

项目编号：30744-2023-QEO-2024

# 管理体系审核报告

## (监督审核)



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）：文平

审核组员（签字）：张心

报告日期：2024年11月15日

北京国标联合认证有限公司编制

地址：北京市朝阳区北三环东路8号1幢-3至26层101内8层810

电话：010-8225 2376

官网：[www.china-isc.org.cn](http://www.china-isc.org.cn)

邮箱：[service@china-isc.org.cn](mailto: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
  - 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：文平

组员：张心



## 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
A	文平	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-4093566 2024-N1EMS-4093566 2022-N1OHSMS-309356 6	Q:38.04.00 E:38.04.00 O:38.04.00
B	张心	组员	Q:审核员	2024-N1QMS-4207381	

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	熊瑛	向导	受审核方
2		观察员	

### 1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（质量管理体系,环境管理体系,职业健康安全管理体系）认证后，进行第一次监督审核  证书暂停后恢复  其他特殊审核请注明：

审核通过检查受审核方的组织结构、运作情况和程序文件，以证实组织是否按照产品标准、服务规范和相关规定运作，能否保持并持续改进管理体系，评价其符合认证准则要求的程度，从而确定是否  暂停原因已消除，恢复认证注册，  保持认证资格。

### 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试点工作通知》（川卫办法[2014]77号）、《关于切实加强医疗护理员培训和规范化管理工作的通知》（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。

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：**2024年11月13日 上午至2024年11月15日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年12月15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）：抽样项目名称：成都第一骨科医院护理中心，项目地址：四川省成都市青羊区金辉路389号；成华妇幼保健院，项目地址：成都市成华区成华大道新鸿路6-8号。

**1.5.4 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）**

暂停原因：

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：

**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：

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：业务部，不符合 GB/T19001-2016 标准的 8.5.1 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：2024 年 11 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 2025 年 11 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、组织的管理体系运行情况及有效性评价

### 2.1 目标的实现情况 符合 基本符合 不符合

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  $\geq 96$  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：97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      |

2024年1月-2024年10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。

## 2.2 重要审核点的监测及绩效 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、成华妇幼保健院服务项目的环境、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、应急管理规定。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。公司与合作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：成都市新都区妇幼保健院病人陪护服务项目。

1、查，公司服务过程的策划、设计和开发情况，参与人员：郭婴、陈华、文海燕等。

2、输入资料：



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。

科室实际护工需求情况。

医院管理模式。

病患及家属的需求

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

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。

3、服务过程设计评审、确认情况：

内部评审、确认内容主要有：服务的目标、实施步骤、实施标准;服务的流程、对应的管理制度等资料;服务所需的服务要素（运营模式、运营要求、运营安排、具人员配置、陪护程序等内容）的筹备及配置计划。

评审结果：满足客户合同要求。

评审人：陈华

服务流程及策划输出制定完成后，由公司管理层商定后完成确认并提交甲方进行审批。甲方组织相关部门人员进行了审批确认

确认结论：方案控制策划符合管理要求。

4、查，服务设计过程策划输出内容包括：

- 1) 生活护理员基本工作流程、
- 2) 具体人员配置
- 3) 具体管理（组织）构架
- 4) 护理绩效考核制度；

.....

编制人：陈华

5、查，公司策划了设计变更的管理要求。

目前公司所进行的服务，流程均已定型，涉及的物资、供方、外包方、客户及相关方均较为固定，短期内不对服务规范、服务流程进行更改，目前没有进行新的设计和开发相关工作。但随着市场发展和顾客要求的不断变化，顾客对产品和服务的要求也不断变化，如后续顾客要求和市场需要开发新服务时,公司将按照设计和开发策划要求进行设计开发，确保整个服务的安全性、符合性、适用性。以应对顾客不断变化的需求和期望，并超越顾客期望。

公司的设计过程基本受控

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：项目 1 名称：成都第一骨科医院护理中心，项目地址：四川省成都市青羊区金辉路 389 号；项目 2 名称：成华妇幼保健院，项目地址：成都市成华区成华大道新鸿路 6-8 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。

