

项目编号：30744-2023-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：成都爱天使健康咨询有限公司

审核体系：☒质量管理体系（QMS） ☐50430（EC）

☒环境管理体系（EMS）

☒职业健康安全管理体系（OHSMS）

☐能源管理体系（ENMS）

☐食品安全管理体系（FSMS/HACCP）

☐其他_____

审核组长（签字）： 冉景洲

审核组员（签字）： 杨珍全

报 告 日 期： 2023 年 12 月 15 日

北京国标联合认证有限公司 编 制

地 址： 北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

电 话： 010-8225 2376

官 网： www.china-isc.org.cn

邮 箱： service@china-isc.org.cn



联系我们，扫一扫！



审核报告说明

1. 本报告是对本次审核的总结，以下文件作为本报告的附件：
☒ 管理体系审核计划（通知）书 ☒ 首末次会议签到表 ☒ 文件审核报告
☒ 第一阶段审核报告 ☒ 不符合项报告 ☐ 其 他
2. 免责声明：审核是基于对受审核方管理体系可获得信息的抽样过程，考虑到抽样风险和局限性，本报告所表述的审核发现和审核结论并不能 100% 地完全代表管理体系的真实情况，特别是可能还存在有不符合项；在做出通过认证或更新认证的决定之前，审核建议还将接受独立审查，最终认证结果经北京国标联合认证有限公司技术委员会审议做出认证决定。
3. 若对本报告或审核人员的工作有异议，可在本报告签署之日起 30 日内向北京国标联合认证有限公司提出（专线电话：010-58246011 信箱：service@china-isc.org.cn）。
4. 本报告为北京国标联合认证有限公司所有，可在现场审核结束后提供受审核方，但正式版本需经北京国标联合认证有限公司确认，并随同证书一起发放。本审核报告不能做为最终认证结论，认证结论体现为认证证书或年度监督保持通知书。
5. 基于保密原因，未经上述各方允许，本报告不得公开。国家认证认可机构和政府有关管理部门依法调阅除外。

审核组公正性、保密性承诺

（本承诺应在首、末次会议上宣读）

为了保护受审核方和社会公众的权益，维护北京国标联合认证有限公司(ISC)的公正性、权威性、保证认证审核的有效性，审核组成员特作如下承诺：

1. 在审核工作中遵守国家有关认证的法律、法规和方针政策，遵守 ISC 对认证公正性的管理规定和要求，认真执行北京国标联合认证有限公司工作程序，准确、公正地反映被审核组织管理体系与认证准则的符合性和体系运行的有效性。
2. 尊重受审核组织的管理和权益，对所接触到的受审核方未公开信息保守秘密，不向第三方泄漏。为受审核组织保守审核过程中涉及到的经营、技术、管理机密。
3. 严格遵守审核员行为准则，保持良好的职业道德和职业行为，不接受受审核组织赠送的礼品和礼金，不参加宴请，不参加营业性娱乐活动。
4. 在审核之日前两年内未对受审核方进行过有关认证的咨询，也未参与该组织的设计、开发、生产、技术、检验、销售及服务等工作。与受审核方没有任何经济利益和利害冲突。审核员已就其所在组织与受审核方现在、过去或可预知的联系如实向认证机构进行了说明。
5. 遵守《中华人民共和国认证认可条例》及相关规定，保证仅在北京国标联合认证有限公司一个认证机构执业，不在认证咨询机构或以其它形式从事认证咨询活动。
6. 如因承诺人违反上述要求所造成的对受审核方和北京国标联合认证有限公司的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人 审核组长：冉景洲

组 员：杨珍全



受审核方名称：**成都爱天使健康咨询有限公司**

一、审核综述

1.1 审核组成员

序号	姓名	组内职务	注册级别	审核员注册证书号	专业代码
1	冉景洲	组长	Q:审核员	2023-N1QMS-2267598	Q:38.04.00
			E:审核员	2023-N1EMS-2267598	E:38.04.00
			O:审核员	2021-N1OHSMS-1267598	O:38.04.00
2	杨珍全	组员	Q:审核员	2021-N1QMS-2230067	
			E:审核员	2021-N1EMS-2230067	
			O:审核员	2021-N1OHSMS-2230067	

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	文海燕、熊瑛	向导	受审核方
2	无	观察员	

1.2 审核目的

本次审核的目的是依据审核准则要求，在第一阶段审核的基础上，通过检查受审核方管理体系范围覆盖的场所、管理体系文件、过程控制情况、相关法律法规和其他要求的遵守情况、内部审核与管理评审的实施情况，判断受审核方（**■质量管理体系，■环境管理体系，■职业健康安全管理体系**）与审核准则的符合性和有效性，从而确定能否推荐注册认证。

