

项目编号：0153-2022-QEO-2024

# 管理体系审核报告

## (监督审核)



组织名称：重庆中正物业管理有限公司

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）： 冉景洲

审核组员（签字）： 张心、文平

报告日期： 2024年04月15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](http://www.china-isc.org.cn)

邮箱：[service@china-isc.org.cn](mailto: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，不向第三方泄露。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：冉景洲

组员：张心、文平



## 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	冉景洲	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-2267598 2023-N1EMS-2267598 2021-N1OHSMS-1267598	Q:29.12.00,35.17.00 E:29.12.00,35.15.00 O:29.12.00,35.15.00,35.16.03,35.17.00
2	文平	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-4093566 2021-N1EMS-3093566 2022-N1OHSMS-3093566	Q:29.12.00,31.04.01,35.15.00,35.16.03, 35.17.00,39.02.01 E:29.12.00,31.04.01,35.15.00,35.16.03, 35.17.00,39.02.01 O:29.12.00,31.04.01,35.15.00,35.16.03, 35.17.00,39.02.01
3	张心	组员	Q:审核员	2021-N1QMS-3207381	Q:29.12.00

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	骆华梅	向导	受审核方
2	无	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：

《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国固体废物污染防治法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国职业病防治法》、《中华人民共和国政府采购法》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：

重庆市公园管理条例(2010 修正)、重庆市城市园林绿化条例(2020.3.1)、城市绿化养护质量标准 DBJ50/T-098-2019、重庆市城市公园规范化管理达标分级标准、城市管理精细化管理标准、渝北区公园市场化作业考核办法、重庆两江新区城市管理综合执法支队物业管理考核评分细则、重庆市物业管理条例等。

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04月14日 上午至2024年04月15日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年3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: 园林绿化工程施工；苗木销售；资质范围内园林绿化养护、环境卫生服务(生活垃圾清扫、收集、运输)；物业管理服务。

E: 园林绿化工程施工；苗木销售；资质范围内园林绿化养护、环境卫生服务(生活垃圾清扫、收集、运输)；物业管理服务所涉及场所的相关环境管理活动

O: 园林绿化工程施工；苗木销售；资质范围内园林绿化养护、环境卫生服务(生活垃圾清扫、收集、运输)；物业管理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：重庆市渝北区双龙湖街道兰桂大道6号远展·香芷汀兰19幢1单元2-1

办公地址：重庆市渝北区双龙湖街道兰桂大道6号远展·香芷汀兰19幢1单元2-1

经营地址：重庆市渝北区双龙湖街道兰桂大道6号远展·香芷汀兰19幢1单元2-1

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）：

临时场所1：项目名称：空港片区公园市场化管护服务，位于重庆市渝北区狮子山公园，服务范围：绿化管护、绿化施工、清扫保洁。



临时场所2：项目名称：重庆两江新区城市管理综合执法支队办公楼物业管理服务，位于重庆市两江新区金通大道 526号，服务范围：物业管理服务。

#### 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：未按期监审

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：企业在证书暂停期间，未使用证书进行招投标的活动，未进行相关广告宣传，暂停期间，管理体系运行正常。

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：是

#### 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：审核日程安排变更：企业有两处临时场所，审核计划日程安排由原来的 9：00—17：30 变更为：第一天专业审核员审核时间为 9：00—18：00，其它人员不变。第二天所有审核员审核时间调整为 9：00—18：00。

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：不符合涉及工程部，不符合 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准 7.1.5 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：2024 年 4 月 20 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 4 月 10 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

服务过程控制；服务过程检验控制。环境、职业健康安全运行策划和控制；环境、职业健康安全绩效测量和监视。内审、管理评审的有效性。

3) 本次审核发现的正面信息：

管理体系较健全，领导能够重视，各部门基本能够贯彻执行体系文件。

#### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

最高管理者对管理体系比较重视和支持，并对标准有一定程度的理解和掌握，积极组织督促和管理各部门，贯彻执行管理体系要求，从而确保管理体系正常运行。

2) 风险提示：



管理人员加强体系文件学习。

### 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

最高管理者制定了公司管理目标。管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件。

公司质量、环境和职业健康安全目标为：

- 1) 顾客满意度 80 分以上；
- 2) 合同履约率 100%；
- 3) 工程交付合格率 100%。
- 4) 固体废物分类收集、统一回收处置率 100%；
- 5) 火灾事故发生率为 0；
- 6) 重大环境污染事故发生率为 0；
- 7) 员工工伤率 ≤ 3%；

