

项目编号：10576-2024-QEO

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：北京爱贝佳医院管理有限公司

审核体系：质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系

审核组长（签字）： 夏爱俭

审核组员（签字）： /

报告日期： 2025年06月08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
 - 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：夏爱俭

组员：/



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	夏爱俭	组长	审核员	2023-N1QMS-2226516	38.04.00
A	夏爱俭	组长	审核员	2024-N1EMS-2226516	38.04.00
A	夏爱俭	组长	审核员	2024-N1OHSMS-2226516	38.04.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	臧文如	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，进行第__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：

GB/T19001-2016/ISO9001:2015 、 GB/T 24001-2016/ISO14001:2015 、
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：中华人民共和国民法典、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国安全生产法、突发环境事件应急管理办法、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、中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国环境影响评价法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、北京市安全生产条例、北京市消防条例、北京市环境噪声污染防治条例、北京市大气污染防治条例、北京市职业病防治卫生监督条例等。

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：GB16297-1996 大气污染物综合排放标准、GB3096-2008声环境质量标准、GBZ2.2-2007 工作场所所有害因素职业接触限值第2部分：物理有害因素、医院陪护服务基本要求GB/T28917-2012、家庭陪护服务规范SB/T 10943-2012、家庭服务 医疗陪护DB21/T 2119-2013、家庭服务 母婴护理服务规范DB21/T 2165-2013、母婴护理员服务规范DB21/T 2863-2017、病患护理员服务规范 DB21/T 2864-2017、陪护员培训教材ISBN：9787502347475、病患陪护 ISBN：9787030609045等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：合同/协议。

1.5 审核实施过程概述



1.5.1 审核时间：2025年06月06日上午至2025年06月08日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年06月20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：医院陪护服务（含母婴、病患）

E：医院陪护服务（含母婴、病患）所涉及场所的相关环境管理活动

O：医院陪护服务（含母婴、病患）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：北京市丰台区方庄南路2号9层2单元903

办公地址：北京市丰台区方庄南路2号9层2单元903

经营地址：北京市丰台区方庄南路2号9层2单元903

项目名称：医院陪护服务（母婴，患者），服务地址：秦皇岛市海港区红旗北路452号

公司：秦皇岛市妇幼保健院；合同期限：2023年10月25日至2025年10月24日

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：行政部/E8.1和08.1.1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：2025年07月09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06月20日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合的验证；服务过程控制；重要环境因素和不可接受风险的识别评价和运行控制情况；任何变更情况。

3) 本次审核发现的正面信息：

该公司管理体系能够持续有效运行，未发生相关方投诉。相关运行要求保持较好，环境因素和危险源进行了确认。人员质量、环境和安全意识等较好。相关资质手续保持有效。资源比较充分，能保证方针和目标方案的实现。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

企业各部门职责明确，质量、环境和职业健康安全管理体系，能够全面有效地予以贯彻实施，各部门人员能基本理解和实施本部门涉及的相关过程。各部门能识别的相关环境因素和危险源，质量、环境和职



业健康安全管理过程能有效予以控制。

2) 风险提示：加强培训，提高各层级人员对环境因素和危险源的辨识及意识，提高内审员审核能力。

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

组织建立了与方针一致的文件化的管理目标。为实现管理目标而建立的各层级管理目标具体、有针对性、可测量并且可实现。

总管理目标实现情况的评价：

质量目标：顾客满意度 ≥ 95 分；合同履行率 100%

环境、职业健康安全目标：固废分类回收率 100%；火灾事故发生次数为 0；护理事故发生次数为 0；触电事故发生次数为 0。

根据质量、环境、职业健康安全目标统计结果，2024 年 06 月-2025 年 5 月对目标进行考核，目标完成情况，均达到目标，并将指标进行了分解。

2.2 重要审核点的监测及绩效 符合 基本符合 不符合

质量、环境和职业健康安全管理体系的建立运行情况：提供了文件化的管理体系-管理手册、程序文件、管理制度汇编、作业类文件、记录清单，自发布实施运行至今，基本符合标准的要求。建立运行的管理体系基本顺畅、有效。符合要求。

质量、环境和职业健康安全目标的建立、分解、考核：提供了文件化可分解的目标、指标，已分解到各部门，经查建立的管理目标符合标准要求，在方针的框架下展开，每月考核一次，提供 2024 年 06 月至 2025 年 05 月考核结果，经查目标能完成。符合要求。