1.3 接受审核的主要人员

管理层、各部门负责人等，详见首末次会议签到表。

1.4 依据文件

a) 管理体系标准：

Q：GB/T19001-2016/ISO9001:2015, E：GB/T 24001-2016/ISO14001:2015, O：
GB/T45001-2020 / ISO45001: 2018

b) 受审核方文件化的管理体系：本次为☐结合审核☐联合审核☒一体化审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：；

d) 相关的法律法规：

《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国固体废物环境污染防治法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国传染病防治法》、《中华人民共和国



《国职业病防治法》等

e) 适用的产品（服务）质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准：

《中华人民共和国传染病防治法》、医院陪护服务基本要求 GB/T 28917-2012、医疗陪护服务质量规范 DB36/T 945-2017、医院陪护人员服务规范 DB22/T 2197-2014、四川省卫生厅《关于加强医疗卫生机构护工规范化管理的通知》（川卫办[2013]366号）和四川省卫生厅《关于开展护工规范化管理工作试点的通知》（川卫办法[2014]77号）、《关于切实加强医疗护理员培训和规范 ze 管理 ze 工作的通知》（川卫发[2020]11 号）等国家和地方有关法律法规、行业规范与标准。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间： 2023年12月13日 上午至2023年12月15日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年1月1日至本次审核结束日。

审核方式： ☒ 现场审核 ☐ 远程审核 ☐ 现场结合远程审核

1.5.2 审核范围（如与审核计划不一致时，请说明原因）：

Q: 病人陪护服务（不含诊疗）

E: 病人陪护服务（不含诊疗）所涉及场所的相关环境管理活动

O: 病人陪护服务（不含诊疗）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

1.5.3 审核涉及场所地址及活动过程（固定及临时多场所请分别注明各自活动过程）

注册地址：四川省成都市成华区猛追湾街 166 号 2 栋 10 楼 1012 号

办公地址：四川省成都市成华区猛追湾街 166 号 2 栋 10 楼 1012 号

经营地址：四川省成都市成华区猛追湾街 166 号 2 栋 10 楼 1012 号

临时场所（需注明其项目名称、工程性质、施工地址信息、开工和竣工时间）：

项目名称：成都第一骨科医。项目地址：四川省成都市青羊区金辉路 389 号。提供服务：病人陪护服务（不含诊疗）。合作期限：2022 年 5 月 20-2024 年 5 月 19 日，三年有效，一年一签。

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2023-12-11 上午 8:30 至 2023-12-11 下午 17:00 进行了第一阶段审核，审核结果详见一阶段审核报告。

一阶段识别的重要审核点：

质量管理体系服务过程控制；质量管理体系检验过程控制，环境和职业健康安全管理体系运行策划和控制；

环境和职业健康安全管理体系绩效测量和监视。

1.5.5 本次审核计划完成情况：

1) 审核计划的调整： ☐ 未调整； ☒ 有调整，调整情况：

受甲流影响，原申报的临时场所管控，二阶段审核无法进行现场巡视。公司临时场所变更，变更前临时场所为：成都市第四人民医院，位于四川省成都市金牛区互利西一巷 8 号，变更后临时场所为：成都第一骨科医院，位于四川省成都市青羊区金辉路 389 号。公司服务场所实行两班倒，白班时间：07:00-19:00，晚班时间：19:00-7:00。晚班审核时间根据企业的夜班作息情况安排在 2023 年 12 月 13 日 19:00-21:00

2) 审核活动完成情况： ☒ 完成了全部审核计划内容，未遇到可能影响审核结论可靠性的不确定因素



☐ 未能完成全部计划内容，原因是（请详细描述无法接近或被拒绝接近有关人员、地点、信息的情况，或者断电、火灾、洪灾等不利环境）：

1.5.6 审核中发现的不符合及下次审核关注点说明

1) 不符合项情况：

审核中提出严重不符合项（0）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款：不符合涉及：行政人事部，不符合 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T 45001-2020 标准的 7.2 条款。

采用的跟踪方式是：☐ 现场跟踪 ☒ 书面跟踪；

双方商定的不符合项整改时限：2023 年 12 月 20 日前提交审核组长。

具体不符合信息详见不符合报告。

拟实施的下次现场审核日期应在 2024 年 12 月 15 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

质量管理体系服务过程控制；检验过程控制。环境、职业健康安全运行策划和控制；环境、职业健康安全绩效测量和监视。内审、管理评审的有效性。

3) 本次审核发现的正面信息：

管理体系较健全，领导能够重视，各部门能够贯彻执行体系文件。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

