

关于建筑检测机构质量管理体系内审工作的高效实践研究

张春妮

广州建设工程质量安全检测中心有限公司 广东广州 510000

摘要: 内部审计工作是一种持续的、自觉的内部管理行为,也是质量管理体系有序运行中的正常信息来源、依据和推动力。不过,要使检测机构质量管理体系运行在实际工作中具有可控性,以及能够充分应用技术能力提供优质的检验检测服务,内部审计实施的成效尤为关键。可以说,要在管理体系的各种技术要素和各个工作环节中进行全面的内部审计并不容易,必须要提前做好系统周全的策划、全面覆盖的实施、严格执行的整改和认真细致的验收,才能达到强化内部管理的目的。有鉴于此,现本文先介绍内部审计工作在质量管理体系中的作用,然后综合分析了近年来检测机构内审实施的效果及审核结果的变化趋势,并有针对性地论述提高内审工作成效的关键环节,以体现内部审计活动是检测机构管理工作中的一个监督管控和迅速发展的重要指标。

关键词: 建筑检测机构;质量管理体系;内部审计工作;实践成效;关键环节

Research on efficient practice of internal audit of quality management system in building inspection institutions

Chunni Zhang

Guangzhou construction engineering quality and Safety Inspection Center Co., Ltd. Guangzhou 510000, Guangdong Province

Abstract: Internal audit is a continuous and conscious internal management behavior and it is also the normal information source, basis, and driving force in the orderly operation of the quality management system. However, the effectiveness of the implementation of internal audit is particularly critical in order to make the operation of the quality management system of testing institutions controllable in practical work and to fully apply the technical capabilities to provide high-quality inspection and testing services. It can be said that it is not easy to conduct a comprehensive internal audit on various technical elements and work links of the management system. The purpose of strengthening internal management can only be achieved by making a systematic and comprehensive plan, implementing comprehensive coverage, strictly implementing rectification, and careful acceptance in advance. In view of this, this paper first introduces the role of internal audit in the quality management system, then comprehensively analyzes the implementation effect of internal audit and the changing trend of audit results in recent years, and pertinently discusses the key links to improve the effectiveness of internal audit to realize that internal audit activities are an important indicator of supervision, control and rapid development in the management of testing institutions.

Keywords: building inspection institution; Quality management system; Internal audit; Practical results; key link

前言:

内部审计工作是检测机构内部管理体系的重要组成部分,也是对体系运行状况符合性和有效性的自我评价,更是能够扎实推进检测专项资质扩项的关键要素。可以说,如果每次的内审活动质量改进效果良好,是可以发现质量管理体系运行中存在的问题和找出不合理因素,

并及时采取有效的改进和预防措施,以保证管理体系高效运转和持续改进及完善。而内部审计作为检测机构管理工作中的监督机制,其最终的目标并不是只为了“发现问题”而进行全面的审查,更重要的是为了对日常检验检测活动中已经存在或潜在的不符合项予以消除,真正成为内部管理工作的一种重要手段,使检验检测等质

量控制工作能够不断规范和实施有效。

1 内部审核工作在质量管理体系中的作用

内部审核作为第一方审核是一种自我诊断、自我评价、自我纠正和自我完善的重要活动，只有持续不断地实施这种动态管理，才能对实验室的质量管理体系改进创造机会和条件。在实际操作中，内部审核工作主要是对检测机构现行的质量管理体系进行严格的、系统的、有针对性的审查，既服务于管理体系又对体系进行实时的监管和实施补充，充分发挥着内部审核有效性和实用性的积极作用，具体表现在于：其一，能够及早找出与程序文件存在的适宜性偏差，使质量管理体系得以稳定运行；其二，能够使各检测部门及时发现问题及作出整改，为管理体系提供反馈意见，并不断完善；其三，能够加强各部门之间的沟通能力，以及及早发现内部管理体系运作过程中存在或潜在的缺陷，并加大体系改进的机率。其四，能够提高检测人员的责任感，以及能更加熟悉内部管理体系的运作模式，以提升人才队伍的素质。

2 分析质量管理体系内部审核的实践成效

近年来，各检测机构为了顺应时代的发展所需和提升自身的增值效益，均对建立的质量管理体系实施内部审核^[1]。故此，本检测机构为了实现制定的质量目标、规范检测行为、提升试验技术水平、确保数据的正确性和可靠性，以及促进质量管理体系运行的稳定和持续发展，坚持在每年年初对体系运行情况进行集中式的全面审核，以验证其运行是否符合相关质量体系文件的要求，使体系运作更加规范有序。以下结合2019-2020年度的质量管理体系内部审核情况进行分析，以验证体系的符合性和有效性。

2.1 质量管理体系内部审核概述

为全面了解检测机构管理体系运行的整体情况，内部审核组在各部门的配合下，按照内审计划分别到检测部、综合管理部、质量安全管理部、经营部进行全面审核，并对设备、环境、人员等采用面谈、现场查看、调阅质量体系文件等方式核查。在审核中发现的不符合项（见表1）均与相关受审人员逐一指明和确认，以及与受审部门进行商讨，落实有效纠正措施，并要求所有的不符合项须在规定期限内完成整改（这里不再一一列举不符合项的整改措施）。

