

项目编号：10239-2025-R01

管理体系审核报告

(监督审核)



组织名称：成都爱天使健康咨询有限公司

审核体系：社会责任管理体系

审核组长（签字）：张心

审核组员（签字）：张心

报告日期：2025年11月13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策之前，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 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：张心

组员：张心



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	张心	组长	审核员	ISC-207381-R01	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	熊瑛	向导	受审核方
2	无	观察员	

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（**社会责任管理体系**）认证后，进行第 1 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/T 39604-2020 《社会责任管理体系 要求及使用指南》

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； 单一体系审核

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》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国劳动合同法实施条例》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国个人所得税法》

e) 适用的产品（服务）质量、环境、职业健康安全及所适用的食品职业健康安全及卫生标准：

《中华人民共和国传染病防治法》、医院陪护服务基本要求 GB/T 28917-2012、医疗陪护服务质量规范 DB36/T 945-2017、医院陪护人员服务规范 DB22/T 2197-2014、四川省卫生厅《关于加强医疗卫生机构护工规范化管理的通知》(川卫办[2013]366号)和四川省卫生厅《关于开展护工规范化管理工作试点的通知》(川



卫办法[2014]77号)、《关于切实加强医疗护理员培训和规范 ze 管理工作的通知》(川卫发[2020]11 号)等国家和地方有关法律法规、行业规范与标准。

f) 其他有关要求(顾客、相关方要求)协议及合同要求。

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13日上午实施审核。

审核覆盖时期: 自2025年03月19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):

R01:病人陪护服务(不含诊疗)所涉及的相关社会责任管理活动

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: 四川省成都市成华区猛追湾街 166 号 2 栋 10 楼 1012 号

办公地址: 四川省成都市成华区猛追湾街 166 号 2 栋 10 楼 1012 号

经营地址: 四川省成都市成华区猛追湾街 166 号 2 栋 10 楼 1012 号

多场所地址: 成华妇幼保健院 成都市成华区成华大道新鸿路 6-8 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):

成华妇幼保健院病人陪护服务 地址: 成都市成华区成华大道新鸿路6-8号

合同履约期: 2025年07月28日至2026年07月27日

1.5.4 恢复认证审核的信息(暂停恢复审核时适用): 不适用

暂停原因:

暂停期间体系运行情况及认证证书及标识使用情况:

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:行政人力管理中心 8.1.1

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18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 13 日前。

2) 下次审核时应重点关注：公司全体人员对标准的理解和熟悉，内审、管理评审的有效实施开展，人员能力的培训控制管理、不良影响因素的辨识、风险和机遇的评价及措施的管控实施、记录文件的保存、设施设备的管理、应急准备和响应、运行于策划的管控。

3) 本次审核发现的正面信息：受审核方社会责任管理体系已运行超过三个月，在运行过程中管理层及部门领导比较重视，管理水平有所提高，各部门职责明确，服务中对社会责任因素分析较为客观全面，无质量/环境/安全事故。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：管理层对管理体系运行和认证活动比较支持，能够在日常的管理和生产经营服务过程运用管理体系的工具和方法，各部门基本能按体系要求实施，组织进行了管理评审、内部审核，自我发现问题、持续改善，总体成熟度尚可。

2) 风险提示：公司全体人员对标准的理解和熟悉，内审、管理评审的有效实施开展，人员能力的培训控制管理、不良影响因素的辨识、风险和机遇的评价及措施的管控实施、记录文件的保存、设施设备的管理、应急准备和响应、运行于策划的管控。

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。为实现总质量目标而建立的各层级质量目标具体、有针对性、可测量并且可实现。总目标实现情况的评价，及其测量方法是：

社会责任管理体系总目标	计算方法	责任部门	2025年01月-2025年08月
顾客满意度≥80%	各项调查总得分/（有效调查总数*每份调查表总分）*100%	运营中心	95%
员工满意率≥90%	各项调查总得分/（有效调查总数*每份调查表总分）*100%	行政人力管理中心	97%
违反国家相关法律法规现象为0	根据实际统计	行政人力管理中心	未发生
重大安全事故发生为0	根据实际统计	行政人力管理中心	未发生



