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：陈华 陪同人员：刘华 | 判定 |
| 审核员：陈伟 审核时间：2021.8.2 |
| 审核条款： |
| 组织及其环境;  相关方需求与期望;  确定体系范围;  体系及其过程;  总要求 | Q:4.1;4.2;4.3;4.4 | 公司在质量手册中，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求公司全体员工的质量、安全意识比较强。公司的办公及培训设施、设备比较先进。对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，服务利润不断降低、用工成本增加。  公司通过业内展会、同行交流、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。  抽查2021年总过程风险机会识别措施评价表，内容及记录清晰。  公司确定的相关方有员工、业主、顾客、政府机构、审核机构、供方等。  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，业主关注的主要问题服务质量、服务及时性、售后服务、成本价格等。  查见《相关方要求识别和控制》  抽查顾客需求和期望：服务质量符合业主要求；服务及时性；价格合理等。  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。  公司在质量手册和制定的《风险和机遇管理制度》中，确定了对公司有利的内外部环境因素，对公司不利的内、外部因素有：市场竞争非常激烈，国家和政府对企业环保要求提高等。  公司通过业内展会、同行交流、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。  公司确定的相关方有员工、业主、政府机构、审核机构、供方等。  理解员工诉求的形式为谈心、茶话会等；理解政府机构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，业主关注的主要问题是长期合作、互利共赢以及付款时间等。  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。  公司管理体系的认证范围为：  经营地，四川省成都市成华区猛追湾街166号2栋10楼1012号，临时场所：成华区妇幼保健院  Q：病人陪护服务（不含诊疗）  公司通过请咨询专家到公司来宣传、培训、结合原已经形成的质量管理体系文件，修订建立了质量管理体系，以GB/T19001-2016标准为主线，以“过程方法”为基础，并明确了过程顺序和相互作用以及过程有效运作和控制所需的准则和方法。在质量手册中，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。组织制定管理评审控制程序，定期进行评审，必要时变更过程，以确保过程持续产生公司期望的结果。 | 符合 |
| 领导作用与承诺 | Q5.1 | 总经理：陈华； 管代：蒋清华  通过与总经理交流：总经理从以下活动方式对公司建立、实施质量管理体系并持续改进其有效性所做出的承诺提供证据：  1、公司以会议、培训等形式对员工进行满足顾客要求和适用法律法规要求重要性的教育，使全体员工意识到满足上述要求是公司适应市场经济，树立良好形象，提高经济效益至关重要的管理行为；  2、制定和发布公司自身发展质量方针；  3、确保管理目标的制定、分解落实到相关职能和部门，并激励员工为实现目标而努力；  4、定期进行管理评审，以评价管理方针、管理目标的适宜性及实现情况，同时评价管理体系的适宜性、充分性和有效性。  5、为确保建立、运行和持续改进管理体系所需的一切资源得到满足，公司提供了信息、技术、人力、设备、环境和资金等必要资源。 | 符合 |
| 方针 | Q5.2 | 质量方针：   诚恳务实，创新求进；用一流的服务回报社会  其内涵包含了：  公司严格按照国家有关的服务质量标准和客户要求执行，以优良的品质获得客户的满意和忠诚；  以顾客为关注焦点，关注顾客的需求，不断向客户提供满意的服务，使公司持续发展壮大，持续改进、追求创新、持续改进、不断提高服务质量，让顾客满意。  管理方针在手册上进行了确定和发布，并通过文件发放的形式发放至各部门、给员工进行了宣传培训。  质量方针对外进行了发布。  手册对方针的内涵进行了阐述，为目标制定及评审提供了框架，每年至少一次,在管理评审会议上讨论其适宜性和改进机会。  企业的质量方针的内容和管理基本符合标准和法规要求。 | 符合 |
