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：客服中心 主管领导：薛栋 陪同人员：郑莹玉 | 判定 |
| 审核员： 郭力 审核时间：2021.9.2 |
| 审核条款：QMS：5.3、6.2、8.2 EMS：5.3、6.2、6.1.2、8.1、8.2  组织的岗位、职责权限；目标、方案；环境因素识别评价；销售控制、销售合同评审；运行控制；应急准备和响应； |
| 组织的岗位、职责和权限 | 5.3 | 人员和岗位设置：  部门共18人、其中正副主管各1名、其他客服人员；  主要工作职责和权限：  市场调研的策划与实施：包括市场环境调查、消费者心理行为调查，销售渠道调查、竞争对手调查、医疗调查、营销模式调查等通过市场调研，进行市场分析，对医疗定位与定价提供建议，并对市场及消费趋势进行预测，对医院新医疗开发提供市场资料，同时主持签订相关合同（协议）和评审客户的协议.营销目标的指引下，进行营销策划和品牌推广的策划，包括宣传、公关、渠道、会议等活动的策划与实施建立竞争对手信息库，对竞争对手进行分析与监控制订并实施本部门的质量环境和关键绩效指标，以确保营销客服部的所有活动符合目标要求；  E职责和权限：  按照公司环境和职业健康安全要求操作、参与危险源辨识和风险评价及环境因素评价、负责日常环境和安全检查、本部门的环境和安全的培训和教育宣传、不符合的调查和原因分析和纠正及纠正措施和预防措施的实施检查；  未设置环境安全员、日常环安检查由院办统一管理； |  |
| 环境因素 | E6.1.2 | 策划、编制了《环境因素辨别和评价控制程序》，经文审符合标准要求  由综合办公室组织进行了环境因素识别评价。本部门评价的重要环境因素：生活和医疗服务提供过程固体废弃物的排放；潜在火灾。评价准确。 |  |
| 质量目标及其实现的策划 | QE6.2 | 部门的质量、环境目标及完成情况为：  客服中心：目标 完成情况  顾客满意率≥90% 95%  固体废弃物有效处理率100% 100%  文件受控率100% 100%  火灾事故发生率0次/年 0  考核日期：2021年9月1日 考核人：符孝勇 |  |
| 顾客沟通  与产品和服务有关的要求的确定  与产品和服务有关的要求的评审  产品和服务要求的更改 | Q8.2.1  8.2.2  8.2.3  8.2.4 | 组织的顾客包括“一般散户”、“团体顾客”、“特需顾客群体”、“代理商（团体）”等；目前主要面向团体顾客、特需顾客团体、代理商（团体）；  售前沟通：公司网站产品介绍、和顾客电话沟通产品信息、邮件及拜访顾客当面交流、人脉关系介绍客户、顾客需求、顾客的状况；  售中沟通：在院期间病情及其他问题反馈；  售后沟通：顾客满意调查、顾客情况反馈及回访、现场提供咨询等；  沟通形式：电话、微信、邮件、面谈；展会、印刷品、网站、朋友圈等；  顾客财产的识别：顾客信息、顾客个人物品；  抽查销售合同若干：  《医疗项目推广服务及客户健康管理服务合作协议》编号20200717#、2020.7.17、顾客“海南博鳌\*\*\*健康旅游服务有限公司”销售内容“旅游健康服务”、有合同价款、质量要求、违约责任、资料提供及知识产权保护等内容、双方盖章签字信息等；  《医疗项目推广服务及客户健康管理服务合作协议（服务商）》编号20201210#、2020.12.10、顾客“河南\*\*生命医学研究院有限公司”销售内容“旅游健康服务”、有合同价款、质量要求、违约责任、资料提供等内容、双方盖章签字信息等；  《医疗项目推广服务及客户健康管理服务合作协议（服务商）》编号20201210#、2020.12.22、顾客“浙江济民\*\*管理有限公司”销售内容“旅游健康服务”、有合同价款、质量要求、违约责任、资料提供等内容、双方盖章签字信息等；  《医疗项目推广服务及客户健康管理服务合作协议（服务商）》编号20201231#、2020.12.31、2021.1.11.