查2025年03月-2025年10月总目标及部门策划目标已实现既定目标。

2.2 重要审核点的监测及绩效 符合 基本符合 不符合

1) 不良影响因素的辨识、风险和机遇的评价;措施的策划

组织建立并实施《不良影响因素辨识和风险评价控制程序》，形成《社会责任不良因素辨识和风险评价清单》和《重要社会责任因素清单》，识别了不良影响因素，确定重要不良影响因素；考虑如何为员工创造更好的工作环境，适应员工的工作，消除或降低社会责任风险，寻找改进社会责任机遇，比如调整作息时间，使用带防护保护功能的劳保用品。

2) 法律法规要求和其他要求的确合规性评价

《社会责任适用法律法规一览表》中共识别了社会责任的法律法规，2025年09月22日对法规进行了评价，形成评价报告；

3) 人员能力、意识

建立《人力资源管理控制程序》，对日常工作管理、员工培训、员工绩效考评等进行了规定。提供了培训计划及培训记录。公司采取考核、培训等方式确保员工符合岗位能力要求，组织对新上岗员工进行入职培训。关键岗位作业人员持有效证件上岗作业，目前所有人员均符合岗位任职要求，胜任度较好。

经了解，目前公司员工获得能力和意识的主要措施为内、外部培训，并通过对培训结果进行考核的方式，评价培训的有效性。

4) 沟通，处理矛盾和分歧

建立并实施《信息交流沟通控制程序》，对企业内部和外部信息的传递与处理进行管理，与员工和相关方进行协商和沟通，以及与内部、外部各方的信息交流和处理。明确行政人力管理中心具体负责内外部信息交流工作。建立并实施《申诉与调查控制程序》，明确行政人力管理中心和员工代表负责处理矛盾和分歧，确保处理过程公正和透明。员工、利益相关方或其它人员如果对社会责任体系等有异议或不满意之处，按程序进行申诉，制定了《纠正措施控制程序》和《事故报告、调查及处理控制程序》，对不符合进行补救。

5) 文件化管理体系

企业按照管理体系标准要求结合自身特点编写了体系文件，包括社会责任管理手册、程序文件及管理制度等，并于2024年11月12日发布、实施。行政人力管理中心依据《文件及记录控制程序》，对体系文件实施受控管理。

6) 运行策划和控制

组织建立并实施《社会责任运行控制程序》、《工作时间和薪酬管理控制程序》、《惩罚措施控制程序》、《反歧视管理控制程序》、《申诉与调查控制程序》、《童工救助及未成年工保护管理制度》等，



对经营活动过程所涉及的社会责任进行策划和控制。

1、审核现场观察：办公设施设备符合工作要求，干净整洁，照明、通风良好；配置空调，温度适宜；有少量绿植；

查见配置有灭火器、消防栓，状态良好，保留运行检查记录；

应急指示标志完好，配置有监控摄像头，各种安全提示标识；合理用电无乱拉乱接现象。

保留有安全会议纪要、培训计划和培训记录；

安全绩效良好，公司成立以来未发生等级以上安全事故，运行控制基本有效。

节约用水用电、纸张双面使用、禁止吸烟、无乱拉乱接电线、无超额电器使用；

生活废水经市政管网排放；

办公环境安静，无明显噪声和废气；

办公用固废集中回收，园区环卫部门收集处理；

办公用墨盒硒鼓等危废以旧换新。

2、管理控制：招聘员工时坚决执行劳动法，不招聘童工、未成年人。尊重女工的生育权，给予适当的假期及经济补贴。传达遵规守纪的重要性，要求对外办事杜绝以公司的名义送礼、给回扣的情况发生，以维护企业的良好形象及商业道德规范。

3、查，劳动用品“领用记录”，其内容有：名称、单位、数量、领用人签字等，其中涉及物品：手套、口罩、工作服等

4、办公区域：办公场所每日上班时开门窗，通风良好。公司各部门统一办公，有专人负责清洁。公司行政人力管理中心门口有消防灭火器，有效。询问行政人力管理中心，公司人员基本会使用灭火器，参加过公司组织的消防演练活动。

审核员在陪护服务现场（成都市成华区成华大道新鸿路 6-8 号成华妇幼保健院）查看及问询陪护人员袁丽梅，公司在以下方面体现了社会责任管理体系运行实施的内容及采取的控制措施：

①人员招聘与培训

公平招聘：在招聘一线作业人员时，遵循公平、公正、公开的原则，不歧视任何性别、年龄、种族、宗教信仰的求职者，为有能力的人提供平等的就业机会。出示了人员信息登记表、招聘记录、劳动合同。