职责分配情况：提供的管理手册中的职能分配表及职责权限部分规定了职能部门及岗位，分配了职责权限。经查职能分配覆盖了质量、环境和职业健康安全管理体系要求的职责。经现场沟通职责划分合理，可以支持质量、环境和职业健康安全管理体系运行。

资源配置：企业位于北京市丰台区方庄南路2号9层2单元903，面积103.06平方米，此场所为总经理张总产权，出具了房产证。根据企业性质，办公人员在各服务场所设有办公室，总人数共计10人，其中管理人员4人，其他职员6人；办公通信设备：网络、电脑、打印机等；支持性设施：企业名下无车辆。消防设施：配备消防器材（灭火器）。办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，配备了空调，办公场所光线较充足。目前工作环境基本符合经营需要。

产品/服务设计和开发控制过程：与负责人沟通确认，业务部负责服务方案设计，主要设计人员为杨军等人，行政部臧文如也参与，在相关行业从事医院陪护服务多年，能力满足公司服务方案设计的需要，公司自成立以来，均依据相关标准和顾客要求进行服务，服务的类型也基本固定。有服务方案设计的相关规定，体系运行以来，公司没有新产品的服务活动，原服务方案也无变更，一直按标准要求进行服务活动。查公司管理手册 8.3 条款，按标准要求，规定了服务方案设计的流程为：策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。编制有方案管理要求，内容符合要求。随着市场发展和顾客要求的不断变化，顾客对产品/服务的要求也不断变化，如顾客要求和市场需要开发新产品时，公司按照策划的：设计和开发要求进行服务方案设计，确保服务的安全性、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。基本符合要求。

生产/服务提供过程、产品和服务放行过程控制情况：

公司制定了《服务运作管理程序》明确了受控条件：

a) 获得的文件化信息



范围：医院陪护服务（含母婴、病患）

业务部获取市场信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据合同为客户提供服务。

服务流程图：

患者提交服务需求申请——对患者需求进行登记——通过登记的需求匹配护理人员——护理人员对患者进行服务前沟通——服务人员开始服务并对服务过程进行记录——服务结束后对患者进行服务满意度回访

识别的关键过程：护理服务；需确认过程：服务过程；外包过程：部分护理人员外包。

b) 获得和使用监视和测量资源：陪护服务告知书、陪护服务知情同意书、顾客满意度调查等对人员服务行为进行约束。

c) 实施监视和测量

上岗前对人员进行培训，每周四参加培训，有时由医院给予培训，有时由企业自行培训，培训内容主要涉及母乳喂养、消防知识、感控等内容的培训，但未形成培训记录，现场已与企业责任人提出并要求后续完善；

