

项目编号：10960-2024-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：洁尼雅(天津)洗涤科技有限公司

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）：单迎珍

审核组员（签字）：魏津

报告日期：2024年9月14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■文件审核报告
■第一阶段审核报告■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，最终认证结果经北京国标联合认证有限公司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，但正式版本需经北京国标联合认证有限公司确认，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，认真执行北京国标联合认证有限公司工作程序，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，保证仅在北京国标联合认证有限公司一个认证机构执业，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北京国标联合认证有限公司的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：单迎珍

组员：魏津



受审核方名称：洁尼雅(天津)洗涤科技有限公司

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
1	单迎珍	组长	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2024-N1QMS-4202976 2024-N1EMS-4202976 2022-N1OHSMS-3202976	Q: 39. 19. 01 E: 39. 19. 01 O: 39. 19. 01
2	魏津	组员	Q: 审核员 E: 实习审核员 O: 实习审核员	2023-N1QMS-7030423 2023-NOEMS-1030423 2023-NOOHSMS-1030423	Q: 39. 19. 01 E: 39. 19. 01 O: 39. 19. 01

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	王孝忠、王同志、柴恭风等	向导	受审核方
2	/	观察员	/

1.2 审核目的

本次审核的目的是依据审核准则要求，在第一阶段审核的基础上，通过检查受审核方管理体系范围覆盖的场所、管理体系文件、过程控制情况、相关法律法规和其他要求的遵守情况、内部审核与管理评审的实施情况，判断受审核方（**质量管理体系，环境管理体系，职业健康安全管理体系**）与审核准则的符合性和有效性，从而确定能否推荐注册认证。

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：ISC-QR-R-06 申请评审及审核方案策划表；

d) 相关的法律法规：民法典、产品质量法、环境保护法、安全生产法、消防法、招标投标法、固体废物污染环境防治法、天津市节约能源条例、天津市生活垃圾管理条例、天津市环境卫生管理条例等。

e) 适用的产品（服务）质量、环境、职业健康安全及所适用的食品职业健康安全及卫生标准：SB/T 10989 衣物洗涤质量要求、SB/T 11204 衣物清洗服务规范及管理规定等。



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：2024年09月13日 下午至2024年09月14日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自 2024 年 1 月 9 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：洗涤服务；

E：洗涤服务所涉及场所的相关环境管理活动；

O：洗涤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：天津市东丽区金桥街津北公路 8808 号院内东侧厂房

办公地址：天津市东丽区金桥街津北公路 8808 号院内东侧厂房

经营地址：天津市东丽区金桥街津北公路 8808 号院内东侧厂房

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）：无。

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024 年 9 月 10 日上午-2024 年 9 月 10 日上午进行了第一阶段审核，审核结果详见一阶段审核报告。

一阶段识别的重要审核点：管理目标完成情况及管理方案的落实情况，应对风险和机遇的措施，内审和管评的实施有效性及深度；环境因素、危险源辨识和风险评价及其现场运行控制情况，服务过程的控制，绩效的监控情况，相关方信息反馈和抱怨处理等。

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：综合办公室 QES7.2/E9.1.1

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 10 月 23 日提交审核组长。

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 9 月 13 日前。

2) 下次审核时应重点关注：本次不符合跟踪，三废和锅炉的检测结果，内审和管理评审的实施继续深入，



管理人员对标准的理解和支持，洗涤服务过程的控制等。

3) 本次审核发现的正面信息：服务意识较强，较重视顾客使用的感受，服务质量可保证，环境及职业健康安全控制状态良好。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：针对已策划的管理体系运行要求，落实情况较好；能够有效履行合规义务/适用的法律法规和标准要求。

2) 风险提示：公司操作模式较传统，人员普遍文化程度不高，如果不持续加强对相关体系标准的培训，易造成缺乏对管理体系标准的理解和实际运用到工作中去的持续能力，管理层需牵头加强对标准的运用。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：无。

