

管理体系审核报告

（监督审核）



组织名称：北京绿心园林有限公司

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）：常兴玲

审核组员（签字）：-

报告日期：2025 年 05 月 09 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：常兴玲

组员： -



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	Q:35.17.00
			E:审核员	2023-N1EMS-1221921	E:35.17.00
			O:审核员	2024-N1OHSMS-1221921	O:35.17.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	霍琳	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、中华人民共和国计量法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国民法典、中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国妇女权益保障法、中华人民共和国安全生产法、劳动保障监察条例、女职工劳动保护特别规定、工作场所职业卫生管理规定、企业职工伤亡事故调查分析规则、女职工禁忌劳动范围的规定、中华人民共和国妇女权益保障法、北京市城市市容环境卫生条例、北京市固体废物污染环境防治条例、北京市大气污染防治条例等。

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：

●绿化工程施工执行的标准：城市绿化条例(2017 年修订)、园林绿化工程施工及验收规范(CJJ82-2012)、园林绿化养护标准(CJJ/T287-2018)、建设工程工程量清单计价规范(GB50500-2013)、园林绿化工程工程量计算规范(GB50858-2013)、城镇绿地养护技术规范（DB11/T 213-2022）、园林绿化工程资料管理规程(DB11/T712-2019)、园林绿化用地土壤质量提升技术规程(DB11/T1604-2018)、北京市绿化种植分项工程施工工艺规程(DB11/T1013-2013)、北京市园林铺地分项工程施工工艺规程(DB11/T1143-2014)、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。

●绿化养护执行标准：CJJ/T287-2018 园林绿化养护标准、DB11/T 213-2022 城镇绿地养护技术规范、DB11/T 1298-2015 公园数据元规范、DB11/T 670-2009 精品公园评定标准、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。

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：2025年05月06日 上午至2025年05月09日 上午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年 06月 13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）：

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：北京市通州区城市绿心森林公园 DNF-F1-01 号、DNF-F2-01 号（1 至 2 层）

办公地址：北京市通州区城市绿心森林公园 DNF-F1-01 号、DNF-F2-01 号（1 至 2 层）

经营地址：北京市通州区城市绿心森林公园 DNF-F1-01 号、DNF-F2-01 号（1 至 2 层）

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）：

北京市通州区惠林路，北京城市副中心图书馆、大运河博物馆、北京城市副中心剧院等三大建筑共享区绿化在施工现场。

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：增加《文件审核报告》的编审、整改的验收，增加多场所：北京市通州区惠林路，北京城市副中心图书馆、大运河博物馆、北京城市副中心剧院等三大建筑共享区绿化在施工现场。增审核人日0.5个。

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，严重不符合项（2）项，涉及部门/条款：综合部、工程部，不符合条款：Q6.2.1。

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6月7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6月15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、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、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



◎公司目标:

- 1) 合同履约率 100%;
- 2) 顾客满意度 $\geq 95\%$;
- 3) 固体废弃物合理处置率 100%;
- 4) 火灾事故为 0 次;
- 5) 触电事故为 0;
- 6) 交通事故为 0;
- 7) 高处坠落伤害发生次数为 0;
- 8) 物体打击伤害发生次数为 0;
- 9) 轻伤事故发生数 ≤ 5 起/年。

编制: 王玘, 批准: 侯启, 日期: 2024-12-02。

●提供《2024 年-2025 年目标考核统计表》;

按月进行考核统计, 各部门及公司总目标基本实现。

●与管理者代表霍琳沟通: 公司目标与方针和持续改进的承诺相一致, 考虑了公司内外部及相关方的要求、服务的符合性, 以及增强顾客满意的相关内容。对目标的制定、收集、使用和管理方案的制定、实施和验证做了要求。查质量环境健康目标、指标分解表及考核情况, 目标已经分解落实到了各部门, 制定了考核频次、考核方法, 确定了责任部门, 目标具有可测量性; 目标之间基本协调一致。

查管理目标分解及考核情况, 目标已经分解落实到了各部门, 制定了考核频次、考核方法, 确定了责任部门, 目标具有可测量性; 目标之间基本协调一致。综合部、工程部质量目标设置不完整, 开不符合 Q6.2.1, 已完成整改。

