

2 声明和承诺

技术中心以公开方式对遵守法定要求、独立公正从业、履行社会责任、严守诚实信用等情况进行以下自我承诺（《CMA 准则》第八条第二款）。

2.1 质量方针

安全 严谨 准确 信守 满意 改进

质量方针的内涵为：

安全：增强风险意识，维护国门安全；

严谨：严谨科学态度，遵循资质能力；

准确：检测结果准确，报告信息充分；

信守：信守签署合同，严格履行义务；

满意：提供满意服务，增强客户信任；

改进：改进管理体系，持续依法合规。

年度管理评审时应评审管理体系实现质量方针的适宜性、充分性和有效性。

2.2 质量目标

本中心质量目标由以下几部分组成：

（1）长远质量目标

在质量方针的指导下，提高检测和管理水平，建设国际一流实验室。

（2）总体质量目标

- 1) 重大工作责任事故为 0，杜绝违法行为；
- 2) 工作质量差错追究率 100%；
- 3) 客户及相关方投诉回复率达到 100%，履行合同的客户满意率>95%；
- 4) 检测活动受控，偏离检测程序和检测方法发生率小于 1%；
- 5) 重点工作任务完成率 100%。

（3）年度质量目标

年度质量目标由质量负责人牵头各部门在每年年初提出，报中心主任批准后发布执行。执行中可以用文件形式作适当调整。年度质量目标制定后，实施目标跟踪管理，按期进行内审和管理评审。年度质量目标量化值主要包括：

- 1) 无重大责任事故，无违法行为；
- 2) 测试流程合理，符合时限要求；
- 3) 人员培训率达到 100%，持证上岗率达到 100%；
- 4) 客户最终满意度大于等于 95%，投诉处理率达到 100%；
- 5) 检测设备校验率 100%；
- 6) 服务合同 100%评审；
- 7) 供应商资格 100%评价，外部采购到货的产品和服务 100%验收；

(4) 年度质量目标考核

年度质量目标需每年进行一次检查和考核，在年度管理评审中对质量目标完成情况进行总结、评价，以决定是否对质量目标进行改进。

目标考核形式具体分解为：

- 1) 无重大责任事故，无违法行为。

根据本中心日常工作情况及外部反馈结果，对本中心的工作责任及风险反馈进行考核并形成记录。

- 2) 测试流程合理，符合时限要求。

根据测试任务完成时间和任务完成要求期限，对年度测试任务的流程和时限进行量化考核并形成记录。

- 3) 人员培训率达到 100%，持证上岗率达到 100%。

采用 $(\text{完成计划培训总数} / \text{计划培训总数}) \times 100\%$ 的计算标准进行人员培训率量化考核形成记录，采用 $(\text{实际上岗人数} / \text{计划上岗人数}) \times 100\%$ 进行人员持证上岗率量化考核并形成记录。

- 4) 客户投诉率小于 1%，投诉处理率达到 100%。

根据实际收到有效投诉数进行年度客户投诉率量化考核并形成记录。

- 5) 不符合检测工作发生率小于 5%。

采用 $(\text{不符合检测工作项目数} / \text{年度完成工作项目数}) \times 100\%$ 进行不符合检测工作发生率量化考核并形成记录。

6) 检测设备校验率 100%。

7) 服务合同 100%评审。

2.3 独立性、公正性、诚信和保密承诺

为确保中心开展的检测活动的独立性、公正性、诚实和保密，中心主任和全体职工承诺：

遵守国家有关法律、法规，遵循独立公正、诚实守信的原则，恪守职业道德，承担社会责任。

为所有客户提供公正准确、优质高效、科学合法的服务。

本中心不接受带有任何附加条件的经济支持，不受任何可能影响检测结果公正性的外来或内在因素干扰，本中心检测工作不受来自商业、财政等方面的干扰和行政人员的干预。

不雇佣或使用同时在两个及以上检验检测机构从业的人员。

定期审查和完善管理体系，保证其基本条件和技术能力能够持续符合资质认定条件和要求，并确保管理体系有效运行。

在检验检测能力范围内，依据相关标准或者技术规范规定的程序和要求，出具检验检测数据、结果，并对出具的检验检测数据、结果负责，并承担相应法律责任。

不转让、出租、出借资质认定证书和标志；不伪造、变造、冒用、租借资质认定证书和标志；不使用已失效、撤销、注销的资质认定证书和标志。

向社会出具具有证明作用的检验检测数据、结果的，应当在其检验检测报告上加盖检验检测专用章，并标注资质认定标志。

非授权签字人不签发检验检测报告。

本中心对其在检验检测活动中所知悉的国家秘密、商业秘密和技术秘密负有保密义务。本中心包括要求所有从事实验室检测工作的人员均应签订公正性保密声明。本中心对于测试过程中所获取的申请人的属于保密性质的资料、文件，不向任何第三方泄漏。

本中心最高管理层承诺对从事实验室检测活动时获得或产生的所有信息的管理负责并承担相应的法律责任；除客户自己公开的或本中心与客户之间商定（如为回应投诉）的信息外，所有其他信息均应视为专有信息并应视为保密信息；从客户以外其他来源（如投诉者、监管机构）获得的关于客户的信息应按保密信息处理；当本中心根据法律要求

或合同安排提供保密信息时，本中心应将提供的信息通知有关客户或个人，除非法律限制；本中心拟向公众公开保密信息时，应提前通知客户。

对客户的技术、资料、数据以及其他商业机密严格保密，绝不用客户的技术和资料从事技术开发和技术服务。

绝不参加与任何有损测试结果判断独立性和检测诚信度的活动。

本中心的产品检测业务不带有任何附加条件地向所有申请人开放，各项工作实行非歧视的原则。

乌鲁木齐海关技术中心主任： 

2024 年 12 月 20 日

