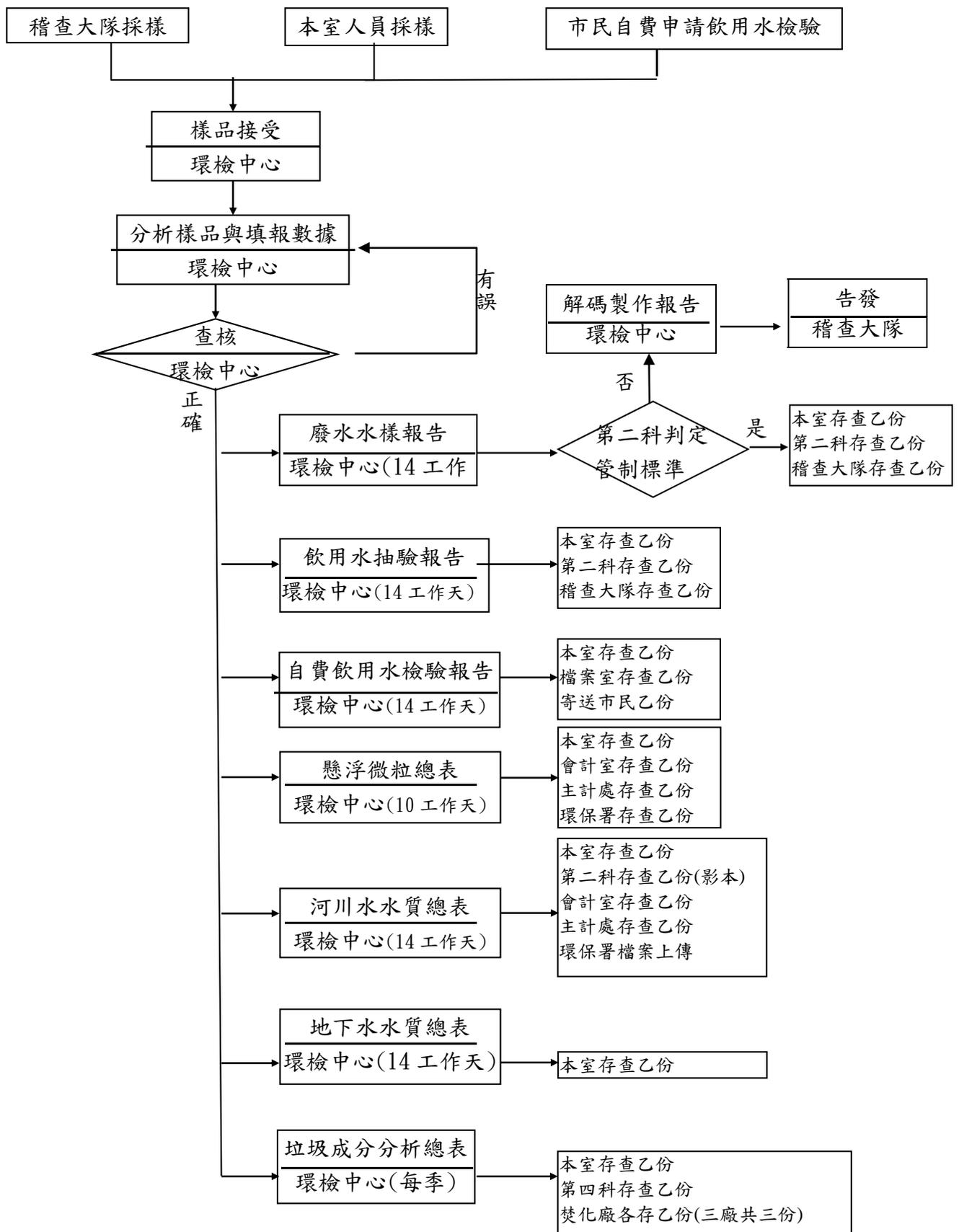


# 檢驗報告製作、審核及發送作業流程圖 (I006)



## 環境檢驗品質管制作業說明表

工 作 項 目	作 業 程 序 說 明 及 控 制 重 點	法 令 依 據 或 參 考 資 料	使 用 表 單
<p>環境檢驗品質管制作業，主要包含以下作業程序： 環境檢驗採樣、收樣、分析作業流程（I001）；新進人員職前訓練流程（I002）；樣品管理作業流程（I003）；樣品分析品質管制流程（I004）；數據審查作業流程（I005）；檢驗報告製作、審核及發送作業流程（I006）</p>	<p>一、作業程序</p> <p>（一）文件資料管制程序(QP0101)：目的在保持本室品質手冊、各種標準作業程序及相關文件適時、適用性及有效性與最新性。</p> <p>（二）人員訓練計畫程序(QP0201)：訓練人員包含本室組織編制之職員與職工，訓練內容涵蓋檢測分析作業能力提升、品保品管作業程序、作業環境安全衛生以及環境保護法規內容等課程。</p> <p>（三）採樣、收樣、檢驗作業程序(QP0301)：有關本室河川水、地下水、空氣中懸浮微粒與落塵之採樣、檢驗分析。本局所屬單位或機關所採樣品、市民申請飲用水檢驗之收樣、登錄、保存、檢測分析等品保品管、檢測分析作業及量測數據之登錄等必須依循本作業程序規範，並依規定完整記錄。</p> <p>（四）儀器設備維護校正程序(QP0401)：有關本實驗室之所有用於水質檢測、空氣監測檢測之各項量測儀器、設備依品質手冊規定必須校正者均屬之；設備之新購或移入至報廢的過程亦涵蓋在本維護校正程序之內。