效模式；
- 这些故障对系统的影响；
- 故障原因；
- 如何避免故障及/或减弱故障对系统的影响。

5.3 FMEA 评估危险度常用方法包括：风险优先数、模式危险度指数、风险等级。

5.4 考虑检测实验室公正性风险形成原因及开展风险评估的有效性，选择采用风险优先数模式。

5.5 危险度由故障后果、可能性和发现问题的能力进行等级赋值并相乘来获得。危险度计算公式见(1)：

$$\text{危险度} = S \times P \times D \dots\dots\dots (1)$$

式中：

- S ——严重性的风险赋值；
- P ——可能性的风险赋值；
- D ——可控性的风险赋值。

6 环境信息

6.1 外部环境信息

外部环境信息以检测实验室所处的整体环境为基础，包括法律和监管要求、利益相关者的诉求和与具体风险管理过程相关的其他方面的信息等。外部环境信息包括但不限于：

- 国际、国内、地区及当地的政治、经济、文化、法律、法规、技术、金融以及自然资源和竞争环境；
- 影响检测实验室目标实现的外部关键因素及其历史和变化趋势；
- 外部利益相关者及其诉求、价值观、风险承受度；
- 外部利益相关者与检测实验室的关系等。

6.2 内部环境信息

6.2.1 内部环境信息是检测实验室在实现目标过程中所面临的内在环境的历史、现在和未来的各种相关信息。内部环境信息可包括：

- 检测实验室的方针、目标以及经营战略；
- 资源和知识方面的能力（如资金、人力、技术、系统和过程）；
- 信息系统、信息流和决策过程；
- 内部利益相关者及其诉求、价值观、风险承受度；
- 采用的标准和模型；
- 组织结构、管理过程和措施；
- 与风险管理实施过程有关的环境信息等。

6.2.2 通过环境信息识别，以设定风险管理的范围和风险准则。

7 风险准则

7.1 风险准则关联的主要要素包括价值观、目标、资源和法律法规要求或其他需要遵循的要求。风险准则应当与风险管理方针一致，在风险管理过程开始时制定，并持续不断地检查和完善。

7.2 对风险后果的严重性(S)、风险发生的可能性(P)和风险的可控性(D)进行描述和赋值（见表 1）。

表1 严重性(S)、可能性(P)和可控性(D)描述

等级	严重性(S)	可能性(P)	可控性(D)	等级赋值
低	对资源、过程、管理体系或数据的可靠性、完整性或可追溯性产生较小影响，但未对检测数据或结果产生最终影响，未对机构的公正性产生影响	很少发生	控制措施到位，错误或不当显性出现，在任何情况下错误或不当都能且将被发现。 措施充足	1
中	对资源、过程、管理体系或数据的可靠性、完整性或可追溯性产生一定影响，可能涉及到对检测数据或结果的自我更正，长期可能会引起公众对机构公正性的担忧	偶尔发生	通过常规控制或分析一般可发现错误或不当。 措施不足	2
高	对资源、过程、管理体系或数据的可靠性、完整性或可追溯性产生较大影响，可能引起检测数据或结果的严重偏离或失真，包括导致检测报告失效、造成资源的极度浪费等，易对机构公正性产生负面影响，	极易发生	不存在能够发现错误或不当的机制。 无措施	3

7.3 设定风险等级和应对要求

根据危险度设定风险等级，明确应对总体要求，风险等级设定见表 2。

表2 风险等级设定表

危险度	风险等级	一般应对要求（不含承担风险等）
12, 18, 27	高	此为不可接受风险。立即采用控制措施，通过提高可控性和（或）降低风险产生的可能性来降低最终风险水平。验证应先集中于确认已采用控制措施且持续执行。
8, 9	中	此风险应采取控制。通过提高可控性和（或）降低风险产生的可能性来降低最终风险水平。所采用的措施可以是规程或技术措施，但均应经过验证。
3, 4, 6	低	考虑费用和收益，此风险应适当降低。
1, 2	微小	此风险水平为可接受，无需采用额外的控制措施。