二、受审核方基本情况

1) 组织成立时间：2014 年 11 月 25 日，体系实施时间：2024 年 1 月 9 日

2) 法律地位证明文件有：提供营业执照（统一社会信用代码 911201103007007897），有效。

公司与天津绿十字织物洗涤服务有限公司为同行业，位置和场所相同，管理班子相同，车间布局和设备略有不同，两个公司共用一套锅炉及环保安全设备。

天津绿十字织物洗涤服务有限公司租赁天津滨海精大制桶有限公司位于天津市东丽区金桥街津北公路 8808 号院内厂房 1 号的总面积 2200 平米，洁尼雅(天津)洗涤科技有限公司再租赁其中的 1200 平米作为经营场所。办公区两个公司共用。

有关环评手续均由天津绿十字织物洗涤服务有限公司办理，现场提供了天津绿十字织物洗涤服务有限公司在天津市东丽区金桥街津北公路 8808 号院内厂房的洗涤项目的竣工环境保护验收监测报告表等（含环评批复及自主验收记录等），环评手续完整有效。

3) 审核范围内覆盖员工总人数：7 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无。

4) 范围内产品/服务及流程：

经查该公司主要进行：洗涤服务。策划了洗涤服务流程：污物入库→分类→正常/重污物品洗涤→分检→烘干→烫平→整叠→修补→回洗→集中→洁净库→出库。

需确认的过程：服务过程。外包过程主要为公共用品用具检测，按采购控制程序进行控制。

经沟通和查验，无不适用要求和条款。

三、组织的管理体系运行情况及有效性评价

3.1 管理体系的策划

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

组织按照 GB/T19001-2016、GB/T45001-2016、GB/T45001-2020 标准策划编制了管理手册、程序文件、管理制度、应急预案、运行记录等体系文件，于 2024 年 1 月 9 日起实施。一阶段审核后该公司对文审问题进行了整改，经现场验证基本符合要求。公司相关体系文件及记录的策划工作日趋完善，相关体系文件及



记录比较充分和适宜，基本上满足标准和相关管理的要求。

1、组织结构、职责分工和履行情况

按照标准要求与实际经营和管理情况设置了管理层、综合办公室、服务部等职能部门；按照职能分工，明确了部门工作的职责；查验其职责规定相关文件，规定基本合理，充分；各部门职责规定基本满足管理体系运行的需要。经现场了解，各部门对职责基本掌握，并能在工作中很好的履行。

2、方针的适宜性、有效性

组织建立的管理方针有：真诚服务，创新求精，保护环境，节能降耗，安全健康，持续改进。公司的管理方针记录在《管理手册》中，通过贯标培训、文件下发等方式在内部进行沟通、理解，实施过程中，始终强调方针的意义的内涵。

3、目标的实施和考核情况

公司管理层以公司的管理方针为框架，结合公司的实际运营情况，制定有质量、环境安全目标：质量管理目标：合同履约率 $\geq 99\%$ 、顾客满意度 ≥ 90 分、项目服务一次验收合格率 $\geq 98\%$ 。环境管理目标：固体废物分类处理率达到100%、火灾事故为零。职业健康安全管理指标：火灾事故为零、触电事故为零、意外事故为零。为确保目标的实现，对管理目标进行了分解，并规定了考核办法。组织有关人员对各部门目标实现情况进行测评，结果报总经理。在每次管理评审前由对目标的完成情况进行监视、测量并输入管理评审。体系运行以来，经考核，管理目标基本已完成。

4、管理体系应用（不适用和外包过程、需确认过程等）情况

目前主要从事洗涤服务，对服务的质量目标、实现过程所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及服务接收准则进行了策划。策划了相关流程。经识别，需确认的过程：服务过程。外包过程主要为公共用品用具检测，按采购控制程序进行控制。经沟通和查看，无不适用要求和条款。

