

项目编号：11043-2024-QEO

管理体系审核报告

(监督审核)



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、环境管理体系、职业健康安全管理体系

审核组长（签字）：王冰

审核组员（签字）：王冰

报告日期：2025年9月24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策之前，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：王冰

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	王冰	组长	审核员	2024-N1EMS-1456075	35.17.00
A	王冰	组长	审核员	2024-N1OHSMS-1456075	35.17.00
A	王冰	组长	审核员	2024-N1QMS-1456075	35.17.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	王植业/郑贝思	向导	受审核方
2	无	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，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：

GB/T19001-2016/ISO9001:2015 、 GB/T 24001-2016/ISO14001:2015 、
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：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等。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）。合同，协议

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2025年09月22日下午至2025年09月24日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年9月27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）：香山新园及祁村嘉园周边代征绿地及街角地块绿化提升工程；园林绿化施工，公园管理；开始时间：2025年8月份；结束时间：2026年9月

1.5.4 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）不适用

暂停原因：

暂停期间体系运行情况及认证证书及标识使用情况：

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（0）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:综合部，QEO7.3 条款

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 10 月 24 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 9 月 22 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

本次不符合的验证；服务过程控制；重要环境因素和不可接受风险的识别评价和运行控制情况；任何变更情况。

3) 本次审核发现的正面信息：

该公司管理体系能够持续有效运行，未发生相关方投诉。相关运行要求保持较好，环境因素和危险源进行了确认。人员质量、环境和安全意识等较好。相关资质手续保持有效。资源比较充分，能保证方针和目标方案的实现。

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：

ES 运行策划和控制；ES 绩效测量和监视。Q 服务提供过程控制。Q 产品和服务放行控制。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

企业建立了质量环境职业健康安全方针和目标。公司的环境职业健康安全方针为：全员参与，守法经营，质量至上；预防污染，安全第一，持续改进。

质量环境职业健康安全目标：

质量目标：

服务交付合格率≥98%

顾客满意度≥90 分

环境目标：

1、固体废弃物合理处置率 100%

2、火灾发生为 0

3、噪声排放投诉事件为 0

4、粉尘排放投诉事件为 0

职业健康安全目标：

1、意外伤害为 0



2、火灾发生为 0

3、职业病为发生率 0

提供“目标考核统计表”，考核结果显示，自体系运行以来，目标指标均已达标。基本符合要求。

经查《管理方案实施检查表》结果表明，自体系运行以来，本部门质量、环境、职业健康安全目标及管理方案均完成，目标适宜，内容齐全，基本符合要求。

2.2 重要审核点的监测及绩效 符合 基本符合 不符合

产品和服务要求的确定：

由养护部经理确认与产品有关的要求：

1、适用的法律法规要求，销售服务各过程均满足法律法规要求，未出现违法违规问题。

2、组织认为的必要要求：包括产品名称、规格/型号、交付、价格、供货期、服务等方面的要求，通过合同、发货单等形式予以确认。

该企业主要负责，通过市场调研、顾客满意调查及反馈等方式获取信息。产品交付后的活动由综合部负责。参与招投标的合同/订单：由销售人员根据投标平台发布的招投标信息，对产品名称、规格/型号、交付、价格、供货期、服务等信息确认后，组织人员对其信息以微信、电话或面对面的形式进行沟通后，编制标书，最终经总经理审核的形式进行评审，中标后与客户签订框架合同。

其他的合同/订单：合同/订单由销售人员对产品名称、规格/型号、交付、价格、供货期、服务等信息确认后，以微信、电话或面对面的形式经总经理审核、沟通的形式进行评审并与客户签订合同/订单。

经询问和查看，合同形式为电子版签订、书面签订，均有相关人员/单位签字、盖章。

现场与综合部负责人沟通了解，销售方式采取线下销售，销售渠道：通过招投标、客户引见、市场开拓等形式进行销售；该公司主要依据顾客要求进行产品的销售，各过程均满足法律法规要求，未出现违法违规问题。

