

项目编号: 11043-2024-QEO

管理体系审核报告

(第二阶段)



组织名称: 北京四季青公园管理中心

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): 常兴玲

审核组员 (签字): 朱晓丽

报告日期: 2024 年 9 月 27 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：常兴玲

组员：朱晓丽



受审核方名称：北京四季青公司管理中心

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	常兴玲	组长	Q: 审核员	2023-N1QMS-2221921	
			E: 审核员	2023-N1EMS-1221921	
			O: 审核员	2024-N1OHSMS-1221921	
B	朱晓丽	组员	Q: 审核员	2024-N1QMS-4205805	Q: 35.17.00
			E: 审核员	2024-N1EMS-4205805	E: 35.17.00
			O: 审核员	2022-N1OHSMS-1205805	O: 35.17.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	郑贝思、王植业、李京	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：中华人民共和国环境保护法；中华人民共和国固体废物污染环境防治法；中华人民共和国环境噪声污染防治法；中华人民共和国节约能源法；中华人民共和国大气污染防治法；中华人民共和国传染病防治法；中华人民共和国工会法；中华人民共和国职业病防治法；中华人民共和国劳动法；中华人民共和国公司法中华人民共和国宪法；中华人民共和国民法典等。



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：

DB11/T 1596-2018公园绿地改造技术规范；DB11/T 670-2009精品公园评定标准；DB11/T 768-2010北京市级湿地公园建设规范；GB/T 38584-2020公园服务基本要求；GB 51192-2016公园设计规范；GB/T 50563-2010城市园林绿化评价标准等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：无。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年09月26日 上午至2024年09月27日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年3月1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：公园管理(国家有专项要求除外)、城市园林绿化工程；

E：公园管理(国家有专项要求除外)、城市园林绿化工程所涉及场所的相关环境管理活动；

O：公园管理(国家有专项要求除外)、城市园林绿化工程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：北京市海淀区四季青镇北辛庄路双新办公区 6 号楼-3#603；

办公地址：北京市海淀区西小府二十七号三号院；

经营地址：北京市海淀区西小府二十七号三号院；

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）园林绿化在建项目：

项目名称：曙光减灾公园东南角林地改造项目；

项目性质：园林绿化施工；

开工时间：2024 年 8 月 15 日；

竣工时间：2024 年 10 月 29 日；

（2）公园管理（养护）在建项目：

项目名称：西郊机场周边净空区域苗木伐移项目；

项目性质：公园管理；

开工时间：2024 年 1 月 1 日；

竣工时间：2024 年 12 月 31 日。

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024 年 09 月 24 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：服务和管理过程控制、隐蔽工程和养护过程控制、环境因素、危险源的识别及评价；外包过程控制。

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：综合部，QEO：7.2；

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 10 月 17 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 27 日前。

2) 下次审核时应重点关注：内审员能力和内审的有效性、项目环境因素和危险源识别、员工能力评价和绩效考核、外包过程、服务和管理过程控制。

3) 本次审核发现的正面信息：受审核方管理层重视 QEO 的运行过程，风险和机遇及相关方识别充分，管理体系已初步融合到公司经营和管理活动中，对公司标准化管理有促进作用，各部门职责明确，生产和经营过程中无质量/环境/安全事故发生，服务对象已形成长期合作伙伴，稳定经营，持续改进水平有提升。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：管理层已充分意识到三体系一体化运行在公司生产经营中的作用，管理人员对管理体系标准、管理体系文件经过培训已有了较充分的理解，在工作中可以运用基于风险的思维和 PDCA 进行过程控制，对内部审核、管理评审可以自主进行，但是，对条款的理解上仍存在可改进的方面，对过程方法有理解，环境因素及危险源在项目实施过程中的识别能力有待加强，总体成熟度尚可。

2) 风险提示：全员对标准理解、管理层对经营风险的控制、生产过程中的安全管理、员工能力的评价和水平提高、人力资源的全方位管理、项目管理过程中环境因素、危险源的识别和运行控制有效性。

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：2020 年 09 月 16 日；体系实施时间：2024 年 03 月 01 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：45 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无倒班；

