

项目编号: 0901-2022-QEO-2024

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): 夏爱俭

审核组员 (签字): 李青, 闫宇侠

报告日期:

2024 年 08 月 03 日

北京国标联合认证有限公司编制

地 址: 北京市朝阳区北三环东路 8 号 1 幢-3 至 26 层 101 内 8 层 810

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：夏爱俭

组员：李青，闫宇侠



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	夏爱俭	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-2226516 2021-N1EMS-1226516 2022-N1OHSMS-1226516	Q:35.16.01, 39.19.01 E:35.16.01, 39.19.01 O:35.16.01, 39.19.01
B	李青	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-2251569 2023-N1EMS-2251569 2023-N1OHSMS-1251569	Q:35.16.01, 39.19.01 E:35.16.01, 39.19.01 O:35.16.01, 39.19.01
C	闫宇侠	组员	Q:审核员	2023-N1QMS-2255178	Q:35.16.01, 39.19.01

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	段淑媛	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，进行第二次监督审核□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）：合同/协议。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年08月03日 上午至2024年08月03日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2022年01月10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：26号院洗衣服务，地址：北京市海淀区复兴路26号院，合同期限：长期

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：未近期监审

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：暂停期间按照北京国标联合认证有限公司的通知要求停止使用所有引用认证资格的广告材料。

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：已按北京国标联合认证有限公司的要求提出恢复使用认证证书和标志的申请。本次监督审核验证纠正措施有效，同意恢复。

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(1)项, 涉及部门/条款: 办公室/QE07.2

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: 2024年08月18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2025年07月10日前。

2) 下次审核时应重点关注:

本次不符合的验证: Q 服务过程控制; EO 运行策划和控制; EO 绩效测量和监视; 管理人员加强体系文件学习。

3) 本次审核发现的正面信息:

该公司管理体系能够持续有效运行, 未发生相关方投诉。相关运行要求保持较好, 环境因素和危险源进行了确认。人员质量、环境 and 安全意识等较好。相关资质手续保持有效。资源比较充分, 能保证方针和目标方案的实现。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

企业各部门职责明确, 质量、环境和职业健康安全管理体系, 能够全面有效地予以贯彻实施, 各部门人员能基本理解和实施本部门涉及的相关过程。各部门能识别的相关环境因素和危险源, 质量、环境和职业健康安全管理体系过程能有效予以控制。

2) 风险提示:

加强培训, 提高各层级人员对环境因素和危险源的辨识及意识, 提高内审员审核能力。

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

组织建立了与方针一致的文件化的管理目标。为实现管理目标而建立的各层级管理目标具体、有针对性、可测量并且可实现。

总管理目标实现情况的评价: 洗涤质量合格率 95%以上; 服务质量合格率 100%; 顾客满意度 $\geq 95\%$ 。

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。



根据质量、环境、职业健康安全目标统计结果，2023 年第 3 季度至 2024 年第 2 季度对目标进行考核，目标完成情况，均达到目标，并将指标进行了分解。

2.2 重要审核点的监测及绩效 符合 ☒基本符合 ☐不符合

质量、环境和职业健康安全管理体系的建立运行情况：提供了文件化的管理体系-管理手册、程序文件、管理制度汇编、作业类文件、记录清单，自发布实施运行至今，基本符合标准的要求。建立运行的管理体系基本顺畅、有效。符合要求。

质量、环境和职业健康安全目标的建立、分解、考核：提供了文件化可分解的目标、指标，已分解到各部门，经查建立的管理目标符合标准要求，在方针的框架下展开，每季度考核一次，提供 2023 年第 3 季度至 2024 年第 2 季度考核结果，经查目标能完成。符合要求。

职责分配情况：提供的管理手册中的职能分配表及职责权限部分规定了职能部门及岗位，分配了职责权限。经查职能分配覆盖了质量、环境和职业健康安全管理体系要求的职责。经现场沟通职责划分合理，可以支持质量、环境和职业健康安全管理体系运行。

资源配置：

企业位于北京市海淀区复兴路32号院二区3号楼一层107号为租赁形式，租赁面积约22.8平方米，设有办公室，会议为公用，出租方：益丰泰康（北京）资产管理有限公司，租赁期：1.5年，自2024年5月1日起至2025年10月30日止。总人数10人，其中管理人员4人，其他职员6人；办公通信设备：网络、电脑、打印机等；支持性设施：企业名下无车辆，业务往来主要用私家车或打车的形式。无食堂，办公区域无库房。环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等，灭火器放置于办公场所内部。办公室内设备布置合理，通道畅通，照明设施齐全，配备了空调，办公场所光线较充足。目前工作环境基本符合经营需要。