| 组织的角色、职责和权限； | Q5.3 | 查《质量手册》包括了企业组织机构图、职能分配表。公司编制了《岗位职责》对总经理、管理者代表、各部门的岗位职责和权限进行了规定，内容全面合理。各部门、岗位之间通过会议、文件传阅、培训等方式相互了解职责与权限。 | 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？ | Q6.1 | 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、应对机遇及措施、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，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：及时关注公司服务市场的情况，收集信息及时调整，保持公司服务的竞争力。  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，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 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 质量目标：  1．服务合格率≥96%；  2．顾客满意率≥90%；  3. 安全质量事故为0。  查《质量目标完成统计标》2021年1月-2021年7月对目标进行考核，考核情况为：  1．服务合格率100%；  2．顾客满意率96%；  3. 安全质量事故为0。  均达到目标，并将指标进行了分解。 | 符合 |
| 变更的策划 | Q6.3 | 公司要求：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；  2.体系的完整性；  3.资源的可获得性；  4.责权的分配和再分配等因素。  经查：暂无变更。 | 符合 |
| 资源 | Q7.1.1 | 询问总经理，企业为了实施质量管理体系，并持续改进其有效性、增强顾客满意度和体系正常运行提供了充足的资金及必要的资源，为提高员工服务质量意识组织了的培训，目前的资源基本满足策划需要。  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物业管理的需要。 | 符合 |
| 人员 | Q7.1.2 | 查见：公司编制《部门职责》、《岗位职责》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/管理者代表、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：《部门职责》、《岗位职务说明书》中总经理任职要求，具备一定管理经验，具有较高的综合素质和综合能力市场应变能力、熟悉公司经营管理、保证服务质量前提下、发展客户，增加效益等。 | 符合 |
| 组织知识 | Q7.1.6 | 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（例如知识产权；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；学术交流；专业会议，从业主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 | Q7.4 | 公司和部门负责人清楚公司及各部门与Q相关的内部沟通和外部信息交流的项目、内容等。如：公布、公开质量方针和质量目标、与客户、外部供方等相关产品和服务的沟通等。  --主要的事项内、外沟通均事先做出策划或规定，内容包括：沟通事项、沟通的职责、沟通对象、沟通内容、沟通时机、沟通方式等等。  --通常的沟通方式包括但不限于：会议、文件、改善提案、通告、内部联络书、内部电脑网络、培训、拜访、交谈、提交报告等。  --现场查看记录并口头交流确认：公司及行政人事部负责的相关内、外沟通效果基本满足要求。 | 符合 |
| 监测、分析和评价总则； | Q9.1.1 | 公司对需要监视和测量的对象的确定，监视、测量、分析和评价方法的选择，实施监视和测量的时机、实施分析和评价的时机界定，QMS的绩效和有效性的评价方法的采用及有关监视和测量记录的保留等要求予以较清楚的策划和确定，详见相关程序文件及监视、测量、分析和评价的实施计划。  如：（1）《监视和测量控制程序》  （2）《内审控制程序》  （3）《管理评审控制程序》  ...... | 符合 |
| 内部审核 | Q9.2 | 查质量手册，公司按标准要求编制了《内审控制程序》，规定了内部审核的目的、范围、职责、要求、方法频次等，规定每两次内审的时间不得超过12个月。  查，2021年《体系审核实施计划》  审核时间：2021年7月10日  目的：评定并确定现行的管理体系、方针是否符合标准的要求，运行是否有效，迎接认证公司审核；  范围：质量手册覆盖的所有部门、过程和要素。  审核组：蒋清华（组长）、蒋慧（组员）  抽查《管理层审核检查表》、《行政人事部审核检查表》、《业务部审核检查表》审核记录，审核过程及条款基本齐全，不存在审核自己部门的情况。  查本次内审共发现不合格项1个，属一般不符合。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，已经对不合格原因进行了分析，制订了纠正措施，并对结果进行了验证。  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 |
