



项目编号：21706-2025-QEO

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：湖北楚和园林绿化有限公司

审核体系：环境管理体系、质量管理体系、职业健康安全管理体系

审核组长（签字）：辛文斌

审核组员（签字）：周长润

报告日期：2025年11月11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](http://www.china-isc.org.cn)

邮箱：[service@china-isc.org.cn](mailto: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策之前，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，不向第三方泄露。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：辛文斌

组员：周长润



受审核方名称：湖北楚和园林绿化有限公司

## 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	辛文斌	组长	审核员	2023-N1EMS-2249472	35.17.00
1	辛文斌	组长	审核员	2023-N1QMS-2249472	35.17.00
1	辛文斌	组长	审核员	2024-N1OHSMS-224947 2	35.17.00
2	周长润	组员	审核员	2025-N1EMS-1465923	35.17.00
2	周长润	组员	审核员	2025-N1QMS-1465923	35.17.00
2	周长润	组员	审核员	2025-N1OHSMS-146592 3	35.17.00

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	王天一	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、内部审计与管理评审的实施情况，判断受审核方（**环境管理体系、质量管理体系、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：

GB/T 24001-2016/ISO14001:2015 、 GB/T19001-2016/ISO9001:2015 、  
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：中华人民共和国劳动合同法、中华人民共和国计量法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国劳动法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国环境影响评价法、中华人民共和国消防法等。

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：GA/T594-2006城市绿化管理、服务规范、合同等标准。

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11月09日上午至2025年11月11日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年04月01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）：

E:园林绿化养护所涉及场所的相关环境管理活动

Q:园林绿化养护

O:园林绿化养护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：襄阳市鱼梁洲绿洲大道鹿鸣岛清华苑1幢1层D03室

办公地址：襄阳市鱼梁洲绿洲大道鹿鸣岛清华苑1幢1层D03室

经营地址：襄阳市鱼梁洲绿洲大道鹿鸣岛清华苑1幢1层D03室

临时多场所（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、服务项目名称：鱼梁洲环岛公园绿化保洁服务合同

2、服务项目地址：鱼梁洲环岛公园项目“创智之滨”、“外环次干道创智之滨段”、“小岛绿道”、“风车花海”区域绿化保洁服务

3、甲方：襄阳鱼梁洲经济开发区园区旅游管理有限公司

4、乙方：湖北楚和园林绿化有限公司

5、服务内容：绿化养护服务工作、保洁服务。

6、服务期限：2024年5月15日至2025年12月31日。

**1.5.4 一阶段审核情况：**

于2025年11月08日08:30至2025年11月08日12:30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：



EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视。Q 服务过程控制；

### 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（）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款：综合部，QEO7.2 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 12 月 11 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 11 月 11 日前。

#### 2) 下次审核时应重点关注：

Q 生产/服务过程控制；EO 运行策划和控制；EO 绩效测量和监视。

#### 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：

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、受审核方基本情况

1) 组织成立时间：2014 年 5 月 12 日体系实施时间：2025 年 04 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：17 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无



4) 范围内产品/服务及流程:

园林绿化养护服务流程:

业务洽谈—签订合同—方案策划—进驻现场—园林绿化养护—质量检查—持续改进

外包: 劳务外包

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

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量环境职业健康安全管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。能够对这些内外部问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

企业确定了与质量环境职业健康安全管理体系有关的相关方，并确定了这些相关方的需求和期望。对相关方和需求进行管理。

企业在策划质量环境职业健康安全管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保质量环境职业健康安全管理体系能够实现其预期结果，增强有利影响，预防或减少不利影响，实现改进。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持了顾客至上 竭诚服务 优质高效 客户满意 诚信守法 重视环保 安全健康 持续改进。管理方针包含在管理手册中，符合标准要求。经总经理批准，与管理手册一起发布实施。为了适应组织宗旨和不断变化的内、外部环境，在每年管理评审会议上对管理方针的持续适宜性进行评审。为达到管理方针最终实现，总经理及各职能部门负责人通过培训、宣传等方式使全体员工都充分理解并坚持贯彻执行。并将管理方针通过相关方告知提供给适宜的相关方。管理方针的制定适宜有效。

