

项目编号：20197-2024-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：启迪城服（杭州）环境科技有限公司

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）： 王献华

审核组员（签字）： 王钰棠，林兵

报告日期： 2024 年 5 月 13 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：王献华

组员：王钰棠、林兵



受审核方名称：启迪城服（杭州）环境科技有限公司

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
01	王献华	组长	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2021-N1QMS-1244982 2021-N1EMS-1244982 2021-N1OHSMS-1244982	Q: 29.12.00 E: 29.12.00,33.02.01 O: 29.12.00,33.02.01
02	王钰棠	组员	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2023-N1QMS-1213498 2023-N1EMS-1213498 2023-N1OHSMS-1213498	Q: 29.12.00 E: 29.12.00,33.02.01 O: 29.12.00,33.02.01
03	林兵	组员	Q: 审核员 E: 审核员 O: 审核员	2021-N1QMS-5059501 2023-N1EMS-4059501 2022-N1OHSMS-3059501	Q: 24.01.02,29.12.00,33.02.01 E: 24.01.02,29.12.00,33.02.01 O: 24.01.02,29.12.00,33.02.01

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	吴春炬	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：《中华人民共和国产品质量法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国安全生产法》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：DB33/T 1166-2019《城镇生活垃圾分类标准》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05月11日上午至2024年05月13日上午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年3月28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：城市生活垃圾分类、再生资源销售、环卫平台软件开发及销售

E：城市生活垃圾分类、再生资源销售、环卫平台软件开发及销售所涉及场所的相关环境管理活动

O：城市生活垃圾分类、再生资源销售、环卫平台软件开发及销售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：浙江省杭州市萧山区城厢街道湘湖路36-12号

办公地址：浙江省杭州市萧山区城厢街道湘湖路36-12号

经营地址：浙江省杭州市萧山区城厢街道湘湖路36-12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）：浙江省杭州市萧山区萧然南路554号

1.5.4 一阶段审核情况：

于2024年5月10日上午8：30-2024年5月10日上午12：30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：1）计量器具的校准情况；2）项目垃圾分类服务运行情况

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：根据企业实际变动数据，企业人数由原先47人变更为51人；根据企业实际上班时间，审核时间由上午：8：00—12：00，下午13：00—17：00调整为半天：上午8：30-12：30（半天）；全天：上午下午8：30-12：00，下午12：30-17：00。

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：综合部/QEO7.2

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5月18日前提提交审核组长。

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5月10日前。

2) 下次审核时应重点关注：

1) 垃圾分类过程；2) 平台运维过程

3) 本次审核发现的正面信息：

组织业务在行业中走在前列，依托于垃圾分类智慧云平台的核心竞争力，业绩稳中有升。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

组织最高管理层对体系运行比较重视，体系涉及的过程实际运行顺畅，文件化信息的保留和保持有待持续改进。

2) 风险提示：

须关注组织文件化信息的保持情况。

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：218年5月21日体系实施时间：2021年1月5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：51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：

城市生活垃圾分类：签订社区服务合同→制定社区垃圾分类管理服务方案→投放垃圾分类箱→宣传垃圾分类知识→定投督导服务。

再生资源销售：街道/办公楼/村落→统一存放→分类→联系销售→结算

环卫平台软件开发及销售：市场调研→顾客需求→项目评审→项目立项→设计开发策划→设计开发输入、评审→设计开发过程→设计开发验证/确认→设计开发输出、评审→研发成果应用→售后服务

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



组织概况

启迪城服（杭州）环境科技有限公司于2018年由启迪环境科技发展股份有限公司在杭州专门设立的从事生活垃圾源头分类的第三方服务企业。主要提供两种垃圾分类服务，即小绿桶模式和定时定投模式，依托清华系深厚的技术研发支撑，启迪城服（杭州）公司自主研发了垃圾分类数字化管理平台，在日常运营中因地制宜根据小区的特性开展符合小区特色、适应居民习惯的垃圾分类模式。

组织所处的环境

组织的管理体系策划基本按照过程方法展开，各过程顺序和相互作用清晰，职能与各部门（总经理、管理者代表、综合部、市场部、运营部、技术部）等职责分配相一致，并制定了相应的过程准则和方法文件（程序文件和流程指南性成文信息等）；组织的主要过程包括技术服务咨询和水处理设备的销售等，变更后的管理体系范围与企业实际吻合。核心业务的顾客为非洲各国，主要通过央（国）企涉外项目作为专业工程承包商开展业务活动，供应商管理有序，主要相关方及业绩相对比较稳定。