5、组织及其环境

企业依据 ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO 45001:2018 标准，并结合产品和活动特点、行业特点和战略发展规划，确定了与目标和战略方向相关并影响公司实现管理体系预期结果的各种外部和内部因素，分析和识别了外部环境包括政治、法律、经济、技术等，内部环境包括企业文化、公司价值观、知识积累、绩效、人力等各种因素。对内、外部环境分别进行现状的描述，同时拟定相对应的措施，措施经测评，基本已达成。

6、理解相关方的需求和期望

与总经理沟通，企业有建立了获取不同利益相关方要求的渠道，通过现场走访、招标文件等方式，获取和确定与管理体系有关的利益相关方的要求。推选员工代表的内部需求以确保员工的协商、参与过程用来确保职业健康安全管理体系实现其预期结果等。现场沟通得知，公司将相关方需求和期望的信息通过会议、电话、文件等形式传递给各相关部门，并适时组织监视和评审相关方需求信息。组织有充分理解并利用相关方的需求信息。

7、应对风险和机遇的措施

企业在服务提供过程中识别并确定了质量环境安全的内外部问题，编制有《风险和机遇应对控制程序》、《环境因素的识别与评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价及风险控制程序》等，查有内外环境清单等、《风险和机遇识别（质量）机遇》《风险和机遇识别（环境）风险和机遇》、《风险与机遇评估（职业健康安全）分析表》等，对内外环境以及风险和机遇进行了识别和策划。企业能够不定期进行风险和机遇措施的策划，并评价这些措施的有效性。措施策划充分，与各部门业务过程有效融合。基本符合要求。

8、变更的策划

公司于2024年1月建立一体化管理体系，为使公司管理体系有效运行，并持续改进，各部门基本按管



理体系文件中的规定贯彻实施。通过过程监视、测量分析评价、管理评审、内部审核结果等收集可能发生的变更信息，企业有充分识别识别潜在的变更需求，并在必要时做出相应的变更。体系实施以来，除管理手册因文审作了部分修订外，公司架构、服务模式、服务流程等无变化。

9、组织的知识

综合办公室对适用公司洗涤服务的知识进行了收集，包括政策法规、管理方法、积累的服务经验等。通过参加内、外部培训、会议、投标要求等方式、方法将所需知识传递到相关岗位人员。通过传帮带，由资深洗涤人员进行培训，分享知识。通过外部的事故事件的经验教训，进行经验总结、交流和培训。外来文件包括法律法规等，形成清单，获得文本，需要时发放。基本符合标准要求。

10、产品和服务提供更改的控制情况

确认自体系运行以来，无发生更改情况，询问对更改控制要求基本熟悉。

到现阶段为止，公司经营基本正常，目前风险控制良好。基本具备持续改进的能力。

3.2 产品实现的过程和活动的管理控制情况及重要审核点的监测和绩效 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

（需逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述，其中 FH 应包括使用危害分析的方法和对食品职业健康安全小组的评价意见；H 体系还应包括针对人为的破坏或蓄意的污染建立的食品防护计划的评价）

公司一体化质量环境职业健康安全管理体系经运行以来能基本达到方针、目标和预期的结果。组织职责已形成文件信息；组织具备过程和活动所需的人力资源、基础设施、工作环境、技术信息、资金、工作时间等资源，服务所需的基础设施的功能和水平、工作环境条件能满足提供服务达到规定特性的要求；公司较充分的识别了洗涤服务实现等过程，并制定了相应的目标。识别服务过程为需要确认的过程。外包过程主要为公共用品用具检测，按采购控制程序进行控制。形成文件化信息的质量环境职业健康安全管理体系方针、目标等，目标已在各职能和层次建立目标的分解，并基本已达成。

洁尼雅(天津)洗涤科技有限公司成立于 2014 年 11 月 25 日，法定代表人：王琳琳，注册、经营地址：天津市东丽区金桥街津北公路 8808 号院内东侧厂房。主要经营范围覆盖认证范围。公司设有管理层、综合办公室、服务部等部门。经营状态：公司经营过程中无质量环保安全等事故发生，也无被投诉情况发生，网上查看企业信息：经营状态正常。

