

项目编号: 11306-2024-QEO

# 管理体系审核报告

## (第二阶段)



组织名称: 绿洲尚悦环境服务有限公司

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) : 伍光华

审核组员 (签字) : 李双

报告日期: 2024 年 12 月 04 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：伍光华

组员：李双



受审核方名称：绿洲尚悦环境服务有限公司

## 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	伍光华	组长	Q:审核员	2023-N1QMS-3219448	Q:35.16.01,35.17.00
			E:审核员	2023-N1EMS-3219448	E:35.16.01,35.17.00
			O:审核员	2023-N1OHSMS-3219448	O:35.16.01,35.17.00
2	李双	组员	Q:审核员	2022-N1QMS-1287699	
			E:审核员	2024-N1EMS-1287699	
			O:审核员	2024-N1OHSMS-1287699	

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	游贞国、余向前、夏萌	向导	受审核方

### 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：中华人民共和国宪法、中华人民共和国民法典、生产安全事故应急条例、中华人民共和国政府采购法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国道路交通安全法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国消防法、福建省消防条例、福建省环境环保条例、福州市市容和环境卫生管理办法、福州市市容和环境卫生管理办法等。



- 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：清洗保洁服务规范DB3210/T 1044-2020、物业绿化养护服务规范DB21/T 2109-2013、园林绿化养护管理技术规程DB21/T 1954-2012、城市园林绿化养护管理质量标准DB42/T 1124-2015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12月02日 上午至2024年12月04日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年1月4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：小区绿化、保洁服务

E：小区绿化、保洁服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：小区绿化、保洁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：福建省福州市仓山区建新镇金山大道 618 号金山工业区桔园洲园 65#楼 1 层工业厂房 A1 区 21 室

办公地址：福州市金桔路 336 号中天金海岸 47#楼 306

经营地址：福州市金桔路 336 号中天金海岸 47#楼 306

临时场所（绿化、保洁服务现场）：福建省福州市闽侯县荆溪大道保利堂悦

### 1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024 年 12 月 01 日上午- 2024 年 12 月 01 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：

认证范围、过程控制、内审和管理评审

### 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 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 12 月 10 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 12 月 05 日前。



2) 下次审核时应重点关注:

内审和管理评审的有效性

3) 本次审核发现的正面信息:

受审核方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, 质量较稳定, 无质量、环境和安全事故, 供方及服务客户形成长期合作伙伴, 顾客稳定, 通过质量管理体系运行促进服务质量的管理水平及环境和安全意识提高。

### 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, 能够在日常的管理和销售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:

受审核方目前处于发展阶段, 公司内审管评的有效性对于企业来说至关重要, 存在一定的质量、环境和职业健康安全管理体系运行控制的风险, 本次审核开具不符合 1 项。

### 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: 2017 年 09 月 27 日 体系实施时间: 2024 年 01 月 04 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: 14 人。

倒班/轮班情况 (若有, 需注明具体班次信息):

白班进行绿化和保洁服务

4) 范围内产品/服务及流程:

中标——签订合同——入场准备——服务期限内提供相应的服务——物业结算——改进提高

## 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

主要进行小区绿化、保洁服务。

服务流程经现场确认与实际一致如下:

中标——签订合同——入场准备——服务期限内提供相应的服务——物业结算——改进提高

关键过程: 服务过程。无特殊过程。



外包过程：垃圾清运。

不适用条款：无。

1、建立了各过程的准则：有服务流程、来料检验标准、服务检查标准等，适宜可操作。

2、资源提供情况：

1) 主要生产设备：草坪机、割灌机、绿篱机、高压喷雾机、油锯、背负式手摇喷雾器、三轮车、修边机、打孔机、高压冲洗车、保洁工具车等，可以满足服务需要。

2) 无检测设备：

3) 人员：体系人数 14 人

3、过程实施控制：建立了各项管理制度，确保各准则得到实施；

4、保持、保留的成文信息有：管理手册、程序文件、管理制度、设备日常保养记录、各工序操作记录、检验记录等。

### 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

依据《管理手册》7.1.3 的规定执行，对基础设施设备的采购验收、维护保养、报废等作出了规定，基本包含了标准的要求。

查基础设施情况：绿洲尚悦环境服务有限公司日常租用福州市金桔路 336 号中天金海岸 47#楼 306 进行日常经营活动，面积 160 余平方米。

提供租用合同，见附件

服务办公设备有：电脑、打印机、传真机、无线网络、中央空调、饮水机等办公设施及草坪机、割灌机、绿篱机、高压喷雾机、油刷、修边机、高压冲洗车、扫地机、洗地机、人力工具车、楼梯、抹布、水桶等服务设施；

