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：接待投诉办公室 主管领导：王忠伟 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、8.5.5 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；交付后的活动；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：接待投诉办公室：目标 完成情况客户投诉及时受理率100% 100%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 |  |
| 交付后的活动 | Q8.5.5 | 如患者在治疗和康复过程中出现问题，先通过电话等方式进行解决，并定期电话回访，如远程无法解决，派专人到患者现场实地解决。 |  |
| 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。 |  |

说明：不符合标注N