最高管理者制定了公司管理目标。管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件。现场抽查《质量环境职业健康安全目标指标分解考核表》，内容包括：

质量、环境、职业健康安全目标

质量目标:

顾客满意度≥90分;

投诉问题及时处理率达100%;

环境目标:

火灾事故为零;

固体废弃物100%分类处置;

职业健康安全目标:

火灾事故为零;

触电伤害事故为零

意外伤害（机械伤害、中毒）事故为零。



查《目标分解及完成情况考核表》对目标进行考核，均达到目标，并将指标进行了分解。抽查《环境职业健康安全目标管理方案》，针对所有重大环境和危险源等制订管理措施，有重要环境因素和重大危险源、管理目标、管理方案、完成日期、预计投资、责任部门等。质量环境安全目标和管理方案已经实现。符合要求。

企业规定了因顾客和市场等原因而导致管理体系变更时，应对这种变更进行策划。依照 GB/T19001-2016 标准，结合实际情况，围绕质量方针、质量目标设置了组织机构，配置了必需的资源，确定了实现目标的过程、资源以及持续改进的相应措施，对员工进行了适宜的培训等。经查公司暂无变更，没有变更的策划。

为了确保获得合格产品和服务，确定了运行所需的知识。从内部来源获取的有：业务人员以往多年的工作经验（员工过去所有的），管理经验；《园林绿化养护管理制度》等。外部来源获取有：顾客提供的产品信息；国家、行业标准等。组织知识予以存档保管，在需要时可以随时获取。为应对不断变化的需求和法律趋势，企业策划进行了质量管理体系标准及相关知识的再培训、招聘人员等方式对确定的知识及时更新。

编制了《环境因素识别评价控制程序》、《危险源辨识风险评价控制程序》，符合标准要求和企业实际。查看和查阅《环境因素识别评价表》，主要包括：固废排放、潜在火灾、资源消耗、能源消耗、生活垃圾排放等。抽查《重要环境因素清单》，包括：潜在火灾，固废排放。查看和查阅《危险源辨识和风险评价记录》，主要包括：火灾、触电伤害、车辆伤害、滑倒摔伤等。抽查《重大危险源清单》，包括：火灾、触电等。识别充分适宜和合理。

编制了《法律法规及其他要求清单》等，符合标准和企业实际。识别和收集法律法规和其他要求：《中华人民共和国民法典》、《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防治法》、《中华人民共和国消防法》等。均为有效版本。

一阶段问题整改情况：手册 8.3 识别不充分问题，职能分配表均已经整改。经过二阶段现场验证，不符合得到有效整改。

### 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）

编制了《环境/职业健康安全运行控制程序》、《环境安全监视和测量控制程序》等，符合标准和企业实际。抽查公司经营过程环境职业健康安全管理活动。

#### 1) 固体废弃物排放的管控：

生活垃圾在办公区域集中收集后，交物业部门统一定期清运；回收固废处理（包括危险固废如墨盒、硒鼓等）作好分类，标识交供应商回收。

#### 2) 资源、能源消耗管控：

负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导。现场有水、电等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月由业务支持中心集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，



纸张、灭火器材等费用。记录显示：基本达成目标。

### 3) 火灾预防：

张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；

组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案。

### 4) 触电风险管理：

公司规定了安全供电的管理要求，所有电气设备定期进行维护，公司定期对线路、办公设备等进行安全检查，发现问题及时进行处理。同时公司对业务人员的用电安全管理进行了培训。

在经营现场查看，配电设施完好，设置规范，无不合规情况。。

公司规定了当发生新的产品、服务和过程，或对现有产品、服务和过程的变更（包括：工作场所的位置和周边环境；工作组织；工作条件；设备；工作人员数量），法律法规要求和其他要求的变更，有关危险源和职业健康安全风险的知识或信息的变更，知识和技术的发展。应评审非预期性变更的后果，以及需要应对的风险和机遇，必要时采取适当的控制措施，符合标准和企业实际。负责人介绍说，目前没有发生影响职业健康安全绩效的临时性和永久性变更。因此，没有进行更改管理。