本机构采用的集中式内部审核，虽然理论上存在一定的缺点，即有可能使员工持续改进的意识不强。但从以上的不符合项情况汇总表可以显示，2019年度内审开出的不符合项已基本得到了解决，只是2020年度的内审

表1 2019-2020年度不符合项情况汇总表

年度	部门	不符合项情况
2019	检测部	1、对新入职的检测员和实习人员未进行能力确认、未制定监督计划； 2、未对水泥试验筛进行标定； 3、未对计算和数据传输进行系统、适当的核查； 4、收样室见到有混凝土试块样品，一组3块，但标识只有第一块样品有标识。
	综合管理部	公司的职能部门分工不合理，人员职责不明确。
2020	检测部	检测部力学试验的电子数据没有专人进行备份存储。
	综合管理部	检验报告原始记录、委托证书存档的方式不便追溯，档案袋上没有相应的文件清单。
	质量安全管理部	1、化学室化学药品、强酸强碱没有进行双人双锁管理，存在危险。 2、抗渗室中抗渗仪（型号：306-2）上面的仪器编号与设备清单上唯一性编号不符。

不符合项中表明，检测部在试验数据方面改善的情况还是不够理想，需要再进一步改善和验证，这足以证明内审工作取得了一定的成效。同时，在2020年度内审新发现的不符合项中，内容更具体、明确，这说明内审员的审核水平已是日趋提升，对整个质量管理体系的符合性、强项和弱项均做出了明确的判定，为质量体系的有效运行提高了保障^[2]。

2.2 质量管理体系运行的综合评价

通过对质量管理体系运行的内部审核工作，表明本机构内部体系的建立和运行已得到了预期目标和有效实施，同时质量方针贯彻执行情况良好^[2]。一方面，各部门的管理水平和人员素质都已得到了明显的提升，员工对工作的态度更负责，工作效率也得到较大的提高。另一方面，在全组织各部门以及日常运作的过程中，质量管理体系出现的问题已逐步减少，说明各部门的管理层对体系的运作情况还是比较重视，能够确保管理体系有效运行和持续改进。实践证明，这两年资质认定计量认证通过了扩项评审，计量认证参数从原来88个增加到171个，体现了检验检测技术水平与综合实力在不断增强，表明中心质量管理体系符合高效率化下的新时代企业发展步伐。

3 提高内部审核工作成效的关键环节

检测机构的内部审核是质量监管工作中非常重要的

指标, 不仅能有效避免各个检验检测环节中出现的质量问题, 还可以降低检测成本, 更重要的是能够排除试验过程中的安全隐患。而在内部审计工作中, 面对的是多个部门运作情况和日常实验操作标准规范, 如何能够在策划、实施、整改与验收三个阶段顺利进行全面审核和准确评判, 是值得再进一步深入探讨的。

3.1 强化内审工作的认识, 提高全员参与积极性

在检测机构的管理工作中, 全体员工能清醒地认识到内部审计的意义尤为重要。因每年定期进行内部审计的时间比较紧逼, 且审核的内容非常多, 任务繁重, 所以需要全体成员共同配合、积极参与, 顺利推进内审工作。同时, 只要及早发现和纠正检验检测工作中存在的问题, 并采取相应的防范措施, 才能避免类似的问题再次发生, 以消除质量、安全事故, 并保障每个员工的人身安全和企业的财产安全。所以, 内部审计是一种自我管理、自我保护、自我提升的内部管理机制。绝不可让内部审计流于形式, 变成象征性工作, 不仅浪费时间, 还失去内审工作的意义, 对质监部门的工作也起不到实质性的作用。可以说, 内部审计工作不仅是内审小组的事, 也是全体员工需要齐心协力才能完成的工作。

在内部审计工作实施前, 首先要提高实验室领导层面的重视程度, 以带动部下所有员工积极投入, 一旦发现问题马上落实整改, 加快内审顺利完成。同时, 各部门的领导也可借助内部审计活动, 更加充分了解基层工作和实验室的运作情况, 制定更适合实验室运作的方针和政策, 进一步提升内部管理的实力, 增加企业的经济效益和稳定发展。此外, 为了能够充分提高全体员工的内部审计意识, 检测机构各部门的领导带头作用, 在实验室的所有范围内宣贯内审工作的重要性, 使全员积极参与, 熟悉体系文件和评审准则, 规范检验检测活动, 使内部审计工作能够在问题出现的初始阶段及时发现和及早采取措施, 以促进企业质量管理体系的运行有序发展。

