管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：管理层 主管领导：吴林 陪同人员：熊萍 | 判定 |
| 审核员：李林、王莉 审核时间：2020.09.06 |
| 审核条款： |
| 理解组织及其环境  #有影响的内、外部因素主要有哪些？  .对这些内、外部因素的相关信息进行监视和评审的情况如何？ | **4.1** | 公司制定有《内、外部因素识别评价总清单》，确定对公司有利的内外部环境因素有：公司全体员工的质量意识比较强，服务质量在同行业中比较领先。公司的设备和服务水平较高。  对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，利润不断降低、员工成本增加。  公司通过行业交流会、座谈会、每周工作例会、QQ、微信等进行内外部沟通，并定期进行评审，形成会议记录。  查见《内部因素识别评价总清单》及《外部因素识别评价总清单》  内部环境，人力因素，目前情况：人力资源充足，不利情况：部分岗位技能弱，整改决策：加强岗位培训； | 符合 |
| 理解相关方的需求和期望  #与组织质量管理体系有关的相关方有哪些？  .相关方有哪些要求？  .对相关方及其要求的监视和  评审如何？ | **4.2** | 公司确定的相关方有员工、股东、供方和合作伙伴、政府、顾客等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解银行等相关方的形式主要为电话沟通、上门拜访等；  员工关注的主要问题有工资、待遇、晋升机制、福利等，供应商关注的主要问题是回款时间等。  对相关方的要求的监视和评审的方法多样，通过QQ和微信等现代通讯手段是常用的便捷而又高效主要方法。  查见《相关方及其期望识别清单》  相关方：员工、股东、供方和合作伙伴、政府、顾客等  需求和期望：服务质量符合顾客要求、及时交货、价格合理、服务及时、通过ISO9001:2015。  监测指标：服务合格率、顾客满意度等。 | 符合 |
| 确定QMS范围  #质量管理体系的边界和范围。是否形成文件？是否考虑了各种内外部因素、相关方要求及其产品或服务？质量标准是否存在不适用于该范围的情况？若有,是否说明理由？若有理由,是否合理？ | **4.3** | 公司确定的质量管理体系的范围为:  病人陪护、养老服务  经识别，组织依据ISO9001：2015版标准的要求建立、实施、维护质量管理体系，符合标准要求。  ---不适用条款：8.3条款，公司病人陪护、养老服务不存在设计和开发；不适用部分不影响我公司持续提供满足顾客要求和适用法律法规要求的服务能力与责任，也不影响我公司持续提供增强顾客满意服务的能力。  注册地址：四川省绵阳市游仙区小枧沟镇顺河村1,3,8社  生产/经营地址：四川省绵阳市涪城区花园路万达广场二单元12楼 | 符合 |
| QMS及其过程  #是否按照标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系？所需的过程包括哪些？是否形成必要的文件化信息以支持过程运行？是否必要的文件化信息作为运行证据？ | **4.4** | 公司按照ISO9001:2015标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，策划管理手册、程序文件、作业文件，包括所需过程及其相互作用，制定有风险管理控制办法，确定产生非预期的输出或过程失效对产品和顾客满意带来的风险，以及应对措施。  组织制定有管理评审控制程序，定期进行体系评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。  经现场确认特殊过程为： 服务过程  关键过程：服务过程  外包过程：无 | 符合 |
| 领导作用和承诺/5.1.1总则  #最高管理者通过哪些活动证实其对质量管理体系的领导作用和承诺？ | **5.1** | 总经理：吴林 管理者代表：熊萍  公司总经理承诺建立、实施、保持和改进QMS，并对QMS的有效性负责。并组织落实其管理职责内的各项工作。  最高管理者组织公司相关人员并制定了质量方针和质量目标，并与组织环境相一致，与组织的战略方向一致。  根据总经理的谈话沟通，组织的质量管理体系要求已渐渐融入组织的业务过程中。  组织已使用过程方法和基于风险的思维进行体系的运行。  最高管理者针对体系的运行，提供了所需的资源。  向全公司强调遵守法律法规、质量管理、符合质量管理体系的要求及达到顾客满意的重要性。  形成制度化，把质量目标进行层层分解落实到各部门，规定了定期检查落实的情况。  不断强调负责人制度，并制定了各部门负责人的职责、权限，并在全公司宣贯。 | 符合 |
| 以顾客为关注焦点  #最高管理者通过哪些活动证实其以顾客为关注焦点的领导作用和承诺？ | **5.1.2** | 公司从采购、服务、售后服务各个环节注重培养员工顾客满意的意识，领导对顾客满意比较关注，认识到没有顾客就没有公司的市场。  公司在各个方面努力提高顾客满意率。注重服务和企业形象。努力寻求顾客满意。 | 符合 |
| 方针（含制定/沟通） | **5.2** | 公司的质量方针是：  以质量求生存，以信誉求发展；  持续改进质量管理体系，增进顾客满意。  公司建立的质量方针基本满足标准各项承诺的要求，基本能为质量目标的制定提供框架。  主要通过日常工作会议、口头交流等将质量方针的要求向全员传达和灌输，确保员工增强顾客满意和守法意识。 | 符合 |
| 岗位/职责/权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 公司在建立管理体系之初，对各部门的职责权限进行了划分，在管理手册中确定了公司组织机构图，策划：综合部、业务部、培训部等部门，对应每个部门有职能分配表，在5.3职责和权限中对各部门职责权限进行了规定，质量体系负责人由：熊萍负责，各部门基本清楚其职责，文件描述职责与实际基本符合。  公司策划有《风险和机遇的应对措施》，考虑到4.1所描述的因素和4.2所提及的要求，确定需要应对的风险和机遇包括：人力资源风险、设备风险管理、采购风险控制、策划能力风险控制、公共设施风险控制及短交期风险控制以及其他风险控制。  组织发生变更时能保持体系的正常运行和完整性； | 符合 |