查《质量、环境、职业健康安全目标指标分解考核表》2024 年 1 月-2024 年 3 月对目标进行考核：

- |                           |         |
|---------------------------|---------|
| 1) 顾客满意度 80 分以上；          | 实测：92 分 |
| 2) 合同履约率 100%；            | 实测：100% |
| 3) 工程交付合格率 100%。          | 实测：100% |
| 4) 固体废物分类收集、统一回收处置率 100%； | 实测：100% |
| 5) 火灾事故发生率为 0；            | 实测：0    |
| 6) 重大环境污染事故发生率为 0；        | 实测：0    |
| 7) 员工工伤率 ≤ 3%；            | 实测：0    |

均达到目标，并将指标进行了分解。质量环境职业健康安全目标已经完成。抽查《环境职业健康安全目标管理方案》，针对所有重大环境和危险源等制订管理措施，有重要环境因素和重大危险源、管理目标、管理方案、完成日期、预计投资、责任部门等。质量环境安全目标和管理方案已经实现。基本符合要求。

### 2.2 重要审核点的监测及绩效 符合 基本符合 不符合

公司编制了变更管理制度，规定了当发生新的产品、服务和过程，或对现有产品、服务和过程的变更（包括：工作场所的位置和周边环境；工作组织；工作条件；设备；工作人员数量），法律法规要求和其他要求的变更，有关危险源和职业健康安全风险的知识或信息的变更，知识和技术的发展。应评审非预期性变更的后果，以及需要应对的风险和机遇，必要时采取适当的控制措施，符合标准和企业实际。经查与上一年相比，公司认证范围变更，增加了物业管理服务。体系覆盖人数变更，由 63 人变更为 99 人。

公司实施以下环境/安全管理制度：《物业管理服务提供控制程序》、《消防安全管理制度》、《用电安全管理规定》、《公司劳动安全管理办法》等。符合标准和企业实际。

据介绍，公司服务流程：

环境卫生服务流程：合同签订—清洁清扫—垃圾收集转运—交环卫处



园林绿化养护流程：合同签订—养护方案拟定—日常养护—养护质量检查

园林绿化工程流程：合同签订—施工方案拟定—清理场地—场地平整—放线定点—苗木种植—后续维护

苗木销售流程：与客户洽谈—签订合同—采购—验收—交付—售后服务

物业管理服务流程：签订合同——确定物业管理服务区域——安排物业管理服务人员——分配物业管理区域——进行物业管理服务。

公司重要环境因素有：

火灾、固废、噪声、粉尘、农药泄漏、污水排放等。

公司重大危险源有：

火灾、机械伤害、物体打击、触电、中毒、中暑、车辆伤害、高坠等。

查环境因素、危险源管理：

#### 1、固废排放管理：

主要固废为：办公生活固废、业主生活垃圾，公共区域保洁垃圾、绿化垃圾等。

制定并实施固体废弃物管理制度。综合部负责办公废弃物的分类、收集、保管、交由物业统一清运、处置。回收固废处理（包括危险固废如墨盒、硒鼓等）作好分类，标识交供应商回收。保洁、清扫过程的固废有：可回收垃圾和不可回收垃圾。现场查看，清扫垃圾集中放置在垃圾车，再运往垃圾站；垃圾清运过程确保垃圾不遗落。

#### 2、火灾预防：

办公现场张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；组织相关人员进行培训、日常检查；制定火灾应急预案。查看，共用区域、办公楼层设置了消防栓、灭火器等，设施状态良好。公司定期参加组织的消防培训和演练，主要岗位均参与。物业管理服务现场共有1栋楼，巡视楼道内消防逃生通道畅通，现场打开消防栓，能供水，压力明显。物管服务办公点位于二楼，设置了烟雾感应器。

#### 3、噪声排放：

噪声主要为洗地机产生噪声，通过对设备定期维护保养，减少噪声，现场查看噪声不大。对于异常噪声管理，主要有夜晚车辆不得鸣笛，夜晚应急施工的管理要求等。

#### 4、能源节约管理：

公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导。办公现场有水、电等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月由财务部集中统计跟进。办公用品消耗，主要消耗的办公用品是纸张，一般使用双面打印，废纸回收再利用。办公过程注意节约用电，做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前要关闭电源。卫生间无长流水现象；废纸张、报纸等卖给废品收购站，循环利用。

