项目编号：0018-2023-QEO-2024

管 理 体 系 审 核 报 告

（监督审核）

组织名称：陕西卓然园艺有限公司

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）：李宝花

审核组员（签字）：解苗苗

报告日期：2024 年 12 月 23 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

■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 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 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：李宝花

组员：解苗苗

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	李宝花	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-2239141 2022-N1EMS-2239141 2024-N1OHSMS-2239141	Q:29.06.02,32.15.03 E:29.06.02,32.15.03 O:29.06.02,32.15.03
2	解苗苗	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1410938 2024-N1EMS-1410938 2024-N1OHSMS-1410938	Q:29.06.02,32.15.03 E:29.06.02,32.15.03 O:29.06.02,32.15.03

其他人员

序号	姓　名	审核中的作用	来　自
1	李然、张继虹、曹转、范锦姗	向导	受审核方
2		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，进行第一次■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：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国安全销售法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国道路交通安全法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国计量法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国电力法、中华人民共和国标准化法实施条例、中华人民共和国招标投标法实施条例、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国噪声污染防治法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国固体废物环境污染防治法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国职业病防治法等

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：花卉租摆服务规范DB34/T 3090-2018、花卉交易服务规范DB11/T 1995-2022、城市园林绿化主要树种苗木DB21/T 3262-2020、绿化苗木 总则DB53/T 457-2013 。

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12月23日 上午至2024年12月23日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年1月24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：认可：景观苗木、花卉的销售服务未认可：景观苗木、花卉的租赁服务

E：景观苗木、花卉的销售服务、租赁服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：景观苗木、花卉的销售服务、租赁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：陕西省西安市经济技术开发区凤城八路西北国金中心 D 座 701 室

办公地址：陕西省西安市经济技术开发区凤城八路西北国金中心 D 座 701 室

经营地址：陕西省西安市经济技术开发区凤城八路西北国金中心 D 座 701 室

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）：陕西省西安市未央区凤城四路长庆大厦

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：

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：

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（ ）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:综合办公室，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：2025 年 1 月 22 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 2026 年 1 月 23 日前。

2）下次审核时应重点关注：

Q 产品和服务放行。管理人员加强体系文件学习。

3）本次审核发现的正面信息：

管理体系健全，领导能够重视，各部门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高度重视和支持，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，严格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：

Q 生产和服务提供过程控制。Q 供应商控制。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

企业对管理体系所需的相关职能、层次和过程设定管理目标。

企业的管理目标是：

查《管理手册》，制定了公司管理目标，并在管理体系所需的相关职能、层次和过程上建立目标考虑了适用的要求，并与服务的符合性以及增强顾客满意有关，均可测量，并与方针基本一致。目标以公告、会议形式传达、培训和内部沟通等形式进行了沟通。

公司管理目标是：

合同履约率 100%；

顾客满意度≥85 分；

重大服务质量顾客投诉为 0。

火灾事故为 0;

固废 100%分类收集。

交通意外事故为 0。

目标可测量，与公司管理方针一致。

每年由综合办公室按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。查到《管理目标分解及考核表》2024 年 1 月-2024 年 10 月，编制：李静 2024.10.15， 审核：范锦珊 2024.10.15 批准：李然 2024.10.15.公司管理目标完成情况，各项目标均已完成，考核部门综合办公室。

2.2 重要审核点的监测及绩效 □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）

销售型企业，主要通过销售服务过程监控和监测，达到其控制目的。

按照与顾客签订的供货合同及相关法律法规及相关标准--花卉租摆服务规范 DB34/T 3090-2018、花卉交易服务规范 DB11/T 1995-2022、城市园林绿化主要树种苗木 DB21/T 3262-2020、绿化苗木 总则 DB53/T 457-20131 等国家标准和客户的企业标准等，严格执行以上规定。

公司还制定了：“《与产品和服务有关要求的评审程序》、《外部提供的过程、产品和服务控制程序》、《销售和服务提供控制程序》、《不合格输出控制程序》《相关方施加影响管理程序》、《销售服务规范》、《合格供方（外包方）的选择、评价准则》” 等程序和相关制度。