无仓库，绿化保洁设备放在项目，安全环保设备：灭火器 2 个

以上基础设施能够满足产品销售和顾客要求的能力。

查：设备维护保养情况：提供《设备保养计划/记录》：

抽：2024. 1-3 月设备保养记录

日期 设备名称 规格型号 维修保养项目 责任人 维修人\确认

草坪机 传动、散热、刀具检查；检查配件是否正常、破损情况；检查合适的工作环境 经办人：余向前

查：2024 年设备月点检保养表 1-3 月

设备名称：绿篱机

点检/保养项目

检查 传动、散热、刀具检查；检查配件是否正常、破损情况；检查合适的工作环境，保养人：余向前

现场巡视：设备运行良好，设备标识牌标识设备状态，状态完好。

与负责人沟通确认，设计和开发能力满足公司设计和开发的需要，公司自成立以来，绿化保洁服务均依据相关标准和顾客销售。有设计和开发的相关规定，近一年以来，公司没有新服务项目的研究活动，原设计研发也无变更，一直按标准要求和顾客要求销售。

查公司管理手册 8.3 条款，按新标准要求，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。各过程要求符合标准要求。编制有设计



和开发管理要求，内容符合要求。

随着市场发展和顾客要求的不断变化，顾客对产品和服务的要求也不断变化，如顾客要求和市场需要开发新产品时，公司按照策划的：设计和开发要求进行设计开发，确保产品的安全性、符合性、适用性。

以应对顾客不断变化的需求和期望，并超越顾客期望。基本符合要求。

目前主要服务为：城市绿化服务；保洁服务。执行标准详见 8.1。

环境部、综合部等共同对客户提出的要求进行评审，确定服务的数量、质量要求、交货期限及其它要求；然后下达采购指令，作为服务依据。

公司服务流程：中标——签订合同——入场准备——服务期限内提供相应的服务——物业结算——改进提高

每月初下达环境绿化月度工作计划，由环境部按计划实施。

#### 查看关键过程

1、绿化服务，主要服务内容有：插裁、浇水、消杀、修剪等，主要设备有：剪刀、修剪机、打草机、吹风机、锄头、喷药罐等，根据物业公司签字的合同对小区进行绿化的工作；要求草坪、花卉和树木平整、美观，草坪高度在 5-8cm，定期修剪；同时要对草坪、花卉和树木每月进行 1 次消杀工作，以保证存活；药水有专人配备，在服务区域临时仓库内按要求进行，根据绿化现场情况按 1：200-400 的比例配比，使用的消杀药水有：片咸、草酸、消毒液等，现场查看临时仓库，各种药水未见标识和台账，摆放不规范，与公司负责人和现场管理人员进行了交流，要求改善。

2、保洁服务：服务内容有：小区公共区域的广场、大门、楼梯、电梯、地下停车库、天台、垃圾收集处、走廊及低高度的玻璃保洁；主要设备有：扫地机、洗地机、抹布、水桶、人力工具车、楼梯等；工作人员每天要对上述区域进行保洁，小区物业工作人员监督保洁质量，并形成每月考核明细，公司参照物业考核再对相关员工进行考核；保洁的垃圾统一进行分类收集，由承运单价对垃圾进行清运。查见有垃圾清运协议；

3、以上绿化和保洁服务按照客户和清洗保洁服务规范 DB3210/T 1044-2020、物业绿化养护服务规范 DB21/T 2109-2013、园林绿化养护管理技术规程 DB21/T 1954-2012、城市园林绿化养护管理质量标准 DB42/T 1124-2015 进行。

4、经沟通服务过程主要通过《质量评分汇总表》进行服务过程监视测量，组织不涉及其他监视和测量资源。

5. 制定了质量管理制度、售后服务制度、合同管理制度、固体废物污染防治管理制度、职业健康安全管理  
制度、消防管理制度、服务规范等，规定了操作的步骤、方法、注意事项等，操作人员直接按要求进行控制，  
防止人为错误。

5、查看到绿化养护工作 2024 年 10 月服务质量评分汇总表，对乔灌木株型不整齐、树枝枯叶未及时清修、草  
坪修剪不整齐、草坪斑秃、时花缺水干旱等情况进行考核，当月扣款 140.20 元。

