

项目编号：20636-2025-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：浙江星泰健康管理有限公司

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）：柳芳

审核组员（签字）：杜万成，金良秋

报告日期：2025年05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

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，不向第三方泄露。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：柳芳

组员：杜万成 金良秋



受审核方名称：浙江星泰健康管理有限公司

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
	柳芳	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1479229 2024-N1EMS-1479229 2024-N1OHSMS-1479229 9	
	杜万成	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1412435 2024-N1EMS-1412435 2024-N1OHSMS-1412435 5	
	金良秋	组员	Q:专家 E:专家 O:专家	332621197208087833 332621197208087833 332621197208087833 临海市江南街道颐兴园 老年公寓	Q:38.08.00 E:38.08.00 O:38.08.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	罗炳达、何芬琴	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：中华人民共和国宪法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国政府采购法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国反不正当竞争法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国道路交通安全法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国消防法等

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：居家养老服务规范、养老机构基本规范、浙江省城镇居家养老服务设施规划配建标准、居家养老服务质量规范、养老机构服务与管理规范、养老护理员培训规范、乡镇居家养老服务中心建设与运营规范。

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：2025年05月15日 上午至2025年05月17日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年07月10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: 养老服务

E: 养老服务所涉及场所的相关环境管理活动

O: 养老服务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：浙江省台州市三门县亭旁镇宁和路 308 号

办公地址：浙江省台州市临海市古城街道清化路 75、77、79、81 号

经营地址：浙江省台州市临海市古城街道清化路 75、77、79、81 号

临时场所：1：临海市大田街道上街头村老人协会

2：临海市大田街道下街28号

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025 年 05 月 14 日-2025 年 5 月 14 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：

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（）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:综合部 QEO7.2、市场部 Q7.1.5

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：2025年5月22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2026年05月17日前。

2) 下次审核时应重点关注：

内审、管评、不符合整改、运行控制

3) 本次审核发现的正面信息：

公司管理体系能够持续有效运行，未发生相关方投诉；一运行控制保持较好；一完成了目标考核；一完成了内审并针对发现的不符合进行了整改，本次审核未发现企业内审的问题重复出现；一完成了管理体系的管理评审；针对管理评审的问题制定了控制措施；一资质保持有效。一资源（人、财、物）充分，能保证管理方针和目标指标及管理方案的实现；

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

管理层对结合型管理体系运行和认证活动支持，管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行，可以运用，能够在日常的管理和销售过程运用管理体系的工具和方法，对管理评审、内部审核基本可以应用，尚不深入，自我发现问题、解决问题的机制在过程应用较好，总体成熟度尚可。

2) 风险提示：

体系人员能力有待提升

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：2019年10月17日体系实施时间：2024年07月10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：50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:

参与投标—合同评审--签订合同—提供养老服务

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

公司主要提供养老服务

养老服务流程图:

参与投标—合同评审—签订合同—提供养老服务

关键过程: 服务过程

特殊过程: 服务过程

外包过程: 食堂、计量器具检测

公司服务执行标准:

居家养老服务规范、养老机构基本规范、浙江省城镇居家养老服务设施规划配建标准、居家养老服务质量规范、养老机构服务与管理规范、养老护理员培训规范、乡镇居家养老服务中心建设与运营规范。

市场部是服务过程的责任部门,也是销售过程的责任部门,负责满足要求所需的过程,并实施应对风险和机遇所确定的措施:

确定生产和销售服务的要求;

确定符合生产和服务要求所需的资源,如人员,企业人员 50 人,管理人员 10 人。

按照准则实施过程控制;

结合实际确定并保持、保留形成文件的信息。

策划的输出应适合运行需要,并保持形成文件的信息。对策划的更改应予以控制,评审非预期变更的后果,必要时,采取措施消除不利影响。

作业指导书:有《服务队伍管理制度》、《居家养老服务监督制度》、《居家养老服务中心服务人员行为规范》、《居家养老服务安全应急预案》等作业指导书和操作规范。

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)

编制了《环境因素识别与评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价与控制措施制定程序》,符合标准要求和企业实际。查看《环境因素辨识、评价表》,主要包括:电脑光的辐射、打印机废粉的排放、打印机废硒鼓的废弃、纸的废弃、旧日光灯管的废弃、旧电池的废弃、旧计算器的废弃、废 U 盘的废弃、纸消耗、水消耗、电的消耗、生活污水的排放、生活垃圾的排放、设备、线路短路引起的火灾、纸口杯的废弃、用车油料的消耗、车辆尾气的排放、车辆噪声的排放等。

