

项目编号：0901-2022-QEO-2023

管理体系审核报告

（ 监 督 审 核 ）



组织名称：北京环信利业洗衣服务有限责任公司

审核体系：■质量管理体系（QMS） □50430（EC）

■环境管理体系（EMS）

■职业健康安全管理体系（OHSMS）

□能源管理体系（ENMS）

□食品安全管理体系（FSMS/HACCP）

□其他_____

审核组长（签字）： 朱晓丽

审核组员（签字）： 郑颖

报 告 日 期： 2023 年 7 月 10 日

北京国标联合认证有限公司 编 制

地 址： 北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

电 话： 010-8225 2376

官 网： www.china-isc.org.cn

邮 箱： service@china-isc.org.cn



联系我们，扫一扫！



审核报告说明

1. 本报告是对本次审核的总结，以下文件作为本报告的附件：
☒ 管理体系审核计划（通知）书 ☒ 首末次会议签到表
☐ 不符合项报告 ☐ 其他
2. 免责声明：审核是基于对受审核方管理体系可获得信息的抽样过程，考虑到抽样风险和局限性，本报告所表述的审核发现和审核结论并不能 100% 地完全代表管理体系的真实情况，特别是可能还存在有不符合项；在做出通过认证或更新认证的决定之前，审核建议还将接受独立审查，最终认证结果经 ISC 技术委员会审议做出认证决定。
3. 若对本报告或审核人员的工作有异议，可在本报告签署之日起 30 日内向北京国标联合认证有限公司提出（专线电话：010-58246011 信箱：service@china-isc.org.cn）。
4. 本报告为北京国标联合认证有限公司所有，可在现场审核结束后提供受审核方，但正式版本需经 ISC 确认，并随同证书一起发放。本审核报告不能做为最终认证结论，认证结论体现为认证证书或年度监督保持通知书。
5. 基于保密原因，未经上述各方允许，本报告不得公开。国家认证认可机构和政府有关管理部门依法调阅除外。

审核组公正性、保密性承诺

（本承诺应在首、末次会议上宣读）

为了保护受审核方和社会公众的权益，维护北京国标联合认证有限公司(ISC)的公正性、权威性、保证认证审核的有效性，审核组成员特作如下承诺：

1. 在审核工作中遵守国家有关认证的法律、法规和方针政策，遵守 ISC 对认证公正性的管理规定和要求，认真执行 ISC 工作程序，准确、公正地反映被审核组织管理体系与认证准则的符合性和体系运行的有效性。
2. 尊重受审核组织的管理和权益，对所接触到的受审核方未公开信息保守秘密，不向第三方泄漏。为受审核组织保守审核过程中涉及到的经营、技术、管理机密。
3. 严格遵守审核员行为准则，保持良好的职业道德和职业行为，不接受受审核组织赠送的礼品和礼金，不参加宴请，不参加营业性娱乐活动。
4. 在审核之日前两年内未对受审核方进行过有关认证的咨询，也未参与该组织的设计、开发、生产、技术、检验、销售及服务等工作。与受审核方没有任何经济利益和利害冲突。审核员已就其所在组织与受审核方现在、过去或可预知的联系如实向认证机构进行了说明。
5. 遵守《中华人民共和国认证认可条例》及相关规定，保证仅在 ISC 一个认证机构执业，不在认证咨询机构或以其它形式从事认证咨询活动。
6. 如因承诺人违反上述要求所造成的对受审核方和 ISC 的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人 审核组长： 朱晓丽

组员：郑颖



一、审核综述

1.1 审核组成员

序号	姓名	组内职务	注册级别	审核员注册证书号	专业代码
A	朱晓丽	组长	Q:审核员	2021-N1QMS-3205805	Q:39.19.01
			E:审核员	2021-N1EMS-3205805	E:39.19.01
			O:审核员	2022-N1OHSMS-1205805	O:35.16.01,39.19.01
B	郑颖	组员	Q:审核员	2022-N1QMS-3211201	Q:35.16.01,39.19.01
			E:审核员	2023-N1EMS-3211201	E:35.16.01,39.19.01
			O:审核员	2023-N1OHSMS-3211201	O:35.16.01,39.19.01

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	李敏	向导	受审核方
2	/	观察员	

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（质量管理体系,环境管理体系,职业健康安全管理体系）认证后，进行第一次监督审核□证书暂停后恢复□其他特殊审核请注明：

审核通过检查受审核方的组织结构、运作情况和程序文件，以证实组织是否按照产品标准、服务规范和相关规定运作，能否保持并持续改进管理体系，评价其符合认证准则要求的程度，从而确定是否□暂停原因已消除，恢复认证注册，■保持认证资格。

1.3 接受审核的主要人员

管理层、各部门负责人等，详见首末次会议签到表。

1.4 依据文件

a) 管理体系标准：

Q： GB/T19001-2016/ISO9001:2015,E： GB/T 24001-2016/ISO14001:2015,O： GB/T45001-2020 / ISO45001： 2018

b) 受审核方文件化的管理体系；本次为■结合审核□联合审核■一体化审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国突发事件应对法、中华人民共和国未成年人保护法、中华人民共



