

项目编号：10077-2025-QEO

# 管理体系审核报告

## (监督审核)



组织名称：成都圆与思健康管理有限公司

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）： 胡帅

审核组员（签字）： 文平、张心

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  
■ 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：胡帅

组员：文平、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	胡帅	组长	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2024-N1QMS-1341707 2024-N1EMS-1341707 2024-N1OHSMS-1341707	
B	文平	组员	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2025-N1QMS-5093566 2024-N1EMS-4093566 2025-N1OHSMS-4093566	Q: 38.04.00 E: 38.04.00 O: 38.04.00
C	张心	组员	Q: 审核员	2024-N1QMS-4207381	

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	沈梦婷、曾凯琦、顾诗意、王斯羽	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（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\_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 24001-2016/ISO14001:2015、GB/T45001-2020 / ISO45001：2018、  
GB/T19001-2016/ISO9001:2015

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：《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国固体废物环境污染防治法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国传染病防治法》、《中华人民共和国职业病防治法》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：《中华人民共和国传染病防治法》、《医疗机构管理条例》、《医院陪护服务基本要求》GB/T28917-2012、《四川省医疗机构护理员服务规范》DB51/T2772-2021、《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）：合同、协议。

## 1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年11月14日上午至2025年11月14日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年03月07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:病人陪护服务（不含诊疗）

E:病人陪护服务（不含诊疗）所涉及场所的相关环境管理活动

O:病人陪护服务（不含诊疗）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：成都高新区雅和南一路99号4栋3单元28层2802号

办公地址：四川省成都市成华区猛追湾街道94号339写字楼-B座10楼1013室

经营地址：四川省成都市成华区猛追湾街道94号339写字楼-B座10楼1013室

多场所地址：

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）：成都健嘉康复医院，

地址：成都市金牛区星辉西路8-附2号，工程性质：病人陪护服务，服务期限：2025年04月09日至2027年04月08日

1.5.4 恢复认证审核的信息（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：行政人事部 E09.1.1 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 11 月 20 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 10 日前。

#### 2) 下次审核时应重点关注：

内审、管理评审的有深入、陪护服务过程控制、人员意识能力及职业素养的管理、员工的健康管理、环境及职业健康安全运行策划和控制；环境及职业健康安全绩效测量和监视。

#### 3) 本次审核发现的正面信息：

管理体系较健全，领导能够重视，各部门能够贯彻执行体系文件

### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

#### 1) 成熟度评价：

最高管理者对管理体系重视和支持，并对标准有一定程度的理解和掌握，积极组织督促和管理各部门，严格贯彻执行管理体系要求，从而确保管理体系正常运行

#### 2) 风险提示：

受审核方在从事病人护理服务过程中作业人员的安全防护意识、能力及职业素质对服务质量的影响很大，应加强作业人员健康监测、护理人员个人防护、工作场所清洁、人员能力培训等方面的管理。本次审核针对消防器材的点检开具 1 项不符合。

### 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

最高管理者制定了公司管理目标。管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件。内容包括：

目标	计算方式	频次	考核情况（2025 年 3-10 月）



顾客满意率≥96分	满意得分和/总调查数	年	98分(6月)
废弃物分类收集处理率100%	处理数/总数*100%	月	100%
火灾发生为0	实际发生数	月	0
重大安全事故和伤亡事故为0	实际发生数	季度	0
疾病感染发生率为0	实际发生数	季度	0

查2025年质量考核表、环境目标完成考核表、职业健康安全目标考核统计表，对目标进行考核，均达到目标。对目标进行了分解，建立了各部门的分目标和指标，每月对目标、指标进行考核，提供目标完成统计表，在各部门审核时详细审核考核情况。抽查《环境、职业健康安全目标管理方案》，针对所有重大环境和危险源等制订管理措施，有重要环境因素和重大危险源、管理目标、管理方案、完成日期、预计投资、责任部门等。质量环境安全目标和管理方案已经实现。符合要求。

