



项目编号：21455-2025-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：北京金萌泰医院管理集团有限公司

审核体系：环境管理体系、质量管理体系、职业健康安全管理体系

审核组长（签字）： 贾海平

审核组员（签字）： 王潇、于立秋、吴太平

报告日期： 2025 年 10 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

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：贾海平

组员：王潇、于立秋、吴太平



受审核方名称：北京金萌泰医院管理集团有限公司

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
A	贾海平	组长	审核员	2024-N1OHSMS-1287023	35.15.00,35.16.03
A	贾海平	组长	审核员	2024-N1EMS-1287023	35.15.00
A	贾海平	组长	审核员	2024-N1QMS-1287023	35.15.00,35.16.03
B	王潇	组员	技术专家	130681199112163439	35.16.03,38.03.00,38.08.00
B	王潇	组员	技术专家	130681199112163439	35.16.03,38.03.00,38.08.00
B	王潇	组员	技术专家	130681199112163439	35.16.03,38.03.00,38.08.00
C	吴太平	组员	审核员	2025-N1EMS-1468194	35.15.00
C	吴太平	组员	审核员	2025-N1QMS-1468194	35.15.00,35.16.03
C	吴太平	组员	审核员	2025-N1OHSMS-1468194	35.15.00,35.16.03
D	于立秋	组员	审核员	2024-N1EMS-6084028	35.15.00
D	于立秋	组员	审核员	2024-N1QMS-4084028	35.15.00,35.16.03
D	于立秋	组员	审核员	2024-N1OHSMS-4084028	35.15.00,35.16.03

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	翟迪、蒋永芳、马捷、邸海滨	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、内部审计与管理评审的实施情况，判断受审核方（**环境管理体系、质量管理体系、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：

GB/T 24001-2016/ISO14001:2015 、 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 、
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：管理体系审核计划（通知）书；

d) 相关的法律法规：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国消费者权益保护法》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国价格法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《北京市危险废物污染环境防治条例》、《北京市土壤污染防治条例》、《北京市市容环境卫生条例》、《北京市水污染防治条例》、《北京市消防条例》等法律法规。

e) 适用的产品（服务）质量、环境、职业健康安全标准：《GB/T 20299.3-2006建筑及居住区数字化技术应用 第3部分物业管理》、《DB31/T 1210-2020非居住物业管理服务规范》、《DB2301/T 88-2021 医院物业服务规范》、《GB/T 28917-2012 医院陪护服务基本要求》、《GB 3838-2002地表水环境质量标准》、《GB 3096-2008 声环境质量标准》、《GB 3095-2012 环境空气质量标准》、《GB 16297-1996 大气污染物综合排放标准》、《WS/T 367-2012医院消毒技术规范》、《GB 15982-2012医院消毒卫生标准》、《GB 18466-2005医疗机构水污染物排放标准》、《WS/T 512-2016医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》、（国卫医发〔2019〕49号）《关于加强医疗护理员培训和规范 ze 管理工作的通知》、《医疗护理员培训大纲（试行）》、《WS 310.2-2016、医院消毒供应中心第2部分：清洗消毒及灭菌技术操作规范》、《WS/T 311-2023 医院隔离技术规范》、《WS/T 313-2019、医务人员手卫生规范》等国家标准。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：无。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年10月09日上午至2025年10月11日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年01月02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）：

变更前：Q:医院物业管理服务（中央运送、保洁、护理辅助服务）、医院陪护

E:医院物业管理服务（中央运送、保洁、护理辅助服务）、医院陪护所涉及场所的相关环境管理活动

O:医院物业管理服务（中央运送、保洁、护理辅助服务）、医院陪护所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

变更后：Q:医院物业管理服务（中央运送、保洁、）、护理辅助服务、医院陪护

E:医院物业管理服务（中央运送、保洁、）、护理辅助服务、医院陪护所涉及场所的相关环境管理活动

O:医院物业管理服务（中央运送、保洁、）、护理辅助服务、医院陪护所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

变更理由：经与手审核方沟通、审核组现场确认。

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：北京市丰台区南四环西路 188 号十二区 15 号楼 6 层



办公地址：北京市丰台区南四环西路 188 号十二区 15 号楼 4-6 层

经营地址：北京市丰台区南四环西路 188 号十二区 15 号楼 4-6 层

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）：陆道培医院 通州区亦庄经济开发区同济南路 22 号；东方医院 丰台区方庄芳星园一区 6 号

A:项目名称：陆道培医院项目；项目性质：保洁服务、现场绿化；项目地址信息：通州区亦庄经济开发区同济南路 22 号；项目开始时间：2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日

B:项目名称：北京中医药大学东方医院项目；项目性质：护理服务、门诊导医；项目地址信息：丰台区方庄芳星园一区 6 号；项目开始时间：2024 年 12 月 1 日至 2027 年 11 月 30 日

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2025 年 09 月 29 日 09:00 至 2025 年 09 月 30 日 12:30 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：一阶段问题的验证、内审、管理评审有效性、QEO 运行策划和控制、QEO 绩效测量和监视、重要环境因素、不可接受风险、应对机遇和风险的措施情况、法律法规清单和外来文件清单完整情况等。

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：

审核范围：变更前：Q:医院物业管理服务（中央运送、保洁、护理辅助服务）、医院陪护；E:医院物业管理服务（中央运送、保洁、护理辅助服务）、医院陪护所涉及场所的相关环境管理活动；O:医院物业管理服务（中央运送、保洁、护理辅助服务）、医院陪护所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

变更后：Q:医院物业管理服务（中央运送、保洁、）、护理辅助服务、医院陪护；E:医院物业管理服务（中央运送、保洁、）、护理辅助服务、医院陪护所涉及场所的相关环境管理活动；O:医院物业管理服务（中央运送、保洁、）、护理辅助服务、医院陪护所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

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：

人事部：GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 7.2 条款 a)，GB/T24001-2016/ISO14001:2015 标准 7.2 条款 a)，GB/T 45001-2020/ISO45001:2018 标准 7.2 条款 a)

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 11 月 11 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 10 月 11 日前。

2) 下次审核时应重点关注：



本次审核不符合项的验证、内审、管理评审有效性；QEO 运行策划和控制；QEO 绩效测量和监视。应对机遇和风险的措施情况、内审员能力提升、文件的控制、任何变更情况等，

3) 本次审核发现的正面信息：

- a) 最高管理者重视体系建设，对体系运行比较理解。
- b) 公司管理目标均能实现达成，公司法律法规收集比较齐全。
- c) 公司环境严格执行节能降耗规定要求，未发生环境污染事件，未发生工伤事件。
- d) 公司质量稳定，无重大质量问题发生，暂无客户投诉。
- e) 各部门按照识别的环境因素、危险源进行管理控制；日常对环境、安全进行检查，发现问题进行及时整改，持续改进。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

关注顾客：指出最高管理层必须“证明其在关注顾客方面的领导力和承诺，确保实施了相关工作，识别和处理可能对服务和增强顾客满意度的能力方面的风险和机会”。应对风险和机会的措施：识别哪些必须应对的“风险和机会”，以确保管理体系能够实现预期结果，预防或减少非预期后果，实现持续改进。应对风险和机会的措施与许可范围内的危险化学品销售及运输的性质，即与服务有关的风险、顾客反馈、法律法规要求。管理评审：组织考虑其采取的应对风险和机会的措施的有效性。这包括识别需要监视和测量的内容，使得组织能够证明符合产品服务标准的要求；评估过程的绩效；确保管理体系的符合性和有效性；评估顾客及相关方的满意度。

2) 风险提示：

公司识别风险，并注意核查变化的潜在后果。应对风险可能采取的方法有避免风险、消除风险源、分担风险以及决定是否承担风险等。相关方抱怨处理，处理不及时造成客户质量风险及公司名誉受损。重要环境因素包括：固废的排放、火灾的发生、化学药剂污染。不可接受风险包括：较大意外伤害事故、火灾。适用质量、环境、安全法律法规的识别、收集及宣传不够全面，相对应公司内部活动及环境、安全因素不够明确等风险。

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：2005 年 07 月 22 日，体系实施时间：2025 年 01 月 02 日。

2) 法律地位证明文件有：

营业执照：（统一社会信用代码91110106778616332N），经营范围覆盖认证范围，有效期：长期有效。

医院陪护服务资质证书一级：证书编号：ZDXY-2024180637，有效期：2024年4月21日至2027年4月20日

医院消毒清洁养护服务企业资质证书甲级：证书编号：ZGY2024E05901，有效期：2024年5月16日至2027年5月15日

垃圾分类处理服务企业资质证书甲级：证书编号：ZGY2024E05903，有效期：2024年5月16日至2027年5月15日。

劳务派遣经营许可证（副本），证书编号：京劳派1060315Y202507188354，有效期限：2025年07月18日至2028年07月17日



人力资源服务许可证：证书编号：（京）人服证字(2019)第030000641号，许可文号: XK10519064，发证

日期：2019年10月8日

3) 审核范围内覆盖员工总人数：97 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：陆道培医院：标本岗倒班，其余岗不倒班，倒班时间 16:00-7:00两班。

4) 范围内产品/服务及流程：

医院物业管理服务（中央运送、保洁、护理辅助服务）流程：业务洽谈—合同签订—物业服务实施—顾客满意度调查

医院陪护服务流程：约定服务时间及地点—了解客户需求及要求—签订合同—指派合适的陪护人员—陪护服务开始—定期沟通和评估—岗中查房—服务结束和总结—顾客满意度调查

关键过程：服务过程

特殊过程：无

外包过程：基础设施外包

不适用条款：无

重要环境因素包括：固废的排放、火灾的发生、化学药剂污染。

不可接受风险包括：较大意外伤害事故、火灾。

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

1、该公司管理方针目标：

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和目标：

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

职业健康安全方针：消除隐患，保障健康，落实劳动保护法规

受审核方制定的管理方针与企业经营宗旨相关适宜，同时也满足了 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016 和 GB/T45001-2020 标准对方针的要求。

质量目标：a) 投诉处理及时率 100%；b) 服务交付及时率≥97%；c) 顾客满意度≥95 分；

环境、职业健康安全目标：a) 固废分类处理率 100%；b) 火灾事故发生次数为 0；c) 较大意外伤害事故发生次数 0。

查对目标进行了分解，提供有公司及各部门目标分解和考核情况，内容包括：部门、目标指标、完成情况、考核人等，基本到位、合理。企业提供了目标、指标、安全管理方案，目前公司制定的安全管理方案，经查方案制定合理，均已完成并达到要求，基本符合标准要求。