和国道路交通安全法、中华人民共和国工会法、中华人民共和国社会保险法、突发公共卫生事件应急条例、女职工劳动保护规定、工伤保险条例、作业场所职业健康管理暂行规定、用人单位劳动防护用品管理规范、女职工禁忌劳动范围的规定、消防安全标志设置要求、职业健康检查管理办法中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国环境影响评价法、中华人民共和国环境噪声污染防治法、中华人民共和国可再生能源法、北京市大气污染防治条例、中华人民共和国环境保护法、北京市生活垃圾管理条例、北京市防火安全责任制暂行规定、北京市消防条例、北京市城市节约用水条例、中华人民共和国节约能源法、北京市水污染防治管理办法、固体废物防治法、中华人民共和国消防法等

e) 适用的产品（服务）质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准：《洗涤作业操作规程》、《保洁流程》《洗染业管理办法》、《全国洗涤协会赔付标准》、《洗染业等级评定及服务规范》、《全国洗染服务纠纷解决办法》等

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间： 2023年07月10日 上午至2023年07月10日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2022年7月11日至本次审核结束日。

审核方式： ☒ 现场审核 ☐ 远程审核 ☐ 现场结合远程审核

1.5.2 审核范围（如与审核计划不一致时，请说明原因）：

Q：洗衣服务；保洁服务

E：洗衣服务；保洁服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：洗衣服务；保洁服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

1.5.3 审核涉及场所地址及活动过程（固定及临时多场所请分别注明各自活动过程）

注册地址：北京市海淀区复兴路32号院二区3号楼一层107号

办公地址：北京市海淀区复兴路32号院二区3号楼一层107号

经营地址：北京市海淀区复兴路32号院二区3号楼一层107号

临时场所（需注明其项目名称、工程性质、施工地址信息、开工和竣工时间）：

项目名称：军委机关训练管理部

地址：北京市海淀区复兴路26号院

服务内容：洗衣服务，保洁服务

长期经营

1.5.4 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）

暂停原因：

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：



经现场审核，暂停证书的原因是否消除：

1.5.5 本次审核计划完成情况：

1) 审核计划的调整： ☒ 未调整； ☐ 有调整，调整情况：

2) 审核活动完成情况： ☒ 完成了全部审核计划内容，未遇到可能影响审核结论可靠性的不确定因素

☐ 未能完成全部计划内容，原因是（请详细描述无法接近或被拒绝接近有关人员、地点、信息的情况，或者断电、火灾、洪灾等不利环境）：

1.5.6 审核中发现的不符合及下次审核关注点说明

1) 不符合项情况：

审核中提出严重不符合项（0）项，轻微不符合项（0）项，涉及部门/条款：

采用的跟踪方式是：☐ 现场跟踪 ☐ 书面跟踪；

双方商定的不符合项整改时限： 年 月 日前提交审核组长。

具体不符合信息详见不符合报告。

拟实施的下次现场审核日期应在 2024 年 7 月 10 日前。

2) 下次审核时应重点关注：外来文件管理、管理评审、内审的深入、环境因素和危险源的识别、环境安全的运行控制、应急准备与响应

3) 本次审核发现的正面信息：受审核方环境/安全管理体系在运行过程中管理层及部门领导比较重视，管理水平有所提高，各部门职责明确，产品环境/安全较稳定，无环境/安全事故，供方及销售客户形成长期合作伙伴，销售顾客稳定，通过环境/安全管理体系运行促进产品质量/环境/安全的管理水平及环境安全意识提高

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：管理层对结合型管理体系运行和认证活动支持，管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行，可以运用，能够在日常的管理和服务过程运用管理体系的工具和方法，对管理评审、内部审核基本可以应用，尚不深入，自我发现问题、解决问题的机制在过程应用较好，总体成熟度尚可。

2) 风险提示：无

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：无

二、组织的管理体系运行情况及有效性评价

2.1 目标的实现情况

☒ 符合 ☐ 基本符合 ☐ 不符合

公司管理目标是：

洗涤质量合格率 95%以上

服务质量合格率 100%

顾客满意度≥95%。



环境、职业健康安全目标：

固体废弃物分类处理率 100%；

环境污染事故发生率 0；

杜绝各类重伤事故，轻伤事故少于 3 件/年；

杜绝各类火灾事故，火灾事故发生率为 0

目标可测量，与公司管理方针一致。

每半年由办公室按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。查到 2022 年 3、4 季度、2023 年 1、2 季度公司管理目标完成情况，各项目标均已完成