签订协议前说明双方义务、责任及利益分配。

发放“陪护服务告知书”：具体涉及工作内容、岗位职责，服务人员需签字确认。

现场查看已服务结束的服务合同

——抽查服务合同

客户：温韞奇

提供与客户及护工、公司签订的服务协议，合同约定了需要对护理的具体服务的内容和要求。

协议签订为 2025. 03. 25。

服务时间：2025 年 03 月 25 日至 2025 年 03 月 28 日

护工：彭新文

现场提供了资格证书；

测评专业及等级：母婴护理师、高级，证书编号：1901109123801，证书发放日期：2020 年 09 月 30 日

健康证：从业类别：食品药品；证号：34030125000229；有效期至 2026-01-08

——抽查服务合同

客户：穆新月

提供与客户及护工、公司签订的服务协议，合同约定了需要对护理的具体服务的内容和要求。

协议签订为 2025. 05. 25。

服务时间：2025 年 05 月 25 日至 2025 年 05 月 28 日

护工：付雅玲

现场提供了资格证书；

职业及等级：育婴员五级，证书编号：180403000011966，证书发放日期：2018 年 12 月 24 日

健康证：从业类别：食品药品；证号：34030125000245；有效期至 2026-01-08

查各工序：

护理人员对患者进行服务前沟通：

现场提供母婴基本情况信息登记表：内容涉及了妈咪情况、宝贝情况等信息。

服务人员开始服务并对服务过程进行记录：

提供护理师工作日志：内容涉及妈咪护理项目（乳房清洁护理、产褥期每日会阴清洁、腿部按摩等）、宝贝护理项目（臀部清洁、脐部观察等）均有患者签字和护工签字。



——服务结束后对患者进行服务满意度回访：提供客户评价表，非常满意

审核当日：

查临时多场所：河北省秦皇岛市海港区秦皇岛市妇幼保健院 3 楼产一科

地址：秦皇岛市海港区红旗北路 452 号

护工：彭新文正在为患者：陈茜茜 电话：157XXXXXXX 住址：本市

护理期限：2025.06.06-2025.06.08 08:00

护理要求：母婴生活护理员基本技能：婴儿方面：喂养、换尿布、换被褥。测体温、大小便观察、脐带护理等。

产妇方面：饮食起居、母乳喂养方法、婴儿喂辅常识、测听力、产妇的健康护理、产期常见疾病的预防等。

查日常护理记录：

7:30：护士在护士站交接班 08:30 护士在病房内交接

04:00：母乳喂宝宝；04:40：配方奶给宝宝喂奶；04:20 宝宝小便；06:00：母乳喂宝宝；

06:44：配方奶给宝宝喂奶；06:50 宝宝大便、小便；06:00：给宝宝测体温 36.5 度

交接班：08:00，接班人：彭新文，现场查看：

08:00：给宝宝测体温；08:10：给宝妈清洗；08:15：母乳喂宝宝；09:03：配方奶给宝宝喂奶；

09:31 宝宝小便；10:43 宝宝大便、小便。

查交接班，业务部现场负责人白经理介绍，交接班进行早班交接（早 08:00），交接内容主要为：母婴病历、护理记录单、体温单等，确保记录完整、准确，无遗漏或错误；交接母婴用品（如奶粉、尿布、衣物、药品等）情况；宝妈的分娩时间、身体状况等内容。现场观察交接班情况，交班人将本班情况进行转述，接班人核实情况，无问题则进行了正常交班。现场交接班均为口头交接，交接内容基本体现在“母婴护理师工作手册”内，基本符合要求。

现场与客户沟通，对护工彭新文服务非常满意。

d) 使用适宜的基础设施，保持适宜的环境：

环保安全设备：垃圾桶、灭火器、消防栓，消防栓均属于物业统一管理，服务场所的灭火器、消防栓均由院方负责。

办公设备：电脑、打印机、传真机、电话等。

办公在办公楼内，办公环境舒适、明亮。

e) 配备胜任的人员，包括所要求的资格。人员资质符合要求。

f) 若输出结果不能由后续的监视或测量加以验证，应对服务提供过程实现策划结果的能力进行确认，并定期再确认：经确认，需确认的过程：服务过程。最近一次的确认信息：确认人：杨军、张成凤，确认日期：2024.11.10

g) 实施防止人为错误的措施：

通过流程、行业标准、培训、现场指导的方式防止人为错误。

上述措施实施有效。

h) 实施产品/服务的放行、交付和交付后的活动：

查产品/服务交付：根据协议要求进行产品交付，交付情况：

——顾客：穆新月，服务日期：2025 年 05 月 25 日至 2025 年 05 月 28 日；验收日期：2025 年 5 月 28 日。

——顾客：温韞奇；服务日期：2025 年 03 月 25 日至 2025 年 03 月 28 日；验收日期：2025 年 3 月 28 日

以上服务经顾客最终确认，无问题，顾客在协议及服务记录上签字确认。以上服务验收确认过程中，顾客未提出反馈意见。



4) 售后服务：售后服务主要有通过电话、微信等方式进行线上回访，及常规指导。

公司有专人负责解答客户的售后问题，组织策划了顾客满意度调查表，会有专人定期对客户的满意度进行跟踪、收集、分析、评价，用以持续改进客户满意度。

总经理负责对服务过程的服务质量进行监督检查。

企业编制了《护理服务规范》和《护理事故防范措施》，规定了护理服务过程中服务的质量标准等。

——抽，2025年5月28日、2025年1月31日、2025年3月31日服务质量考核表：检查内容有人员着装、语言、举止、对待客户、精神状态、服务态度、护理能力、应急处理能力、客户投诉、意见反馈、问题处理等方面，综合考核结果：合格。检查人：张成凤。

服务控制过程、服务放行过程基本符合要求。

EMS/OHSMS 环境与安全的运行控制情况：

编制《污染物（噪声、废水、废弃物）排放控制程序》、《危险源辨识、风险评价与控制措施制定程序》、《节材节能控制程序》、《环境、职业健康安全运行控制程序》、《职业健康安全管理程序》、《消防管理制度》等，策划合理，内容符合标准要求。通过管理制度对环境职业健康安全进行控制，基本适用。

行政部是运行控制的主控部门。

公司确定的重要环境因素为火灾的发生、固废的产生；不可接受的风险为潜在的火灾、护理事故、触电的发生。本部门涉及的重要环境因素和不可接受风险分别为：固废的产生、潜在的火灾、触电的发生。