8 风险评估流程

8.1 制定风险评估工作方案

8.1.1 为规范公正性风险识别、风险分析、风险评价活动，明确工作责任、工作重点和工作步骤，以持续开展风险评估工作，应对风险评估进行策划，制定风险评估工作方案。

8.1.2 公正性风险评估工作方案框架（示例）见在附录 A，各检测实验室可结合本机构实际情况参照执行。

8.2 风险识别

8.2.1 按检测实验室业务流程，包括但不限于从资质能力、合同评审、抽样、样品管理、实施检测、检测结果、保密、投诉等方面开展风险识别。

8.2.2 检测实验室可识别出的公正性风险示例见附录 B 公正性风险评估表的“公正性风险点”栏，各检测实验室可结合本机构实际情况参照执行。

8.2.3 各检测实验室所面临的内、外部环境不尽相同，实验室的资源、过程和管理体系存在差异，因而识别出的公正性风险应该是不尽相同的。

8.3 风险分析

8.3.1 风险分析应考虑导致风险的原因和风险源、风险事件的正面和负面的后果及其发生的可能性、影响后果和可能性的因素、不同风险及其风险源的相互关系以及风险的其他特性，还应考虑现有的管理措施及其效果和效率。

8.3.2 开展分析时还应结合本机构的内外部环境、资源、过程和管理体系的实际情况。

8.3.3 检测实验室公正性风险点可能的产生原因、当前的控制段分析的示例见附录 B 公正性风险评估表的“可能的原因”和“当前的控制手段”2 栏，各检测实验室可结合本机构实际情况参照执行。

8.4 风险评价

8.4.1 风险评价是将风险分析的结果与风险准则比较，确定风险等级，以便做出风险应对的决策。

8.4.2 检测实验室公正性风险的风险后果的严重性(S)、风险发生的可能性(P)和风险的可控性(D)赋值结果和危险度的计算结果见附录 B 公正性风险评估表的“S”、“P”、“D”和“危险度 $S \times P \times D$ ”各栏，各检测实验室可结合本机构实际情况参照执行。

9 风险应对措施

9.1 风险应对是指选择并执行一种或多种改变风险的措施，包括改变风险事件发生的可能性或后果的措施。风险应对决策应当考虑各种环境信息，包括内部和外部利益相关者的风险承受度，以及法律法规、安全、环保、社会责任等方面的要求。应对措施的实施成本与收益；多种措施组合使用等。

9.2 风险应对措施，主要有风险规避、风险消除、风险分担、风险降低、风险缓解、风险保留、风险承担等。

9.3 采取风险应对不一定能完全消除风险，因为风险应对措施可能引起次生风险；可能会产生剩余风险；风险应对措施在实施过程中也可能会失灵或无效。风险管理是一个持续进行的过程，需要不断进行评估、应对等。

9.4 风险应对的示例见附录 C，各检测实验室可结合本机构实际情况参照执行。

附录 A
(资料性)
公正性风险评估工作方案

A.1 公正性风险评估工作方案

公正性风险评估工作方案如下。

公正性风险评估工作方案

一、目的

.....

二、适用范围

.....

三、工作职责

.....

四、工作步骤

1、组织学习、交流活动

.....

2、风险的识别

.....

3、风险分析与评价

.....

4、风险应对措施的实施与验证

.....

五、其它

.....

编制/日期:

审核/日期:

批准/日期:

附 录 B
(资料性)
公正性风险评估表 (示例)