洗涤部：

质量目标：

洗涤质量合格率 95%以上

保洁服务质量合格率 100%

环境目标和职业健康安全目标：

固体废物 100%分类处理

杜绝环境污染事故

服务过程人身伤害：重大伤亡事故 0 轻伤事故年度≤2 次

火灾事故发生率为零

从体系建立以来，每季度考核，查考核结果，目标已完成，满足标准要求

办公室

质量：培训计划达成率 100%

环境：固体废弃物 100%分类放置

职业健康安全：1 火灾事故发生率为零；2 无触电事故发生

查公司目标考核统计表，《目标分解》JL-6.2-01；编制：李敏；总经理：段淑媛；时间：2023.3.30

按季度进行考核，包括部门、目标值、计算方法、达成措施、负责人、所需资源、考核周期、考核时间。

考核结果：查到 2022 年 3、4 季度、2023 年 1、2 季度公司管理目标完成情况，各项目标均已完成

业务部

1、供应商评价达成率 100%；

2、合同评审率 100%

3、服务质量合格率 100%

4、顾客满意度 95%以上；

5、顾客投诉率低于 3 次/月；

6、固体废物 100%分类处理；

7、安全事故发生率为零；

查指标方案完成：提供《目标分解表》每季度考核 1 次；包括指标值、计算方法、达成措施、负责人、所需资源、考核周期、考核时间、考核结果，查到 2022 年 3、4 季度、2023 年 1、2 季度公司管理目标完成情况，各项目标均已完成。

2.2 重要审核点的监测及绩效

■符合 □基本符合 □不符合

环境因素、危险源识别评价

编制《环境因素识别与评价程序》和《危险源辨识、风险评价和控制程序》，对环境因素、危险源的识别、评价、控

制措施确定等方式方法职责等进行了规定，内容基本符合要求。

办公室作为管理体系推进部门，重点负责组织各部门进行环境因素识别和重要环境因素的评价确定；危险源的辨识、



风险评价和控制措施确定。

办公室负责人于 2023.1.10 日对部门环境因素和危险源进行了识别评价，审批：余江波

提供环境因素识别评价表，查看基本能考虑了使用的产品和服务中以及提供的服务中，关于向大气、水体排

放、噪声污染、土地污染、废物管理、资源的使用等，能考虑到三种时态、三种状态和生命周期观点，主要分：

办公活动：电脑使用、打印机使用、照明灯、空调使用、电器使用、卫生间等区域的识别评价。

查看《公司重要环境因素清单》，识别的重要环境因素：潜在火灾事故发生、固体废弃物处理识别全面，评价准确。

办公室识别的环境因素有：生活污水排放、日光灯管废弃、电器设施漏电、空调氟里昂挥发、空调氟里昂泄漏、办

公纸消耗、水消耗、电的消耗、打印机硒鼓、墨盒废弃、车辆、办生活垃圾、办公废品如耗材固废、火灾发生、固废废弃等，基本符合要求。

办公室涉及的重要环境因素为：火灾、固废排放。

环境因素的识别和评价基本满足要求。

查看《危险源辨识风险评价及风险控制策划表》，能考虑常规非常规各种活动、各作业活动过程，地面积雪较滑、楼内无消防器材、空调的使用会造成“空调”病、冬季用电取暖、夏季公厕、吸烟、电线短路等、车辆违规驾驶车辆

员工上下班、办公用电及相关设施异常检修、员工上下班途中交通意外事故等 19 项造成的伤害。

查看：不可接受的安全风险清单，识别的不可接受风险为：触电、潜在火灾、人身伤害的伤害。识别基本准确。

危险源的识别和评价基本满足要求。

合规性义务及符合性评价

策划有《合规性评价控制程序》，规定了合规性评价的职责、内容、方法、频次等，内容基本符合要求。

与负责人沟通：主要通过网站、接受上级文件、及时更新等方式渠道获取

法律法规和其他要求，基本符合策划安排。各部门收集的信息汇总到办公室统一管理。

提供《环境法律法规清单》和《安全法律法规清单》，包括相关的环境、职业健康安全法律法规、部门规章、北京市地方法规、职业健康安全标准相关的环保法规及其他要求。

查看环境法律法规主要包括：

中华人民共和国环境、影响评价法、中华人民共和国节约能源法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、北京市实施《中华人民共和国节约能源法》办法、北京市水污染防治条例、北京市消防条例、北京市大气污染防治条例

北京市生活垃圾管理条例、北京市市容环境卫生条例省大气污染防治条例等 30 项法律法规；

查看职业健康安全法规清单包括：

中华人民共和国消防法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国传染病防治法、中华人民共和国职业病防治法、北京市安全生产条例、北京市职业病防治卫生监督条例、北京市消防条例、北京市劳动保护监察条例、北京市实施《女职工劳动保护规定》的若干规定、北京市工伤保险条例实施办法、关于印发新型冠状病毒肺炎恢复期中医康复指导建议（试行）的通知等 33 项法律法规。