#### 5、高空坠物预防管理：

项目部制订了高空坠物的管理要求，并通过公告等方式提醒业主，不得向窗外抛丢物品、垃圾等。同时对容易掉落物品的门道出口进行挡板防护。对于高空的墙体等可能掉落的物体，公司定期进行检查，及时消除隐患。

#### 6、意外触电防控

各部门经常检查电气设备和线路的安全状况，发现问题及时维修或更换，防止因短路、超负荷等，下班前对用电器具进行检查，防止电源没有切断的情况，配电及用电场所均张贴有明显的警示标志——“禁止触摸，



有电危险，当心触电”，电气作业有专业的电工操作，并配有绝缘装置。

7、交通事故预防管理：

项目部制订了预防交通事故的管理措施，保安人员巡查时走人行道，穿反光背心，提醒过往车辆注意。现场查看门岗和值班室内配备有反光背心，手电筒、巡更棒等防护用品。

8、农药泄漏管理：

查看，公司制订的相应的管理制度及管理方案，对农药泄漏进行管控。

服务现场查看重庆两江新区城市管理综合执法支队库房，库房面积大约 10 平方米，可满足喷药设备、个人防护用品、化学药品的存放保护。库房按设备、防护用品、化学药品等物料分类堆放，各类农药包装完好，无破损泄露现象。用于树木、花草有害生物防治的多菌灵、界失落、四季飞打、歼士虫等农药等提供有安全技术说明书 MSDS，能保证农药出现异常情况时处理措施有效

9、扬尘排放管理：

公司的清洁清扫主要为人工清扫，清扫过程控制扬尘产生，对扬尘多的地方采取先洒水再进行清扫，减少扬尘的产生。

公司编制了《应急准备与响应控制程序》，符合标准和企业实际。企业编制了《火灾应急预案》。包括了重要环境因素和重要危险源等。行政部为应急准备与响应的主控部门。其他部门负责参与应急预案演练。每次演练前均对应急预案进行了培训。抽查 2024 年 3 月 2 日《消防火灾应急演练记录》，包括：物资准备和人员培训情况。进入现场前由安全员讲解个人安全防护要求等。现场培训过程。演练过程。参加演练人员：公司全体人员等。演练结束后对应急预案进行了适宜性充分性评审，评审结果：能够全部执行，满足应急要求。不需要变更等。演练效果评审结果：人员到位情况：及时，物资到位情况：充分等。协调组织情况：较好。实战效果评价：合理等，符合要求。应急物资包括：干粉灭火器、应急照明灯、创可贴等。满足要求。

公司编制了《监视、测量、分析和评价控制程序》等，符合标准和企业实际。

◆查公司环境安全运行检查记录表

程序文件规定公司每月由综合部组织人员对公司办公场所和服务场所的环境方面、安全消防方面的固体废弃物处理、生活垃圾处理、消防器材保养和检查等进行检查，检查结论：合格、检查人：杨爽。提供有 2023 年 10 月至 2024 年 4 月份办公区域的安全环境检查月报记录。

◆ 查职工健康体检情况：

提供有从业人员预防性健康检查，抽体检报告：

姓名	体检日期	检查机构	结论
罗晓芳	2024 年 4 月 7 日	重庆芳华医院	无明显异常
谢思思	2024 年 4 月 7 日	重庆芳华医院	无明显异常
杨爽	2024 年 4 月 7 日	重庆芳华医院	无明显异常

另查，公司为从事环境卫生服务的人员办理了健康证，以上人员证照详见附件。

.....

◆ 公司为员工购买了养老、失业、工商保险。提供了单位社会保险参保证明。



自体系建立以来没有发生过安全事故。

公司经营工作现场基本无职业危害，无涉及环境和职业健康安全监视和测量设备监测设备。

公司编制了《法律法规、合规义务控制程序》等，符合标准和企业实际。现场抽查法律法规和其他要求合规性评价情况，包括《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国固体废物污染防治法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国职业病防治法》等。评价日期：2024年1月3日，评价结论：符合法律法规要求。查：有《合规性评价报告》，有保持合规性评价的相关记录。

公司主要经营范围：园林绿化工程施工；苗木销售；资质范围内园林绿化养护、环境卫生服务(生活垃圾清扫、收集、运输)；物业管理服务。

公司针对园林绿化工程施工、园林绿化养护、环境卫生服务制定了《生产和服务运行控制程序》、《绿化养护控制程序》明确了受控条件。

1、服务现场执行的作业文件主要包括：绿化管护方案、园林绿化管护考核要求、清扫保洁考核要求等，均放置于工程部，便于查阅对照。

3. 现场查看设施设备：清扫车、除渣车、高空修剪车、洗地机、绿化喷洒车、打药车等。涉及的常用机具有：绿篱机、高枝剪、高枝锯、发电机、喷雾器、抽水机、草坪修剪机、油锯、梯子、打药机、落叶吹风机、草坪打孔机等，服务相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合产品的服务的条件及要求。