重要环境因素包括:潜在火灾、固废排放。

查看《危险源识别评价表》,主要包括:电脑辐射、电气设备的绝缘不良、线路短路、电线老化裸露、乱



接乱搭、雷击、空调氟里昂泄漏、空调噪声、空调与外部温差过大、洗手间地面有水滑倒、室内吸烟后乱扔未熄灭烟头、消防设施失效或老化、制动、转向失灵、超员超载、超员超载、潜在的火灾、交通事故机械故障、护理人员服务过程中未佩戴和使用劳保用品造成机械伤害、护理人员在使用电器过程中设备、线路故障引发火灾、护理人员电器使用操作不当；清洁开关面板、插座、灯罩等。

抽查《不可接受风险清单》，潜在火灾、意外伤害，并制定了相对应的措施。

同时编制了风险和机遇应对控制程序，识别了企业的风险和机遇，同时制定了控制措施。

提供了《法律法规和其他要求程序》，规定法律、法规及其他要求的范围、获取方法、确认及分发。

提供公司适用的法律法规及要求清单，中华人民共和国宪法、中华人民共和国刑法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国政府采购法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国反不正当竞争法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国道路交通安全法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国消防法、浙江省生活垃圾管理条例、浙江省城市市容和环境卫生管理条例、浙江省消防条例、浙江省固体废物污染环境防治条例、台州市城市市容和环境卫生管理条例等。

法律法规及其他要求在办公室存档一份，并已电子版的形式发到各部门电脑上。定期在网上查看法规的更新情况，目前均为最新版本。明确了法律法规及其他要求对公司环境因素、危险源的应用，明确了相应的适用条款。

策划编制了《合规性评价程序》，经查符合要求

现场查见合规性评价报告，

评价组成员：

组长：陈赛红

成员：罗炳达 何芬琴 金冬仙 陈娟 杨康俊 单周梦

评价时间：2024.12.30

评价结论：

各部门都能够有效遵循法律法规，未发生过环境扰民事件，未有其它单位和个人投诉，无环境污染事件发生，未发生人身伤亡事故，未发生火灾事故。各部门的环境、职业健康行为基本符合相关法律法规的要求。

编制与环境、安全体系运行控制有关的文件有《运行控制管理程序》《固体废物处理规定》《能源资源管理规定》《消防管理规定》《车辆管理规定》《突发环境事件应急预案》等等。

运行控制情况：

办公过程注意节约用水、用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源；

公司办公产生的废硒鼓、废墨盒由供应方公司回收；



公司为员工缴纳了工伤保险，提供了缴纳保险的证据。

办公区固废：现在分类集中存放，及时处理，防止意外火灾。

驾驶员要求遵守道路交通安全法，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全；

现场查看办公区域配备有符合要求的灭火器等，财务部设备、电器状态良好，无安全隐患。

触电：做好办公现场线路检查工作、电器安全使用、及时更换漏电的设备、插座、开关，安全用电：不随便拉电线，不随便使用大功率电器等

消防：灭火器；定期检查；及时更换。

意外伤害：地面及时清理和清洁；悬挂警示标志；养老服务活动场所保持地面干燥，铺设防滑地板，加装扶手和防滑垫。外包方提供有食品经营许可证，确保食物、干净卫生，实行 48 小时留样制度，区分生熟食加工区，避免提供生冷海鲜等高危食品。居家养老服务时清洁开关面板、插座、灯罩等防止发生触电事故。加装防撞条，尽可能选择圆角家具，佩戴 GPS 定位手环，门禁系统设置警报等。

企业定期对环境安全运行情况进行检查。

抽 2024.11 月份环境、安全检查记录，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：罗炳达

抽 2025 年 3 月消防器材检查记录，检查内容主要有：是否完好无皮损、检查气压是否在正常范围内、检查是否在有效期内、消防通道是否畅通。

查公司配备了必要的人力资源，基础设施，体系文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。

公司体系人数 50 人，设备包括电脑、打印机、网络、汽车、理发工具等公司配置的资源基本满足现阶段工作需要。

环保、安全基础设施包括垃圾桶、灭火器等，基本满足运行要求。

编制了《养老服务过程运作控制程序》《服务队伍管理制度》等，策划合理，内容符合标准要求和企业实际。

与客户沟通方式主要有：电话、面谈、招投标、微信等方式，收集顾客的信息，了解顾客的需求。

供销部负责与顾客进行有效沟通，有关内容包括但不限于：

- (1) 客户要求的产品的的相关信息；
- (2) 问询、合同或订单的处理，包括对其修改；
- (3) 顾客反馈，包括顾客抱怨；
- (4) 处置或控制顾客财产；
- (5) 当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求。