最高管理者对管理体系重视和支持，并对标准有一定程度的理解和掌握，积极组织督促和管理各部门，严格贯彻执行管理体系要求，从而确保管理体系正常运行。

2) 风险提示：

作业人员健康监测、护理人员个人防护。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：

无

二、受审核方基本情况

1) 组织成立时间：2016 年 05 月 09 日 体系实施时间：2023 年 1 月 1 日

2) 法律地位证明文件有：营业执照

3) 审核范围内覆盖员工总人数：65人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：

公司服务场所实行两班倒，白班时间：07:00-19:00，晚班时间：19:00-7:00

4) 范围内产品/服务及流程：



公司业务流程：

客户需求评审及护理等级评审-服务合同签订-派遣护理人员-陪护服务实施-客户确认。

陪护服务流程：

晨间护理--早餐用餐及服药--陪同病人进行检查或治疗--午餐用餐及服药--午休--自由活动--晚餐用餐及服药--晚间护理--病人就寝--夜间巡视。

三、组织的管理体系运行情况及有效性评价

3.1 管理体系的策划

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量环境职业健康安全管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。能够对这些内外部问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

企业确定了与质量环境职业健康安全管理体系有关的相关方，并确定了这些相关方的需求和期望。对相关方和需求进行管理。

企业在策划质量环境职业健康安全管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保质量环境职业健康安全管理体系能够实现其预期结果，增强有利影响，预防或减少不利影响，实现改进。最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持了质量环境和职业健康安全方针：“优质高效；顾客满意；节能惜资；以人为本；遵章守法；预防改进。”。管理方针包含在管理手册中，符合标准要求。经总经理批准，与管理手册一起发布实施。为了适应组织宗旨和不断变化的内、外部环境，在每年管理评审会议上对管理方针的持续适宜性进行评审。为达到管理方针最终实现，总经理及各职能部门负责人通过培训、宣传等方式使全体员工都充分理解并坚持贯彻执行。并将管理方针通过相关方告知提供给适宜的相

关方。管理方针的制定适宜有效。
最高管理者制定了公司管理目标。管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件。内容包括：公司质量、环境及职业健康安全目标：

1. 服务交付合格率 100%；
2. 合同履约率 100%；
3. 顾客满意率 ≥ 96 分；
4. 废弃物分类收集处理率 100%；
5. 火灾发生为 0；
6. 重大安全事故和伤亡事故为 0；
7. 疾病感染发生率为 0。

查《2023 年公司目标完成统计表》2023 年 1 月-11 月对目标进行考核，目标完成情况如下：

- | | |
|----------------------|-------------------|
| 1、服务交付合格率 100%； | 实测：100% |
| 2、合同履约率 100%； | 实测：100% |
| 3、顾客满意率 ≥ 96 分； | 实测：96 分 |
| 4、废弃物分类收集处理率 100%； | 实测：100% |
| 5、火灾发生为 0； | 实测：未发生火灾事故 |
| 6、重大安全事故和伤亡事故为 0； | 实测：未发生重大安全事故和伤亡事故 |



7、疾病感染发生率为 0；

实测：未发生疾病感染病例

2023 年 1 月-2023 年 11 月，对目标进行考核，均达到目标。对目标进行了分解，建立了各部门的分目标和指标，每月对目标、指标进行考核，提供目标完成统计表，在各部门审核时详细审核考核情况。抽查《环境职业健康安全目标管理方案》，针对所有重大环境因素和危险源等制订管理措施，有重要环境因素和重大危险源、管理目标、管理方案、完成日期、预计投资、责任部门等。质量环境安全目标和管理方案已经实现。符合要求。

企业规定了因顾客和市场等原因而导致管理体系变更时，应对这种变更进行策划。依照管理体系标准，结合实际情况，围绕方针、目标设置了组织机构，配置了必需的资源，确定了实现目标的过程、资源以及持续改进的相应措施，对员工进行了适宜的培训等。为了确保获得合格产品和服务，确定了运行所需的知识。从内部来源获取的有：管理人员以往多年的管理经验，特别是陪护人员的操作技能等。外部来源获取有：国家、行业标准、合作医院要求等。组织知识予以存档保管，在需要时可以随时获取。为应对不断变化的需求和法律趋势，企业策划进行了管理体系标准及相关知识的再培训、招聘有专业技能人员等方式对确定的知识及时更新。

编制了《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价和风险控制程序》，符合标准要求和企业实际。查阅《重要环境因素清单》，包括：1）固体废弃物的排放；2）潜在火灾。查阅《重大危险源清单》，包括：1）火灾；2）触电；3）感染传染病等 3 项。识别充分适宜和合理。

编制了《法律法规与其他要求控制程序》，符合标准和企业实际。识别和收集法律法规和其他要求：《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国噪声污染防治法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国固体废物环境污染防治法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国节约能源法》、《中华人民共和国传染病防治法》等。均为有效版本。

