项目编号：30690-2023-QEO

管 理 体 系 审 核 报 告

（ 第 二 阶 段 ）

组织名称：杭州诚杰环境工程有限公司

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）： 林兵

审核组员（签字）： 王献华

报 告 日 期 ： 2023 年 12 月 8 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：

O管理体系审核计划（通知）书　O首末次会议签到表　O文件审核报告
O第一阶段审核报告　O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 日内可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：
组 员：

受审核方名称：

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	林兵	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2021-N1QMS-5059501 2023-N1EMS-4059501 2022-N1OHSMS-3059501	Q:35.16.03,35.17.00 E:35.16.03,35.17.00 O:35.16.03,35.17.00
B	王献华	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2021-N1QMS-1244982 2021-N1EMS-1244982 2021-N1OHSMS-1244982	Q:35.16.03,35.17.00 E:35.17.00 O:35.16.03,35.17.00

其他人员

序号	姓　名	审核中的作用	来　自
1	郑晶，陈卫波	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：　　/　　；

d) 相关的法律法规：民法典、劳动法、浙江省城市绿化管理办法、城市生活垃圾管理办法、高温作业分级

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：内部规定服务规范；

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）:合同要求等。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间： 2023年12月05日 上午至2023年12月08日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年 3 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）：一致。

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：浙江省杭州市西湖区转塘街道龙坞工业区块 111 号 231 室

办公地址：

经营地址：浙江省杭州市西湖区转塘街道龙坞九街 11 幢 306、307 室（在审核记录中说明修改； ）

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）：

1. 转塘街巷保洁服务项目，道路清扫保洁服务，杭州市西湖区转塘街道街巷，2023年8月1日至2024年7月31日；

2. 龙坞入城口绿地养护服务，绿化养护服务，龙坞高速入口区块，2023年7月15日至2023年12月31日；

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2023 年 12 月 4 日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： 内审、管理评审、运营管理、顾客财务管理、现场管理；

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（2 ）项，轻微不符合项（2 ）项，涉及部门/条款:管理层、运营部

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：2023 年 12 月 15 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 2023 年 12 月 4 日前。

2）下次审核时应重点关注：

内审、运营部顾客财产管理、物料管理；

3）本次审核发现的正面信息：

受审核方质量/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，产品质量/环境/安全较稳定，无质量/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，通过质量/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：

物料进出仓库登记需加强，人员安全环保知识加强培训，提高保护环境、保障人身安全的意识。

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：2018 年 07 月 31 日　　体系实施时间：2023 年 3 月 10 日

2）法律地位证明文件有： 营业执照；

3）审核范围内覆盖员工总人数：40 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：

签订合同→项目策划→前期摸排→成立作业班组→项目入驻→提供服务→日常巡查（内部和外部）→服务持续改进；

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

按照 GB/T19001-2016/ISO9001:2015/GB/T24001-2016/ISO14001:2015/GB/T45001-2020 / ISO 45001:2018 标准的要求，对体系进行了策划，2023 年 3 月 10 日开始全面推广实施 GB/T19001-2016/ISO9001:2015/GB/T24001-2016/ISO14001:2015/GB/T45001-2020 / ISO 45001:2018 版标准。本次审核覆盖 2023 年 3 月 10 日至今的运行情况策划组织最近一次于 2023 年 11 月 8 日组织了管评、

2023 年 10 月 26 日组织了内部审核，结论为公司质量/环境/职业健康安全管理体系运行适宜、充分、有效。组织的自我完善机制持续建立。受审核方形成的质量/环境/职业健康安全管理体系文件包括—管理手册含管理方针目标、程序文件、管理制度作业文件、记录；获取了体系运行所需的法规标准—经文审、一阶段审核的修改目前满足要求。

文审、一阶段审核组提出的不符合按要求进行了整改，经现场验证，符合。组织识别了相关内、外部因素，并明确了对识别出的内外部因素（价值观、文化、知识、绩效、政策、法律法规、技术、文化、社会、经济、竞争等）进行监视和评审的方式方法。

组织及其环境：外部环境：国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素；内部条件：公司的价值观、文化与能力；周边环境：等相关因素；对这些内外部因素通过定期的网站获取、顾客沟通、及定期内部总结等方式进行监视和评审。