与顾客沟通方式可有以下形式，如：上门拜访、会议、报告、函电、计算机网络等。

综合管理部组织各部门，考虑质量、环境和安全等方面，共同规定服务的要求，包括适用的法律法规要求和公司确定的必要的要求，并确保提供的服务能够满足所声明的要求。

现场抽服务合同如下：



服务合同一：

甲方：浙江星泰健康管理有限公司

乙方：仙居县民政局

项目名称：2024-2025 年仙居县乡镇（街道）居家养老服务

签订时间：2024. 10. 30.

合同规定了服务内容、服务质量、服务保障、有偿收费项目、设施环境要求等。

服务合同二：

甲方：浙江星泰健康管理有限公司

乙方：台州市路桥区人民政府峰江街道办事处

项目名称：2025 年度峰江街道居家养老服务(照料)中心

签订时间：2025. 01. 03.

合同规定了服务内容、服务质量、服务保障、有偿收费项目、设施环境要求等。

服务合同三：

甲方：浙江星泰健康管理有限公司

乙方：天台县人民政府福溪街道办事处

项目名称：2025-2026 年度天台县福溪街道 1 家养老服务综合体 2 家街道级居家养老服务中心和 23 家村级居家养老服务照料中心社会化托管

签订时间：2025. 010.

合同规定了服务内容、服务质量、服务保障、有偿收费项目、设施环境要求等。

.....

现场查《合同评审记录》，对公司合同进行了评审。合同评审记录如下：

合同评审一：

顾客名称：仙居县民政局，签订日期：2024. 10. 30

项目名称：2024-2025 年仙居县乡镇（街道）居家养老服务

评审部门：招投标办公室、市场部、综合部、

评审内容：确认客户订单的要求、付款方式、验货、交付方式、保证养老质量满足客户要求、是否能提供后勤保障服务。确定满足合同要求后，由总经理批准合同签订。批准人：陈赛红 2024. 10. 29

合同评审二：

顾客名称：台州市路桥区人民政府路桥街道办事处 签订日期：2025.01.03

项目名称：2024-2025 年仙居县乡镇（街道）居家养老服务

评审部门：招投标办公室、市场部、综合部、

评审内容：确认客户订单的要求、付款方式、验货、交付方式、保证养老质量满足客户要求、是否能提供后勤保障服务。确定满足合同要求后，由总经理批准合同签订。批准人：陈赛红 2024. 12. 30

合同评审三：

顾客名称：天台县人民政府福溪街道办事处，签订日期：2025. 01. 10

项目名称：2025-2026 年度天台县福溪街道 1 家养老服务综合体 2 家街道级居家养老服务中心和 23 家村级



居家养老服务照料中心社会化托管

评审部门：招投标办公室、市场部、综合部、

评审内容：确认客户订单的要求、付款方式、验货、交付方式、保证养老质量满足客户要求、是否能提供后勤保障服务。确定满足合同要求后，由总经理批准合同签订。批准人：陈赛红 2025.01.08

.....

合同若发生变更，应对变更内容进行评审，评审通过后，由市场部负责人签字确认。

顾客投诉的处置，市场部负责顾客投诉或抱怨信息的接收、判断及受理，被投诉或抱怨事项的改善情况的回复及与顾客沟通，对无效的顾客投诉应予以解释，取得顾客的理解。对有效的顾客投诉应进行原因分析，制定相应的纠正措施予以实施和跟踪验证，并保持评审与处置的记录。目前未发生顾客投诉。

企业制定了采购控制程序，确保选定的供方具有满足公司要求的能力，保证所采购的养老服务用品符合规定的质量要求，使采购活动在受控状态下有序地进行。

综合部组织供方评审、选择和对供方提供产品的控制，对供方提供产品的经济性、及时性质量负责，对物资采购计划的编制及组织实施负责。综合部负责对供方的能力进行调查，填写《供方调查表》。拟选择的供方应具备基本的生产设备、检测设备、环境影响、职业健康与安全良好的信誉。

现场查看合格供方名录：

供方名称	供货内容
义乌市复腾贸易有限公司	工作服（马甲）
浙江永协工贸有限公司	一次性餐盒
义乌市超鹏塑料制品	一次性餐盒
万宏医疗器械专营店	体温计
鱼跃官方旗舰店	血压计 血氧仪