查见：《应急准备和响应控制程序》、《消防火灾应急疏散预案》、《消防演练记录》。

综合部组织在的“火灾事故应急预案演练”。

查见：消防演练实况记录：综合部组织全体人员参加了在公司办公楼前广场进行的火灾事故应急预案演练。

演练评价：应急人员反应迅速，各项工作紧密结合，各环节衔接及时，能够临危不乱，各负其责，演练有效。

查应急准备：办公室配备的消防器材完善、良好。

公司编制了《质量、环境和职业健康安全检测分析评价程序》等，符合标准和企业实际。抽查环境职业健康目标和管理方案完成情况，2025年4月以来，环境职业健康安全目标和管理方案已经完成。

抽查质量环境职业健康安全目标分解考核情况，质量环境职业健康安全目标已经完成。抽查《环境、安全运行检查表》，检查结果：符合。公司经营工作现场无职业危害因素，无涉及环境和职业健康安全监视和测量设备。

编制了《合规性评价控制程序》等，符合标准和企业实际。现场抽查法律法规和其他要求合规性评价情况，综合部组织对公司环境管理活动，遵守相关法律法规和其他要求情况进行评价，评价结果符合相关法律法规和其他要求，无违法违规情况并保持有合规性评价记录。评价结果，符合要求。

与负责人南文玲沟通确认，南文玲负责产品的绿化养护服务方案设计，主要设计人员为南文玲，在绿化养护种植行业多年，能力满足公司绿化养护方案设计的需要，公司自成立以来，专业从事园林绿化养护服务，均依据相关标准和顾客要求服务，体系运行以来，公司没有新产品的园林绿化养护服务，原设计方案也无变更，一直按标准要求进行园林绿化养护服务活动。查公司管理手册 8.3 条款，按新标准要求，规定了服务方案设计的流程为：策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。编制有方案管理要求，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服务方案设计，确保服务的安全性、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。

公司制定了《服务过程控制程序》和《采购控制程序》

明确了受控条件包括



1、公司编制了《园林绿化养护制度》、《顾客供方财产管理程序》、《服务过程控制程序》、等对公司的绿化养护过程进行了控制。

组织产品覆盖范围：园林绿化养护

2、园林绿化养护服务流程：

业务洽谈—签订合同—方案策划—进驻现场—园林绿化养护—质量检查—持续改进

外包：劳务外包

3、技术要求 合同：服务合同

1) 验收规范：合同技术要求及相应产品的国家标准、法律法规。

2) 作业指导书：GA/T594-2006 城市绿化管理、服务规范、合同等标准《人员行为规范》、《人员考核制度》.....等。

3) 使用适宜的设备：电脑和办公设备等。

4) 监视和测量设备：目前现场检查主要依靠现场巡查员目测，无需使用特定的监视和测量设备或工具。

负责人介绍，公司接到服务项目承包合同，项目部根据合同要求安排实施绿化管理及养护服务，定期巡查绿化管理及养护实施完成情况，并进行统计和分析考核。

获得表述服务特性的信息：合同，订单，服务标准，顾客要求等。

提供有该项目的招标文件，明确了相关服务要求，总体要求：确保植物生长健壮、无明显病虫害及杂草，无枯枝，充分体现园林设计效果；定时合理对植物进行松土、施肥、修剪等日常保养工作。乔木：树木生长正常无明显病虫害，主杆控制在 3.5-6.0 米或树冠下沿保持在 2.3-2.5 米（特殊树种除外）载杆，往后根据长势引导分支，树枝均匀并及时清理枯枝，每年冬天进行一次修剪，保持树冠整齐、美观。针对部分长势较差的树木进行培土、施肥。灌木及绿篱：保持较高的观赏性，大小协调、开态美观；每年松土施肥不少于 3 次，及时防治病虫害；及时合理修剪，保持各种形态，做到球形圆正，绿篱平直；观花植物，根据其特性，合理地进行季节性修剪，保持形态美观、花多、开花期长等。

公司提供的城市绿化管理（绿化养护），是根据国家标准：GA/T594-2006 城市绿化管理、专业保洁操作规程与质量控制、地方法律法规标准，和业主要求进行。通过培训、会议等形式让员工了解自己的作业要求。