管理体系一阶段审核问题验证：无。

3.2 产品实现的过程和活动的管理控制情况及重要审核点的监测和绩效 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

公司主要经营范围：病人陪护服务（不含诊疗）。

1、公司业务流程：客户需求评审及护理等级评审-服务合同签订-派遣陪护人员-陪护服务实施-客户确认。

陪护服务流程：晨间护理—早餐用餐及服药—陪同病人进行检查或治疗—午餐用餐及服药—午休—自由活动—晚餐用餐及服药—晚间护理—病人就寝—夜间巡视。

2、公司服务执行标准：《中华人民共和国传染病防治法》、医院陪护服务基本要求 GB/T 28917-2012、医疗陪护服务质量规范 DB36/T 945-2017、医院陪护人员服务规范 DB22/T 2197-2014、四川省卫生厅《关于加强医疗卫生机构护工规范化管理的通知》（川卫办[2013]366 号）和四川省卫生厅《关于开展护工规范化管理试点工作试点的通知》（川卫办法[2014]77 号）、《关于切实加强医疗护理员培训和规范 ze 管理 ze 工作的通知》（川卫发[2020]11 号）等国家和地方有关法律法规、行业规范与标准等。

3、规定了服务质量目标，编制了《陪护人员管理手册》、《陪护人员操作规范》、《陪护人员绩效考核制度》、《陪护人员奖惩制度》等文件，为服务作业提供了充足的信息。

4、制定了服务实现过程中应填写的质量记录有：陪护等级评估记录、晨间护理记录、用餐及服药护理记录、交接班记录、晚间护理记录、合同评审记录、供方评价记录、顾客满意度调查表等。

5、所需作业设备：健身、康复器械、轮椅等，设施设备由客户医院提供。



6、所需检测设备：无。

公司管理层负责运行策划和控制。

服务现场环境及安全运行控制：

公司实施的环境安全管理制度有：《环境运行控制程序》、《职业健康安全运行控制程序》、《固体废弃物管理制度》、《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》、《公司劳动安全管理办法》、《消防器材管理规定》、《劳动防护用品管理制度》等。

公司主营业务为：病人陪护服务。

陪护服务流程：

晨间护理—早餐用餐及服药—陪同病人进行检查或治疗—午餐用餐及服药—午休—自由活动—晚餐用餐及服药—晚间护理—病人就寝—夜间巡视。

查业务部重要环境因素：1) 固体废弃物的排放；2) 潜在火灾

查业务部不可接受风险源：1) 火灾；2) 触电；3) 感染传染病等。

查服务现场：成都第一骨科医院服务项目的环境、安全运行的策划与控制实施：

1、固废排放管理：

公司编制了《固体废弃物管理制度》，规定了办公和服务实施过程固废处理的管理要求。

办公环节的主要固废为：废纸、废办公用品、以及生活垃圾等。现采取集中收集，交由保洁公司处理。在办公公共区域、楼道内垃圾桶标识明确。

服务过程有患者更换的临床废物、手术残物、敷料等医药废物，护理人员根据医院要求分类放入污物间，由医院自行处理。

2、火灾预防：

公司编制了消防安全管理制度、应急管理規定。公司办公楼层及共用区域设置了消防栓、灭火器、应急疏散指示灯等。现场查看，消防设施配置齐全、状态完好、标志标识清晰。公司办公地点楼层消防逃生通道畅通，办公室设置了烟雾感应器，现场打开消防栓，能供水，压力明显。公司定期组织消防培训和演练，业务部主要岗位均参与。

服务场所医疗设施设备运行时、患者吸烟等活动可能发生火灾。在服务现场巡视，医院消防设施完善，墙上张贴有严禁吸烟等标识，控制有效。

3、触电风险管理：

公司规定了安全供电的管理要求，所有电气设备定期进行维护，公司定期对线路、办公设备及插座等进行安全检查，发现问题及时进行处理。同时公司对服务现场的用电安全管理进行了培训。不得私拉电线，私自使用大功率用电产品。不得私自操作医院治疗设施设备。

4、预防感染传染病管理：

在陪护过程中可能感染传染病，公司规定陪护人员在护理过程中必需配戴医用口罩、手套等防护用品。护理前后均需洗手。对传染病及疑似传染病病人排泄物，按照有关规定对其进行严格消毒并及时通知医院进行隔离措施。做治疗车、床单元清洁，一桌一帕、消毒擦拭消毒吊塔、监护仪、呼吸机、床旁桌、病床等，并清洗小毛巾；发现污物及时更换床单与护士交接患者用物，并对床单元终末消毒。现场巡视，护理人员严格按操作规程执行，操作过程，佩戴有口罩、手套等防护措施。