上次不符合涉及行政人事部QE07.2条款，经本次审核验证，无类似情况发生，纠正措施有效。

## 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、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、作业文件、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、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，按管理目标的重要性及要求分月度、季度、年度考核，提供2024年12月-2025年10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、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、职业健康安全管理体系运行。

资源配置：企业经营地址位于四川省成都市成华区猛追湾街道94号339写字楼-B座10楼1013室，办公区域面积70多平方米，无库房

办公通信设备：电脑、打印机、空调、办公桌椅等。

监视和测量设备：主要由项目经理进行日常巡查。合作医院医生、护士及患者本人或家属对护理员的工作进行评价、定期绩效考核等方式进行质量监控。故无硬件检测设备。

护理设施设备：健身、康复器械、轮椅等，设施设备由合作医院提供。

环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等。

特种设备：无。

总经理对资源的配备比较重视，人力资源、设备和工作环境等可满足病人陪护服务（不含诊疗）服务需要。

公司主要服务流程如下：

客户需求评审及护理等级评审-服务合同签订-派遣陪护人员-陪护服务实施-客户确认。

外包过程：专业技能培训、考试

关键过程：陪护服务过程

特殊过程：陪护服务过程

病人陪护服务过程：

审核员在临时多场所成都健嘉康复医院病人陪护服务现场查看，陪护服务正常运行，目前该项目有管理人员1名，陪护人员5名。公司提供的病人陪护服务均在医院进行。依托医院的健身、康复器械、轮椅等设



施设备为病人提供服务。服务过程暂未配置监视和测量设备。采取合作医院医生、护士及患者本人或家属分别对护理员开展服务情况进行服务评价等人为检查方式进行质量监控，可满足病人陪护服务的需要。出示与成都健嘉康复医院签订的服务项目合作协议。服务期限：2025年04月09日至2027年04月08日。目前合作医院暂时只有一家，出示有该合同的评审记录。与负责人沟通了解，合作医院有病人或家属需要陪护服务时，由医生、护士及陪护人员共同参与评估该患者所需陪护等级(陪护等级因病情变化而适时调整)，病人或家属同意后与陪护人员及公司签订住院病患陪护服务三方协议。出示有近期与余\*良、李\*程、石学\*等患者签订的住院病患陪护服务三方协议。负责人介绍，公司主要采购物资为办公用品、一次性医用品及工作服等，目前供方能满足公司需求，未有新增供方，公司策划对列入合格供方名录的，按外部供方提供过程、产品和服务的能力，由业务部牵头确定并实施对外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则进行评价，总经理批准在合格供应商中选择供方进行采购产品。暂无进行年度再评价。出示有供方调查表、入库单等记录，供方管理基本满足要求。

审核员在临时多场所成都健嘉康复医院病人陪护服务现场查看服务情况：普通病房陪护人员邓秀琼正在协助患者进行日常的生活护理帮助患者进食。其操作规范，动作轻柔，能够耐心地与患者沟通交流，关注患者的需求和情绪变化。在协助患者活动时，严格按照操作规范进行，确保患者的安全。在病房的物品摆放方面，整齐有序，各类生活用品都按照规定放置，便于患者取用。现场病房环境整洁，患者及其家属介绍邓秀琼工作认真负责，对患者关怀备至，让他们感到非常安心。陪护人员操作符合要求。在查看护理记录、考勤表日志、陪同病人进行检查或康复治疗时发现，记录内容完整、准确，能够清晰反映陪护服务的过程和患者的情况。考勤表日志显示陪护人员按时到岗，无迟到、早退现象，工作时间安排合理，能够满足患者的陪护需求。在陪同病人进行检查或康复治疗过程中，陪护人员能够积极协助医生和护士，帮助患者顺利完成各项检查和治疗。现场病人陪护服务过程与要求相符。