销售服务：接受意向订单→合同评审→签单→组织货源→产品和服务销售→交付→验收→售后服务

租赁服务：接受意向订单→合同评审→签单→货物租赁→售后服务

需确认过程：销售服务、租赁服务过程，业务员从采购合格供应商订货后，厂家直接发货，在规定时间内和指定地点，业务员及时跟进进度并确认验收，随时向销售经理汇报情况。

顾客沟通方式有面谈、电话、网络等联系形式。确认订单时向顾客了解顾客对服务质量、流程进度等的要求；向顾客报告进度，再次确认服务地点、时间等，及时收集顾客对产品的反馈信息，开展顾客满意度调查，包括顾客抱怨和投诉，未发生顾客投诉。

主要涉及：

Q：认可：景观苗木、花卉的销售服务未认可：景观苗木、花卉的租赁服务，主要依据合同法、国家法

律法规、相关质量标准等要求进行服务，与产品有关的要求主要体现在与顾客所签定的合同/协议中。

另外，该公司确定并收集了产品质量法、合同法、地方环保条例等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求的补充。

该公司目前在服务提供过程中没有附加要求。

销售服务部负责人范锦珊介绍：公司主要通过电话、传真、网络、调查表、登门拜访等方式。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。

销售人员经常对顾客进行走访，了解顾客的意见。

售前或租赁前：联系用户、了解相关信息等，与顾客签订合同或订单

售后或租赁后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生顾客投诉。

综合办公室获取供应、销售信息，与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据销售合同为客户提供服务。

查服务合同：

1） 公司首先在合同中明确了顾客对技术服务的质量要求及技术标准、价格、交货方式、验收方式、货款结算方式等明示要求；

2） 确定了技术服务的法律法规要求（技术服务标准等要求）、售后服务等；

3） 该公司与产品有关要求主要在合同中体现，在合同签订之前，由总经理组织各相关部门以会议或会签的方式进行评审。

抽查销售和租赁服务合同情况

抽 1：客户(甲方)：长庆工程设计有限公司 2024 年办公区绿植租赁服务项目

合同签订日期：2024 年 1 月 1 日。

服务期限：2024 年 1 月 1 日至 2025 年 3 月 31 日。

1.服务名称:2024 年办公区绿植租赁服务项目

2. 服务地点:长庆大厦、中学楼、信息档案楼、地面工程实验室、高新产品研制中心。

现场查看，合同规定了服务内容、双方的权利义务、服务交付方式等内容、交付期等内容，

顾客要求明确 。均有双方法人签字和加盖的公章

提供了《合同评审登记表》，评审内容包括对服务交付方式、交付能力、交付要求等进行了评审，认为可

以满足。有总经理签字,同意签订合同，评审日期 2023 年 12 月 30 日。

抽 2：客户(甲方)：陕西海悦生活服务有限公司

合同签订日期：2023 年 12 月 27 日。

服务内容：花卉租赁。

现场查看，合同规定了服务内容、双方的权利义务、服务交付方式等内容、交付期等内容，

顾客要求明确 。均有双方法人签字和加盖的公章

提供了《合同评审登记表》，评审内容包括对服务交付方式、交付能力、交付要求等进行了评审，认为可

以满足。有总经理签字,同意签订合同，评审日期 2023 年 12 月 25 日。

抽 3：客户(甲方)：西安乐汇清水湾置业有限公司

合同签订日期：2024 年 9 月 20 日。

服务内容： 甲方向乙方采购花卉、绿植等。

按甲方指定的日期交付，并摆放布置到位。

现场查看，合同规定了服务内容、进场时间、摆放种类、摆放位置以及双方的权利义务、服务交付方式

等内容、交付期等内容。顾客要求明确 。均有双方法人签字和加盖的公章

提供了《合同评审登记表》，评审内容包括对服务交付方式、交付能力、交付要求等进行了评审，认为可

以满足。有总经理签字,同意签订合同，评审日期 2024 年 9 月 18 日。

产品和服务要求的评审符合要求。

经询问，未发生合同变更及顾客要求发生变更造成与先前合同或订单要求表述存在差异的情况。

与负责人沟通确认，销售服务部负责销售和租赁服务过程的设计和开发，主要设计和开发人员李伟涛，在相关行业从事设计和开发工作多年，能力满足公司设计和开发的需要，公司自成立以来，专业从事的销售服务，均依据相关标准和顾客要求进行采购和销售。有设计和开发的相关规定，近一年以来，公司没有新产品的研发活动，原设计研发也无变更，一直按标准要求和顾客要求进行采购、销售及租赁。