B.1 公正性风险评估表

公正性风险评估表见表 B.1。

表B.1 公正性风险评估表

序号	公正性风险点	S	可能的原因	P	当前的控制手段	D	危险度 S×P×D
一	资质能力						
1	超能力范围检验	3	出于利益需要或内外部压力,故意超能力范围检验	1	对全体人员进行教育培训,开展员工职业道德教育,明确相关人员职责,在网站、企业宣传材料、业务场所公开本机构能力范围,接受监督	1	3
			标准变更后未及时申报检验能力	1	在检验方法管理程序中规定定期对资质能力涉及标准的有效性进行核查,有核查记录	1	3
			具备相近检测能力未认真核查而误用	1	从合同评审到报告三级审核有明确有各自职责	1	3
2	未取得相应行业资质开展检验检测	3	对相关行业资质要求不掌握,如CATL认可	1	人员培训程序文件中有明确要求,已培训,有培训记录	1	3
			出于利益需要或内外部压力,故意为之	1	对全体人员进行教育培训,开展员工职业道德教育,明确相关人员职责,在网站、企业宣传材料、业务场所公开本机构取得资质情况,接受监督	1	3
3	授权签字人超范围批准报告或非授权签字人批准报告	3	批准报告不负责而误签	1	在报告管理程序中有明确要求,授权签字人经过考核上岗	1	3
			出于利益需要或内外部压力,故意为之	1	制定有《保证公正性、独立性、诚实性程序》,有开展员工职业道德教育,有报告检查制度	1	3
4	申请资质材料不真实	3	出于利益需要或内外部压力,故意为之	1	制定有《保证公正性、独立性、诚实性程序》,有开展员工职业道德教育	1	3
二	合同评审						
1	在投标活动中提供的材料不实导致机构信用受损	3	投标人员或相关管理人员为中标故意提供虚假、过期材料	1	制定有《保证公正性、独立性、诚实性程序》	1	3

			投标人员未尽责。责任心不强、粗心大意、风险意识差等	1	各岗位人员均有岗位职责要求，开展有相关培训	1	3
			对投标文件未进行评审或评审流于形式	2	制定有《合同评审程序》	1	6
2	在投标活动中参与串标等不正当活动	3	为中标故意为之	1	制定有《合同评审程序》	1	3
			人员管理不到位。人员教育、监督、使用等存在不足，员工职业道德培训不到位	1	人员管理制度较齐全，有人员监督的规定要求，有开展员工职业道德培训	1	3
3	联系或接受委托检测业务时未准确掌握委托方的要求	2	与客户的沟通交流不够或对客户的要求记录不充分	2	制定有《合同评审程序》	1	4
			人员未尽责。责任心不强、粗心大意、风险意识差等	2	各岗位人员均有岗位职责要求，开展有相关培训	1	4
4	签署中标合同、委托检测协议书把关不严导致不良后果	2	人员未尽责。责任心不强、粗心大意、风险意识差等	1	各岗位人员均有岗位职责要求，开展有相关培训	1	2
5	检测业务下达不及时	2	人员未尽责。责任心不强、粗心大意、风险意识差等	2	各岗位人员均有岗位职责要求，开展有相关培训	1	4
6	客户变更要求或增加新要求未确认、记录并传递	2	人员未尽责。责任心不强、粗心大意、风险意识差等	1	制定有《合同评审程序》，相关要求明确	1	2
7	合同评审记录不全或未保存	2	人员未尽责。责任心不强、粗心大意、风险意识差等	2	制定有《记录和档案管理程序》，但相关要求不明确	2	8
三	抽样						
1	不能按时完成抽样任务	3	抽样人员或车辆装备等不足、抽样方案安排不当	2	有制定可靠的抽样工作计划的要求	1	6
			被抽查单位拒绝、停产、当前无或不生产相应被抽查产品、搬迁或地址不实难以抽到样品	2	制定有《抽样控制程序》	1	6
			人员未尽责。责任心不强、拖拉、有畏难情绪等	2	制定有《抽样控制程序》	1	6
2		3	人员能力不足。人员的知识能力不符合岗位要求	1	有岗位能力要求、培训要求和上岗考核要求	1	3

