

项目编号：11247-2024-QEO

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：扬州颐年阁老年公寓有限公司

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）：杜万成

审核组员（签字）：张红梅

报告日期：

2024 年 11 月 11 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■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：杜万成

组员：张红梅



受审核方名称：

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
	杜万成	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1412435 2024-N1EMS-1412435 2024-N1OHSMS-1412435 5	Q:38.06.00 E:38.06.00 O:38.06.00
	张红梅	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	羊毅	向导	受审核方
2		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：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国环境保护》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国噪声污染防治法》、《中华人民共和国职业病防治法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《江苏省环境噪声污染防治条例》、《江苏省固体废物污染环境防治条例》

e) 适用的产品（服务）质量、环境、职业健康安全及所适用的食品职业健康安全及卫生标准：《中华人民共和国老年人权益保障法》和《养老机构管理办法》

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09日 上午至2024年11月11日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年6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：资质范围内的养老服务

E：资质范围内的养老服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：资质范围内的养老服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

经营地址：扬州市经济技术开发区大学南路133号

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：扬州市经济技术开发区大学南路 133 号

办公地址：扬州市经济技术开发区大学南路 133 号

经营地址：扬州市经济技术开发区大学南路 133 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）：

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024 年 11 月 8 日 - 2024 年 11 月 8 日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：

Q 服务流程控制；EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视；QEO 内审和管理评审

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（2）项，涉及部门/条款:综合部的 7.2 和护工组的 7.1 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 12 月 11 日提交审核组长。

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 11 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

不符合项的验证、过程的管控、绩效的监视和测量

3) 本次审核发现的正面信息：

过程管控有效、绩效的监视和测量有效、制定的目标均能达成。

### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

过程管控有效、绩效的监视和测量有效、制定的目标均能达成，但是体系人员能力偏弱，成熟度一般。

2) 风险提示：

但是体系人员能力偏弱，需要加大学习力度。

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：2017 年 12 月 18 日体系实施时间：2024 年 6 月 1 日

2) 法律地位证明文件有：

营业执照、医疗机构营业许可证、

3) 审核范围内覆盖员工总人数：17 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无

4) 范围内产品/服务及流程：

确定项目→养老服务→售后服务

关键/特殊过程：服务过程



### 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

公司成立于2017年12月18日，座落于江苏省扬州市经济技术开发区大学南路133号，主要从事老年公寓管理、养老服务（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动）。

注册资金10万元整。公司管理体系设置综合部、市场部、护工组。

提供有效的营业执照、食品经营许可证(2028.8.3)、医疗机构执业许可证（2028.12.6），认证范围在营业执照范围内。资质有效。

公司人数17人。

注册地址：扬州市经济技术开发区大学南路133号。

经营地址：扬州市经济技术开发区大学南路133号。

单一场所。主要从事老年公寓管理、养老服务。

自2024 年6月1 日以来企业管理体系运行整体良好，进行了内审和管理评审。

组织机构分工明确。通过形成文件的信息，会议，培训等方式将职责，权限传达到企业内部。整体运行较好。

经与管代沟通了解：为提高公司管理和服务水平，策划并建立了系统化和文件化的管理体系。外部环境：国家政策、鼓励当地市场、招投标有利于企业发展。公司地理位置优越,基础设施满足要求。内部环境：财务稳定、护工人员稳定、管理规范。存在风险：护工人员的流动、员工业务素质还需继续提升、新的养老服务市场还需积极开拓，提高市场容量。

环境管理体系外部问题：监管部门监管力度的加大，如公司执行不规范，可能存在被查处的风险等。内部问题：公司对合规义务识别不全面、执行不到位。

职业健康安全管理体系外部问题：有关产品的新知识及它们对健康和安全的的影响；外部相关方的观念和价值观

等。内部问题：公司员工职业健康安全意识薄弱；人员意识培训还有待加强等。

总经理组织召开企业内外部因素动态评审会议，对识别出的内外部环境因素进行监视和评审，并将识别出



的相关内外部因素，制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。符合要求。

企业确定管理体系有关的相关方包括：顾客、组织雇佣的工作人员、外部供方的工作人员、当地社区、环卫所、政府部门、投资方、环境监测大队、周边居民、员工亲属和其他人员等。