4) 范围内产品/服务及流程：

a) 公园管理服务流程：中标→现场勘察→签订合同→项目实施(维修→养护)→交付验收；

b) 园林绿化工程服务流程：中标→现场踏勘→签订合同→工程实施→交付验收→养护移交。

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



公司于 2024 年 03 月 01 日正式发布并运行了质量、环境、职业健康安全管理体系文件，包括《管理手册》、《程序文件》、《管理制度》、《过程记录》等四级文件，包含了标准规定的形成文件的信息，现行有效。《管理手册》描述了体系运行过程所需的各个环节，体系各个过程相互作用及相互关系，以条款的方式加以明确，并形成了相应的《程序文件》31 个、《管理制度》16 个，作为对《管理手册》的具体补充、完善。《管理手册》识别了所有影响服务质量、环境、职业健康安全的全部过程，包括：组织环境、相关方、领导作用、策划、支持、运行、内审、管理评审、绩效监视测量和分析评价、改进等，确定过程之间的相互作用。过程识别清楚，并按照 6.1 条款的要求所确定的风险和机遇，同时考虑了 4.1 和 4.2 的内容和变更的策划，对过程进行评价，同时也规定了变更管理的过程及控制，以确保实现这些过程的预期结果，经过 9.1, 9.2, 9.3 的绩效评价，通过 10.1、10.2 进行不断改进过程，对体系运行过程及顺序的识别充分。《管理手册》、《程序文件》、《管理制度》等文件架构合理，对过程输入、输出及开展活动和投入的资源做明确的规定；对有效运作的监视和评价及改进也做出了明确要求。公司的体系文件基本符合据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准要求，体现了行业和企业特点，有一定的可操作性和指导意义。

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）

公司主营业务 2 项：公园管理，城市园林绿化工程。

一、公园管理过程的管理控制及重要审核点的监测和绩效：

（一）公园管理的策划和控制

公园管理工作内容：户外基础设施及花、木、道路的维修、养护等，不涉及安全等内容。

1. 规定质量、环境、安全目标，按期进行考核，查目标，基本完成。
2. 公司编制了《工程服务规范》《养护服务规范》《工程服务管理制度》，对项目进行了质量策划，质量目标达到顾客要求。
3. 服务流程：公园管理服务流程：中标→现场勘察→签订合同→项目实施（维修→养护）→交付验收。
4. 为实现产品质量目标配置了相应人员（如办公行政人员、公园管理服务：服务人员均经过专业培训），配备了设备：草坪修剪机、绿篱机、打药机、喷雾机、铁锹、铁镐、手锯、割草机等。
5. 编制了相应的作业文件：《应急预案汇编》、《安全生产操作规程汇编》、《安全生产责任制汇编》等，对服务过程做了明确要求，从顾客沟通、合同评审、养护服务、验收等各阶段，规定了服务要求（其中包含了标准要求的记录）。
6. 服务准则：《DB11/T 1298-2015 公园数据元规范》、《DB11/T 1596-2018 公园绿地改造技术规范》、《DB11/T 670-2009 精品公园评定标准》、《DB11/T 746-2010 公园无障碍设施设置规范》、《DB11/T 768-2010 北京市级湿地公园建设规范》、《DB11/T 794-2011 公园绿地应急避难功能设计规范》、《GB/T 38584-2020 公园服务基本要求》、《GB 51192-2016 公园设计规范》、《GB/T 50563-2010 城市园林绿化评价标准及绿化养护方案》。
7. 保存有较完整的记录文件：绿化养护方案、日常养护台账、月度考核等，基本满足服务实现需要。
8. 公司通过合同方式规定服务标准和检查验收要求，现场提供《合同》多份，详见审核记录。

（二）服务要求的评审及变更

合同评审在合同签订之前进行，主要条款双方协调一致。

对于大型项目合同或订单由总经理 / 养护部经理会同工程部以微信或者会议方式对招标文件进行评审。评审输出为确认投标和编制投标文件；对于其他类型合同以合同评审、签订协议为评审输出。