| 管理评审 | Q9.3 | 查，公司质量手册，规定了管理评审的要求：管理评审的主持人、时间频率、管理评审的输入、输出等。公司制定了“管理评审程序”,规定每年至少进行一次管理评审，每次时间间隔不超过12个月  时间：2021年7月26日  主持人：陈华总经理  参加人员：体系涉及到的各部门所有人员  评审输入内容：  质量目标和指标的实现程度。  质量管理体系运行情况以及环境安全绩效。  内审、合规性评价结果。  预防措施和纠正措施的状况。  来自外部相关方的信息交流，包括抱怨。  过程业绩、产品符合性。  组织结构、职责权限合理性、有效性。；  顾客反馈、满意度调查结果等信息。  改进的建议：继续加强公司员工对管理制度的学习和理解。  评审输出内容：  质量管理体系运行有效，符合标准要求，得到了正确的实施和保持。  质量方针的评审：方针合理、适宜符合要求，  体系策划情况的评审（包括法律法规、目标指标）；  预防措施和纠正措施的状况。  实施与运行情况的评审（包括资源提供、文件控制）；  体系绩效测量和监视（包括目标达成情况、内审审核）：通过考核目标达成良好，内审基本符合要求；  相关法关注：体系运行至今未收到顾客及相关方关于重大服务质量问题的投诉；  管理评审结论：质量方针、目标适宜，体系符合企业现状，公司建立的管理体系适宜、充分、有效。 | 符合 |
| 改进 总则  持续改进 | Q10.1;10.3 | 公司制定系列程序文件《管理评审控制程序》、《监视和测量控制程序》、《纠正措施控制程序》及《内部审核管理程序》，对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及服务质量符合性的持续改进。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。公司各部门和各对体系过程输出的各种信息进行收集、分析，识别出不符合或潜在的不符合，并分析原因，按《纠正措施控制程序》实施纠正措施。不符合处理程序和机制健全。公司主要按策划的质量手册、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、政府主管部门质量监督抽查情况及顾客投诉情况、一阶段问题验证。 |  | 现场确认，公司质量管理体系覆盖范围：病人陪护服务（不含诊疗）。提供营业执照，检查有效，公司严格执行国标及行业要求和法律、法规要求。  体系运行至今，公司没有顾客的重大产品质量投诉，通过顾客满意度调查，顾客对公司提供的服务普遍反映较好。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。  该公司在2021年1月以来，无质量监督抽查情况。  一阶段问题验证：一阶段无需要验证的问题。 | 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：行政人事部 主管领导：蒋慧， 陪同人员：刘华 | 判定 |
| 审核员：陈伟， 审核时间：2021.8.2 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 在质量手册中和岗位职务说明书中规定了行政人事部的职责和权限，以确保部门工作的展开和实施：  1)负责公司的行政管理工作，对所负责工作的质量负责；  2)负责人事管理、员工培训、考核及管理。  3)负责组织公司各项教育培训工作。  4)负责公司体系文件的推行工作和监督实施。  ……  部门职责清晰、明确。  行政人事部负责人能基本阐述本部门的主要职责。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查见：公司有将质量目标分解到各个部门，行政人事部的目标是：  1、质量目标 考核情况（2021.1--2021.7）  1、培训计划实施率100%； 100%  2、培训及时率100%； 100%  3、文件发放及时率100%； 100%  抽查2021年1月-2021年7月的《质量目标统计表》和考核记录，经考核均完成目标任务，但不能提供数据的实证性材料，需改进。  ........  制定的指标和管理方案基本可行。 | 符合 |
| 运作环境 | Q7.1.4 | 公司对过程运行环境要素予以识别、确定，包括：  人文因素与物理因素的结合，例如：  a）社会因素（如无歧视、和谐稳定、无对抗）；  b）心理因素（如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感）；  c）物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪音。  经现场确认（观察、记录查阅、沟通调查）：  以上相关的社会因素、心理因素、物理因素等均基本满足要求。如：办公室的温度管控。 | 符合 |