顾客的需要和期望：养老服务符合顾客要求、价格合理、态度良好等；

供方的需要和期望：长期合作、双赢、及时付款等；政府机构：安全经营、节能环保、养老服务好、就业最大化、经营效益好等。

员工：薪资、福利增加；提供培训机会；有一定的娱乐活动、有带薪年假、提供劳动保障等；

审核机构：公司体系运作的有效性、充分性和符合性、降低审核风险等；

不同的相关方对组织的需求和期望是不同的，企业主要通过登门拜访、会议招标文件、定期访问政府或相关方官方网站等方式获取和确定相关方的要求。

通过现场了解以及沟通，确定认证覆盖范围为：

**Q：**资质范围内的养老服务

**E：**资质范围内的养老服务所涉及场所的相关环境管理活动

**O：**资质范围内的养老服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

企业管理体系覆盖质量环境职业健康安全管理体系标准的所有条款，无不适用条款。

关键/特殊过程：服务过程。

外包过程为：测量设备检测。

过程识别充分合理，符合要求。

管理体系范围形成文件，经总经理批准。并通过文件发放的方式在公司内部进行传递。

企业依据GB/T19001-2016 标准、GB/T24001-2016 标准、GB/T45001-2020 标准的要求，整合建立一体化管理体

系，形成管理体系文件。公司明确规定了过程的输入、输出及开展的活动和投入的资源。公司编制管理手册、程序文件及管理文件汇编、记录表格等。并通过管理手册、管理文件、服务流程等明确职责和权限以及对职能的分配。明确管理职责。

通过对各过程进行了风险的评估，识别，评价并制定相应措施进行风险处理。通过监视、测量和分析的结





果以

及内审，管理评审等进行自我完善，不断改进其有效性。符合要求。

与负责人交流，识别建立了应对风险与机会的过程，同时将顾客要求和与适用于客户所需要的服务相关的适用的法律法规要求进行充分准确地识别和确定，以保证持续提供满足顾客要求和法律法规要求的产品的能力，通过分析和识别公司的内外部环境因素、相关方的需求和期望，策划识别应对风险和机遇的措施等，将影响到顾客满意的不利因素降到最低，能够做到以顾客为关注焦点，深入了解客户需求，提供满意的服务，为客户提供及时便利的售后服务，能加强与客户的沟通，建立了稳定的业务关系，目前公司经营发展稳定。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持管理方针：

质量方针：服务至诚，精益求精，热情尽献，温暖万家。

环境方针： 节能降耗 防污减排，遵守环境法规；持续改进，创造优美环境。

职业健康安全方针：消除隐患 保障健康，落实劳动保护法规；持续改进，提高职业健康安全绩效。

方针包含在管理手册中，经总经理批准，与手册一起发布实施。公司方针适应组织的宗旨和环境并支持其战略方向，为建立质量环境职业健康安全目标提供了框架。方针体现了对满足顾客要求、法规要求、污染预防、合规义务、消除危险源和降低职业健康安全风险的承诺、持续改进管理体系的承诺等内容。符合。

最高管理者为确保实现其期望的业务结果，满足客户要求和适用法律法规要求，对组织的角色、职责和权限进

行分派，编制了组织机构图和职能分配表。经查该公司组织机构分为：综合部、市场部、护工组等部门。公司对各部门的职责和权限进行了规定。

公司任命方敏为管理者代表，经现场询问，了解管理者代表的职责和权限，并基本能按职责履行工作。

公司经职工选举焦艳为员工代表。反映员工在职业健康安全方面的意见和建议，维护员工应有权益，参与了职业健康安全管理体系的安全目标的分解和评审活动。

角色、职责和权限的分配适宜，符合要求

目前管理体系风险主要的风险有以下方面：市场占有率有待提高、护理人员年龄偏高等问题。

针对市场占有率有待持续提高的问题，深入调查养老市场需求，走访调研政府、街道社区等，根据调研情况，积极开拓居家养老服务的项目，增加增值服务等做出相关措施，做好市场推广等等；在确保客户稳定





的前提下，努力开辟新客源，扩大市场占有率。目前实施良好。

针对护理人员年龄偏高等问题，通过制定招聘计划，制定绩效激励方案，提高员工待遇和福利，建立公司良好企业文化范围，增加凝聚力等措施。目前实施良好。

环境管理体系风险如：风险：未履行合规义务可损害组织的声誉或导致诉讼；管理措施：加强对法律法规执行

情况的检查力度，遵守法规要求，更多地履行合规义务，以便能够提升组织的声誉等；识别的外部风险和机遇。

目前环保监督部门对环境污染物的排放和控制监督非常严格，当地环保要求及检查力度比较大等。

职业健康安全风险及机遇如：监管部门的监管力度风险：监管部门针对职业健康安全监管力度加大，如公司职

业健康安全要求执行不规范，可能存在被查处的风险。管理措施：各级部门严格按照公司的职业健康安全管理

开展相关工作。风险：公司现有的制度，是否符合职业健康安全标准的要求。管理措施：主管部门按照要求加强职业健康安全相关标准的收集评价。机遇：公司遵守职业健康安全标准，可以切实保障员工职业健康安全，树立良好社会形象，提高公司知名度。管理措施：综合部定期组织检查职业健康安全标准的要求的落实情况等。