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)。

▼绿化服务的策划和控制

●●绿化工程施工:

●执行标准: 城市绿化条例(2017 年修订)、园林绿化工程施工及验收规范(CJJ82-2012)、园林绿化养护标准(CJJ/T287-2018)、建设工程工程量清单计价规范(GB50500-2013)、园林绿化工程工程量计算规范(GB50858-2013)、城镇绿地养护技术规范(DB11/T 213-2022)、园林绿化工程资料管理规程(DB11/T712-2019)、园林绿化用地土壤质量提升技术规范(DB11/T1604-2018)、北京市绿化种植分项工程施工工艺规程(DB11/T1013-2013)、北京市园林铺地分项工程施工工艺规程(DB11/T1143-2014)、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。

●流程: 施工准备→场地整理→苗木种植→种植验收→养护移交。

●项目人员配置: 管理人员、专业技术人员、园林绿化施工人员, 均经过专业培训后上岗;

●园林绿化工程所用设备: 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。

●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。

●编制了相应的作业文件: 《施工组织设计》、《施工图》等, 对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记录)。

●记录: 策划有工程竣工预验记录、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。



●目前策划基本充分。

●●绿化养护：

●执行标准：CJJ/T287-2018 园林绿化养护标准、DB11/T 213-2022 城镇绿地养护技术规范、DB11/T 1298-2015 公园数据元规范、DB11/T 670-2009 精品公园评定标准、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。

●绿化养护流程：日常养护管理→安全防护→整形修剪→养护质量检查与改进。

●人员配置：管理人员、专业技术人员、绿化服务人员，均经过专业培训后上岗；

●配备设备：草坪修剪机、绿篱机、打药机、喷雾机、铁锹、铁镐、手锯、割草机等；

●编制了《绿化养护作业指导书》等，对服务整个过程做了明确的要求，从顾客沟通、养护服务、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）。

●记录：策划有绿化养护方案、日常养护台账、月度考核等，基本满足产品实现需要。

●目前策划基本充分。

▼外部提供的过程、产品和服务的控制

●沟通查见：公司制订实施了《采购控制程序》，综合部是采购物资的归口管理部门并负责供方的评价工作，参加合同评审。

●提供《合格供方名录》、《供方调查评定表》；评价了北京市花木有限公司、北京华鑫永顺建筑工程有限公司等4家合作商，有记录。

评价人：李栓录，批准：那和利，2024年12月10日。

●抽查《通济路东侧战略留白绿化工程项目-苗木采购合同》；

合同编号：绿心园林（合）工购字（2024）-111号；

供方：北京启亿联德生态环境有限公司；

需方：北京绿心园林有限公司；

项目名称：通济路东侧战略留白绿化工程项目；

合同期限：自甲方发出成交通知书之日起，根据工程实施情况，实际工期以现场签认为准。具体供货时间及供货内容以甲方通知为准。乙方应在花籽进场前24小时提前通知甲方，以便甲方做好收货准备，提供卸货场地。

合同约定收付款情况：乙方先供货，甲方后付款的方式。在该项目甲方上游建设单位的款项到达甲方账户后，甲方根据本合同已履行的花籽数量占整个项目已完工程量的比例，将相应款项支付给乙方。在建设单位向甲方支付相应款项前，乙方不得向甲方主张本合同下的款项。甲方不承担逾期支付所产生的相关责任。

●抽查《通济路东侧战略留白绿化工程项目花籽采购合同》；

合同编号：绿心园林（合）工购字（2024）-112号

供方：北京启亿联德生态环境有限公司；

需方：北京绿心园林有限公司；

项目名称：通济路东侧战略留白绿化工程项目；

合同期限：自甲方发出成交通知书之日起，根据工程实施情况，实际工期以现场签认为准。具体供货时间及供货内容以甲方通知为准。乙方应在花籽进场前24小时提前通知甲方，以便甲方做好收货准备，提供卸货场地。

合同约定收付款情况：乙方先供货，甲方后付款的方式。在该项目甲方上游建设单位的款项到达甲方账户后，甲方根据本合同已履行的花籽数量占整个项目已完工程量的比例，将相应款项支付给乙方。在建设单位向甲方支付相应款项前，乙方不得向甲方主张本合同下的款项。甲方不承担逾期支付所产生的相关责任。

合同有验收，控制有效。

●抽查《通济路东侧战略留白绿化工程项目机械租赁合同》；

出租方：北京启亿联德生态环境有限公司；

承租方：北京绿心园林有限公司；

项目名称：通济路东侧战略留白绿化工程项目-机械租赁；

... ..