组织服务过程的控制基本符合规定的要求。

服务实现过程基本保证了组织的策划并在受控条件下进行服务提供。

公司采购和销售过程进行了规定，策划合理，符合要求。

经了解，公司依据顾客要求进行检验。



## 一、查进货检验：

根据合同和技术要求直接下单给合作生产企业，生产企业提供合格证书，提供 2024 年 2 月 23 日种子苗木电子发票，经办人：夏萌

提供 2024 年 5 月 14 日菊脂 1 件销货清单，经办人：夏萌

提供 2024 年 5 月 6 日敌敌畏、乐果 2 件销货清单，经办人：夏萌

提供 2024 年 10 月 13 日大号加厚垃圾袋网上采购截图，经办人：夏萌

## 查二、过程检验

提供：服务检查表，每月检查 1 次

主要包括： 检验项目 质量要求 检查情况 结论 检查人

抽：2024.10.30 服务检查表

序号 检验项目 质量要求 检查情况 结论

1	服务人员仪表、标识的佩戴情况	仪表整洁、大方；举止端庄；佩戴工作牌	符合	合格
2	服务设施维护使用及完好情况	各类服务设施完好，正常使用	符合	合格
3	服务环境的保持	服务环境舒适、清洁	符合	合格
4	接待质量（包括来人来电）	对来人来电接待礼貌、细致、耐心、专业	符合	合格
5	电话记录的及时、完整、清晰情况	电话记录及时、完整、清楚	符合	合格
6	制定需求计划和采购计划并实施采购	清楚、及时、完整，在合格供方中采购	符合	合格
7	商品的运输	及时和安全	符合	合格
8	订购商品的验收	对所有订购商品进行入库检验，确保经检验合格的商品方可入库	符合	合格
9	商品的储存	储存环境、防护	符合	合格
10	顾客要求评审的及时性	顾客要求评审的及时性率 100%	符合	合格
11	提供产品的质量合格率	提供产品的质量合格率 100%	符	合
12	顾客沟通及时性、主动性	每周一次，并保持记录	符合	合格
13	顾客投诉的及时处理	顾客投诉的及时处理率 100%	符合	合格
14	合同的执行情况跟踪	每周一次	符合	合格
15	顾客产品使用情况回访	保持回访记录，清楚完整	符合	合格
16	服务情况回访	保持回访记录，清楚完整	符合	合格

检查人：马亚鲜

提供 2024 年 10 月绿化养护、保洁周检表，对乔灌木养护、时花养护、草地养护、室内观叶物养护、绿化工作业规范、楼层精细清洁、园区石材地面专项清洁、灌木带枯枝落叶、白色垃圾清理等进行评分，检查人：马亚鲜

## 查三、服务检验（结算）记录：

抽 1、绿化养护工作 2024 年 8 月和 10 月服务质量评分汇总表，检验项目：围栏外灌木修剪、花坛杂草、草坪枯黄、边坡修剪不齐、室内绿萝黄叶、乔木下放置杂物等，考核员：夏萌



抽2、保洁工作2024年9-11月服务质量评分汇总表，检验项目：大堂玻璃、楼层精细清洁、保洁工具规范、地下室和园区生活垃圾点位卫生清洁、消防栓封条胶印及保护膜清洁、园区石材地面专项清洁等，考核员：夏萌

现场审核获悉，销售部主要通过定期发放顾客满意度调查表和不定期接受顾客信息反馈收集顾客满意信息。2024.7.31发送了“顾客满意度调查表”被调企业：福州招商雍景湾、滨江新城等2家。调查项目包括：服务质量、交付及时率、价格、服务态度、顾客意见处理等。

顾客满意度为98分，已经达到目标 $\geq 95$ 分的要求，为公司掌握了顾客满意度的信息，为以后的改进工作提供了依据。批准：余向前 2024.9.20

查运行控制文件：运行控制程序、紧急情况发生预案、节能降耗管理规定、消防管理制度、废弃物处理管理规定等

上述文件中规定了运行控制标准及要求，文件具有可操作性。涉及该部门管理控制措施：

1、制定了节约能源资源管理制度，加强节约宣传，做到纸张双面使用，办公用品定额发放。办公室空调设置启动温度（26度），办公室做到人走灯灭，电脑长时间不用时关机，下班前关闭电源，用水后及时关闭水龙头。基本符合要求。

2、公司规定使用符合要求的安全电源，无私拉电线、无电路老化的现象，设备摆放合理，现场无火灾隐患。

3、冬季采用空调取暖。基本符合要求。

提供 2024 年 1-10 月份环境检查记录，检查人：余向前

提供 2024 年 7-11 月劳保用品发放记录，发放名称：洗衣粉、肥皂、条帚、工作服等，领用人：朱淑芳

现场观察：固体废弃物分类，区分可回收及不可回收。办公区现场无水电浪费。办公区域无易燃品，无私拉电线情况、无随意使用电器现象，无易燃品，消防器材齐全，消防通道畅通。基本符合要求。

