



项目编号：21681-2025-QEO

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：江苏默元养老服务管理有限公司

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）：张丽

审核组员（签字）：张丽、安冬、张敏、郑颖 张敏

报告日期：2025年11月14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：张丽

组员：郑颖



受审核方名称：江苏默元养老服务管理有限公司

## 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
A	张丽	组长	审核员	2025-N1QMS-8100863	33.02.01,33.02.03
A	张丽	组长	审核员	2023-N1EMS-4100863	33.02.01,33.02.03
A	张丽	组长	审核员	2024-N1OHSMS-3100863	33.02.01,33.02.03
B	安冬	组员	实习审核员	2023-N0QMS-1346334	
B	安冬	组员	实习审核员	2023-N0EMS-1346334	33.02.01,33.02.03
B	安冬	组员	实习审核员	2023-N0OHSMS-1346334	33.02.01,33.02.03
C	张敏	组员	技术专家	320482199001066530	38.04.00,38.08.00
C	张敏	组员	技术专家	320482199001066530	38.04.00,38.08.00
C	张敏	组员	技术专家	320482199001066530	38.04.00,38.08.00
D	郑颖	组员	审核员	2022-N1QMS-3211201	
D	郑颖	组员	审核员	2023-N1EMS-3211201	33.02.01,33.02.03
D	郑颖	组员	审核员	2023-N1OHSMS-3211201	33.02.01,33.02.03

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	冯珺 戴文娇	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（**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，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》、《中华人民共和国合同法》《《中华人民共和国广告法》，《中华人民共和国招投标法》、《中华人民共和国老年人权益保障法》/《养老机构服务安全基本规范》（GB 38600-2019）、《养老机构管理办法》、《养老护理员国家职业技能标准》、《江苏省养老服务条例》《江苏省基本养老服务指导性目录》江苏省老年人权益保障条例、GB/T42195-2022《老年人能力评估规范》。GB/T 8566-2022《系统与软件工程 软件生存周期过程》、GB/T 14394-2022《系统与软件工程 软件可靠性和可维护性管理》、GB/T 20157-2018《信息技术 软件维护》 GB/T 11457-2015 《中华人民共和国国家标准信息技术软件工程术语》、GB/T 20157-2018《信息技术 软件维护》、GB/T 25644-2019《信息技术 软件工程 可复用资产规范》、GB/T 26236. 1-2018《信息技术 软件资产管理 第1部分：过程》、GB/T 18491-2023《信息技术 系统和软件等》。

e) 适用的产品（服务）质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国固体废物污染防治法》、《中华人民共和国消防法》，江苏省实施《中华人民共和国节约能源法》办法,江苏省实施《中华人民共和国水法》办法等

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11月12日上午至2025年11月14日上午实施审核。

审核覆盖时期：自2025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:养老服务（养老机构、居家养老服务），信息服务系统的软件开发及运营

E:养老服务（养老机构、居家养老服务），信息服务系统的软件开发及运营所涉及场所的相关环境管理活动

O:养老服务（养老机构、居家养老服务），信息服务系统的软件开发及运营所涉及场所的相关职业健康安全管理活动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：常州市金坛区薛埠镇直茅路 1099 号

办公地址：常州市金坛区西环一路 110 号

经营地址：常州市金坛区西环一路 110 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）：常州市金坛区西城街



道西下坵321-10号 桑榆堂颐养中心

#### 1.5.4 一阶段审核情况：

于2025年11月11日 08:30至2025年11月11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：目标完成情况；内审、管理评审有效性；服务实现过程控制及职业健康运行控制等

#### 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：

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 7.2； 业务部 8.4

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12月14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11月15日前。

2) 下次审核时应重点关注：

目标完成情况；内审、管理评审有效性；服务过程控制及职业健康运行控制等。

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。人员、质量、安全意识等较好。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：

企业各岗位职责明确，质量和职业健康安全管理体系，能够全面有效地予以贯彻实施，各部门人员能理解和实施本部门涉及的相关过程。各部门能识别的相关危险源，质量和职业健康安全管理体系过程能有效予以控制。

2) 风险提示：

提升办公室人员和部门工作人员对标准的理解能力，内审员能力需要提升以及需关注培训有效性；

#### 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：2016 年 11 月 14 日体系实施时间：2025 年 6 月 1 日

2) 法律地位证明文件有：营业执照；统一社会信用代码：91320413MAIMYTF687(1/1) 食堂食品经营许可证、诊所经营许可证

3) 审核范围内覆盖员工总人数：78 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：养老院护工 6：30-18：30 交接班

4) 范围内产品/服务及流程：

E:养老服务（养老机构、居家养老服务），信息服务系统的软件开发及运营所涉及场所的相关环境管理活动

Q:养老服务（养老机构、居家养老服务），信息服务系统的软件开发及运营

O:养老服务（养老机构、居家养老服务），信息服务系统的软件开发及运营所涉及场所的相关职业健康安全  
管理活动

## 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

公司主要经营业务：

养老服务（养老机构、居家养老服务），信息服务系统的软件开发及运营

负责人介绍：目前常州桑榆堂养老服务有限公司是江苏默元养老服务管理有限公司全资子公司。南洲里项目（南洲里桑榆堂颐养中心）由江苏默元养老服务管理有限公司投标中标，委托常州桑榆堂养老服务有限公司运营。

公司质量环境职业健康安全方针：

管理规范、质量可靠；诚信服务、顾客至上； 遵章守法、保护环境、关爱健康、持续改进。

方针与服务宗旨相一致，能体现满足相关方需求和持续改进的承诺，提供了制定和评审质量目标的框架。

管理方针以手册形式形成文件。并通过手册发放，宣贯培训等方式进行方针的沟通。

公司方针通过 2025 年 10 月 16 日 由冯总主持的管理评审会议对质量环境职业健康安全方针持续的适宜性进行了评审，可为相关方获取。询问 2 名员工，能够明确质量环境职业健康安全方针的内涵。