服务过程的现场：

查看现场，公园内各岗位人员均经过培训后上岗。

询问负责人，公司在园林绿化养护服务的提供过程中暂未发生变更的情况。

负责人介绍，绿化管理及养护的主要工作内容为绿化带垃圾清理、浇水、修剪、除草、打药、补苗等。根据乔灌木的生长特性适时整形修剪，花灌木根据植物的开花特性确定正确的修剪时间，整体造型要与周围环境相协调，修剪后的枝条等物由保洁人员及时清理、并运往指定地点；随着树木的生长及时放松绑带；根据季节加强养护保证成活率；每日对绿化带内的垃圾杂物进行清理，统一收集堆放并每天清运一次，运往指定地点处理。适时浇水施肥、打药，保证绿化带的覆盖率达到 100%。公司使用的农药无需自己配比，按需购买，即买即用，无库存情况。定期对绿化带进行查漏补缺，对缺失的树木进行补栽。

该项目配置了主要设备汽锯、修剪刀、铁锹、草刀等，提供的服务设备适宜，满足要求。负责人介绍，目前现场检查主要依靠现场巡查员目测，无需使用特定的监视和测量设备或工具。



查看审核当天现场服务过程的控制情况：

刚完成使用割灌机对绿化带枝叶进行修剪，修剪完后并由保洁人员清扫、收集到固定地点堆放，再由保洁人员进行清理。

服务提供过程的控制基本满足。

询问负责人，公司在服务的提供过程中暂未发生变更的情况。

《管理手册》中有标识控制要求，有标识和可追溯性控制的相关规定。

经询问，日常绿化养护工由班组长分配后，无特殊情况，不会进行变动。各项目管理对项目内人员进行日常考勤记录，确保在服务提供过程中，能找到责任人。

现场绿化养护工人按要求穿着统一工作服。

查见现场绿化养护工作人员，均按要求穿着工作服，工作服颜色醒目。维护用工具均放置有序，摆放整齐，

服务过程的标识及可追溯期满足服务需求，符合体系运行要求。

公司的顾客的财产有顾客信息、合同，公司对顾客或外部供方财产进行了保存，当顾客或外部供方财产丢失时，应告知顾客或外部供方。在服务现场保护好顾客财产，不出现损伤。

负责人讲目前没有发生顾客或外部供方财产丢失或损伤情况；

《管理手册》中有防护控制要求。

查看现场，日常绿化服务过程中员工按要求有穿着统一工作服、（反光衣）、佩戴手套、口罩等防护用品，下雨天穿雨衣、雨鞋等，道路清洁作业时设有“警告牌”提示过往行人和车辆等注意安全。防护措施基本适宜。

日常清洁用的清洗剂单独存放于储藏柜，以防治该化学品的误用。

公司按《管理手册》要求对顾客财产进行保护和防护。

公司明确服务相关交付后活动的安排及管控要求，包括满足以下各项内容要求。如：

- a) 法律法规要求；
- b) 与服务相关的潜在不期望的后果；
- c) 其服务的性质、用途；
- d) 顾客要求：园林绿化养护合同
- e) 顾客反馈：定期对业主进行满意度调查，及时收集服务质量反馈信息；如出现服务质量问题，由相关负责人立即安排纠正不合格；

经询问，在服务提供期间，会定期通过电话、微信、面谈等方式了解业主对服务质量及相关意见进行收集后统计分析，以加强公司持续改进。

负责人介绍，会及时处理用户对产品质量的抱怨和投诉情况，并及时组织有关部门提供售后服务。负责人介绍，目前顾客反应基本良好，管理体系运行近一年以来未发生顾客索赔情况，未发生顾客投诉及抱怨现象。负责人介绍，在1年质保期内出现问题且为本公司质量责任的将免费予以赔付或更换、保修等

查见现场记录及与负责人沟通确认：已基本满足交付后活动的要求。

◆公司为验证产品和服务的要求是否得到满足对需实施监视和检验的阶段、过程、项目及记录等予以规定，查见公司检验规范规定了供货商所有产品的检验方法、标准。



◆公司对特殊放行或紧急放行情况予以界定，原则上，一般情况下不许特殊放行或紧急放行；若特殊情况下，要实施紧急放行时，一定要得到项目管理部许可、公司总经理批准，适用时得到顾客的批准后方可实施。体系运行至今尚未发生特殊放行或紧急放行的情况。