	因抽样程序不规范引起投诉或其它不良后果		求；未经培训或培训不到位；缺乏相应的工作经验				
			人员未尽责。未做到2人抽样、出示相关文件、沟通不畅、语言不恰当、遇事缺少耐心等	2	制定有《抽样控制程序》	1	6
3	抽样单填写不规范	3	人员未尽责。核对信息不认真、漏填必要信息、填写有误、字迹潦草等	2	制定有《抽样控制程序》	1	6
4	抽取的样品不具有代表性	3	人员能力不足。不掌握抽样理论知识；未经培训或培训不到位；缺乏相应的工作经验	1	有岗位能力要求、培训要求和上岗考核要求	1	3
			人员未尽责。未按规定抽取和核对样品、抽取的样品未经被抽单位自检合格或声明合格等	2	制定有《抽样控制程序》	1	6
			被抽查单位采用欺骗手段提供小样或特制样品	2	有《抽样控制程序》，但不易控制	2	12
5	封样不符合要求	2	人员未尽责。封样数量不对、封条粘贴不规范或不牢靠、未明确提出封样保存要求等	2	制定有《抽样控制程序》	1	4
6	抽取后承检机构接收前的样品保管不善	2	人员未尽责。责任心不强、粗心大意、风险意识差等	2	制定有《抽样控制程序》	1	4
7	样品未及时传递至承检机构	2	人员未尽责。责任心不强、粗心大意、风险意识差等	2	制定有《抽样控制程序》	1	4
8	在抽样过程中不按规定执行，徇私舞弊。	3	收受被抽查单位好处、受人之托、有利益关系等故意抽取被抽查单位提供的小样或特制样品等	1	制定有《保证公正性、独立性、诚实性程序》，有开展员工职业道德培训	1	3
四	样品管理						
1	接受检测业务时未核对客户所填信息是否与所提供的样品、相应资料的一致	3	业务接待人员未尽责。风险意识差、责任心不强、粗心大意等	2	每年均开展员工职业道德和质量意识培训，对员工素质各方面均有考核	1	6

2	样品流转不及时	2	业务接待人员未尽责。责任心不强、粗心大意等	2	制定有《检测样品管理程序》	1	4
			业务接待人员已通知检验部门，但检验部门未及时领样	2	制定有《检测样品管理程序》	1	4
3	样品库、样品存放设施设备不满足要求	2	设备设施配备不符合或功能下降	2	制定有《检测样品管理程序》	1	4
			样品管理人员未检查到位，及时发现问题	2	制定有《检测样品管理程序》	1	4
4	样品保存环境条件不满足要求	2	未配备相应的空调、除湿器、温、湿度表等环境条件设施设备或其功能下降	2	制定有《检测样品管理程序》	1	4
			样品管理人员未检查到位，及时发现问题	2	制定有《检测样品管理程序》	1	4
5	样品存放防护措施不到位	2	未根据样品特性配备诸如防火、防潮、防虫、防蛀、防自燃等防护装备或实施防护措施	2	制定有《检测样品管理程序》	1	4
			样品管理人员未检查到位，及时发现问题	2	制定有《检测样品管理程序》	1	4
6	样品存放未分区或分库，如危化品交叉存放	2	样品管理人员未尽责。责任心不强、粗心大意等	2	制定有《检测样品管理程序》	1	4
7	样品存放的温、湿度记录等不规范	2	样品管理人员未尽责。责任心不强、粗心大意等	2	制定有《检测样品管理程序》	1	4
8	样品处置不规范	2	样品管理人员未尽责。责任心不强、粗心大意等	2	制定有《检测样品管理程序》	1	4
9	样品流转记录不全	2	样品管理人员未尽责。责任心不强、粗心大意等	2	制定有《检测样品管理程序》	1	4
五	检验检测						
1	检验结果不准确	3	人员能力不足。对标准理解有偏差；未熟练掌握检验方法；未经培训或培训不到位；缺乏相应的工作经验	2	有岗位能力要求、培训要求和上岗考核要求	1	6

		人员未尽责。如不按规定程序实施检验、粗心大意、自认为经验丰富不会影响检验结果故意为之（如减少试验时间、次数、不做平行样等）	2	每年均开展员工职业道德和质量意识培训，对员工素质各方面均有考核	1	6
		对可疑数据不敏感。未对可疑数据进行复核，并查清是否仪器设备有问题或检验人员操作失误。	2	制定有《检验数据的处理与判定》	1	6
		临界值的处理有偏差。未对临界值进行复核，并报告不确定度。	2	制定有《检验数据的处理与判定》	1	6
		仪器设备精度、量程、稳定性等不满足要求	2	制定有《仪器设备管理程序》	1	6
		仪器设备未检定/校准	2	制定有《量值溯源管理程序》	1	6
		仪器设备使用前未确认或验证	2	制定有《仪器设备管理程序》	1	6
		仪器设备应维护保养未维护保养导致性能降低	2	制定有《仪器设备管理程序》	1	6
		仪器设备应进行期间核查未核查导致性能不可控	2	制定有《仪器设备管理程序》	1	6
		相互有影响的仪器设备放置在一起，相互干扰	2	制定有《仪器设备管理程序》	1	6
		相互有影的工作空间没有有效隔离，影响检测结果准确性	2	制定有《仪器设备管理程序》	1	6
		标准物质无法溯源，质量无保证	2	制定有《参考标准和标准物质的管理程序》	1	6
		标准物质保管不善，质量无保证	2	制定有《参考标准和标准物质的管理程序》	1	6
		标准物质应进行期间核查未核查导致其质量不可控	2	制定有《参考标准和标准物质的管理程序》	1	6
		标准物质、标准试剂与其它试剂混存，存在交叉污染的风险	2	制定有《参考标准和标准物质的管理程序》	1	6
		标准溶液配置不准、过期、保管不善等	2	制定有《检验工作程序》和相应作业指导书	1	6

