

项目编号：10030-2026-QES

管理体系审核报告

(再认证审核)



组织名称：陕西卓然园艺有限公司

审核体系：质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系

审核组长（签字）： 郭力

审核组员（签字）： 解苗苗

报告日期： 2026年1月21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809

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
■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：郭力

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	郭力	组长	审核员	2023-N1QMS-2263290 2023-N1EMS-2263290 2025-N1OHSMS-2263290	29.06.02,32.15.03
2	解苗苗	组员	审核员	2024-N1EMS-1410938 2024-N1QMS-1410938 2024-N1OHSMS-1410938	29.06.02,32.15.03

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	张鑫	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质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系认证申请者的再认证申请，通过检查受审核方的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，判断受审核方关键绩效的满足能力、改进机制的完善程度、管理体系整体的持续符合性和有效性、以及与认证范围的持续相关性和适宜性，从而确定是否推荐保持认证注册资格并换发证书。

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 19001-2016/ISO 9001:2015、GB/T 24001-2016/ISO 14001:2015、GB/T 45001-2020/ISO 45001:2018

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生产法、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：2026年01月20日上午至2026年01月21日上午实施审核。

审核覆盖时期：自2025年1月1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:景观苗木、花卉的销售服务、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

S: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：陕西省西安市未央区石化大道花卉种植基地 D 区 7-8 号

经营地址：陕西省西安市未央区石化大道花卉种植基地 D 区 7-8 号

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）：项目名称：共享运营公司西安中心2025-2027年办公区绿植租赁服务，项目地址：西安市经济技术开发区凤城四路73号长庆苏里格大厦。

1.5.4 一阶段审核情况(适用时)

于[一阶段审核时间（无时间）]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：



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:市场部，Q8.5.1

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：2026年1月30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2027年1月20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、受审核方基本情况

- 1) 组织成立时间：2015年10月12日，体系实施时间：2025年4月1日
- 2) 法律地位证明文件有：代码：91610132MA6TX0E2XP；陕西省西安市经济技术开发区凤城八路西北国金融中心D座701室；营业期限：2015-10-12至无固定期限。
- 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）：无。



4) 范围内产品/服务及流程:

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

关键过程: 销售服务、租赁服务

需要确认的过程: 销售服务、租赁服务

外包过程: 计量服务

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》2025 年 1 季度 4 季度,编制:张鑫 2025 年 12 月 31 日, 批准:代宁 2025 年 12 月 31 日。公司管理目标完成情况,各项目标均已完成,考核部门综合管理部。

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

陕西卓然园艺有限公司成立于 2015 年 10 月 12 日,公司坐落在陕西省,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;企业与 2025 年 4 月份经营地址变更为:陕西省西安市未央区石化大道花卉种植基地 D 区 7-8 号,此地址为租赁,查租赁合同,出租方为:西安茂华源花卉园艺有限公司,有效期至 2026 年 6 月 30 日。经国家企业信用信息公示系统查询得知,陕西卓然园艺有限公司



的信用代码/税号为 91610132MA6TX0E2XP, 法定代表人为代宁, 注册资本为 500 万人民币。

陕西卓然园艺有限公司是一家从事景观苗木、花卉的销售服务、租赁服务等业务的公司。公司的业务只涉及相关产品的销售和租赁, 公司暂不具备生产能力, 也未建立厂房、不涉及加工或者制造等相关业务, 故认证范围为景观苗木、花卉的销售服务、租赁服务。现场与企业法人代宁沟通了解到, 企业的顾客较为专一, 专做景观苗木、花卉的销售服务、租赁服务, 做中间商贸易。

法律证明文件:《营业执照》代码: 91610132MA6TX0E2XP; 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; 营业期限: 2015-10-12 至 无固定期限。

现场查看企业现有人员 14 人, 设置管理层、综合管理部、销售部、服务部等, 职责权限, 明确清楚。

企业按照 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 标准, 建立实施保持并改进了管理体系, 于 2025 年 4 月 1 日进行了修订, 变更了员工代表, 体系文件升级为 A/3 版。总经理变更为: 代宁, 管理者代表变更为: 张鑫, 员工代表变更为: 李可, 实际经营地址变更为: 陕西省西安市未央区石化大道花卉种植基地 D 区 7-8 号。

Q: 景观苗木、花卉的销售服务、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

S: 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

策划了工艺流程:

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

关键过程: 销售服务、租赁服务

需要确认的过程: 销售服务、租赁服务

外包过程: 计量服务。

无倒班情况。无季节性。不属于劳动密集型。经现场确认, 企业服务过程中职业病危害因素: 无

临时场所: 项目名称: 共享运营公司西安中心 2025-2027 年办公区绿植租赁服务, 项目地址: 西安市经济技术开发区凤城四路 73 号长庆苏里格大厦。

市场部需执行的运行控制文件有:《环境和职业健康安全运行控制程序》等。

查运行控制情况:

公司定期对公司环境、安全管理进行检查, 提供有《环境/安全运行检查记录》, 抽查 2025.3.30、2025.6.30、2025.9.30、2025.12.31 的检查记录, 从噪声排放、固废管理、能源资源消耗、消防安全、触电安全、危险源管理等方面进行了检查, 控制均符合要求。检查人员: 李可。



1. 办公过程用水设施设备有无损坏; 无常流水现象; 用电设施设备无损坏; 电器设备\用具的配置无不合理现象; 人员离开, 耗电设备/灯具关闭; 无违章使用电器现象; 耗电的生产设备完好, 按规定操作; 办公用纸有统一管理, 有专门存放处; 办公用纸使用合理; 办公用纸尽可能的双面使用;

2. 办公过程产生的固废按要求放到指定地点, 查看无混放现象; 提供有《固体废弃物分类处理表》, 一般固废、车间废料处理均进行了登记。

3. 工作时间平均每天不超过 8 小时, 公司为员工办理了养老、工伤、基本医疗保险。

4. 查看部门设备、电器状态良好, 废弃物无混放现象, 无触电隐患, 配备了有效的消防栓灭火器。

5. 公司为员工提供口罩、洗手液等劳动防护用品及卫生防疫物品, 提供了《劳保用品领用记录表》。

6. 环境方面: 污水: 日常生活废水由厂区卫生间排往市政排污管道;

噪声: 本企业办公活动无重大噪声。

固废: 一般办公固废主要是纸张等, 按照公司垃圾分类箱分别放置, 墨盒、灯管等由综合管理部统一更换, 定期交供应商回收处理, 公司未发生乱扔现象。

7. 安全方面: 火灾: 定期检测用电办公设备和线路, 发现故障及时修复, 正确使用设备, 防止火灾发生, 制定了火灾应急预案并组织进行了演练。

8. 触电: 定期检测用电办公设备和线路, 发现故障及时修复, 正确使用设备, 防止触电事故发生, 制定了触电紧急事故应急预案并组织进行了演练。

9. 交通事故: 对员工进行交通安全的培训, 上下班途中遵守交通规则, 不违章, 防止交通事故的发生。

10. 相关方施加影响: 提供有致相关方的一封信, 对供方、顾客等相关方传递了环境职业健康安全管理要求, 发放时间: 2025 年 3 月 14 日, 查看发放记录表, 有接收公司名称和接受日期。

办公区域的环境、职业健康安全控制基本满足要求。

公司定期评审其应急准备和响应程序, 必要时对其进行修订。特别是在事故、事件、紧急情况发生后进行。

针对火灾等专项应急预案。应急准备配备有消防器材、防疫物资、应急灯等, 现场巡视灭火器均在有效期内。

对应急预案进行了培训, 有培训记录和演练记录。

提供了火灾应急演练实施记录, 查: 公司 2025 年 9 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。

体系运行以来, 未发生过紧急情况和环境、安全事故。

抽绿植销售合同 1: 客户名称: 陕西华兴特种设备技术有限公司 合同签到日期: 2025 年 01 月 26 日;



产品名称: 绿植一批, 合同注明配送时间和地点、协议价款和付款方式、违约责任、其他规定事项等内容, 合查看评审记录: 评审内容: 交付日期、客户要求是否能够满足等。

合同有双方签字盖章。

抽绿植销售合同 2: 客户名称: 西安乐汇清水湾置业有限公司 合同签到日期: 2025 年 09 月 25 日;

产品名称: 植物墙、定制盆器等, 合同注明货品明细、进场日期、协议价款、配送时间和地点、付款方式等内容, 合查看评审记录: 评审内容: 交付日期、客户要求是否能够满足等。

合同有双方签字盖章。

抽绿植销售合同 3: 客户名称: 陕西徐记酒店有限公司 合同签到日期: 2025 年 05 月 11 日;

产品名称: 苗木、花卉等, 合同注明产品名称、规格、数量、单价、金额、交(提)货日期、付款方式、验收、交货条件、交货地址、产品质量验收标准、质量标准、违约责任等内容, 合查看评审记录: 评审内容: 交付日期、客户要求是否能够满足等。

合同有双方签字盖章。

抽长庆工程设计有限公司 2025 年办公区绿植租赁服务项目 4:

客户名称: 长庆工程设计有限公司 合同签到日期: 2024 年 12 月 5 日;

服务名称: 2025 年办公区绿植租赁服务项目,

合同注明服务概况、服务期限、服务内容、服务标准及要求、服务费用、结算要求及方式、双方的权利和义务、违约责任等内容, 合查看评审记录: 评审内容: 交付日期、客户要求是否能够满足等。

合同有双方签字盖章。

抽绿植租赁服务项目 5:

客户名称: 中国石油集团共享运营有限公司西安中心 合同签到日期: 2024 年 12 月 31 日;