质量环境职业健康安全目标：

1) 采购产品合格率≥98%；

2) 顾客满意度≥90%。

3) 年客户重大投诉不超过二次。

4) 固体废弃物分类回收处理率 100%；

5) 杜绝火灾事故发生；

6) 工伤（触电、交通、人身伤害）事故为 0；

经过总经理批准。利用培训、会议等形式进行宣传贯彻，并向企业客户进行了传达，将管理目标分解到相关职能和层次等，提出了合理的可测量指标，制定了考核计算方法，收集了管理体系运行的证据，并针对管理目标制定了管理方案，组织的管理目标和管理方案具有可行性和合理性，质量环境职业健康安全目标按月已经完成。管理方针和管理目标符合企业情况和标准要求。



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

一. 养老服务（养老机构、居家养老服务）：

负责人说明公司主要业务分两块，养老机构即养老院、居家养老服务即上门服务。

居家上门主要为 80 岁以上老人，根据老人需求，提供护工上门服务。

·外包：在 QEO 管理手册中对包过程进行了识别，外包：食堂，诊所，设备设施（含特种设备），并说明按 QMS 标准的 8.4 、 E M S 8 . 1 和 O H S 8.1 条款的要求进行控制。

《中华人民共和国老年人权益保障法》/《养老机构服务安全基本规范》（GB 38600-2019）、《养老机构管理办法》、《养老护理员国家职业技能标准》、《江苏省养老服务条例》《江苏省基本养老服务指导性目录》江苏省老年人权益保障条例 、GB/T42195-2022《老年人能力评估规范》

提供了《法律法规及执行标准清单》，包括：中华人民共和国民法典、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国反不正当竞争法等。

·实现目标的措施主要包括：收集和运用相关的国家和行业标准、明确职责、建立相应的管理制度等。详见本部门之后的审核记录

负责人说明公司建立 QEO 三个管理体系，也是为了完善管理制度，提高管理水平和服务质量

----服务流程

上门养老服务：

日常家务、居家保洁、居家看护、居家维修、代班服务、代缴各种费用

客户通过个人终端预约-->平台话务员接受信息，服务要求及时间话务员通过商家系统派发工单服务主管通过商家系统接受工单确定服务内容、分派工作电话回访确定时间上门服务-选派对口员工上门服务上门服务服务完毕。客户可通过个人终端对服务质量做评价公司定期或不定期进行电话回访或上门回访

·需要确认的过程：养老服务过程在 Q E S 管理手册中说明本公司提供的服务过程为需要确认的过程，并说明了控制要求。

----服务方案：

1 依据:执行标准编制：

编制了《保密制度》、《居家为老服务管理制度》、《居家上门服务流程规范指导》、《养老机构管理制度》《养老机构服务流程规范》等

2.要控制要求：人员能力、人员培训、护理手册、护理工具、人员健康情况等

3.为实现产品质量目标配置了相应人员（如办公人员、护工人员均经过专业培训等），根据公司规模进行专项培训，合格后可上岗。



4.与服务对象签定的《合同书》等对居家为老，养老机构的过程做了明确的要求，从顾客沟通、合同评审、服务规范等各阶段，规定了服务的要求

5.记录：策划合同，培训记录，养老服务检测记录，交接班记录等，基本满足服务实现需要。

6 居家为老服务内容均通过小程序进行记录。养老机构通过对管理过程中各项数据监测等记录，进午管理控制

7 《客户满意度调查表》

客户满意度调查表----内容包括：客户姓名、联系方式、服务的评价等进行综合评价分析

## 1. 居家养老服务

根据金坛区规定，由养老需求提出申请--审核通过后通过平台预约上门服务

护理员通过小程序进行接受派单，安排服务

根据养老者的申请制定服务计划

抽查程序里服务计划内容

客户姓名：祁和娣

服务套餐：关爱对象

政府补贴：助购服务 1次/月

政府补贴：助医服务 1次/月

政府补贴：助餐服务 1次/月

居家护理：助浴服务 1次/月

居家护理：助洁服务 1次/月

居家护理：助行服务 1次/月

并且指定护理人员：崔美红

抽查工单信息

祁和娣 工单号 FW20251011140018

下单方式：社区管家 APP

下单时间：2025-10-11 14:00:18

服务人员：崔美红

服务时间：2025-10-11 14:0

服务时间长 31 分钟

内容：个人护理

并上传服务图片

抽查工单信息：

邵贵林 下单方式：社区管家 APP

2025-11-12 17:50:21

工单号：FW20251112175020

服务人员：刘琴

服务内容：居室深度清洁

有签到时间，签退时间，以及签到签退的照片做为证据上传



服务时间 61 分钟。

抽查工单信息：

张粉兰 下单方式：社区管家 APP

2025-11-12 17:26:24

工单号：FW20251112172624

服务人员:腾丽华

服务内容：居室简单清洁

有签到时间，签退时间，以及签到签退的照片做为证据上传

服务时间 31 分钟。

评价以及回访：

1) 工单号：FW20251109162319

服务人员:刘琴

2025-11-12 09:45:56

25.11.12 居委会反映老人儿子说没有服务，让我们再和家厘电话沟通。15151915988 的电话，第一次挂断，第二次接通后，态度冷漠，我司解释还未结束，老人儿子直接挂断电话，沟通失败