查职业健康安全管理体系的风险如：市场竞争力风险：公司为保障职业健康安全管理体系有序运行，投入大量

人力物力财力，市场占有率风险比较大。机遇：因公司推行职业健康安全管理，增强了员工向心力，有利于公司各项管理制度的推行。管理措施：完善公司内部管理制度，通过优化内部管理，提高效率，提升产品质量等措施，可以内部消化新增加成本，提高公司的竞争优势等等。职业健康安全管理体系的风险评价采用与受日常活动（如工作量的变化）影响的工作人员持续协商；对新的法律法规要求和其他要求（如监管改革与职业健康安全有关的集体协议的修订）进行监视和沟通，确保了资源满足当前和变化的需求，自体系运行以来，保持了资源充分和变化需求等。

与管理层沟通，到现阶段为止，公司养老服务等经营活动正常，各部门职责清晰，根据实际情况，及时做好内外部沟通，及时作出相应的调整，降低了风险的影响，风险控制良好。

企业能够不定期进行风险和机遇的措施的策划，并评价这些措施的有效性。措施策划充分，与各部门业务



## 过程

有效融合。基本符合要求。

编制了《环境因素识别与评价控制程序》，明确了职责、环境因素识别及评价方法、程序等。基本符合标准要求。文件适宜。

查见部门《环境因素辨识、评价表》，评价人、审批人齐全；识别环境因素若干项。包括了日常办公活动所、食堂、护理过程涉及的水、电消耗，固废管理等，采用判断法与评分法进行了评价。养老服务过程中能结合生命周期观点，从原料的采购、运输、服务过程、售后服务、固废处置等全过程中可以涉及的环节进行识别；供方包括相关方影响等，各部门参与识别评价。

抽环境因素：

办公用纸的废弃、生活垃圾；判断结果：一般环境因素；

接待服务；纸口杯的废弃的废弃；判断结果：一般环境因素；

办公区域设备、线路短路等情况引发的火灾；；判断结果：重要环境因素；

废弃包装物、废弃的废墨盒、硒鼓、服务过程中产生的废旧物等；判断结果：重要环境因素；

日常办公水、电、能源资源的消耗；判定为一般环境因素；

评价方法基本适宜，评价结果基本合理。

查见《重要环境因素清单》，有2项。

固废的排放。即包装物、废墨盒、废硒鼓、服务过程中产生的废旧物的废弃等，环境影响：污染土壤水体。主要控制措施：1.购置分类箱，划分存放区域；2.可回收类（废包装材料、废纸、废塑料等）由综合部统一分类收集处理。3.不可回收类（生活垃圾、厨余垃圾）综合部统一收集分类由市政环卫处理。4.打印机废硒鼓、墨盒等危险废物统一供方回收处理；5.服务过程中产生的固体垃圾统一处理。

火灾的发生；办公区域设备、线路短路等情况引发的火灾；环境影响：综合污染。主要控制措施：1.对各部门进行消防知识培训，提高管理素质和能力；普及火灾应急知识，增强安全健康意识；2.建立健全消防制度，配置消防器材；3.定期对消防器材、消防设施、进行检查，发现隐患及时整改；4.由综合部组织消防演练。



在方针的框架下制定质量、环境及职业健康安全目标：

公司管理目标及完成情况如下：

公司目标	考核	考核情况				
频次	考核方法	2024年6月	2024年7月	2024年8月	2024年9月	2024年10月
服务及时率100%	月 服务及时交付次数/服务交付总数×100%	100%	100%	100%	100%	100%
100%						
顾客满意率≥95%	年 调查实际分数/调查总分数×100%	-	-	96%	-	-
投诉处理及时率100%	月 投诉处理及时次数/投诉总次数×100%	100%	100%	100%	100%	100%
100%						
火灾事故发生次数为0	月 统计火灾事故发生次数	0	0	0	0	0
意外伤害事故发生次数为0	月 统计意外伤害事故发生次数	0	0	0	0	0
固废分类处理率100%	月 分类回收/总数×100%	100%	100%	100%	100%	100%
触电事故发生次数为0	月 统计触电事故发生次数	0	0	0	0	0

各部门对目标进行了分解和考核，详见各部门记录。通过电话、邮件，书面沟通、口头交流等方式，传递给相关方和关注企业的公众。

查见2024年《环境职业健康安全目标、指标管理方案一览表》，针对每项指标分别制定了管理措施，重要环境因素、不可接受风险、目标、管理方案、完成日期、预计投资、责任部门等，详见各部门审核记录。

经查2024年《度质量和环境及职业健康安全目标分解及完成情况考核表》，《环境、职业健康安全目标、管理方案完成情况》检查结果表明，自2024年6月份以来各部门质量、环境、职业健康安全目标和管理方案均已完成。