查看合规性评价，提供《2023 年度合规性报告》由办公室负责主导法律法规的合规性评估，频率：1 年 1 次；

评价日期：日期：2023.4.30，参加人：各部门负责人。

评价结果：公司目前能够遵循国家有关环境、职业健康安全法律法规要求，自体系运行以来，公司未发生违法违规的情况。

运行策划（洗衣）

建立并实施《环境运行控制程序》《职业健康安全控制程序》《服务提供过程管理程序》《服务质量监视和测量控制程序》等



废水管控：主要为生活污水，生活废水排入市政管网。

废气管控：无废气产生，服务过程中会产生少量的尘土，员工佩戴口罩等措施进行防护。

噪声管控：无噪声，园区不允许汽车鸣笛。

固废管控：不乱扔，生活垃圾交物业，墨盒、电池统一交给供应商，由供应商进行回收。

资、能源管控：生产过程注意节水、节电、节油，人走关闭开关，现场未发现有漏水和浪费电能的现象。

潜在火灾管控：公司服务办公现场配有不同规格灭火器。每年度检查消防器材有效性

职业健康安全管控：公司给员工发放口罩、手套等劳保用品。

为主要长期员工上社保

按有关程序和要求通报供方和顾客，采用〈告知函〉方式通报。查到相关方告知书。

企业现服务项目位于军委机关训练管理部，地址：北京市海淀区复兴路 26 号院，该地址主要服务项目为洗衣服务（水洗、干洗）。

店铺面积 70 平米左右，配置了水洗机、烘干机、烫台等设备，有员工 7 人。

洗涤服务现场：水洗使用普通洗涤剂，有少量废水产生，一个废水排放口经沉淀池按部队统一要求排入管道，由部队统一处理外排，最终按要求排放至市政污水管网，干洗项目无废水产生。设备用电有漏电保护等装置，检查洗涤过程，洗涤人员按照要求佩戴手套，设备噪声轻微，无废气产生。厂房有窗户通风，企业介绍每天上下班有专人负责检查门窗关闭情况。使用蒸汽熨烫机、烘干台等均规范操作。

固体废物为生活垃圾，废弃洗涤剂桶以及其他外包装等，公司分类收集处置放于厂区外分类垃圾桶，并由部队统一收集处理。

办公环境适宜、光线良好，用电安全，没有看到乱接线的情况。前台人员规范佩戴口罩。

场所内分区域共配备有灭火器 4 个，检查状态与检验日期，均有效。贴有禁止吸烟的标识，在工作期间，未发现有员工在车间内吸烟的情况。

查看库房物资分类堆放，格局清晰通畅，有通风口，符合要求。

现场检查保洁服务人员实施场所清洁活动，公司要求统一工作服装，佩戴口罩，工作期间佩戴鞋套，服务实施期间场所有注意防滑等相应的警示标识。

另提供办公区环境检查记录，有检查内容，检查情况，责任部门，整改情况等，包含废物排放、危险品管理、电器设备、消防设施、劳保用品使用等内容，每月检查一次，基本符合要求。

其余符合标准规定要求

保洁服务

对确定服务的实现过程，制定相应程序、作业规范，流程图，操作规程，服务质量检验标准等，分别规定其控制要求和方法，以满足产品和服务符合性要求。

策划了产品实现工艺流程:洗涤作业操作规程及洗涤流程图:

服务执行标准：查有《北京中泽世通洗衣服务-保洁服务有限公司洁卫生服务标准》、保洁服务标准及要求、物业保洁服务质量检查标准。

4、制定了产品实现过程中应填写的质量记录有：原材料检验记录-入库单、过程检验记录-保洁服务质量检验记录和《服务质量检查与考评》

5、所需生产设备为：吸尘器、地毯清洗机

6、检测设备：无。

查 EO 运行控制文件：运行控制程序、紧急情况发生预案、节能降耗管理规定、消防管理制度、废弃物处理管理规定等文件，均规定了运行控制标准及要求，文件具有可操作性。

运行控制管理：考虑了与组织活动、产品和服务相关的环境因素和危险源评价情况，考虑相关方及外来人员等。

涉及该部门管理控制措施：

1 制定了环境管理制度、安全消防制度、节电管理制度、火灾应急预案等。

2 水的控制：保洁产生的生活污水，水质较清洁且产生量较少，排入市政管网。基本符合要求。

3 加强节约宣传，做到纸张双面使用，办公用品定额发放。办公室空调设置启动温度（26 度），办公室做



到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前关闭电源，用水后及时关闭水龙头。

4 使用符合要求的安全电源，无电路老化的现象，设备摆放合理，电脑有防辐射装置，无危险用电情况。现场查看办公区域有灭火器 2 台，无火灾隐患。基本符合要求。

5 有垃圾篓，用于生活垃圾的收集；办公室内有纸箱，用于废纸的回收；厂区内有垃圾桶，用于办公及生活垃圾的收集；其中固体废弃物由当地环卫部门统一处理，废墨盒由供应商进行更换回收。