附：租赁设备明细表；



双方签字盖章：

日期：2024 年 7 月 19 日。

... ..

●综合部办公用品基本上是办公用品网上购买。

●控制有效，基本符合。

▼生产和服务的提供的控制、放行

●●绿化工程施工：

●抽查《房山区长阳镇 06、07 街区棚户区改造土地开发七片区 FS10-0107-0005 地块用地项目绿化工程》；

●提供《绿心园林（合）商建字【2024】139 号，房山 06、07 园林绿化工程合同》；《投标文件》；《房山长阳项目绿化工程-竞谈结果报告》；

●提供《工程开工报审表》，2024-10-01；

●提供《专项施工方案报审表》；

●提供《专项施工方案》：

◎工程内容：乔冠木栽植、草坪铺种；

◎施工工期：2024 年 10 月 1 日-11 月 30 日；

◎项目部人员配备：

项目负责人：王雪莲，工程师；

技术负责人：李秀伟，工程师；

质检员：董馨，高级工程师；

施工员、安全员、资料员。

绿化工人：20 人，上岗前进行技术培训、安全培训，考核合格者上岗。

◎施工设备：挖掘机、推土机、装载机、运输车辆、水泵、绿化工具（铁锹、铁耙子、扫把、水管、剪刀、高枝锯）；

◎施工材料：苗木、土方、肥料农药等；

◎安全防护。

◎施工流程：施工放样→细整绿地→挖穴开沟→肥料进场→下基肥→苗木进场→栽植→回土浇水→大树支护→修整造型→成活养护。

◎施工方法和程序：（略）；

◎吊车起重机吊装方案（略）；

◎进度计划。

●抽查《工程资料》：

《绿化用地处理记录》，2024-11-01.

《工程物资进场报验表》，2024-11-06.

《材料（种植土）进场检验记录》，2024-11-07.

《回填土试验报告》，试验编号：CL25-000227；委托编号：2025-006398；报告日期：2025-03-27.

《苗木出圃单》，2024-12-09，2024-12-14；

《植物检疫证书》，草木检字：津 00053276；签发机关印章，2024-12-10。

《施工测量定点放线报验表》附图，2024-10-05。

《病虫害防治检查记录》，2024-11-17，2024-12-13.

《苗木保护记录》，2024-11-13，2024-12-11.

《整理绿化用地检验批质量验收记录》。

《种植穴检验批质量验收记录》。

《栽植检验批质量验收记录》。

《分栽检验批质量验收记录》。

《围堰施工检验批质量验收记录》。

《支撑检验批质量验收记录》。

《浇灌水检验批质量验收记录》。



《树木修剪检验批质量验收记录》。
《草卷草块铺设检验批质量验收记录》。
《整理绿化用地分项工程质量验收记录》。
《种植穴分项工程质量验收记录》。
《栽植分项工程质量验收记录》。
《分栽分项工程质量验收记录》。
《围堰施工分项工程质量验收记录》。
《支撑分项工程质量验收记录》。
《浇灌水分项工程质量验收记录》。
《树木修剪分项工程质量验收记录》。
《草卷草块铺设分项工程质量验收记录》。
《一般性基础分部工程质量验收记录》。
《一般性种植分部工程质量验收记录》。
《苗木养护分部工程质量验收记录》。
《绿化种植分部工程质量验收记录》。

◎工程资料均记录了项目名称、检验项目、检验结论、均有编审批。

◎项目资料符合要求。

●抽查《城市绿心三大建筑共享配套项目（园林绿化）一标段》施工现场：

工程规模：136123.95 平方米；

项目性质：园林绿化施工；

巡视项目现场：项目地点大部分已完工，部分树木和绿地在施工；

现场王工介绍：今天运过来的十多棵树种，恰是这外季节移植成活率高些。现声可见还有 6 个树穴待种植，工作人员在从货车上卸树苗，直接移入树穴，有四个人负责种植、支护、浇水，现场有送水车和水管、支护的木杆、铁结及其他工具。