●**过程的识别与控制**：公司于 2024 年 1 月 9 日依据 ISO9001:2015、ISO14001:2015、ISO45001:2018 标准制订并实施的《管理手册》，识别了公司质量环境职业健康安全管理体系运行所需的过程。明确了边界和适用性，从范围的内容来看，公司考虑了理念、价值观、文化等相关因素及相关方的要求，还考虑了公司在国际、国家、地区或本地引起的法律、技术、竞争、文化、社会、经济 and 自然环境等方面的问题及应对方法，标准的所有条款均适用于该组织。

●**顾客满意度调查**：该公司顾客满意度调查部门为综合办公室，公司《顾客满意度测量程序》规定了对顾客满意程度的调查内容、方法、频次等内容。公司在 2024 年 6 月份向主要顾客发放了满意度调查表，对顾客满意度调查进行了分析报告，顾客满意度达 96 分，达到公司质量目标要求。

●**过程的监视和测量**：依据程序文件规定要求对一体化管理体系的过程进行监视。如：各职能部门的质量/环境及职业健康安全管理体系目标的实现情况；对过程检查中出现的不合格/潜在不合格采取纠正/预防措施，防止不合格再发生/发生；采用微信群询问沟通、发放顾客满意度调查表等方式征询顾客对服务质量意见，发现问题及时采取适当的纠正和纠正措施确保顾客满意。提供有部分服务过程的监测及对服务人员的考核记录等，对过程的监视和测量控制基本有效，可满足要求。质量事故：未发生。对服务实现过程的监视和测量情况符合要求。

●**产品和服务的设计开发**：查公司管理手册 8.3 条款，规定了产品设计和开发过程及相互作用，对设计开发过程进行了界定，明确了设计开发的流程为：策划-输入-控制-输出-更改，符合标准要求。公司目



前主要进行洗涤服务，经过多年的经营，模式基本已定型。目前尚无新的服务的方式。经沟通，如有新的洗涤服务模式，则按照产品和服务设计开发的要求实施。

●**更改控制**：组织明确组织应对服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保持续地符合要求，组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施的要求。目前不存在更改情况。

●**数据分析**：综合办公室对部门目标考核进行记录分析；对客户满意度进行统计分析，形成顾客满意度调查报告；服务部对项目服务一次验收合格率、合同履约率等进行统计分析等。并将以上数据分析的结果作为管理评审会议的输入内容。所实施的数据分析符合要求。

●**改进**：经沟通查验，主要利用管理方针宣传、管理目标考核、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审，并通过对内审、外审以及在日常服务等过程中出现的不合格项/不合格品的统计分析，确定产生不合格的原因，针对不合格产生的原因，制定纠正或预防措施如加强人员培训\改进技术等以持续改进性。