在服务现场“成都第一骨科医院护理中心”，查看白班陪护服务操作情况。

陪护人员张\*英正陪同病人进行 B 超检查

患者姓名：李\*\* 科室：上肢科

护理内容：看护液体、陪同检查、协助搬运、轮椅转运患者进行检查等内容。

陪护人员能按护理要求保持输液管道通畅、做好患者的照料工作；做好病人陪检陪护工作；协助护士进行病情观察和移动护理等照护工作，并实施心理安抚等。

陪检后在护理日志上记录陪护内容。操作符合要求

在服务现场“成华妇幼保健院”，查看白班母婴陪护服务操作情况，陪护人员陈\*勤正对新生儿进行洗澡后的身体检查。

护理内容：五官护理、口腔检查、臀部尿布疹观察、红臀护理、情绪安抚等。

陪护人员能按护理要求完成对产妇及新生儿的陪护、照料工作；协助护士进行观察和移动护理等照护工作，并实施心理安抚等。

护理后在护理日志上记录陪护内容。操作符合要求。

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、夜间巡查等。

现场查看晚班护理情况：（审核时间12月13日19:00—20:00）。

审核员在服务现场“成华妇幼保健院”查看当天夜班值班人员孙\*\*、刘\*\*，现场进行夜间护理情况。

项目现场查见妇科陪护人员汪\*\*正在协助患者进行服药。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，协议医院每月对陪护人员整体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：



出示《服务质量评价标准表》（护士长问卷）

科室：脊柱外科

评价内容：仪容仪表、生活护理质量、服务态度等

评价日期：2024年09月30日

得分：98分 护士长：刘\* 检查人：舒\*\*。

服务过程中均有项目经理及楼层主管进行抽查抽检，未按要求操作或操作不规范的，需重新进行护理。整个陪护服务结束前，项目管理人员对顾客进行客户满意度调查，结束陪护工作。

抽：生活护理员服务质量满意度调查表

客户：卢\*\* 防护人员：汪\*\*

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：尽心尽责、工作认真、有耐心有爱心

得分：100分。

调查日期：2024年10月25日

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。

### 2.3 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《2024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2024年10月21日至10月22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，对组织的管理体系运行做出判断。现场与内审人员面谈，内审员对审核的基本概念、一般步骤、内部审核的基本要求和特点等基本了解，基本清楚审核流程及审核内容，但内审员内审的能力还有待提高，满足公司经内审得到持续改进的要求。

企业编制了《2024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2024年11月4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：加强服务现场作业人员质量、环境、职业健康安全标准及服务工作要求培训和理解，严格按服务质量要求进行人员考核。使今后服务工作的开展更加符合标准及相关管理文件的要求，提升病员和医护人员对我司服务的满意度。查见改进措施及验证表，2024年11月08-10日对全体操作员工进行相关培训，效果良好，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。

### 2.4 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《不合格处理单》

时间：2024年08月10日

服务项目：新都区中医医院

不合格情况：服务现场巡查发现，护理人员王\*\*在工作时间与其他护理人员扎堆聊天。

原因分析：责任人未树立正确的服务意识，对公司的规章制度理解不够。

处理措施：按公司相关绩效考核及管理制度予以罚款50的处理，并进行批评教育，杜绝此类事件的再次发生。

验证人：文海燕

时间：2024年08月12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件、重大顾客投诉以及行政处罚等。

## 三、管理体系任何变更情况

- 1) 组织的名称、位置与区域：无
- 2) 组织机构：无
- 3) 管理体系：无
- 4) 资源配置：人数由65增加到203人。
- 5) 产品及其主要过程：无
- 6) 法律法规及产品、检验标准：无
- 7) 外部环境：无
- 8) 审核范围（及不适用条款的合理性）：无
- 9) 联系方式：无

## 四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次不符合为行政人事部QE07.2条款，经本次审核验证，未出现类型情况，整改有效。

## 五、认证证书及标志的使用

证书和标志用于投标及对外宣传，使用正常。



### 六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

无变化

经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书内容确认表》。

说明：审核范围在监督审核时有变化，需填写《认证证书内容确认表》

### 七、审核结论及推荐意见

**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	<input type="checkbox"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input checked="" type="checkbox"/> 满足	<input type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
内部审核和管理评审过程	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效
审核目的	<input checked="" type="checkbox"/> 达到	<input type="checkbox"/> 基本达到	<input type="checkbox"/> 未达到
体系运行	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效

**推荐意见：**  暂停证书的原因已经消除，恢复认证注册

保持认证注册

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，保持认证注册

暂停认证注册

扩大认证范围

缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组:文平、张心



## 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](http://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。