组织确定了与质量/环境/职业健康安全管理体系有关的相关方及这些相关方（顾客、社区、城管、股东、员工、供方、合作伙伴、竞争对手等）的要求，明确了对这些相关方进行监视和评审的方式方法。

相关方的需求：公司确定了与质量环境职业健康安全管理体系有关的相关方包括顾客、政府机构、社区、股东、供应商、内部员工等。相关方对企业的要求有：遵守国家的现行法律法规、保持有效的资质等，对重大安全事故、环境无重大污染、不断提高技术水平以及不断提高客户满意度等。公司通过关注顾客需求，通过持续改进增强用户满意；遵守国家和地方各项法律法规，履行合规义务；以下行为满足相关方需求和期望：持续改进管理体系过程，提升环境绩效等，公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理体系目标和指标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。

在策划管理体系时考虑了风险和机遇以及相应的应对措施，制定了《风险和机遇的应对控制程序》，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、评价这些措施有效性的方法。

查《企业风险和机遇应对策划表》，将需要应对的风险和机遇进行风险分析确定风险级别（一般风险、高风险），在管理体系所确定的过程（客户和相关方的要求等）中，整合制定针对性管理措施（如程序控制等）。对应的风险描述均进行风险评估，并制定了相应的风险控制措施。通过建立和运行（服务的监视和测量控制程序）（不合格输出控制程序）的要求进行控制，属于一般风险。

道路清扫保洁和绿化防护服务过程，即将经验、习惯等知识转化过程，公司重视对知识的管理。

该公司建立了组织机构和各部门的岗位职责和权限，编制了内近标准 Q/CJ3001《部门岗位职责》，要求各岗位符合任职要求，定期进行评价，目前各部门负责人及重要岗位人员符合任职要求。

该公司建立了收集法律法规、标准和其他要求的渠道，目前收集的法律法规、标准基本齐全，能够满足服务提供运行要求。

管理方针：科学管理，营造安全和谐环境；优质服务，预防污染节能降耗；遵纪守法，争创一流服务品牌。与企业的宗旨相一致，包含了持续改进、顾客满意的要求，为质量目标的建立提供了框架依据。

质量目标：

1)业主/市民等相关方年投诉率（投诉量项目总量）：　　10%;

2)业主/市民等相关方有效投诉及时处理率：　　100%;

3)业主/市民等相关方满意度：　　90%;

4)无重大环境投诉　　0 件/年;

5)无媒体曝光　　0 件/年;

环境目标：　遵守法律法规，文明服务、保护环境、预防和减少因服务可能伴随的环境影响，使物业服务满足环境规定要求，确保社会和相关方满意。

环境指标：垃圾 100%分类处理，加强回收利用管理，加强有害垃圾管理；无环保处罚，无新闻曝光；合理利用，用水、用油等 100%控制在预算范围内；使用车辆尾气、噪声达到排放标准。

职业健康安全目标：防止摔伤、中暑等突发性伤害，杜绝重大安全事故，无重大交通事故发生

目标在各部门进行了分解，进行了考核，结果显示本年度目标实现。

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

1）织制定了 ZJZZ-P-04-2021《环境因素识别与评价管理程序》、ZJZZ-P-05-2021《危险源辨识与风险评价控制措施管理程》，对环境因素、危险源的识别、评价、控制等做出了规定，并实施了环境因素和危险源的识别，提供《环境因素调查评价》和《重要环境因素清单》，列入环境因素办公区域 42 项，作业场所 58 项；重要环境因素列入 6 项；提供《危险源辨识清单》和《不可接受风险清单》，列入办公区域危险源 23 项；作业场 62 项；不可接受风险列入 6 项；

2）编制《合规性评价控制程序》等，2023 年 3 月 15 日评审的《法律法规及其他要求合规性评价》，基本能与其环境因素、危险源相对应。2023 年 9 月 30 日的《合规性评价报告》评价结果：各部门基本能严格遵守法律法规和其它相关的要求；