公司目前暂无合同更改情况。

（三）设计和开发



根据招标文件编制定投标文件，编制施工组织方案。抽四季青镇 2023 年铁路（101 线）沿线市级绿化提升项目施工组织方案（含公园管理）资料：

策划/输入：项目概况、施工质量要求、执行法律法规、标准等；

评审：技术、人员、设备、资源、资金等是否满足客户要求；

评审人：胡伯岩、张超、王宇恒等 2024 年 3 月 1 日；

验证评审：工程部负责人及相关人员针对方案进行讨论，论证是否能够满足客户要求；

参与人：胡伯岩等，2024 年 3 月 5 日；

确认评审：就方案可行性、是否能够满足要求与客户进行讨论；

参与人：胡伯岩等 2024 年 3 月 5 日；

输出：施工组织方案；

评审：具体见验证评审；

更改：目前未发生更改情况。

另抽其他项目设计开发资料，均符合要求。

（四）服务提供的控制与放行控制

公司目前主要承接四季青镇区域内的项目，四季青镇按招投标流程将项目发包给公司，中标后进行施工、后续养护。

公司编制了《应急预案汇编》、《安全生产操作规程汇编》、《安全生产责任制汇编》等作业指导文件，均有企业公章及签字确认，按合同内容进行服务。

主要生产工具：草坪修剪机、绿篱机、打药机、喷雾机、铁锹、铁镐、手锯、割草机等，公园管理不涉及监视测量设备；

办公设备：电脑、打印机等；

环保设备：防尘网、灭火器等；

安全设施：警示标志、劳保用品、操作规程、消防器材等；

人员资质：员工经过培训后上岗。

根据合同要求，下达养护方案、计划。

需确认的过程：养护服务过程。

公司制定了各工序操作规程、检验标准，日常通过班前班后会加强教育培训，防止人为错误。

绿化养护方案：包括：工程概况、维修养护工作计划安排、劳动力安排计划、机械设备计划、质量要求、养护技术方案及文明施工、安全施工的技术措施、机械设备基本情况。

提供日常养护台账、提供 2024 年 1-8 月考核表、抽 2024 年 7-8 月考核记录表，详见审核记录。

巡视现场：2 名员工正在进行树木枝叶修剪，作业人员均穿戴防护用品，作业人员经培训后上岗。

（五）不合格输出的控制

公司编制了《不合格输出控制程序》《不合格品控制程序》，规定了对不合格品的标识、记录、隔离、记录和处置的控制要求。采购检验中发现的不合格，要求做好相应的标识，并及时通知采购人员作退/换货处理，产品检验、服务过程中发现的少量不合格品作返工、返修和报废处理，批量的不合格品要求填写“不合格品报告”，记录不合格品名称、规格/型号、数量、不合格事实、评审处置措施，验证结果等。

抽不合格品报告，采购过程中发现问题进行退货处理，服务过程中不会有大问题，小问题发现立即进行了处理，无记录，已与负责人沟通，建议保留记录，不合格品管理受控。

（六）环境、安全管理控制

执行的控制文件：《环境和职业健康安全运行控制程序》、《应急准备和响应控制程序》、《废品管理规范》、《复印机、打印机维修和其废弃碳粉、墨粉管理规范》、《用电安全规范》、《消防安全管理制度》、《触电事故应急预案》、《固体废物管理制度》等。

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；办公过程产生的固废按综合综合部要求放到指定地点，现场查看无混放现象；办公用品按要求由综合部负责发放；设备不空转，下班关闭电源。



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，城市园林绿化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：服务过程设备和辅助设备选用了低噪声的设备和工具，做好基础减震，确保机械设备在正常工况下运行。

固废管控：服务过程中主要为木屑、纸屑、农药包装等。①养护部将木屑、纸屑等固废放置固定位置，积存一定量后由废品回收单位再利用，②农药瓶子的处理：公司园林绿化服务过程使用的农药瓶子，不乱扔，统一交给供应商，由供应商进行回收。

危废：公司的城市园林绿化服务不产生危废。

资源、能源管控：生产过程注意节水、节电、节油，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：服务场所配有不同规格灭火器。每年度检查消防器材有效性，提供 2024 年检查记录。现场抽查 1 个消防栓 2 个灭火器均符合要求。