●**过程实现的运行策划和控制**：公司目前主要从事洗涤服务，对服务的质量目标、实现过程所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动以及服务接收准则进行了策划，并规定了所需的记录。1、公司确定了从事洗涤服务实现的质量目标和质量要求：公司按甲方要求，并参考国家和行业的相关服务标准提供相关服务，已设质量目标有：合同履约率 $\geq 99\%$ 、顾客满意度 ≥ 90 分、项目服务一次验收合格率 $\geq 98\%$ 。2、策划了洗涤服务流程：污物入库 $\rightarrow$ 分类 $\rightarrow$ 正常/重污物品洗涤 $\rightarrow$ 分检 $\rightarrow$ 烘干 $\rightarrow$ 烫平 $\rightarrow$ 整叠 $\rightarrow$ 修补 $\rightarrow$ 回洗 $\rightarrow$ 集中 $\rightarrow$ 洁净库 $\rightarrow$ 出库。需确认的过程：需确认的过程：服务过程。3、收集了洗涤服务过程中相关的法规和执行标准如：宪法、计量法、质量法、民法典等国家和地方适用的法律法规及其他要求及行业相关的 SB/T 10989 衣物洗涤质量要求、SB/T 11204 衣物清洗服务规范及管理规定的技术标准，对洗涤服务实现过程进行了相关规定。4、策划配置了相关的资源，包括洗涤服务人员、管理人员等人员及相关的生产设备和办公设备，洗涤服务时使用自动洗脱机 100 型、烫整折叠机组、锅炉、烘干机等设备，基本满足要求。5、编制了相关的程序文件如服务过程运作控制程序、顾客满意度测量程序等，并确定了相关的作业流程、管理制度（如：洗涤服务方案、洗涤服务流程方案、成品配送方案、质量控制方案等），策划了记录表单。6、体系实施以来，未发生过部门职责、目标指标等运行策划需要进行更改的情况。若发生变更，则要求相关部门制订过程控制措施，评审了非预期变更的后果及采取相关措施消除不利影响。服务实现的策划基本适宜，适于组织的运作方式。

●**环境因素、危险源识别以及重要环境因素、不可接受危险源的评价和确定情况**：公司根据管理手册第 E06.1.2 条款以及《环境因素的识别与评价控制程序》、《危险源辨识、风险评价及风险控制程序》，由综合办公室负责指导各部门环境因素、危险源的调查、评价、汇总、登记、审定及更新，各部门负责组织实施，综合办公室负责汇总整理。各部门根据文件的规定，于 2024.1.17 对环境因素、危险源进行了识别，然后汇总到综合办公室进行最后确认并评价出重要环境因素。提供《环境因素辨识与评价表》，对活动/产品/服务、环境因素、时态/状态、环境影响分类、评分法等分部门及活动特点对环境因素进行了识别，并采取综合评分等级法对整个公司的环境因素进行评价，评价出公司重要环境因素主要有：潜在火灾、固废排放、废水排放、废气排放等。提供《危险源识别评价表》，从活动/产品/服务、危险源、时态/状态、危害结果、危害严重性、LEC 等方面进行了识别，并通过 LEC 法评价公司的不可接受危险源主要为：潜在火灾、触电伤害、意外伤害。评价合理。根据识别的环境因素、危险源和作业风险，通过文件的学习、培训等方法在各层次和职能间沟通。通过采用目标、管理方案、运行控制、应急准备进行控制。

●**适用法律法规/标准的识别的充分性和合规性评价情况**：提供有《法律法规获取、识别更新和评价管理程序》，符合要求。综合办公室作为外来文件的收集、更新归口部门，对法律法规与其他要求从网络、地方部门、行业协会等获取，内部主要通过培训、学习、发文等方式对法律法规和其他要求进行传达。提供法律、法规及其他要求清单，有文件名称、发布日期、实施日期等，识别收集了民法典、产品质量法、环境保护法、安全生产法、消防法、招标投标法、固体废物污染环境防治法、天津市节约能源条例、天津



市生活垃圾管理条例、天津市环境卫生管理条例等国家和地方适用的法律法规及其他要求及行业相关的SB/T 10989 衣物洗涤质量要求、SB/T 11204 衣物清洗服务规范、SB/T 11205 公用纺织品清洗服务规范、WS/T508 医院医用织物洗涤消毒技术规范等要求。文件有纸质或电子文档保存，各部门通过公司内部共享。