| 应对风险和机遇的措施  （含6.1.1和6.1.2）  #确定的需应对的风险和机遇有哪些？  .策划应对风险和机遇的措施有哪些？  .如何整合并实施这些措施？  .如何评价这些措施的有效性？  .措施是否与风险和机遇的影响程度相适应？ | **6.1** | 公司策划并批准实施《风险和机遇分析表》，内容包括风险类型、风险因素、应对风险机会及措施、现行控制方法、涉及的场所及部门等；  查见《风险和机遇评估分析表》：   1. 类型：外部因素；   类别：竞争风险：公司目前的主导产品在市场占有率和领先趋势比较明显，但竞争对手正在模仿公司的发展方式，影响公司的领先优势。机遇：竞争加剧，发展压力大，但也会带来新的发展机遇。  应对机遇及措施：及时关注公司产品市场的情况，收集信息及时调整，保持公司产品的竞争力。  针对外部因素，还分析了市场、原材料、文化、社会经济、法律法规的变化等。   1. 类型：内部因素；   类别：人力资源风险：公司目前人员，特别是优秀人才被外单位吸引离开的情况还是存在，人员在素质上参差不齐，加上绩效考核不能落实，会对工作完成质量造成不好的影响。机遇：公司目前主要人员比较稳定，各项绩效能顺利开展，为公司发展提供一个比较好的基础。  应对机遇及措施：各部门应及时关注员工的心态变化，注意工作方式，创造良好的工作环境，提高员工的归属感。  针对内部因素，还分析了财务状况、人力资源、基础设施等。  应对风险和机遇的措施与其对于产品和服务符合性的潜在影响相适应。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划（含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 公司的质量目标为：  1. 顾客满意率≥95分 完成率96%  2. 合同履约率为100% 完成率100%  2020年3月-6月对目标进行考核，均达到目标。  公司的上述质量目标与公司的质量方针保持了一致，包括了满足产品要求所需要的内容。  经核查，公司已将质量目标分解到各职能部门，制订了各部门的质量目标，基本能结合各部门工作实际，符合要求。提供有公司及各部门质量目标分析统计报告，实施情况具体见各部门审核记录。  公司建立的文件化的质量管理体系基本保持未变，保持了质量管理体系的完整性、一致性，持续满足了质量管理体系的要求。 | 符合 |
| 变更的策划 | **6.3** | 公司体系建立运行以来没有发生变更的情况，当公司质量管理体系变更时，应考虑：  1.变更的目的及潜在后果；  为了全过程控制，达到顾客要求，适应发展需要。  2.体系的完整性；  公司体系文件管理手册、程序文件、内部审核、管理评审等均涵盖了公司的整个过程，  3.资源的可获得性；  公司资源包含了人员、设备、环境、资金等均能满足。  4.责权的分配和再分配等因素。  公司责权分明，设置了综合部、培训部、业务部等。 | 符合 |
| 资源总则 | **7.1.1** | 查问总经理，公司运行2015版质量管理体系在策划资源需求。  在提供资源方面充分考虑了内部资源的实际情况，存在的不足将通过从外部引进相应的人力、硬件等资源进行补充。 | 符合 |
| 组织的知识 | **7.1.6** | 公司明确组织知识的概念及其从内部、外部获取并更新知识的来源即包括：内部来源（例如从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、产品和服务的改进结果）；外部来源（如标准；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识）。  --公司明确组织知识作为公司的重要资源，按内部文件或外来文件予以受控管理，包括必要的分级保密措施。 | 符合 |
| 沟通  #组织是否确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通包括哪些方面？  是否包括：沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式？ | **7.4** | 在公司内部主要采用口头、电话、会议、面谈等形式就与产品质量、服务有关问题及与质量管理体系有关问题进行沟通，基本有效。未发生由于沟通不到位而影响工作的情况。  相关方的沟通主要体现在和顾客的沟通方面，经常性的对顾客进行走访，了解顾客的意见。  售前：走访用户、电话沟通、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单，或接受顾客口头订单。  售中：组织供方按期交付，解决用户对进度、质量、运输等关切问题；  售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。针对存在的问题及时进行处理。定期发放顾客满意度调查，了解顾客满意或不满意的信息，并积极应对，确保顾客满意。  对顾客提出的一般问题，由售后人员负责解决，或公司派人到现场去查看，确属公司产品质量问题的，给与处理，采取退、换措施。  自体系运行以来，没有发生严重的顾客投诉事件。 | 符合 |
| 总则 | **9.1.1** | 对整个质量管理体系过程进行的监视和测量，主要通过内审、管理评审对生产过程进行监视，通过质量目标的定期考核对目标完成情况进行监测，产品生产过程中主要通过操作人员自检，专职检验员对产品进行复检分析，抽检等进行控制，详见检查记录。通过日常与顾客沟通，反馈问题等来实现对整体情况的掌控，对日常发现的问进行改进等。 | 符合 |