抽查环境运行的策划与控制实施，运行有效。

1) 固体废弃物排放的管控：

制定并实施《固体废物管理制度》中固体废物控制要求。综合部负责废弃物的分类、收集、保管、由有资质的市政环卫公司合法拉运、处置。现场分设：可回收一般废弃物、不可回收一般废弃物，员工能按要求分类放置固体废弃物。

2) 废气排放管控：

现场作业在户外，不产生废气，在服务过程中产生少量灰尘，工人佩戴口罩进行防护。

3) 意外火灾控制

组织的办公区域消防器材配置合理，每辆运输车都配置有灭火器，有灭火器等灭火器材，远程现场确认正常，《消防安全点检表》按规定实施检查；各部门不定期的对本部门防火工作进行消防安全检查，对查出的问题和隐患，及时进行整改解决，确保安全；定期对员工进行火灾安全意识培训。

4) 意外伤害控制

驾驶员要求按管理制度进行驾驶汽车，不超速、不开斗气车、不酒后驾车等，每月进行安全培训；定期对汽车进行安全检查，对查出的问题和隐患，及时进行整改解决，确保安全。

查，养护部员工定期参加操作规程的培训，并进行了三级安全教育。

5) 触电：使用手持电动工具时先检查有无电线裸露等安全隐患。

6) 环境污染（杀虫剂对土地及空气的污染）：杀虫剂等瓶子统一回收，公司员工在施工过程中佩戴口罩。

7) 提供人员体检报告，给员工上保险，运行符合要求。

（七）应急准备和响应

执行《应急准备和响应控制程序》。提供有综合应急预案；火灾、突发灾害性天气、外来物种入侵、管线事故、电气线路、食物中毒、农药库事故专项应急预案；办公区火灾、施工区火灾现场、触电、汛期抢险、农药泄漏、农药中毒、物体打击等处置方案。

提供：2024 年 4 月 18 日 消防火灾演习相关资料，消防演习记录；

演练内容：

1、消防管理要求，办公现场禁止吸烟、规范用电等防范。

2、了解公司消防设施的情况，公司、项目现场安全通道分布、消防器具分布，掌握灭火器的安全使用方法。

3、火灾预防，人员疏散，火灾扑灭工作的技能及自救知识。

4、现场模拟演习，使用公司建筑废物，由公司消防员现场指挥，义务消防员疏散人员、组织自救，隔离火源，最快速度取得灭火器，使用有序不乱、组织其他员工消防水池取水，整个过程持续大约 6 分钟，火灾现场清理。

5、由消防安全员对火灾演习情况进行总结。



演练结论：达到预期目的。

另抽其他演练记录，均写明了演练过程、评价结果等，符合要求。

以上预案实施有效，过程受控。

二、城市园林绿化工程实施过程的管理控制及重要审核点的监测和绩效

（一）城市园林绿化工程策划和控制

1. 规定质量、环境、安全目标，按期进行考核，查目标，基本均完成。

2. 提供了《工程服务规范》、《养护服务规范》、《工程服务管理制度》，对项目进行质量策划，质量目标达到顾客要求。

3. 执行标准：DB11/T 1298-2015 公园数据元规范、DB11/T 1596-2018 公园绿地改造技术规范、DB11/T 670-2009 精品公园评定标准、DB11/T 746-2010 公园无障碍设施设置规范、DB11/T 768-2010 北京市级湿地公园建设规范、DB11/T 794-2011 公园绿地应急避难功能设计规范、GB/T 38584-2020 公园服务基本要求、GB 51192-2016 公园设计规范、GB/T 50563-2010 城市园林绿化评价标准等。