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。

公司的销售服务部配有园艺设计师和园艺师，主要负责花卉、绿植形状、搭配等涉及。

公司所销售和租赁的产品流程均已定型，供应商比较固定，所销售的产品没有进行设计和开发相关工作，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。

查阅了《合格供方目录》，抽查如下：

序号	供方名称	提供产品名称
1、	西安市长安区绿益花卉经营部	苗木、花卉
2、	西安诚信现代办公设备	办公用品
3、	西安新城区鼎富劳保用品店	劳保用品
4、	修缮图文工作室	纸张
5、	顺丰物流有限公司	物流运输

在外部提供产品、服务和过程控制程序中规定了供方选择评价和重新评价的方法和准则，通过调查供方的质量保证能力如：经营合法性、产品质量、质量保证能力、价格、交货、服务、质量管理体系等方面进行评价。

抽查采购合同：

1、供方：西安市长安区绿益花卉经营部

签订地点:陕西省西安市；采购产品：花卉、绿植等。

2、供方：西安市长安区绿益花卉经营部

签订地点:陕西省西安市，采购产品：花卉绿植等。

3、供方：修缮图文工作室

签订地点:陕西省西安市，采购产品：包装用纸等。

4、供方：西安新城区鼎富劳保用品店

签订地点:陕西省西安市，采购产品：劳保用品、手套、工具等。

合同内明确了产品名称，型号规格，数量，价格，质量标准、交货方式、交货日期等，双方签字盖章生效。

采购产品包括采购成品，提供给外部供方的信息表述清晰、充分并经过了批准，能涵盖公司认证范围等的产品。

对供方产品质量、价格、交货期、服务等业绩进行统计，不合格的供方剔除，对供方提供的产品采取入库前验证的方式，验证通常采取查验产品外观、数量、合格证的方式。

抽查的 2024.2.28 对供方西安市长安区绿益花卉经营部进行供方的“供方评价记录表”，包括：供方供货能力、产品质量水平、交付及时性、售后服务、价格等方面的相关内容，公司综合办公室部、销售服务部的主管人员参加了评审。经评价，同意上述供方作为公司合格供方。

抽查的 2024.2.28 对供方修缮图文工作室进行供方的“供方评价记录表”，包括：供方供货能力、产品质量水平、交付及时性、售后服务、价格等方面的相关内容，公司综合办公室部、销售服务部的主管人员参加了评审。经评价，同意上述供方作为公司合格供方。

抽查的2024.2.28对供方西安新城区鼎富劳保用品店进行供方的“供方评价记录表”，包括：供方供货能力、产品质量水平、交付及时性、售后服务、价格等方面的相关内容，公司综合办公室部、销售服务部的主管人员参加了评审。经评价，同意上述供方作为公司合格供方。

抽查的2024.2.28对供方西安诚信现代办公设备进行供方的“供方评价记录表”，包括：供方供货能力、产品质量水平、交付及时性、售后服务、价格等方面的相关内容，公司综合办公室部、销售服务部的主管人员参加了评审。经评价，同意上述供方作为公司合格供方。

抽查的2024.2.28对供方顺丰物流有限公司 进行供方/外协方的“供方评价记录表”，包括：供方供货能力、产品质量水平、交付及时性、售后服务、价格等方面的相关内容，公司销售服务部、综合办公室的主管人员参加了评审。经评价，同意上述供方作为公司合格外包方。

查公司与外部供方的合作通过协议、合同、备忘录等方式确定，与外部供方的沟通比较充分，涉及物业管理服务所需物资、设备、工具的采购、验收，并按照规定对物业管理服务涉及的物资进行贮存、保管和标识。对不合格的物资进行处理，做好记录进行分类，并按要求进行处理。

外部提供过程、产品和服务的控制基本符合要求。

公司销售服务流程：接受意向订单→合同评审→签单→组织货源→产品和服务销售→交付→验收→售后服务

租赁服务流程：接受意向订单→合同评审→签单→货物租赁→售后服务

提供“销售服务检查记录”、“租赁服务检查记录”，检查内容有:服务范围、服务内容、工作标准、.销售人员安排及工作流程等。

查阅销售、租赁过程控制情况

1、销售人员李军通过电话、微信邮件跟顾客进行沟通

查微信沟通记录。双方通过微信电话等,对进行产品型号\数量\及运输方式的的沟通,直至签订合同,同时就交付的情况及售后的情况,保持联系

提供“销售人员调查表”