4. 检测设备有经纬仪、钢卷尺、万用表，服务质量检查主要靠感官检查，有考核检查表。

5. 合同内容约定明确了工作内容、考核要求等内容；

6. 出示每月工作计划，查见4月狮子山养护、清洁工作计划

1, 对乔木、灌木进行适当的修剪、造型

2, 根据情况开展园林绿化施工, 开挖树坑坑洞, 进行移植补栽工作。

3, 持续开展清理白色垃圾、落叶、杂草等日常管护工作。

4, 持续加强病虫害监测及防治工作, 打药应抓住晴天及时进行防治, 重点对植物叶背面喷施防治。

5, 持续开展绿地杂草清理、施肥等养护工作。

负责人介绍, 目前组织实施的园林绿化工程施工; 资质范围内园林绿化养护、环境卫生服务(生活垃圾清扫、收集、运输)项目均在同一项目场所内实施, 该项目组织已经服务了多年。园林绿化施工现主要是针对项目上的绿植进行挖坑补栽及养护过程中涉及的零星园林绿化施工。

目前正在实施的项目位于: 重庆渝北区空港, 项目名称“空港片区公园市场化管护服务项目”。距离公司管理本部车程30分钟, 项目负责人: 文豪。

服务内容: 空港片区公园园林绿化施工、管护、环境卫生清扫保洁。

作业量: 空港片区公园一级园林绿化管护面积195798.61平方米; 二级园林绿化管护面积116374平方米, 环境卫生保洁面积为18421.21平方米。

人员配置: 项目经理1人, 管理人员3人。

工程部提供有项目合同:

甲方: 重庆市渝北区公园管理中心



合同明确了园林绿化施工、管护、环境卫生工作内容、工作地点、服务期限、考核标准、及其他事项等  
合同期限：2024年1月1日-2024年12月31日

### 一、在空港片区公园市场化管护服务项目（狮子山公园）现场查看园林绿化工程施工服务：

审核员在项目现场查看：作业人员正在进行树坑挖掘，为移植樱花树（6棵）作业做准备。

作业人员肖汉远、张吉彬在施工现场使用锄头、铁锹等手动工具作业，先平整土地，然后测量放线、种植穴开挖。作业人员佩戴有工作帽、手套、口罩和穿戴工作服。作业现场有警戒线等防护和警告标识。施工过程中产生的弃土、草垫、包装物等一般固废集中收集处理，放置在指定位置。

抽：绿化工程施工记录及对比照片：

时间：2024.3.10-2024.3.13

作业区域：狮子山公园

作业人员：肖汉远、王宗成、何平等（15人）

作业内容：平整土地，挖掘树坑，补植苗木；种类：红继木；冠幅：70-80cm；数量：22890株

检查情况：按施工工作考核办法进行检查，当日工作按考核要求完成。

检查人：文豪

### 二、在空港片区公园市场化管护服务项目（狮子山公园）现场查看园林绿化养护服务：

审核员在项目现场查看：作业人员佩戴有手套、穿戴有工作服。服务现场有防护栏等防护措施和警告标识；员工赵成刚、张发全正在给小叶榕进行修枝作业，修剪主要为对长枝、枯枝进行剪除，使用作业工具为：高枝剪、高枝锯、梯子等。陈大珍、张然素在清运剪后断枝并进行保洁。服务过程中产生的树枝、木屑等一般固废集中收集处理，放置在指定位置。

抽：绿化养护实施记录及对比照片：

时间：2024年2月15日

作业区域：狮子山公园

区域：D区

作业人员：陈业君、刘成国等（2人）

作业内容：红叶石楠修剪

检查情况：按施工工作考核办法进行检查，当日工作按考核要求完成。

检查人：文豪

### 三、在空港片区公园市场化管护服务项目（狮子山公园）现场查看环境卫生服务：

审核员在项目现场查看：员工万代素、付中芳正在进行公园道路落叶清扫作业，用扫把清洁地面垃圾，对于绿化地内的垃圾用夹子夹取放入垃圾袋。固定频率为：上午1次；其余时间在巡视过程中发现有垃圾及时处理。所有垃圾收集在公园的渣场，每日固定时间由垃圾车清运到市政环卫垃圾收集处统一处理。