组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相

关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。并明确了管评、内审未能达到预期效果、部



## 门职责发

生转变、企业重组、新的服务和过程，或对现有服务和过程的变更等情况下，需要对体系进行变更。并明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价。确保质量管理体系的完整性。据负责人介绍：自体系运行以来，质量管理体系保持了完整性，体系正常有效运行，无变更。

### 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

（需逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述，其中 FH 应包括使用危害分析的方法和对食品职业健康安全小组的评价意见；H 体系还应包括针对人为的破坏或蓄意的污染建立的食品防护计划的评价）

公司制定了《服务过程运作控制程序》等，同时企业管理手册明确了受控条件包括：

各部门在执行任务时应获得的服务的提供；公司业务范围内的特性信息；

公司业务范围内的各相关阶段应有相对应的作业指导书来指导服务过程；

使用相适宜的设备，并由综合部对其进行管理，以保证所需过程的能力；

组织应配置相适应的监视和测量设备，使该装置处于有效的校准状态下；

组织应对储存的物品采取相适应的监视与测量方法及准则；

组织应对公司业务范围内的交付和交付后的活动进行控制。

服务流程：

确定项目→养老服务→售后服务

关键/特殊过程：服务过程

外包过程：测量设备检测

查见2024.8.10企业从人员评定、设备评定等方面对服务过程进行了确认。

评定结论：经验证：办公设备、人员资格、服务规范满足服务的质量要求。可依照以上评定要素进行服务活动。

批准：姜庆莉      日期：2024.8.10



1)服务规范：按照顾客要求、按照合同要求、符合法律法规要求。

2)有《运行管理制度》、《老年人健康教育服务制度》、《心理疏导服务制度》、《沟通服务制度》等作业指导书和操作规程。

3)使用适宜的设备查设备包括：电脑、打印机、床、空调、消毒柜、蒸饭车、电灶台等

4)实施监视和测量：测量设备包括体重秤、血压计、体温计、听诊器

特种设备：电梯

5.服务流程：

确定项目→养老服务→售后服务

确定项目：对老年人做能力评估，确定服务等级，然后给老人安排房间和护工。

养老服务和售后服务：企业对老年人主要做日常生活照料，一个护工通常负责6-8名老人，和老人作息时间一致，方便照顾老人。包括老年人起居、打扫房间、就餐、日常锻炼、帮老人洗漱、给老人洗衣服和床上用品。还有特殊护理，包括鼻饲，翻褥疮，还有简单的医疗操作包括喂药，肢体保健。

查见医务室：有医疗执业许可证（见附件），返聘两位有资质的医生（见附件），用日常的常用药来应对老人普通疾病，如果出现严重情况，送医院处理。

现场见老人宿舍基本上一间一个床位，里边配置床、床头柜、空调、衣柜、洗漱台、马桶、洗澡设施等，可以满足老人日常需求。

审核期间见老人休闲时在阳光房活动，有专人看护食堂用餐有序进行。

基本符合要求。

服务流程：

确定项目→养老服务→售后服务

关键/特殊过程：服务过程

外包过程：测量设备检测

企业识别重要环境因素：火灾的发生、固废的产生

企业识别重大危险源：重大意外人身伤害、火灾、触电



企业策划了环境、职业健康安全运行控制程序、污染物（噪声、废水、废气、废弃物）排放控制程序、职业健康安全管理制度、固体废弃物管理规范、消防管理制度等。

查看运行情况：

火灾：

- 1.对各部门进行消防知识培训，提高管理素质和能力；普及火灾应急知识，增强安全健康意识。
- 2.建立健全消防制度，配置消防器材。
- 3.定期对消防器材、消防设施、进行检查，发现隐患及时整改。
- 4.由综合部组织消防演练。

意外伤害：

- 1.执行安全相关规章制度。
- 2.加强安全教育宣传。
- 3、定期进行安全检查。

触电：

- （1）做好办公现场线路检查工作。
- （2）做好现场电器安全使用检查工作。
- （3）对人员进行安全用电培训。
- （4）及时更换漏电的设备、插座、开关等

固废的产生：

- 1.购置分类箱，划分存放区域。
- 2.可回收类（废包装材料、废纸、废塑料等）由综合部统一分类收集处理。
- 3.不可回收类（生活垃圾）综合部统一收集分类由物业市政环卫处理。
- 4.打印机及复印机废硒鼓、墨盒等危险废物统一供方回收处理。
- 5.服务过程中产生的固体垃圾全部交由客户方处理。



企业定期对环境安全运行情况进行检查，

抽2024.10月份检查记录，企业对环境从电器是否断电、插座是否断电、人走灯灭、纸张使用、环境卫生、水、电、材料的使用、废弃物分类处理、废弃物分类存放、电脑是否关机、文件发放、保存、防火设施是否齐全进行了检查，对安全从安全规范培训、岗位人员安全职责和能力、电器使用情况、是否发生安全事故、防火设施、电线电缆、安全防护设施结果等方面进行了检查。 检查人：杨占春