公司以质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定管理方针。与管理者代表进行交谈，对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定目标提供框架，方针基本符合标准的要求。

总经理用会议、文件等手段保证管理方针为全体员工理解并落实到工作中。管理评审时对方针的持续适宜性进行了评审，有评审记录。



以上管理方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过行政部获取公司管理方针

管理目标制定合理，目标可测量，目标已达成；公司对各职能部门也进行了目标分解，除顾客满意率按年度考核外，其余按月对各层级管理目标完成情况进行考核评价。由各部门负责人进行考核。

2、管理体系范围：

实施管理体系的具体范围：

Q:医院物业管理服务（中央运送、保洁）、护理辅助服务、医院陪护

E:医院物业管理服务（中央运送、保洁）、护理辅助服务、医院陪护所涉及场所的相关环境管理活动

O:医院物业管理服务（中央运送、保洁）、护理辅助服务、医院陪护所涉及场所的相关职业健康安全
管理活动

公司经营地址：北京市丰台区南四环西路188号十二区15号楼4-6层（北京金萌泰医院管理集团有限公司北京总部及运营场所）

确定了公司内部和外部联系人，确保了管理体系一致性和完整性。

3、管理体系文件的策划：

受审核方按照标准要求建立了所需的文件和记录，包括管理手册、程序文件、各部门管理制度以及记录表格等文件化的信息，编制的体系文件基本符合标准规定的要求，能够覆盖和规范体系范围内各部门、岗位的活动。满足公司和可适用的标准的要求。文件策划符合要求。管理体系文件控制：策划的文件控制程序，均满足公司管理体系需求，同时确保了所有文件和记录都按照标准的要求控制和更新，保持了文件和记录的有效性。

4、组织建立组织机构分为：

公司现有：管理层、总经办、人事部、资产部、财务部、培训质检部、市场部、运营部、综合服务中心等部门。组织机构策划合理，符合公司实际服务经营状况。

5、实施和资源规划：

公司策划对管理体系实施和运作所需的人员、设备、物资、环境、安全等资源的规划和保障。人力资源、设施设备、工作环境等均满足服务服务的需求。

6、实施体系监督和测评：

医院物业管理服务（中央运送、保洁）、护理辅助服务、医院陪护工作中监督管理体系的有效性和持续改进，同时制定了适当的测评活动，验证了管理体系运作的有效性。

7、内部审核：

编制了《内部审核控制程序》，符合标准和企业实际，经调阅相关记录确认，企业已经在2025.06.10进行了内部审核。形成“年度内部审核计划”、“内部审核实施计划”、“会议签到表”、“内部审核报告”、“内审检查表”、“内审员任命书”、“相关方环境安全告知书发放记录”、“不符合报告”、“内审不符合培训记录表等。不符合项为“查人事部提供的培训计划和记录表单中，在2025年3月有宣贯公司的方针和目标培训计划，但未提供进行培训的相关证据。”，内部审核发现的不符合项提出改进措施，于2025.06.11已经有效整改并验证关闭。



8、管理评审：

编制《管理评审控制程序》，提供的管理评审文件：管理评审计划、管理评审会议记录、会议签到表、管理评审报告、管评建议项改进计划、管理评审部门工作报告、管评建议项培训记录表等。

公司于2025.6.20下发了《管理评审计划》，于2025.6.26实施了管理评审。

管理评审结论：公司各项经营管理服务活动均能按国家、行业、地方、标准规范和其他要求运行，无违反规定的情况发生。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。

管理评审中发现的问题：通过对各部门的垃圾箱进行检查，对未设置或设置不规范的提出整改要求，并进行配置和补充。对各部门废弃物分类处理进行培训，加深理解，同时加强对各部门废弃物处理进行检查。计划在7日内完成。

制定《改进计划》，并于2025.6.29绩效了培训，已关闭。

9、绩效评价：

组织对管理体系开展管理例会、每年的内部审核、管理评审以及不定期的检查，并持续改进。组织能够利用管理体系进行正常运行，满足顾客要求和适用的法律法规要求；组织产品和服务稳定；能够保持产品实现过程稳定受控；能确保产品和服务持续满足要求。组织通过体系的有效应用，以及体系持续改进过程的有效应用；保证符合顾客要求和适用法律法规要求。公司能实现预期的管理目标，提供合格产品和服务，满足顾客及相关方需求。

10、持续改进

公司还关注了持续改进，不断改进管理水平，持续增强实现预期结果的能力，以满足顾客不断发展变化的需求，增强顾客满意。公司严格按相关法律法规运作，管理体系在运行中，无相关方投诉和抱怨，无重大质量事故，无重大的客户投诉情况发生。管理体系正常运行。目前为止，没有顾客和相关方投诉，企业能够守法经营，没有发现违法违规情况。

公司制定了管理方针目标、确定了组织结构、健全了管理体系机构、决策领导、统一思想、拟定贯标计划等。

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

受审核方基本能够按照管理体系策划的安排对医院物业管理服务（中央运送、保洁）、护理辅助服务、医院陪护实施监视测量，能够按照服务规范提供医院物业管理服务（中央运送、保洁）、护理辅助服务、医院陪护，通过现场观察及查阅以往的记录，受审核方能严格按照规定的要求实施服务监控。

一、医院物业管理服务（中央运送、保洁）、护理辅助服务、医院陪护实现过程的质量控制：医院物业管理服务（中央运送、保洁）、护理辅助服务、医院陪护实现过程中，需要采取质量管理手段，比如说制定标准流程、设定严格的程序，保证服务的质量符合预期要求。

二、活动的质量、环境职业健康安全管理体系控制：这方面公司从活动的场所、设备、人员等方面出发，采取相应的管理控制措施，采取灭火器、垃圾桶等，确保活动的进行不会对环境、职业健康安全带来危害。

三、重要审核点：医院物业管理服务（中央运送、保洁）、护理辅助服务、医院陪护实现和



活动进行过程中，需要进行重要审核点的监测和评估，例如对关键过程进行控制等。此次审核对关键过程进行了抽样，关键过程：服务过程。

四、监测和绩效评估：在服务实现过程中和活动进行过程中，需要进行持续的监测和绩效评估。这包括对服务的质量、环境、职业健康安全进行持续监控、对活动的安全性进行评估等。公司对质量表现的监测信息、所采取的运行控制、对组织管理目标符合情况的文件记录。包括了管理目标完成情况的监测。包括日常运作的监控。通过管理方案执行情况监测记录，对管理方案实施进展情况进行了监测；结果均为合格。公司管理目标及指标统计表；各部门各项目标、指标均完成规定值。

公司主要业务：医院物业管理服务（中央运送、保洁）、护理辅助服务、医院陪护。

公司产品执行法规和标准：《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》、《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国价格法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国大气污染防治法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国突发事件应对法》、《北京市危险废物污染环境防治条例》、《北京市土壤污染防治条例》、《北京市市容环境卫生条例》、《北京市水污染防治条例》、《北京市消防条例》等法律法规。《GB/T 20299.3-2006建筑及居住区数字化技术应用 第3部分物业管理》、《DB31/T 1210-2020非居住物业管理服务规范》、《DB2301/T 88-2021 医院物业服务规范》、《GB/T 28917-2012 医院陪护服务基本要求》、《GB 3838-2002地表水环境质量标准》、《GB 3096-2008 声环境质量标准》、《GB 3095—2012 环境空气质量标准》、《GB 16297-1996 大气污染物综合排放标准》、《WS/T 367-2012医院消毒技术规范》、《GB 15982-2012医院消毒卫生标准》、《GB 18466-2005医疗机构水污染物排放标准》、《WS/T 512-2016医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》、（国卫医发〔2019〕49号）《关于加强医疗护理员培训和规范 ze 管理工作的通知》、《医疗护理员培训大纲（试行）》、《WS 310.2-2016、医院消毒供应中心第2部分：清洗消毒及灭菌技术操作规范》、《WS/T 311-2023医院隔离技术规范》、《WS/T 313-2019、医务人员手卫生规范》等与业务相关的法规和标准。一阶段提出的“与业务相关的标准识别不全面”已整改。

风险和机遇的控制和措施

经与管代交流：目前管理体系风险主要的风险有以下方面：法律、法规内容的变化；行业标准的变化；监管部门的监管力度；供应商的要求；客户的需求；第三方的要求；新领域等问题。

针对法律、法规内容的变化，风险：公司物业管理服务，对国家相关的法律法规是否充分收集评估，并转化为公司制度执行，符合新法规要求。机遇：公司服务机构调整，给公司带来潜在的客户。风险和机遇评估等级：高。风险及机遇应对措施：主要总经办门按照要求加强相关服务区域所在地法律法规的收集评价；运营部加大市场开拓。执行部门：总经办、运营部。时限：全年。

针对行业标准的变化。风险：公司现有的制度，是否符合行业标准的要求。机遇：行业运营环境变化，给公司带来潜在的客户。风险和机遇评估等级：一般。风险及机遇应对措施：主要总经办门按照要求加强法律法规的收集评价；运营部加大市场开拓。执行部门：总经办、运营部。时限：全年。

针对监管部门的监管力度。风险：监管部门监管力度的加大，如公司执行不规范，可能存在被査处的风险。机遇：行业运营环境的变化，给公司带来新的发展机遇。风险和机遇评估等级：一般。风险及机遇



应对措施：各级部门严格按照公司的规章制度开展相关工作；总经办门加大公司内部制度执行情况的检查。

执行部门：总经办、运营部。时限：全年。

与领导层沟通，到现阶段为止，公司经营各方面正常，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。

环境因素和危险源

查环境因素：

公司制定《环境因素识别与评价控制程序》，主要内容包括：环境因素识别方法、环境因素的评价原则、环境因素的评价方法、重要环境因素确定及环境因素的更新等。

查《环境因素辨识、评价表-总经办、人事部、资产部、培训质检部、财务部、综合服务中心》，评价：蒋永芳，审批：米胜超，日期：2025.1.2。评价表显示，对环境因素进行了识别和评价，划分环境影响类别有：土地、大气、水体、资源、其他，列出了状态和时态。按 F 发生频率，L 法规符合性，C 影响程度，S 关注性，H 可节约度，D 环境影响范围分项打分，经评价确定总经办共 18 项环境因素，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。