公司将陪护服务过程识别为需确认过程。现场查见，组织于2025年3月24日从人员能力、设施设备资源、作业规范策划、过程监控控制及记录文件填写等方面对该过程进行确认，确认人：王斯羽、曾凯琦等。

经过与公司领导沟通和现场审核发现：受审核方业务部负责病人陪护服务的服务流程、方案的策划和开发工作。主要设计和开发人员沈梦婷、曾凯琦、王斯羽等，以上人员在病人陪护服务（不含诊疗）的服务行业从事工作多年，能力满足公司服务实现支持性过程的设计、策划需求。公司目前每个项目均依据甲方提供的要求、标准来进行服务方案的策划。因组织多年来从事固定的服务内容，服务的对象也是特定的，故组织策划的服务流程、方案等，多年以来没有较大变更，一直按相关标准要求和顾客要求进行服务上的优化、改进。抽在实施项目成都健嘉康复医院服务过程的策划，输入包括：法律法规、护工需求情况、医院管理模式、病患及家属要求、合同协议要求等，服务过程设计评审、确认内容包括：服务的目标、实施步骤、实施标准；服务的流程、对应的管理制度等资料；服务所需的服务要素等。服务设计过程策划输出内容包括：生活护理员基本工作流程、具体人员配置、护理绩效考核制度等内容。目前公司所进行的服务，流程均已定型，涉及的物资、供方、外包方、客户及相关方均较为固定，短期内不对服务规范、服务流程进行更改，目前没有进行新的设计和开发相关工作。但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，如后续顾客要求和市场需要开发新服务时，公司将按照设计和开发策划要求进行设计开发，确保整个服务的安全性、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。公司的设计过程基本受控。

服务的监视和测量：1) 对采购办公用品、工作服等物资对其外观、尺寸、规格、数量、质量等与订单、进货单相符、质量证明文件等进行验收；2) 对护理服务过程的监视有，负责人日常巡查、公司领导不定期抽查等，出示有2025年10月成都健嘉康复医院护理人员出勤表等记录。3) 对于服务交付监视有：协议医



院每月对陪护人员整体进行服务质量综合评价，前三月对护理员进行考核评价，防止陪护过程服务不到位，引发投诉。评价实行打分制。抽查 2025 年 7-9 月护理员考核表、2025 年 7 月 31 日护工工作质量病区考核表等记录，考核结果均能达到要求。4) 对顾客满意度调查：2025 年 6 月通过电话询问客户填写调查表共 1 份。调查客户为：成都健嘉康复医院。对公司的质量、价格、服务、交期等项进行打分。查《客户满意度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为 98%，达到目标。组织提供对顾客满意度调查的信息和数据进行了分析、评价的报告。另查 2025 年 10 月 21 日的服务质量评价标准表（患者问卷），调查内容：服务态度、专业技能、响应速度、沟通能力等，评价结果：非常满意，各项指标均达到了较高水平。基本满足要求。

编制了环境运行控制程序、职业健康安全运行控制程序、固体废物管理制度、安全教育和培训管理办法、劳动保护用品管理办法、节约能源管理办法、防火管理制度、应急准备与响应管理等过程的运行准则，符合标准和企业实际。

公司主要业务为病人陪护服务（不含诊疗）。

公司确定的重要环境因素为：1) 潜在火灾，2) 固体废弃物的排放等。

公司确定不可接受风险有：1) 火灾；2) 触电、3) 感染传染病等。

查公司环境和职业健康安全运行控制情况：

1、能源资源消耗：负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导。办公现场有水、电等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月由行政人事部集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。记录显示：基本达成目标。

2、固废处理：办公环节的主要固废为：废纸、废办公用品、以及生活垃圾等。现采取集中收集，交由保洁公司处理。在办公公共区域、楼道内垃圾桶标识明确。服务环节的主要固废包括患者使用后的一次性医疗用品、废弃的生活用品等。护理人员根据医院要求对这些固废进行分类收集，放置在指定的收集容器中，再由医院统一进行处理。在病房内，设置了专门的医疗废物垃圾桶和生活垃圾桶，并有明显的标识，方便护理人员正确分类投放。