第二次回访：已完成。

2) 工单号：FW20251011181105

服务人员：陈腊琴

回访时间：

2025-10-24 09:14:29

回访意见：确认有助老员上门服务，且服务满意

长者及家属服务满意度调查表：

内容包括： 1 居家服务是通过什么方式了解的； 2 对服务人员的满意程度； 3。对家服务项目的满意度； 4。对居家服务质量的满意度； 5 需要改进的地方；

抽：刘爱玲 女

社区获取信息，非常满意。改进建议：满意

抽 金翠云

社区获取信息，非常满意。改进建议：满意

抽汤金粉

社区获取信息，非常满意。改进建议：满意

识别的环境因素运行控制情况：

1、办公生活污水控制：直接排入办公区域所属市政管网

2、噪声控制：无明显噪声(噪声主要来源打印机、复印件、空调运行产生的噪声，环境影响很小，无忽略不计)。

3、固废控制：养老服务部对办公产生的固体废弃物分类处理，按“可回收”和“不可回收”（如废硒鼓、灯管等）处理，办公室定期统一处理，生活垃圾统一集中到指定垃圾桶内。

4、节能降耗：企业有建立节约用水、用电制度，尽可能减少资源能源的消耗，要求工作人员节约使用纸张（非重要文件要求双面打印/复印），办公设备、设施有按规定要求使用，杜绝非正常使用，要求不得使用大功率电器。

5 火灾控制：办公区域配备了烟感，灭火器，有效。未发现明显火灾和安全用电隐患

识别的危险源运行控制情况：

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

办公区域禁止吸烟。

2、查看办公区域环境整洁、宽敞、办公设备状态良好、无安全隐患，办公区域配备有效的干粉灭火器。



3、查看办公区域配备符合要求的消防设施。

4、查看办公区域，整洁、光线充足、室内空气良好、配置有空调，办公条件较好，办公设备安全状态良好，教育员工正确使用办公设备，用电基本规范，无乱拉线现象，防止火灾发生。

5、相关方施加影响：公司能够控制或能够施加影响的相关方有顾客等。提供了“致相关方的公开信”，将公司的安全控制要求发放到了所有相关方，督促影响各相关方按照安全管理体系要求对安全施加影响。在与顾客沟通和招投标时，通过选择适当时机向顾客宣传公司的职业健康安全的方针理念以及本公司的具体做法、成绩等，向顾客施加职业健康安全的影响，增强顾客对公司的信任程度。

经查符合要求。

## 2. 养老服务机构：

养老院：咨询-->入院评估-->办理入住-->制定照护计划-->日常生活与专业照护-->离院/终止服务

根据客户意向，进行老年人能力评估，评估依据《老年人能力评估规范》，根据标准内容指标判断老人相关信息。进通过标准附录 A 中的信息表进行填写

抽查老人吴大珍：

内容包括评估对象基本信息

及联系人信息

评估老年人能力总得分 71 分；

初步等级：能力轻度受损（轻度失能）

评估地点，评估人及评估时间

根据客户意向，进行老年人能力评估，评估依据《老年人能力评估规范》，根据标准内容指标判断老人相关信息。进通过标准附录 A 中的信息表进行填写

1) 抽查老人吴大珍初次评估：

内容包括评估对象基本信息

及联系人信息

评估老年人能力总得分 71 分；

初步等级：能力轻度受损（轻度失能）

评估地点，评估人及评估时间

2) 评估后签定合同，办理入住。

合同书内容包括：

接收条件，入住程序

养护服务内容：

生活服务，休闲服务，专业服务（社工服务，护理服务，营养咨询，保健指导等）

双方权利义务等

附件有委托合同的紧急事入处理同意书

自行携带贵重物品同意书等

因涉及个人隐私，不记录合同书顾客名称及信息。



3) 根据老人身体状况不同进行养老陪护管理方案

抽查护理计划:

姓名: 杨勇林 包括基本信息一般资料

护理检查:

T:36.1°C

R:18 次/分

BP:136/64 mmhg

意识:②清醒 口嗜睡 口模糊 口障碍 语言沟通:正常

口其他:口截瘫 口偏瘫

活动:四肢正常 用药控制:口有 无

部位:口有疼痛:口无口困难

吞咽:正常口困难

正常咀嚼:

视力正 听力正常 皮肤正常

生活能力状况:

排尿:自行 排便:自行

药物依赖: 无

资料填写时间:2025年11月06日

责任护士签名:周梦凡

评估等级: 中度

2025.1.1 护理诊断:

P1:危险防范(坠床、跌倒)

目标:杜绝一切危险隐患

措施:1、畅通通道、地面保持干燥、清洁, 厕所过道安装扶手, 确保常用物品在容易拿取;

2.再转移和行走时, 必须有照护在旁监护,

洗澡、如厕、上下楼时, 尽量有人陪伴, 久

坐或久卧起身, 动作要慢

P2:健康指导

目标:了解疾病

措施:

1.合理控制饮食总摄入量, 减少钠盐的摄入, 增加优质蛋白, 钙质, 维生素的摄入;

2.调整心态, 减轻精神压力, 保持心理平衡;

3.运动原则:有序、有度、有恒。坚持每天行走以保持健康体力;4.保持皮肤完整, 预防感染;

P3:医护护理:

目标:有医护, 居者安心

措施:

1.每周每月定时医生查房, 提供 24 小时护理员值班:根据需要就医或紧急送医, 以及及时联系家属等;