3）环境与职业健康安全执行的运行控制文件主要是 CJ-P-24-2023《环境安全运行控制程序》等，组织的环境运行管理考虑了产品生命周期的观点。办公过程现场运行情况如下：
1.三废及噪声：办公等活动无废气和噪声产生，生活污水通过统一排入园区污水管道至处理厂处理，灯管、墨盒的那个由供应商回收，生活垃圾按照分类投放，集中后由环卫单位统一收集、清运。
2.消防安全：办公场所严禁动火作业；现场配备了消防栓、灭火器，经查均在有效压力范围内。
3.用电安全：办公区均使用安全电器，安装有漏电保护器，灯具离地距离符合要求；组织不定期检查线路、灯具、电器等的安全性能；现场巡视办公区域电线、电气插座完整，未见隐患。
4.能资源：人走灯灭，随时检查水管跑冒滴漏。
5.其它劳动安全防护：要求上下班及出差严格遵守交通安全法规；无职业病防护要求，员工定期体检；定期进行工作环境、安全检查，废弃物处置统计，现场有工作环境、安全检查记录和废弃物处置统计记录电子台账可追溯。
运营部现场运行情况如下：
1、废水管控：工作区域内场所主要生活废水排入政府污水管网统一处理。
2、废气管控：工作场所内用车辆及时保养，减少车辆故障，确保车辆排放符合规定要求，提供车辆年检记录。清扫作业时合理加湿避免扬尘。
3、噪声管控：工作场所内用车辆和设备及时保养，减少车辆和设备故障产生的异响。
4、固废管控：主要为居民生活垃圾、道路清扫物的收集，绿化养护产生固废收集，集中送收集物进行分类存放，待环卫部门清运。对建筑垃圾，与相关单位签订处置协议。提供委托单位杭州苑都清洁服务公司与杭州览鲸环保材料科技有限公司签订的处置委托协议；
5、能源资源管控：清扫和 xvqx 过程中，规划合理的线路，减少油品、电能及水的消耗；
6、潜在火灾管控：仓库和垃圾中转站配有消防栓和灭火器等设施；
7、安全防护：公司给员工发放绿化养护服务装备、服装等劳保用品，组织人员定期进行体检。

3）劳保用品
提供 2023 年发放领用登记表，发放对象包括所有人，货品包括日常劳保用品
4）基础设施
办公场所为租赁写字楼，2 间；一间仓库，主要存放办公用品和临时保洁工具；
工作场所库房 1 个，场所为服务业主单位（慈母桥村垃圾中转房）提供，主要存放绿化养护设备、垃圾桶、道路保洁车辆等；
提供绿化养护机具台账，列入 16 台； 道路保洁用具主要业主单位提供，建立盘点表； 保护及报修直接报业单位；
用于日常管理的信息化平台一个，行知云平台； 查看部分人员信息无信号；建议平台管理人员加强日常维护；
5）顾客财产及物料管理
清扫和绿化过程部分装备和消耗品为顾客（业主单位或委托单位）提供，但缺少有效的物料登记记录，开具不符合项；
6）服务过程
公司服务主要为道路保洁和绿化养护服务及相关活动。
(1)基本服务流程：
公司运营服务流程：签订合同→项目策划→前期摸排→成立作业班组→项目入驻→提供服务→日常巡查（内

部和外部）→服务持续改进；
道路保洁和绿化养护部按照策划的流程提供《与顾客有关过程管理程序》、《相关方管理办法》、《处置突发事故应急预案》、《绿化养护管理和月度实施计划》《龙坞美丽乡村保洁项目应急保障规范》《龙坞美丽乡村保洁和垃圾分类项目作业规范》等制度作用指导文件。
(2)对工作人员状态和工作边界监测，主要使用云知行平台，可通过手机终端查看； 但目前有部门人员信息离线，沟通建议完善； 道路保洁用主要设施有扫地车、洒水车、剪枝设备等； 存放于独立的中转站和设备库房；
(3)日常工作中有巡查管理员对边界内的道路和绿色项目进行巡查，发现需完善处，以微信的方式告知片区负责工作人员，及时处理； 内部管理为自查自改； 日常管理建立 云知行管理平台，通过 GPS 定位，设置服务区域边界，监视工作人员情况，也可实现突发情况求助报警，离开工作区域监测等功能；（界面截图见证实性证据）
(4)户外作业除极端天气外要求正常作业； 清扫一般作业从早上较早开始，人员和车辆较少，较与日常一般作业环境较为简单；
(5)服务过程确认：清扫保洁
提供了道路保洁和绿化养护服务方案，确定了服务的目的，对保洁过程的使用设备性能、操作服务人员的经验和能力进行确认，提供《过程确认表》。
(6)清洁过程主要两种方式开展，统一规定清扫和不定期按需求或反映的情况进行清扫；不定期主要来自于公司的日常巡查和城管的信息反馈；反馈信息通过微信图片的形式反馈，工作人员基本做到定期清扫和及时反馈清扫；提供微信图片实例；
清扫和绿色养护服务过程结束即交付。
7）过程监控
服务过程通过自查形式和云知行管理平台持续改进服务质量； 主要人员每年安排体检，23 年度于 12 月 5 日安排体检；审核结束日未出最终体检报告；2023 年 11 月 8 日组织了管评，2023 年 10 月 26 日组织了内部审核，内部检查表有遗漏，开出不符合项；自公司成立以来，基本上都通过业主单位或委托单位的年度验收，助力公司可持续运营和发展。23 年的顾客满意度调查为一家单位，满意度调查为 92%。