其中有打印机废硒鼓的废弃、旧日光灯管的废弃、旧电池的废弃、设备、线路短路引起的火灾等被识别为重要环境因素。控制方法：管理方案。

查《重要环境因素清单》，主要内容包括：重要环境因素、涉及部门、环境影响、时态、状态、重大环境因素优先项级别、控制方式等。清单显示，确定的重要环境因素：火灾的发生、固废的排放、化学药剂污染。识别基本准确，基本符合要求。

查见《环境目标、指标和管理方案一览表》，主要内容包括：目标、指标、具体措施、责任、部门、责任人、监督部门、计划完成时间、计划投入资金。

针对潜在火灾制定的目标、指标：火灾发生次数为 0；具体措施为：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. 由总经办组织消防演练。。责任部门：各部门；计划完成时间：持续运行，每季度考核；计划投入资金： 3000 元。

固废的排放，制定的目标、指标：固废分类回收率 100%；具体措施为：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）由总经办统一分类收集处理。3. 不可回收类（生活垃圾）总经办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。6. 医疗废弃物污染，医疗废弃物交由客户方处理。。责任部门：各部门；计划完成时间：持续运行，每季度考核；计划投入资金： 2000 元。

查《2025 年环境管理方案完成情况考核》，2025 年前 3 季度对环境管理方案完成情况施检查，公司及总经办执行良好，达成目标。

**查危险源：**

公司制定《危险源辨识、风险评价与控制措施制定程序》，主要内容包括：职责、工作程序、危害辨识、风险评价、确定不可以接受的风险或重大危险、风险控制。

查见《危险源识别评价表-总经办、人事部、资产部、培训质检部、财务部、综合服务中心》，内容包括：危险源、可能导致事故、时态、状态、危险性评价、；采用 D 危险性=LEC 对风险进行评价，识别不可接受风险并制定控制措施。

评价表显示，对办公过程涉及的危险因素进行了辨识和评价，识别出危险源共 22 项，包括：电脑辐射、照明不足、长时间坐着工作、长期使用鼠标、电脑辐射、电气设备的绝缘不良，裸露带点部分无保护措施、电气设备无漏电保护装置、设备、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、无证驾驶、其他机械故障、外出人员发生交通事故、未按照交通法规驾驶机动车等。通过打分评价，将危险源划分为不同等级，确定是否重大，其中电气设备的绝缘不良，裸露带点部分无保护措施、电气设备无漏电保护装置、设备、线路短路、电线老化裸露、乱接乱搭、消防设施失效或老化、制动、转向失灵等被确定为重大危险源。控制措施包括：管理制度、应急预案、经常检查维护、安全制度、定期检查等。

查《不可接受风险清单》，主要内容包括：存在的场所（部门、过程）、危险源、控制措施。清单显示，确定的不可接受风险：较大意外伤害事故、火灾，分别制定了控制措施。

1、火灾：

存在的场所：所有部门；

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. 由总经办组织消防演练。

2、交通事故、触电：

存在的场所：所有部门；

控制措施：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。4. 持证上岗。5. 穿戴工服，

佩戴防护用具。

抽查《职业健康安全目标、指标管理方案一览表》，针对意外伤害，制定的目标、指标：意外伤害事故发生次数 0。具体措施为：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。4. 持证上岗。5. 穿戴工服，

责任部门：各部门；计划完成时间：持续运行，每季度考核；计划投入资金：3000 元。

针对火灾，制定的目标、指标：火灾发生次数为 0。具体措施为：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. 由总经办组织消防演练。责任部门：各部门；



计划完成时间：持续运行，每季度考核；计划投入资金：3000 元。

查《2025 年安全管理方案完成情况考核》，2025 年前 3 季度对职业健康安全管理方案完成情况施检查，公司及总经办执行良好，达成目标。

环境因素、危险源辨识及风险和机遇的评价基本有效。

产品实现的策划

公司目前主要的服务业务为：医院物业管理服务（中央运送、保洁）、护理辅助服务、医院陪护。管理层依据 GB/T19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T45001-2020 标准策划了公司的管理流程，形成了程序文件和各管理制度，策划的体系完整有效。策划的内容：

1. 总经办是质量管理体系运行策划和控制的责任部门。
 2. 运营部负责相关的医院物业管理服务（中央运送、保洁）、护理辅助服务、医院陪护等活动。
 3. 人事部负责组织招聘，落实各类培训工作，进行培训效果评估。
 4. 财务部负责提供资金保障及成本控制管理。
 5. 资产部负责供应商的选择、评价，签订采购合同，编制采购资金计划等。
 6. 市场部负责合同评审，签订合同，满意度调查等。
 7. 培训质检部负责医院物业管理服务（中央运送、保洁）、护理辅助服务、医院陪护服务质量的检查工作等。
 8. 综合服务中心负责服务售后工作。
 9. 公司对产品设计开发过程进行识别和策划，应明确过程的输入、活动和输出要求及相应的职责、权限和资源配置，必要时应明确：
 - 1) 产品、项目或合同的质量目标和要求；
 - 2) 针对产品确定过程、文件、资源和设施的需求，基于生命周期的环境管理要求在服务提供过程中得到处理；
 - 3) 明确最终服务的验证和检验标准；
 - 4) 确定和准备对过程及所形成产品的符合性提供证据所必须的记录。
 - 5) 各责任部门识别与服务符合要求有关的风险，评审风险可能产生的后果，采取处理措施消除不利影响。
 10. 通过对本公司产品和服务的实现过程进行策划，本公司制定并实施相关的运行程序，以对设计开发、顾客有关的过程、采购和服务提供过程实施有效的控制。
 11. 策划的实施结果应使各产品设计开发过程的运作处于受控状态，过程的输出满足顾客的要求。
- 公司对医院物业管理服务（中央运送、保洁）、护理辅助服务、医院陪护的质量目标、服务实现过程；产品所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及产品接收准则进行了策划，并规定了所需的记录，对服务过程进行控制。

经营内容：医院物业管理服务（中央运送、保洁）、护理辅助服务、医院陪护；

策划了流程：

医院物业管理服务（中央运送、保洁、护理辅助服务）流程：业务洽谈—合同签订—物业服务实施—



顾客满意度调查

医院陪护服务流程：约定服务时间及地点—了解客户需求及要求—签订合同—指派合适的陪护人员—陪护服务开始—定期沟通和评估—岗中查房—服务结束和总结—顾客满意度调查

收集了相关法律法规要求及相关标准：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、劳动能力鉴定 职工工伤与职业病致残等级、中华人民共和国反不正当竞争法、工作场所职业卫生管理规定、中华人民共和国道路交通安全法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、工作场所职业病危害因素检测工作规范、GB/T 20299.3-2006 建筑及居住区数字化技术应用 第3部分：物业管理、DB31/T 1210-2020 非居住物业管理服务规范、DB2301/T 88-2021 医院物业服务规范、GB/T 28917-2012 医院陪护服务基本要求等。符合要求。

环境安全的运行策划和控制

编制了《环境、职业健康安全运行控制程序》、《固体废弃物管理制度》、《职业健康安全管理制度》、《消防管理制度》、《交通意外管理制度》、《消防安全管理制度》、《消防器材管理规》、《消防培训知识》等制度。

查看运行控制情况：

1、资源能源消耗：查看办公区域宽敞明亮，通风较好。主要消耗的办公用品是纸张，废纸回收再利用。办公、生产过程水、电资源的使用执行相关要求，注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前关闭电源。

2、对固体废弃物的控制：固体废物主要是办公区域产生的废弃硒鼓、墨盒/废电池/废旧灯管、职工生活垃圾等，购置分类箱，划分存放区域。可回收类统一分类收集处理。不可回收类（生活垃圾）统一收集分类由市政环卫处理。打印机废硒鼓、旧日光灯管、旧电池报废的应急灯、对讲机等危险废物统一供方回收处理。服务过程中产生的固体垃圾全部交由客户方处理。医疗废弃物污染，医疗废弃物交由客户方处理。查看，办公室设有垃圾桶，办公过程产生固废的处理按要求放到指定地点，现场查看无混放现象等。

3、火灾管理，主要包括：电气设备的绝缘不良，裸露带点部分无保护措施、电气设备无漏电保护装置、设备、线路短路、电线老化裸露、乱接乱搭、纸张着火、烟头乱扔等。控制措施：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。由总经办组织消防演练。查看：现场查看照明灯具采用节能灯具。在走廊、安全出口等处设有应急疏散指示灯。现场有安全逃生通道及标志等，不定期组织消防应急演练等。按照要求配备手提式灭火器。于 2025. 3. 25 参与进行了消防演练。

4、触电事故控制：执行安全相关规章制度。加强安全教育宣传。定期进行安全检查。持证上岗。穿戴工作服，佩戴防护用具。建立应急预案并定期演练。于 2025. 3. 8 组织进行了触电应急演练。

5、提供了 2025. 04. 01 的《劳保用品发放记录表》，公司为员工提供口罩、消毒液等劳动防护用品，有发放和接收记录。

6、相关方施加影响：查见《相关方的需求和期望一览表》，抽查《相关方告知书》，对相关方如客户、来访人员传递了环境安全方针，遵守法律法规的要求。



7、交通事故：对员工进行交通安全的培训，上下班途中遵守交通规则，不违章，防止交通事故的发生。

8、用于环境及职业健康安全资金投入情况：提供《环保安全费用明细》，2025年1月份至2025年8月份：体系维持费用、人员培训费用、办公耗材、墨粉填充费用、通讯、网络费用、消防器材费用、劳保用品等，合计支出2.58万元。均能保证环境、职业健康安全资金的使用。

9、公司在管理手册中对消除危险源和降低职业健康安全风险进行了策划，要求建立、实施和保持过程，通过采用如下控制措施层级以消除危险源和降低职业健康安全风险：

- a) 消除危险源；
- b) 用危险性低的过程、操作、材料或设备替代；
- c) 采用工程控制措施和重新组织工作；
- d) 采用管理控制措施，包括培训；
- e) 运用适当的个体防护装备。

经与部门负责人蒋经理沟通了解，公司在服务过程中考虑了产品生命周期，最大限度的减少环境污染和废物排放。选用符合环境、安全要求的电器设备、元器件、选用无有害物质、符合环保要求的材料。