供有《法律法规和其它要求合规性评价控制程序》，规定评价周期一年不少于一次，要求对照公司业务经营管理活动，评价这些活动及结果、影响是否符合国家相关法律法规和地方性其他要求。符合标准要求。提供 2024.1.22 合规性评价记录及环境、职业健康安全管理体系合规性评价报告，评价目的：评价公司环境行为是否符合国家相关的环境法规和标准要求。评价公司职业健康安全行为是否符合国家相关的安全法规和标准要求。评价结论：公司组织了部门经理级以上人员以会议的方式，集中对适用的法律法规和其他要求，公司能够认真遵守，投产运营以来，未出现过因环境问题而被相关方投诉，未被环保部门处罚过。本企业近一年来，遵守国家、地方职业健康安全法律法规和行业职业健康安全标准、规章的要求，未发生职业健康安全事故，未因职业健康安全违法受到任何处罚或媒体曝光。参与评价：王同志、柴恭凤 批准：王孝忠。评价过程符合要求。

●**运行控制**：提供了相关运行控制文件，如环境及安全方面的运行控制程序、应急准备与响应控制程序、管理制度等文件，对环境管理的运行准则、要求作出了规定，其中对变更的情况识别充分，例如淡旺季引起的工作人员变化、劳动负荷变化、工作时限变化等方面的管理说明。公司位于天津市东丽区金桥街津北公路 8808 号院内东侧厂房，四周部分居民区，但附近无学校、医院等敏感区域。工作区域内配备消防栓、灭火器、污水处理设施、多管除尘器、布袋除尘器等环保安全设施设备，确保公司环保安全运行有效。公司确定的重要环境因素有固体废物排放、火灾事故等，不可接受危险源主要为：触电事故、火灾事故、意外伤害。运行控制情况：1、能资源控制：经沟通，日常主要通过对员工加强培训教育和监督检查，提高节约能源资源的意识。2、噪声控制：噪声主要为洗涤、烘干等加设备运行产生的噪声，设备基本处于车间中间，且洗衣在设备内部操作，车间高度及空间较大，可起到吸尘降噪作用。现场巡视时，洗衣作业产生的部分噪声对外界基本无影响。3、废水控制：主要为职工生活产生的生活污水和清洗废水，目前公司不从事重污或医疗类物品清洗，因此清洗废水均属生活类废水，出租方厂区已实施雨污分流，生活污水依托租赁方现有化粪池处理后经污水管道接管污水处理厂集中处理。4、废气控制：主要为锅炉废气，锅炉烧生物质颗粒，燃烧过程中产生的烟气通过除尘器和布袋除尘后由 30 米高排气筒排放。5、固体废弃物控制：主要为生活垃圾、废包装物、锅炉炉渣、除尘器收集尘等。公司生活垃圾、锅炉炉渣、除尘器收集尘等定点存放，由环卫部门统一清运；办公等废弃物按类别处理。目前无经营医疗用品洗涤，为一般普通布草洗涤，未发生危险类污泥。6、相关方管理：主要包括与生产经营相关的供方、客户等，由各相关部门分别进行管理。如对供方及进入工厂区域的人员、车辆的相关规定并明示，相关场所进行安全提示或禁止进入，规定路线、应急要求等。已对相关方施加了环境安全影响。7、项目环评与验收：体系实施以来，无新改扩建项目。公司租赁天津绿十字织物洗涤服务有限公司部分厂房、环保设施等进行生产作业，出租方与本公司属于同行业，提供了出租方的环评报告表及竣工验收材料等，对环评进行了自主验收。基本符合要求。8、机械伤害预防：有设备安全操作规程和设备维护计划，定期对设备进行维护保养，定期组织进行安全检查，并制定了管理方案。特别设备如锅炉有有效检测报告。定期对员工进行安全生产知识培训，加强安全防范意识。9、触电伤害预防：有安全操作规程，由车间管理员定期对电气线路进行维护。10、职业病防护：按法律法规要求配备劳动防护用品，定期发放到车间使用，并定期进行检查。提供有劳动用品领用记录表，有发放、领用人等签字。作业现场的劳动防护由生产部自行控制，办公室负责监督。11、违章作业预防：定期对员工进行安全生产知识培训，加强安全防范意识。有安全警示标识张贴于生产现场，车间主管定期进行检查。12、已按环保安全投入预算按期实现了投入。公司范围内对可能影响到新的过程、服务、劳动安全、职业健康和环境的所有项目变更进行了管理。确定变更的管理程序和检查要求，确保因变更对活动、工艺、服务和设备的变化而产生的职业健康安全危险进行评估，识别其重大变化，制定有效控制。体系实施以来，没有新的过程、服务、组织机构发生，有关危险源和相关职业健康安全风险的知识或信息等无变更。目前