			低值易耗品未经验收合格，质量无保障	2	制定有《服务和供应品的采购、验收、贮存控制程序》	1	6
			玻璃器皿清洗不当	2	制定有《检验工作程序》和相应作业指导书	1	6
			检验方法选择不当、未确认或验证等	2	制定有《检测方法的选择和确认程序》	1	6
			环境条件不满足要求	2	制定有《实验室检测环境的控制程序》	1	6
			样品无状态标识，样品编号混乱，易混淆，有漏检和重检可能。样品和留样无分类贮存和监控，存在交叉污染和霉变风险。	2	制定有《检测样品管理程序》	1	6
			化学检验未按规定加质控样、做空白试验等	2	制定有《检验工作程序》和相应作业指导书	1	6
			微生物检验存在交叉污染等	2	制定有《检验工作程序》和相应作业指导书	1	6
2	检验过程中样品管理不到位导致无法继续检验或检验结果不准确	3	样品管理人员未尽责。责任心不强、粗心大意等	2	制定有《检测样品管理程序》	1	6
			样品混淆、受损、丢失	2	制定有《检测样品管理程序》	1	6
3	检验原始记录不规范缺少可追溯性	3	检验样品的准备、处置和制备记录不全	2	制定有《检验原始记录管理程序》	1	6
			记录格式不规范，缺少环境条件、过程记录、计算公式等	2	制定有《文件控制和管理程序》	1	6
			应记录而未记录、不及时记录	2	制定有《检验原始记录管理程序》	1	6
			复制原始记录、图谱等	1	制定有《检验原始记录管理程序》	1	3
			无检验人员签名或模仿他人签名	2	制定有《检验原始记录管理程序》	1	6
			引用数据缺少可追溯性	2	制定有《检验原始记录管理程序》	1	6
			记录未校核或无校核人签名或签名系冒用	2	制定有《检验原始记录管理程序》	1	6
4	未填写设备使用记录或记录不规范	2	人员未尽责。风险意识差、责任心不强、上班有情绪、粗心大意等	2	每年均开展员工职业道德和质量意识培训，对员工素质各方面均有考核	1	4

5	未填写环境条件 监控记录或记录 不规范	2	人员未尽责。风险意识 差、责任心不强、上班 有情绪、粗心大意等	2	每年均开展员工职业道德和质量 意识培训，对员工素质各方面均 有考核	1	4
六	报告						
1	报告编制错误	3	人员能力不足。人员的 知识能力不符合岗位要 求；未经培训或培训不 到位；缺乏相应的工作 经验	2	有岗位能力要求、培训要求和上 岗考核要求	1	6
			人员未尽责。风险意识 差、责任心不强、上班 有情绪、粗心大意等	2	每年均开展员工职业道德和质量 意识培训，对员工素质各方面均 有考核	1	6
			与检验原始记录不一致	1	制定有《检验报告的管理程序》	1	3
			检测报告信息量不足或 信息有误。在信息录入 过程中出现漏填或输入 错误	2	制定有《检验报告的管理程序》	1	6
			报告中的检测依据与委 托方要求的不一致，或 是客户要求的方法不适 用自行更改却没有和委 托方沟通。使用作废的 检测方法进行试验并出 具报告。	2	制定有《检验报告的管理程序》	1	6
			检验结论不规范	2	制定有《检验报告的管理程序》	1	6
			分包项目未在报告中注 明	2	制定有《检验报告的管理程序》	1	6
2	非授权人签字	3	授权签字人不熟悉自己 的授权签字能力范围或 试验地址而误签	2	制定有《检验报告的管理程序》	1	6
3	认可标识错误	3	报告编制人不熟悉本机 构能力范围、试验地址 而误用，报告审核人 员、授权签字人未发现	2	制定有《检验报告的管理程序》	1	6
			为满足客户需要故意 为之	2	制定有《保证公正性、独立性、 诚实性程序》，有开展员工职业 道德培训	1	6
			本机构能力范围、试验 地址发生变化，报告编 制人员、审核人员、授 权签字人未及时掌握	2	在OA系统及时公布资质能力证书 和附表	1	6
4	报告寄发不当	2	报告发出无登记	2	制定有《检验报告的管理程序》	1	4