3、火灾预防管理：公司制定了完善的防火管理制度，在办公区配备了充足的消防设施和器材，如灭火器、消火栓、应急疏散指示灯等，现场查看，消防设施配置齐全、状态完好、标志标识清晰。在成都健嘉康复医院服务项目现场查看，病房、走廊等区域也按照规定配备了相应的消防设施，且定期进行检查和维护，确保其有效性。同时，公司还组织护理人员进行了消防安全培训，包括火灾预防知识、火灾报警方法、灭火器使用方法以及疏散逃生技巧等内容，提高了护理人员的消防安全意识和应急处置能力。

4、触电防护管理：为了防止触电事故的发生，公司对服务现场的电气设备和线路进行了定期检查和维修，确保其绝缘性能良好、接地可靠。公司定期对办公区域线路、办公设备及插座等进行安全检查，不得私拉电线，私自使用大功率用电产品等，发现问题及时进行处理。在病房和服务区域查见，设置了明显的电气安全标识，提醒陪护人员和患者注意用电安全。同时，对陪护人员进行了用电安全培训，使其了解正确的用电方法和触电急救知识。

5、传染病防控管理：鉴于陪护服务的特殊性，公司高度重视传染病防控工作。制定了严格的感染控制措施，要求陪护人员在服务过程中严格遵守消毒隔离制度，如佩戴口罩、手套，勤洗手等。在成都健嘉康复医院服务项目现场，配备了必要的防护用品和消毒用品，对病房和服务区域进行定期消毒。同时，密切关注患者的健康状况，如发现传染病疑似症状，及时采取隔离措施并报告相关部门。现场巡视，护理人员严格按操作规程执行，操作过程，佩戴有口罩、手套等防护措施。



6、查看职业危害：公司主要业务为病人陪护服务（不含诊疗），主要工作内容为协助医护人员对病人提供生活护理、吃药检查辅助、饮食照护、皮肤清洁、生活照护等服务，工作地点在病房室内，工作环境好，夏、冬季采用空调调节温度。陪护服务过程主要使用清洁用具手工作业，无职业病危害因素。病人陪护服务人员均取得有从业人员预防性健康检查合格证。

7、对相关方施加影响：组织对进入办公场所内的供方送货员、访客，视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则。在服务场所内，建立有封闭围挡，严禁外来人员进入，以防止受到人身伤害或职业健康安全危害。2025年3月23日出具相关方告知书。

公司服务现场及办公区域环境及职业健康安全运行控制基本满足要求。

组织策划了《环境、职业健康安全监视与测量控制程序》等，符合标准和企业实际情况。

抽查环境、职业健康目标和管理方案完成情况，环境职业健康安全目标和管理方案已经完成。

抽查2024年12月-2025年10月质量、环境、职业健康安全目标分解考核情况，质量、环境、职业健康安全目标已经完成。

公司每月由行政人事部组织人员对公司办公场所和服务现场的环境方面、安全消防方面的服务作业固体废物处理、生活垃圾处理、消防器材保养和检查等进行检查。抽2025年7月至10月份办公区域和业务部的安全环境检查月报记录，结论均为合格，检查人顾诗意。公司规定由行政人事部每月对消防器材的压力、喷咀、瓶体、压把、保险销等进行检查，审核发现会议室的灭火器未按要求进行检查，未能提供检查记录。不符合规定要求，已开具不符合。公司与员工签订劳动合同，按规定缴纳了五险含医疗、工伤、养老等，遵守劳动法等相关法律法规。提供有2025年10月单位社会保险参保证明。查职工健康体检报告：公司服务性质其范围不涉及需要员工职业健康体检。公司对一线员工进行了预防性健康体检，提供有董友军、邓秀琼、尹紫霓等员工的体检报告。