现场观察：消防通道畅通；固体废弃物分类收集、处理，区分可回收及不可回收；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。办公区现场无水电浪费。办公区现场抽查灭火器2个，合格证生产日期2025年6月，均在有效期内。查看安全标牌：环境和职业健康安全标识警示包括安全出口等警示标识。

对环境职业健康安全的运行控制基本有效。

应急准备和响应、事故管理

编制了《应急准备和响应程序》，符合标准和公司实际。公司编制了消防安全应急预案、触电急救应急预案、交通事故应急预案、重大意外伤害事故应急预案等。

查2025.3.25消防演练记录，演习设计：火灾扑救、逃生自救；演习地点：办公楼下空阔处；参加人员：全体人员。演习过程记录：为提高应急救援人员的素质，能够了解应急救援程序，熟练掌握和使用应急救援工具和设备，达到检验队伍的目的，使之做到一声令下，迅速投入战斗，组织一次模拟消防演习。

在办公楼下空地，假设了一个废弃物、废纸失火点，用火把点燃，进行现场模拟演习，时间：2025.03.25上午10:00整，根据事先安排的人员大声喊失火，快去救火，并立即报总经理，总经理接到报警后迅速组织公司人员立即投入到灭火中，防止火势扩大，各部门带领部门人员及设备和器材在3分钟内迅速赶到，全面投入救援工作，按平时责任分工，应急小组成员立刻打开水龙带按好水后，用水龙带灭火，其他应急队员用灭火器灭火，消防桶提水，火势立即得到了控制，由于平时责任分工明确，加上指挥得力，各组应急队全力配合，演习相当成功，3分钟全面扑灭大火，20分钟火场打扫干净，燃烧物及燃烧后的灰烬全部用沙土掩埋。

组长对这次演练给予充分肯定，对员工的忘我精神给予了表扬，通过演习既锻炼了队伍，又检验了队伍，提高了广大员工的防火意识和素质，为广大员工的人身安全提供了保障。

演习效果：通过本次消防演习使参加消防演习全体人员对火灾扑救方式、消防器材正确安全使用、逃生自救技巧等都有了明确了解，对今后应对火灾事故，减少人身伤害有很大的帮助。



查 2025. 3. 8 演习记录（触电）参加人员：公司全体人员。演习内容：模拟总经办某员工发生意外触电事故。总经办另一员工发现触电事故，立即关掉近端电源；确认不带电后再通知领导小组成员，并实施简单的救援措施。急救小组在第一时间赶到现场，了解情况、勘查电路，避免漏电或带电的地方继续有电；并根据情况的轻重，有必要大范围内停电整修时，除通知领导小组组长外，还与各部门协调沟通，以避免大范围内影响到相关领域，将影响程度降到最低。经过现场及触电人员伤害状况的了解，在采取简单和紧急救援措施无效的情况下，由领导小组组长根据需要调动车辆送往就近医院；如情况特别紧急由现场人员直接拨打 120 实施救助！救援车辆及时赶到，将触电中员工送往就近医院。对事故原因进行勘查，及时采取纠正预防措施，避免类似事情发生。

遗留与暴露的问题：

演练过程中相关人员能够按照预案的要求进行运作，反应迅速及时。模拟触电现场得到了及时有效控制，避免了事态的衍生，在相关部门的沟通协调下，降低了小范围内停电对相应工作的影响；同时，触电人员也能及时得到救治，效果良好。

通过本次演练，相关部门及人员熟悉了事故发生后的联络、处理流程和紧急救援方法。《触电事故应急预案》在演练中也起到了指导行动的作用，证实实施有效。

应急物资包括：干粉灭火器等。

基本符合要求。编制了《应急准备和响应程序》，符合标准和公司实际。公司编制了消防安全应急预案、触电急救应急预案、交通事故应急预案、重大意外伤害事故应急预案等。

查 2025. 3. 25 消防演练记录，演习设计：火灾扑救、逃生自救；演习地点：办公楼下空旷处；参加人员：全体人员。演习过程记录：为提高应急救援人员的素质，能够了解应急救援程序，熟练掌握和使用应急救援工具和设备，达到检验队伍的目的，使之做到一声令下，迅速投入战斗，组织一次模拟消防演习。

在办公楼下空地，假设了一个废弃物、废纸失火点，用火把点燃，进行现场模拟演习，时间：2025. 03. 25 上午 10: 00 整，根据事先安排的人员大声喊失火，快去救火，并立即报总经理，总经理接到报警后迅速组织公司人员立即投入到灭火中，防止火势扩大，各部门带领部门人员及设备和器材在 3 分钟内迅速赶到，全面投入救援工作，按平时责任分工，应急小组成员立刻打开水龙带按好水后，用水龙带灭火，其他应急队员用灭火器灭火，消防桶提水，火势立即得到了控制，由于平时责任分工明确，加上指挥得力，各组应急队全力配合，演习相当成功，3 分钟全面扑灭大火，20 分钟火场打扫干净，燃烧物及燃烧后的灰烬全部用沙土掩埋。

组长对这次演练给予充分肯定，对员工的忘我精神给予了表扬，通过演习既锻炼了队伍，又检验了队伍，提高了广大员工的防火意识和素质，为广大员工的人身安全提供了保障。

演习效果：通过本次消防演习使参加消防演习全体人员火灾扑救方式、消防器材正确安全使用、逃生自救技巧等都有了明确了解，对今后应对火灾事故，减少人身伤害有很大的帮助。

查 2025. 3. 8 演习记录（触电）参加人员：公司全体人员。演习内容：模拟总经办某员工发生意外触电事故。总经办另一员工发现触电事故，立即关掉近端电源；确认不带电后再通知领导小组成员，并实施简单的救援措施。急救小组在第一时间赶到现场，了解情况、勘查电路，避免漏电或带电的地方继续有电；并根据情况的轻重，有必要大范围内停电整修时，除通知领导小组组长外，还与各部门协调沟通，以避免



大范围内影响到相关领域，将影响程度降到最低。经过现场及触电人员伤亡状况的了解，在采取简单和紧急救援措施无效的情况下，由领导小组组长根据需要调动车辆送往就近医院；如情况特别紧急由现场人员直接拨打 120 实施救助！救援车辆及时赶到，将触电中员工送往就近医院。对事故原因进行勘查，及时采取纠正预防措施，避免类似事情发生。

遗留与暴露的问题：

演练过程中相关人员能够按照预案的要求进行运作，反应迅速及时。模拟触电现场得到了及时有效控制，避免了事态的衍生，在相关部门的沟通协调下，降低了小范围内停电对相应工作的影响；同时，触电人员也能及时得到救治，效果良好。

通过本次演练，相关部门及人员熟悉了事故发生后的联络、处理流程和紧急救援方法。《触电事故应急预案》在演练中也起到了指导行动的作用，证实实施有效。

应急物资包括：干粉灭火器等。

产品和服务的要求

在管理手册中策划了顾客沟通要求，符合标准和公司实际。为充分并准确地了解顾客的要求和掌握顾客对本公司服务满意程度的有关信息，市场部应保持与顾客良好的沟通，沟通的内容应包括：

- a) 提供有关服务的信息；
- b) 处理问询、合同或订单，包括变更；
- c) 获取有关服务的顾客反馈，包括顾客投诉；
- d) 处置或控制顾客财产，包括：顾客信息等；
- e) 关系重大时，如：突然大批量紧急需求，制定应急措施的特定要求。

公司主要从事医院物业管理服务（中央运送、保洁）、护理辅助服务、医院陪护。

销售渠道：客户引见、市场开拓、网络推广等形式进行销售。

组织由市场部负责与客户进行沟通。

沟通方式：包括面谈、信函、电话、传真、现场服务、问卷调查、媒体查询（如报刊、电视、网络）等方式。

沟通内容：服务的信息，客户反馈及抱怨处理、合同或订单以及变更等内容。

沟通时机：市场部应定期或适时与顾客进行沟通，包括服务提供前、提供中和提供后的各个阶段。

基本符合要求。

查服务要求及评审情况

该公司与服务有关要求主要在合同/协议中体现，公司应确保有能力向顾客提供满足要求的服务，在承诺向顾客提供服务之前，合同/协议由业务人员针对服务相关信息进行确认后，市场部应组织对各项要求进行评审。经询问和查看，合同形式为书面签订，均有相关人员签字/盖章。

经查该公司尚未发生口头合同，如有发生，以记录为准，由记录人确认，业务人员、综相关部门参与评审并及时回复顾客。

抽查合同评审情况，提供合同（服务项目）确认评审记录表：

- 1、顾客：北京中医药大学东方医院



合同名称：护理员及门诊导医服务合同；

签订日期：2024年11月29日；

服务内容：陪护服务；

评审依据：合同/订单；

评审部门：总经办、运营部、市场部、财务部、人事部、培训质检部、资产部、综合服务中心、总经理；

评审内容：各部门分项评审，总经理综合评审，确认合同可否签订；

评审结论：可满足合同要求，签订合同，米胜超，2024.11.27。

2、顾客：首都医科大学附属北京同仁医院

合同名称：2024年陪护合同；

签订日期：2024年11月15日；

服务内容：陪护服务；

评审依据：合同/订单；

评审部门：总经办、运营部、市场部、财务部、人事部、培训质检部、资产部、综合服务中心、总经理；

评审内容：各部门分项评审，总经理综合评审，确认合同可否签订；

评审结论：可满足合同要求，签订合同，米胜超，2024.11.14。

3、顾客：北京亦庄城市服务集团股份有限公司工业企业物业管理分公司

合同名称：陆道培项目2024-2025年度保洁服务委托合同；

签订日期：2024年10月28日；

服务内容：物业管理（中央运送、保洁服务）；

评审依据：合同/订单；

评审部门：总经办、运营部、市场部、财务部、人事部、培训质检部、资产部、综合服务中心、总经理；

评审内容：各部门分项评审，总经理综合评审，确认合同可否签订；

评审结论：可满足合同要求，签订合同，米胜超，2024.10.26。

另抽查合同情况，合同明确了服务内容、服务区域、服务期限、服务费用及结算、甲乙双方的权利与义务、服务考核标准、违约责任、争议解决方式等，均有双方的签字盖章，合同有效。

另外，该公司确定并收集了产品质量法、民法典等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。该公司目前在销售服务提供过程中没有附加要求。