环境安全运行控制基本满足要求。

公司在管理手册明确了设计开发过程的控制要求，以确保后续服务的提供。

公司为合作医院提供病人陪护服务前，制定了服务方案。2023年5月15日公司与合作医院成都第一骨科医院签订合作协议前，为了实现医院护工规范化管理，制定有“成都第一骨科医院病人陪护实施方案”。查公司服务方案的设计和开发情况：

策划的项目为：成都第一骨科医院病人陪护服务项目。

一、查该项目防护方案策划计划书：

负责人：王春红

参加人员：张小清、舒元平。

计划书明确了各阶段工作内容

任务	负责人	完成时间
下达编制方案任务书	王春红	2023年5月4日
服务方案制定	舒元平	2023年5月5日-12日
方案评审	文海燕	2023年5月13日
方案确认	陈华	2023年5月13日

.....

计划书明确了方案策划的工作内容、责任人、完成时间等，策划内容满足要求。

二、查方案策划的设计开发输入资料：

1、法律法规、相关标准：医院陪护服务基本要求 GB/T 28917-2012、医疗陪护服务质量规范 DB36/T 945-2017、医院陪护人员服务规范 DB22/T 2197-2014、四川省卫生厅《关于加强医疗卫生机构护工规范化管理的通知》（川卫办[2013]366号）和四川省卫生厅《关于开展护工规范化管理试点工作试点的通知》（川卫办[2014]77号）、《关于切实加强医疗护理员培训和规范 ze 管理工作的通知》（川卫发[2020]11号）等国家和地方有关法律法规、行业规范与标准等。

2、科室实际护工需求情况。

3、医院管理模式。

4、病患及家属的需求

4、其它：公司内部要求、以往内类项目的服务方案、潜在的失效后果等

查以上设计输入评审资料，能提供输入评审记录。参加评审人员：文海燕、陈华。评审结论：资料完整、清楚、满足要求。评审时间：2023年5月7日。

三、查“成都第一骨科医院病人陪护服务项目”方案策划过程质量控制，主要有方案评审、方案确认等。

查，服务方案评审记录：

时间：2023年5月13日

评审内容主要有：是否满足合作方的相关要求、是否能确保服务流程的标准化、是否能按照医院相关制度执行等。



评审结果：满足要求。

评审人：文海燕、陈华。

另查方案确认：

服务方案制定完成后，由公司管理层和合作医院商定后完成确认。

确认内容：运营模式、运营要求、运营安排、具人员配置、陪护程序等内容。

确认人：陈华、各科室代表

时间：2023 年 5 月 13 日

方案设计的过程控制策划符合管理要求。

四、查，“成都第一骨科医院病人陪护服务项目”服务方案策划输出：

- 1、各类工作流程、操作流程
- 2、护理员职业道德规范
- 3、病人陪护工作安全和风险防控管理制度；

.....

编制人：张小清 时间：2023 年 5 月 12 日

五、查，公司策划了设计变更的管理要求。

该服务方案设计和开发过程未发生更改，手册策划了设计更改的控制：如有更改，均按设计开发要求，进行更改后再次评审确认通过。

公司的设计开发过程基本受控。

公司制定了《陪护人员管理手册》、《陪护人员操作规范》、《陪护实施方案》等明确了受控条件。

- 1、公司提供的病人陪护服务均在医院进行。依托医院的健身、康复器械、轮椅等设施设备为病人提供服务。从而确保满足客户要求。
- 2、监视和测量资源：服务过程暂未配置监视和测量设备。采取合作医院医生、护士及患者本人或家属分别对护理员开展服务情况进行服务评价等人为检查方式进行质量监控，能满足监视要求。
- 3、获得的作业指导书：

《陪护人员管理手册》、《陪护人员操作规范》及客户要求和病患生活护理三方协议等。

- 4、公司业务流程：

客户需求评审及护理等级评审-服务合同签订-派遣陪护人员-陪护服务实施-客户确认。

陪护服务流程：

晨间护理--早餐用餐及服药--陪同病人进行检查或治疗--午餐用餐及服药--午休--自由活动--晚餐用餐及服药---晚间护理--病人就寝--夜间巡视。

关键过程：晨间护理、晚间护理

现场查看病人陪护服务项目实施过程监控情况：

目前正在实施项目：成都第一骨科医院，项目地址：四川省成都市青羊区金辉路 389 号。目前该项目有管理人员 3 名，陪护人员 17 名。公司服务场所实行两班倒，白班时间：07:00-19:00，晚班时间：19:00-7:00。