陪同人员介绍：100 米附近的一块尚在种植的绿地有 2 人在手工栽种花草，现场观察种植面积给 100 平方米左右。

未种植的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，种植过程受控。

●抽查竣工项目《通济路东侧战略留白绿化工程项目》；

●提供《工程竣工验收记录表》：

施工工期：2024 年 04 月 09 日-10 月 31 日；

综合验收结论：各分部分项工程符合设计要求，施工质量均满足有关质量验收规范及标准的要求，单位工程竣工验收合格。

参加验收单位：通州区园林局、诚信监理公司、国信设计公司、绿心园林公司（分别签字盖章）

2024-10-31.

●园林绿化工程施工控制有效。

●●绿化养护：

●抽查《2024 年城市绿心森林公司基础运维-绿化养护及绿地保洁服务（2 标段）全年养护方案》；

1、组织机构及人员配置；

2、养护计划；

3、养护技术措施；

4、安全文明措施；

5、养护机械、器具设备及交通工具配置；

6、应急预案；

7、养护重点问题：返青水浇灌，苗木复壮，冬季浇冻水、防寒、修剪、病虫害防治，常绿树夏季防涝。

8、重点难点：苹桧锈病，乔木、地被更新。

●抽查《2024 年 10 月月度考评汇总》；

表中显示：



8 个标段，养护等级，日常检查得分（50%），月检查得分（50%），安全防疫检查，资料专项检查，社会监督考核等。

制表人：罗**，工程部负责人：马**，2024-11-5.

●抽查《专家打分汇总表》（1-8 标段）；

●抽查《日常检查统计表》（1-8 标段）；

评分人：罗**，2024-10-30.

●抽查《10 月城市绿心森林公园绿地养护检查评分表》；

景观效果、生长势、病虫害防治、修剪、地被覆盖率、浇水排灌、缺株种植、杂草控制、绿地保洁、设施保洁。

评分专家：常**；检查时间：2024-11-1.

●抽查《安全专项打分表》；

评分人：张**，2024-10-31.

●现场巡视：因园区较大，途经的地方均可见到，为植物浇水、修剪，有两年在处理有病的树木，现场询问工作人员，有些树木死了后要重新栽植，确保森林覆盖率。

●沟通工程部负责人：公司对绿心公园绿化养护的管理，共分 8 个标段，年初确定养护方案，确定年度养护目标，经公司批准后实施；除日常每天对园区总体运行情况进行监管外，每月由工程部组织对各标段进行检查考核打分，同时聘请专家对关键项目进行评定打分。此办法推行以来，绿化养护保持较好。

●绿化养护控制有效。

▼不合格服务的控制

●园林施工：

提供的《不合格输出控制程序》《不合格品控制程序》中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

●绿化养护：

提供的《不合格输出控制程序》《不合格品控制程序》中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，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，已于负责人沟通，建议保留记录。