专业培训：为一线作业人员提供全面且系统的专业培训，包括医学基础知识、护理技能、沟通技巧、心理辅导等，确保他们具备良好的职业素养和服务能力，能够为病人提供高质量的陪护服务。出示培训记录、人员资格证书。

②工作环境与条件

安全保障：确保一线作业人员在工作过程中的安全，提供必要的安全防护设备，如防护手套、口罩、



工作服等，并对工作场所进行定期的安全检查和隐患排查，防止意外事故的发生。出示了劳保用品发放记录、安全检查记录。在陪护现场配备饮水机、休息室、休息躺椅等设施设备。

③合理工作安排：根据病人的实际需求和一线作业人员的工作能力，合理安排工作任务和工作时间，避免过度劳累，保障作业人员有足够的休息时间，以维护其身心健康。出示了考勤记录。

④薪酬福利与待遇

合理薪酬：为工作人员提供合理的薪酬待遇，确保其工资水平能够满足基本生活需求，并与当地同行业平均工资水平相当。同时，建立科学的绩效考核制度，根据作业人员的工作表现和服务质量给予相应的奖金和激励。出示了 2025 年 10 月薪资发放记录。

⑤完善福利：公司依法为工作人员缴纳社会保险，包括养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等，为他们提供必要的社会保障。此外，还可以考虑提供一些额外的福利，如带薪年假、病假、节日福利等，提高作业人员的工作满意度和忠诚度。出示了 2025 年 9、10 月社保等险种购买记录

⑥职业发展与晋升

职业规划指导：帮助工作人员制定个人职业发展规划，根据其兴趣和特长，为他们提供明确的职业发展方向和晋升路径，让他们感受到在公司有良好的发展前景。

⑦晋升机会：建立公平透明的晋升机制，为表现优秀的作业人员提供晋升机会，如晋升为班组长、区域主管等管理岗位，或者成为培训师、资深护理专家等专业技术岗位，激励他们不断提升自己的专业技能和综合素质。

⑧权益保护与沟通

权益保护：公司建立健全权益保护机制，确保作业人员的合法权益得到充分保障。当作业人员遇到不合理待遇、工作纠纷等问题时，公司积极协助解决，为他们提供必要的法律援助和支持。公司有合规管理部，聘请专业的法务为员工提供必要的法律援助和支持。成立工会，成都爱天使健康咨询有限公司工会委员会是公司会员代表大会的常设机构，对其负责，接受会员监督。在会员代表大会闭会期间负责日常工作，行使以下职权：

协助和督促企业做好劳动报酬、劳动安全卫生和保险福利等方面工作，监督有关法律法规的贯彻执行
做好困难职工帮扶救助工作，为职工办实事、做好事、解难事；

维护女职工的特殊利益；

加强工会组织建设，健全民主生活，做好会员会籍管理工作等。

⑨沟通机制：建立畅通的沟通渠道，鼓励一线作业人员积极参与公司管理，听取他们的意见和建议。公司建立了工会，有员工代表，组织员工座谈会、开展员工满意度调查等活动，及时了解作业人员的需求和心声，对合理的诉求要及时予以回应和解决。

⑩健康与安全管理



定期体检：为工作人员提供定期的健康体检，及时发现潜在的健康问题，并为他们提供必要的健康指导和建议。对于患有传染性疾病或其他不适合从事陪护工作的人员，应及时调整工作岗位，确保病人和其他作业人员的健康安全。出示员工 2025 年体检报告、抽查 5 名员工健康证等，均在有效期内。

通过以上措施，公司消除服务过程中的不良影响因素和降低社会责任风险。

5、违反劳动法控制：公司领导层认真学习贯彻落实劳动法，组织行政人力管理中心人员制定各项管理规定依据劳动法，做到有法可依。

6、员工选举产生员工代表，沟通相关事宜，督促公司落实相关规定。

7、查见“目标分解考核表”，对目标完成情况进行考核；公司统计社会责任目标的实现程度，进查看 2025 年 03 月-2025 年 10 月各目标已实现。

8、行政人力管理中心积极履行社会责任，对部门社会责任实施了全面控制：

①企业最低工资执行当地最低工资标准，出示了 2025 年 10 月工资发放记录；若有再调整则按新标准执行。在企业与员工签订的劳动合同中明确薪酬支付方式。企业和员工各保留 1 份劳动合同。企业按约定定期发放工资，法定假日支付加班工资。于当月 13 日前发放，未发生过拖欠工资现象。