被调查人员: 曹转 范锦姗 李可 王蕾 ，评价人:范锦珊 2024.7.20

调查内容有:仪容仪表/对客户的服务态度/个人修养/语音表达能力/自我认识/专业相关知识/决策能力/应变能力/总体评价/顾客反馈情况/售后服务

抽查了交接单及发货记录,顾客：中国石油集团共享运营有限公司西安中心，采购花卉、绿植，交货地点：西安市，送货人：李东升，交货日期：2024年1月3日，顾客收到物资后现场验收，合格后签单，入库。

又抽查了其他三份交接单和发货记录，能够符合要求。

现场查看销售经理范锦珊正在电话联系中国石油集团测井有限公司2024年上半年花卉绿植需求的情

况，客户有意向部分租赁、部分采购，已安排李可跟进，进一步跟客户交流具体细节。

抽销售人员服务检查记录

销售人员：李可　客户名称：西安乐汇清水湾置业有限公司，检查人:范锦珊　批准:李然 2024.10.10

销售主管对销售的服务情况进行检查,检查内容有:合同评审\服务态度\仪容仪表\售后服务等

提供《销售服务过程记录表》 日期 2023.10.10 过程确认　销售过程

1.人员能力

姓　名	培训情概况	人员能力确认
李　可	经企业培训达到上岗要求，	掌握花卉和绿植销售技巧、经考核认定符合上岗要求
曹转	经企业培训达到上岗要求，	掌握花卉和绿植销售技巧，经考核认定符合上岗要求
王　蕾	经企业培训达到上岗要求，	掌握花卉和绿植销售技巧，经考核认定符合上岗要求
范锦姗	经企业培训达到上岗要求，	掌握花卉和绿植销售技巧，经考核认定符合上岗要求

2.销售文件和租赁情况

销售服务管理规定，符合销售工作要求

3.销售过程和租赁过程确认

销售服务流程：接受意向订单→合同评审→签单→组织货源→产品和服务销售→交付→验收→售后服务

租赁服务流程：接受意向订单→合同评审→签单→货物租赁→售后服务

关键过程：销售服务、租赁服务。

特殊过程：销售服务、租赁服务。

外包过程：运输服务。

现场查看：员工王*正在对临时场所项目名称：长庆工程设计有限公司 2024 年办公区绿植租赁服务项目　项目地址：陕西省西安市未央区凤城四路长庆大厦的花卉进行护理、摆放等。

生产和服务提供的控制有效。

销售人员每次配送商品都要将商品的有关信息进行记录，保持商品在销售及售后的全过程中处于可识别状态，以销售人员在销售文件和资料上的签字或印章为标识,工作人员、销售人员服务质量以销售服务部经理、公司的考核评价、检查评定为状态标识。

在该单位控制下或本单位使用的顾客财产，识别、验证、保护和维护供其使用或构成产品一部分的顾客财产，顾客财产一般包括：a）顾客已付款或已定货未提的商品；b）顾客自带的车辆及装运工具设备等。

销售服务部负责接收和验证顾客提供的财产，并记录验证结果。

销售服务部负责维护和使用顾客财产，若顾客财产发生丢失、损坏或发现不适用的情况时，应报告顾客，并保持记录。

查公司《管理手册》文件对产品的防护进行了要求。

销售过程中有采取相应的措施进行防护，以确保符合要求。防护包括标识、处置、污染控制、包装、储存、运输以及保护等。产品交付到预定地点期间，针对产品采取适当的防护措施，包括选择合适的搬运方法和设备、贮存场所，保持标识完整、清晰。

产品标识和防护管理基本符合要求。

公司交付后主要是通过对客户人员进行技术培训、技术指导，同时跟踪项目进度、顾客回访、顾客反馈、顾客满意度调查等形式进行。与该部门负责人交流，该公司根据顾客交付后一周内进行电话进行顾客回访，无不满意情况发生，但未保留相关记录，体系运行至今无顾客不良反馈。

组织应对销售合同的更改进行评审，以确保稳定的符合要求。

组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据评审所采取的必要措施。经询问销售服务部经理范锦珊，体系运行至今无合同更改情况发生。