2.护士随时在岗, 提供专业护理和紧急处理。3.不定时检测血压

P4:膳食服务

目标:合理营养, 增强体质

措施:1.增加优质蛋白的摄入 2.补充充足的维生素、高钙食物 3.限制钠盐, 低油低脂 4.避免食用带有刺激性的食物, 以免引起不适

措施:1.增加优质蛋白的摄入 2.补充充足的维生素、高钙食物 3.限制钠盐, 低油低脂



4.避免食用带有刺激性的食物，以免引起不适

P5:康复服务

目标：每日在适度的情况下锻炼身体，呼吸新鲜空气  
补钙等

4) 检查记录

A) 重度护理老人每日照护记录 2025 年 10 月记录

姓名：乔 X 房间号 B217

夜班 包括如厕，早餐，吃药

白班 包括午晚餐，如厕，巡视，洗澡，翻身等记录

提供有 B217 巡房记录单

半小时一次记录，巡房人签字。

B) 约束保护观察记录表

姓名 王 XX 房间号 B112

内容包括：保护部位 肢体血液循环 皮肤情况保护形式 检查时间每隔 2 小时一次。

C) 更换尿布湿记录

姓名 王 XX 房间号 B112

有日期，班次，更换时间 状态 皮肤异常情况，当班护理员签字。

抽

10 月 30 日白班 小便 更换时间 正常 周锁梅

D) 衣被清洗消毒记录

抽

10 月 28 日清洗共 7 人

包括衣服，床单等 送洗人 虞国梅 送还人 商任娟

E) 生命象征监测记录表

抽 王 X 梅 床号 A101

内容包括体温 心率，血压，大便次数 等 由护士进行签字。

F)交接班记录

2025 年 10 月 29 日

早班 7: 30-18: 30

总人数 26 人，实 26 人

有无跌倒：无

睡眠：正常

卧床长者皮肤情况：正常

其它：无

夜班 18: 30-早 7: 30

总人数 26 人，实 26 人

有无跌倒：无

睡眠：正常



卧床长者皮肤情况：正常

其它：无

交接班 周锁梅 接班人 陈和英 交班人陈和英 接班人 周锁梅

护工均培训后，获得培训证书后方可上岗

每月对护工日常工作情况进行考核评分

提供有《照护师日常工作考核评分表（月度）》

内容包括：

工作面貌，工作态度，应知应会，护理质量，工作交接，护理台账等方面进行考核

抽 2025 年 10 月 31 日

护理员：陈 X 英 打分 95 分

交接时记录不清书-2 分； 护理原则不熟 -2； 床单不清洁-1 分；

护理员：虞 X 打分 97 分

护理原则不熟 -2； 护理记录不全-1 分；

护理员：周 X 88 分

聚众聊天-2； 未参加学习-2； 护理原则-2； 床单不干净-1； 摆放不整齐-1； 老人衣服不整洁-1； 交接班不清晰-2；

查看现场：

有护工陪养老人聊天；护工谢 X 某陪养老人推轮椅散步；

护工虞国梅为养老者收拾被褥。

现场堆放有护理工具：清洁洁具、血压仪器、温度表、轮椅等等。

所使用的设备有：医用床、空调、冰箱、洗衣机、开水器、呼叫器等等。

特种设备：电梯；设备设施维护、保养较好，能够满足生产要求。

养老服务前房间、设备设施、区域环境、房间环境等；以及护工人员均培训合格后，才对养老人员入住使用，以及养老服务护理。

查见：

半护理老人生活照护记录（轻度）

房间号 B210

内容包括：整理床位，打扫卫生，提醒午餐，吃药，提醒午睡，2 小时巡视等。

按时间进行确认，并记录

现场巡视：

养老区域环境整洁，养老房间摆放整齐，现场定置管理，养老人员是按照护理等级来区分入住，护理等级不同入住楼层不同，现场电梯外门用不同的图画来表示不同的楼栋和楼层出入口有相同的消防标识；标识基本受控，房间、环境光线明亮、通风，设备设施环境控制要求，养老服务能满足客户要求。养老服务的标识能实现可追溯性。标识满足要求。

夜班审核：



审核期间企业的交接班时间为 18:30，现场现场护理员工操作熟练，与养老人员安排晚间休息，对护理内容较熟悉，护理方法较熟悉，经验丰富

夜班车间办公室内环境干净整洁，通风、照明良好，温湿度适宜，电器使用正常，办公区域走廊消防安全设施完善。

现场查看夜班工序的养老服务过程控制情况，护工护理老人进入晚间休息。

设备运转情况：无设备故障；服务过程：无异常；负责人，交班人，接班人等，经查基本符合要求。

夜间现场因符合老人作息，开夜灯，及应急感灯，查到有白班和夜班的交接班记录，记日常监测记录。

消防器材有效并配置合理、设备电源安全保护符合要求，夜间与白天作业基本一致。

员工生产过程遵守养老服务要求、环境管理体系要求、职业健康安全要求，工作人员精神面貌尚佳，未发现打瞌睡现象。

### 3. 软件部分

技术部负责应用软件技术服务的策划实施，经了解

———技术服务流程主要为：软件开发流程图：

合同洽谈→了解需求→签订合同→需求分析→概要设计→详细设计→开发计划制定→软件编码→内部测试（迭代测试）→上线测试（试运行）→软件开发与交付→客户验收（甲方验收或组织第三方专家评审验收）→软件维护及售后服务

公司制订并实施《设计和开发控制程序》，对技术的全过程进行控制，包括技术服务的策划、技术服务输入、技术服务输出、技术服务评审、技术服务验证（由顾客进行）、技术服务确认（由顾客进行）和技术服务更改。

查应用软件技术服务的设计和开发

已完成项目：

合同协议书：

甲方：常州市金坛区民政局

乙方：江苏默元养老服务管理有限公司

项目名称：区级养老服务指导中心智慧平台综合项目

合同编号：骏通采竞磋[2022]027号根据“区级养老服务指导中心智慧平台综合项目”（编号：骏通采竞磋[2022]027号）的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》及其实施条例、《中华人民共和国民法典》等规定，经双方协商，本着平等互利、诚实守信的原则，一致同意签订本合同如下：

甲方委托乙方完成区级养老服务指导中心智慧平台综合项目，乙方提供智慧养老大数据平台软件

负责甲方招标文件中所有软件系统平台的开发、调试、安装，同时考虑平台未来发展需要预留增设其他民政业务服务模块的端口等。

负责平台系统基础信息及日常维护。包括老年人口、养老服务组织、养老机构等基础信息的采集、录入，以及平台维护等。

项目期限：委托时间：自 2022 年 12 月 24 日至 2025 年 12 月 24 日止（3 年）。

软件需求分析：

构建金坛区智慧健康养老服务平台，将市民、服务人员、服务组织、运营组织、民政部门、社区工作人员紧密联系起来，实现区、街道（乡镇）、社区（村）三级联动，数据共享互通，打造“金坛区虚拟养老院”，依托平台加强对社区居家养老服务中心日常运营、安全管理和服务质量等方面的监督管理，