负责人文豪介绍在公园广场平坦区域或能使用扫地车的作业环境均用扫地车作业，减轻了员工作业强度。服务现场作业人员佩戴有口罩、穿戴有工作服。固废放置在指定位置，统一清运处理。



抽：环境卫生服务实施记录及对比照片：

时间：2024.03.14

作业人员：卿昌梅、李祖分等

作业区域：C区道路清扫

检查情况：环境卫生服务考核办法进行检查，当日工作按考核要求完成。

检查人：文豪

查，渝北区公园管理中心公共环境消杀记录

公园管理三科公园狮子山公园

时间：2024年4月1日-4月13日

消毒时间：上午8:30；下午14:30

消毒剂名称及用量：

操作人：84消毒液1:50比例配备消毒水15公斤

操作人：李天平

检查内容：操作人员按要求穿戴防护物品。进行防疫培训，正确使用消毒和防护用品，准确进行消毒作业

公厕运行情况达到“五无是否通风四净”，换气，垃圾是否密闭包装消毒转转

公共场所及公用设施清洁

废弃口罩及垃圾箱/桶清洁

检查人：文豪

查，过程和服务质量监控

一、**来料检验**：依据《来料检验标准》

公司来料主要为消杀的药品（化肥）、劳保用品和清洁用具、苗木等，根据采购计划、合同或订单要求进行验收。

抽进货验证记录：

1) 采购产品：草坪、造型小叶榕、毛叶丁香等

供方：重庆远财环境工程有限公司

验证项目：株高、干径、根系、外观、数量等

验证结论：合格

检验员：文豪 2023年12月5日

2) 采购产品：三唑酮、防蛀液剂、国光英钠、手动喷雾器等

供方：北部新区绿工园林工具经营部

验证项目：规格型号、外观、数量、合格证等

验证结论：合格

检验员：文豪 2024年3月13日

3) 采购产品：复合肥料

供方：重庆乡亲农资有限公司

验证项目：品名、外观、数量等



验证结论：合格

检验员：文豪 2023年3月02日

4) 采购产品：草坪机、高枝锯、绿篱机

供方：重庆原上草园林绿化工程有限公司

验证项目：规格型号、数量、外包装、使用说明书、合格证等

验证结论：合格

检验员：文豪 2024年3月11日

5) 采购产品：工作服、帽子、扫把等

供方：高新技术产业开发区向阳劳保经营部

验证项目：规格型号、数量、材质等

验证结论：合格

检验员：杨爽 2023年12月7日

## 二、过程检验：

主要对绿化工程施工、养护、环境卫生服务过程进行了监控，根据绿化管护方案、园林绿化管护考核要求、清扫保洁考核要求对工作质量进行检查。

抽 2024年04月1日-13日《公共环境消杀记录》，检查人：文豪

2、抽：环境卫生服务实施记录及对比照片：

时间：2024.03.14

作业人员：卿昌梅、李祖分等

作业区域：C区道路清扫

检查情况：环境卫生服务考核办法进行检查，当日工作按考核要求完成。

检查人：文豪

3、抽绿化养护实施记录及对比照片：

时间：2024年2月15日

作业区域：狮子山公园

区域：D区

作业人员：陈业君、刘成国等（2人）

作业内容：红叶石楠修剪

检查情况：按施工工作考核办法进行检查，当日工作按考核要求完成。

检查人：文豪

4、抽：绿化工程施工记录及对比照片：

时间：2024.3.10-2024.3.13

作业区域：狮子山公园

作业人员：肖汉远、王宗成、何平等（15人）

作业内容：平整土地，挖掘树坑，补植苗木；种类：红继木；冠幅：70-80cm；数量：22890株

检查情况：按施工工作考核办法进行检查，当日工作按考核要求完成。

检查人：文豪



**成品检验：**依据《合同协议》园林绿化工程施工、园林绿化养护、环境卫生服务项目客户定期检查评价。客户每月对服务成果进行评价打分。根据得分情况予以结算金额。按绿化管护方案、园林绿化管护考核要求、清扫保洁考核要求对工作质量进行检查。

查见 2024 年 3 月市场化管护公园考核评分统计表

考核项目：绿化管护、环卫清扫、公厕管理、扣分描述

狮子山公园得分：99.5

分管领导签字：陈飒杉

公园管理科室：毛辛国。

园林绿化工程施工、园林绿化养护、环境卫生服务过程基本受控。

公司针对物业管理服务制定了《物业管理服务提供控制程序》明确了受控条件。