◆公司明确对各阶段产品和服务的放行均须实施必要的记录并保留。详见如下输入、过程及输出检验证据抽样

负责人介绍，公司目前采购的产品主要为劳保用品、保洁用工具、工作服、机械设备、铁锹、手推车等。由相关人员核对数量、规格等信息，均有供方提供的合格证，确保采购的产品合格。

抽查服务检查：

每月由业主对绿化养护工作进行考核打分

内容包括行为指标、绿地保洁与维护、修剪、灌水排涝、中耕除草、施肥、病虫害防治、防护、备注等，总分 100 分，2025.5 月，考核人：李\*\*

内容包括行为指标、绿地保洁与维护、修剪、灌水排涝、中耕除草、施肥、病虫害防治、防护、备注等，总分 100 分，2025.6 月，考核人：李\*\*

内容包括行为指标、绿地保洁与维护、修剪、灌水排涝、中耕除草、施肥、病虫害防治、防护、备注等，总分 100 分，2025.7 月，考核人：李\*\*

每月均在 90 分以上，负责人介绍，对日常服务的日常检查，有分配专门巡查人员，由巡查员现场巡视，并且每天以填写记录的形式记录。

产品交付过程中未发生过大的质量问题，产品质量稳定，暂时没有接到顾客重大的质量投诉。

产品和服务放行过程基本符合要求。

### 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

编制《内部审核控制程序》，策划合理，内容符合标准要求。

抽查《年度内审计划》，计划于2025.8.11-12实施内审。查见《年度内审计划》，内容包括：审核目的、依据、频次、审核方法、职责、策划要求和报告、审核性质、审核日程安排等。

抽查《内部审核实施计划》，涉及部门：业务支持中心。涉及条款：

Q: 5.3, 6.2, 7.1.2, 7.1.3 -7.1.5, 7.1.6, 7.2-7.5, 9.2 10.2

E: 5.3, 6.2, 6.1.2 6.1.3 7.2-7.5, 8.1 8.2 9.1.1 9.1.2 9.2 10.2

S: 5.3, 6.2, 6.1.2 6.1.3 7.2-7.5, , 8.1 8.2 9.1.1 9.1.2 9.2, 10.2

覆盖了本部门涉及的所有标准条款。再抽查其他部门的年度内审计划，内审计划覆盖了公司所有部门及所有条款。内审员经过了标准培训。内审员审核了与自己部门无关的区域。符合。

**审核现场与内审员沟通内部审核资料内容，询问内审员对内审的要求及标准了解情况，不能回答清楚，不具备内审员的能力。**

经查已按计划实施了内部审核活动，有首、末次会议签到表。本次内审共开一般不符合项1个，已进行了跟踪验证和关闭。符合要求。

经沟通了解，审核组长在末次会议上对本次内审开具的不符合项及内审报告及时向最高管理者和相关部门负责人报告了审核结果。

抽查《内部审核报告》，明确了审核的目的、范围、依据、审核过程、不合格统计与分析等，审核结论为：通过审核可以看出公司质量环境和职业健康安全管理体系已进入正常状态，具有满足顾客要求与法律法规的能力，具有持续改进机制，质量环境职业健康安全管理体系符合 GB/T19001-2016 标准、GB/T24001-2016 标准、GB/T45001-2020 标准，运行切实有效。对内部审核控制符合要求。



编制《管理评审控制程序》，内容符合标准要求。文件适宜。

抽查《管理评审计划》，其内容包括评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等内容；计划于2025. 10. 20进行管理评审。经查已按计划时间于进行了管理评审。参加评审人员：总经理及各部门经理等

查管理评审输入主要包括：公司法律法规及其他要求适宜情况工作报告、公司质量、环境、职业健康安全方针实施情况及适宜性评价报告、公司运行情况报告、纠正和预防措施报告等。输入内容基本满足要求。