实现对养老服务领域有关行政管理事务的信息化处理。通过系统建设，实现统一的养老企业的申报审批管理，包括养老机构的申报和审批、建档、监管、补贴发放等，实现民政机构人员处理其他相关养老业务，实现行政管理，在此基础上进行数据的汇总分析。利用办公自动化系统进行行政管理，从而实现机构养老工作的现代化，提高行政审批和监管效率，为相关工作提供科学的决策依据，提高民政部门人员工作效率。

#### 目标：

构建金坛区智慧健康养老服务平台，将市民、服务人员、服务组织、运营组织、民政部门、社区工作人员紧密联系起来，实现区、街道（乡镇）、社区（村）三级联动，数据共享互通，打造“金坛区虚拟养老院”，依托平台加强对社区居家养老服务中心日常运营、安全管理和服务质量等方面的监督管理，实现对养老服务领域有关行政管理事务的信息化处理。

提供有设计技术方案

系统支持在 Linux 操作系统上部署；支持 Oracle、SQL、MYSQL 数据库，支持 Tomcat、WebSphere、WebLogic，应用集群服务器，支持 LDAP；系统架构应采用纯 B/S 架构模式，支持主流的 IE 内核浏览器（IE11 以上）。

◇

系统可以提供 XML、RSS、JSON 等格式的数据，提供 Webservice 接口，供其他系统访问该系统的数据。

◇

客户端浏览器支持：360、Firefox、IE、GoogleChrome 等；

◇

数据备份方案：可根据实际情况和需求，对系统进行自动备份数据库，冷备/热备/双机备份等，可实现完全备份、差异备份，定时定点自动备份。

#### -----设计和开发的输入

在系统设计阶段，博远信诚研发团队综合考虑了用户需求、行业标准、技术规范与公司研发能力，确保设计输入科学、可执行。主要内容如下：

根据智慧养老信息化平台公用性和基础性的特点，系统软件架构尽可能采用面向服务的软件架构 SOA（Service-Oriented Architecture）。系统设计与开发过程中尽可能将系统提供对外服务的应用程序功能封装和发布为 Web 服务（Webservice），通过服务注册和服务目录，向服务者（各种组件或外部的应用系统）提供 Web 服务，使系统的功能可以采用松耦合的方式实现集成，并使平台提供功能服务具有可扩展性。系统的建设将采取如下总体技术思路，兼并考虑平台的整体性与可扩充性。

系统采用 SpringCloud 微服务架构，基于 Java8API 技术重构了业务代码，采用 SpringBoot2、SpringCloudGreenwich、Mybatis 等核心技术，同时提供基于 Vue 的前端框架用于快速搭建的微服务系统平台。

系统采用前后端分离的模式，前端基于 Vue、Element-UI，后端采用 SpringCloud 全家桶，并同时对其基础组件做了高度的封装，单独开源出一个框架：Maven 中央库引入即可，减少了工程的臃肿，也可更侧重于业务开发集成 Sentinel 从流量控制、熔断降级、系统负载等多个维度保护服务的稳定性。注册中心、配置中心选型 Nacos，为工程瘦身的同时加强各模块之间的联动。

#### 遵循技术标准和规范

符合 J2EE 规范：技术路线采用 Java 语言开用服务器，包括 Tomcat、Nginx 等：应用服务器支持各种主流应 xml 等技术；数据交换和配置采用 Json，数据库支持 MySQL, Redis；

服务器操作系统支持各种主流操作系统平台，如 Windows、Linux 等



运行环境:

操作系统:Ubuntu>=20.0

数据库:MySQL>=8.7

WEB 服务器:Nginx>=1.20.3

主机:云服务器、物理服务器

本系统部署在阿里云平台,使用云平台相关网络基础设施。为便于和相关职能部门进行网络互联和数据交换,系统部署在阿里云云平台上,充分阿里云网络云数据中心的资源。

设计开发输入条件充分、适宜、完整。

设计开发输出清单:

包括《需求调研计划》

《总体设计方案》《详细设计说明书》《测试报告文档》,《软件使用操作手册》,《软件功能清单》,等几类核心文档,

确保软件产品研发的规范性与可追溯性。

设计开发验证确认

提供有该项目的

提供有常州永嘉会计师事务所有限公司中期审验报告

关于对江苏默元养老服务管理有限公司“区级养老服务指导中心智慧平台综合项目”项目实施情况的中期专项审计报告 常永嘉专审[2024]第019号

常州市金坛区民政局以公开招标方式选择服务单位,经过公开招标和评标程序后,选定服务单位为江苏默元养老服务管理有限公司,合同金额 242 万元。项目主要建设内容为完成区级养老服务指导中心智慧平台综合项目,提供智慧养老大数据平台软件,

项目建设及运营委托时间自 2022 年 12 月 24 日至 2025 年 12 月 24 日止(3 年)

默元公司按照合同的要求开发、调试、安装购买智慧养老大数据平台软件,同时考虑平台未来发展需要,预留增设其他民政业务服务模块的端口:根据贵单位智慧养老大数据平台提供的养老服务数据进行区级智慧养老居家上门服务质量电话抽查回访,并提出相关建议。

该项目现在交付使用

根据《设计和开发控制程序》,对技术服务过程进行控制

技术部根据各项目的要求不同,签订技术服务合同,进行项目策划,在合同中明确该项目的技术服务要求、需要遵守的法律法规、所需的监视测量资源等。

- 抽查已完成项目:
- 金坛区智慧健康养老服务平台

符合 J2EE 规范:技术路线采用 Java 语言开用服务器,包括 Tomcat、Nginx 等:应用服务器支持各种主流应 xml 等技术;数据交换和配置采用 Json,数据库支持 MySQL,Redis;

服务器操作系统支持各种主流操作系统平台,如 Windows、Linux 等

运行环境:

操作系统:Ubuntu>=20.0

数据库:MySQL>=8.7

WEB 服务器:Nginx>=1.20.3

主机:云服务器、物理服务器



本系统部署在阿里云平台，使用云平台相关网络基础设施。为便于和相关职能部门进行网络互联和数据交换，系统部署在阿里云云平台上，充分阿里云网络云数据中心的资源。

系统已在现有环境中稳定运行，具备良好的性能表现和用户体验。

抽查正在进行项目：

甲方委托乙方进行平台的“居家上门服务数据上传”中的居家上门服务数据向“常州市智慧养老服务监管平台”软件接口开发服务，实现平台期自动上传功能，包括接口的规定划、实施、安装调试、上线等

甲方(委托方):常州市金坛区民政局乙方(受托方):江苏默元养老服务管理有限公司

接口服务上线期限 自合同签订 60 天内。

承诺在软件接口部署完成且数据上传

服务质保期:乙方免费质保服务壹 年。

在服务传成功后为本次数据接口服质保期内，如由于甲方进行自修改、扩展应用、二次开发等活动造成的接口无法正常使用:不在乙方承诺的免费服务范围之内，乙方有义务帮助甲方恢复接口的正常使用，服务费用双方另行约定。

对顾客的要求（技术要求、质量要求、支持服务、价格等）和项目有关的要求进行了评审。

完成日期 见技术规格书

-----运维服务现场、基础设施

经了解，公司应用软件的技术服务，基本在顾客内进行办公，由顾客提供办公基本用品。能满足应用软件的技术服务的资源需求。

技术部在办公室，配备办公桌椅、电脑、文件柜等，中央空调，温度适宜，照明适宜，

生产和服务的过程受控，基本符合要求。

在顾客无特殊要求时，由客户参与进行阶段性和最终的验收。

提供有该项目的

提供有常州永嘉会计师事务所有限公司中期审验报告

关于对江苏默元养老服务管理有限公司“区级养老服务指导中心智慧平台综合项目”项目实施情况的中期专项审计报告 常永嘉专审[2024]第 019 号

常州市金坛区民政局以公开招标方式选择服务单位，经过公开招标和评标程序后，选定服务单位为江苏默元养老服务管理有限公司，合同金额 242 万元。项目主要建设内容为完成区级养老服务指导中心智慧平台综合项目，提供智慧养老大数据平台软件，

项目建设及运营委托时间自 2022 年 12 月 24 日至 2025 年 12 月 24 日止(3 年)

默元公司按照合同的要求开发、调试、安装购买智慧养老大数据平台软件，同时考虑平台未来发展需要，预留增设其他民政业务服务模块的端口:根据贵单位智慧养老大数据平台提供的养老服务数据进行区级智慧养老居家上门服务质量电话抽查回访，并提出相关建议。

该项目现在已交付使用



技术部需执行的文件有：《环境和职业健康安全运行控制程序》、《过程、产品、环境、职业健康安全绩效的监视和测量程序》、《各类事件应急预案》等。

技术部运行控制：

1. 日常办公过程中技术部部分人员与综合部在同一办公区域，涉及的环境因素和危险源的控制措施基本相同，见综合部相关记录。

2. 技术部部分人员在客户处，不用坐班，对员工进行交通安全的培训，上下班途中及外出时遵守交通规则，不违章，防止交通事故的发生，建议对培训记录有效性加以提升。

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。

火灾管理，主要包括：办公区域易燃材料、电路老化等。不定期组织消防应急演练，2025. 8. 20进行了消防应急预案演练，达到预期目标。楼道内配有消防栓、灭火器。

触电伤害，主要包括：电路线路老化。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。建立健全并严格执行安全操作规程和急救方法的培训教育。查2025. 8. 22公司组织了触电应急演练。实战效果评价：达到预期目标。

固废管理：办公室设有垃圾桶，废纸有一专门的纸箱放置，收集多后卖给废品回收站。废墨盒有专门的维修部门替换后直接带走。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。生活垃圾由当地环卫部门处置。

废水：主要为办公、生活污水的排放：直接排入北京市政污水管网。

办公室员工上下班要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶员要求遵守道路交通安全法规，不违章驾车，驾驶证和车辆定期年审，确保行车安全。

不符合：面谈管代及内审员，对管理体系审核标准内容及内审管理评审流程掌握的不够全面、对内部审核过程中的程序和要求回答也不够全面，存在管评和内审能力不足。

### 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

编制《内部审核控制程序》，基本符合标准要求。

经查问：总经理、管代、各部门主管均经培训并参加了内部审核。

2025年9月25-26日开展了管理体系内部审核活动，并提供有以下内审的资料：

——《审核实施计划》，编制：戴文娇 审批：冯珺 日期：2025. 9. 1

计划中规定了审核的目的、依据、范围、时间、审核安排；审核组成员。计划中没有漏标准条款、没有遗漏体系覆盖的部门和场所，内审员没有审核自己的工作。

——内审首末次会议签到（领导层、各部门负责人）；

——内部审核检查表，审核按计划进行，没有遗漏标准条款及体系覆盖的部门和场所，内审员：审核组组长：居晓伟A；审核员：史册B，均通过内审员培训，并经过总经理任命，有内审能力。

——面谈内审员居晓伟、史册其对管理体系审核标准内容及内审流程掌握的不够全面，能力不足，在7.2条款中开具了不符合。

——本次内审发现1项不合格，审核综合部时，综合部未制定人员培训计划；不符合标准条款号：7.2条款内容，为一般不符合项。查看《不符合报告》，不符合事实描述清晰，不符合原因分析准确，并制定了纠正及纠正预防措施，且措施可行，并对其有效性进行了验证，验证人：冯珺 2025. 9. 30 日