| 管理评审  9.3.1总则  9.3.2管评输入  9.3.3管评输出 | **9.3** | 查，公司的质量体系策划了管理评审的管理要求。  查，管理评审记录：  本次评审时间：2020年07月10日  主持人：吴林总经理  提供管理评审会议签到表。  管理评审的输入资料主要是各部门提供的工作总结。  查，管理评审输入资料：各部门工作报告，主要内容涵盖了公司质量方针、目标适宜性，质量目标完成情况报告，公司质量管理体系运行实施情况，取得的成绩，资源状况，服务质量状况，过程控制情况，采取纠正和预防措施情况，顾客满意情况，公司全员质量意识、法规意识和顾客满意意识、组织机构和资源配置情况、体现改进建议、内审结果、与QMS相关的内、外部因素变化、有关QMS绩效和有效性的信息、资源的充分性、应对风险和机遇采取措施有效性、改进的机会等。  管理评审输出：  1.公司已按照GB/T19001-2016标准要求建立、实施了文件化的质量管理体系，实施结果表明：公司的质量方针、质量目标和质量管理体系现状具备了一定的适宜性，运行过程中也起到了良好的效果，被证明是充分的、有效的。为防止服务过程中不合格服务的产生，公司各部门严格按服务有关的程序及相关技术标准要求进行控制。  2.由于此次管理评审是质量管理体系新版本标颁布后的首次建立和运行，目前运行正常，暂无需改进的地方。以后各部门在体系运行过程中如有问题及时反馈到总经办和管理者代表，统一进行文件体系的修改和完善。  3.公司对推行质量管理体系转版贯标进行大力支持，提供了足够的资源。目前体系运行暂不需要补充其他资源。  4.公司服务的服务经过培训部严格检验后才可以出厂交付，故目前在服务交付过程中暂无重大的质量问题。  5. 以后需要改进之处：核心团队的建设还需要加强和完善，提高分析、解决问题的能力。  6.公司计划于2020年8月底完成培训部的服务工艺要求，提高分析、解决问题的能力。并培训部制定更细致的服务工艺要求。  提供有《管理评审报告》：  公司的质量方针、质量目标和质量管理体系基本是适宜、充分、有效的，能以防止不合格来满足顾客要求，符合相关法律法规的要求和规定，能够贯彻我公司的质量方针，实现我公司的质量目标，已建立了自我发现问题和持续改进质量管理体系有效性的机制。  公司经过生产，目前产品已按要求提交客户。经过严格的检验，所有产品均符合标准及客户订货要求。本公司按照ISO9001：2015标准要求，为公司产品生产及检验配备了相应的硬件设备。  管理评审结论：本公司的质量管理体系，基本上是适宜的、充分的和有效的。 | 符合 |
| 总则 | **10.1** | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《不合格品控制程序》、《内部审核控制程序》，《纠正措施控制程序》对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及产品符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。  公司通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量管理体系的持续改进。 | 符合 |
| 持续改进 | **10.3** | 公司主要按策划的管理手册、程序文件等实施运行，主要采用内审、管理评审、数据分析、纠正和预防措施、质量方针和目标等来实现对质量管理体系的改进，另外主要通过日常工作中发现的问题及时予以调整解决来实现。 | 符合 |
| 范围的确认，资质的确认，法律法规执行情况，重大质量事故，及顾客投诉和质量监督抽查情况、一阶段问题验证。 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：  病人陪护、养老服务  提供营业执照（三证合一），检查有效，公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  2020年3月至今，公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的产品普遍反映较好。体系运行以来，顾客对质量反应良好，没有重大质量问题和投诉。在2020年3月以来，无质量监督抽查情况。一阶段问题已整改未出现类视情况。 | 符合 |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：综合部 主管领导：熊萍 陪同人员：吴林 | 判定 |
| 审核员：李林、王莉 审核时间：2020.09.06 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查组织编制了《岗位职责》等  体系文件中已经明确了综合部的岗位职责，具体为：  负责本公司质量管理体系的策划和建立，负责体系运行中的总协调和信息沟通；  负责本公司质量管理体系文件的制定；  负责本公司质量管理体系文件的控制和记录的控制；  负责本公司质量管理体系的目标的监督检查，组织对不满足目标要求的情况进行纠正；  负责本公司质量管理体系的内部审核组织和实施；  负责体系的持续改进和纠正、预防措施的归口管理。  负责本公司日常事务的行政管理及控制、计划统计管理、  负责协助总经理做好本公司部门职能的分配和管理评审工作；  负责本公司内部质量主要会议纪要，并监督其落实情况；  负责本公司人力资源管理，评价员工能力，组织实施本公司内部的培训；  。。。。。。  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 综合部负责人：熊萍  查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2020年03-06月  1、培训计划执行率100% 实测：100%  2、受控文件发放率100% 实测：100%  质量目标覆盖相关职能、层次和过程，质量目标与质量方针保持一致。 | 符合 |