项目现场查见康复科陪护人员廖秀英正在协助患者（黄洪富）进行餐后服药。用药严格遵医嘱，水温适宜，服药后在护理日志上记录所用药品及用药时间。操作符合要求。



负责人介绍在与住院病患或家属签订三方协议前，需由医生、护士及陪护人员共同参与评估该患者所需陪护等级。

1) 现场查看病患陪护等级评估记录

患者：杨秀英 科室及床号：8楼 091 住院号：872815

评估内容：病人基本情况、医嘱、医疗护理等级、家属意见

评估结论：A级生活护理。

评估人：龙晓燕、肖文国、主治医生、管床护士。

评估时间：2023.12.12

负责人介绍，陪护等级会因患者病情变化而适时调整。

2) 查看住院病患生活护理三方协议：

签订时间：2023年12月11日

甲方：杨秀英 科室及床号：8楼 091

乙方：龙晓燕（生活护理员）

丙方：成都爱天使健康咨询有限公司

项目：一对多病人陪护服务（A级护理）

合同内容：陪护内容、陪护费用、双方的权利和义务、保密义务、违约责任等。

3) 查看晨间护理记录

患者姓名：陈德芳 科室：内科8号床

护理内容：

1. 患者取舒适卧位
2. 准备热水，温度适宜
3. 清洁口腔、洗脸洗手、梳头
4. 背部按摩
5. 更换床单及被套、整理床头柜，清理床头床尾床下等内容。

护理要求：动作轻柔、洗漱水温不超过40度、床铺干燥，衣着整洁、四周环境干净舒适。

陪护人员：张小兰

检查人：李琼素（楼层主管）。检查结果：优秀。

4) 查看白班早餐用餐及服药护理记录

患者姓名：陈德芳 科室：内科8号床

护理内容：打饭并协助进午餐，餐后漱口、洗脸、洗手、洗碗、饭后遵医嘱服药。

护理要求：餐具消毒干净、喂饭速度要慢，以防噎食、药品喂服遵医嘱。

陪护人员：张小兰

检查人：李琼素（楼层主管）。检查结果：合格。

5) 查看陪同病人进行检查或治疗

患者姓名：郭士芳 科室：老年科81号床

护理内容：看护液体、陪同检查、陪同康复治疗（卧床病人两小时一次翻身拍背、）喂水等内容。

护理要求：保持输液管道通畅、翻身时间间隔不超2小时、喝先试水温等。



陪护人员：张小兰

检查人：李琼素（楼层主管）。检查结果：优秀。

白班护理基本受控。

公司护理服务分2班进行，夜班主要进行晚间护理、吃药、喝水、就寝、夜间巡查。

查看交接班记录。

科室：老年科 患者：陈素花 床位：85号

交接内容包含：用餐时间、洗漱时间、服药时间、大小便时间、翻身体位观察情况

交班时间：2023.12.14 19:00

对接人：白班秦凤、夜班李辉

现场查看晚班护理情况：（审核时间12月14日19:30—21:00）。

夜班主要工作内容：进行晚间护理、吃药、喝水、就寝、夜间巡查等内容。现场查看当天夜班值班人员2名，李辉、白明涓，现场正在进行夜间护理，陪护人员正在协助病人洗漱，护理操作时，动作应轻柔、水温适宜。现场巡问患者，对陪护人员工作满意。

夜间值班风险提示：夜间需检查床栏是否拉起，床把手是否归位，防止病患坠床。病床周围地面上是否有积水或障碍物，防止摔倒。患者夜间下床、入厕，必须有人陪同，以防患者摔倒和碰撞。

夜班操作基本符合策划要求。

负责人介绍，协议医院每月对陪护人员进行服务质量综合评价，防止陪护过程服务不到位，引发投诉。评价实行打分制。满分100分。

现场抽查评价记录：

科室：康复科

陪护人员：廖秀英

评价日期：2023年11月30日

考核项目：仪容仪表、服务态度、生活护理质量标准等。

得分：97分 护士长：张*。

公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。

如：法律法规要求；与服务相关的潜在不期望的后果；顾客要求；顾客反馈等。

服务过程中均有项目经理及楼层主管进行抽查抽检，及时掌握顾客反馈信息，并将反馈信息传递给相关部门。顾客意见和反馈问题能够得到及时解决，未发生重大顾客投诉情况。

陪护服务结束前，项目管理人员对顾客进行客户满意度调查。

抽：客户满意度调查表

客户：陈均 陪护人员：廖秀英

调查内容：护理工作是否主动、护理动作是否轻柔、服务前是否洗手、护理质量评分等内容。

评价结果：服务态度好、工作认真

调查日期：2023年12月8日

-现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求。

服务过程基本受控。服务过程中未发生过大的质量问题，服务质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。