评审在合同签订之前进行，符合要求。

合同/订单发生更改时，按评审流程进行确认，现场与企业负责人沟通介绍，订单信息更改主要为服务内容、区域、服务期限的变更，变更后的内容一般与顾客签订补充协议。从目前的销售服务条件看，公司有能满足顾客的要求。

以上合同/订单自签订未出现合同变更或顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异



的情况。

产品和服务的设计和开发

负责人沟通确认，运营部负责服务的具体实施。公司自体系运行以来，服务内容稳定，公司没有新产品的服务活动，原服务标准也无变更，一直按标准要求进行服务活动。查公司管理手册 8.3 条款，按新标准要求，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，顾客对产品和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。

外部提供的过程、服务的控制

根据公司的业务情况，编制有《采购控制程序》、《采购流程规范》，公司运营过程中主要进行保洁、护理等服务，所使用物品由顾客提供。公司采购物品主要是办公用品、工作服等劳保用品。公司对该类产品的供方建立名录并进行了供方评定。

提供了《合格供方名单》，有供应商名称、供货名称、联系人、通讯地址、评价日期等信息。

号	供方名称	供应产品	通讯地址	联系人
	北京创世德豪商贸有限公司	夏季工服套装	北京市西城区德宝小区北京德宝饭店 4 层 437 室	唐可意
	项城市依凯诺服装有限公司	工作服	河南省周口市项城市湖滨路欧蓓莎 52 号楼一楼 117 号	位振伟
	京东商城	电脑	网购	客服

编制：蒋永芳

审批：米胜超

日期：2025.6.1

抽查供方评定记录：公司提供 3 份《供方调查评定表》，

1) 供方名称：北京创世德豪商贸有限公司

评价时间：2025 年 06 月 01 日

供应产品：夏季工服套装。

评价内容：

供方资质：营业执照：有；体系认证：有；

生产能力：强，能满足要求；评价人：窦海晨 2025.6.1

技术状况：强，能满足要求；评价人：窦海晨 2025.6.1

检测能力：强，能满足要求；评价人：窦海晨 2025.6.1

价格情况：价格适中，能满足要求；评价人：窦海晨 2025.6.1

供方信誉：良好，能满足要求；评价人：窦海晨 2025.6.1

样品情况：合格，能满足要求；评价人：窦海晨 2025.6.1

业绩：98 分；评价人：窦海晨 2025.6.1

售后服务：良好，能满足要求；评价人：窦海晨 2025.6.1



评定结果：同意列入合格供方:批准：米胜超 2025.6.1

2) 供方名称：项城市依凯诺服装有限公司

评价时间：2025年06月01日

供应产品：工作服。

评价内容：

供方资质：营业执照：有；体系认证：有；

生产能力：强，能满足要求；评价人：窦海晨 2025.6.1

技术状况：强，能满足要求；评价人：窦海晨 2025.6.1

检测能力：强，能满足要求；评价人：窦海晨 2025.6.1

价格情况：价格适中，能满足要求;评价人：窦海晨 2025.6.1

供方信誉：良好，能满足要求:评价人：窦海晨 2025.6.1

样品情况：合格，能满足要求:评价人：窦海晨 2025.6.1

业绩：98分;评价人：窦海晨 2025.6.1

售后服务：良好，能满足要求:评价人：窦海晨 2025.6.1

评定结果：同意列入合格供方:批准：米胜超 2025.6.1

3) 供方名称：京东商城

评价时间：2025年06月01日

供应产品：电脑。

评价内容：

供方资质：营业执照：有；体系认证：有；

生产能力：强，能满足要求；评价人：窦海晨 2025.6.1

技术状况：强，能满足要求；评价人：窦海晨 2025.6.1

检测能力：强，能满足要求；评价人：窦海晨 2025.6.1

价格情况：价格适中，能满足要求;评价人：窦海晨 2025.6.1

供方信誉：良好，能满足要求:评价人：窦海晨 2025.6.1

样品情况：合格，能满足要求:评价人：窦海晨 2025.6.1

业绩：98分;评价人：窦海晨 2025.6.1

售后服务：良好，能满足要求:评价人：窦海晨 2025.6.1

评定结果：同意列入合格供方:批准：米胜超 2025.6.1

外部提供过程、产品和服务的控制基本受控

产品和服务提供

陆道培医院现场运行审核情况：

公司在陆道培医院主要开展一下工作：按照院方要求，进行保洁服务、中央运送服务。病房、公共区域的保洁、医疗废物、生活垃圾分来包装后运送（中央运送）到医院制定区域、协助护士



对病房内血液采样送往检验室等工作。所用清洗试剂、消毒试剂、工具由医院提供，业务由公司个岗位人员完成。

公司制定了《服务过程运作控制程序》、《服务规范》、《基础信息、岗位编制及服务范围》、《岗位工作流程》、《项目各区域服务标准》、《委派工作人员证明单》、《分包调岗申请单》、《岗位分配表》《服装样式》、《车辆及工具样式参考》、《保洁服务标准化指导手册》（节选）、《保洁设备、工具及物料需求表》、《不符合项通知单》、《服务评价处罚标准》、《保洁服务评价及结算表》、《廉政协议书》、《安全责任协议书》、《保密协议》等。

明确了受控条件包括：

a)形成文件的信息规定

作业制度，公司拟定了：医院保洁管理制度、保洁管理标准作业规程、服务质量考核标准、陪护服务流程、应急预案等制度和程序，明确了过程的控制要求

b)必要的能力

人员配置上，根据业务需要，该医院目前配置 44 个人，均为劳务性质。岗前、港中进行培训，个岗位人员在岗前进行体检，对各类人员进行培训，提供有身份证、护工证、健康证、健康照护士师、物业管理师证等。具备相应能力。

c)适宜的基础设施

服务过程各类用品（包括药剂、抹布、工具均有院方提供，公司负责人员提供。

d)获得和使用适宜的监视和测量资源

服务过程中服务质量由院方护士、公司在项目的负责人共同对服务质量进行检查，不需要测量装置。

e)实施放行、交付和交付后活动。

放行控制：服务质量由护士进行评价通过客户满意度调查的方式由院方进行评价。

f)保留形成文件的信息，以提供过程按策划进行的证据。

服务过程中都保留了相关记录，记录由院方、公司分别保存。具体记录包括有“北京陆道培医院电梯消毒记录表》、《冰箱温度监测表》、《北京陆道培医院病区消毒记录表》、《医疗废物收集、转运记录本》、《月表运送登记表》等，对详细

4、查看项目实施情况：

主要为医院物业管理服务（中央运送、保洁、护理辅助服务）。

抽查医院物业管理服务的执行情况：

一、项目基本信息：

项目名称：陆道培项目 2024-2025 年度保洁服务委托合同

甲方：北京亦庄城市服务集团股份有限公司工业企业物业管理分公司

服务场所：陆道培医院

日期：2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日

合同编号：GYF-FK-GY-DQB-06-2024-1305



服务内容：绿化、保洁、中央运送、医护辅助服务

岗位包括：保洁主管、保洁领班、可是保洁、楼内保洁、外围保洁见绿化

保洁服务：

公司负责的保洁服务包括：

1) 公共区域、行政办公区域、输血科、检验科、病房、隔离病房、手术室、院使走廊、外围、绿化的日常保洁，以上保洁服务均为长白班（7：00-17：00）。

服务过程中受审核方按照甲方要求提供的人员考勤记录、培训记录、培训内容、排班表、岗位分配表、对应班次服务记录表等文件需交给甲方审核、存档。

岗位工作流程为各区域的卫生间清洁、垃圾清倒、日常保洁。各区域的最低工作频率为每天2次。

公司规定了项目个取悦的服务标准、着装要求、规定使用的车辆、工具、通用仪容仪表、通用行为标准、服务评价处罚标准等。

现场查看服务情况：

现场询问负责人李雪梅的工作职责：能清晰回答相关工作中内容及要求。

电梯保洁情况：在电梯内，保洁员兰秀娟正在对电梯进行消毒，消毒剂由医院提供，消毒剂为含氯消毒剂,浓度为 500mg/L。另外还有 75%酒精喷雾。询问兰秀娟相关工作内容，回答符合工作要求，查看消毒记录，每天进行两次，2025 年 10 月 9 日下午，兰秀娟正在进行本日的第二次消毒，负责人李雪梅对其工作质量进行了检查，并填写《北京陆道培医院电梯消毒记录》，记录内容包括消毒人员、消毒时间、检查人员、消毒试剂、、位置等内容，记录全面，具有可追溯性。

病房保洁情况：2025 年 10 月 9 日下午，保洁员米素芬正在对八病区进行消毒，询问其工作内容，基本能准确回答工作内容和流程。现场米素芬正在用浓度为 500mg/L 含氯消毒剂,对病区进行消毒，并进行记录，查看消毒记录，每天进行两次，2025 年 10 月 9 日下午，米素芬正在进行本日的第二次消毒，负责人李雪梅对其工作质量进行了检查，并填写《北京陆道培医院病区消毒记录》，记录内容包括消毒人员、消毒时间、检查人员、消毒试剂、位置等内容，记录全面，具有可追溯性。

2) 中央运送，主要是指标本运送

标本运送为两班倒，倒班时间为 16：00-7：00；7：00-16：00。

审核员在现场查看，2025 年 10 月 9 日 15：25，白班：冯光林，正在将西区血液样本放在保温桶内送到检验科。标本运送情况进行了记录，即《标本运送登记表》。内容包括申请病区、申请时间、样本数量、到达科室、到达可是时间、外送人等信息。

夜班：2025 年 10 月 9 日 16：15 夜班负责人杨立峰，与白班负责人冯光林进行交接，后杨立峰二区的样本放在保温桶内送至检验科。并进行记录，即《标本运送登记表》。过程基本受控。

3) 医疗、生活垃圾从病房、门诊楼运到医院内指定医疗废物分类存放区。

公司保洁人员按照院方要求，没 12 小时将医疗废弃物和生活废弃物分类运往医院制定区域，运输过过，公司保洁人员对运输情况进行记录，即《《医疗废物收集、转运记录》并经院方确认。