4. 服务流程：中标→现场踏勘→签订合同→工程实施→交付验收→养护移交

5. 人员、资源配置：

配置了相应人员，办公行政人员、城市园林绿化服务人员，服务人员均经过专业培训等。

工程用设备：大型设备：推土机、挖掘机、叉车、电气检测仪等均为租赁，有合同，符合要求。

小型设备或工具：草坪修剪机、绿篱机、打药机、喷雾机、铁锹、铁镐、手锯、割草机等小型设备企业自有。

测量设备：经纬仪、水准仪、钢卷尺、盒尺等，为确保监视和测量设备的精确度，公司按策划的时间间隔对上述监视和测量资源实施校准/检定。提供了校准或验证的相关证据，测量设备由使用人负责保管维护，以防止损坏或失效，目前尚未发现监视测量设备在检定有效期内失准的情况，监视和测量设备运行环境适宜。

6. 作业文件：《施工现场管理制度》、《应急预案汇编》、《安全生产操作规程汇编》《安全生产责任制汇编》项目图纸等，对城市园林绿化工程施工整个过程做了明确的要求，从顾客沟通、合同评审、城市园林绿化施工、验收等各阶段，规定了服务的要求（其中包含了标准要求的记录）。

7. 服务准则：DB11/T 1298-2015 公园数据元规范、DB11/T 1596-2018 公园绿地改造技术规范、DB11/T 670-2009 精品公园评定标准、DB11/T 746-2010 公园无障碍设施设置规范、DB11/T 768-2010 北京市级湿地公园建设规范、DB11/T 794-2011 公园绿地应急避难功能设计规范、GB/T 38584-2020 公园服务基本要求、GB 51192-2016 公园设计规范、GB/T 50563-2010 城市园林绿化评价标准及绿化养护方案、客户要求等相关标准、用户要求等进行接收，以保证交付的产品满足要求。

8. 记录文件：策划有工程竣工预验记录、质量竣工验收记录、工程安全、功能和植物成活要素检验资料核查及主要功能抽查记录等，基本满足产品实现需要。

（二）产品和服务的设计和开发

公司主要通过投标承揽四季青镇业务，根据招标文件要求编制投标文件，制定施工组织方案。

抽西郊机场抽变净空区域苗木伐移项目施工组织方案（含公园管理）资料：

策划/输入：项目概况、现场考察实际情况、施工质量要求、执行法律法规、标准等；

评审：技术、人员、设备、资源、资金等是否满足客户要求；

评审人：胡伯岩、张超、王宇恒等 2023 年 12 月 1 日；

验证评审：工程部负责人及相关人员针对方案进行讨论，论证是否能够满足客户要求；

参与人：胡伯岩等 2023 年 12 月 5 日；

确认评审：就方案可行性、是否能够满足要求与客户进行讨论；

参与人：胡伯岩等 2023 年 12 月 5 日；

输出：施工组织方案（编制依据、工程概况、施工方案与技术措施、质量保证措施、施工进度计划及保证措施、安全和文明施工保障措施、劳动力计划及投入的施工仪器和设备、紧急预案的处理方案和防护措施等）；



评审：具体见验证评审；

更改：目前未发生更改情况。

另抽其他项目设计开发资料，均符合要求。

（三）生产和服务提供的控制与放行控制

公司主要承接四季青镇区域项目，四季青镇与公园中心相关项目单位按招投标流程进行投标，中标后进行施工及后续养护。

制定了《施工现场管理制度》、《应急预案汇编》《安全生产操作规程汇编》《安全生产责任制汇编》等作业指导文件，按合同内容进行施工。

大型设备：推土机、挖掘机、叉车、电气检测仪等需要时进行租赁（含操作人）。

主要工具：草坪修剪机、绿篱机、打药机、喷雾机、铁锹、铁镐、手锯、割草机等，满足工程及服务需要；

计量检测设备：经纬仪、水准仪、钢卷尺、盒尺、工程测量仪等；

办公设备：电脑、打印机等；

环保设备：防尘网、灭火器等；

安全设施：警示标志、劳保用品、操作规程、消防器材等；

人员资质：提供工程师、安全员等资格证书，人员资质符合要求。

根据合同要求，工程部下达施工方案、计划，工程部负责人负责协调项目的各项事宜，每阶段完成均有相关记录。

需确认的过程：隐蔽工程施工过程；

查 2024. 3. 15 过程确认记录，对是否在《质量手册》8.5 章节规定了过程的评价和批准的准则、是否已编制特殊过程的技术指导性文件、特殊过程设备是否已认可？操作者的资格是否有要求、规定了哪些记录要求进行确认；