组织的方针和目标

组织的方针包括质量方针：服务至上，诚信第一；规范管理，遵纪守法；预防污染，保护环境；保障安全，持续改进。方针与组织的战略和宗旨保持一致。

在方针的框架下，组织高层制定了三体系目标如下：

质量目标：顾客满意率 $\geq 95\%$

环境目标：固废按规分类处置率100%

职业健康和安全目标：生产安全事故零发生

目标可测量，与方针基本一致。截止审核期间，2023年度目标有在各部门分解并落实完成。

风险和机遇的策划

组织总经理考虑了服务质量控制要点、重要环境因素和不可接受风险的内容，制定了相应的防控措施，并在此基础上汇总形成风险和机遇的应对策划，包括合规义务风险，内容基本完整。

综上，组织的管理体系策划基本能够满足认证周期内指导、控制组织管理体系运行的需求，后续运行和保持有待通过提高与实际业务活动融合程度并通过PDCA循环持续改进。

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）

产品实现的策划

一、城市生活垃圾分类管理流程

签订社区服务合同→制定社区垃圾分类管理服务方案→投放垃圾分类箱→宣传垃圾分类知识→定投督导服务。

关键过程：定投督导服务

编制《垃圾分类服务管理手册》指导社区垃圾分类管理服务按规定进行。

社区垃圾分类管理服务过程中使用的设备：电话、电脑、管理系统、网络、复印机、分类垃圾桶等，以上设备配置适宜，能确保服务的实现。

服务过程依据合同约定，确定服务地点、服务要求、服务内容、服务期限等信息，制定社区垃圾分类管理服务方案；运营部安排工作人员，每日定点投放垃圾桶、定时回收垃圾桶，对垃圾桶内垃圾进行简单分装，不定时对社区群众进行垃圾分类的知识宣传讲解，定期进行督导检查，核实垃圾分类处理的完成程度。

主要监测资源包括：摄像头、人力（检查）。

参照标准：《杭州市垃圾分类收集设施设置导则》、DB33/T 1166-2019《城镇生活垃圾分类标准》和合同要求等。

二、再生资源销售

销售服务：街道/办公楼/村落→统一存放→分类→联系销售→结算，实际收购单位为同一个集团旗下的子公司杭州邦凝生态环境建设发展有限公司，业务有交集，程序简单。

编制《销售文件格式与编号规定》指导服务按规定进行。

销售服务过程中使用的设备：电话、电脑、管理系统、网络、复印机等，以上设备配置适宜，能确保服务的实现。

销售过程依据合同约定，确定产品名称、送货地点、时间等信息；分类投放或上门回收的可再生资源由运营部专人下单（货拉拉）送达客户分拣区域后，由客户单位验收货物信息：产品、类别、数量等信息，由运货单位在送货单上确认，组织将确认的送货单按月度统计到明细表中，货款按月结算。



主要监测资源有：磅秤、车载秤。

以上销售服务实现的策划工作基本符合要求，能确保销售服务实现和质量目标的实现。

三、环卫平台软件开发

主要编制的文件包括《设计开发程序》。

软件开发：市场调研→顾客需求→项目评审→项目立项→设计开发策划→设计开发输入、评审→设计开发过程→设计开发验证/确认→设计开发输出、评审→研发成果应用→售后服务（详见技术部审核记录）

关键过程为：设计开发

制定作业指导书、操作规程，以往提供的软件设计开发记录等表明，研发过程受控，结束后对成品进行成品检测，检测合格，提供给客户进行试运行，直至客户验收合格。

目前无其他特定软件开发及其销售服务和合同的策划，其初始策划输出包括终端垃圾分类智慧云平台及其运维规范。

产品要求的确定

目前组织主要业务以招投标文件（主要形式）、订单、合同（主要形式）、电话、邮件、传真等形式确定与产品/服务有关的要求，均有保存相应的记录。

组织收到客户需求后，市场部门内勤人员组织相关部门人员予以评审，没有异议可以满足要求后才签订合同，合同经总经理或其授权人签字并加盖企业公章视同经过合同评审，然后回传给客户作为可以满足要求的承诺，合同评审均是在合同回传给客户之前进行。

设计和开发过程控制

在《管理手册》中规定了环卫平台软件的设计开发在策划、输入、输出、验证等方面的要求。查《设计开发程序》，程序内容主要有：软件开发策划、软件开发的输入、设计开发的输出、软件开发阶段的评审、软件开发的验证、软件开发的确认、软件开发更改的控制、软件开发阶段的进度控制。