临时现场情况 1：项目主要为绿化养护服务服务及相关活动。
基本服务流程与公司总部策划基本一致：
现场查看杭州龙坞绕城入口绿化养护，有着统一工作服装师傅作树木涂覆施工，经寻问李师傅,近期养护主要为给区域内树木“涂白”；主要作用为树木防害虫；
李师傅工作组合计 5 人工作，一车辆三轮车，工作任务为给区域范围内的树木全部涂白； 现场查看，部分树木已完成；
李师傅介绍：
1）从事工作约 5 年时间；
2）工作步骤：接到作业任务后，从公司领料（库房领取石灰、少量胶粘剂、除虫剂等），和作业工具（电动三轮车、刷子若干、大搅拌桶一个、小桶若干），作业前搅拌物料，再分桶给小组作业人员进行工作；
3）涂履高度由李师傅作要求，目测判断，一般高度；
4）工作过程相对较为简单，无特殊要求；
5）工作人员穿工作服，标识明显，受公司云知行平台监控；

临时现场情况 2：项目主要为绿化养护服务服务及相关活动。
基本服务流程与公司总部策划基本一致：
现场查看杭州市西湖区转塘街道转塘里街，有着统一工作服装师傅街面清扫施工，经寻问郑建梅师傅,编号：X11101821；
郑师傅工作组合计一班组 6 人工作，工作任务为给区域范围内的道路街道清扫清洁； 郑师傅介绍：
1）从事工作约 3 年时间；
2）工作步骤：接到作业任务后，从公司领作业工具（小型电动垃圾清运车、扫把、畚箕、抹布等），日常清扫清洁，及突发性区域清洁清扫；接受公司自查信息跟踪清扫；
3）工作过程相对较为简单，无特殊要求；

4）工作人员穿工作服，标识明显，受公司云知行平台监控；
5）清扫物存放垃圾中转房；

现场工作进展可满足服务合同要求。
现场的环境因素和危险源管理措施基本与公司要求相符。

服务提供过程整体较为简单，运行控制总体较为合理，基本可满足

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

1）内部审核

组织制定了 CJ-P-15-2023《内部审核控制程序》，对内部审核频次、方法、职责等要求作了规定：

查内部审核实施记录：

1.内部审核计划及其实施计划：内容包括审核目的、依据、范围、计划时间（2023.10.26）、审核方式、审核组成员及条款分配基本完整，其中，审核组成员（组长：陈卫波；组员：倪淑敏）中陈卫波 A 为最高管理层，倪淑敏 B 为办公室人员，计划中 A 审核最高管理层以及安排 B 审核办公室的审核安排不能独立于内审员工作职能。询问内审员 A，系计划编写错误，实际审核安排 A 审核办公室，B 审核最高管理层，追溯内审记录，与所述吻合。与内审员陈卫波交流，其认知基本了解内审大致流程，有培训记录可追溯，但对标准条款及其内容的熟悉程度不够，需执标（对照标准原条款）进行审核。**追溯检查表，运营部缺少 Q8.3 和 Q8.5 条款内容的记录。**

2.内审签到表：签到表显示各部门负责人、员工代表均参与了首末次会议。

3.内审检查表，经查阅对照，基本按照计划执行内审，不符合内容与不符合报告一致，其它内容除有待进一步改进外，未见 Q8.3 的内审内容与手册的不适用删减情况不一致。