建立有《人力资源管理程序》，有效文件：

公司现有人员 14 人，管理人员、服务人员能够有效实施管理体系，并运行和控制其过程。

查阅“岗位人员任职要求与评价表”，明确了教育、技能要求、经验等要求；

介绍说，员工招聘由总经理面试，合格后录用；签订有劳动协议，查看了王友财、吴翠芳、黄定富、李保庆等员工的劳动协议。公司有为员工购买雇主责任险，保险期限自 2024 年 6 月 15 日 00 时起至 2025 年 6 月 14 日 24 时止。

查阅“2024 年度员工培训计划”，计划 2024 年开展 QES 标准知识，管理体系意识培训；应急预案；环境因素、危险源识别；公司管理制度；服务流程等 9 项次；

查“培训记录及培训效果评价表”，抽见：

QES 管理体系标准——2024.1.14；



管理体系意识培训——2024.2.27;

QES 内审核知识、审核技巧知识——2024.3.12;

环境因素、危险源识别——2024.5.17

应急预案——2024.6.23

考核及评价记录显示以口头问答的方式对培训效果进行了评价，培训达到预期的目的。新进人员经过培训合格后上岗，提供了相关培训记录。

公司无特种工作人员。

意识：

经与部门负责人沟通交流，主要通过培训提高岗位作业水平和环保、安全意识，询问部分员工，他们对公司的管理方针、管理目标、对环境、职业健康安全管理体系有效性的贡献，包括提高效率、技能带来的节能减排、保护员工健康等的益处，以及因自己岗位职责疏忽带来不符合给公司环境安全承诺带来的后果。

面谈管代余向前、内审员余向前、马亚鲜，发现对管理体系标准的建立、运行、内审和管评所需知识掌握不够，缺少有效的培训，能力存在不足。开具不符合。

员本能明确自身职责及岗位要求，自身工作影响，如何减少环境污染，员工人身安全意识等。

基本能满足要求。

编制有：采购控制程序，有效文件；包含：选择、评价和重新评价供方的准则；

查见“供方调查评价表”，主要原材料有园林相关工具、机械设备、种子、苗木等，保洁相关工具、低值易耗、物料等

林之家园林设备有限公司——园林相关工具、机械设备等等

福州旭彬园工艺有限公司——种子、种苗等等

春屿林汇城清洁服务有限公司——保洁相关工具、低值易耗、物料等

福州汇兴机械设备有限公司——机械设备、金属制品、保洁相关用品等

.....等等

抽见对供应商进行了调查评价：

（林之家园林设备有限公司、福州旭彬园工艺有限公司、春屿林汇城清洁服务有限公司、福州汇兴机械设备有限公司等公司的调查评价记录，主要对供应商备案、许可资质、公司产品优势、产品服务、价格、交期等方面，评审人员签名，评审结论为继续列入合格供方名录。

查见“合格供方名录”，一致。

查采购发票，抽见：

福州旭彬园工艺有限公司——种子、种苗（孔雀草、一串红、石竹，2024.2.23；

福州汇兴机械设备有限公司——轮胎、皮带、电机等，2024.12.2



福州汇兴机械设备有限公司——农药（麦冬尔、肃介、一刀流）等, 2024.12.2

以上票据明确了产品名称、数量、金额等；以上供方均在合格供方名录；

查见上述物料的入库记录，提供进货检验记录，采购产品验证通常采取查验产品外观、规格型号、数量等方式，具体详见环境部审核记录。

介绍说公司外包过程：垃圾清运，外包单位为：李亚澳（个人承接），已签定外包合同，签订日期：2024年1月1日，服务期限一年。

符合要求。

综合部负责人介绍说，公司目前主要是小区绿化、保洁的服务工作

公司销售的沟通方式：主要是电话、资料传递、招投标会、交流会等形式宣传本公司服务内容及公司的有关信誉等。

针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。

公司主要通过招标会、客户的走访、交流会等了解市场的需求状态。主要以招标文件、合同、电话等形式确定与服务有关的要求，均已保存或进行相应的记录。

目前沟通效果良好。

由综合部直接对顾客要求进行识别、确认，对于存在的问题直接提出和顾客进行交流沟通。然后由综合部经理组织人员评审，现场合同评审记录，经评审能满足要求后由总经理或其授权人签字并加盖公司印章，然后回传给顾客。