记录内容包括：时间、锐器（盒）、医疗废物（袋）、转移时间、一户人员签字、运送人签字。

2025年10月9日，徐坤正在将医疗垃圾放至专用小车上，医护人员王杰进行了确认。

东方医院现场运行审核情况：

公司在东方医院现场主要开展一下工作：按照合同要求进行护理员及门诊导医服务、煎药室煎药服务、会务服务等工作。

明确了受控条件包括：

a)形成文件的信息规定

作业制度，公司拟定了：《服务过程运作控制程序》、《服务规范》、《陪护服务流程》、《主管排工流程》、《护理员上岗流程》、《主管查房流程》、《护理员下岗流程》、《常规查房》、《特殊时段查房》、《陪护工作流程》等。明确了过程的控制要求

b)必要的能力

人员配置上，根据业务需要，该医院目前配置44个人，均为劳务性质。岗前、岗中进行培训，各岗位人员在岗前进行体检，对各类人员进行培训，提供有身份证、护工证、健康证、健康照护士师、物业管理师证等。具备相应能力。

c)适宜的基础设施

服务过程各类用品（包括药剂、抹布、工具）均有院方提供，公司负责人员提供。

d)获得和使用适宜的监视和测量资源

服务过程中服务质量由院方护士、公司在项目的负责人共同对服务质量进行检查，不需要测量装置。

e)实施放行、交付和交付后活动。

放行控制：服务质量由护士进行评价通过客户满意度调查的方式由院方进行评价。

f)保留形成文件的信息，以提供过程按策划进行的证据。

服务过程中都保留了相关记录，记录由院方、公司分别保存。具体记录包括有《标本移交登记》、《每日煎药登记》、《阅读煎药汇总》、《北京中医药大学东方医院护理部护理员检查台账》、《科室满意度调查问卷》、《消毒记录》等，

4、查看项目实施情况：

主要为医院陪护服务。

抽查医院陪护服务的执行情况：

二、项目基本信息：

项目名称：北京中医药大学东方医院护理员及门诊导医服务合同

甲方：北京中医药大学东方医院

服务场所：北京中医药大学东方医院

日期：2024年12月1日至2027年11月30日

服务内容：护理、门诊导医、煎药、会务服务等。

岗位包括：医辅人员（护理）、门诊导医、煎药员



公司制定《医辅人员（护理）服务标准及要求》、《门诊导医服务标准及要求》、《煎药员服务标准及要求》：

医辅人员（护理）：

医辅人员(护理)服务标准及要求

一、业务能力:熟悉医院护理员服务程序和规范要求;具备正常语言表达能力;接受基础护理知识、技能以及相关法律法规培训(培训须由有相应专业培训资质的机构组织),并获得考核合格证书;

二、仪容仪表:上岗时统一着制式工作服、制式软底工作鞋,穿着规范、整洁;统一位置正确佩戴胸卡,信息完整清晰;发色、发型、妆容、指甲符合职业要求;身体、头发清洁无异味。非工作时间不得着工作服出入医疗区域。

三、劳动纪律:遵守国家法律、医院规章制度;自觉维护患者权益,保护患者隐私;保持工作场所环境安静,严禁在工作时间从事与工作无关的活动、严禁在医疗区域吸烟、聊天、大声喧哗、席地而坐。

四、陪检工作:根据医嘱及患者需要,根据检查预约情况,由专人带领一名或多名患者前往相关科室进行检查,并在患者检查结束后,护送患者返回病区。遇有行动不便、床、危重患者,由医务人员、家属或陪护人员的陪同和协助下,带领患者前往检查。

五、病区要求:保持床单位整齐,物品按病区统一要求摆放;协助护士为患者清扫整理床单位,更换床单位;做好病人入院前的准备工作和出院后床单、铺位的整理以及终末消毒工作消毒隔离:严格执行规范的消毒隔离制度,接触患者前、后规范洗手;发生感染性疾病流行时严格按照感染控制要求配合规范的消毒隔离措施。

六、医疗护理辅助工作:协助护士拆解药品、医疗用品包装;协助护士请领药品以外的各种物品、器材、耗材;保证轻拿轻放、物品安全送到位。

七、负责完成住院管理岗物品转运工作。

八、协助完成本科室患者探视工作。

在本职工作完成并有时间的情况下,可根据科室需求协助科室完成以下工作:

饮食护理:协助患者打饭、打开水、餐前餐后洗手、清洗餐具。

二、确保患者安全:协助患者合理放置、使用热水器具。

三、皮肤护理:协助护理人员为患者翻身;协助保持床单平整及患者皮肤清洁、干燥;医嘱(护嘱)保护伤口。

2025年10月10日上午现场查看,医辅人员(护理)马跃华正在呼吸科对12床病人进行陪护服务。按照病人要求领取药品,并交给病人。

2025年10月10日上午现场查看,医辅人员(护理)胡玉芬正在内科对13床病人进行陪护服务。正在为病人提供翻身服务。

2025年10月10日上午现场查看,医辅人员(护理)卜钰欢正在泌尿科对5床病人进行陪护服务。正在为病人取药并通知护士输液换药。

2025年10月10日上午现场查看,医辅人员(护理)苏晨阳将病房抽取血液样本交给检验科,



并做了记录。

现场查看《北京中医药大学东方医院护理部护理员检查台账》，内容包括：科室检查内容、考勤、手卫生、易容仪表、基础护理、培训内容、服务态度、存在问题等内容，查看 2025 年 10 月 10 日外科进行了检查，检查人：付**。

门诊导医

公司制定《门诊导医服务标准及要求》，包括：导诊行为标准、岗位职责、患者评估、健康宣教、巡视、患者权益等内容。

导诊行为标准

热情礼貌，文明用语导诊。

仪表端庄，大方得体。

注重形体语言，对于各种服务手势要求到位。

耐心回答询问，正确引导，对待患者要一视同仁。

主动搀扶年老、体弱、病、残、孕患者。

随时观察门诊大厅人流，维持良好就医秩序。

患者较多时，及时做好解释工作。

医院内禁止嬉笑，打闹。禁止扎堆聊天、看书报、看手机等。

导诊台上禁止摆放一切私人杂物。

岗位职责

迎送就诊患者。

引导患者就诊。

帮顾客解决实际困难为顾客服务解决顾客需要。

维持责任区的就诊秩序。分诊人员按要求对个别科室的就诊者按顺序就诊。

做好轮椅租赁、代为发放检验报告等的登记和统计工作。

做好责任区的宣传工作、做好配合性宣传工作。

对神态、行为举止或语言有异常的就医者要时刻提高警惕，必要时向上级汇报，及时消除安全隐患。

患者评估二、

有基础评估患者的专业培训及能力，以便视患者情况的不同采用不同的接待方式，更好的提供服务。

对高龄、残疾、重症患者进行评估后，按照评估结果及相关规定安排就诊。

发现有病情变化或危重患者，立即通知医师，并配合院方工作，

遇到意外、疾病、不可抗力等的突发事件的发生，出现问题及时上报，不延误，不隐瞒

四、健康宣教

院方要求的健康宣教材料的分发及宣讲。

院方实时开展的健康卫生知识讲座的解释及说明。



院方临时性任务的宣传工作。

2025 年 10 月 10 日在门诊大厅，胡玉芬正在指导挂号病人在自助机操作挂号缴费。

2025 年 10 月 10 日在门诊大厅，姜珊正在引导就诊病人去进行胸透。

2025 年 10 月 10 日在门诊大厅，高宇鑫正在引导就诊病人去检验科抽血化验。

现场查看有《门诊医导满意度调查表》，调查人：王**，2025 年 10 月 9 日。

煎药员：

公司制定有《煎药员服务标准及要求》，包括服务标准及要求、煎药员工作管理制度、煎药室清洁消毒管理制度等。

与负责人孙美娟沟通，目前煎药员工作主要是将医生开出的煎药单送至药房有医院药房人员煎药。服务过程中对煎药情况进行记录。内容包括日期、名称、科室、人数、数量。每天有煎药员进行登记，每月汇总至负责人孙美娟处，然后交至医院。

服务过程基本受控。

顾客满意

公司制定了《顾客满意控制程序》，用于顾客对公司服务满足程度的感受进行的测量。

公司通过面谈、信函、电话、传真等方式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定量测量。

提供《顾客满意度调查表》，调查项目内容：对本区域安全的满意度、保安、维修人员的仪容、服装、保安、维修人员的举止、行为规范、绿化是否及时清理、修剪、区域内的清洁是否及时到位等，各项得分合计值得最终结果。提供 3 份 2025 年 6 月 1 日的顾客满意度调查表和 2025 年 6 月 1 日的顾客满意度统计分析表，最终顾客满意率 96 分，达到目标要求。

在临时场所北京中医药大学东方医院审查时，提供 2025 年 10 月 9 日的科室满意度调查问卷，对护理员从仪容仪表、沟通能力、工作效率、工作态度、劳动纪律、与科室护士的合作情况、对患者服务周到、主动程度等 10 个方面进行了评价，问卷显示，各个方面均为非常满意，达到预期要求。

基本符合要求。

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

内部审核情况：

制定并实施《内部审核控制程序》，用于 QES 体系内部审核的策划和实施。

查内审资料：

编制年度内审计划，内容包括：审核目的、审核范围、审核依据、被审核部门、计划审核时间、审核要求等，计划于 2025.06.10 实施内审。

抽查《内部实施计划》，总经办涉及条款：

Q: 5.3/6.2/7.1.6/7.5/8.1/9.2/10.2

E: 5.3/6.1.2/6.1.3/6.1.4/7.5/8.1/8.2/9.1.2/9.2/10.2

S: 5.3/6.1.2/6.1.3/6.1.4/7.5/8.1/8.2/9.1.2/9.2/10.2



基本覆盖了该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。

经查已按计划于 2025.6.10 实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。抽查总经办《内审检查表》，已编制并由内审员按要求实施了检查，填写了检查记录，内容比较齐全。

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管理部门负责人报告了审核结果。

查《内部审核报告》，明确了审核的目的、审核范围、审核依据、审核过程综述、对管理体系的评价及结论等。结论：综上所述，公司依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T 45001-2020 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。具备认证审核的条件。

本次审核开具 1 项不符合项，责任部门：人事部。不符合事实陈述：查人事部提供的培训计划和记录表单中，在 2025 年 3 月有宣贯公司的方针和目标培训计划，但未提供进行培训的相关证据。不符合标准条款：ISO9001：2015 标准 7.2 条款、ISO14001：2015 标准 7.2 条款；ISO45001：2018 标准 7.2 条款。