组织在垃圾分类智能平台开发以来无新的软件开发活动，主要活动主要系原有公司软件使用的维持和系统数据的更新服务，开发程序和人员保持完整，人员主要转运维。

采购过程控制

组织的采购过程：水处理设备的采购。



主要通过合同控制，设备采购除合同控制外，还应部分业主要求去现场验货，记录由总包单位留存。

抽查的上海标一阀门有限公司、上海班允机电科技有限公司、浙江中昌水环境科技有限公司等三分采购合同，内容基本满足合同控制要求。

服务过程控制

一、城市生活垃圾分类管理

其中，关键/特殊过程：定投督导服务；关键控制参数：人员能力；组织主要通过定期和不定期对工作人员进行相应的专业知识培训，以达到过程输出满足要求的能力确认的目的，询问综合部人事负责人王益枫了并查询2023年度培训记录了解到，组织的人员能力确认基本能够满足要求。

组织为服务人员提供的垃圾分类服务管理手册等基本能够满足要求，各活动输出要求明确，并通过《垃圾分类日常检查细则》等定期进行督导检查，核实垃圾分类处理的完成程度，用于服务费用结算，可满足监视要求。

现场核实资源包括电脑、软件管理系统、网络、垃圾桶等，维护保养完好，分类投放点设备能力满足社区对垃圾分类管理服务的要求。

垃圾分类项目在项目中中标后，在区域范围内实施垃圾分类相关业务，通过发放小绿桶、一卡通，分类知识宣传、积分兑换等活动，引导激励居民参与垃圾分类,让居民把家庭当中的生活垃圾按照四分类规则进行分类投放。组织服务过程依据合同确定服务地点、服务要求、服务内容、服务期限等，制定社区垃圾分类管理服务方案；运营部安排工作人员，每日定点投放垃圾桶、定时回收垃圾桶，对垃圾桶内垃圾进行简单分装；不定时对社区群众进行垃圾分类的知识宣传讲解，定期进行督导检查，核实垃圾分类处理的完成程度。

根据《启迪城服（杭州）环境科技有限公司 南江公寓社区垃圾分类定投方案》结合现场审核发现，南江公寓主要垃圾分类服务工作运行情况如下：

巡视闻堰街道南江公寓垃圾分类亭，配有摄像探头、分类垃圾桶、智能称重设备（即时同步智能垃圾分类系统），桌子，场所为服务业主单位提供使用；垃圾房内配有分类垃圾桶，称重设备为组织所有，其他为业主单位提供。

工作场所卫生保洁也为公司负责，整体环境较为整洁，无大异臭味。

生活垃圾分类运行过程：



1.普遍宣传

1) 宣传横幅及展示牌：在人流集中且显眼处悬挂有关垃圾分类的横幅及四分类知识牌，增加居民对垃圾分类的认识。

2) 会议宣传：结合居委组织党员、各户户主（房东）会议讲解垃圾分类相关知识，同时开展动员工作，结合南江公寓情况，房东起到的作用是最大，可以统计房东数量和各租客情况，让房东起到宣传督导的作用。

2.物资发放

1) 小绿桶发放：居住在南江公寓内居民每户均可免费领取容量为8.5升的易腐垃圾桶一个，仅用来存放生活垃圾中的易腐垃圾，随桶发放有“致居民的一封信”。小绿桶内置智能芯片，能够反馈居民的参与信息和正确率。依托萧山区生活垃圾智能监管平台，通过“一户，一桶，一环”，为每户居民设立一个专属的垃圾分类“智能账户”，实现垃圾分类数据实时上传，并利用大数据做到精准计量和分类溯源。同时，通过垃圾分类，真正实现了源头分类减量，干湿分离降难度，精细化垃圾分类的模式极大地减少与降低处理垃圾的体积与重量。

2) 积分卡发放：随小绿桶发放的还有一张居民的积分卡，积分卡卡片上写有房号和小区名称，住户可带此卡和需要处理的可回收物到小区固定回收点进行刷卡出售，可回收物会按照重量和种类转换成相应的积分存储到卡内，积分卡与支付宝接通，卡内积分可直接兑换现金；积分也可在支付宝上使用，抵消生活中产生的水电费用。