结论：养护服务能力符合满足要求。

制定了各工序操作规程、检验标准，日常通过班前班后会加强教育培训，以防止人为错误。

在施工过程中主要由质检员进行检验，合格后才能转下一工序，不合格品返工或报废处置，经最终检验合格后放行交付，售后针对顾客提出的产品质量问题采取退货处理的方式进行处理，确保顾客满意。

抽查西郊机场周边净空区域苗木伐移项目资料、四季青镇 2023 年铁路（101 线）沿线市级绿化提升项目资料；详见审核记录。

巡视项目现场：项目地进行了围挡，现在正在整理地面，挖掘机及人员为租赁。

地面进行了防尘网覆盖，现场作业人员均穿戴防护用品，作业人员持证上岗，服务过程、放行过程受控。

（四）不合格输出的控制

提供《不合格输出控制程序》、《不合格品控制程序》，规定了对不合格品的标识、记录、隔离、记录和处置的控制要求。采购检验中发现的不合格，要求做好相应的标识，并及时通知采购人员作退/换货处理，产品检验、服务过程中发现的少量不合格品作返工、返修和报废处理，批量的不合格品要求填写“不合格品报告”，记录不合格品名称、规格/型号、数量、不合格事实、评审处置措施，验证结果等。

抽不合格品报告，负责人介绍说，采购过程中发现问题进行退货处理，施工过程中不会有大问题，小问题发现立即进行了处理，无记录，已于负责人沟通，建议保留记录，不合格品管理受控。

（五）环境、安全管理控制

执行的控制文件：《环境和职业健康安全运行控制程序》、《应急准备和响应控制程序》、《废品管理规范》、《复印机、打印机维修和其废弃碳粉、墨粉管理规范》、《用电安全规范》、《消防安全管理制度》、《触电事故应急预案》、《固体废物管理制度》等。

大型设备：推土机、挖掘机、叉车、电气检测仪等需要时进行租赁，部分专业人员或项目繁忙时劳务分包。

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；办公过程产生的固废按综合部要求放到指定地点，现场查看无混放现象；办公用品按要求由综合部负责发放；设备



不空转，下班关闭电源。

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，城市园林绿化服务过程中会产生少量的尘土，施工员工佩戴口罩等措施进行防护。

噪声管控：施工过程设备和辅助设备选用了低噪声的设备和工具，做好基础减震，施工区域进行围挡，同时加强设备的检查和维保，确保机械设备在正常工况下运行。

固废管控：城市园林绿化服务过程中主要为木屑、纸屑、农药包装等。①工程部将木屑、纸屑等固废放置固定位置，积攒一定量后出售有废品回收单位再利用，危废：公司的城市园林绿化服务不产生危废。

资源、能源管控：生产过程注意节水、节电、节油，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：公司城市园林绿化服务场配有不同规格灭火器。每年度检查消防器材有效性，提供 2024 年检查记录。现场抽查 1 个消防栓 2 个灭火器均符合要求。

抽查环境运行的策划与控制实施：

1) 固体废弃物排放的管控：制定并实施《固体废物管理制度》中固体废弃物控制要求。综合部负责废弃物的分类、收集、保管、由有资质的市政环卫公司合法拉运、处置。现场分设：可回收一般废弃物、不可回收一般废弃物，员工能按要求分类放置固体废弃物。

2) 废气排放管控：现场作业在户外，绿化不产生废气，在施工过程中产生少量灰尘，工人佩戴口罩进行防护

3) 意外火灾控制：组织的办公区域消防器材配置合理，每辆运输车都配置有灭火器，有灭火器等灭火器材，远程现场确认正常，《消防安全点检表》按规定实施检查；各部门不定期的对本部门防火工作进行消防安全检查，对查出的问题和隐患，及时进行整改解决，确保安全；定期对员工进行火灾安全意识培训。