</p> <p>（五）要求、標單與合約審查程序(QP0601)：有關飲用水質稽查案件與事業放流水質稽查案件，由本局環保稽查大隊負責採樣，本室負責檢驗分析工作；飲用水檢驗則為開放民眾申請檢驗，另亦規範本室委外檢測及維</p>	<p>行政院環境保護署環境檢測標準方法及本局環境檢驗品質手冊(手冊、品質文件及標準方法自 103 年起提供線上查閱，<a href="http://172.16.33.10/in-site/QP_list.htm">http://172.16.33.10/in-site/QP_list.htm</a>)</p>	<p>詳本局環境檢驗品質手冊相關表單</p>

工 作 項 目	作 業 程 序 說 明 及 控 制 重 點	法 令 依 據 或 參 考 資 料	使 用 表 單
	<p>護保養等相關作業程序。</p> <p>(六) 試驗與校正外包管制作業程序(QP0602)：有關本室檢測儀器試驗與校正外包管制作業，如標準溫度計、砝碼與天平等校正，均須委託符合認可該項目之檢驗室執行檢測或校正。</p> <p>(七) 供應品與服務採購程序(QP0603)：有關本室檢測項目所需使用之儀器、設備、試藥、器皿耗材之採購，儀器設備之維修及委外服務工作等作業。</p> <p>(八) 品質系統稽核管制程序(QP0701)：規定稽核品質管理系統的權責與作業程序，以確保其符合品質手冊之管理程序要求。盲樣測試作業程序(QP0702)則為考核檢測分析人員檢驗能力，以及維持本實驗室之數據品保品管系統之績效。</p> <p>(九) 異常狀況管制程序(QP0703)：有關本室處理異常狀況、緊急問題的解決以及防止再發生的措施，以維持品質系統有效性。</p> <p>(十) 品質管制作業程序(QP0704)：適用於環境檢驗室執行環境中水質水量、空氣、廢棄物、飲用水、噪音等類別之樣品檢測工作。</p> <p>(十一) 不符合事項管制程序(QP0705)：為提高客戶滿意度及提昇服務品質，對不符合測試工作，建立管制作業程序，檢討處理改善，以符合實驗室品質管理系統要求。</p> <p>(十二) 矯正措施處理程序(QP0706)：為提高客戶滿意度及提昇服務品質，對實驗室品質系統或技術運作經由不</p>		