范围：公园管理(国家有专项要求除外)、城市园林绿化工程

查销售情况：

合同：2025 年四季青镇自管绿地养护工作协议；--公园管理(国家有专项要求除外)、城市园林绿化工程

签订日期：2024 年 12 月 31 日；

服务内容：公园管理（绿地养护等）等；

合同：北京市房屋建筑与市政基础设施限额以下小型工程施工合同--公园管理(国家有专项要求除外)、城市园林绿化工程，临时服务提供场所合同

甲方：北京市海淀区四季青镇人民政府；

签订日期：2025/8/12；

服务内容：香山新园及祁村嘉园周边代征绿地及街角地块绿化提升工程

3、合同：北京市房屋建筑与市政基础设施限额以下小型工程施工合同--公园管理(国家有专项要求除外)、城市园林绿化工程

客户：北京市海淀区四季青镇人民政府

签订日期：2024/12/30；

服务内容：旱河路景观提升项目

以上合同明确了服务名称、服务内容、服务标准、服务期限、合同金额、结算方式、验收流程、甲乙双方责任及违约责任等核心条款，且均已完成合同评审。

另抽其他合同，均符合要求。

另外，该公司确定并收集了产品质量法、民法典等相关法律法规，将其中的相关要求作为与产品有关要求



的补充。该公司目前在销售服务提供过程中没有附加要求。

外部提供的过程产品和服务的控制

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，按定期进行考核，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.保存有较完整的记恨录文件：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

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。

抽旱河路景观提升项目（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 2024 年 12 月 30 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 2025 年 4 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 2025 年 4 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、应急预案的处理方案和防护措施等）；

评审：具体见验证评审；

施工后按养护计划进行公园的管理；包含：公园绿地养护、设施维护等；

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。

查 2025.3.15 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。

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 9 月至今考核表、抽 2025 年 3-6 月考核记录表，均为合格。

提供服务严格执行相关国家或行业标准、顾客要求进行服务；

采购产品均依据国家标准、行业标准或客户要求，由供方检验合格后直接发货至客户指定地点客户负责签（验）收。目前货物采购无至供方现场实施验证的情况发生。

养护部经理每月负责对公园管理服务过程、服务质量进行监督检查：

——抽 2025.3.3 、2025.3.28 、2025.6.25 养护服务检查记录，检查内容目标达成情况、顾客投诉的及时处理、提供服务的质量合格率等方面，考核结论符合合格。考核人：金涛

公司无紧急放行情况发生，公司的产品监测能力基本满足要求。

组织未接受过上级或主管部门的监督检查。

产品和服务的放行控制基本符合要求。

多场所巡视现场：1 名员工正在进行草坪修剪，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：危废：除草剂杀虫剂等药瓶由甲方指定有资质供应商进行回收处理。

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，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) 粉尘排放治理：公园管理不涉及，工程部绿化工程进行控制。

（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：2025 年 5 月 13 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。

抽旱河路景观提升项目（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 2024 年 12 月 30 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 2025 年 4 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 2025 年 4 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 2025.3.15 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：隐蔽工程施工能力符合满足要求。

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。

抽查旱河路景观提升项目（含公园管理）资料(已完成项目)

查见：施工合同、施工组织设计、工程技术文件报审、开工报审、进度计划、技术交底、验收报告等；

客户确认：提供分项验收报告及总验收报告；

质量验收意见：符合要求，见王*、张*等签字及公章；

采购产品均依据国家标准、行业标准或客户要求，由供方检验合格后直接发货至客户指定地点客户负责签（验）收。目前货物采购无至供方现场实施验证的情况发生。

进货产品检验记录：

苗木、种子进场检验表：

日期：2025.5.5 分别对丹麦草、大叶黄杨等种子/苗木进行进场数量清点，验证人，李*；验收意见：质量控制资料齐全，可以进场；采*

日期：2025.5.8 分别对楸树等种子/苗木进行进场数量清点，验证人，李*；验收意见：质量控制资料齐全，可以进场；采*

日期：2025.5.9 分别对海棠等种子/苗木进行进场数量清点，验证人，李*；验收意见：质量控制资料齐全，可以进场；采*

工程部部长每月负责对绿化工程服务过程、服务质量进行监督检查：

——抽 2025.3.3 、2025.3.28 、2025.6.25 绿化工程服务检查记录，检查内容目标达成情况、顾客投诉的及时处理、提供服务的质量合格率等方面，考核结论符合合格。考核人：郑贝思