| 能力 | Q7.2 | 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。  公司的关键岗位在学历、经历、资质上均有要求。  抽关键岗位人员资质要求：（具体见附件）  姓名 职业（工种）及等级 证号编号 发证机构  吴素菊 育婴师三级 1722011200300995 成都市人力资源和社会保障局；  蒋五琼 育婴师三级 1722011200307470 成都市人力资源和社会保障局；  王译曼 育婴师三级 1722011167303099 成都市人力资源和社会保障局；  袁丽梅 育婴师三级 1722011167300381 成都市人力资源和社会保障局；  陈秀英 育婴师三级 1722011167302344 成都市人力资源和社会保障局；  ......  提供有2021年度培训计划表，计划培训13次，已培训8次。  抽查培训计划和培训记录。   1. 、2021.1.8，服务流程、规范及管理培训,培训老师：陈华 参加培训人员：服务人员。口试确认，均合格。培训效果评价：通过对服务人员的培训，服务人员掌握了服务的基本知识。基本达到培训的目的，评价人：陈华。 2. 、2021.4.20，管理评审有关知识培训,培训老师：张老师 参加培训人员：部门主管。口试确认，均合格。培训效果评价：通过对管理评审内容的培训，各部门人员对管理评审的程序和控制要求有了进一步理解，为公司举行管理评审会议作了充分的准备。基本达到培训的目的。评价人：陈华。   ......  其余培训计划均按时进行了培训。 | 符合 |
| 意识 | Q7.3 | 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，以及他们对贯彻方针、达成目标及实现Q的有效性的积极贡献，以及其不符合Q要求的后果。  ---经与员工沟通了解，基本具备以上必要质量管理体系相关意识。 | 符合 |
| 文件化信息 | Q7.5 | ----有《文件控制程序》，体系文件生效实施日期为2018年2月1日，文件规定了质量文件的编制、审批、评审、编号、回收、发放、更改、换版、作废等的管理和控制。根据一阶段问题清单进行了对《质量手册》和程序文件的修改和完善。  · 查《体系受控文件清单》，包括质量手册、程序文件16个)，另有公司制定的《管理制度汇编》、《员工手册》、《规范文件》等文件。  《管理制度汇编》包括：顾客满意度测量控制办法;办公室管理制度；客户投诉管理制度等。  · 查：《文件发放、回收登记表》，抽查文件发放情况，有收文、发文的确认签字，符合文件发放规定。  · 查《外来文件清单》，内容有国家和地方与质量管理体系相关适用法律法规。  文件资料基本满足岗位工作需要，并为现行有效版本。  · 查文件的评审及更新：管理评审时对文件的适宜性及可操作性进行评审：适宜、可操作。  查文件的作废：暂无作废文件。  电子文档需要责任部门留下发放记录，并告知换页处置要求。  文件按需求和公司管理规定发放至有关部门和人员，查有发放记录，符合。  待改进：  未对电子文档的安全性管理做出明确规定。  ----有《记录控制程序》，对记录表单的设计、编号、填写、贮存、保管、保护、检索、保存期限、到期处置等方面规定了要求并按此程序控制。  提供《记录清单》，规定了记录的名称、编号、责任部门、保存期限等内容。  核对标准规定的应保留的记录和保存期限，标准所规定的记录均涵盖，保存期限规定的合理。  记录清单中对记录的管理、控制进行明确的分工。行政人事部主要负责归档公司质量的标识、编目、保管、贮存，负责本程序的归口管理。见行政人事部保管的记录：  a.法律、法规及其他要求清单；  b.年度培训计划等记录；  c.管理评审计划等记录；  d.质量目标完成情况统计表。  所见记录反映行政人事部能够按照记录控制要求进行管理，记录保存完整，填写清晰、工整。记录控制符合要求。 | 符合 |
| 不符合和纠正措施 | Q10.2 | 公司制定系列程序文件《管理评审程序》、《不合格品控制程序》、《监视和测量控制程序》、《纠正措施控制程序》及《内审控制程序》等，对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及服务符合性的持续改进。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。  公司对服务过程发生的不符合事件、项，一般轻微不合格现场指出，及时整改。目前为止行政人事部未发生比较大的不合符合事件、项，一般的轻微不符合都在现场及时解决了，未发现有需要上报公司解决的不符合事件、项。  公司通过方针、目标的达成分析、内部审核结果、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。  公司主要按策划的质量手册、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、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 |