4) 意外伤害控制：驾驶员要求按管理制度进行驾驶汽车，不超速、不开斗气车、不酒后驾车等，每月进行安全培训；定期对汽车进行安全检查，对查出的问题和隐患，及时进行整改解决，确保安全。查，工程部员工定期参加操作规程的培训,并进行了三级安全教育。

5) 触电：使用手持电动工具时先检查有无电线裸露等安全隐患。

6) 环境污染（杀虫剂对土地及空气的污染）：杀虫剂等瓶子统一回收，公司员工在施工过程中佩戴口罩；提供人员体检报告，给员工上保险。

（六）应急准备和响应

执行《应急准备和响应控制程序》。提供有综合应急预案；火灾、突发灾害性天气、外来物种入侵、管线事故、电气线路、食物中毒、农药库事故专项应急预案；办公区火灾、施工区火灾现场、触电、汛期抢险、农药泄漏、农药中毒、物体打击等处置方案。

提供了：2024 年 4 月 18 日 消防火灾演习记录；

演练内容：

1、消防管理要求，办公现场禁止吸烟、规范用电等防范。

2、了解公司消防设施的情况，公司、项目现场安全通道分布、消防器具分布，掌握灭火器的安全使用方法。

3、火灾预防，人员疏散，火灾扑灭工作的技能及自救知识。

4、现场模拟演习，使用公司建筑废物，由公司消防员现场指挥，义务消防员疏散人员、组织自救，隔离火源，最快速度取得灭火器，使用有序不乱、组织其他员工消防水池取水，整个过程持续大约 6 分钟，火灾现场清理。

5、由消防安全员对火灾演习情况进行总结。

演练结论：达到预期目的；

另抽其他演练记录，均写明了演练过程、评价结果等，符合要求。以上预案实施有效，过程受控。

（七）顾客满意

公司通过电话，走访等形式，接受顾客反馈，了解顾客满意度信息，发放调查表对顾客满意度进行定



量测量。

一般每次货物发货至客户指定地点后，工作人员与客户沟通货物验收情况，验收完成后，客户签验收单。

2024年7月进行了顾客满意度调查，提供“服务满意度调查表”，调查主要内容：服务质量、及时率、响应时间、服务态度、顾客意见处理等方面的满意程度等，各项得分求平均值最终结果。

提供《顾客满意度调查分析表》，顾客满意度为92%，该结果已输入管理评审。

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

公司于2024年8月12日进行了内部审核，覆盖了所有部门，内审和程序符合要求，内审检查表编制合理，内审提出的不符合，责任部门分析原因、采取纠正、纠正措施并验证了有效性，内审报告对管理体系的符合性、充分性和有效性进行评价，并得出结论意见。

公司于2024年9月10日进行了管理评审，管理评审目的明确，输入基本充分；管理评审记录能够表明评审的符合性和有效性。

所实施的内审和管理评审基本符合要求。

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

对监视和测量发现的不符合、不合格进行了控制，采取了相关的纠正、纠正和预防措施。抽查的监视和测量的记录、证据清楚，并表明没有发生在策划的安排未圆满完成之前放行产品/交付服务。

体系运行以来，未发生重大质量、环境、安全事故，也未发生顾客、相关方申、投诉情况。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