查见食堂，提供有食品经营许可证（见附件）。

厨余垃圾交由有资质的单位处理，查见缴费收据

单位名称：开发区环境卫生管理办公室

项目名称：单位生产经营垃圾处理服务费

缴费金额：900元

日期：2024.4.29

油烟的产生：安装油烟净化系统每月一次对油烟净化系统进行普通清洁，每年一次对油烟净化系统彻底清理。

含油废水：废水经过隔油池和净化池处理后排入污水管道。

食物中毒：源头管控、选择单一供货商，长期供货，保证食材安全，对员工进行食物中毒相关知识的培训  
对采购食材严格检查，防止采购有农药残留物的食材

48小时食品留样可追溯。

定期对餐具消毒，用消毒柜高温消毒，现场见打扫卫生频率比较高，烟道定期进行清洗。

虫鼠害防治，餐厨废弃物处置交由外包进行处理，见8.4条款。

环保安全费用：

费用投入项目	投入费用金额
--------	--------

体系导入费用	16000
--------	-------

体检费用	2700
------	------

消防器材费用	2400
--------	------





演练费用 300

用水用电费用 200

污水固废处理费用 1000

厨余垃圾处理费用 1500

合计 25460

运行策划和控制基本符合要求。

1.管理手册及相关文件中对服务过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。

2.查顾客满意度调查表：公司2024年8月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放3份，回收3份。对公司的服务、质量、交付、价格等项进行打分。查《顾客满意度调查情况分析报告》对满意度进行了统计和分析，针对提出了有些服务价格上涨的情况，制定了改进措施；通过统计顾客满意率为96%。

3.查见《服务质量检查表》、《员工服务质量考核表》等记录，公司每月开展服务质量检查，检查记录符合要求。

4.查管理目标统计等记录，公司至2024年6月-2024年10月数据统计的结果均符合要求。

5.查《管理评审资料》对服务过程、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。

根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度，能提供实质性的支持性数据文件。

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

内部审核QEO9.2 编制《内部审核控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

抽查《年度内审计划》，计划于2024年9月10日实施内审。查见《内部审核实施计划》（含内审方案），内容包括：审核目的、依据、频次、审核方法、职责、策划要求和报告、审核性质、审核日程安排等。

抽查《内审实施计划》，涉及部门：综合部。涉及条款：Q:5.3 6.2 7.1.2 7.1.3 7.1.4 7.1.6 7.2 7.3 7.4 7.5 9.1.3 9.2 10.2; E: 5.3 6.1.2 6.2 7.1 7.2 7.3 7.5 8.1 8.2 9.1.2 9.2 10.2; S: 5.3 6.1.2 6.2 7.1 7.2 7.3 7.5 8.1 8.2 9.1.2 9.2 10.2等。覆盖了本部门涉及的所有标准条款。再抽查其他部门的内审实施计划，内审计划覆盖了公司所有部门及所有条款。

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。抽查综合部《内审检查表》，已编制并由内



## 审员

按要求实施了检查，并填写了检查记录，内容比较齐全。本次内审共开一般不符合项1个，已进行了跟踪验证和关

闭。符合要求。

经沟通了解，审核组长在末次会议上对本次内审开具的不符合项及内审报告及时向最高管理者和相关部门负责人报告了审核结果。

抽查《内部审核报告》，明确了审核的目的、范围、依据、审核过程、不合格统计与分析等，审核结论为：通过审核可以看出公司质量环境和职业健康安全管理体系已进入正常状态，具有满足顾客要求与法律法规的能力，具有持续改进机制，质量环境职业健康安全管理体系符合GB/T19001-2016 标准、GB/T24001-2016 标准、GB/T45001-2020 标准，运行基本有效。

内审比较简单，有待提高。已与管代进行了沟通。

编制《管理评审控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

抽查《管理评审计划》，编制方敏，批准姜庆莉，其内容包括评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等内容；计划于2024年9月25日进行管理评审。经查以按计划时间进行了管理评审。主持人：总经理、管代，参加人员各部门负责人。现场能查见：会议签到表。

查管理评审输入主要包括：相关方的需求和期望；法律法规要求和其他要求；风险和机遇等。职业健康安全绩效方面的信息包括：事件、不符合、纠正措施和持续改进；监视和测量的结果；对法律法规要求和其他要求的合规性评价的结果；审核结果；工作人员的协商和参与；风险和机遇等；与相关方的有关沟通；持续改进的机遇等；内审的总结和合规性评价的结果；与管理体系相关的内外部因素的变化；相关方的需求和期望，包括合规义务；应对风险和机遇所采取措施的有效性；有关质量环境安全管理体系绩效和有效性的信息，包括其趋势；顾客满意和有关相关方的反馈；外部供方的绩效。管理方针、管理目标；目标和指标的实现程度；来自外部相关方的交流信息包括顾客投诉；组织的职业健康安全绩效；产品质量状况和产品业绩的符合性；预防和纠正措施状况；资源的充分性；有无影响管理体系的变化环境；客观环境的变化，包括与组织环境安全风险因素有关的法律法规和其它要求有关的发展变化；改进的建议；组织结构、管理职能；资源配置；管理手册等体系文件。输入内容基本满足要求。