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：陈华 陪同人员：陈华 | 判定 |
| 审核员：陈伟、梅月 审核时间：2021.8.3 |
| 审核条款： |
| 组织的角色、职责和权限 | Q5.3 | 查，业务部的岗位职责和权限如下：  a) 负责质量方针、目标在本部门得到贯彻和实施；  b) 负责分配病人陪护服务人员和实施相关服务的工作；  c) 负责组织培训、教育本部门员工；  d）负责做好本部门与外部的沟通协调工作。  ……  业务部负责人对部门职责清楚。 | 符合 |
| 目标及其实现的策划 | Q6.2 | 查业务部的质量目标为：  1）采购产品合格率≥99%；  2）供方及时评价率100%；  3）服务合格率≥96%；  4）安全质量事故为0；  5）顾客满意率≥90%.  查：2021年1月-2021年7月业务部目标完成情况  1）采购产品合格率100%；  2）供方及时评价率100%；  3）服务合格率100%；  4）安全质量事故为0；  5）顾客满意率96%.  均能达到要求。  查，公司编制了质量目标管理实施方案：制定、执行程序或作业文件；加强监测和测量；培训与教育。 | 符合 |
| 基础设施  过程运行环境 | Q7.1.3  Q7.1.4 | 公司提供了办公场所，配置了相应的办公及服务设备。制定了管理程序对为实现服务符合性所需的基础设施的控制进行了规定。  查见：办公面积600㎡，为行政业务办公用。  有多场所服务现场，为成华区妇幼保健院，距公司路程走路5分钟。  查见：《设施设备汇总表》，有序号，设备名称，设备编号，设备状况，放置地点等的描述。公司的设备主要为：办公设备（电脑、打印机、复印机等）。  经查，办公设施采取定期日常维护的方式进行，出现异常情况由厂家维修。现场查看设备、设施完好。  特种设备：无。  目前该公司基础设施符合要求，基本能满足公司运营的要求。 | 符合 |
| 监视和测量资源 | Q7.1.5 | 查公司病人陪护服务工作根据公司规章制度和病人要求进行，完成后的服务质量由病人满意度作评价参考，无需配置相应监视检测设备。 | 符合 |
| 运行策划和控制 | Q8.1 | 公司主要从事病人陪护服务（不含诊疗）。  公司病人陪护服务（不含诊疗）执行标准主要为：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、公司陪护规章制度、病人要求协议、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等标准。  业务部负责病人陪护服务（不含诊疗）实现和服务提供的策划，策划输出的具体结果包括以下内容：  a）确定病人陪护服务（不含诊疗）的要求；--《需求分析》、《协议》  b）建立过程准则以及病人陪护服务（不含诊疗）的接收准则；---验收标准、作业指导书、《协议》  c）确定符合产品和服务要求的资源；---服务流程图  d）按照准则实施过程控制；---服务过程控制  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  ----特殊过程的识别：服务过程；  -----经确认：暂无策划的更改。  **病人陪护服务（不含诊疗）流程：**  客户需求→协议签订→病人护理→服务完成→满意度调查。  现场查看，部门的服务内容主要有：病人陪护服务。  在成华区妇幼保健院现场查看：公司正在进行的病人陪护服务工作为：对吴\*的母婴陪护服务，共配备了2名陪护人员进行全天性的陪护工作，目前为刘秀进行白班母婴陪护工作。  8fc4690944fd8653c90876582045fdc47b9d2bcab27ef54bc4213efc2038fe  现场照片。  业务部控制措施基本与管理要求基本一致，基本符合管理要求。 | 符合 |
| 产品和服务的要求 | Q8.2 | 公司制定并实施《与顾客有关的控制程序》，行政人事部采用上门拜访、会议、报告、函电、计算机网络等方式与顾客进行沟通。了解客户要求的服务的相关信息；问询、合同或订单的处理，包括对其修改；顾客反馈，包括顾客抱怨；处置或控制顾客财产；当有重大异常时，制定有关的应急措施及客户特定的要求；  对市场进行调研，定向顾客提供的产品和服务的要求，从以下几个方面来确定与服务有关的要求：  （1）顾客对服务规定的要求,包括服务项目内容、技术、进度和费用要求以及策划后期服务要求；  （2）与服务有关的法律、法规要求；  （3）公司确定的其他附加要求,如保密、特殊资历等  顾客有合作意向时或发放招标文件时，介绍公司病人陪护服务范围、项目，了解顾客要求，并结合企业标准进行确定，且明示在合同或订单上，确定顾客对服务的具体要求。  