6 查有劳动防护用品清单，劳保用品包括劳保手套、口罩、毛巾等，有发放频次。提供劳保用品发放记录，查看 2023 年 3 月份，2023 年 4 月份和 2023 年 5 月份的发放记录，均有领用人进行确认。

7 对重点相关方进行了环境安全行为调查，建立了重点相关清单，将公司的有关环保安全要求以《对相关方要求的涵》传递给相关方。

8 管理手册 8.1.3.对变更情况进行了策划，基本符合标准要求。

查看管理文件、执行的法律法规要求和其他要求的无变更；有关的危险源和 risk 的知识或信息无变更；负责人介绍说，目前没有发生影响职业健康安全绩效的临时性和永久性变更。

现场观察：固体废弃物分类收集、处理，区分可回收及不可回收，有废弃口罩专门收集箱；办公区现场无水电浪费。

应急准备和响应

——制定了《应急准备和响应控制程序》，确定并编制了触电事故应急预案、火灾应急预案，包含事件发生时的处理步骤、事件处理职责分工及事后分析等要求。

——应急设施配置：办公场所配备了灭火器、消防栓等消防设施，均在有效期内，状态良好。

抽查 2023 年 3 月 16 日进行火灾演练，演练结论：演练效果良好，公司制定的《应急准备和响应计划》编制适宜，不需修订。

2023 年 3 月 20 日触电演练，演练效果：演练效果良好，公司制定的《触电事故应急救援预案》编制适宜，不需修订。

评价人：李敏

应急演练后对应急预案进行了评审，应急预案不需要修订。

自体系运行以来尚未发生紧急情况。

运行的策划和控制

-策划了洗衣服务管理流程：

洗衣服务：客户接触—客衣收发—检查衣物—开票—洗涤(干洗，水洗)—晒干—熨烫—检查—客户取走—付款

---策划并编制执行了《洗涤作业操作规程》、《保洁流程》《洗染业管理办法》、《全国洗涤协会赔付标准》、《洗染业等级评定及服务规范》、《全国洗染服务纠纷解决办法》等，制定了对洗涤人员基本操作要求、接送货的要求与保洁人员基本作业流程要求等内容。

依据要求，规定了接收产品的检查要求，包含：

衣袋额外遗留物品，饰物是否齐全、衣物的破损情况。脏净程度。

明确易损、易腐蚀及贵重饰物

衣物的新旧、脏净程度的洗涤效果

确认不易洗染的或有不能除净的率固性污渍。

规定了服务完成产品的检查要求，包括：外观整洁、干净、平滑、无褶皱、双棱角、无烫伤、极光、折疤效果。服装厚度、表面状态、风格、颜色不受变化，无伸长、收缩、变形等相关的检查要求。

制定有《人力资源管理程序》《岗位能力任职要求》及年度培训计划，及员工培训

---策划制订了相应的记录有：合同评审表、顾客满意调查，员工能力评价表等

---需要确认的过程为洗涤服务过程，提供有“特殊过程确认表”，内容包括人员能力确认，服务流程过程设备，服务作业文件、服务环境等。

符合标准规定要求。

设计和开发



经识别、确认，设计开发不适用

由于公司所有洗衣服务活动均按照国家或行业的相关规定及顾客要求实施，不存在设计和开发活动，故标准 8.3 “产品和服务的设计和开发” 条款不适用本公司，且不适用 8.3 条款不影响本组织确保所提供的产品和服务合格的能力或责任，对增强顾客满意也不会产生影响。符合标准规定。

生产和服务提供的控制/放行控制（洗衣）

公司的主要服务过程是为洗涤（水洗、干洗）活动。

洗涤操作人员按照洗涤作业操作规程提供洗涤(干洗，水洗)、晒干、熨烫等服务。保洁服务按照保洁流程提供保洁服务。

作业指导文件《洗涤作业操作规程》、《保洁流程》、《洗衣房管理规定》洗涤合同客户要求等

企业洗衣服务流程使用洗衣管家系统协助，从收衣、录入、洗衣服务、服务完成、客户交付等全流程协助，该软件系统涵盖信息内容全面、流程全覆盖，能够保证服务运行记录的可追溯性。

- 查验涉及使用的设施和监控手段：

- 经查洗涤（干洗、水洗）服务过程涉及的设备主要是洗涤场所、干洗机、水洗机、蒸汽熨烫机、烘干台等设备，由企业定期进行维护和保养，维护项目：机身清洁、吸水海绵轮清洗、传动运行检查、发热管状况确认，有责任人与确认人。每日进行一次维护，维护保养按规定实施，符合标准要求。