——本次内审编制有《内部管理体系审核报告》，对内审进行了综述和体系运行情况的评价，对纠正措施提出整改的要求。

内审结论：公司的质量管理体系基本符合标准要求，且适宜、有效。

经与总经理及管代沟通，需要增加培训力度，并关注培训结果的有效性，学习质量管理体系标准，提升人员能力。避免将内审流于形式，与企业实际运行过程的自我检查机制脱节。将企业的实际自我检查与内审结合，提升内审的有效性。



编制了《管理评审控制程序》等，符合标准和企业实际。体系文件规定：一年至少要进行一次管理评审，由总经理主持。评审内容包括：内审结果；方针和目标的适宜性；过程的控制情况；产品的符合性；改进的需求等。

查有管理评审的计划、管理评审通知单等。

管理评审的时间：2025年10月16日 由总经理主持。参加人员：最高管理者、管理者代表、各部门负责人

要求每个部门需提交的管理评审输入内容包含了标准条款的要求。

查看管理评审输入的资料：

各部门提交了管理体系运行情况报告。内容包括管理体系运行整体报告、公司管理方针、目标及体系运行情况报告、纠正措施、重要环境因素和不可接受风险控制及效果、合规性评价、预防措施实施有效性评价报告、资源配置合理性有效性评价报告、顾客满意度评价报告。输入内容基本符合标准要求。

提供管理评审会议记录：各部门负责人汇报了各部门的管理体系运行情况，管理体系负责人汇报了公司管理体系运行状况和内审不合格的整改情况，参会人员根据各部门的汇报情况展开讨论，总经理总结本次管理评审，同时就改进的决议做出了安排。

查看管理评审报告：公司的质量、环境和职业健康安全管理体系所作的合规性评价工作，能够基本满足标准要求、运行有效。公司的各管理过程符合所策划的结果，质量、环境和职业健康安全的绩效能够满足要求。

与总经理冯珺交流，其对管理体系审核标准内容及管理评审流程掌握的不够全面，能力不足，在7.2条款中开具了不符合。

改进建议：加强内部管理，提高人员的综合素质，根据公司经营需求进行系统的培训和培训有效性评估。

查见：纠正和预防措施报告：对策措施：强化质量、环境、职业健康安全管理体系的标准培训，提高员工安全意识和管理水平。

查：纠正措施实施及自检完成情况：经查2025 年度持续改进计划：

批准人	负责部门	负责人	实施日期	预计完成日期
冯珺	综合部	戴文娇	2025.10.16	2026.5.30。

与总经理沟通，需将企业的实际自我检查及总结与企业实际结合，落实记录管理，提升管评的有效性。

### 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

编制《事故、事件、不符合的管理程序》《纠正预防措施控制程序》，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，管理中心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。

#### 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，监督改进。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：

建立有对外交流的渠道，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。

**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）：**

组织在《管理手册》中明确“资源/总则”的要求。

管理者代表冯珺 介绍及现场观察情况如下：

组织能确定并提供建立、实施、保持管理体系所需的资源，包括内部资源，考虑了现有内部资源的能力（包括财务管理费用的合理投入）。该组织覆盖过程和产品及体系运行所需的资源概况主要如下：

审核期间核实：组织员工共 78 人，职能涉及管理层、综合部、工程部、技术部、业务部，基本具备 QEO：养老服务(养老机构、居家养老服务)，信息服务系统的软件开发及运营能力。

经营场所面积：

常州市金坛区西城街道西下坵 321-10 号/南洲里桑榆堂颐养中心：面积：6700 平米；其中办公面积 100 平米。

常州市金坛区西环一路 110 号：办公面积 1599.02 平方米。

外包：食堂，诊所，设备设施（含特种设备）

主要设备有：：医用床、空调、冰箱、洗衣机、开水器、呼叫器等等。特种设备：电梯；设备设施维护、保养较好，能够满足生产要求。

计量监视设备：无

环保设备：灭火器、消防栓，均在合格期内。

办公通信设备：网络、电脑、打印机等。

现场观察过程运行环境较好；环保设施运行正常；监视和测量设施俱全；知识系统基本满足运用要求。

综上，组织的资源符合服务质量环境职业健康安全需求，并能支持体系的运行和改进。

**2) 人员及能力、意识：**

企业制定了《人力资源控制程序》，对人员配制和培训、人员的经历、教育程度、技能和经验进行了规定。提供《人员能力评价表及考核方案》，针对各部门人员能力进行确认，考核合格。

--出示《2025 年度培训计划》，涉及到培训项目、培训对象、培训方式、培训课时、计划实施时间、实施情况、考核方式等。

培训项目主要包括：质量/环境/职业健康安全管理体系标准知识、管理体系文件讲解、内部审核方法、环境/职业健康安全法律法规、环境因素、危险源识别方法、应急准备与响应要求、公司规章制度培训等 7 项；

提供：培训记录表

抽：

培训日期：2025 年 6 月 23 日；

培训内容：ISO 9000\14001\GB/T 45001-2020 标准；

参加人员：管代及各部门负责人

培训讲师：委外咨询老师

考核方式：现场口头提问，培训效果：达到目的。

培训日期：2025 年 06 月 27 日，

培训内容：QES 内审核知识、审核技巧知识，

参加人员：居晓伟、史册

培训讲师：委外咨询老师

考核方式：现场口头提问，培训效果：达到目的。

培训日期：2025 年 7 月 18 日

培训内容：环境因素识别、危险源识别方法，

参加部门：管代及各部门负责人

培训讲师：委外咨询老师。

考核方式：现场口头提问，培训效果：达到目的。



截至目前，2025年6-10月培训计划均已完成。

提供：桑榆堂颐养居家服务培训记录，抽2025年8月28日：培训课程：服务工单改进；主讲人：印向群；培训内容：根据检查组的检查要求，在系统中的签到/退的改进，体现完整性。见签到表。另抽2025年9月26日、10月23日培训记录，课程内容、主讲人、参见人员签到、培训照片等信息完整，基本符合要求。