1、抽查2021年4月23日合同：  顾客:遂宁市中医院  项目：生活护理服务  合同内容：合同期限、合同内容及要求、双方的权利和义务、违约责任等。  签单人：陈华  2、抽查2021年6月20日合同：  顾客:左营雪  项目：生活护理服务  合同内容：合同期限、合同内容及要求、双方的权利和义务、违约责任等。  签单人：陈华  3、抽查2021年7月13日合同：  顾客:德阳市人民医院  项目：母婴护理及患者推送服务  合同内容：合同期限、合同内容及要求、双方的权利和义务、违约责任等。  签单人：陈华  ......  为了明确与服务有关的要求，确保公司有能力满足顾客要求；在公司向顾客做出提供服务的承诺之前对服务有关要求进行了评审，  顾客：遂宁市中医院  签订时间:2021年4月23日  项目：生活护理服务。  评审内容：顾客对服务明示与潜在的要求(技术要求、质量要求、支持服务、价格等)  评审负责人：蒋清华、陈华  评审结论：符合要求，同意签订  评审时间:2021年4月20日（合同签订前）  顾客：左营雪  签订时间:2021年6月20日  项目：生活护理服务。  评审内容：顾客对服务明示与潜在的要求(技术要求、质量要求、支持服务、价格等)  评审负责人：蒋清华、陈华  评审结论：符合要求，同意签订  评审时间:2021年6月18日（合同签订前）  .........  经查：近来以来，没有发生合同更改的情况，如果需要更改，需对更改内容重新评审。并将变化的要求及时通知有关人员。 | 符合 |
| 设计开发 | Q8.3 | 不适用，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。 | 符合 |
| 外部提供供方的控制 | Q8.4 | 1.查公司编制并执行了《采购控制程序》，规定了采购控制要求，明确了对供方选择、评价、及再评价的准则。  2.查《合格供方名录》。  1）上海科邦医用乳胶器材有限公司； 供应：手套、口罩等；  2）成都康惠净科技有限公司； 供应：手套、口罩等；  3）成都大德医疗器械有限公司； 供应：手套、口罩等；  4）枝江市康仁正医疗器械经营部 供应：手套、口罩、帽子等  ......  3．查：供方业绩评价表：  抽查《供方调查评价报告》  1）供应商：上海科邦医用乳胶器材有限公司  评价项目：服务质量、价格、交货期限、供货能力等。  评价结论：该公司提供的服务符合相关质量标准，质保能力强，列入合格供方。  评价人：蒋清华、蒋慧  批准人：陈华 评审日期 2021.7.3  2）供应商：成都康惠净科技有限公司  评价项目：服务质量、价格、交货期限、供货能力等。  评价结论：该公司提供的服务符合相关质量标准，质保能力强，列入合格供方。  评价人：蒋清华、蒋慧  批准人：陈华 评审日期 2021.7.3  .......  **查供方成都大德医疗器械有限公司（供应：手套、口罩等），不能提供供方评价记录。不符合。**  公司采购的防护用品及办公和劳保用品均在合格供方名录中的供方进行采购，基本符合要求。  4、抽查劳保用品及防护用品合同或采购单  1）供方：枝江市康仁正医疗器械经营部  采购日期：2021.6.1（下单时间）、 编制：刘华 审批：陈华  品名 数量 单价（元） 金额（元）  一次性使用医用口罩 3000只 0.125/只 375/箱  一次性使用PE手套 10000只 0.0352/只 352/箱  一次性使用医用帽子 3000只 0.28/只 840/箱  ......  组织对外部供方的控制是分类、分级进行控制，实施优胜劣汰的控制方法。并对影响最终公司服务服务质量的关键过程进行从严控制。 | N |
| 生产和服务提供的控制；  产品和服务的放行 | Q8.5.1；  Q8.6 | 公司制定了《服务过程控制程序》  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。  公司根据中华人民共和国合同法、中华人民共和国劳动法、公司陪护规章制度、病人要求协议等标准策划了过程和服务的测量管理规定，制定了《与顾客有关的控制程序》、《采购控制程序》，规定了病人陪护服务过程的质量管理要求。  1、查病人陪护服务现场各工序(工位)均有对应服务的操作文件、参数，均为现行有效的文件，受控标识清楚；  2、查服务现场的规章制度、作业指导书、过程检验记录等，均发放到相应环节，便于查阅对照。  3、现场查看：现场服务人员衣着规范，服务状态良好，无离岗脱岗现象，记录规范，符合服务的条件及要求。  4. 检测设备；公司病人陪护服务工作根据公司规章制度和病人要求进行，完成后的服务质量由病人满意度作评价参考，无需配置相应监视检测设备。  一、采购物资准备  验收依据：标准质量要求。  负责人讲：采购有对劳保用品采购，公司对劳保用品规格型号、外观、数量、合格证等进行验证。  抽：《采购检验记录》  时间：2021.6.5  产品：一次性使用医用口罩等 采购单位：枝江市康仁正医疗器械经营部  检验项目：规格型号、外观、数量、合格证  结果：型号符合要求，外观：正常，数量：3000只，合格证：正常。