| 人员  #组织确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员有哪些？  .组织提供的人员是否满足需求？ | **7.1.2** | 查，公司编制了《人力资源控制程序》，公司确定的质量管理体系的实施以及过程的运行和控制所需的人员包括：各职能部门主管（方针、目标的组织贯彻实施、人员及其能力、意识、沟通等管理）、文员（组织知识、体系文件和记录的管理等）  公司从岗位设置、任职资格等方面确定了适宜的人选。  查，公司策划了各岗位的人员任职要求，编制有《岗位职务说明书》对各岗位人员的技能、教育经历、工作经历、岗位职责、培训等作了具体要求，对总经理、各部门负责人及一般员工等各部门、各岗位的职责和任职要求作了阐述，使与质量相关的岗位任职条件具体化了，为以后招聘工作指明了方面。  查见：《岗位职务说明书》中业务部经理岗位任职要求，非常熟悉相关营销的流程；熟悉企业管理的各项程序，熟悉行政事务的处理，擅长处理人际关系，领导和协调公司重大决定的能力，掌握公司发展方向，具有创造性思维和远见等；抽见：部门经理任职要求，要求掌握计划调度工作技术，较强的统筹协调，组织安排工作的能力，有一定统计分析能力等。  现场确认，能满足规定要求。 | 符合 |
| 能力  #组织确定人员所需的能力有哪些？  .组织如何证明其控制下的人员具备所需的能力？  .为获取所需能力采取了哪些措施？  .是否保持适当的记录作为证明人员能力的证据？ | **7.2** | 公司确定了从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性且在公司控制范围内的人员所必要的能力，这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。  公司对每个从事影响服务符合性要求及从事的工作影响质量管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。  适用时，采取措施（包括：培训、辅导、重新分配工作或招聘具有能力的人员）获得所需的能力，并评价措施的有效性。保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。  1、查看公司人员资质：  龚秀梅 技能证书:老年护理师，证书编号：GP1620200800706,发证单位：中国中小商业企业协会医疗健康产业分会；  杨翠华 技能证书:老年护理师，证书编号：GP1620200701063,发证单位：中国中小商业企业协会医疗健康产业分会；  王翠波 技能证书:老年护理师，证书编号：GP1620200701051,发证单位：中国中小商业企业协会医疗健康产业分会；  。。。。。。  2、查见2020年度培训计划共10次，已完成的培训记录6次。  1）：2020.04.20培训内容：体系文件培训；培训教师：熊萍。培训人员：吴林、熊萍、杨晓彬等；效果评价：公司全体人员在依据ISO9001标准下建立的管理体系有了全面的认识，更深层次结合本公司的实际情况，对质量管理体系的运行打下了良好的基础，对日后的管理提供了保障。评价人：吴林  2）：2020.06.29培训内容：法律法规培训；培训教师：熊萍。培训人员：吴林、熊萍、杨晓彬等；效果评价：培训老师讲解清楚明白，重点突出。培训学员能够认真听讲，积极配合老师的提问，对公司运行过程中所涉及的法律法规有了充分的认识。评价人：吴林  。。。。。。 | 符合 |
| 意识 | **7.3** | 公司通过宣导、培训、制度约束等方式确保员工能意识到他们从事的活动的相关性及重要性，以及他们对贯彻质量方针、达成质量目标及实现QMS的有效性的积极贡献，以及其不符合QMS要求的后果。  ---经与员工熊萍沟通了解，其基本具备以上必要的质量意识和质量管理体系相关意识。 | 符合 |
| 形成文件的信息/7.5.1总则 | **7.5.1** | 公司的质量管理体系文件----包括  一级文件：质量质量手册  二级文件：程序文件  三级文件：管理规定或制度  四级文件：表格和检查表。  --此外，外来文件即外部提供的文件,包括规格标准、与产品质量有关的企业标准。通常属于第三级文件，并得到及时识别和分发控制。  经查：公司提供的各级体系文件总体满足标准的要求和确保QMS有效性的需要。 | 符合 |
| 创建和更新 | **7.5.2** | 抽查体系文件：质量手册、程序文件、岗位任职要求、内审报告等均有适当的标识和说明、相对固定的格式、纸质和电子档为载体、文件发布前均的得到评审和批准，从而确保了适宜性和充分性；记录得到确认等。  现场抽见《质量手册》  文件编号：HBQMS-2020  版本号：A/0 2020.03.25发布 编制人：综合部 审核人：熊萍 批准：吴林  抽见《程序文件》  文件编号：HB-2020  版本号：A/0 2020.03.25发布 编制人：综合部 审核人：熊萍 批准：吴林  。。。。。。  以上文件均有编审批，发布实施日期及发放编号、受控状态。 | 符合 |
| 形成文件信息的控制  #如何控制文件和记录？  是否在需要时和需要的地方可获得相关文件？  是否采取了措施防止泄密、不当使用和不完整？  是否关注下列活动：  a）分发、访问、检索和使用；  b）存储和防护，包括保持可读性；  c）更改控制；  d）保留和处置。  识别的外来文件有哪些？如何对外来文件进行控制？  是否对记录实施了保护，防止非预期的更改 | **7.5.3** | 使用文件的现场抽查确认，未发现不适宜或缺失的文件。  --公司对重要的文件信息通过权限控制分发或禁止复印外传等予以保密。  --现场确认：各级文件的分发、访问、检索和使用、存储和防护等均符合规定要求。  查，质量手册：公司编制了《文件控制程序》，规定了体系文件的编制、审核、批准、受控、使用、报废等要求。查见：程序文件有16个，查：《受控文件清单》里面包括：质量手册、程序文件、员工入职要求、研发作业指导书等。  查见：《文件发放、回收记录》程序文件、质量手册、作业规程等行了发放；有文件编号、分发号，版本，部门签收等内容，暂无回收记录发生。  可获得该文件的有效版本：  《质量手册》现行版本为A版  以上文件字迹清楚，审批齐全，受控标识完整  保存完好，易于识别。  查《外来文件清单》,里面包括：  法律法规：中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国合同法、中华人民共和国消费者权益保护法、四川省消费者权益保护条例、养老机构服务质量基本规范GB/T 35796-2017、家政服务 居家养老服务规范DB51/T 2199-2016等。  **现场查看外来文件清单，未能识别常规诊疗护理规范。**  查见《质量记录清单》质量记录，规定有《年度培训计划》保存期为2年；《供方调查评价表》保存期为2年；《合同评审表》保存期为3年、《纠正预防措施计划》保存期为3年等。文件规定对质量记录按时间、类别进行分类存放于专门的文件柜中，制作目录便于检索。  QMS运行至今文件更改和作废情况未发生。在“文件、记录控制程序”中对如发生以上情况均有明确规定。 | N |