抽查管理评审输出资料，涵盖了标准的所有要求，编制《管理评审报告》。并经总经理批准下发。与员工代表进行了交流，协商并确定了相关方的需求和期望、建立和制定职业健康安全方针目标并为其实现进行了策划，并对目标进行了考核，考核结果均已完成。识别和获取了职业健康安全法律法规要求和其他要求、制定了采购控制程序，对采购进行控制的要求。提供了内审报告和内审不符合项纠正措施情况。并告知员工本次管理评审提出1项改进建议（加强个人业务能力的培训学习。），目前正在整改实施中。

评审结论：

经过管理评审，大家一致认为公司建立的质量、环境、职业健康安全体系基本上是适宜的、充分的、质量、环境、职业健康安全目标得以实现，质量、环境职业健康安全体系实施是有效的。管理体系运行基本符合标准要求管理评审基本符合要求。

现场与总经理交流管理评审控制情况，其基本熟悉管评流程，包括管评策划、管评输入内容、输出内容、改进项及其纠正措施情况等，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。

### 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

查管理手册公司制定有《不符合及纠正/预防措施控制程序》《事故/事件/不符合管理程序》程序，明确规定不合格服务的控制要求，通过原因分析、采取预防纠正措施、整改记录、措施验证等流程，对此实施纠正措施以持续改进。

负责人介绍，公司目前采购的产品主要为劳保用品、绿化管理及养护用设备工具等。此类产品性能稳定，很少出现不合格现象，出现不合格直接退还至供应商。暂无采购不合格情况的发生。

负责人介绍，对服务提供过程中发生的不合格，由质量监督人员现场巡查员反馈问题，通知片区相应绿化人员进行及时整改。

其他不合格整改记录均类似。

负责人介绍，服务过程中无让步放行情况，未发生服务质量事故及顾客投诉情况。

询问现场管理人员南文玲，对部门日常服务所产生的不合格，均能制定预防、纠正措施进行改进，能清晰详细了解，并进行统计分析以持续改进。

不合格输出的控制、纠正措施的实施基本符合文件规定。

#### 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。对服务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正在进行中，下次审核时关注。

**3) 投诉的接受和处理情况:**

2025年4月以来,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。

**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,关注特种特备):**

公司办公销售面积约120平方米左右。电脑,打印机,手机、网络等等,上述设施状态完好,满足管理和办公的需要。人员、基础设施、工作环境等资源配置满足产品实现的要求。

**2) 人员及能力、意识:**

企业对影响质量环境职业健康安全工作的员工,在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求,对各岗位员工进行了能力评定,评定结果均符合岗位任职要求。企业员工能够了解管理方针和管理目标内容,知晓他们对管理体系有效性应该做哪些贡献包括改进绩效的益处,以及不符合管理体系要求所产生的后果等。为确保相应员工具备应有的能力和意识所采取的措施充分有效。相关人员具备相应能力和意识。

**3) 信息沟通:**

企业通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确保管理体系有效性,涉及体系运行过程及管理等多方面,通过沟通促进过程输出的实现,提高过程的有效性。促进公司内各职能和层次间的信息交流、增进理解和提高从事质量活动的有效性。通过多种渠道主动向顾客介绍产品,提供宣传资料及相关产品信息。企业对外交流,主要包括与环保局、劳动局等沟通环境职业健康安全情况,通过媒体了解环境职业健康安全要求。对顾客、供方、出入公司的相关方通过发放相关方告知书进行沟通。对相关方施加环境影响。

**4) 文件化信息的管理:**

企业编制了管理体系文件。体系文件结构主要包括:管理手册、管理制度、作业文件和记录等。其中管理方针和管理目标也形成文件并纳入管理手册中。体系文件覆盖了企业的管理体系范围,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、更改控制有效。记录格式按照文件控制要求进行管理,记录收集、识别、存放、检索、保护、处置得到控制。现场确认,体系文件符合标准要求,体现了行业和企业特点,有一定的可操作性和指导意义。管理体系文件符合适宜和充分。

**四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述**

E:园林绿化养护所涉及场所的相关环境管理活动

Q:园林绿化养护

O:园林绿化养护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, 湖北楚和园林绿化有限公司的

■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 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

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: 辛文斌、周长润

## 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予以配合。

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。