			发出的报告缺页、错页、印章不全	2	制定有《检验报告的管理程序》	1	4
			报告发送不及时	2	制定有《检验报告的管理程序》	1	4
			报告发送对象错误、地址错误	2	制定有《检验报告的管理程序》	1	4
			报告寄发、信息上报等不符合保密要求	2	制定有《检验报告的管理程序》	1	4
5	报告管理失当	2	报告及对应记录档案管理不规范。少页、错页、少委托协议书、原始记录等；保存条件不符合要求；保存时间不符合要求；报告调阅管理失控等	2	制定有《检验报告的管理程序》	1	4
			电子存档的检验报告保管不当。未按要求备份存档、电子保存方式易受损、保存时效达不到、保密不符合要求等	2	制定有《检验报告的管理程序》	2	8
七	保密、投诉及其它						
1	保密风险	3	无保密规定或相关规定不全面不适宜	1	制定有《保密和保护所有权的控制程序》	1	3
			人员未尽责。责任心不强、粗心大意等	1		1	3
2	投诉处理不当，投诉方难以接受	3	未按规定程序处理	1	制定有《投诉的处理程序》	1	3
			投诉处理方法、技巧、耐心或沟通不够，	1	制定有《投诉的处理程序》	1	3
3	违反实验室管理相关规定	3	机构名称、地址、最高管理者、技术负责人变更未报发证机关办理变更手续	1	制定有相关规定	1	3

注1：S：风险后果的严重性，P：风险发生的可能性，D：风险的可控性。

注2：此表仅作为示例，不代表具体实验室存在以上风险，也不表明仅存在以上风险。

注3：关于可能的原因，在不同的检测实验室之间存在差异。

注4：关于当前的控制手段，各检测实验室之间差异明显，应结合本机构实际情况，从此项的正确要求是否在管理体系文件中有规定，规定是否适当，是否宣贯到位，实际执行情况（含记录）和执行效果等方面进行描述。

附 录 C
(资料性)
风险应对措施表 (示例)

C.1 公正性风险应对措施

公正性风险应对措施见表C.1。

表C.1 公正性风险应对措施表

序号	风险源	风险描述	危险度 S×P×D	控制目标	拟采取的应对措施
1	合同评审	户变更要求或增加新要求未确认、记录并传递	2	承担风险	/
2	合同评审	合同评审记录不全或未保存	8	消除风险	加强合同评审人员的培训, 严格按照《记录和档案管理程序》规范进行合同评审工作。
3	抽样	抽取的样品不具有代表性	12	降低风险	加强员工的风险教育、抽样技能培训 and 职业道德教育, 加强对抽样过程的监督。
4	抽样	抽样单填写不规范	6	消除风险	加强抽样人员的抽样知识的培训, 严格按照《抽样控制程序》及抽样细则/方案等规范进行抽样工作。
5	档案管理	业务档案(原始记录、技术服务协议、报告备份)等受损遗失, 导致检验检测业务技术工作无法溯源(含电子文档)	8	消除风险	1、制定和推行更加规范完善的档案管理制度体系, 严格主体责任。 2、加强档案存放场所环境建设与规范管理。 3、加强电子文档的备份管理。

提出人员/日期:

部门负责人/日期:

质量负责人/日期:

注1: 注: 1、危险度S×P×D来源于风险评估的结果。

注2: 关于风险描述, 应结合风险评估的结果, 进一步具体描述。

注3: 关于控制目标, 一般为: 消除风险、规避风险、降低风险、承担风险并获得改进机会等。