公司已经成熟经营，无承包方实施活动情况，当有时按规定进行控制并施加环境和职业健康安全影响，确保在受控下开展工作。对外包过程按采购控制程序和相关方管理要求进行。环境与职业健康安全过程运行控制基本符合要求。

●**监视和测量：**编制有绩效监测等控制程序，对环境和职业健康安全绩效进行监视和测量。经查验主要通过以下几种方式对运行过程绩效进行监视和测量：内审、管理评审、目标考核、环境、安全运行检查、合规性评价等。过程监测基本有效。提供有由出租方于2023年6月委托摩天众创（天津）检测服务有限公司对厂区车间的公共场所卫生检测，检测项目有细菌总数、大肠菌数、金黄色葡萄球菌等，结论均为未检出。见附件。2024年的还未安排，已计划根据需要检测，下次审核可关注。提供有由出租方于2023年7月委托江西志科检测技术有限公司对厂界内的废水、废气、噪声的检测，检测结果均为达标。

但未能提供新的周期内且有效的三废检测报告。审核组已开出不符合，要求企业限期整改。

审核周期内，公司未出现质量、环境和安全事故，也未出现顾客及相关方的投诉。

3.3 内部审核、管理评审的有效性评价 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

内部审核：按照策划的安排，内部审核一年度进行一次，企业于2024年6月16日进行了首次年度内部审核。提供有审核计划、审核记录、不符合项、内审报告等，符合计划安排，审核员没有审核自己的工作，审核覆盖了认证的范围和区域。对内部审核发现的1个不符合项进行了原因分析，采取了纠正和纠正措施，并验证了有效性，内审报告中对管理体系的符合性、充分性和运行有效性进行了评价。内部审核基本有效。

管理评审：按照策划的安排，一年度进行一次，企业于2024年6月30日进行了管理评审，总经理主持，各部门负责人参加。查阅管理评审计划、记录、管理评审输入、管理评审报告，按要求经审批。管理评审输入基本符合要求。评审中提出的改进建议有1项，已实施。管理评审过程实施基本有效。

3.4 持续改进 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

1) 不合格品/不符合控制

公司策划有《服务提供控制程序》、《与顾客有关的过程控制程序》、《测量、分析和改进控制程序》等，并确定了相关的作业流程、管理制度（如：设备管理制度、技术交底制度、产品验收规范、服务规范等）。服务过程中的监测主要以人员工作能力、洗涤过程监控、第三方不定期抽查洗涤质量有害物残留、客户满意度调查等要求进行。经负责人介绍，服务过程中由主管检查清洗质量是否符合客户要求，如要求清洁干净，无污渍残留，熨烫平整，挺括。外观无变色、串色、脱色及颜色发灰、发黄现象。无残留异味。布草上不可观看到油迹、锈斑等的不合格的情况，若出现不合格，则立即纠正，直至合格。同时由总经理负责对管理体系和服务运作环节中所出现的不符合工作纠正措施的提出及完成情况审批，并行使是否批准恢复被停止的不符合工作的权力；各部门负责对在本部门发现的不符合工作的原因分析及纠正措施的实施；综合办公室负责人负责跟踪并验证非内审不符合工作的处理结果；公司总经理定期对已完成纠正的不符合工作的复查。自体系运行以来，未出现过项目主管及员工因服务不符合要求被辞退现象。同时交谈了解到，也未发生过服务不合格情况，客户对公司提供的服务较满意。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