抽查服务合同及合同评审记录：

1) 查 2024.7.1 日的保洁绿化服务一体化环境合同——保利（福建物业管理有限公司福州分公司）——指定区域内的保洁及绿化服务

2) 查 2024.9.24 日的绿化养护合同——招商局物业管理公司福州分公司——指定区域绿化养护。

3) 查 2024.1.1 日的日常保洁服务委托合同——上海繁英环境工程有限公司福州分公司——指定区域内清洁服务。

以上合同经过了综合部、环境部负责人进行了评审确认可以满足客户要求后，在订单签订前形成合同评审记录表，记录均保存完好，符合要求。

综合部负责人介绍：目前尚未发生合同更改的情况，询问对更改情况的控制较为明确清楚。

服务要求的评审基本符合标准要求。

介绍说，公司根据合同，按照承诺的时间、区域提供服务；

交付后活动满足要求。

介绍说目前未收到客户不良反馈。

### 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



公司制定有《内部审核控制程序》，对内部审核方案策划规定：内审每年进行一次，按部门/过程审核。

查年度审核计划：提供《内部审核计划》，其内容已包括了审核目的、范围、依据。

审核组构成：组长：余向前 组员：马亚鲜；

1. 审核时间 2024 年 11 月 7 日，

2. 审核按计划进行，抽查检查表综合部、环境部审核记录与计划相一致；查审核记录，符合计划安排，审核内容基本符合规定。审核员没有审核自己部门工作，具有独立性，同组长沟通了解审核的基本方法、过程及要求。计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系。

本次内审发现 1 个一般不符合项，查无林之家园林设备有限公司进行合格供方评价。针对不合格，责任部门已分析了原因并采取了纠正措施，按要求进行了整改，最后内审员进行了验证，纠正措施实施有效。

结论为：公司依据 GB/T19001-2016/ ISO 9001:2015，GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015，GB/T45001-2020/ ISO 45001:2018 标准建立的质量、环境和职业健康安全管理体系基本符合标准要求及本公司质量、环境、职业健康安全管理体系的要求，运行基本有效并保持。

公司的质量、环境和职业健康安全管理体系符合标准和管理要求，公司质量、环境、职业健康安全管理体系运行有效并保持。

查看《管理评审控制程序》，有效文件。

2024 年 11 月 14 日召开管理评审会议，由游贞国总经理主持；

查看“管理评审计划”，由总经理游贞国签发；内容包括：评审目的、评审时间、参加部门人员、评审输入内容等

保留管理评审计划、管理评审报告、管理评审会议纪要等；

管理评审结论：管理体系的建立和运行是充分的、适宜的、有效的。

改进措施要求：

员工的环境和安全意识不足

已制定改进计划并实施完成。

### 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

对原材料检验的不合格品视情况退货处理；过程检验发现的不符合，采取返工措施，再检合格转序；最终检验不合格视情况退货处理，目前为止没有终检不合格服务，不执行特殊放行。客户发现不合格，一律由业务综合部进行评判。对不合格品进行原因分析，采取适当措施。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

对出现服务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。

### 3) 投诉的接受和处理情况：

建立了投诉反馈的接受渠道，目前为止没有顾客投诉情况发生。对顾客的反馈能及时接受并顺利反馈至相关部门采取必要措施。如包装、交期、价格、运输等的要求及变更。

## 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，关注特种设备）：

绿洲尚悦环境服务有限公司，现有员工 14 人。

注册地址：福建省福州市仓山区建新镇金山大道 618 号金山工业区桔园洲园 65#楼 1 层工业厂房 A1 区 21 室

审核地址：福州市金桔路 336 号中天金海岸 47#楼 306

临时场所：福建省福州市闽侯县荆溪大道保利堂悦

办公通信设备：网络、电脑、电话、办公桌椅、文件柜等。

工具设备：草坪机、割灌机、绿篱机、高压喷雾机、油锯、背负式手摇喷雾器、三轮车、修边机、打孔机、高压冲洗车、保洁工具车等。

资源配置能够满足日常管理体系运行需求，考虑了目前组织现有的能力、提供资源的局限、外包的产品和服务。

特种设备：无。

### 2) 人员及能力、意识：

公司制定《岗位职责和岗位任职要求》，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、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、传真、邮件、面谈形式沟通，企业体系运营以来，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：

管理体系文件由综合部组织编写，总经理批准发布实施，综合部打印传阅，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。综合部根据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，综合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: 小区绿化、保洁服务

E: 小区绿化、保洁服务所涉及场所的相关环境管理活动

O: 小区绿化、保洁服务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, (绿洲尚悦环境服务有限公司)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 type="checkbox"/> 达到	<input checked="" 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

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: 伍光华、李双



## 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。