通过内审、管理评审、顾客满意、纠正和预防措施、遵守法律法规和其他要求等活动推动质量体系持续改进。

主要证据有：

提供了2024年08月12日的内审报告，开具了1项不符合报告并进行了整改，纠正及纠正措施有效；

提供了2024年09月10日进行的管理评审报告，目前的管理体系是充分的、适宜的，体系的运行基本有效。

提供2024年07月10日进行法律法规合规性评价，评价记录结论均为符合。

提供了环境/安全检查记录等，检查结果均为合格；

提供了管理服务、工程实施策划等相关记录，策划及实施等基本符合，已得到客户确认。

提供了本年度的顾客满意度调查表，经统计顾客满意度达到既定目标。

定期按月对各部门目标的实现情况进行了统计分析和经营质量趋势统计分析，对体系改进的需求进行评价。通过不合格经营/服务等情况统计分析，对符合性进行评价。

3) 投诉的接受和处理情况：无。

3.5 体系支持

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

一、资源保障（基础设施、监视和测量资源，关注特种特备）：

1、基础设施：

1) 办公用房：为独院四合院建筑，面积约710 m²，分为会议、办公区域；

2) 办公用设备：电脑、打印机、固定电话、电暖器、复印机、电视、数码相机、电冰箱、粉碎机、饮水机、空调、办公桌椅、资料柜等；

3) 环境及安全设施：垃圾桶、灭火器等；



- 4) 园林绿化工程需用的设备：推土机、挖掘机、叉车、电气检测仪等需要时进行租赁（含操作人）；
5) 公园管理及绿化用小型设备：草坪修剪机、绿篱机、打药机、喷雾机、铁锹、铁镐、手锯、割草机等。
上述设备基本满足办公及生产的需要。

2、监视和测量资源：

测量设备：经纬仪、水准仪、钢卷尺、盒尺等。

公司为确保产品监视和测量活动需要，配备了经纬仪、水准仪、钢卷尺、盒尺等测量设备，为确保测量设备的精确度，公司按策划的时间间隔对测量资源实施校准/检定。测量设备由使用人负责保管维护，防止损坏或失效，目前尚未发现测量设备在检定有效期内失准的情况，监视和测量设备运行环境适宜。

二、人员及能力、意识：

公司制订实施了《人力资源控制程序》，当出现人员配置不当的情况，在重新调配合格的骨干员工到岗之前，综合部协调相关部门采取临时性应急措施。为了保证各岗位人员能够胜任并持续提高工作质量，公司有计划的安排各种培训，引进竞争机制，开通人员流动渠道。《管理手册》制定各岗位职责，如总经理、副总经理、管理者代表、部门经理、人力、行政、技术、管理岗位等。按公司的职能、架构配备了相应的工作人员和管理人员。公司编制年度培训计划，主要内容有三体系标准培训、管理手册及程序文件培训、环境因素及重大危险源培训、内审员培训、消防规范培训、服务规范培训、法律法规培训等，对培训结果进行了有效性评价，提高全员的业务及管理能力，人员能力基本符合公司业务发展的要求。

组织通过培训、研讨会等形式以提升员工能力，增强质量、环境、职业健康安全意识，以确保员工质量、环境、职业健康安全意识到满足顾客要求、遵守法规要求和公司规定的重要性，鼓励员工参与管理和改进，基本满足要求。

三、信息沟通：

公司编制了《信息交流控制程序》，使本公司员工对体系管理工作达成共识，促进组织内各职能部门和各层次之间交流信息、增进理解、协调行动，确保体系运行的有效性。

信息交流的形式：会议、发放文件、电话、内部联络书、公告、培训、日常报表、汇总报告等有形的管理活动和评审活动。

沟通的时机：组织内部条件发生重大变化时；顾客和利益相关方的要求发生重大变化时。

沟通的内容：价值观；各种策划的输出；分析和评价的结果；绩效结果；服务的符合性及趋势；顾客投诉和不符合情况等。

沟通的方式：例会、电话、培训、文件记录传递、微信等方式进行内外部沟通，各部门定期通过会议方式进行内部沟通，有相应记录。公司内外部沟通良好，未出现因为沟通不畅通而影响体系正常运行的情况。基本符合要求。

四、文件化信息的管理：

公司编制了 QEO 一体系统化的管理体系文件，包括：《管理手册》、《程序文件》汇编、《制度文件》汇编等。方针、目标形成文件并编入《管理手册》。文件覆盖了组织的管理体系范围，体现了对管理体系主要要素及其相关作用的表述，并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。文件的审批、发放、更改、修订控制有效。经现场确认，公司的体系文件基本符合据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准要求，体现了企业特点，有一定的可操作性和指导意义。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

QMS：公园管理(国家有专项要求除外)、城市园林绿化工程；

EMS：公园管理(国家有专项要求除外)、城市园林绿化工程及相关环境管理活动；

OHSMS：公园管理(国家有专项要求除外)、城市园林绿化工程及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，北京四季青公园管理中心的 ☒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：常兴玲、朱晓丽



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。