编制了《应急准备与响应控制程序》、《火灾应急预案》、《触电应急预案》等文件，符合标准和企业实际。行政人事部为应急准备与响应的主控部门。其他部门负责参与应急预案演练。每次演练前均对应急预案进行了培训。在2025年9月11日组织的消防演练和2025年9月14日进行的触电应急演练，现场能提供火灾应急演练记录及演习总结报告。通过演练，公司全体员工锻炼了应急机能的能力；同时完善了公司环境管理制度，提高了公司安全防火和应急的实战技能。提高了员工的急救水平，增强了安全防护的意识，为今后的应急打下了良好的基础，切实地保证了员工的人身安全。应急预案适宜，暂不修改。

查应急准备：在公司办公区域及项目现场，按要求配置灭火器，现场检查有效。

编制了《合规性评价控制程序》，符合标准和企业实际。抽查2025年10月12日对公司管理和经营活动中涉及的重要环境因素、危险源、法律法规的评价情况，评价结果，各部门能够有效遵循法律法规进行运行，未发生过环境、职业健康安全扰民事件，未有其它单位和个人投诉，无环境、职业健康安全事件发生。评价人员：王斯羽、沈梦婷等。提供有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。

### 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

企业编制了《内部审核控制程序》，对内部审核方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法等。在2025年10月11日至10月12日按照策划实施了内审，覆盖了所有部门及所有条款。内审员经过了培训，有授权书，内审员审核了与自己无关的区域。现场与内审人员面谈，内审员对审核的基本概念、一般步骤、内部审核的基本要求和特点等基本了解，基本清楚审核流程及审核内容，但内审员内审的能力还有待提高，基本能满足公司经内审得到持续改进的要求。上次不符合改进措施基本有效。审核员编制了《内审检查表》并按要求实施了检查，填写了检查记录。内审检查表内容较为简单、笼统。与负责人沟通，提出后续改进。内审开出的不符合项，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。内部审核过程真实有效。

企业编制了《管理评审控制程序》，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。最高管理者主持会议，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，管理目标充分适宜有效，管理体系运行正常有效等。管理评审输出提出了改进决定和措施，包括改进的机会、管理体系所需的变更、资源需求等。管理评审提出改进建议：提高行政人事部人员文件化信息管理的规范性和专业高效性。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。查见改进措施及验证表，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。查公司于2025年11月4日进行了文件和记录控制程序和组织知识控制程序等相关内容的培训，改进措施合理，完成情况良好，达到预期要求。公司保留了形成文件的信息，作为管理评审结果的证据，管理评审过程真实有效。

## 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

公司制定《不合格品控制程序》明确了各类、各阶段的不合格的控制管控要求，并实施对不合格的处置方法选择、采取措施的程度取决于不合格的性质及其对产品的影响程度。对不合格品的控制及其职责、权限及要求进行了规定。

抽2025年8月22日《不合格报告》，对不合格进行原因分析，制定了处理措施，并对措施完成情况进行跟踪验证。不合格输出的控制基本符合要求。

### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

利用管理方针、管理目标、审核结果、分析评价、纠正措施以及管理评审提高管理体系的有效性。内审中的不符合项，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。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执行完毕。

### 3) 投诉的接受和处理情况：

2025年3月以来，没有发生质量环境职业健康安全事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

## 三、管理体系任何变更情况

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



9) 联系方式:无变化

#### 四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次不符合涉及行政人事部QE07.2条款,经本次审核验证,无类似情况发生,纠正措施有效

#### 五、认证证书及标志的使用

现场查见,认证证书及标志未见违规使用情况

#### 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,成都圆与思健康管理有限公司的

质量  环境  职业健康安全  能源管理体系  食品安全管理体系  危害分析与关键控制点体系:

审核准则的要求	<input type="checkbox"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input checked="" type="checkbox"/> 满足	<input 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:胡帅、文平、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](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、联系方法的变更、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。