抽查管理评审输出资料，涵盖了标准的所有要求，编制《管理评审报告》。并经总经理批准下发。与员工代表进行了交流，协商并确定了相关方的需求和期望、建立和制定职业健康安全方针目标并为其实现进行了策划，并对目标进行了考核，考核结果均已完成。识别和获取了职业健康安全法律法规要求和其他要求、



制定了采购管理制度，对外包、采购和承包方进行控制的要求。协商和制定了内部审核方案的策划，并按照审核方案进行了实施。并告知员工。

本次管理评审提出1项改进建议：（1、进行员工的管理体系标准的培训，提高员工的管理能力。），综合部提供了改进计划；改进培训记录。目前已经整改完毕并验证有效。

评审结论：公司质量环境职业健康安全管理体系的运行是适宜、充分和有效的，管理方针和目标是适宜的。能够满足标准要求，法律法规要求，顾客和相关方要求，具备持续改进的能力。管理体系运行基本符合标准要求。

管理评审基本符合要求。

与管理层及主管部门负责人面谈沟通，基本能够完整、清晰阐述，管理评审相关记录，管理评审输入、管理评审输出，以及持续改进内容等。符合要求。

目前管理评审做得比较简单，深度有待加强。持续改进。

### 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

企业策划了适用于公司在环境、职业安全健康管理体系运行中出现的或潜在的事故、事件及不符合的控制。根据分析的原因制定必要的措施，应及时纠正或制订纠正措施。

对不符合的纠正或纠正措施的执行，应与问题的严重性和伴随的危险相适应，并确保措施有效，以防止不符合的重复发生。

抽不合格处置记录：

不合格内容：

1、对老人服务不够仔细，房间脏乱差

2、服务记录未及时填写

夜间未进行巡查

处置情况：对该护工进行辞退

负责人：焦某

日期：2024.1.10

基本符合要求。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

编制《不合格品控制程序》、《不符合控制程序》《纠正（事件.不合格.不符合）措施控制程序》《预防（事件.不合格.不符合）措施控制程序》，符合标准和企业实际。

内审中的不符合，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。对日常工作中出现的不符合，综合部督促责任部门及时整改并跟踪验证。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经整改完毕并验证。通过内审、管理评审进行持续改进。

**3) 投诉的接受和处理情况:**

体系建立以来，公司没有顾客的重大服务投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。

**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）：**

现场查看，公司体系人数 17 人。场所面积：1700 平方左右，床位 85 个。

注册地址：扬州市经济技术开发区大学南路 133 号

经营地址：扬州市经济技术开发区大学南路 133 号

1、查设备包括电脑、打印机等，可以满足需要。

2、经查，设施采取定期日常维护的方式进行，如果出现异常，

3、抽查设备、设施维护保养记录，设备有《设备保养记录》，记录完善。

4、环安设备：灭火器、消火栓、垃圾桶、喷淋设备等。

测量设备：体重秤、血压计、体温计、听诊器

现场未见体重秤、体温计、听诊器的校准报告→不符合

特种设备：电梯（检验见附件）

目前该公司基础设施符合要求，基本能满足服务的要求，工作环境基本受控。

作业场所光线较充足。每月对工作环境进行定期检查。

**2) 人员及能力、意识：**

公司在《人力资源管理程序》中规定了招聘、考核、培训等要求。程序规定了各岗位任职要求，规定了主要岗位人员任职资格要求。符合要求。

根据《岗位任职要求》，公司采用招聘的方式招收录用人员，在招聘时按照岗位任职要求，如年龄、学历、经验、技能等招录合格人才。

公司通过招聘方式引进人才，配有管理人员、财务、护工、医生、厨师等，能够满足管理要求。对重要环境因素/重大危险源岗位人员的能力要求进行了评价。查人员绩效考核评价情况，提供了岗位员工能力评定表，对综合部、市场部、护工组等人员能力进行了评价，结果符合任职要求，能胜任工作。

制定了《员工能力评定表》，对需要的人员岗位任职情况进行了评价和确认，如综合部的管理人员、财务、厨师等。查见有《员工能力评定表》，表中有姓名、工作岗位、是否符合任职能力要求等项目。评定人：杨占春。