洗衣服务场所(第四保障处第一中心（海淀区复兴路22号院）)的基础设施：

服务项目现场设备：水洗机XQG30TDA：2台、干洗机QGX-8HA：1台、烘干机DHG20C：2台、烫台2台，包装机1台。现场设备运行状态良好。另现场有多个金属挂衣架。

现场询问洗衣设备维保及修理情况，由外包方进行，每次维保或修理采用一单一结方式，完毕后企业验收并开具发票、结算。

洗衣服务场所有1间用于存放少量洗涤品的库房，满足一个月的用量。配有灭火器。

产品/服务设计开发（洗衣服务）：

与负责人沟通确认，洗涤部负责洗衣服务流程及操作方案的设计，主要设计人员为马后莹，业务部李经理也参与，在相关行业从事洗衣服务多年，能力满足公司洗衣服务流程及操作方案设计的需要，公司自成立以来，专业从事洗衣服务，均依据相关标准和顾客要求进行服务，且公司现在客户群基本固定，服务类型也基本固定。有服务流程及操作方案设计的相关规定，体系运行以来，公司没有新产品的服务活动，原设计方案也无变更，一直按标准要求进行服务活动。查公司管理手册 8.3 条款，按标准要求，规定了服务方案设计的流程为：策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。编制有方案管理要求，内容符合要求。随着市场发展和顾客要求的不断变化，顾客对产品和服务的要求也不断变化，如顾客要求和



市场需要开发新产品时,公司按照策划的:设计和开发要求进行服务方案设计,确保服务的安全性、符合性、适用性。以应对顾客不断变化的需求和期望,并超越顾客期望。基本符合要求。

产品/服务设计开发(保洁服务):

与负责人沟通确认,业务部负责保洁服务流程方案的设计,主要设计人员为李敏,在相关行业从事保洁服务多年,能力满足公司保洁服务流程方案设计的需要,公司自成立以来,专业从事保洁服务,均依据相关标准和顾客要求进行服务,且公司现在客户群基本固定,服务类型也基本固定。有服务流程及操作方案设计的有关规定,体系运行以来,公司没有新产品的服务活动,原设计方案也无变更,一直按标准要求进行服务活动。查公司管理手册 8.3 条款,按标准要求,规定了服务方案设计的流程为:策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。编制有方案管理要求,内容符合要求。随着市场发展和顾客要求的不断变化,顾客对产品和服务的要求也不断变化,如顾客要求和市场需要开发新产品时,公司按照策划的:设计和开发要求进行服务方案设计,确保服务的安全性、符合性、适用性。以应对顾客不断变化的需求和期望,并超越顾客期望。基本符合要求。

服务、放行过程控制(洗衣服务):

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:余江波、李敏、段淑媛 2024.1.08。

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。

服务现场各工序情况：

——收发现场：前台服务人员正在根据洗涤作业操作规程操作，今日接收衣物军大衣2件，冲锋衣2件，T恤1件等7件，已录入顾客信息，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，现场看水洗机内清洗的衣物为衬衣：清洗时间30分钟，温度40度，操作工：刘明。

——现场查看熨烫工序：物品为军裤，设备：蒸汽熨烫机1台，按熨烫作业要求按顺序进行熨烫，操作工：卢飞——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。操作工：邵会莲

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，客户无异议后在将小票返回店铺取走衣物。有问题则现场进行解决，如返洗等。查看客户取衣回单，基本符合要求。

洗衣服务过程、放行过程受控。

服务、放行过程控制（保洁服务）：

策划了保洁服务标准、保洁服务流程：顾客沟通—合同评审—签订合同—清洁工具准备—实施清洁—清理垃圾杂物—客户验收—后续服务

—本次审核此范围临时场所未抽查，现场查看已完工项目的内容：

现场提供有：保洁服务操作规程，流程图，保洁服务质量检验标准等。

保洁人员服务完成后自行检查，检查完后由客户验收，现场提供了中泰筑源（北京）建设发展有限公司保洁服务验收记录：项目为办公区保洁服务；验收合格，验收人王雪源，2024年07月31日