- 1、查服务现场均有正在服务的规范文件、岗位任职要求，均为现行有效的文件，受控标识清楚；
- 2、查服务现场及岗位执行的作业指导书主要包括：《岗位职责》、《岗位管理制度》、《考勤制度》、过程运行记录等，均发放到相应环节，便于查阅对照。
- 3、现场查看：现场有电脑、办公设施、对讲机、手电等设施，服务相关设备工作正常，状态良好，无异常现象，符合物业管理服务的条件及要求。
- 4、检测设备：对于线路、照明设施检测维护配备有万用表，可以满足其工程维修服务的需要。

查看重庆两江新区城市管理综合执法支队物业现场，各岗位均编制了岗位职责，人员均经过了上岗培训，合格上岗。

负责人介绍公司开展的物业管理服务，目前只有“重庆两江新区城市管理综合执法支队办公楼物业管理服务项目”这一个项目，提供有该项目的服务合同。现场查看，物业项目部配置了相应的工作设施：对讲机、保安服、消防栓、灭火器、手电等，工程维修维护配置了维修工具(万用表、电工刀、螺丝刀、夹线钳等)，能满足物业管理安保服务要求；。

以上设施设备配置能满足物业管理要求。

公司根据《重庆市物业管理条例》、《物业管理制度》、《物业服务收费管理办法》、《重庆两江新区城市管理综合执法支队物业管理考核评分细则》等策划了过程和测量的管理要求。规定了物业管理过程的质量管理要求。

一、查物资采购产品质量管理，组织主要进行劳保用品、清洁用品、消杀药品及部分维修和安保所需的易耗品的采购：

2024. 3. 22 《进货单》

来料名称：单冷水龙头、灯座等

检验项目：外观、格、数量、合格证等

结果：合格

检验人员：冯青青

2024. 1. 21 《进货单》

来料名称：垃圾袋、扫把等



检验项目:规格型号、外观、数量、合格证等

结果:合格

检验人员:冯青青

2024.1.28《进货单》

来料名称:多菌灵、四季飞打、歼土虫等

检验项目:规格型号、外观、数量、合格证等

结果:合格

检验:冯青青

.....

现场巡查物业管理服务情况及查阅运行记录:

**1、在消防日常检查、工程维修、保安服务、客户管理服务方面:**

以上服务由项目部负责管理。项目处有安保人员4名、客户2名、工程维修人员2名,清洁绿化人员4名,负责物业区域的秩序维护、车库车辆的管理及处理业主日常物业服务内容,服务包括:门岗安保、保安巡查、物业日常管理、秩序维护、附属配套建筑设施的日常维护等。

1)查:现场有《消防安全巡查记录表》《保安人员巡逻记录表》、《外来人员登记表》,规定了秩序维护各岗位人员的岗位职责、操作要求。现场见有标识牌张贴了消防、治安管理报警保安联络电话。

抽:消防日常检查记录情况

出示《消防安全巡查记录表》

查2024年4月13日《消防安全巡查记录表》,检查内容:安全出口、疏散指示标志、应急照明、消防器材、重点部位、用火用电、问题记录等,检查结果:正常

检查人:王顺玖

出示《保安人员巡逻值班记录表》

查2024年4月14日,巡逻时间:8:00;10:00;12:00;16:00;18:00,巡逻地点:支队园区;发现问题:无。

巡逻人:王顺玖、胡俊

2)查,工程设施设备日常巡查、维护情况。负责人讲青国青城项目由2名工程维保人员,负责对小区内的附属设施设备及业主的报事、报修进行常规维修维保服务。工程人员接到业主报事、报修后,项目部发出派工单,工程部人员进行维修作业,填写维修日报表,维修完成后对业主进行回访。

审核员在现场查见,维修人员罗竹正在进行9号车库36号车位照明灯的更换,现场有安全警示标识,作业人员规范作业。

抽:2024年3月30《设施设备巡查表》

巡查内容:设备房中中水系统、排水系统等,配电房的配电系统、排风风机、发电机等

检查人:罗竹、鄢家三



出示 2024 年 3 月工程部维修记录表

维修内容：保安厅显示屏坏了，应急维修。

处理结果：完成维修

时间：2024 年 3 月 16 日

3) 在该项目的门岗现场查看，保安人员对外来人员进行巡查登记，设置了门岗岗亭，对讲机、电筒、巡更棒等，安保人员要求着工作服，工位墙上有门岗秩序维护管理制度。外来人员必须进行登记以及接受门岗人员的基本信息询问。