查看合格供方评定表，

供方名称：万宏医疗器械专营店

评定内容：供方资质 企业实力 技术状况 检测能力 价格情况

评定结果：列入合格供方。

批准：陈赛红 2024.7.10

供方名称：鱼跃官方旗舰店

评定内容：供方资质 企业实力 技术状况 检测能力 价格情况

评定结果：列入合格供方。

批准：陈赛红 2024.7.10

供方名称：义乌市复腾贸易有限公司

评定内容：供方资质 企业实力 技术状况 检测能力 价格情况

评定结果：列入合格供方。

批准：陈赛红 2024.7.10

供方名称：浙江永协工贸有限公司

评定内容：供方资质 企业实力 技术状况 检测能力 价格情况



评定结果：列入合格供方。

批准：陈赛红 2024.7.10

供方名称：义乌市超鹏塑料制品

评定内容：供方资质 企业实力 技术状况 检测能力 价格情况

评定结果：列入合格供方。

批准：陈赛红 2024.7.10

现场抽采购订单：

供方：万宏医疗器械专营店

采购产品：体温计

日期：2024.3.19

供方：鱼跃官方旗舰店

采购产品：血压计

日期：2024.10.15

供方：万宏医疗器械专营店

采购产品：体温计

日期：2024.3.19

供方：义乌市复腾贸易有限公司

采购产品：工作服

日期：2025.5.11

外包过程：计量器具检测、食堂

计量器具校准报告见附件。

查食堂委托协议：

外包方：浙江星泰健康管理有限公司临海大田分公司

日期：2023.6.29 有效期至 2025.6.30

公司制定了《养老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。

养老服务流程：

参与投标—合同评审—签订合同—提供养老服务

关键过程：服务过程



特殊过程：服务过程

外包过程：食堂、计量器具检测

查见 2024.07.10 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：陈赛红 日期：2024.7.10

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《服务队伍管理制度》、《居家养老服务监督制度》、《居家养老服务中心服务人员行为规范》、《五、居家养老服务安全应急预案》等作业指导书和操作规范。

3)使用适宜的设备查设备包括：电脑、打印机、网络、车辆、理发工具等

4)实施监视和测量：测量设备包括血压计、体温计、血氧仪

特种设备：无

5.养老服务流程：

参与投标—合同评审—签订合同—提供养老服务

招投标办公室注重收集有关养老服务方面的招投标信息，及时参与投标。若中标，则公司相关部门进行评审，评审通过即签订养老服务合同，提供养老服务。

提供的养老服务内容主要有：为老人提供娱乐活动、餐饮、定期为老人理发、举办各类活动、为老人提供上门服务，进行生命体征检测、家务清洁、陪同就诊、心理舒缓以及其他代办服务等。

5月16日上午前往企业提供养老服务活动的两个临时场所：

场所一、临海市大田街道上街头村老人协会

到达现场临近午餐时间，见老人们带着餐盒陆续来到食堂打餐，有的老人现场堂食，有的则带回家吃。食堂为他们打菜的师傅肖桃、胡梦舟为企业员工，2人均提供有健康证（见附件）；另一旁则见老人聚在一起进行娱乐活动，企业工作人员则陪伴在一边，如老人有需要，则及时为他们提供服务。

场所二：临海市大田街道下街28号

现场见企业员工高亚萍正在为大田街道下街28号村民朱小洪测量血压。据了解该居民为单身独居老人，身体健康欠佳，企业员工经常上门为老人服务，检查身体状况，提供家政服务。员工高亚萍有养老护理员资质证书（见附近）。

生产和服务的提供控制及售后服务基本符合要求。

查企业编制有《绩效测量与监测管理程序》、《数据分析控制程序》、《顾客满意度测量程序》、《管理评审控制程序》、《内部审核控制程序》等，通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：

建立环境安全目标和考核方案，定期对环境安全进行检查，以此来监视环境和安全目标。

针对于企业各个部门制定目标定期进行考核，现场查看2024.2季度至2025年1季度目标均已达成。

通过内审去监视企业体系中存在的问题，从而进行纠正。



通过管理评审对各种资料的输入来监视和测量体系运行的适宜性和有效性。

企业定期发放顾客满意度调查表的方式来测量顾客的满意度，现场查见，2024年12月发放3份顾客满意度调查表，顾客满意度为97.3%，达成公司制定的目标。
公司产品监视和测量控制基本符合规定要求。