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。

业务部保洁服务目前没有需确认的过程。

保洁服务过程、放行过程基本受控。

环境和安全的运行控制情况：

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。

资源能源管控：生产过程注意节水节电，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。

触电：定期检测用电办公设备和线路，发现故障及时修复，正确使用设备，防止触电、火灾事故发生。

交通事故：对员工进行交通安全的培训，上下班途中遵守交通规则，不违章，防止交通事故的发生。

刺伤/割伤：日常办公时注意安全，各种办公用品放置整齐。职业病伤害：无

员工体检：企业负责人介绍，员工体检主要为办理健康证类别的体检。现场提供有现场服务人员邵会莲、刘媛媛、李章峰、刘明员工的健康证，办理日期：2024.03.09

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）。

店铺面积约184平米，由部队免费提供。配置了水洗机、烘干机、烫台等设备，有员工4人。

洗涤服务现场：水洗使用专用洗涤剂，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。消防设施的管理由部队院内物业人员统一负责。

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。

对环境职业健康安全的运行控制有效。

QMS/EMS/OHSMS：对绩效监测的结果通过内部文件传递、网站公示、会议传达等方式向内部员工及外部相关方传递。

与负责人交流得知：近一年来，企业未出现质量、环境和安全事故，也未出现顾客及相关方的投诉。



组织通过管理评审、审核结果、过程绩效分析、监视测量分析评价结果、组织内外环境的变化、客户及利益相关方的需求、企业经营状况等进行识别确定体系变更的需求。并明确了管评、内审未能达到预期效果、部门职责发生转变、企业重组、经营连续亏损等情况下，需要对体系进行变更。并明确了变更评估及实施的流程，当发生变更时，需确定变更目考虑变更的潜在后果，识别变更的风险和机遇，确定资源的可获得性并制定应对措施，责任和权限的分配或再分配。对变更前、变更中、变更后的全过程实施监控，并组织对变更的有效性进行评价。确保质量管理体系的完整性。据负责人介绍：自体系运行以来，质量管理体系保持了完整性，体系正常有效运行，体系覆盖人数进行了变更：变更前 15 人，变更后 10 人。

基本符合要求。

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

经调阅相关记录确认，企业在 2024 年 03 月 15 日策划和实施了完整的内审。内审员经过了标准培训，对内审方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法，并得到了有效实施。内审记录清晰完整，并表明内审员具备必要的能力和能够保持独立性，内部审核未开具不符合项。内审报告表述清楚，对质量环境职业健康安全管理体系的符合性和运行有效性进行了评价，并得出结论意见，基本符合标准要求。

审核现场与企业内审员沟通，内审员对内审知识比较欠缺，还需要加强持续培训学习。同时未见出具内审员培训合格的相关证书。对于能力方面开具的不符合。

企业最高管理者在 2024 年 03 月 25 日进行了管理评审，管理评审由总经理主持，管理评审目的明确，输入充分，管理评审记录表明评审真实有效，管理评审输出提出 1 项改进建议（内容：公司部分管理人员对标准不是很熟悉，对公司的应急预案不了解。措施：组织相关人员对标准进行培训、公司应急预案培训；加强服务人员培训，提供服务意识，增强公司过程检查力度），企业于 2024.6.29 完成。管理评审基本符合要求。

现场与管代交流管理评审控制情况，其基本熟悉管评流程，包括管评策划、管评输入内容、输出内容、改进项及其纠正措施情况等，现场交流建议后期持续关注管评工具的运用，但管评的深入程度方面需持续关注。

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

策划保持《不合格控制程序》，规定了发现不合格应采取纠正措施的具体要求，并按要求进行了控制，基本符合企业实际和标准要求。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

内审发现的不符合，形成内部审核不合格报告，有原因分析，措施，实施及有效性验证等。管理评审中的改进，制定有措施单。日常中发现的不符合，公司通过实施纠正措施，要求相关部门举一反三也检查自己的工作，消除同类型错误的原因。基本有效。总体上看，公司纠正及改进机制已形成，能够形成自我完善自我提高的良性循环机制。自体系运行以来组织未发生顾客投诉和质量、环境和安全事故。基本符合



要求。

3) 投诉的接受和处理情况:

建立了对外交流的渠道,可接收外部投诉及建议,年度无质量环境安全事故发生,也没有发生相关方投诉,现场也没有发现顾客投诉资料。基本符合要求。

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:

组织人数:变更前:15人,变更后:10人

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

上次审核未提出不符合。

五、认证证书及标志的使用

现场查见认证证书及标识使用情况,符合要求。

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: 夏爱俭



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。