不合格品管理受控

▼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。

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，各项得分求平均值得最终结果。

提供了《顾客满意度调查分析表》，顾客满意度为 96 分。

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

▼内部审核：

●公司策划并实施了 2025 年度内部审核计划，在 2025 年 04 月 01 日-02 日进行了内部审核。

●查见《审核组任命书》、《内部审核计划》、《内部审核实施计划》；



◎组长：王玘，组员：李栓录；

●查见：《内审检查表》，各部门内审检查记录；经验证，审核与计划相符；

●查见：《内审会议签到表》；

●查见：《内部审核报告》，目的、范围、日期、审核概况等与计划相符；

◎审核结论：本组织的☑质量/☑环境/☑安全体系符合计划安排和标准的要求，并得到了正确实施和保持。
审核组长王玘，审批：侯启，2025年04月02日。

●查见：《内审不符合报告》，本次开具不符合报告一项，已采取纠正措施，验证关闭。验证人：李栓录，2025年04月03日。

●查见：内审不符合《培训记录》，有效；

●与管理者代表霍琳交流：本次内审发现的不符合项，有关责任部门分析原因，提出纠正措施。已对不符合项的纠正措施进行验证。本次内部审核报告发公司领导及各部门。

●内审基本满足要求。

●存在的问题：内审是在咨询公司指导老师的指导下进行，公司内审不能由内审员独立进行，存在内审能力不足，开具不符合。

▼管理评审：

●提供2025年《管理评审计划》；

◎管理评审时间：2024年04月22日；

●提供《管理评审会议签到表》，参加人员：总经理、管代、部门经理、员工代表。

●提供《公司及部门体系运行总结》等。

●提供《管理评审报告》；

包括评审时间、评审目的、参加人员、评审内容、评价等。

◎管理评审结论：

公司的质量、环境和职业健康安全管理体系运行是有效的、适宜的，已基本具备申请监督审核的条件。

◎需改进的问题和措施：

员工对应急演练这项工作中，存在应付了事的现象。

针对上述问题，公司将加强全体员工的责任心教育，深化理解应急演练的重要性。

组织一次应急演练重要性的培训。

●提供《持续改进计划》、《管评改进培训记录》等管理评审整改措施实施文件。

●经查改进已实施，进行了效果评价，基本符合要求。

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：

●沟通管理者代表：公司在管理体系的运行过程中、对管理活动持续改进，不断提高管理水平，完善公司的管理体系，以满足顾客及其他相关方的需求和期望。公司在管理方针的总框架下，在各层次和职能部门建立了相应的目标，并予以实施。通过目标考核，评价各部门职责落实的程度。并进行数据分析，以发现潜在问题，采取措施实现改进。公司通过管理目标、内外部审核结果、纠正措施以及内审、管理评审等活动寻找改进的机会，通过对管理体系相关的内、外环境因素变化、相关方需求和期望的变化的监视评审、日常监督检查等持续改进管理体系的有效性。

●持续改进的控制基本符合要求。

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管理体系持续改进。

主要证据有：

提供2024年8月14日-2024年8月15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2024年8月27日的管理评审报告，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 22 日进行数据分析报告，市场部、行政部均完成了指标，各部门均已达到要求。各部门通过采取相应措施均已达到要求；

提供 2024 年 07 月 20 日进行的合规性评价报告，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；

提供了市场开发策划方案、销售服务等相关记录，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。

定期按季度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。

三、管理体系任何变更情况

1) 组织的名称、位置与区域：无变化；

2) 组织机构：无变化，监督审核只审核与认证范围有关的部门，涉及公园管理的部门未审核。

3) 管理体系：《管理手册》做如下修订：

序号	版本	制/修订日期	制/修订内容	制/修订者
1	A/0	2023.12.01	首次发布	霍琳
2	A/1	2025-05.09	组织架构增加认证范围涉及的组织架构图	霍琳
3	A/1	2025-05.09	修改外包过程	霍琳
4	A/1	2025-05.09	修改服务流程和关键过程	霍琳
5	A/1	2025-05.09	调整职能分配表，调整部门职责	霍琳

《管理手册》修订版本号：A/1；修订日期：2025 年 05 月 09 日；

4) 资源配置：无变化；

5) 产品及其主要过程：无变化；

6) 法律法规及产品、检验标准：无变化；

7) 外部环境：市场变化，带来新的机遇和风险，公司进行了识别和评价；

8) 审核范围（及不适用条款的合理性）：无变化；

9) 联系方式：无变化；。

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

基本做到持续改进，有效。

五、认证证书及标志的使用

1、做到了妥善保管，对证书进行电子化及纸质化双重备份，避免遗失或损坏。

2、做到了准确展示，在宣传材料等公开场合展示认证证书时，做到能确保证书内容的完整性和准确性，不篡改或截取部分内容。

3、合规使用：严格按照认证机构的要求使用证书，不存在超出认证范围或有效期使用。

4、定期复审：公司关注认证证书的有效期，提前准备复审材料，确保证书持续有效，监督审核复审过



程中，积极配合认证机构的审核工作，及时整改不符合项。

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，审核组认为，北京绿心园林有限公司的 ☒ 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

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：常兴玲



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。