围绕重要环境因素和重大危险源，行政部对环境安全运行情况控制情况如下：

查看运行情况：

1、资源能源消耗：查看办公区域宽敞明亮，通风较好。员工所用饮水机定期清洗。主要消耗的办公用品是纸张，废纸回收再利用。水电的消耗，办公室均使用节能灯，做到人走灯灭；洗手间无滴水浪费现象。目前建立了相应和管理制度，要求各部门人员提高节约意识。

2、火灾管理，主要包括：线路老化；违规吸烟；物品不合理堆放；消防设施失效；人走未断电等。查看：现场有安全逃生通过及标志等，不定期组织消防应急演练等。按照建筑设计要求配备消防栓、手提式灭火器等消防器材。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；建立健全消防制度，配置消防器材；定期对消防器材、消防设施、进行检查，发现隐患及时整改；由综合部组织消防演练。2023.6.30日进行消防演练。

3、触电伤害，主要包括：办公区域违章用电、设施设备线路老化短路引发触电。查看：电源开关采用漏电保护，一旦触电会自动跳闸，避免造成触电伤害。主要是进行安全教育及定期对机电设施进行检查，发现隐患及时整改。2023.7.28日进行触电应急预案演练。

4、固废管理：废弃包装物、废弃的废墨盒、硒鼓等，购置分类箱，划分存放区域；可回收类（废包材、废纸、废塑料等）由行政部统一收集放置于物业指定地点，由物业统一处置；不可回收类（生活垃圾）由行政部归集交清洁工日清。现场查看无混放现象等。生活垃圾由物业统一转移至当地环卫部门处置。

5、废水：主要为办公、生活污水的排放：直接排入市政污水管网，由出租方负责。

6、与员工签订劳动劳动合同，保障双方利益。查见与刘爽、严佳玉、崔鹏飞等人的劳动合同。合同内容约定：劳动合同期限；工作内容及工作地点；工作时间和休息休假；劳动报酬；社会保险及福利；规章制度；劳动合同变更、解除和终止；保密约定；其他约定等内容。有员工签名和单位公章，合同有效。

7、护理事故的发生：建立并执行护理事故防范措施。加强护理安全知识培训。普及护理服务安全应急预案知识。

8、环境安全运行检查：

查见《安全检查记录》，抽查2025年3月31日的《安全检查记录》，内容包括：检查部门；检查项目（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、安全防护设施等)；检查结论：符合；检查人：臧文如，内容完整，基本符合要求。

提供《环境检查记录》，抽查2024年11月30日《环境检查记录》，内容包括：检查部门；检查项目（电器是否断电；插座是否断电；人走灯灭；纸张使用；环境卫生；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；设备是否按周期清扫保养；设备、工器具等物品摆放整齐）；检查结果：符合。检查人：臧文如；内容完整，符合要求。

9、查见《劳动用品发放记录》。日期：2025.5.28。主要是发放防护口罩、工作服、毛巾等，均有签收。根据工作性质情况，护工人员全天为母婴或患者服务，目前为两班倒，上24小时休息24小时，办公室人员工作时间平均每天不超过8小时。

10、水电费：水、电费均为提前充值后使用。

11、查见2025年3月-2025年4月《北京市社会保险个人权益记录（单位缴费信息）》，为员工缴纳养老、医疗、失业、工伤、生育保险。

12、员工体检情况：护工人员体检主要办理健康证。因工作场所不涉及职业病危害因素，故未安排体检。

13、综合部在对顾客及供方（含外包供方）进行评价时，对其环境及职业健康安全遵守情况进行了评价。对其施加了环境安全影响，就公司的重要环境因素、不可接受风险及出入公司应遵守的环境安全要求进行了告知，告知的内容包括公司的方针、环境及安全目标、环境和安全管理规定等。对于进入工作区域的外来人员，由本公司人员陪同，并告知公司相应管理规定。明确了公司的方针、环境及安全目标和对相关方的要求。查对相关方告知书。内容包括：告知名称、告知时间、告知内容包括环境职业健康安全相关要求、被告知人回复等。内容完整，基本符合。并且考虑了服务生命周期，在服务阶段最大限度的减少环境污染和废物排放。基本符合要求。

