

 质量手册	文 件 编 号:	LHNY-QM/8.2 附件 1-2020
	第 1 页 共 2 页	颁布日期: 2021-08-01
8.2 附件 1 质量方针、目标和承诺	第 1 次 修 改	实施日期: 2021-08-15

质量方针、目标和承诺

1. 质量方针：科学、公正、准确、高效

以第三方的立场，严格按国际、国家、行业标准和规范进行检验检测，客观公正的出具检验检测报告。

2. 质量目标

2.1 质量目标

公司建立、保持并持续改进质量管理体系，全面贯彻质量方针，持续提升质量管理水平和服务水平，以不断满足客户的需求。同时为煤炭检验检测工作培养和造就一批技术专家，使公司成为国内一流的检验检测机构。现阶段主要通过以下质量目标的控制来实现：

- (A) 检验检测结果差错率 $<1\%$;
- (B) 检验时限：小样 ≤ 2 个工作日，船采 ≤ 4 个工作日，检验时限统计结果 $\leq 10\%$;
- (C) 客户满意度 $\geq 98\%$;
- (D) 质量事故率 $<2\%$ ，重大事故 0 起。

在每年管理评审时对上一年度质量目标进行评价，根据实际情况进行调整，确定下一年度质量目标。

2.2 质量目标统计方法：

- (A) 检验检测结果差错率
有差错报告数量/全年报告总数量 $\times 100\%$;
- (B) 检验时限
超过检验时限批次数目/全年批次数目 $\times 100\%$;
- (C) 客户满意度
根据《服务客户管理程序》附件计算；
- (D) 质量事故率
质量事故数量/全年业务数量 $\times 100\%$ 。

3. 服务承诺（管理层承诺）

3.1 以事实为依据，按照标准要求履行法规、合同规定，凭借高素质和雄厚技术实力，认

 质量手册	文 件 编 号:	LHNY-QM/8.2 附件 1-2020
	第 2 页 共 2 页	颁布日期: 2021-08-01
8.2 附件 1 质量方针、目标和承诺	第 1 次 修 改	实施日期: 2021-08-15

真进行各项检验检测活动, 准确、及时出具结果报告。

3.2 竭诚为国内外客户提供公正便捷、灵活可靠的第三方服务。

3.3 严格遵守国家有关法律法规、标准规范开展各项检验检测业务, 对所有客户一视同仁, 坚持自愿和无歧视原则, 并履行保密承诺。

3.4 理解和满足客户当前和未来的需求, 认真对待客户的意见反馈和投诉, 并在约定的时间内向客户做出及时答复, 对违反规定造成客户损失的, 将承担相应的民事责任。

3.5 遵守认可准则, 持续改进, 保证管理体系有效运行;

3.6 与实验室活动有关人员熟悉管理体系文件, 并在工作中执行文件规定。