- 洗涤服务的监控手段以制度约束、工作检查、日常监控为主——基本符合本行业特性。

确认的过程为洗衣服务过程。

提供有“特殊过程确认表”，内容包括人员能力确认，服务流程过程设备，服务作业文件、服务环境等结论：公司能确保保洁、洗衣服务进行。

确认人：李敏、段淑媛 2023.1.10

标识和可追溯性：

提供《客户订单》，一式两联，记录客户、洗涤物品名称、数量、联系电话等信息。

抽部分《客户订单》，符合要求

依据客户要求（合同要求）、《洗涤作业操作规程》的要求，规定了外观整洁、干净、平滑、无褶皱、双棱角、无烫伤、极光、折疤效果。服装厚度、表面状态、风格、颜色不受变化，无伸长、收缩、变形等相关的检查要求。自检合格后交付，客户现场验收后提交客户联凭证。

抽洗衣客户联凭证，有下单时间、取衣时间、洗物信息、客户信息等，符合要求。

顾客财产：为客户洗涤的物品，在收取物品时录入系统，洗完后按数量交回，整个服务中衣物使用有衣架，防尘罩等保护措施。洗衣服务所使用场所与相关设备设施由企业定期安排维护保养工作。

变更及控制情况：洗衣服务与保洁服务活动基本固定，负责人说明至今无更改情况。

服务现场情况：

——收发现场：前台服务人员正在根据洗涤作业操作规程操作，接收衣物 4 件，录入顾客信息，确认衣物信息并告知客户服务信息。客户服务信息录入洗衣管家系统，生成客户订单，每件物品有单独条码。

--衣物分拣：按颜色、面料、清洗方式不同对衣物进行分拣

----洗涤现场：

分批次类别进行清洗，不同衣物设置清洗时间、温度不同，现场看水洗机：清洗时间 30 分钟，温度 40 度

现场查看熨烫工序 物品：衣物 设备：蒸汽熨烫机 1 台 按熨烫作业要求按顺序进行熨烫

整理包装，熨烫完成后，装塑料透明袋包装，放传送线进行存储。

负责各工序的人员对自己的工作进行自检，水洗工序检查干净、无污渍残留，发现问题进行重洗或其他方式处理；熨烫工序：检查平整度，外观有无变色等；现场未发现不符合的情况。全部完成包装后整体进行检查。

产品标识及防护：各不同客户的物品分类摆放，每件衣物均有条形码可扫描服务信息，完成物品放可推金属架上，有专属编号条码标识，用衣架悬挂，有防尘措施，防护较好。

顾客取衣时按条码号进行取衣，与客户现场进行衣物确认，客户无异议后在客户联签字确认，查看客户取衣确认联，符合要求。

后期对部队对接部门进行回访，满意度 98%

**洗衣服务过程、放行过程受控**

保洁服务过程控制、放行控制：

洁服务，执行标准详见 8.1。策划了保洁服务标准、保洁服务流程

保洁服务流程：公司派单-准备保洁工具-上门服务时出示身份证和健康证穿好鞋套-提醒顾客收好贵重物品-保洁顺序卧室、客厅、厨房、卫生间-保洁完成后自检-客户确认填写质量服务监督卡-出门带走垃圾。

--查看现场：有保洁服务操作规程，流程图，保洁服务质量检验标准等

--经确认该公司产品未经检验不允许放行和交付，交付的服务需由经双方确认，交付时顾客发现问题，保洁人员立即返工，返工后再重新得到顾客确认才交付。对顾客满意度的测量见 9.1.2 的审核记录。

业务部保洁服务目前没有需确认的过程，对生产和服务的提供的控制基本有效。

经查该公司保洁服务，查有《服务质量检查标准》文件规定符合要求。

现场核查人员能力评价表，操作员具有多年同岗位工作经验，并经相关培训合格后上岗。

一、查进料检验：经沟通采购物品主要是查验供方提供的产品质量证明书/合格证检验产品的外观、数量、供应商等项，检验合格后通知库管人员进行入库。提供入库单

查：1、日期：2023 年 3 月 25 日入库单，产品名称：乳化剂、彩漂粉、洗衣粉、消泡剂、中性粉，有规格：数量：外观完整；供应商均为合格供应商，有合格证，检验结论：合格，收货人：申国标。

另查：2023.2.23 入库单，以上内容均符合要求。

--查有《保洁清洁记录表》地点：

清洁项目：办公室、会议室、电梯间、走廊、茶水间、洗漱间、卫生间。每半月检查一次

查 2023.4.1：太平路 22 号院；时间段 8:30-17:00，清洁人马海燕；检查人马后莹；检查情况符合要求。

另抽：2023 年 5 月 2 号：玉泉路 16 号院，检查项目同上，检查情况符合要求，有检查人签字

抽 2023 年 6 月 30 号：复兴路 22 号院，检查项目同上，检查情况符合要求，有检查人签字

--查有《服务质量检查与考评表》

抽 2023 年 7 月 10 日：被考核部门：业务部（保洁服务）；被考评人：李凤琴；考评内容：门窗、地板、卫生间；考评结果：门窗玻璃及把手清理干净；地板卫生干净，卫生间所有洁具干净；工作过程中流程有序，细节处理到位。考评部门：业务部，洗涤部、办公室。及部门负责人签字，总经理：余江波。