公司产品和服务的放行，需得到销售服务部经理范锦珊的批准后放行。。

1、采购产品验收：

1） 提供了 2024 年 5 月份采购物资验证记录：

物资名称：花卉、绿植。

验证项目：查核相关企业资质证书、数量、合格证、生产企业资质、检测报告、包装与外观情况等。

结论：合格 检验员：李可。

2） 提供了 2024.8 月份采购物资验证记录：

物资名称：花卉、绿植等。

验证项目：查核相关企业资质证书、数量、合格证、生产企业资质、检测报告、包装与外观情况等。

结论：合格 检验员：李可。

3） 提供了 2024.11 月份采购物资验证记录：

物资名称：劳保用品。

验证项目：查核企业资质证书、数量、合格证、出厂检验报告单、生产企业资质、包装与外观情况等。

结论：合格 检验员：李可。

提供了 2024 年对供应商的评价记录《供方评价表》：评价内容有：营业执照、资质情况、服务能力、

负责质量等，有总经理及各部门意见。结论均为同意列入合格供方。

综合办公室确定需要实施采购的任务，编制采购计划，经批准实施采购。公司已建立、保持与合格供方信息反馈渠道，及时沟通、保持协调，有良好的互惠关系；采购信息充分、可靠，采购产品的要求明确、适宜。

查看“2024 年采购计划”，包括序号、品名、规格、数量、日期、供方等内容，采购信息基本明确。

综合办公室确定需要实施采购的任务，编制采购计划，经批准实施采购。公司已建立、保持与合格供方信息反馈渠道，及时沟通、保持协调，有良好的互惠关系；采购信息充分、可靠，采购产品的要求明确、适宜。

2、服务过程控制

提供花卉、绿植的销售服务、租赁服务过程检查记录表，内容包括业务分析评审、政策分析评审，评审人：张继虹；

3、查产品交付

1）提供了 2024 年 1 月至 12 月，长庆工程设计有限公司 2024 年办公区绿植租赁服务项目交付记录花卉、绿植租赁签认及服务反馈统计表，对长庆工程设计有限公司 2024 年办公区绿植租赁服务项目每月的数量增减、摆放情况、服务质量均有确认。

抽查 2024 年 12 月份“绿植租赁签认及服务反馈统计表”。客户反馈良好。

服务完成后有客户确认，均提供有客户确认记录及汇款记录。

2）提供了“长庆工程设计有限公司 2024 年办公区绿植租赁服务项目摆放方案”，包含室内、室外绿化租赁和养护服务供货明细表

列出了，摆放位置　　花卉名称　　规格（cm）　数量（盆）　16 个月　　预估用量。

查销售服务部，销售和租赁记录，按照客户的要求的日期、种类、数量进行了交付、并安排专人进行了摆放。

提供了交接记录，包含种类、数量、规格、交付人、签收人等。

服务完成后有客户确认，均提供有客户确认记录及汇款记录。

编制了不符合控制程序，内容符合标准要求。对不合格品处置的方式包括：退货和报废。查见《不合格品台帐》，内容包括：日期、不合格品名称、责任人、不合格原因、处置情况、检验员、备注。要求对不合格产品在台帐上进行登记和处理。

自体系运行以来未发生过不合格情况，如以后有不合格情况，则按照不合格品控制程序。

部门执行了环境与职业健康安全运行控制程序等管理制度，经查规定详尽，现场巡查和审核；现场观察；公司办公设置有可回收垃圾及不可回收垃圾桶，做到了分类存放，现场观察符合要求，由保洁员定时进行收集处理；公司的办公用硒鼓墨盒等，与供应商进行回收，公司制定《固体废件回收记录表》，记录

有办公用硒鼓墨盒等的回收名称、回收时间、回收原因、回收数量等。现场巡查办公机关区域，设置有日关灯，热水器、空调为双制式和电脑的用电等符合安全设置的要求。现场观察未有火灾隐患，

管理符合要求。

现场查看，节约能源及废弃设备的处理方式等进行了规定，充分考虑了生命周期的思想，现场观察有效；现场观察符合安全、环境操作规定，询问人员清楚其安全操作的要求，清楚其危险源及环境因素的控制和方法。现场观察基本符合标准要及管理的要求。

相关方的管理；见相关方告知书及信息交流登记表，通过合同、环境和职业健康安全协议进行施加影响，相关方由综合办公室进行管理，对采购的供方采用评价其能力，包括环境、安全管理的要求，并签订《相关方告知书》，签订时间为2024.2.28，经查对环境的要求明确，现场观察，持续进行管理，符合要求。主要相关方有地方领导现场指导工作、相关行政管理部门现场检查工作，顾客来访、供方送货，公司在大门口张贴了“公示栏”，明确了公司的管理方针、管理目标、安全要求及进入公司的安全注意事项。 公司编制了“相关方告知书”，明确了公司对安全管理的基本要求。现场观察基本符合要求。