4) 车辆管理：主要为业主和外来办事车辆。安装有车辆识别管理系统，通道和行人道上不允许停车。车辆都停放车库，查停车库，有车位划线，停车安全警告，停车库设置了消防设施、摄像头，警示标志等，对外来车辆进行登记管理，提供有《车辆出入登记表》。

#### 5) 清洁绿化管理

查见清洁、绿化服务，目前未进行绿化管护作业，在物业服务现场，正在进行小区地面清扫作业和会议室座椅清洁。操作人：熊玉华、周道云。

#### 6) 消杀管理

另提供有近期支队防治病虫害的消杀记录：

2024 年 3 月 26 日，范围：全区域，项目：杀虫；操作人：廖承珍

7) 化粪池清掏，为外包，服务方：重庆超程环卫有限公司，提供有年度服务合同。查近期清掏，于 2024 年 2 月 3 日进行了化粪池清掏作业，清掏内容：冲洗、吸污。清掏效果检查：清掏干净，使用正常，查见《验收单》确认人：冯青青。

查，业主每月对物业管理服务满意度进行评价，查 2024 年 2 月《物业管理服务满意度调查表》，得分 96 分，评价时间：2024 年 3 月 20 日。

公司将物业服务过程识别为需确认过程。现场查见，组织于 2024 年 3 月 2 日从人员能力、设施设备资源、作业规范策划、过程监控控制及记录文件填写等方面对该过程进行年度再确认，确认人：冯青青、李厚杰

物业管理过程及服务放行基本能满足要求。

公司针对苗木销售制定了《生产和服务运行控制程序》明确了产品销售过程的受控条件。

1、公司编制了《销售人员行为规范》、《销售人员考核制度》对公司的产品销售过程进行了控制。

组织销售产品覆盖范围：苗木销售。公司的苗木销售主要是为园林绿化工程施工及园林绿化养护配套，不进行零售。

2、产品销售服务流程：

流程：确定顾客群体----商务洽谈----签订合同-----采购产品----产品交付----售后服务；



特殊过程：销售服务过程。

### 3、技术要求合同：管护服务合同

1) 验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。

2) 作业指导书：《销售人员行为规范》、《销售人员考核制度》

3) 使用适宜的设备：电脑、打印件、电话、网络等。设备维护保养：均进行了维护和保养。

4) 监视和测量设备

公司只对苗木种类、外观、数量等进行验证；故公司无监视和测量设备；

5) 实施销售过程的监视和测量：

抽：2024 年第 2 月销售人员考核表

销售人员沙立娜进行了考核；考核指标有：组织协调能力、经验、对苗木的熟悉程度、绿化园艺相关知识、良好沟通能力等。

结论：符合本公司销售人员要求。

询问经营部负责人，现正在执行的销售苗木的合同为：

1) 顾客：重庆市渝北区公园管理中心；项目名称：空港片区公园市场化管护服务项目。

2) 顾客：重庆市沙坪坝区公园管理中心，项目名称：高滩岩湿地公园管护服务项目。

查看，销售流程跟踪情况：

客户：重庆市渝北区公园管理中心（属于公司近三年来一直合作长期稳定的顾客。）

空港片区公园市场化管护服务项目合同履行期：2024 年 01 月 01 日-2024 年 12 月 31 月

销售产品：各类苗木等

采购已完成，已交付，正在进行栽种过程。

提供该合同的评审记录及苗木采购送货单

1) 查产品来货检验记录：检验人员按采购合同约定的质量按送货单进行验收。

①时间：2024.3.25 采购的苗木：红继木、樱花树；均进行了验收，检验项目：株高、干径、叶冠、根系、数量、外观等；均验收合格。验收人：文豪。

②时间：2024.4.14 分别采购的苗木：麦冬、草坪；均进行了验收，检验项目：株高、根系、数量、外观等；均验收合格。验收人：文豪

.....