抽查总经理姜庆莉、综合部方敏、护工王小霞等人员的评价表，内容均为经评价符合任职能力要求。

内审员杨占春、方敏，2024 年 8 月外聘了老师对两人进行了内审员相关培训，查见培训记录。

综合部负责员工培训工作，查《2024 年培训计划》，策划了质量环境和职业健康安全管理体系文件、内审员、环境因素识别与评价、危险源辨识风险评价与控制、内部沟通、服务质量要求、应急预案与响应演习等。其内容包括：培训项目及内容、参加人员、责任部门、培训讲师、培训时间、学时、培训方式等。能提供《员工培训记录及效果评价表》，包括培训内容、参加人员、培训效果评价等。经查所提供的培训记录均达到了培训效果。

查：2024 年 6 月 15 日的培训记录，培训内容：质量环境职业健康安全管理体系方针目标；参加人员：全体员工。培训方式：面授。对考核情况进行了总结，进行了培训效果评价：成绩合格，培训有效。符合要求。



查：2024年7月18日的培训记录，培训内容：质量环境和职业健康安全管理体系文件；参加人员：全体员工；培训方式：内部培训面授。对考核情况进行了总结，进行了培训效果评价：成绩合格，培训有效。符合要求。

查：2024年8月11日的培训记录，培训内容：内审员培训；参加人员：杨占春、方敏；培训方式：内部培训面授。对考核情况进行了总结，进行了培训效果评价：成绩合格，培训有效。符合要求。

查：2024年9月20日的培训记录，培训内容：环境因素识别与评价；危险源辨识风险评价与控制。参加人员：相关员工；培训方式：内部培训面授。对考核情况进行了总结，进行了培训效果评价：成绩合格，培训有效。符合要求。

另查2024年10月10日的培训记录，参加人员：相关员工；均按计划进行了培训，提供《员工培训记录及效果评价表》，通过现场讨论及回答提问，参加培训人员对所学知识基本能够熟练掌握，考核基本均能通过。

企业通过对人员培训、招聘人员、调换岗位等措施，确保人员能够满足岗位要求。能通过培训提高岗位作业水平和环保意识、安全意识，明确各岗位环境要求，自身工作环境影响，增进环境保护意识。

现场随机与员工方\*、王\*芳沟通，其知晓公司方针、目标，及他们对管理体系有效性的贡献，询问环境（含环境方针、与工作相关的重要环境因素和相关的实际或潜在的环境影响、对环境管理体系有效性的贡献，包括对提升环境绩效的贡献、不符合环境管理体系要求，包括未履行组织合规义务的后果等）意识如何；职业健康安全（含职业健康安全方针、与工作相关的不可接受风险和相关的实际或潜在的危险源、对职业健康安全管理体系有效性的贡献，包括对提升职业健康安全绩效的贡献、不符合职业健康安全管理体系要求，包括未履行组织合规义务的后果等），基本能够认识到所从事活动的相关性和重要性，以及如何为实现质量环境职业健康安全目标做出贡献、出现紧急情况时的应急响应措施和在应急响应工作中的职责等内容。

审核现场与内审组长沟通，得知其内审是在咨询公司辅导下进行，存在能力不足→不符合

### 3) 信息沟通：

编制《协商和沟通控制程序》，规定公司环境内外部信息交流的管理。公司内部沟通的方式：电话、微信、会议、检查、培训、口头等方式，公司随时有需要传达的事情和问题，随时召开会议，总结布置工作的完成情况和需改进的方面，包括职业健康安全、环境方面的内容。

经交流，体系运行中，通过口头、电话、微信、会议等方式进行内部沟通，外部信息进行沟通的情况：主要是通过媒体、政府网站、上级环境及安全管理部门，了解环保及职业健康安全要求，及时采取应对措施。公司对内部、

外部交流比较畅通。基本符合标准要求。

对外部相关方（顾客、供方、合同方、顾客、上级、社区、进入工作场所的承包方和访问者、邻居等）进行信

息的交流方式：通过现场交流、合同协议、施加影响等方式沟通协商，目前主要是接收通知；与供方通过合同就采购产品的环境、职业健康安全方面的要求进行沟通；同时将本公司环境及职业健康安全方面要求以及法律法规通告相关方。

最高管理者总经理任命并成立公司安全责任领导小组，由各部门负责人等人员组成。

包括员工代表：焦艳。与杨\*春主任沟通了解，主要负责组织员工进行健康体检，监督员工缴纳工伤险执行情况；

负责职业健康安全运行检查情况，向最高管理者报告职业健康安全管理体系的绩效。抽查公司与员工签订了劳动合同，并按规定缴纳了工伤险，遵守劳动法等相关法律法规。公司每年组织员工体检，抽查体检报告，羊毅于2023年12月、姜庆莉于2024年1月、方敏于2024年10月进行了体检。抽查《安全检查记录表》、《环境检查记录表》、《消防器材检查记录》等环境、安