工 作 項 目	作 業 程 序 說 明 及 控 制 重 點	法 令 依 據 或 參 考 資 料	使 用 表 單
	<p>符合工作管制、系統稽核、管理審查、客戶回饋或員工發現，不符合事項或運作偏離政策與程序時，擬訂定矯正措施，以消除不符合事項或異常的根本原因。</p> <p>(十三) 管理審查程序(QP0708)：為確實品質系統與技術運作要求持續的適合性與有效性，且符合 ISO/IEC17025 之要求，定期依程序執行高階層管理人員之管理審查會議，並導入必要的修正或改善。</p> <p>(十四) 陳情申訴抱怨處理程序(QP0801)：為提高客戶滿意度及提昇服務品質，對客戶或其他相關單位所提出抱怨與意見回饋，應本處理程序審慎處理，以改善實驗室品質管理系統。</p> <p>(十五) 顧客服務回饋處理程序(QP0801)：為提高顧客滿意度及提升服務品質，顧客所提出意見回饋，經客觀的統計分析與室務會議綜合評估顧客對本室系統服務滿意度，並作為本室改善服務品質之依據，以提高實驗室管理系統服務品質。</p> <p>(十六) 紀錄資料管制程序(QP0901)：有關實驗室之數據紀錄管理制度，目的為達到紀錄資料完整性、追溯性、修正性、清晰性、保存性、簡單性，並對數據紀錄資料妥善保管、安全保護及適當保密要求。</p> <p>(十七) 試驗報告核發管制程序(QP1001)：目的為確保本室所出具測試報告之正確性、完整性、追溯性與公信力，並符合品質管理規定要求。</p> <p>(十八) 設施與環境管制作業程序(QP1101)：目的為提供適當檢驗設施與環境管制，以確保實驗室之設施、環</p>		

工 作 項 目	作 業 程 序 說 明 及 控 制 重 點	法 令 依 據 或 參 考 資 料	使 用 表 單
	<p>境條件不會對測試品質造成不良影響。</p> <p>二、控制重點</p> <p>(一)文件資料管制程序要求檢驗人員及相關作業人員應瞭解並遵循標準程序進行相關工作，以符合品質保證及品質管制之要求，確保檢測數據品質符合使用者需求。</p> <p>(二)人員訓練計畫程序可以確保提升本室組織編制之職員與支援隊員之檢測分析、品保品管、作業環境安全衛生，以及環境保護法規等專業技能。</p> <p>(三)採樣、收樣、檢驗作業程序要求收樣、登錄、保存、檢測分析等依品管作業程序、檢測分析作業，以及量測數據之登錄等必須依循本作業程序規範，並依規定完整記錄。</p> <p>(四)儀器設備維護校正程序要求各項量測儀器、設備依品質手冊規定必須校正；設備之新購或移入至報廢的過程亦涵蓋在本維護校正程序之內。</p> <p>(五)供應品與服務採購程序要求本室檢測項目所需使用之儀器、設備、試藥、器皿耗材之採購，儀器設備之維修及委外服務工作等作業，依「政府採購法」相關規定辦理。</p> <p>(六)品質管制作業程序要求檢測數據符合品質管理系統作業程序，每年兩次盲樣測試，考核檢測分析人員檢驗能力。遇有異常狀況、緊急問題時依異常狀況管制程序處理解決以及防止再發生的措施。</p> <p>(七)樣品檢測工作必須符合品質管制作業程序，對不符合</p>		

工 作 項 目	作 業 程 序 說 明 及 控 制 重 點	法 令 依 據 或 參 考 資 料	使 用 表 單
	<p>測試工作，依不符合事項管制程序，檢討處理改善，以符合實驗室品質管理系統要求。</p> <p>(八) 針對本室檢驗測試品質管理系統，所提出之口頭或書面抱怨、陳情、申訴或要求服務案件之處理，依陳情申訴抱怨處理程序處理，以提高客戶滿意度及提昇服務品質。</p> <p>(九) 實驗室之數據紀錄管理制度，達到紀錄資料完整性、追溯性、修正性、清晰性、保存性、簡單性，並對數據紀錄資料妥善保管、安全保護及適當保密要求。</p> <p>(十) 檢驗室所出具檢驗報告應具備正確性、完整性、追溯性與公信力，並符合試驗報告核發管制程序規定。</p>		