保洁服务过程控制、放行控制受控

2.3 内部审核、管理评审的有效性评价

■符合 □基本符合 □不符合

公司策划了《内部审核控制程序》，规定公司确定质量、环境、安全管理体系覆盖的部门每年至少接受一次涉及所有条款活动的内部审核，符合要求。

查策划的内部审核方案，包括审核目的、准则、范围、方式、频次，审核组成员的职责、检查表要求、审核报告等，策划人：李敏，审批：余江波，内容齐全，符合要求。

查内审管理资料，包括内部审核实施计划、首末次会议签到表、内部审核不符合报告、内部审核报告、各部门检查表等。

查内审实施计划，有审核目的，依据，范围，审核日程安排，查看于 2023 年 4 月 15 日进行了质量、环境、安全三体系的内审，按策划的时间进行了内审。

审核组内审员 2 名，组长：李敏；组员：段淑媛，内审员均经内审员培训考核合格，并有总经理的授权书。提供：内审检查表，包括受审核部门，审核员，标准条款、审核内容、审核记录、结论，涉及领导层及各职能部门，查质量环境职业健康安全管理体系标准内容，与内审实施计划相符合。

查业务部、办公室、管理层、洗衣部的审核记录，均未出现审核员审核与自己相关的部门，审核较公正、独立，条款覆盖全面，基本符合要求。

--该年度内部审核开出 1 项书面一般不符合项，提供有《内部审核不合格报告》，不符合项产生部门为办公室，不合格事实是审核发现，办公室未按照要求对外来文件清单中法律法规进行及时更新，不合格报告判标正确，对不合格事实进行了原因分析，采取了纠正和纠正措施，并进行了跟踪验证，验证人：段淑媛。



基本符合。

查：内部管理体系审核报告，包括审核目的、范围、依据、时间、审核过程综述、存在问题及改进建议等，对管理体系的评价：

通过本次审核，各部门负责人及员工增强了质量、环境、职业健康意识，提高了质量、环境、职业健康控制能力，

审核组认为本公司建立的管理体系基本符合 GB/T19001-2016；GB/T24001-2016；GB/T45001-2020 标准的要求，且运行有效。

内审结果已向相关管理者和工作人员及其他有关的相关方报告。基本符合要求。

1.管理评审计划：评审时间：计划 2023 年 4 月 25 日 9:00 进行，评审方式：会议评审。评审目的：对质量、环境、健康安全管理体系进行评审，确保 QES 体系持续的适宜性、有效性和充分性。

编制：李敏 批准：余江波 日期：2023 年 4 月 20 日

参加人员：总经理、管理者代表、内审员

计划中明确了评审内容和资料准备要求。

管理评审内容：

1)公司内外部环境、相关方的需求和期望、应对风险和机遇的措施及评价；

2) 内部审核结果分析报告

3) 目标完成情况及质量、环境、健安绩效报告

4) 纠正措施、预防措施效果分析报告

5) 管理方针、目标适宜性分析报告

6) 法律法规和其他要求遵循情况分析报告

7) 关于如何提高公司管理体系运行质量和效率的建议

8) 顾客反馈及满意度调查情况，相关方环境、健安信息沟通情况

9) 过程绩效及产品符合性总结，健安管理参与协商结果。

10) 影响体系变更情况提出了自体系运行以来取得的成绩和存在的不足；

查看管理评审报告：

此次管理评审结论总体是有效的,公司质量、环境、职业健康安全管理体系、资源提供、产品符合性均充分、适宜、有效，暂时不需要对体系进行任何变更。相关方对公司的质量/环境/职业健康安全无投诉/抱怨，公司将加大管理力度，争取超越相关方的期望，管理方针、管理目标，总体在能以贯彻落实，质量、环境绩效良好，在管理体系的自我完善方面，仍需不断努力。

公司将在此基础上，严格按照相关法规、管理体系标准、管理方针要求进一步加强、完善质量、环境、职业健康安全管理体系，完善体系，持续改进。

本年度未提出新的需改进措施

抽上年度管理评审改进措施完成情况，已完成，符合要求。

2.4 持续改进

■符合 □基本符合 □不符合

1) 不合格品/不符合控制：编制了《不合格处置记录》 内容包括“不合格现象（事件）描述”、“严重程度（一般、比较严重、非常严重）”，“采取的控制和纠正措施”；“不合格的原因分析”、“采取纠正措施的必要性分析”、“实施的纠正措施内容”、“纠正措施的验证”、“风险机遇及体系的更新和变更”等项、有相关部门确认的栏目、批准及日期信息；

查内审和管理评审未见本部门的不合格项；

查组织近一年来未发生环境及安全事件事故、环境安全目标指标满足要求；

2) 纠正/纠正措施有效性评价：对出现产品不合格现象采取原因分析，制定纠正措施，并验证其措施的实施程度，目前纠正措施实施基本有效；管理方面的不符合经了解基本采取纠正及纠正措施，预防措施基本未采取。纠正措施管理工具的应用尚需加强