公司无紧急放行情况发生，公司的产品监测能力基本满足要求。

组织未接受过上级或主管部门的监督检查。

产品和服务的放行控制基本符合要求。

查见正在进行中项目

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。



查见工作日志：

2025年9月5日，香山新园及祁村嘉园周边代征绿地及街角地块绿化提升工程按计划推进。当天天气阴，最高温度26℃，最低温度19℃。现场投入工人5名，使用60钩机4台、货车1辆，主要工作为清理现状植被并外运，同时进行场地平整作业，为后续绿化施工做好基础准备。

9月6日，该绿化工程持续开展。当日天气晴，气温在18-31℃之间。施工人数增加至6人，依旧投入60钩机4台和货车1辆。施工内容包括继续清理现状植被并外运，以及整理绿化用地，进一步优化场地条件，为绿化种植创造良好环境。

9月7日，工程进入新的施工阶段。天气多云，最高31℃，最低17℃。施工人力有所增强，工人达到8人，但60钩机减少至2台。主要工作转变为整理绿化用地后播撒草籽，并及时进行浇水养护，标志着绿化种植工作正式启动，开始构建绿地植被基础。

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：除草剂杀虫剂等药瓶由甲方指定有资质供应商进行回收处理。

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，有灭火器等消防器材，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，工程部门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。

7) 粉尘排放治理：工程部实施，采用循环喷淋系统、对施工现场洒水降尘。

（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：2025年5月13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、消防器材分布，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。

2025.7.10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《顾客满意度调查分析表》，顾客满意度为94分，该结果已输入管理评审。

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

经查阅相关记录确认，企业在2025年8月7日策划和实施了完整的内审。内审员经过了标准培训，对内审方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法，并得到了有效实施。内审记录清晰完整，并表明内审员具备必要的能力和能够保持独立性，提出了1项不符合，形成内部审核不合格报告，判标准确，对不符合项责任部门进行了分析原因、采取纠正、纠正措施并验证了有效性。内审报告表述清楚，对质量环境职业健康安全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，基本符合标准要求。

企业最高管理者在2025.09.10进行了管理评审，管理评审由总经理主持，管理评审目的明确，输入充分，管理评审记录表明评审真实有效，管理评审输出提出1项改进建议，企业已于2025.09.12完成。管理评审基本符合要求。对输入内容开具不符合。

现场与管代交流管理评审控制情况，基本了解管理评审的输入、输出、改进等，需要进一步加强对标准的理解，现场交流建议后期持续关注管评工具的运用，但管评的深入程度方面需持续关注。

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:

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:

编制《管理手册》,基本符合标准要求和企业实际。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,对日常工作中出现的不合格,及时进行整改。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。

2) 投诉的接受和处理情况:

近一年以来,没有发生质量环境职业健康安全事故、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

- 1、“不符合事实:1、员工能力评价表只有部分员工的评价记录,未按要求对体系覆盖的45人进行评价,人力资源管理存在漏洞,开一项不符合;
- 2、现场与内审员沟通,内审、管理评审在外聘老师指导下进行,独立审核的能力有待提高,已开不符合。”。本次现场确认原内审员经过培训对内审的要求及方法有一定的了解,今年再次参加了内审员培训,能力基本满足要求,建议仍需加强学习提高内审能力,上次不符合的验证有效。以上不符合企业已完成整改,措施有效,上次不符合未再发生。但还需要继续提升对标准的理解。



五、认证证书及标志的使用

经现场审核并与管代核实，认证证书用于经营活动，目前未发生证书使用不当行为。

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，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	<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 checked="" type="checkbox"/> 达到	<input 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

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:王冰



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。