检查整改情况，提供不符合项报告及验证，拟采取的纠正措施：立即安排相关责任人对 2025 年 3 月的培训情况进行补充记录及有效性评价，并重新梳理培训记录表，加强监督管理，避免类似情况再次出现。对相关人员进行教育，并培训 Q7.2、E7.2、S7.2 条款。举一反三，检查工作，防止类似问题再发生。

提供《内审不符合项培训》，培训时间：2025.06.11，培训地点：会议室，培训对象：人事部有关人员，授课人：米胜超，培训内容摘要：QES 管理手册相关条款特别是 Q7.2、E7.2、S7.2 条款，考核结果：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。有效性评价：通过学习培训，现场讨论回答提问，学员能够基本掌握课程内容。培训达到预期效果，培训有效。评价人：米胜超，2025.06.11。

提供《补充培训记录及效果评价表（内审不符合整改）》，培训内容摘要：宣贯公司的方针和目标，参训人员：米胜超、蒋永芳、李雨、王美婷、窦海晨、魏金诚、马捷、邸海滨、赵民、翟迪，考核结果：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。有效性评价：通过学习培训，现场讨论回答提问，学员能够基本掌握课程内容。培训达到预期效果，培训有效。评价人：米胜超，2025.06.11。

基本符合要求。

管理评审情况：

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》，其内容包括管理评审的依据、管理评审的时间、管理评审范围、各部门准备工作要求、对准备资料的总要求等内容；计划于 2025 年 6 月 26 日进行管理评审。经查以按计划时间于进行了管理评审。主持人：总经理米胜超，参加人员：蒋永芳 李雨 王美婷 窦海晨 魏金诚 马捷 邸海滨 赵民 翟迪。详见会议签到表。

查见《管理评审会议记录》、《管理者代表质量管理体系运行报告》、《总经办质量管理体系运行报告》、《运营部工作总结》、《市场部工作总结》、《财务部工作总结》、《人事部工作总结》、《资产



部工作总结》、《综合服务中心工作总结》、《培训质检部工作总结》等。

查管理评审输入主要包括：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) 持续改进的机会等。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（通过对各部门的垃圾箱进行检查，对未设置或设置不规范的提出整改要求，并进行配置和补充。对各部门废弃物分类处理进行培训，加深理解，同时加强对各部门废弃物处理进行检查。计划在 7 日内日完成），提供了管理评审改进计划，员工培训记录及效果评价表。已于 2025 年 6 月 29 日整改完毕并验证有效。评审结论：公司各项经营管理服务活动均能按国家、行业、地方、标准规范和其他要求运行，无违反规定的情况发生。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。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，其基本熟悉管评流程，包括管评策划、管评输入内容、输出内容、改进项及其纠正措施情况等，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。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》，其内容包括管理评审的依据、管理评审的时间、管理评审范围、各部门准备工作要求、对准备资料的总要求等内容；计划于 2025 年 6 月 26 日进行管理评审。经查以按计划时间于进行了管理评审。主持人：总经理米胜超，参加人员：蒋永芳 李雨 王美婷 窦海晨 魏金诚 马捷 邸海滨 赵民 翟迪。详见会议签到表。

查见《管理评审会议记录》、《管理者代表质量管理体系运行报告》、《总经办质量管理体系运行报告》、《运营部工作总结》、《市场部工作总结》、《财务部工作总结》、《人事部工作总结》、《资产部工作总结》、《综合服务中心工作总结》、《培训质检部工作总结》等。



查管理评审输入主要包括：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) 持续改进的机会等。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（通过对各部门的垃圾箱进行检查，对未设置或设置不规范的提出整改要求，并进行配置和补充。对各部门废弃物分类处理进行培训，加深理解，同时加强对各部门废弃物处理进行检查。计划在 7 日内日完成），提供了管理评审改进计划，员工培训记录及效果评价表。已于 2025 年 6 月 29 日整改完毕并验证有效。评审结论：公司各项经营管理服务活动均能按国家、行业、地方、标准规范和其他要求运行，无违反规定的情况发生。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。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，其基本熟悉管评流程，包括管评策划、管评输入内容、输出内容、改进项及其纠正措施情况等，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。

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

组织编制了《不合格输出控制程序》、《不符合控制程序》：该公司的不合格处理方式有：按不合格的情况及程度进行分类分级处理。

公司确保对不合格服务进行识别和控制，以防止非预期的使用或交付。

公司主要是对不合格不合格服务进行控制。

根据不合格的性质及其对服务的影响采取适当措施。这也适用于在服务交付之后发现的不合格，以及



在服务提供期间或之后发现的不合格服务。

处置不合格服务的方式有：a) 纠正；b) 对提供的服务进行修改；c) 告知顾客；d) 获得让步接收的授权。

对不合格服务进行纠正之后应验证其是否符合要求。

查不符合处理情况，抽查“金萌泰投诉事件登记单”，2025年9月11日，公司接到患者家属投诉，投诉人：范富拉。服务不专业

主要内容：医院：山西医科大学第二医院

科室：全科医学-7床

患者：范富拉

护工：大户

服务模式：一对多

服务时间：2025-09-10 00:00:00 开始 | 2025-09-11 00:00:00 结束

服务费用：50元；

问题：

范富拉家属反馈：1.服务不专业：没有介绍护理内容，就收取患者家属500元费用，也没有签订陪护协议书；家属根本不知道是护工服务，以为是护士护理费用，护理第二天才知道是护工费用，患者不需要护工服务，家属称自己受骗；

诉求：退还支付费用；

派单人员：客服人员

派单时间：20250911

客服处理意见：按48小时规定时间内的处理答复投诉人，并将处理结果反馈给综合部客服中心。

处理情况：已经与投诉人取得联系，对与上述投诉问题，进行了解释与道歉，并做了退费处理，投诉人对处理结果表示满意，不在追究

被投诉部门经理意见：对与此类因为话术沟通引起的投诉，会在进行强调，把服务介绍清楚，增强患者满意度

客服二次回访处理结果是否满意：满意

查看其他不合格，未发现其他不合格

不合格控制基本符合要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

查到有：《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》、《事件调查与处理程序》等,规定了对已经发生的不合格品、不合格环境影响、安全事件的识别控制要求。程序文件符合要求。

经询问负责人，本部门体系建设以来未发生过质量、环境和职业健康安全方面的事故，如发生按相关程序文件处置。

查不符合、纠正措施的控制：



负责人介绍在采购实施过程中，日常的检查未发现质量环境安全管理的严重不符合情况。轻微的、一般的不符合现场进行了纠正，适当时采取纠正措施。

针对内部审核过程中出现的不符合项，对不符合原因进行了评审和分析，制定了措施进行了纠正，经内审员对其纠正结果进行了验证。见 QEO9.2 审核记录。资产部为发生不符合

公司进行了以下几个方面预防措施工作：

(1) 按照公司年度培训计划要求加强质量、环境、安全意识的培训、不断提高职工的整体素质、环保意识、安全意识；

(2) 实时调整公司相关制度，以防止潜在不符合的出现，目前没有发生书面预防措施的情况。

预防措施活动正常有效。

日常检查发现的不符合开具检查整改通知单，整改后复查。

基本符合。

3) 投诉的接受和处理情况：

2025 年 01 月 02 日以来，没有发生质量、环境和职业健康安全事故、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）：

公司策划了《设备、设施与工作环境控制程序》，因企业总经理米胜超外出处理公司业务，现场与企业管代蒋永芳沟通，企业总部位于北京市丰台区南四环西路188号十二区15号楼4-6层，运营服务再服务场所。总人数共计97人，其中社保人员97人。主要为医院物业管理服务（中央运送、保洁）、护理辅助服务、医院陪护过程办公经营使用。

此场所为租赁性质，出具了北京市写字楼租赁合同；甲方（出租方）：王啟光，乙方（承租方）：米胜超；丙方（居间方）北京企嘉房地产经纪有限公司。租赁期：自2025年05月19日起至2027年05月18日；租赁房屋使用面积为1204.91平方米；租赁房屋为北京市丰台区南四环西路188号十二区15号楼1-6层。包括办公室、培训室、会议室等。其中1层到3层用于培训，不是本次认证范围，3层至6层为办公区域。

公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、打印机、网络等。其维护保养由耗材供方进行，现场设施完好。现场观察设备运行正常，设备能力稳定。

特种设备：电梯1部，查验有电梯检验报告，记录详见二阶段。

监视和测量设备：无。

支持性设施：企业名下无车辆。

无食堂。

无库房。

环境职业健康安全设备设施：灭火器（12只）、垃圾桶、消防栓（每层楼梯间1个）等，灭火器由公司管理，消防栓位于于办公场所公共区域；由物业进行管理。

办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，均配备了空调等设施，作业场所光线较充足。目前工作环境符合经营需要。



运行环境及资源满足组织：医院物业管理服务（中央运送、保洁）、护理辅助服务、医院陪护办公经营的要求。

有《设备保养计划/保养记录》，现场观察：设施完好，设备运行正常。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、灭火器等设施，作业场所光线充足。

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，如教育背景、基本技能、经历等招录合格人才，并规定了各岗位的职责和权限。

查《岗位任职要求》对总经理、管理者代表、总经办、人事部、财务部、运营部、市场部、资产部、培训质检部教育背景、基本技能、经历、职责均作出了规定。抽查总经理，教育背景：本科及以上学历，基本技能：具有良好的组织、指挥和协调能力，能带领全体员工进行全面管理工作，经历：具有六年以上本行业工作经验，并有三年以上公司领导管理经验，职责：对本公司管理体系负有管理责任；建立各项规章制度；明确部门职责岗位职责；为开展质量活动提供充分的资源。经查米胜超符合岗位要求。

公司通过招聘方式引进人才，配有管理人员、财务人员、运营人员、保洁人员、护理辅助人员、陪护人员等，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。

查人员能力评定情况，提供了《员工能力评定表》，对总经理、总经办主任、人事部经理、财务部经理、资产部经理、运营部经理、综合服务中心经理、培训质检部经理及安全事务代表等部门人员能力从教育、培训、技能、经验、环保、健康与安全等方面进行评定，抽查总经理米胜超、总经办主任蒋永芳、财务部经理王美婷、市场部经理马捷等人员的考核记录，结果均能够胜任该岗位。