2) 负责人讲，2023 年 12 月 25 日对客户：重庆市渝北区公园管理中心进行了顾客满意度调查；对质量、价格、交期、服务等进行了回访，结论：满意。产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。

3) 查交货情况：组织的苗木均为园林绿化工程施工和园林绿化养护配套，苗木到达项目现场后有专人进行核验，客户的验收要在栽种完成并成活后才进行统一验收。

现场见“空港片区公园市场化绿化补植工程”苗木销售后部分已经补植栽种，后续苗木的补植养护还在合同履行期中，甲方还未进行验收。

查上一批次苗木补植验收单：

验收日期：2024 年 1 月 19 日



补植树木：红继林 210 株，珊瑚 301 株

验收意见：成活率 100%，合格

业主代表：高朝平 项目负责人：文豪

4) 售后服务：

查，苗木销售合同上规定了售后服务管理的要求，绿化工程的养护期为 1 年。

7) 公司特殊过程确定为：销售服务过程。查，公司将销售过程识别为需确认过程，于 2024 年 01 月 09 日在人员能力、作业文件、设备、监控记录等方面进行了确认。

苗木销售生产和服务提供的控制基本满足要求。

### 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

企业编制了《2024年度内审计划》，对内部审核方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法等。在2024年1月5日-6日按照策划时间间隔实施了内审，覆盖了所有部门及所有条款。查内审员能力，公司提供有内审人员任命书，公司2023年12月25日任命谢飞、陆施杨为组织的内部审核员，对组织的管理体系运行做出判断。内审人员培训合格后上岗，提供有《内审员培训记录》。现场与内审人员面谈，内审组长谢飞与组员陆施杨对审核的基本概念、一般步骤、内部审核的基本要求和特点等比较熟练，清楚审核流程及审核内容，内审员基本能满足内审的能力要求。审核员编制了《内审检查表》并按要求实施了检查，填写了检查记录。内审开出的不符合项，已由责任部门确认后写出了原因分析，提出了纠正和纠正措施，并实施了纠正和整改，内审员及时进行了跟踪验证和关闭。审核组组长宣布了《内审报告》，报告了审核结果，对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。按照标准要求保留了内部审核有关信息。内部审核过程基本有效。

企业编制了《2024年度管理评审计划》，规定了评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向一致，并在2024年2月3日进行管理评审。最高管理者主持会议，各部门负责人参加了会议。管理评审输入考虑并覆盖了标准等要求。管理评审输出形成了《管理评审报告》，管理评审结论：管理体系具有持续的适宜性、充分性和有效性，管理目标充分适宜有效，管理体系运行正常有效等。管理评审输出提出了改进决定和措施，包括改进的机会、管理体系所需的变更、资源需求等。本次评审的改进内容：1、加强对新员工培训工作，提高新员工对安全文明生产、施工、服务的意识。2、鼓励各项目人员参与业主方举办的各类培训及应急演练活动。查见改进计划，改进正在实施中，下次审核关注。公司保留了形成文件的信息，作为管理评审结果的证据，管理评审过程基本有效。

### 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

组织编制了《不合格输出控制程序》。公司定期对服务进行综合检查，发现不符合提出整改要求，同时跟踪验证。

抽：《不合格处理记录》 2024.3.28

不合格描述：客户反馈清洁不到位，地面有落叶现象。

评审意见：立即安排清扫；针对落叶季节，每天安排2次清扫，保证地面清洁。



验证人：冯青青 2024.3.30

不合格输出的控制基本满足要求。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

公司利用管理方针、管理目标、审核结果、分析评价、纠正措施以及管理评审提高管理体系的有效性。内审中的不符合项，采取了纠正措施，并对纠正措施的实施情况进行了跟踪验证。对服务过程中发现的不合格现象，已经按照要求进行了处置。管理评审中有纠正措施状况的输入。管理评审提出的纠正措施已经整改完毕并验证。

#### 3) 投诉的接受和处理情况：

近一年来，没有发生质量环境职业健康安全事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

### 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：认证范围变更，增加了物业管理服务。体系覆盖人数变更，由 63 人变更为 99 人。

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

上次审核发现的不符合为一般不符合，上次不符合为综合部EO8.2条款，经本次审核验证，整改有效。

### 五、认证证书及标志的使用

企业在证书暂停期间，未使用证书进行招投标的活动，未进行相关广告宣传。

### 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，（重庆中正物业管理有限公司）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	<input type="checkbox"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
实现预期结果的能力	<input type="checkbox"/> 满足	<input checked="" type="checkbox"/> 基本满足	<input type="checkbox"/> 不满足
内部审核和管理评审过程	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效
审核目的	<input checked="" type="checkbox"/> 达到	<input type="checkbox"/> 基本达到	<input type="checkbox"/> 未达到
体系运行	<input type="checkbox"/> 有效	<input checked="" type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 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:冉景洲、张心、文平



## 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](http://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、联系方式的变更、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。