管理体系审核记录表

受审核部门：管理层、行政人事部、业务部 陪同人员：刘华 审核员：陈伟、梅月（专家） 审核时间:2021年7月30日

| 检 查 表 | 审 核 记 录 | 标准号条款号 | 评估 |
| --- | --- | --- | --- |
| 企业简介、组织机构及场所、资质QMS审核，询问主要设备、原材料、关键过程管理体系运行时间（3 个月以上）确认组织实际与管理体系文件化信息描述的一致性（如部门设置和负责人，生产和服务等过程）管理体系文件名称 | 成都爱天使健康咨询有限公司是一家专门从事病人陪护服务（不含诊疗）的综合型公司。公司合作服务的单位有：武侯区人民医院（妇幼保健院）等。公司积累了丰富的与医院合作及生活护理管理经验。本着“立足成都、辐射西南、走向全国”的发展思路，力争成为全国同行业中有较高的管理水平和较大品牌影响力的一流的专业护理公司！现场审核核实该公司目前成立了两个部门：行政人事部、业务部。 抽查：组织机构图、职能分配表、职责描述，基本保持一致。现场与负责人沟通核实：生产经营地址：四川省成都市成华区猛追湾街166号2栋10楼1012号，与任务书一致。经确认认证范围为：病人陪护服务（不含诊疗），与任务书一致。询问，主要设备为办公设备，关键过程：服务过程。特殊过程：服务过程。理体系运行时间：2021年1月11日。组织实际与管理体系文件化信息描述基本一致。有管理层、行政人事部、业务部。查见《相关方要求识别和控制》相关方：有员工、银行、主管部门、供应商、客户等。产品流程见《作业流程》查，管理体系文件名称：质量手册，程序文件。 | Q:4.1;4.2;4.3;4.4 | 符合 |
| 相关法规执行的产品标准（QMS）产品质量监督抽查情况（QMS） | 中华人民共和国合同法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国安全消防法、中华人民共和国产品质量法等。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等。无。 | Q7.5 | 符合 |
| 生产工艺不适用条款的确认外包的识别质量目标（QMS） | 病人陪护服务（不含诊疗）服务流程：客户需求→协议签订→病人护理→服务完成→满意度调查。关键过程：服务过程。特殊过程：服务过程。8.3条款，理由：根据本组织服务特点，由于病人陪护服务（不含诊疗）均按照公司的规章制度和客户的需求实施服务，服务方式基本固定，不涉及设计和开发，故8.3不适用，不适用不影响公司提供满足顾客要求和适用法律法规要求的服务的能力或责任。无1、服务合格率≥96%；2、顾客满意率≥90%；3、安全质量事故为0。 | Q6.2/8.3/8.4/8.5 | 符合 |
| 设计开发产品或项目名称主要原材料 | 无 |  | 符合 |
| 员工人数关键岗位人员特殊工种人员 | 25人育婴师、护工无 | Q7.2 | 符合 |
| 主要生产设备特种设备主要检测设备及设备的检定/校准（QMS） | 电脑打印机等办公设备等。可以满足病人陪护服务（不含诊疗）需要。无无。 | Q7.1 | 符合 |
| 顾客及相关方投诉 | 暂无 |  |  |
| 方针及目标、指标及方案 | 方针：“诚恳务实，创新求进；用一流的服务回报社会”。 | Q5.2 | 符合 |
| 内部审核：时间审核组不符合及整改 | 建立有《内审控制程序》见有《内部审核计划表》 内审时间：2021年7月10日 内审组：蒋清华（组长）、蒋慧（组员） 见有：《内审不符合项报告》1份，涉及业务部Q8.2.3条款审核时发现，公司有一份合同，没有保留进行合同评审的记录。针对该不符合项，已及时采取纠正措施后，经内审员验证关闭。查见《内部审核报告》，有审核结论：公司的体系运行符合自身的质量管理体系及标准要求且得到有效的实施和保持。 | Q9.2 | 符合 |
| 管理评审：时间输入是否完整提出的改进内容 | 查见《管理评审计划》、《管理评审报告》等管理评审于2021年7月26日由总经理唐瑞雪主持完成。提供主要输入材料有：各部门总结，输入信息基本充分和满足要求。输出见“管理评审报告”, 做出了管理体系基本适宜、充分和有效的评审结论。提出改进项：继续加强公司员工对管理制度的学习和理解.查见有改进计划及培训。 | Q9.3 | 符合 |
| 是否具备二阶段审核结论第二阶段重要审核点等相关内容 | 通过一阶段对受审核方的管理、办公现场巡视和观察，对管理体系绩效要求有重大影响的过程、活动、场所和现场运行进行观察、巡视及总体性评价，组织具备二阶段审核条件，可进行二阶段审核。二阶段质量管理体系宜重点关注（合同评审、采购控制、陪护过程等）：重点审核部门：业务部、行政人事部重点审核过程：服务提供控制、服务放行、不合格控制等重点审核场所：办公及活动场所。 |  | 符合 |

说明：不符合标注N