3) 投诉的接受和处理情况：建立了投诉反馈的接受渠道，目前为止没有顾客投诉情况发生。对顾客的反馈



能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。

三、管理体系任何变更情况

- 1) 组织的名称、位置与区域: 无
- 2) 组织机构: 无
- 3) 管理体系: 无
- 4) 资源配置: 无
- 5) 产品及其主要过程: 无
- 6) 法律法规及产品、检验标准: 无
- 7) 外部环境: 无
- 8) 审核范围(及不适用条款的合理性): 无
- 9) 联系方式: 无

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上年度不符合已关闭, 未发生类似不符合, 措施有效。

五、认证证书及标志的使用

证书为投标使用, 未发生证书使用不当行为, 使用符合规定、未见不符合情况

六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

☒ 无变化

☐ 经过审核, 审核组认为认证范围适宜, 详见《认证证书内容确认表》。

说明: 审核范围在监督审核时有变化, 需填写《认证证书内容确认表》

七、审核结论及推荐意见

审核结论: 根据审核发现, 审核组一致认为, 北京环信利业洗衣服务有限责任公司的

☒ 质量 ☒ 环境 ☒ 职业健康安全 ☐ 能源管理体系 ☐ 食品安全管理体系 ☐ 危害分析与关键控制点体系:

审核准则的要求	☒ 符合	☐ 基本符合	☐ 不符合
适用要求	☒ 满足	☐ 基本满足	☐ 不满足
实现预期结果的能力	☒ 满足	☐ 基本满足	☐ 不满足
内部审核和管理评审过程	☒ 有效	☐ 基本有效	☐ 无效



审核目的	☒ 达到	☐ 基本达到	☐ 未达到
体系运行	☒ 有效	☐ 基本有效	☐ 无效

推荐意见: ☐ 暂停证书的原因已经消除, 恢复认证注册

☒ 保持认证注册

☐ 在商定的时间内完成对不符合项的整改, 并经审核组验证有效后, 保持认证注册

☐ 暂停认证注册

☐ 扩大认证范围

☐ 缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组:朱晓丽 郑颖

被认证方需要关注的事项

(本事项应在末次会议上宣读)

审核组推荐认证后, 北京国标联合认证有限公司将根据审核结果做出是否批准认证的决定。贵单位获得认证资格后, 我们的合作关系将提高到新阶段, 北京国标联合认证有限公司会在网站公布贵单位的认证信息, 贵单位也可以对外宣传获得认证的事实, 以此提升双方的声誉。在此恳请贵公司在运作和认证宣传的过程中关注下列(但不限于)各项:



1、被认证组织使用认证证书和认证标志的情况将作为政府监管和认证机构监督的重要内容。恳请贵单位按照《认证证书和认证标志、认可标识使用规则》的要求，建立职责和程序，正确使用认证证书和认证标志，认证文件可登录我公司网站查询和下载,公司网址：www.china-isc.org.cn

2、为了双方的利益，希望贵单位及时向我公司通报所发生的重大事件：包括主要负责人的变更、联系方法的变更、管理体系变更、给消费者带来较严重影响事故以及贵单位认为需要与我公司取得联系的其他事项。当出现上述情况时我公司将根据具体事宜做出合理安排，确保认证活动按照国家法律和认可要求顺利进行。

3、根据本次审核结果和贵单位的运作情况，请贵公司按照要求接受监督审核，监督评审的目的是评价上次审核后管理体系运行的持续有效性和持续改进业绩，以保持认证证书持续有效。如不能按时接受监督审核，证书将会被暂停，请贵单位提前通知北京国标联合认证有限公司，以免误用证书。

4、为了认证活动顺利进行，请贵单位遵守认证合同相关责任和义务，按时支付认证费用。

5、认证机构为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的客户进行追踪时进行的审核，有可能提前较短时间通知受审核方，希望贵单位能够了解并给予配合。

6、所颁发的带有 CNAS（中国合格评定国家认可委员会）认可标志的认证证书，应当接受 CNAS 的见证评审和确认审核，如果拒绝将会导致认证资格的暂停。

7、根据《中华人民共和国认证认可条例》第五十一条规定，被认证方应接受政府主管部门的抽查；根据《中华人民共和国认证认可条例》第三十八条规定在认证证书上使用认可标志的被认证方应配合认可机构的见证。当政府主管部门和认可机构行使以上职能时，恳请贵单位大力配合。

违反上述规定有可能造成暂停认证以至撤销认证的后果。我们相信在双方共同努力下，可以有效地避免此类事件的发生。

在认证、审核过程中，对北京国标联合认证有限公司的服务有任何不满意都可以通过北京国标联合认证有限公司管理者代表进行投诉，电话：010-58246011；也可以向国家认证认可监督管理委员会、中国合格评定国家认可委员会投诉，以促进北京国标联合认证有限公司的改进。

我们真诚的预祝贵单位获得认证后得到更大的发展机会。