全运行检查情况，均按照企业相关的规定执行。符合要求。

目前公司能执行国家劳动法律法规，执行合理休假制度及女职工权益保护制度，各种福利能充分保证落实到位。查公司为员工缴纳工伤险等，查相关证据，有效。

与员工代表焦艳沟通和了解参与和协商活动。其中协商活动主要包括：协商并确定了相关方的需求和期望、建立和制定职业健康安全方针目标并为其实现进行了策划、识别和获取了职业健康安全法律法规要求和其他要求、制定了采购管理制度，对外包、采购和承包方进行控制的要求。协商和制定了内部审核方案的策划，并按照审核方案进行实施，确保了职业健康安全管理体系的持续改进等。

其中参与的活动包括：确定了协商和参与机制；参与识别和评价了危险源的识别与评价和职业健康安全相关机遇以及不可接受风险的管控措施；参与和编制年度培训计划和按照计划进行有关职业健康安全方面的培训，确定了职业健康安全方面的能力要求；通过口头、会议等方式进行内部沟通了解公司职业健康安全方面的内容；参与对员工反馈的各种安全问题积极与公司领导层协调解决并采取措施，防止事件和不符合的发生等。

与负有法律责任的最高管理者面谈：总经理作为公司职业健康安全第一责任人，与其交流和沟通获知熟悉安全

生产法的相关要求，合法经营，以员工的职业健康和安全为出发点，配备高效健康的管理资源，建立合理的劳动制

度和监管体系，同时任命管理者代表积极推行职业健康安全管理体系的实施。

经沟通了解，自管理体系运行以来员工代表能够代表员工提出合理话建议，协商和参与提供了必要的机制、时

间、培训和资源，提供了职业健康安全管理体系信息的访问渠道，确定和消除了妨碍参与的障碍，能够持续改进职

业健康安全管理体系。

#### 4) 文件化信息的管理：

公司依据 GB/T19001-2016 标准、GB/T24001-2016 标准、GB/T45001-2020 标准要求，策划运行了质量环境职业健康安全体系，体系文件包括：《管理手册》、《程序文件》、法律法规标准、管理制度、记录等，文件覆盖了组织管理体系范围，体现了对管理关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。该公司的体系文件基本符合管理体系标准的要求，对文件的控制符合要求。

公司编制执行了《文件控制程序》、《记录控制程序》，其内容符合标准要求和企业实际。

公司于 2024 年 6 月 1 日按照 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准的要求，整合建立一体化管理体系，编制了一体化《管理手册》、《程序文件》等，按照策划的文件对管理体系各过程进行了管理，形成了记录，文件策划实施良好。整合建立一体化管理体系，并形成文件。

经文件审核和现场核实，该公司的体系文件基本符合管理体系标准的要求，体现行业和企业特点。对文件的控

制符合要求。

现场抽查《管理手册》、《程序文件》等，编审批齐全。发布实施日期：2024 年 6 月 1 日，受控。现场提供《受控文件清单》，内容包括：文件编号、文件名称等，登录有《管理手册》、《程序文件》、《应急预案》、《管理制度汇编》等。均在有效期内。符合要求。

现场提供《文件发放回收登记表》，内容包括：文件名称、发放编号、收文人、回收时间、回收人等。公司使用的质量、环境与职业健康安全有关外来文件由综合部收集、统一编号后加盖受控章并分发相关部门。

查《管理手册》、《程序文件》现行版本 A/0 版，并于 2024 年 6 月 1 日由综合部盖受控章分发到其它职能部门，各职能部门领用人签字确认，公司目前没有回收文件。对其管理符合要求。



现场提供《外来文件清单》，内容包括：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》、服务标准化工作指南 GB/T15624-2011、GB38600-2019 养老机构服务安全基本规范、GB/T35796-2017 养老机构服务质量基本规范；国务院关于印发“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划的通知等外来文件，外来文件均进行了受控编号并发放。

现场提供《记录清单》共有质量、环境、职业健康安全管理体系所用记录，基本满足标准要求。记录内容真实，清楚正确，易于识别和检索，能够到达唯一可追溯。

记录主要是电子版、纸张形式。记录归档前后贮存环境整洁，无腐蚀性气体，通风良好；做好防火、防盗、防

水、防虫鼠、防霉变。由专人负责，专柜保存，便于检索、查询和存取，保护完好。目前无超过保存期限的记录。

综上，成文信息控制符合要求。

#### 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：资质范围内的养老服务

E：资质范围内的养老服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：资质范围内的养老服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

经营地址：扬州市经济技术开发区大学南路 133 号

#### 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，（扬州颐年阁老年公寓有限公司）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 type="checkbox"/> 满足	<input checked="" 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 type="checkbox"/> 达到	<input checked="" 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

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:杜万成 张红梅





## 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。