现场查看，办公室悬挂有部门管理制度，现场观察符合规定，询问清楚其安全环保的要求，清楚其危险源及环境因素的控制和方法。

变更的管理；依据风险评价的结果，策划了环境和职业健康安全管理手册及相关的管理制度，目前未发生变化，持续保持。

与部门负责人了解自体系建立至今没有发生安全事故和职业病。

火灾控制：公司定期检查，在公司区域全面禁烟，公司各部门管理人员通过培训，树立安全防火意识，在平时的日常工作中防止火灾的发生。

查安全教育培训：查内部培训记录，主要是应急培训，通过现场问答等方式考核效果，基本达到培训目标。查员工转岗环境和职业健康安全教育，主管介绍按公司规定对转岗人员进行培训教育，考核合格后上岗。

查劳保发放：查劳保用品发放登记表，登记公司按规定给相关岗位职工发放了劳保用品、防疫物资等物品，领用人均签字领取。

查消防器材台账，公司按不同的使用、配备区域登记消防器材和灭火器，公司办公楼楼道配置消防栓1个。现场检查配备合理，处于正常状态。

抽查：服务记录　内容有：工作记录、服务情况、异常处理，签字日期：2024.5.23

抽查：2024.9.10日服务现场巡视记录，有巡查时间、巡查人、巡查项目。并签字确认。

抽查：2024.12月现场服务巡查记录等，有巡查人员签字

服务现场有专人每天进行巡视，提供了《巡查记录表》，抽2024年12月20日，巡视的内容：设备设施，消防设施、标牌、安全标识等方面的内容，员工的手套工器具齐全等。巡视的结果：正常，检查人：

张*。现场还有严禁烟火的标识等。标识清晰。

公共设施检查：

出示对相关方施加影响采用相关方告知的 8.2 方式，提供相关方须知文件，相关方注意事项：确定贵公司为我公司提供低污染、高质量的绿色环保原材料和能源，降低影响。

公司编制针对不同的紧急情况或潜在的事故，按《火灾应急预案》和《传染病防控应急预案》等制定应急预案，定期演练。现场观察，规定了应急小组成员、成立应急救援队、小组分工、应急演练等内容。经查符合要求。

提供了火灾应急演练实施记录，查：公司 2024 年 7 月 25 日组织进行了消防救援应急演练，提供了现场演练记录等资料，提供了对演练效果和应急预案进行评价的证据。

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。

提供“顾客满意程度调查表”，调查主要内容：质量、价格、外观、服务等方面的满意程度等，各项得分求平均值得最终结果。提供顾客满意调查分析。最终顾客满意率 96 分。该结果已提交管理评审。

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《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 11 月 18 日至 19 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。内审员经过了培训，内审员审核了与自己无关的区域。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。查看的内审检查单，符合计划安排，没有遗漏部门和条款，2 名内审员经总经理授权，内审员没有审核自己的工作。内审员经过了标准培训,总经理授权。内审员审核了与自己无关的区域。现场与内审员沟通，内审员能力有待提高，本次内审开出 1 个一般不符合项，责任部门对不符合项进行了原因分析，制定了并采取了纠正措施， 经内审组验证，纠正措施有效。内部审核过程真实有效。

企业编制了《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12月16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。现场与管理者代表张继虹沟通，能够了解掌握管理评审的基本程序以及评审的内容。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。目前已经整改完成。保留了形成文件的信息，作为管理评审结果的证据，管理评审过程真实有效。

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：

编制《不合格品控制程序》，符合企业实际和标准要求，对不合格进行了识别、标识、评审和处置，防止了不合格品非预期的使用或交付。

2）纠正/纠正措施有效性评价：

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。对销售过程中发现的不合格品，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：

近一年以来，没有发生质量事故、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：无

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

五、认证证书及标志的使用

与管理者代表沟通，在投标文件、产品上中正确使用了质量管理体系证书及标识，符合要求。

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，陕西卓然园艺有限公司的

□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
审核准则的要求	□符合	■基本符合	□不符合

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：李宝花、解苗苗

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。