3.3 内部审核、管理评审的有效性评价

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

企业编制了《2023 年度内审计划》，对内部审核方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法等。在 2023 年 11 月 06 日至 11 月 07 日按照策划实施了内审，覆盖了所有部门及所有条款。审核员编制了《内审检查表》并按要求实施了检查，填写了检查记录。内审开出的不符合项，已由责任部门确认后写出了原因分析，提出了纠正和纠正措施，并实施了纠正和整改，内审员及时进行了跟踪验证和关闭。审核组组长宣布了《内审报告》，报告了审核结果，对管理体系的符合性和运行有效性进行了评价，并得出结论意见。按照标准要求保留了内部审核有关信息。内部审核过程基本有效。查内审员能力，公司提供有内审人员任命书，2023 年 11 月 2 日公司任命熊瑛、刘弋新为组织的内部审核员，对组织的管理体系运行做出判断。现场与内审人员面谈，内审组长熊瑛与组员刘弋新对内审员职责及内审的步骤表述不清，不符合标准要求，具体见不符合报告。

企业编制了《2023 年度管理评审计划》，规定了评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向一致，并在 2023 年 12 月 3 日进行管理评审。最高管理者主持会议，各部门负责人参加了会议。管理评审输入考虑并覆盖了标准等要求。管理评审输出形成了《管理评审报告》，管理评审结论：公司管理体系的持续的适宜、充分和有效的，并与公司战略方向保持一致。管理评审输出提出了改进决定和措施，包括改进的机会、管理体系所需的变更、资源需求等。管理评审提出改进措施：进一步强化质量、环境、职业健康安全管理体系标准的理解和培训。查见改进措施及验证表，2023 年 12 月 16 日实施了进一步强化质量、环境、职业健康安全管理体系标准的理解和培训，改进措施合理，完成情况良好，达到预期要求。公司保留了形成文件的信息，作为管理评审结果的证据，管理评审过程基本有效。

3.4 持续改进

☒符合 ☐基本符合 ☐不符合

1) 不合格品/不符合控制

公司制定了《不合格品控制程序》对不符合的识别和控制有明确的规定。

查《问题反处理记录》

时间：2023 年 10 月 17 日

不合格情况：因陪护人员工作疏漏，开水用完，未及时给病人补打，导致病人自行接打开水。

处理措施：让陪护人员随时检查水壶，水少或用完时及时补充，解决病患的需要。同时检查其它工作，是否有疏漏。

处理结果：按要求进行了整改。

验证人：李琼素

时间：2023 年 9 月 13 日

不符合所采取的处理方法、纠正或预防措施等均有效。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

利用管理方针、管理目标、审核结果、分析评价、纠正措施以及管理评审提高管理体系的有效性。内审中的不符合项，采取了纠正措施，并对纠正措施的实施情况进行了跟踪验证。管理评审中有纠正措施状况的输入。管理评审提出的纠正措施已执行完毕。

**3) 投诉的接受和处理情况:**

2023 年 1 月以来，没有发生质量环境职业健康安全事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

3.5 体系支持

■符合 □基本符合 □不符合

1) 资源保障（基础设施、监视和测量资源，关注特种特备）：

组织的资源状况：人力资源、基础设施、技术资源、财务资源等。

现场查看，公司现有人员 65 人。办公区域面积：500 多平方米，库房 10 平方米左右用于存放劳保用品。

监视和测量设备：无。

办公通信设备：电脑、打印机、办公桌椅等。

护理设施设备：健身、康复器械、轮椅等，设施设备由客户医院提供。

环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等。无特种设备。

以上配备的基础设施能够满足服务需求。

2) 人员及能力、意识：

企业对影响质量、环境、职业健康安全工作的人员，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。企业人员能够了解管理方针和管理目标内容，知晓他们对管理体系有效性应该做哪些贡献包括改进绩效的益处，以及不符合管理体系要求所产生的后果等。为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施充分有效。相关人员具备相应能力和意识。

3) 信息沟通：

企业通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确保管理体系有效性，涉及体系运行过程及管理等多方面，通过沟通促进过程输出的实现，提高过程的有效性。促进公司内各职能和层次间的信息交流、增进理解 and 提高从事质量活动的有效性。通过多种渠道主动向顾客介绍公司主营业务，提供宣传资料及已完优质项目信息。企业对外交流，主要包括与业主、顾客、员工、供方、社区、政府相关部门、监理方等沟通环境职业健康安全情况，通过网络了解环境职业健康安全要求。对相关方通过发放相关方告知书进行沟通。对相关方施加环境影响。