、顾客“海南博鳌乐\*\*\*健康产业有限公司”、“海南希望\*\*医院管理有限公司”销售内容“旅游健康服务”、有合同价款、质量要求、违约责任、资料提供等内容、双方盖章签字信息等；  ——查合同评审、OA系统、有各相关部门负责人评审确认信息；  合同内容、价格、规模等延误造成合同变更、本组织已经识别了相关内容并对此进行了有效策划；变更输出《合同变更通知单》（OA系统）；查近一年没有合同变更情况； |  |
| 运行策划和控制 | E8.1 | 管理者代表指导综合办公室组织相关部门对医疗服务实现、环境运行控制所需的过程及子过程的顺序和相互关系进行策划，并对服务提供的过程、重要环境因素有关的运行和活动进行控制，确保管理方针、目标、指标的实现。策划确定下列内容：a）应达到的质量、环境目标、指标要求；b）针对服务确定过程及重要环境因素，并建立销售服务所需要的文件，以及所需提供的资源和设施；c）依据服务实现过程和活动的特点，确定验证、确认、监视、测量和检验需求的活动以及接收准则；d）保存服务实现过程和活动满足规定要求的记录；  识别确定已纳入计划或新的开发、新的或修改的活动、产品和服务过程的环境因素：确定这些改变带来的具有、或可能具有重大影响的因素（重要环境因素）并建立控制的记录；确定运行控制的程序或建立新的目标和指标；对涉及到的间接重要环境因素通报给供方及合同方；建立应急准备与相应控制机制。  本部门的重要环境因素为重要环境因素：1、办公过程中产生的废弃物的排放；2潜在火灾。  按公司要求人走关灯，办公室内电脑要求人走后电源切断。办公室内垃圾主要包含可回收垃圾、硒鼓、废纸。公司配置了垃圾箱，后勤部统一处理。  生活污水排入市政污水管网。  办公区内主要是电的使用，电器有漏电保护器，经常对电路、电源进行检查，没有露电现象发生。现场巡视办公区域消防栓、灭火器正常，电线、电气插座完整，未见破损。  运行策划和控制符合要求； |  |
| 应急准备和响应 | E8.2 | 提供2021年8月1日发布的最新版《博鳌国际医院应急预案汇编》，包含环境相关的应急预案：突发水质污染事故应急预案、突发环境事件应急预案等，有组织人员结构、人员组成、通讯联络、应急物资准备、应急处置程序、注意事项等。  提供《消防演习总结报告》，有演习项目：灭火、逃生自救，地点：运营部，时间：2020年12月11日。  有演练过程记录，演练存在的问题及整改措施等。有火灾应急响应演练评审，对演练中发现的问题要求整改。  提供《污水排放失控预案记录》，有演习项目：演练实施情况记录：时间：2021年1月8日-9日。  有演练过程记录，演练存在的问题及整改措施等。有火灾应急响应演练评审，对演练中发现的问题要求整改。  医院在大楼各楼层配置了消防设施设备，包含：消防栓、灭火器、报警器、防火卷闸门、烟感系统，园区建设了地下消防用水，各项设施设备的均有日常检查，能够保持正常使用。 |  |
| 顾客满意； | Q9.1.2 | 作为外部对医院质量管理运行情况和医疗服务质量的测量，企业主要采用顾客信息反馈收集汇总的方式，收集信息的方法有进行顾客满意度调查、发放征求意见单和电话回访等。  于2021年4月-5月份，进行了顾客满意度调查，共20份《用户满意度调查表》，其内容包括：医院总的印象、医院工作人员的服务态度、医院提供的诊疗技术、医院的就诊环境、医院的服务设施、医院是否存在违规收费等12项，评价为满意，没有不满意的情况。  通过对顾客满意度进行分析，顾客满意度达95%。 |  |

说明：不符合标注N