| 分析和评价 | **9.1.3** | 1.质量手册及相关文件中对收集产品、过程、体系数据的范围、类型、统计方法进行了规定。  2.查顾客满意度调查表：公司2020年5月以问卷形式对顾客进行了满意度调查，共计发放2份，回收2份。对公司的服务、质量、交付等项进行打分。查《顾客满意程度调查表》对满意度进行了统计；通过统计顾客满意率为96%。  3.查质量目标统计等记录，公司至2020年3-6月数据统计的结果均符合要求。  4.查《管理评审资料》对过程和产品的特性及趋势、供方、顾客满意、产品的符合性进行了分析，均较满意。  根据组织提供的相关文件资料，数据分析深度，能提供实质性的支持性数据文件。 | 符合 |
| 内部审核  (含9.2.1和9.2.2) | **9.2** | 编制有《内部审核控制程序》，程序中规定公司确定质量管理体系覆盖的每年（12个月）至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核。  提供有年度内部审核计划包括审核目的、范围、依据、频次、审核方式、审核日程安排。  本次审核时间：2020.07.05  范围：公司质量体系覆盖的各部门、所有过程。  审核组组成：组长：熊萍  组员：徐妍  查公司内审员经培训、内审员授权书。内审员熊萍、徐妍基本能满足内审的能力要求；  查《管理层审核检查表》，《培训部审核检查表》，《业务部审核检查表》、《综合部审核检查表》审核过程及条款基本齐全，未出现审核本部门情况。  对应有按审核计划实施审核的现场审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，有基本内容，但记录较为简单。  查，《内审报告》，审核结论：公司质量管理体系基本符合IS09001：2015质量管理体系要求，且运行有效。  此次共开据《内审不符合项报告》1份涉及培训部不符合标准8.5.1条款，2020年4月20日护理陪护过程记录未按要求规范填写。查不符合报告，对不符合项进行了分析，并制定了纠正措施，并进行了验证，不符合纠正措施已经关闭。  提供有《内部审核报告》查，审核结论：公司质量管理体系的建立符合标准要求、实施有效。  通过内部审核，公司质量管理体系的建立实施是有效的，符合标准要求。 | 符合 |
| 不合格和纠正措施（含10.2.1和10.2.2） | **10.2** | 公司制定《纠正与预防措施管理程序》，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。在程序文件中规定了对不合格品的处理要求，不合格品处理程序和机构健全。现场提供有不合格品处置单。  抽查不合格品处置记录：  提供有《纠正和预防措施处理单》1份  时间：2020年4月20日 责任部门：培训部  不合格事实描述：2020年4月20日护理陪护过程记录未按要求规范填写  原因分析：对上述不符合原因进行分析，相关人员对公司文件及相关标准理解不够。  纠正措施：  1.对相关人员进行标准条款8.5.1进行学习。  2.安排相关人员立即对当日的过程记录按照要求进行记录。  纠正措施完成情况：已按纠正措施实施并验证有效。  措施验证：有效。  验证人：熊萍 | 符合 |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：培训部 主管领导：吴林 陪同人员：熊萍 | 判定 |
| 审核员：李林、王莉 审核时间：2020.09.06日下午-07日上午 |
| 审核条款： |
| 岗位/职责 /权限  #组织内的岗位设置如何？  职责和权限如何得到分派、沟通和理解？ | **5.3** | 查《岗位职责》，已经明确了培训部的岗位职责，具体为：  主要职责如下：  1、负责培训部人员安排协调。  2、对服务规划、服务实施细则的审核、批准。  3、负责编制服务相关规定标准，检查评定办法，并对服务工作的检查。  4、负责对养老服务护理工具的调配。  5、对服务活动过程进行监控。  6、对服务资料进行监控。  7、对出现的护理服务不合格进行控制。  8、负责体系的持续改进，对出现的不符合及时拟定纠正或预防措施并监督实施。  9、按照公司质量管理体系文件要求，全面履行服务合同。  10、编制服务规划、服务实施细则。  11、按照服务规划、服务实施细则开展服务工作。  12、采取纠正预防措施，消除服务过程出现的不合格和潜在不合格；  .......  部门负责人熟悉本部门职责。 | 符合 |
| 质量目标及其实现的策划  （含6.2.1/6.2.2） | **6.2** | 查《部门质量目标测量报告》  测量时间：2020年3月-6月 ，测量目标合格。  1、服务一次交验合格率≥95%； 完成率：100%  2、在用设备完好率>90%； 完成率：100%  3、不合格服务处置率100%； 完成率：100%  基本达到目标要求，目标量化情况良好。 | 符合 |
| 基础设施 | **7.1.3** | 1、经了解组织的建筑设施：  ——公司办公室面积210平方米。办公与护理室所分区。主要生产设备包括：电脑、打印机等办公用品、护理床、治疗车、雾化器、吸痰器等。  2、查见，《设备维修保养记录》，各设备均按计划进行维修保养；   1. 设施名称：治疗车   时间：2020年4月26日  保养内容：清洁卫生、消毒等  填报人：唐薇   1. 设施名称：护理床   时间：2020年4月26日  保养内容：消毒、清洁卫生等。  保修人：陈曦  其他设备均按要求进行了保养、维修，记录完善，设备状态完好。   1. 特种设备：无   公司办公条件满足要求，配置有电脑、电话、打印机。现场观察办公、支持性服务设备运行正常。 | 符合 |