3.开展易腐垃圾收集：

居民将易腐垃圾在规定时间内投放到定时定投点位，组织安排专业人员清运（每天从7:00至9:00；下午18:30至20:30）。

4.智慧云平台（智能称重系统）

垃圾分类智慧云平台可实现：

1) 可追踪溯源，追踪源头分类情况。

2) 称重计量每家每户产生易腐垃圾的重量，快速汇总每天所产生的总重量，给政府提供决策依据。

3) 上传分类数据至终端云平台，分析居民参与情况，可筛选分类错误或未参与的家庭，从而精准上门宣传和教育。



4) 参与数据实时上传至区垃圾办平台，同时可直接将数据接口连通社区，社区领导也可实时查看所属小区参与情况，并对工作提出具体考核要求。

5.集中收集至集置点

服务人员使用专用智能回收电动车，定时将240L专用易腐垃圾桶集中至易腐垃圾集置点，与第三方易腐垃圾收集车对接转运后处理，不影响居民的门口环境。

6.持续宣传活动

1)对分类不正确和未分类的居民进行细致耐心的劝导。

2)志愿者活动

结合南江公寓附近的小学携手组织志愿者活动，针对南江公寓垃圾分类情况招募垃圾分类推广小使者，由垃圾生活分类宣导员向推广小使者详细讲解垃圾分类的意义、分类标准、分类回收箱的具体投放方法。小使者以志愿者的形式参与垃圾分类宣传活动，以自身带动家庭进行垃圾分类投放。

3)亲子互动

在居民活动中心举办垃圾分类知识亲子活动，以小朋友的视角介绍垃圾分类的意义、实施的必要性、垃圾分类的标准等，并开展亲子互动，使家长身体力行自觉做好垃圾分类投放的榜样。

社区垃圾分类管理服务过程检验活动包括原材料检验、服务过程中开展的垃圾分类宣导和教育培训的记录、服务完成度检验，符合要求。原材料、过程和最终服务完成度的监视和测量记录见 Q8.6 审核记录。

现场巡视：闻堰街道南江公寓，项目负责人为陈鑫荣，有着统一工作服装，现场分类作业师傅为廖素英等2人。工作组合计一班组2人工作，工作任务为给区域范围内的垃圾分类亭保洁和小区内的垃圾分类；

与陈师傅访谈发现：1) 其从事工作约2年时间，上岗前经公司统一培训； 2) 工作内容及程序：接到作业任务后，组建小区工作组，由公司负责相关垃圾分类的宣传事务，智能称重设备网络链接等，工作组成员负责垃圾分类亭的保洁和分类工作； 领作业工具（保洁用工具、智能称重设备、网络连接等）实施垃圾分类工作并接受公司自查信息跟踪清扫。

现场查看垃圾分类定时：早上7:00-9:00，下午18:00-20:00；查看垃圾信息管理系统版本：8.1.0；已收集：194人次；收集易腐垃圾重量：31.93kg；工作过程相对较为简单，无特殊要求； 工作人员穿工作服，标识明显，受公司云知行平台监控； 清扫物存放垃圾分类亭。

综上，城市生活垃圾分类管理基本持续有效保持。



二、再生资源销售

再生资源销售主要流程包括：街道/办公楼/村落→统一存放→分类→联系销售→结算。

实际收购单位为同一个集团旗下的子公司杭州邦凝生态环境建设发展有限公司，业务有交集，程序简单。其中关键/特殊过程：销售；关键控制参数：人员能力、设备；涉及的设备：电脑、软件管理系统、网络、下单APP、手机、电动三轮车、称重设备等，维护保养完好并经运营部确认，设备能力满足要求。智能称重设备已校准，见Q7.1.5。人员经分类要求和手机终端APP培训，经内部考核合格上岗。

三、环卫平台软件销售及维护

软件开发主要包括：市场调研→顾客需求→项目评审→项目立项→设计开发策划→设计开发输入、评审→设计开发过程→设计开发验证/确认→设计开发输出、评审→研发成果应用→售后服务。

自平台开发完成以来，无新的环卫平台系统或软件开发需求，活动主要系原有公司软件使用的维持和系统数据的更新服务，开发程序和人员保持完整，人员主要转运维。

现场查看2024年5月9日给然然糖2cabc2c的用户进行二维码房室导入记录，环卫平台软件使用及维护正常运行。

产品和服务的放行

垃圾分类主要依据DB33/T 1166-2019《城镇生活垃圾分类标准》，采购合适的垃圾桶，依据服务合同要求定点定时投放到各个小区，品质验收主要为目测数量和型号。城市生活垃圾分类由作业人员直接完成，并通过《垃圾分类第三方服务单位月度检查细则》对垃圾分类工作进行考评。