内审员魏金诚、李雨，经过内审员培训，并有公司《内审员任命书》。

▲现场询问内审员魏金诚、李雨对内审要求及标准了解情况，内审员魏金诚、李雨对内审的流程了解不够透彻，同时对GB/T19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T45001-2020标准内审条款的要求不能回答清楚，内审知识欠缺，内审能力不足。在7.2条款开具不符合。

总经办负责员工培训工作，查《2025年培训计划》，策划QES管理手册、QES程序文件；环境因素、危险源识别；宣贯公司的方针和目标；相关方的期望和需求；QES内审核知识、审核技巧知识；安全教育；消防应急预案等。

能提供《员工培训记录及效果评价表》，包括培训时间、培训地点、培训对象、授课人、培训方式、组织部门或单位、培训内容摘要、培训签到、考核结果、有效性评价等，经查所提供的培训记录均达到了培训效果。

查：2025.01.02《员工培训记录及效果评价表》，培训地点：会议室，培训对象：公司骨干，授课人：米胜超，培训方式：面授，组织部门或单位：总经办，培训内容摘要：QES管理手册、QES程序文件，培训签到：蒋永芳 李雨 王美婷 窦海晨 魏金诚 马捷 邸海滨 赵民 翟迪等，考核结果：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，有效性评价：通过学习培训，现场讨论回答提问，学员能够基本掌握课程内容。培训达到预期效果，培训有效。评价人：米胜超2025.1.2。



符合要求。

查：2025.06.06《员工培训记录及效果评价表》，培训地点：会议室，培训对象：公司骨干，授课人：外聘咨询孙老师，培训方式：面授，组织部门或单位：总经办，培训内容摘要：QES内审核知识、审核技巧知识，培训签到：李雨、魏金诚，考核结果：李雨 成绩94分，魏金诚95分，有效性评价：通过学习培训，现场讨论回答提问，学员能够基本掌握课程内容。培训达到预期效果，培训有效。评价人：孙老师2025.06.06。符合要求。

查：2025.08.21《员工培训记录及效果评价表》，培训地点：会议室，培训对象：公司骨干，授课人：米胜超，培训方式：面授，组织部门或单位：总经办，培训内容摘要：安全教育，培训签到：蒋永芳 李雨 王美婷 窦海晨 魏金诚 马捷 邸海滨 赵民 翟迪，考核结果：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，有效性评价：通过学习培训，现场讨论回答提问，学员能够基本掌握课程内容。培训达到预期效果，培训有效。评价人：米胜超2025.08.21。符合要求。

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。

查特种设备检验报告：

查见《电引驱动乘客与载货电梯定期检验报告》，使用单位名称：北京金萌泰医院管理集团有限公司。注册代码：30101101062006060155。设备代码：3110110106200500590。设备类别：曳引与强制驱动电梯。检验日期：2025年01月08日。产品编号：2005F6339E09#324。使用登记证编号：梯11京G12125(22)。检验依据：《电梯监督检验和定期检验规则》(TSG T7001-2023)。检验项目：赘吨錡艘重块、纓咯茨彩出厢照明及通风、门再开启保护装置等，检验结果：合格。检验机构核准证号：北京市丰台区特种设备检验所。详见附件。

抽查特殊人员资质：

姓名：韩娜。北京市红十字会救护技能证。证件号码：11011619800302272X。培训项目：心肺复苏4学时CPR+AED。签发日期：2023年5月26日。

姓名：全丽渊。北京市红十字会救护技能证。证件号码：330324197906072103。培训项目：心肺复苏4学时CPR+AED。签发日期：2023年5月26日。

姓名：汤欣悦。职业名称：健康照护师。证件号码：522401199504120448。证书编号：23117000194。职业技能等级：初级。发证日期：2023年07月。发证机构：中国研究型医院学会。

姓名：刘素岩。职业名称：健康照护师。证件号码：110223198008155347。证书编号：23117000203。职业技能等级：初级。发证日期：2023年07月。发证机构：中国研究型医院学会。

姓名：李春波。身份证号：211381198003135412。岗位名称：物业管理师。水平等级：高级。发证时间：2017年12月04日。证书编号：10260902。发证机构：中国建设人才服务信息网住房和城乡建设岗位培训中心。

姓名：刘广增。证书编号：kpxx20240418002。岗位名称：医疗护理员。发证机构：成都鲲鹏劳动职业技能培训学校。发证日期：2024年4月18日。

姓名：杜战理。证书编号：kpxx20240418004。岗位名称：医疗护理员。发证机构：成都鲲鹏劳动职业技能培训学校。发证日期：2024年4月18日。



姓名：柴双。证书编号：20230201174。岗位名称：护工。发证机构：北京市商业联合会。发证日期：2023年11月08日。

姓名：柴双。证书编号：20230201174。岗位名称：护工。发证机构：北京市商业联合会。发证日期：2023年11月08日。

姓名：董成英。证书编号：CFOEM23158633863。岗位名称：催乳师(高级)。发证机构：中国管理科学研究院。发证日期：2024年05月。

姓名：董成英。证书编号：BJJMT2024000138。岗位名称：医疗护理员。发证机构：北京市丰台区金萌泰家政职业技能培训学校。发证日期：2024年06月07日。

对人力资源的控制符合要求。

3) 信息沟通：

制定并实施《协商和沟通控制程序》，明确信息交流、沟通、协商的基本要求。

总经办负责公司质量、环境、职业健康与安全、环境管理体系协商与信息交流的综合管理，制定并明确交流渠道，负责质量、环境、职业健康与安全管理体系问题的反馈工作。

内部信息交流的主要内容：QES 方针、目标、指标、管理方案；重要环境因素和信息；重大危险因素和信息；职责和权限的信息；培训信息；监测、测量信息；不符合与纠正信息；内、外审、管理评审信息；相关法律法规及其他要求的信息；紧急状态及应急的响应信息；员工的抱怨信息等。

外部信息交流的主要内容是：职业安全卫生与环境方针通告相关方；QES 法律法规和其他要求的信息；QES 监测与测量的信息；认证与监测监督检查的信息；相关方的投诉等信息；来自上级公司、行业、协会的信息；其它外部相关方的信息。

内部信息的收集和处理：总经办负责组织将质量、环境、职业健康与安全方针、劳动保护监督的信息，以板报、小册子等不同形式向职工传达。公司的方针、目标、指标、管理方案以体系文件形式发至各相关部门。公司利用多种形式宣传公司方针和 QES 知识，传达到每一个员工，增强员工 QES 意识。总经办将 QES 法律、法规和其它要求的信息及时通知有关部门。总经办将审核和管理评审结果通报给相关部门。采购、外包部门将外包中的 QES 有关监测检查信息通报相关部门。各部门之间的信息可以通过《信息交流记录》的形式进行交流并保存记录。紧急情况发生的信息交流，具体程序见《应急准备和响应程序》。公司内部有关信息需解决的及公司员工对 QES 方面的建议、意见和抱怨，由相关部门 QES 管理员及时通过电话、电子邮件、信息交流会等形式反馈给总经办将会同有关部门一起调查情况制定解决方案，并跟踪检查落实情况。必要时，及时反馈给管理者代表。在每年的职工代表大会上，公司领导、总经办就劳动保护、环境保护等问题与职工进行平等协商交流。不符合信息的处理程序见《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》。

外部信息的收集与处理：总经办等将收到的上级主管部门的 QES 文件呈报分管领导处置。公司有关部门将公司 QES 方针及有关要求传达给相关方。总经办负责从安全、环保、经贸、技术监督、建设等委、局和省市其他部门以及书刊、杂志、网络方面获取有关监测检查结果和最新法律法规变更信息，跟踪 GB/T24001-2016、B/T45001-2020 系列标准发展动态，并将信息传达各相关部门。总经办等部门接收到相关方信息，如有相关方合理抱怨等信息应及时传递并处理，具体见《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》。一般性 QES 信息各部门自行处理，制定对策，付诸实施，保存记录，最后将处理结由该部门及时通报给相关方。

信息交流与协商的途径可以是口头或书面文件以及一切可以利用的宣传工具。

外部沟通对象主要包括：行业协会团体、政府、机关、供方、顾客、检测/检定机构、社保中心、物业公司等。内部沟通主要对象包括：部门、员工等。

沟通管理基本符合要求。

4) 文件化信息的管理：

受审核方建立的管理体系文件包括三部分：

1) 标准要求的文件：公司方针、管理目标、认证范围、组织结构等均在《管理手册》中明确。

2) 公司体系运行要求的文件：公司管理手册、程序文件、管理制度、记录等文件。

公司编制了《文件控制程序》、《记录控制程序》，用于文件、记录的控制。

提供了《受控文件清单》，包括：

《管理手册》文件编号：JMT-SC-2025；版本：A/1；实施日期：2025.1.2；最新修订日期：2025.9.28；

《程序文件》文件编号：JMT-CX-2025，版本：A/0，实施日期：2025.1.2；

《管理制度汇编》，文件编号：JMT-ZD-2025；版本：A/0，实施日期：2025.1.2；

《应急预案》，文件编号：JMT-YJ-2025；版本：A/0，实施日期：2025.1.2。

以上文件均有电子版、纸质版保存。均有文件名称、受控状态、分发号码、编号、编写人、审核、批准签字等信息，有发放记录。

提供《外来文件清单》，收录了质量管理体系要求、环境管理体系要求及使用指南、职业健康安全管理体系要求、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国民法典、服务标准化工作指南、建筑及居住区数字化技术应用 第3部分：物业管理、非居住物业管理服务规范、医院物业服务规范、医院陪护服务基本要求等外来文件。

提供《记录清单》，包括 68 项记录的名称、编号、保存期限等信息。查《文件发放回收登记表》，提供了受控文件的发放记录，记录了接收人签字及日期。

询问部门负责人，收到了管理手册，程序文件和支持性文件。

查作废文件：《管理手册》和《文件控制程序》对作废文件做出了相关规定。经与负责人沟通，体系运行以来，没有作废文件。若有作废文件，需加盖作废标识后处理。

查文件的保存：综合办配有文件柜，目前各种文件保存完好。

基本符合要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

认证范围：

Q:医院物业管理服务（中央运送、保洁）、护理辅助服务、医院陪护

E:医院物业管理服务（中央运送、保洁）、护理辅助服务、医院陪护所涉及场所的相关环境管理活动

O:医院物业管理服务（中央运送、保洁）、护理辅助服务、医院陪护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, 北京金萌泰医院管理集团有限公司的

■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: 贾海平、王潇、于立秋、吴太平



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。