| 过程运行环境 | **7.1.4** | 现场查看：  办公室及车间内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，办公室均配备了空调、消防设施等设施，作业场所光线较充足。工作环境符合生产需要。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | **7.1.5** | 1、查《计量器具台账》包含体温计、血压计等，  2、查看体温计、血压计等在用检具能提供相应检验校准证书，详见附件。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | **8.1** | 公司主要生产产品及服务：  病人陪护、养老服务  公司产品执行标准：养老机构服务质量基本规范GB/T 35796-2017、家政服务 居家养老服务规范DB51/T 2199-2016等。  策划输出的具体结果包括以下内容：   1. 确定产品和服务的要求；--《需求分析》、《合同》 2. 建立过程准则以及产品和服务的接收准则；---验收标准、作业指导书、《合同》等   c）确定符合产品和服务要求的资源；---《护理记录表》  d）按照准则实施过程控制；---过程监控、《护理记录表》等  e）保持、保留必要的文件和记录。---文件和质量记录  ---策划输出经过评审及跟进、必要的更改控制及 批准等以适合组织的运行需要。  ----外包过程：无；  ----关键过程有：服务过程  ----特殊过程的识别：服务过程  -----经确认：暂无策划的更改。 | 符合 |
| 总则 | 8.3 | 公司病人陪护、养老服务不存在设计和开发；不适用部分不影响我公司持续提供满足顾客要求和适用法律法规要求的服务能力与责任，也不影响我公司持续提供增强顾客满意服务的能力。 | 符合 |
| 生产和服务提供的控制 | **8.5.1** | 公司制定了《运行策划和控制程序》  明确了受控条件包括：  a）规定产品/服务/活动的特征以及拟获得结果的文件；  b）获得适宜的监视和测量资源；  c）适当阶段实施监视和测量活动；  d）为过程提供适宜的设施环境；  e）配备备能力人员所要求的资格；  f）特殊过程的确认和定期再确认；  g）采取措施防止人为错误；  h）实施放行、交付和交付后活动。  1、查各个床位均有相应的护理记录单，均为现行有效的文件，受控标识清楚；  2、查服务床位及作业工位执行的作业指导书主要包括：服务指导书、护理记录单据等，均放置于床位附近，便于查阅对照。  3.查看设备有：电脑、打印机等办公用品、护理床、治疗车、雾化器、吸痰器、各类医疗一次用品等。生产相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的生产的条件及要求。  4.配置了相应的检测设备，主要为体温计、血压计等。  5.出示了《服务任务单》 明确的产品名称、数量、顾客等内容；  抽2020年6月8日服务计划  客户：康志强  服务项目：日常护理服务 计划完成时间：2020年06月08日  .....  计划员:吴林  **病人陪护流程** ：交接班——查房——治疗服务——日常护理——交接班   1. 交接班   夜班与白班进行交班，对病人的夜间情况及治疗情况进行交接；对物品、药品等进行交接。  2、查房：  巡视观察病人的病情及、医嘱执行情况及病人病情恢复情况；发现异常立即向值班医生报告，并做好护理记录。  3、治疗服务：  整理更换床单位，保持病人清洁卫生，观察记录病人生命体征，预防褥疮，协助病人完成日常生理活动；冷热敷，更换卧位保护病人安全；留置胃管病人鼻饲，留取病人标本 ；协助病人进食、大小便、穿衣、洗漱及护送病人检查治疗；将病人有关情况及时报告值班人员。   1. 日常护理：   遵循“三查、八对”原则,及三查:治疗前査、治疗中査、治疗后查  八对:床号、姓名(包括性别、年龄)、药名、规格(浓度)、剂量(数量)、用法、时间、有效期(批号)。  注意:注意用药后的反应等。  。。。。。。  **养老服务流程** ：  晨间护理—早晨照料—交接班—整理老人房间内务—康复理疗各种文体活动—午餐照料—老人午休—整理老人房间—康复理疗、组织老人参加各种文体活动—晚班交接班—晚餐照料—老人晚餐后自由活动  1、晨间护理  工作内容：1.清晨问安了解老人情况、护理员床头交班   1. 开窗换气、（晨间护理关闭窗户） 2. 辅助老人晨间洗漱，给卧床老人擦洗 3. 为老人准备开水，协助老人饮水 4. 协助护士做好第一次生命体征监测 5. 早晨照料   工作内容：1、组织老人到就餐区就餐，护理员给卧床老人床前就餐、观察并记录老人用餐情况、如出现突发情况及时处理及汇报上级负责人。  2、 老人餐后清洁服务  3、协助老人采取正确的姿势  3、交接班：  工作内容：交接班会议，前一天工作情况总结，当天工作安排（重点老人巡视）、物品交接等。  4、整理老人房间内务：  工作内容：1.征询老人的同意到房间按需求整理房间内务  2.整理时要和老人沟通交流，了解老人健康饮食心理情况、发现异常情况及时汇报上级领导  3.协助卧床老人翻身，如发现皮肤异常、破损及时处理。并记录。采取正确体位。  4.执行个案护理照护及遵临时医嘱   1. 康复理疗各种文体活动：   工作内容：1、对有康复需要的老人进行康复治疗训练   1. 根据老人体能参加各种文体活动 2. 执行个案护理照护及遵临时医嘱   。。。。。。  现场查看养老护理员正在对陈素清老人进行日常护理，核对老人信息、询问老人身体情况及生命体征检测等。  公司特殊过程确定为：服务过程。制定了《过程控制程序》，对特殊过程的管理进行了规定。通过服务检验和配备有能力的员工实施服务，对特殊过程的质量予以控制，并采取以下方式予以确认：  查见：  对服务过程的服务作业指导书、设备及操作人员能力进行了确认。编制了作业指导书，使用的设备进行了维护和保养，状态良好，该工序的员工经公司培训合格后持证上岗。  抽2020年3月25日对以上工序的《过程能力确认表》  设备鉴定：设备正常，均进行了日常保养，能满足要求。  工艺参数鉴定：按照作业指导书的规定进行。  人员鉴定：持证上岗。  过程能力鉴定：满足服务过程控制要求。  确认人：吴林  。。。。。。 | 符合 |