建立《不合格控制程序》、《纠正措施控制程序》等，规定对发生不符合实施事由描述、责任部门进行原因分析，制定纠正措施、实施、验证的要求。经询问综合办公室负责人，体系实施以来，未发生重大环境和职业健康安全方面的不符合、事故或事件，对于一般性监督检查的不符合一般采取立即纠正和限期整改的方式进行。另查该公司对于内审出现的一般不符合情况制订了纠正措施共1项，对于管理评审提出的改进方案制订了预防措施共1项，已实施。体系实施以来，未发生质量、环境及安全方面的不符合、事故或事件。



3) 投诉的接受和处理情况:

规定了综合办公室为投诉接受及处理部门，建立了投诉反馈的接受渠道，经沟通，目前未出现顾客投诉情况。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。

3.5 体系支持

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

1) 资源保障（基础设施、监视和测量资源，关注特种特备）：

公司确定并提供为建立、实施、保持和持续改进质量、环境及职业健康安全管理体系所需的资源。

现场查看基础设施包括：洗涤作业场所共 1200 平方米，配备有相关洗涤设备及办公和消防设施设备等。

提供了设备台帐，主要生产设备有：自动洗脱机 100 型、烫整机、锅炉、烘干机等，设备定期维修保养，提供了维修保养计划及保养记录。办公设备主要为电脑、办公桌椅等，办用设备主要由使用者定期清理、定期查毒等。配备消防栓、灭火器、垃圾桶、污水站等环保安全设施，基本能够满足洗涤服务的需要。

2) 人员及能力、意识：

在管理手册 5.3 中规定了各人员的职责，对影响工作的人员，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。企业为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施基本充分有效。企业相关人员基本具备相应能力和意识。

但现场同管理者代表王同志兼内审组长沟通，其介绍公司自三体系实施之后的管理评审活动主要是在咨询老师指导下进行的，现场再次询问其对管理评审过程中的程序和要求（如输入要求、输出要求），回答不够全面；同时与另一内审员佟建军沟通，其介绍内审活动主要也是在咨询老师指导下进行的，现场再次询问其对内部审核过程中的程序和要求等，回答也不够全面，均存在管评和内审能力不足。审核组已开出不符合，要求企业限期整改。

3) 信息沟通：

提供的一体化管理手册和程序文件中规定了内外部信息交流、沟通方式/方法、内容等。

企业内部通过会议、培训、相关文件的传阅等形式进行沟通，通过沟通促进过程输出的实现，增进理解和提高从事管理活动的有效性。外部通过多种渠道，如网络、走访客户、发放顾客满意度调查表等，主动向顾客介绍服务内容，包括服务标准、结算方式、价格、顾客抱怨处理等。现场抽查顾客满意度调查表等，能够充分利用顾客反馈信息，对顾客的要求进行及时有效处理。符合要求。

4) 文件化信息的管理：

一体经管理体系文件由综合办公室组织编写，总经理批准发布实施，综合办公室打印传阅，公司文件柜存放。综合办公室根据一体化管理体系要求设计了空白表单，将受控文件纳入《受控文件清单》进行控制，清单中收集并汇总以上文件，用于证实体系有效运行的相关文件化信息等，策划的体系文件基本充分、并符合标准要求和企业实际。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

确认的认证范围为：

Q：洗涤服务；

E：洗涤服务所涉及场所的相关环境管理活动；

O：洗涤服务所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书信息确认表》。



五、审核组推荐意见:

审核结论: 根据审核发现, 审核组一致认为, 洁尼雅(天津)洗涤科技有限公司 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

通过审查评价, 评价组确定受审核方的管理体系符合相关标准的要求, 具备实现预期结果的能力, 管理体系运行正常有效, 本次审核达到预期评价目的, 认证范围适宜, 本次现场审核结论为:

☐推荐认证注册

☒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, 推荐认证注册。

☐不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组:单迎珍, 魏津



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。