②提供的人员花名册，未见使用童工，儿童节为家属子女送慰问；

③怀职工，妇女节为女员工组织团建、发发送慰问金或放假福利；中秋节、春节、端午节等传统节日为员工发放慰问品、慰问金。

④企业重视环境保护，陪护工作为社会环境作贡献；在经营中产生的固废，可回收部分外销给回收站进行处置，不可回收部门运输到指定地点分类处置。

⑤企业每年健康体检，为员工购买社保，免费为员工提供口罩、手套、工作服等适当的个人防护用品并定期更换，做好职业健康安全管理。出示了人员体检报告、社保及医疗保险、工伤保险等购买证明

⑥通过合理化建议征集和员工满意度调查查找社会责任不良影响因素及控制措施。

⑦工时管理严格遵守劳动法，管理人员执行每天工作 8 小时，公司职工实行双休，一线职工实行 12 小时工作制，采取薪资超时补贴。各部门安排员工加班须通过公司批准并事先征得员工或工人代表的同意，不安排未成年工、孕妇加班。企业与员工签订劳动合同，并在合同中明确工作时间。企业严格执行考勤制度，工作时间有完整记录。

⑧企业招聘员工不收取押金，工作中严禁扣押身份证件、扣押员工工资、强迫搜身和强迫加班等行为；管理人员不得利用职务强迫员工实行具有显著安全卫生风险的作业或违章作业；员工身体不适应需请假就医，凭医生出具的证明可以请假休息；员工有正当理由可以按要求提前申请离公司。

⑨经询问职工徐会荣，其为非本地人，公司对外地职工无歧视行为。

通过上述层级控制以消除不良影响因素或将运行区域和活动的社会责任风险降低至最低合理可行水

提供了 2025 年度社保缴纳凭证、员工劳动合同等。企业通过了质量、环境及职业健康安全管理体系认



证审核，提供了认证证书，均在有效期内。

查，劳动合同：

劳动合同明确了劳动合同期限、工作时间、休假、劳动报酬、社会保险、福利待遇、劳动保护、职业危害防护、劳动纪律规章制度等内容。

提供税收完税证明，无因税务问题违法的记录；

经查询，自体系建立运行以来，没有服务质量事故、环境污染事故、工伤事故、重大税收违法、政府采购严重违法失信行为及损害声誉的情况发生。

查，公司的社会责任管理体系要求：组织应建立过程，用于实施和控制所策划的、影响社会责任绩效的临时性和永久性变更，当发生变更时应考虑变更可带来风险和机遇。负责人介绍，组织在应对变更时考虑了以下因素：

1. 变更的目的及潜在后果；
2. 体系的完整性；
3. 资源的可获得性；
4. 责权的分配和再分配等因素。

负责人介绍：公司管理体系目前暂无变更情况的发生。

经于负责人沟通及现场查看相关记录、资料，社会责任履行运行、策划、控制及变更管理过程基本受控。

7) 应急准备和响应

建立并实施《应急准备和响应控制程序》，用于公司各部门及生产过程中存在的风险、紧急情况 and 事故发生时的应急与响应工作。行政人力管理中心负责制定公司总体应急预案与响应预案，并对其实施进行监督和检查，对紧急情况发生后经评审所采取的纠正措施进行验证，会同相关部门对各类伤亡事故的现场紧急处理。提供了行政人力管理中心于 2025 年 06 月 10 日的消防应急演练，提供方案、安全培训签到表、演练记录等。

在演练过程中参加演练的人员都给予了充分的重视，通过应急演练使应急组织成员能够实地的实习应急处理程序过程，为应急组织成员掌握应急处理程序在出现突发事件时有效的组织应急响应活动减少因此造成的人员、财产的损失打下良好的基础。同时现场工作人员经过演练掌握了出现突发火灾事件时应如何按应急组织程序要求进行应急处理和有效的撤离和自身防护知识。

公司在 2025 年 05 月 09 日组织了触电应急预案演练，练习了如何触电急救、人工呼吸、急救电话的使用和配合 120 急救等项目，达到了预期目的。

8) 监视、测量、分析和评价

行政人力管理中心通过国家电子税务系统网站、企业信用信息公示系统网络政务系统平台、社会责任



目标统计、员工满意度调查、参加内审、管理评审及合规性评价、第三方认证审核等，对社会责任体系运行情况进行监视、测量、分析和评价。

提供了国家企业信用信息公示系统网络截图、员工满意度调查表等。

查-国家企业信用信息公示系统，无违规情况发生。

查-《员工满意度调查》：调查项目包括：a 员工对工作回报与发展的满意度；b 员工对工作本身的满意度；c 员工对领导管理的满意度；d 员工对工作环境与背景的满意度；e 员工对工作关系的满意度；f 员工对企业整体的满意度等；