采购的再生资源物品，由社区分类，现场操作人员按DB33/T 1166-2019《城镇生活垃圾分类标准》对再生资源核实再分类、称重；分类类别为：纺织衣物、塑料、纸类、玻璃、金属及其他；品质验收主要为目测分类和称重，由作业人员直接完成，所有信息都可智能录入智能硬件管理系统。

近一年来未开发和交付新的环卫平台软件系统，主要工作为集团内的环卫平台软件的维护，由使用部门提出需求单，经维护后不影响正常业务使用即为部门工作验收依据。

不合格服务的处置

组织制定并执行了《不合格控制程序》，文件对不合格的识别、控制方法和职责权限作出了规定。

服务过程出现人为的差错，及时教育培训改正，基本符合标准要求。

再生资源分拣出的不合格产品，统一剔除，按垃圾分类要求重新投入社区的其他不可回收的桶内。



销售过程没有发现产品不合格或服务不符合的情况，并通过后续回访客户有关产品及服务过程信息，对过程进行控制，不合格控制基本有效。

重要环境因素和主要危险源

组织根据手册第6.1.2条款、《环境因素、危险源识别评价控制程序》要求，由综合部负责指导各部门环境因素和危险源的调查、评价、汇总、登记、审定及更新，各部门负责组织实施，综合部负责汇总整理。

组织的重要环境因素内容涉及固废产生、生活污水和火灾发生；评价与实际吻合，控制措施基本能够满足控制要求。

组织识别出的不可接受风险涉及潜在的火灾、火灾触电和交通等意外事故的发生，并针对主要危险源制定相应的控制措施，基本能够满足控制要求。

其它重要监视测量信息

除目标监视、内审和管理评审等绩效监视有效外，组织系无其它环境和职业健康安全方面的法定监测/检测要求；涉及的法律法规及其合规性评价除需要随体系运行管理过程保持更新外，均符合标准的要求，基本能够保障环保和职业健康安全。

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

组织在内部任命马延龙和吴春炬为内审员，组织内审员进行了适当的自我学习赋能培训（虽不理想（已作能力不足不符合处理）），并在规定期限内实施了内部审核和管理评审，内部审核记录内容完整，有参与人员手签，能够证明组织内部审核和管理评审的基本完整性。

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

截止审核期间，组织的不符合均有通过输出识别、纠正、统计和评价等途径达到控制目的，组织在近一年期限内，未发生产品质量和服务相关的重大投诉/处罚、环境和职业健康安全事故/事件。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

截止审核期间，组织的不符合有通过标识、纠正等进行控制，并通过定期或不定期统计、分析，查找原因并实施纠正措施，基本符合改进要求。

组织在近一年期限内，未发生产品质量相关的重大投诉/处罚、环境和职业健康安全事故/事件，无相



应的纠正和纠正措施的记录。

3) 投诉的接受和处理情况:

无行业投诉及相关环境、生产安全事故/事件记录。

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）:

组织的资源配置较为简单，除租赁的办公间外，组织主要办公设备包括桌、椅、电脑、空调、打印机等，软件主要为垃圾分类职能云平台，不涉及特种设备，其它项目上的设施设备均为业主所有。

审核期间，组织工作环境和氛围良好，体系运行预算充分，基本能够满足管理体系保持和改进的需求。

2) 人员及能力、意识:

目前组织员工赋能主要通过自主学习和内培，不涉及的特种作业人员和特种设备操作证书；其他工作人员通过培训、安全生产宣传教育等使销售过程人员基本具备质量、环保和健康安全意识，除内审员能力需加强外培外，人力资源管理基本能够满足各过程的人员能力要求。

3) 信息沟通:

组织质量、环境和职业健康安全管理体系内的沟通机制健全，沟通途径畅通，员工协商和参与机制正常运行，符合标准要求。

4) 文件化信息的管理:

组织质量、环境、职业健康安全管理体系内各过程的准则和方法文件完整，基本能够达到过程受控的目的，文件管理亦均处于受控状态，除少部分记录需要完善外，基本符合标准要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q: 城市生活垃圾分类、再生资源销售、环卫平台软件开发及销售

E: 城市生活垃圾分类、再生资源销售、环卫平台软件开发及销售所涉及场所的相关环境管理活动

O: 城市生活垃圾分类、再生资源销售、环卫平台软件开发及销售所涉及场所的相关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，启迪城服（杭州）环境科技有限公司的
☒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：王献华、王钰棠、林兵



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。