14、用于环境及职业健康安全资金投入情况：体系导入费用、人员培训费用、劳保费用、消防器材费用等合计2.3万多元，现场沟通。能保证环境、职业健康安全资金的使用。

现场查看，有手提式干粉灭火器、消防栓等应急救援器材。消防栓配备至公共区域，为物业统一管理。现场平面设置应急、安全警示标牌齐全，由物业统一管理。编制应急预案，对员工进行了防火安全的培训。现场无安全隐患。有效。查见办公区域内现场配有灭火器2只，但未进行定期点检。——开具不符合

与负责人交流得知：公司管理层始终把安全工作放在所有工作的首位，长期以来采取多种措施，致力于消除危险源，降低职业健康风险。据了解，从未发生过环境和职业健康安全方面的事故事件。

经现场确认，工作场所内无职业病危害因素。对环境职业健康安全的运行控制有效。

QMS/EMS/OHSMS:对绩效监测的结果通过内部文件传递、网站公示、会议传达等方式向内部员工及外部相关方传递。

与负责人交流得知：自体系运行以来，企业未出现质量、环境和安全事故，也未出现顾客及相关方的投诉。基本符合要求。

规定了变更管理控制要求，规定了当发生新的产品、服务和过程，或对现有产品/服务和过程的变更（包括：工作场所的位置和周边环境；工作组织；工作条件；设备；工作人员数量），法律法规要求和其他要求的变更，有关危险源和职业健康安全风险的知识或信息的变更，知识和技术的发展。应评审非预期性变更的后果，以及需要应对的风险和机遇，必要时采取适当的控制措施，符合标准和企业实际。负责人介绍说，目前没有发生影响职业健康安全绩效的临时性和永久性变更。因此，没有进行更改管理。

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

经调阅相关记录确认，企业在2025年04月08日策划和实施了完整的内审。内审员经过了标准培训，



对内审方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法，并得到了有效实施。内审记录清晰完整，并表明内审员具备必要的能力和能够保持独立性，提出了 1 项不符合，形成内部审核不合格报告，判标准确，对不符合项责任部门进行了分析原因、采取纠正、纠正措施并验证了有效性。内审报告表述清楚，对质量环境职业健康安全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，基本符合标准要求。

审核现场与企业内审员沟通，内审员对内审知识还需要加强持续培训学习。

企业最高管理者在 2025 年 04 月 23 日进行了管理评审，管理评审由总经理主持，管理评审目的明确，输入充分，管理评审记录表明评审真实有效，管理评审输出提出 1 项改进建议（内容：业务部部分员工对公司销售服务规范不熟悉；措施：加强业务部员工对公司销售服务规范的培训学习，管理者代表进行监督），目前已经于 2025.04.30 整改完毕并验证有效。管理评审基本符合要求。

现场与管代交流管理评审控制情况，基本了解管理评审的输入、输出、改进等，需要进一步加强对标准的理解，现场交流建议后期持续关注管评工具的运用，但管评的深入程度方面需持续关注。

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：

策划保持《不合格品及服务控制程序》《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》，规定了发现不合格应采取纠正措施的具体要求，并按要求进行了控制，基本符合企业实际和标准要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

内审发现的不符合，形成内部审核不合格报告，有原因分析，措施，实施及有效性验证等。管理评审中的改进，制定有措施单。日常中发现的不符合，公司通过实施纠正措施，要求相关部门举一反三也检查自己的工作，消除同类型错误的原因。基本有效。总体上看，公司纠正及改进机制已形成，能够形成自我完善自我提高的良性循环机制。自体系运行以来组织未发生顾客投诉和质量、环境和安全事故。基本符合要求。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了对外交流的渠道，可接收外部投诉及建议，年度无质量环境安全事故发生，也没有发生相关方投诉，现场也没有发现顾客投诉资料。基本符合要求。

三、管理体系任何变更情况

- 1) 组织的名称、位置与区域：经营地址变更为：北京市丰台区方庄南路 2 号 9 层 2 单元 903
- 2) 组织机构：无
- 3) 管理体系：无
- 4) 资源配置：综合部负责人变更为臧文如，员工代表变更为高岩
- 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

上次提出的不符合：“经与内审员杨军、张凯沟通，对内审流程有一定的了解，但是对标准了解不能回答清楚，做为内审员能力不足，不符合内审员的要求；未见对外部提供方“石家庄爱达家庭服务有限公司”进行评价的相关证据”。以上不符合企业已完成整改，措施基本有效，上次不符合未再发生；但内审



员实施审核的能力还需继续提升。

五、认证证书及标志的使用

现场查见认证证书及标识使用情况，符合要求。

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，北京爱贝佳医院管理有限公司的

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 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:夏爱俭



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。