4.不符合报告：组织内审发现不符合报 1 个，涉及 QEO7.2 条款，主要内容为办公室未对新员工入职前进行培训，有纠正和纠正措施，基本有效。

5.内部审核报告：报告包括审核目的、审核范围、审核依据、审核内容摘要、审核结论等内容，对审核过程进行了综述，对管理体系的符合性进行了评价，针对不足提出了改机项： 1.不合格项按要求按期完成整改； 2.各部门应进一步熟悉管理体系文件的要求，并且深入到每一员工，让每一员工真正地用到实处，并按要求严格执行； 3.各部门对相关要求的理解还应加强，应积极配合执行部门

审核结论：中心建立的质量/环境境/职业健康安全管理体系基本符合 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准要求。管理体系的运行是适宜的、充分的、有效的。

综上，组织的内审工作基本满足控制要求。

2）管理评审

组织编制了 CJ-P-07-2023《管理评审控制程序》，对管理体系进行定期评审作了规定，以确保其持续适用性、充分性和有效性。

查管理评审实施记录：

1.管理评审计划：评审时间：计划 2023.11.8；评审方式：会议评审；计划中明确了评审内容和资料准备要求。

管理评审输入内容基本完整。

2.管理评审报告：报告内容包括评审目的、依据、参与人员签字和评审综述；综述显示，组织的管理评审内容包括方针和目标的实现情况、内审总结、合规性情况、改进机制、相关方管理情况、文件管理情况、改进需求等作了评述；

管理评审结论：通过本次评审，最终得出管理体系是适宜的、充分的、有效的，方针和目标是适宜的和有效的。

输出改进项：加强法律法规管理意识，精准识别适用法规要求，以及定期组织培训、予以监测，有输

出改进计划，基本满足控制要求。与管理者代表陈卫波沟通，其基本了解管理评审的意义和大致流程，但对输入输出内容的熟悉程度不够，需执标评审。
综上，组织的管理评审工作，除部分有待完善外，整体基本满足控制要求。

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

提供的《不合格品输出控制程序》中规定了对不合格的标识、记录、隔离、记录和处置的控制要求。道路清扫保洁和绿化防护过程输出过程中未发生因较大问题不合格，一般通过公司管理流程自查自改，保证服务质量。

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，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。如临时性区域出现的保洁和绿化事项，基本可落实和解决反馈的问题。

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）：

办公场所为租赁写字楼，2 间；一间仓库，主要存放办公用品和临时保洁工具；
工作场所库房 1 个，场所为服务业主单位（慈母桥村垃圾中转房）提供，主要存放绿化养护设备、垃圾桶、道路保洁车辆等；
提供绿化养护机具台账，列入 16 台； 道路保洁用具主要业主单位提供，建立盘点表； 保护及报修直接报业单位；
用于日常管理的信息化平台一个，行知云平台； 查看部分人员信息无信号；建议平台管理人员加强日常维护；
服务过程无特种设备及计量器具。

2）人员及能力、意识：

按 Q/CJ3001《部门岗位职责》，从教育、培训、经历、能力进行要求，并对职能部门部长、各重要岗位人员进行任职能力评价，目前各职能部门及重要岗位人员任职能力符合要求。

3）信息沟通：

内部沟通：以文件表格传递、会议、微信、面谈、电话、每天早晨上班后碰头会方式沟通， 沟通顺畅，工作任务等下达执行顺利，沟通有效。
外部沟通：对供应商、客户以电话、邮件、面谈形式沟通，企业体系运营近几个月以来，客户稳定，供方稳定沟通有效。其他如政府部门以其要求的方式沟通。

4）文件化信息的管理：

质量环境安全管理体系文件由办公室组织编写，总经理批准发布实施，办公室管理部打印传阅，公司文件柜存放，每个人均可查阅。外来文件电子版本在办公室管理部电脑里，每个人均可查阅，产品技术标准打印一套，放于文件柜内该公司人员均可查阅，外来人员查阅需经过总经理批准。办公室管理部根据质量环

境安全管理系要求设计了空白表格，按照需求发放，由使用人员填写记录并保存，办公室管理部不定期检查记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q：道路清扫保洁、绿地养护服务
E：道路清扫保洁、绿地养护服务所涉及的环境管理活动
O：道路清扫保洁、绿地养护服务所涉及的职业健康安全管理活动

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，杭州诚杰环境工程有限公司的
☑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：　林兵　王献华

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的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。