| 标识和可追溯性 | 8.5.2 | 现场查见，公司在经营过程中对标识和可追溯性进行了规定。  1、过程用采用护理记录/培训记录等进行标识；  2、原材料采用标牌、标识标签进行标识，牌、卡上注明产名称、规格型号、生产厂家、等内容；  3、服务过程采用客户投诉记录、售后维护信息确认回访表等进行标识；  4、护理服务采用护理服务单进行，表明有客户的基本信息等。  5、通过上述标识可以追溯产品的来源，和产品的生产日期、批次； | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | 8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、合同等，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。  负责人讲公司对顾客的财产进行登记处理，目前没有发生顾客或外部供方财产丢失的情况； | 符合 |
| 防护 | 8.5.4 | --产品防护  对产品的文件或产生的资料、记录进行保密管理；  对物资的搬运主要为人工搬运，可以起到产品搬运的防护的作用。 | 符合 |
| 交付后活动 | 8.5.5 | 公司明确产品和服务相关交付后活动的安排及管控要求。  --经负责人介绍，公司产品交付后的活动主要为售后服务回访。 | 符合 |
| 更改控制 | 8.5.6 | 公司对服务提供的更改管控要求予以明确规定：包括对其更改的评审、授权信息及需采取的措施等。  --经查：体系运行至今，暂无产品提供的更改情形。 | 符合 |
| 产品和服务放行； | 8.6 | ◆公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了原材料、生产过程、成品出厂所有产品的检验方法、标准。  ◆公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到培训部许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。  ◆公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样  一、原材料检验控制：  公司对相关产品的数量、型号进行检验，公司对相应数量、规格型号进行检验；详见8.4.2条款。   1. 过程服务控制   公司根据服务规范和服务标准、服务的要求在服务过程中均填写了护理记录单。      产品实现过程的质量管理基本受控。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | 8.7 | 公司明确各类、各阶段的不合格的控制管控要求，包括输入（来料）阶段、过程监视和测量阶段、输出（出货）阶段的不合格之识别、确定、标识、处置措施等，详见《不合格控制程序》。  负责人讲：组织基本上没有让步接收、让步放行、让步使用的情况。 | 符合 |

说明：不符合标注N

管理体系审核记录表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 过程与活动、  抽样计划 | 涉及  条款 | 受审核部门：业务部 主管领导：杨晓彬 陪同人员：熊萍 | 判定 |
| 审核员：李林、王莉 审核时间：2020.09.07 |
| 审核条款： |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 查组织编制了《岗位职责》等  体系文件中已经明确了业务部的岗位职责，具体为：  a) 负责产品的交付；  b) 负责将有关信息传达到本公司内各部门。  c) 负责同本公司的顾客进行联系；  d) 负责本公司顾客满意度的调查和分析工作；  e) 负责市场调研工作和收集有关信息传达到本公司内各部门；  f) 负责组织公司各职能部门对合同进行评审;  g） 负责对供方进行评价和选择;  h） 负责建立原、辅材料的采购  部门职责清楚，描述符合部门实际情况。 | 符合 |
| 质量目标 | 6.2 | 本部门的质量目标及完成情况为:  1、合同履约率为100%； 完成率100%  2、顾客满意率≥95分； 满意率96%  3、采购验收合格率≥98%。 完成率100%  2020年3月-6月对目标进行考核，均达到目标。  部门分解目标与公司方针目标一致，可测量，并传达到部门相关人员，必要时适时更新，目前无变化。  针对以上目标制定了相应的管理方案，内容涉及方法措施、执行部门、预算资金、启动/完成时间、完成情况等。检查人：熊萍等，已按管理措施要求实施。 | 符合 |
| 顾客沟通 | 8.2.1 | 业务部经理杨晓彬介绍沟通方式主要是电话、传真、资料传递、公司网站、广告等形式宣传本公司有关产品及公司的有关信誉等。  针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。目前沟通效果良好。 | 符合 |