查，年度员工满意度调查结果：员工满意度调查样本容量为 10 人，收回有效问卷 10 份，样本覆盖操作人员和管理人员，采取匿名调查的形式。从员工对工作回报与发展的满意度、员工对工作本身的满意度、员工对领导管理的满意度、员工对工作环境与背景的满意度、员工对工作关系的满意度、员工对企业整体的满意度六个方面进行统计分析，平均满意度 97%；

自 2025 年 3 月初审体系运行以来，未发生社会责任失责行为。以上记录显示，社会责任体系运行基本处于受控状态；

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

组织策划了《内部审核管理程序》，编制了《年度内审计划》，对内部审核方案进行了策划，规定了审核准则、范围、频次和方法等。在 2025 年 10 月 13 日按照策划时间间隔实施了内审，覆盖了所有部门及所有条款。内审员经过了授权、培训，未出现内审员审核自己有关的区域。审核员编制了《内审检查表》并按要求实施了检查，现场查看审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，但记录较为简单、笼统，部分描述与上次内审检查表描述重复性较多。内审开出的不符合项，涉及行政人力管理中心 7.3 条款。已由责任部门确认后写出了原因分析，提出了纠正和纠正措施，并实施了纠正和整改，内审员及时进行了跟踪验证和关闭。审核组长宣布了《内审报告》，报告了审核结果，对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。按照标准要求保留了内部审核有关信息。内审员进行了授权及内部培训，查看内审记录，内审员有按审核计划实施各部门审核，经与内审员熊琰、刘弋新沟通内部审核实施开展情况，其对内审实施开展的基本流程、实施情况基本清楚；但后续还需要通过不断的培训及实作来持续提高两位内审员的内审能力。上次开具的不符合，经本次验证基本得到了整改。

组织策划了《管理评审程序》，编制了《管理评审计划》，规定了评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向一致，并在 2025 年 10 月 20 日进行管理评审。总经理主持会议，各部门负责人参加了会议。管理评审输入考虑并覆盖了标准等要求。管理评审输出形成了《管理评审报告》，管理评审结论：管理体系具有持续的适宜性、充分性和有效性，管理评审输出提出了改进决定和措施，提出改进需求：加强服务现场作业人员对标准及服务工作要求的工作规范要求的培训和理解，严格按服务质量要求进行人员考核。使今后服务工作的开展更加符合标准及相关管理文件的要求，提升病员和医护人员对我司服务的满意度。



负责人介绍，改进措施由行政人事部牵头落实，并组织相关部门实施。于 2025 年 12 月底完成并进行考核验证有效性。目前还在实施中。

管理评审的输入资料主要是各部门提供的工作总结，内容比较笼统、简单，部分内容与企业实际情况不符，已与负责人口头提出需要改进。

审核现场经与总经理沟通了解，其对管理评审的实施过程、评审内容及与改进相关的决策和措施基本知晓，但还需进一步加强标准培训和管理评审实施流程及实施要求的理解。

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

提供的《申诉与调查控制程序》中规定了对不合格的标识、记录、隔离、记录和处置的控制要求。服务过程中未发生因较大问题不合格，一般通过公司管理流程自查自改，保证服务质量。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

对出现服务过程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。纠正措施管理工具的应用尚需加强。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了投诉反馈的接受渠道，对相关方的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。

三、管理体系任何变更情况

- 1) 组织的名称、位置与区域：无变更
- 2) 组织机构：无变更
- 3) 管理体系：无变更
- 4) 资源配置：无变更
- 5) 产品及其主要过程：无变更
- 6) 法律法规及产品、检验标准：无变更
- 7) 外部环境：无变更
- 8) 审核范围（及不适用条款的合理性）：无变更
- 9) 联系方式：无变更

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次审核中不符合项涉及行政人力管理中心 7.2 条款，经本次审核验证，采取的纠正或纠正措施基本有效。

五、认证证书及标志的使用



未见认证证书及标志的违规使用情况

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，成都爱天使健康咨询有限公司的

社会责任管理体系 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 checked="" type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input checked="" type="checkbox"/> 满足	<input 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

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:张心



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。