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

企业策划了《内部审核管理程序》，原则上内部 QES 审核每年至少进行一次，特殊情况下由总经理决定增加审核次数。

现场查看内审资料，

审核日期：2025.4.7-2025.4.8

审核组 组长：罗炳达 成员：何芬琴

内审员经过了培训，但是依然存在能力不足，已在7.2开具不符合。

查看内审检查表，内审部门交叉进行。

内审过程中发现一项不符合，

不符合事实陈述：查2025年度培训计划，未见2025年2月份培训记录。

内审结论：综上所述，公司依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 和 GB/T45001-2020 标准建立的质量、环境和职业健康安全管理体系基本符合标准要求及本公司质量、环境、职业健康安全管理体系的要求，运行基本有效并保持。

企业内审基本符合要求。

企业制定了管理评审控制程序，定期的管理评审的时间间隔不超过12个月。

现场查看管评情况：

评审日期：2025.4.17

主持人：陈赛红

参加人员：各部门负责人

评审内容：

- a) 以往管理评审所采取措施的实施情况；（本次无）
- b) 与管理体系相关的内外部因素的变化；包括合规义务，重要环境因素；
- c) 有关管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：
 - 1) 顾客满意和相关方的反馈，包括抱怨；
 - 2) 目标的实现程度；
 - 3) 过程绩效以及服务的符合性；
 - 4) 不合格以及纠正措施；
 - 5) 监视和测量结果；
 - 6) 审核结果；



- 7) 外部供方的绩效。
- d) 资源的充分性；
- e) 应对风险和机遇所采取措施的有效性；
- f) 持续改进的机会；

管理评审结论：

公司的质量、环境和职业健康安全管理体系的运行是适宜、充分和有效的，方针和目标是适宜的，应对风险和机遇采取的措施基本有效。质量、环境和职业健康安全管理体系运行基本符合标准要求。

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

对原材料检验的不合格品视情况退货处理；对服务过程检验发现的不符合，即使纠正，目前为止没有终检不合格服务，不执行特殊放行。客户发现不合格，一律由市场部进行评判。对不合格进行原因分析，采取适当措施。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

对出现服务不合格现象采取原因分析，制定纠正措施，并验证其措施的实施程度，目前纠正措施实施基本有效；管理方面的不符合经了解基本采取纠正及纠正措施，预防措施基本未采取。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了投诉反馈的接受渠道，目前为止没有顾客投诉情况发生。对顾客的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。

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 50 人。经营办公场所面积约 340 平方左右，有总经理办公室、各部门办公室及 1 间培训室。

注册地址：浙江省台州市三门县亭旁镇宁和路 308 号

经营地址：浙江省台州市临海市古城街道清化路 75、77、79、81 号

临时多场所：1：临海市大田街道上街头村老人协会

2：临海市大田街道下街 28 号

查公司配备了必要的人力资源，基础设施，体系文件、资金等必要的资源，能够持续满足顾客需求和管理体系改进的需要。

1、查设备包括电脑、打印机、网络、汽车、理发工具等，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、垃圾桶等。

计量设备：血压计、体温计、血氧仪

特种设备：无

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：

公司制定《岗位职责和岗位任职要求》，从教育、培训、经历、能力进行要求，并对职能部门负责人、各重要岗位人员进行任职能力评价，目前各职能部门及重要岗位人员任职能力符合要求。

3) 信息沟通：

内部沟通：以文件表格传递、会议、面谈、电话、每天早晨上班后碰头会方式沟通，沟通顺畅，工作任务等下达执行顺利，沟通有效。

外部沟通：对供应商、客户以电话、传真、邮件、面谈形式沟通，企业体系运营以来，客户稳定，供方稳定沟通有效。其他如政府部门以其要求的方式沟通。

4) 文件化信息的管理：

管理体系文件由综合部组织编写，总经理批准发布实施，综合部打印传阅，公司文件柜存放，每个人均可查阅。外来文件电子版本在办公室电脑里，每个人均可查阅，产品技术标准打印一套，放于文件柜内该公司人员均可查阅，外来人员查阅需经过总经理批准。综合部根据管理系要求设计了空白表格，按照需求发放，由使用人员填写记录并保存，综合部不定期检查记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q: 养老服务

E: 养老服务所涉及场所的相关环境管理活动

O: 养老服务所涉及场所的相关职业健康安全活动

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，（浙江星泰健康管理有限公司）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:柳芳、杜万成、金良秋



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、联系方式的变更、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。