| 与产品和服务有关要求的确认、与产品有关要求评审 | 8.2.2、 8.2.3 | 业务部经理杨晓彬介绍：通过市场调查、客户的走访、电话、传真了解市场的需求状态。  主要业务以合同、电话、邮件、传真等形式确定与产品有关的要求，均已保存或进行相应的记录。对顾客的要求由业务部直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通，在合同签订前在公司或微信群内对合同的要求进行评审。  杨晓彬经理介绍，企业收到客户需求后，业务部门人员在微信群内组织业务部、培训部、综合部予以评审，没有异议可以满足要求后才签订合同，合同经总经理或其授权人签字并加盖企业公章视同经过合同评审，然后回传给客户作为可以满足要求的承诺，合同评审均是在合同回传给客户之前进行。  抽查合同：  合同1：罗超养老服务合同，约定了服务人员、服务对象及情况、服务地址、收费说明、权利及义务等内容，双方签字盖章。签订日期 2020年4月25日  合同2：张崇润养老服务合同，约定了服务人员、服务对象及情况、服务地址、收费说明、权利及义务等内容，双方签字盖章。签订日期 2020年5月2日  合同3：张秀华养老服务合同，约定了服务人员、服务对象及情况、服务地址、收费说明、权利及义务等内容，双方签字盖章。签订日期 2020年5月4日  抽合同评审情况：  1、顾客：张秀华  服务项目：养老护理、看护服务  评审内容：合同文本审核、客户的信息、相关法律法规、周期等；  评审部门：综合部、业务部、培训部；  评审结论：符合要求，同意签订。  批准人：吴林  评审时间:2020年5月2日（合同签订前）  2、顾客：张崇润  服务项目：养老护理、看护服务  评审内容：合同文本审核、客户的信息、相关法律法规、周期等；  评审部门：综合部、业务部、培训部；  评审结论：符合要求，同意签订。  批准人：吴林  评审时间:2020年4月30日（合同签订前）  。。。。。。  杨晓彬经理介绍：目前尚未发生合同更改的情况，询问对更改情况的控制较为明确清楚。 | 符合 |
| 与产品有关要求的更改 | 8.2.4 | 质量手册对产品和服务要求的识别和更改进行了策划和规定；经过查阅企业订单文件，并与业务部负责人进行沟通，目前暂无与客户服务和订单变更的情况；后续经营中，如出现有产品和订单要求的变更，将按照文件规定要求进行控制。 | 符合 |
| 外部提供的 控制/总则 | **8.4.1** | 公司策划了《采购和外部供方控制程序》，明确采购物料等，并明确外部提供的过程、产品和服务构成组织自身的产品和服务的一部分。  ---公司基于外部供方提供所要求的过程、产品或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。详见《采购和外部供方控制程序》  负责人讲，公司的外部供方主要为原材料的供应商。  见《合格供方名录》抽其中5家如下：  1、成都京东世纪贸易有限公司（供应：打印纸、洗漱用品等）；  2、绵阳优品文具批发部（供应：笔、本子等办公用品）；  3、绵阳市衣行天下职业服装店（供应：工作服等）；  4、绵阳市兰豪毛巾经营部（供应：毛巾）；  5、绵阳信立康复器械经营部（供应：理疗护理设备等）  。。。。。。  --查《供方评价表》  2020年4月10日供方确认：  1、成都京东世纪贸易有限公司（供应：打印纸、洗漱用品等）；  2、绵阳优品文具批发部（供应：笔、本子等办公用品）；  。。。。。。  公司组织各部门对该供方的资质、产品质量、诚信度、送货及时度、服务等进行了评价，有各部门评价人签字。调查评价：合格 评价人：吴林、熊萍、杨晓彬 | 符合 |
| 控制类型和程度 | **8.4.2** | 查，公司对主要的原材料供应商采用的管理方法为：第一次对供方进行全面评价，包括：供方资质、供方的质量管理体系、交货情况、售后服务能力等。对于已经正常供货的供方管理，对每批产品进行检验，通过定期反馈供方产品质量，及对质量问题要求供方进行纠正解决等来进行供方质量控制。查供方控制情况：  提供成都京东世纪贸易有限公司（供应：打印纸、洗漱用品等）等5家供应商评价报告，包括：供方资质、供方的质量管理体系、交货情况、售后服务能力等。时间：2020.04.10  查，供方产品质量统计反馈情况：公司策划了采购产品的管理要求，质量反馈要求；  查 公司采购不合格情况  负责人讲2020年1月以来，未出现大的采购产品质量不符合的情况。  公司编制了《采购和外部供方控制程序》，要求采购的主要材料必须进行检验。  公司对采购产品进行了入厂验收。经询问公司采购产品主要根据需求电话给供方以物流形式送到顾客现场，公司根据项目设备清单对相关产品的数量、包装、规格型号进行检验。最终以产品验收报告为准。  抽查《进货检查记录》  1、产品名称： 医用蓝色床单被套  检验项目：数量、规格型号、颜色、材质等  检验结论：合格  检验员：杨景    2020.7.16  2、产品名称：治疗盘  检验项目：数量、规格型号、外观等  检验结论：合格  检验员：杨景    2020.7.16   1. 产品名称：电动雾化器   检验项目：数量、包装、规格型号、合格证等  检验结论：合格  检验员：杨景     2020.6.24  。。。。。。  现场查看其他采购物料均按要求进行了入厂检验。 | 符合 |
| 外部供方的信息 | **8.4.3** | 负责人讲与供方沟通的内容包括：所提供的过程、产品和服务等；组织通过签订采购购销合同进行确定采购信息。公司原材料较为固定，一般按需进行采购，且均在合格供方处采购。  查产品《采购购销合同》  1、供方：成都京东世纪贸易有限公司 2020.07.10  产品：医用蓝色床单被套  合同规定了：产品、规格、数量、价格、交期、违约等。  2、供方：绵阳市兰豪毛巾经营部 2020.06.25  产品：一次性毛巾  合同规定了：产品、规格、数量、价格、交期、违约等  3、供方：绵阳信立康复器械经营部 2020.7.20  产品：雾化机  合同规定了：产品、规格、数量、价格、交期、违约等  ......  公司的采购合同明确了采购产品的具体要求，且均在合格供方处进行采购。  外部供方的信息管理有效。 | 符合 |
| 顾客满意 | 9.1.2 | 公司已建立和保持了《顾客满意度测量程序》，对顾客满意的监测的相关内容进行了规定，其包括了对调查方式、渠道、内容、频率等。  公司采取对主要顾客进行满意度调查的形式，共发出2份《顾客满意度调查表》，并有效回收，回收率100%。  提供了顾客满意度/意见调查征询表 调查内容有：产品和服务质量、价格水平、服务态度等，查阅《顾客满意度/意见调查征询表》。对每一调查内容按百分制统计和计算。  查《顾客满意度/意见调·查征询表>，记录真实有效。  提供《顾客满意度统计分析表》，顾客满意率达到96%，达到了质量目标的要求。调查未发现有顾客投诉。 | 符合 |

说明：不符合标注