提供：江苏默元养老服务管理有限公司培训资质：该公司列入江苏省养老护理员实训基地名单。

查有：委托养老从业人员培训协议书；甲方：常州市民政局；乙方：江苏默元养老服务管理有限公司

查：人员资质情况：（上门居家服务）

提供：居家上门人员明细共24人，均收集了身份证、临时用工协议书、岗前培训表结业证书、健康检查合格证等。

抽1：汤粉华：江苏省从业人员健康检查合格证；编号苏320413006525004785号；苏发证机构常州市金坛区第三人民医院；有效期至2026年9月28日；结业证：编号：2232041920500806；培训机构：江苏默元养老服务管理有限公司。

抽2：腾丽华：江苏省从业人员健康检查合格证；编号苏3苏320413006425023322号；发证机构：常州金坛绿泽门诊部；有效期至2026年10月14日；结业证：编号：2232041920500823；培训机构：江苏默元养老服务管理有限公司。

抽3：李焕：江苏省从业人员预防性健康检查合格证；编号：苏320413006525004685号；发证机构：常州市金坛区第三人民医院；有效期至2026年10月14日；结业证：编号：2132044920600143；培训机构：江苏默元养老服务管理有限公司。

查：常州市金坛区西城街道西下坵321-10号/颐养中心,人员资质：

一、护理员证书：

1 史国美：高级养老护理师；职业能力培训证书；编号：CNSKJZAVS202411JPHEGH；发证机构：中国社科教育培训中心。查有健康证，在有效期内。

2 谢明荣：高级养老护理师；职业能力培训证书；编号：CNSKXM202408JFT19Z；发证机构：中国社科教育培训中心。健康证，在有效期内。

3 张九如：高级养老护理师；职业能力培训证书；编号：ZJPRC102020137411；发证机构：中国科学管理研究院教育创新研究所。查有健康证，且在有效期内。

4 赵桂珍：养老护理员服务能力提升培训班结业证书；编号2132041920500246；发证机构：江苏默元养老服务有限公司；有健康证，在有效期内。

5 周锁梅：养老护理员服务能力提升培训班结业证书；编号2132044920600148；发证机构：江苏默元养老服务有限公司；有健康证，在有效期内。

7 蒋秋梅：初级养老护理员职业技能培训证书；编号2432044335600060；发证机构：宜兴市九如养老职业培训学校；健康证：在有效期内。

8 虞登富：初级养老护理员职业技能培训证书；编号2432044335600057；发证机构：宜兴市九如养老职业培训学校；有健康证，在有效期内。

诊所人员持证情况

1 钱武潮：副主任中医师；编号01060655；发证机构：江苏省人事厅。

2 陆星文：初级(士)护理学；编号：无；发证机构：天津市职称工作办公室。

食堂人员持证情况：

1 史美娣：江苏省从业人员预防性健康检查合格证明；食品相关类；编号苏320413006525002772号；常州市金坛区第三人民医院；有效期至:2026-08-10日

2 卞彩霞：江苏省从业人员预防性健康检查合格证明；食品相关类；编号苏320413006525001559号；常州市金坛区第三人民医院；有效期至:2026-06-29日

3 李文康：江苏省从业人员预防性健康检查合格证明；食品相关类；编号32041306524009799；常州市金坛



区金城镇卫生院；有效期至:2025 年 12 月 16 日

消防员证 2 人

1 吴文俊：消防设施操作员；编号 2536123002400423；发证机构：安徽省消防救援总队；消防行业职业技能鉴定指导中心。

2 张鑫：消防设施操作员；编号 2536003002403970；发证机构：安徽省消防救援总队；消防行业职业技能鉴定指导中心。

---面谈管代及内审员，对管理体系审核标准内容及内审管理评审流程掌握的不够全面、对内部审核过程中的程序和要求回答也不够全面，存在管评和内审能力不足。---不符合。

### 3) 信息沟通:

编制《信息交流沟通控制程序》，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：会议、检查、培训等方式，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、办公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、网站、行业协议管理部门，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、协议方、银行等)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，目前主要是与供方、顾客通过合同就养老服务的环境、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告知相关方。

查见：“相关方告知书”告知主要内容符合要求。

查见：《相关方告知书发放记录》相关方名称、发放日期、发放人、签收日期、签收人

抽：2025 年 6 月日发放记录：发放人：戴文娇；被发放人（相关方）签字

最高管理者总经理任命监视员工健康人员：戴文娇。与其沟通了解，主要负责组织员工进行健康体检，监督员工缴纳社保执行情况；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的绩效。并按规定缴纳了工伤险，遵守劳动法等相关法律法规。抽查《消防器材检查记录》、《劳动防护用品发放记录》等职业健康安全运行检查情况，均按照企业相关的规定进行执行。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

### 4) 文件化信息的管理:

编制了《文件控制管理程序》、《记录管理程序》等，符合标准和企业实际。企业根据 GB/T 24001-2016、GB/T19001-2016、GB/T45001-2020 标准和实际，编制了管理体系文件：

包括：a) 形成文件的管理方针和管理目标。

b) 《管理手册》、《程序文件》。

c) 标准所要求的形成文件的程序。

d) 为确保管理体系过程的有效策划、运行和控制的文件等。

建立了为提供符合要求及管理体系有效运行的证据的记录，包括标准所要求的记录。

提供《法律法规清单》涵盖质量环境职业健康安全的法律法规，包括废弃物法律法规、消防安全法律法规、服务相关法律法规等。

外来文件均进行了受控编号。

通过文件审核和审核确认，《管理手册》等符合标准要求、法律法规和企业实际，具有可操作性。

## 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

E:养老服务（养老机构、居家养老服务），信息服务系统的软件开发及运营所涉及场所的相关环境管理活动

Q:养老服务（养老机构、居家养老服务），信息服务系统的软件开发及运营

O:养老服务（养老机构、居家养老服务），信息服务系统的软件开发及运营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, 江苏默元养老服务管理有限公司的

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: 张丽、安冬、张敏、郑颖



## 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。