结论：合格  检验员：蒋慧  抽：《采购检验记录》  时间：2021.6.25  产品：手套 采购单位：上海科邦医用乳胶器材有限公司  检验项目：规格型号、外观、数量、合格证  结果：型号：医疗用橡胶手套，数量：100盒，合格证：正常。结论：合格  检验员：蒋慧   1. 协议签订   抽生活护理协议签订  编号：23020185033 甲方：高\*\* 床号：1102 医院：成华区妇幼保健院 项目：一对一母婴护理  乙方：苏晓露  内容包括：护理费用，双方职责，护理时间：6月30日-出院为止。  签订时间：2021年6月30日。  查：针对护理协议，公司做有合同评审，  评审内容：服务质量、交付期、售后等  评审时间：2021年6月28日   1. 护理工作。   护理人员持证上岗，提供有护理人员相关证件，有人员护理知识培训记录。  护理采用轮流制，工作人员着护理服，带工作牌。上班期间遵守医院制度和公司制度，不抽烟，不闲聊。  护理工作禁止脱岗，上厕所，吃饭采取轮流方式，禁止无人陪护情况发生。  工作期间对病人的护理有记录。  查：爱天使母婴床头护理日志 医院：成华区妇幼保健院 床号：306  日期：2021年7月29日 白 时间：10：20 工作：纯母乳喂养，时间：11：05，工作：母乳喂养，时间：13：42，工作：母乳喂养，时间：15：45，工作：母乳喂养、产妇大便，时间：17：05，工作：产妇小便、婴儿大便，时间：19：41，工作：产妇小便，时间：20：40，工作：母乳喂养，时间：23：12，工作：产妇小便。  针对护理服务工作有过程能力确认记录，具体见下。   1. 满意度调查表   公司针对每个完成护理工作的病人进行了满意度调查。  调查内容包括：护理人员态度、产后注意事项告知、母乳喂养教导工作、产妇照顾和宝宝照顾工作执行情况等。  查：时间：2021年6月29日  姓名：李\*，床号：1116，得分：100，客户意见：非常满意。   1. 特殊过程   公司特殊过程确定为：服务过程。  公司制定了病人陪护管理规章制度，对人员资质有要求，并定期进行人员陪护能力培训，对工作时穿戴卫生有要求。经考核确认该部门员工护理过程能力符合服务管理规范。  确认人：陈华  日期：2021.1.9  病人陪护服务过程基本能满足要求，服务质量基本符合公司规定和客户的需求。 | 符合 |
| 标识和可追溯性 | Q8.5.2 | 查，公司制定了标识管理标准，通过佩戴工作牌，标明工号，姓名，资质等，方便顾客识别。  标识基本符合要求 | 符合 |
| 顾客或外部供方的财产 | Q8.5.3 | 公司的顾客的财产有顾客信息、协议、顾客现场财产等，公司对顾客或外部供方财产进行了监护，当顾客或外部供方财产丢失、损坏时，应告知顾客或外部供方。在服务现场保护好顾客财产，不出现损伤，丢失。  负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损坏情况； | 符合 |
| 防护 | Q8.5.4 | 根据病人陪护服务的特点，公司通过培训，对陪护人员进行教育，以顾客健康安全为第一要务。  服务防护基本符合要求。 | 符合 |
| 交付后活动 | Q8.5.5 | 公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如:  a）法律法规要求；  b）与服务相关的潜在不期望的后果；  c）其服务的性质、用途；  d）顾客要求；  e）顾客反馈。  此外，也包括：交付后活动可能含的担保条款所规定的相关活动，诸如协议规定的售后服务等。  -现场记录及沟通确认：已基本满足交付后活动的要求 | 符合 |
| 更改控制 | Q8.5.6 | 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，暂无服务提供的更改情形。 | 符合 |
| 不合格输出的控制 | Q8.7 | 查，公司编制了《不合格控制程序》，规定了不合格的控制要求。  公司在病人陪护服务（不含诊疗）过程中的主要不符合主要为服务的不合格。  现场了解，目前顾客对公司服务满意度均为非常满意，暂无不合格服务产生。  公司不合格处理基本受控。 | 符合 |
| 顾客满意 | Q9.1.2 | 公司主要通过日常口头交流、电话回访、登门拜访、定期发放《顾客满意度调查问卷表》等形式来收集了解顾客是否满意的信息。提供有2021年7月《顾客满意度调查问卷表》调查表共5份。  --调查内容包括：服务质量，服务及时性，价格，按时完成性等  --统计分析结果顾客满意率：96%  --暂无明显需实施纠正措施的改进事项。  --提供顾客满意调查分析报告，报告显示：公司服务在交期、服务质量等其他方面都得到了顾客的认可。在服务价格方面，与顾客心目中要求还有一些差距，这说明公司的服务还需进一步提高和改进，在服务价格上，要降低成本、减少费用，提高服务的价格竞争力，该结果已提交管理评审。 | 符合 |

说明：不符合标注N