4) 文件化信息的管理：

企业编制了《文件和记录控制程序》。体系文件结构主要包括：管理手册、程序文件、陪护方案和护理日志等记录等。其中管理方针和管理目标也形成文件并纳入管理手册中。体系文件覆盖了企业的管理体系范围，体现了对管理体系主要要素及其相关作用的表述，并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。文件的审批、发放、更改控制有效。记录格式按照文件控制要求进行管理，记录收集、识别、存放、检索、保护、处置得到控制。现场确认，体系文件符合标准要求，体现了行业和企业特点，有一定的可操作性和指导意义。管理体系文件符合适宜和充分。文件审核提出的问题，通过审查验证组织提交的文件，确认企业修改了《管理手册》等文件，审核组验证有效。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：病人陪护服务（不含诊疗）

E：病人陪护服务（不含诊疗）所涉及场所的相关环境管理活动

O：病人陪护服务（不含诊疗）所涉及场所的相关职业健康安全管理活动



五、审核组推荐意见:

审核结论: 根据审核发现, 审核组一致认为, (成都爱天使健康咨询有限公司) 的

☒质量 ☒环境 ☒职业健康安全 ☐能源管理体系 ☐食品安全管理体系 ☐危害分析与关键控制点体系:

审核准则的要求	☐ 符合	☒ 基本符合	☐ 不符合
适用要求	☐ 满足	☒ 基本满足	☐ 不满足
实现预期结果的能力	☒ 满足	☐ 基本满足	☐ 不满足
内部审核和管理评审过程	☐ 有效	☒ 基本有效	☐ 无效
审核目的	☒ 达到	☐ 基本达到	☐ 未达到
体系运行	☐ 有效	☒ 基本有效	☐ 无效

通过审查评价, 评价组确定受审核方的管理体系符合相关标准的要求, 具备实现预期结果的能力, 管理体系运行正常有效, 本次审核达到预期评价目的, 认证范围适宜, 本次现场审核结论为:

☐ 推荐认证注册

☒ 在商定的时间内完成对不符合项的整改, 并经审核组验证有效后, 推荐认证注册。

☐ 不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组:冉景洲、杨珍全



被认证方需要关注的事项

（本事项应在末次会议上宣读）

审核组推荐认证后，北京国标联合认证有限公司将根据审核结果做出是否批准认证的决定。贵单位获得认证资格后，我们的合作关系将提高到新阶段，北京国标联合认证有限公司会在网站公布贵单位的认证信息，贵单位也可以对外宣传获得认证的事实，以此提升双方的声誉。在此恳请贵公司在运作和认证宣传的过程中关注下列（但不限于）各项：

1、被认证组织使用认证证书和认证标志的情况将作为政府监管和认证机构监督的重要内容。恳请贵单位按照《认证证书和认证标志、认可标识使用规则》的要求，建立职责和程序，正确使用认证证书和认证标志，认证文件可登录我公司网站查询和下载,公司网址：www.china-isc.org.cn

2、为了双方的利益，希望贵单位及时向我公司通报所发生的重大事件：包括主要负责人的变更、联系方法的变更、管理体系变更、给消费者带来较严重影响事故以及贵单位认为需要与我公司取得联系的其他事项。当出现上述情况时我公司将根据具体事宜做出合理安排，确保认证活动按照国家法律和认可要求顺利进行。

3、根据本次审核结果和贵单位的运作情况，请贵公司按照要求接受监督审核，监督评审的目的是评价上次审核后管理体系运行的持续有效性和持续改进业绩，以保持认证证书持续有效。如不能按时接受监督审核，证书将会被暂停，请贵单位提前通知北京国标联合认证有限公司，以免误用证书。

4、为了认证活动顺利进行，请贵单位遵守认证合同相关责任和义务，按时支付认证费用。

5、认证机构为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪时进行的审核，有可能提前较短时间通知受审核方，希望贵单位能够了解并给予配合。

6、所颁发的带有 CNAS（中国合格评定国家认可委员会）认可标志的认证证书，应当接受 CNAS 的见证评审和确认审核，如果拒绝将会导致认证资格的暂停。

7、根据《中华人民共和国认证认可条例》第五十一条规定，被认证方应接受政府主管部门的抽查；根据《中华人民共和国认证认可条例》第三十八条规定在认证证书上使用认可标志的被认证方应配合认可机构的见证。当政府主管部门和认可机构行使以上职能时，恳请贵单位大力配合。

违反上述规定有可能造成暂停认证以至撤销认证的后果。我们相信在双方共同努力下，可以有效地避免此类事件的发生。

在认证、审核过程中，对北京国标联合认证有限公司的服务有任何不满意都可以通过北京国标联合认证有限公司管理者代表进行投诉，电话：010-58246011；也可以向国家认证认可监督管理委员会、中国合格评定国家认可委员会投诉，以促进北京国标联合认证有限公司的改进。

我们真诚的预祝贵单位获得认证后得到更大的发展机会。