3.2 合理策划内审工作, 增加审核成功机率

对于内部审计的活动开展, 须按可供安排的时间和人员的情况进行选择, 如集中式、滚动式或分散式, 也可以按机构规模的大小, 选用一级或多级进行内部审计。检测机构采用集中一次的内审方式, 是有可能覆盖不了全部内容, 同时检测技术涉及的环节和要素又比较多。所以, 内审前的策划工作尤为关键, 须仔细参照以往的内审个案, 做好全局审核的统筹规划, 在抽样审核中能够有针对性地对各部门的实际管理工作和运作模式进行全面核查, 以顺利深入掌握实验室管理体系的运行情况。

此外, 内审能否扩大沿用, 关键在于内审安排的工作是否恰当。对于未选上审核计划且涉及内容较多的事项, 应该适当多些关注, 尽可能扩大审核覆盖面, 以免内审出现死角, 从而有效控制内审风险; 对于曾经内审发现的不符合项或薄弱环节, 须继续重点关注, 在审核计划书中要表现出来, 以体现高效的审核工作。

在审核实施过程中, 内审不等同于“自己审自己”, 即便是检测机构的内部行为, 也要运用交叉审核模式, 合理组建内审人员, 以免出现内审员审核自己负责的工作。这是由于“自审”问题与责任相关, 在内审过程中会出现审核结果失真的可能性; 此外, 对于审核标准的要求, 每个人的理解也有可能存在偏差, 且在自己工作范围内出现的问题也不易发现, 这就会容易造成内审的结论偏离客观事实。可以说, 直接出现“自审”现象是能够避免的, 但间接发生“自审”问题是不易被发现的。究其原因, 会有可能出现某内审员审核的工作即便是不相关, 但该工作后期的执行会受其影响, 这就较难保证审核的公正性。尤其是对于规模较小的实验室, 因职能分工比较复杂, 能够胜任内审资格的人员不多, 故发生间接“自审”的可能性会大些, 以致影响内审的质量。因此, 检测机构在日常工作中非常注重培养专业内审员, 提高其道德和专业素养, 对于符合标准便适时授权, 以加大内审员人才队伍, 从而有效避免内审活动过程中出现内审员不足的问题, 使内部审计工作处于可控状态。

3.3 内审不是简单的判定工作, 现场须善于沟通灵活把控

对于内部审计的活动, 内审组的成员不仅仅要充当“裁判员”, 还要在审核结果中体现实质性的成效。首先, 由于现场审核时间有限, 不可能查得面面俱到, 在抽查中难免会出现漏查的风险, 因而内审人员在现场不可作简单的咨询或判定, 一切须依据事实, 要少讲、多看、多问、多听, 对重要的、原则的事项须查根问底, 不能半途而废或只凭主观臆断下结论; 反之, 对非重要的事项, 不能查得太严, 不可挑剔或扩张, 要正确掌握标准尺度。其次, 现场审核结束并不代表内审活动的结束, 当判定出管理体系运行中的不符合项后, 还需着重协助受审核部门分析原因, 明确质量文件的标准要求, 制定纠正及防范措施, 并及时跟踪与验证, 对实施的整改情况进一步做好准确的评价。对于还未达到要求的, 还须重新再进行分析、纠正和验证, 直至符合要求为止, 以保证质量管理体系运行的合理性。最后, 内审组还要对内审活动做好总结、评价, 以及对实验室的特点进一

步分析优劣态势，并明确其薄弱环节，将值得参考的优点以及改进的措施纳入相关的体系文件中，作为补充规定，以提升内审质量，不断完善运行中的质量管理体系，使之更好地实施常态化管理^[3]。

在内部审核过程中，内审员的专业素质和能力发挥会直接影响到内审工作的公正性和后续评审的有效性。这是由于现场审核时内审员采集的信息量非常大，必须眼观、耳听和多问，还要善于沟通；如果只是简单地查阅文件和做记录，必定不能与受审人员进行积极的互动，且无法全面了解该部门的运作情况，难免作出片面的或错误的结论，以影响内审的公正性。为此，检测机构的内审员能做到与受审人员进行耐心讲解，统一了意见才开出不符合项，从不在其不知情的状态填写结论。还有，内审员一旦发现存在不符合项时，均先多加抽样量，以便提取更多的客观数据，判定是偶然的还是多次的，以提高审核工作的正确判断。

4 总结

综上所述，内部审核是确保检测机构质量管理体系可持续发展的重要手段和有效途径，是内部管理工作的“管家”，其工作开展的深度和宽度直接关系到实验室内部监督管理、业务增长和诚信运行工作。所以，检测机构需要充分利用内部审核工作不断完善和改进质量管理体系，顺利推动检验检测水平再上新台阶，以加大市场竞争力。

参考文献：

[1]RB/T214-2017.检验检测机构资质认定能力评价检验检测机构通用要求[Z].北京，中国国家认证认可监督管理委员会，2017.

[2]吴卓红.检测技术机构质量管理体系内部审核中的常见不符合项[J].中国计量，2016（7）：42-43.

[3]徐春礼.浅谈产品质量检验机构管理体系内部审核[J].轻工标准与质量，2018（3）：47-48.