服务名称: 共享运营公司西安中心 2025-2027 年办公区绿植租赁服务项目,

合同注明服务内容、服务地点、服务期限、合同价款及付款方式、绿植租赁服务标准、甲方的权利与义务、乙方的权利与义务、HSE 条款、违约责任等内容, 合查看评审记录: 评审内容: 交付日期、客户要求是否能够满足等。

合同有双方签字盖章。

销售合同及租赁合同覆盖认证范围。

上述合同均保存完好, 符合要求。

现场提供有《合格供方目录》, 由总经理批准。

供方名称

供货名称

陕西红洋生态园林建设有限责任公司

苗木、花卉



甘肃昱晟林环境建设有限公司	花卉
苏州小福太不锈钢花盆有限公司	花盆
西峰区芳草园花卉店	苗木、花卉
西安市长安城保护区绿地园林资材经营部	苗木花卉养护用品
深圳市港湾计量检测有限公司	校准服务

查 2025 年 11 月 7 日对供方的调查及评价, 评价内容: 质量与价格、服务与信誉等; 评价结论, 可列入合格供方名单, 调查及评价人/日期: 范锦姗、王蕾 总经理: 代宁 2025 年 11 月 7 日。

本公司需求物资的采购信息由市场部负责, 通过签订书面采购订单方式向合格供方进行产品采购。

抽采购合同签订情况:

抽采购合同 1: 供方: 陕西红洋生态园林建设有限责任公司, 签约日期: 2025-4-30

产品名称: 八角金盘、绣线菊、月季, 合同内容包含了品种、数量、单价(元)、合计(元)、质量要求、付款方式、双方的权利和义务等, 双方签字盖章。

抽采购发票 2: 供方: 甘肃昱晟林环境建设有限公司, 发票号码: 25622000000036778614, 开票日期: 2025 年 08 月 05 日, 产品名称: *花卉*龙血树、*花卉*青云直上、*花卉*鸭掌木、*花卉*绿萝柱、*花卉*夏威夷, 有数量、金额, 开票人: 邓珊。

抽采购合同 3: 供方: 苏州小福太不锈钢花盆有限公司, 合同编号: shky2025-9-11, 签约日期: 2025-9-11

产品名称: 定制盆器, 合同内容包含了定制盆器明细、定制产品执行标准、报价说明、运输方式及运费、货物交期、发票说明、付款方式等, 双方签字盖章。

抽采购订单同 4: 供方: 西峰区芳草园花卉店, 订单编号: 3348050, 日期: 2026-1-15, 产品名称: 发财树、绿萝、小盆景等, 订单包含了数量、单价、金额等内容。

抽采购订单同 5: 供方: 西峰区芳草园花卉店, 订单编号: 9348051, 日期: 2026-1-15, 产品名称: 发财树、绿萝、小盆景等, 订单包含了数量、单价、金额等内容。

抽采购订单同 6: 供方: 西安市长安城保护区绿地园林资材经营部, 日期: 2025-5-14, 产品名称: 景慕、必治、营养土、蚰虫林等养护产品, 订单包含了数量、单价、金额等内容。

外购产品经入厂检验合格, 入库使用。

查看外包方控制情况:

计量器具校准/检定外包: 提供有校准报告, 校准机构: 深圳市港湾计量检测有限公司。

外部提供过程、产品和服务过程管理符合要求。

公司编制并执行《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》、《合同/订单评审记录》、《合格供方名录》、《合格供方评价》、《公司人员任职条件》等。



现场查看营销工作情况:

1.编制的管理制度规定了服务提供特性和验收标准,合同的洽商、评定和签订,售后服务保证,客户投诉的处置以及销售人员的产品知识业务能力的要求。文件可以指导销售过程的进行。

2.资源配置齐备,设施设备可以满足要求。

3.查看销售合同都进行了评审、加盖了公司公章,参见 Q8.2 工作单。

4.提供有产品检验记录表,参见 Q8.6 工作单。

5.管理人员以及业务员、质检员都经过了培训,能力满足要求,无特种作业人员。

6.制定了销售管理制度,规定了操作的步骤、方法、注意事项等,日常加强培训教育和指导,防止人为错误。

7.公司将销售过程定为需要确认的过程。

8.所有的产品都必须经检验合格后方可交付。服务部负责产品的检验和放行,产品经过检验合格后方可放行和交付,市场部负责产品交付和交付后活动的实施,并负责联系售后服务。发货前由市场部开具发货单,依据发货单发货,公司负责联系货运交付到指定地点。售后服务由市场部业务员按照销售服务作业指导书和合同要求执行,暂无。

9.现场了解到范经理正在在电话联系顾客的货物存量及发货交付事宜,接听电话礼仪规范,介绍沟通详实。

现场查相关记录及与负责人沟通得知,组织的:

1) 物流服务:负责人介绍,产品的运输由公司自由车辆配送,车辆提供有行驶证,司机提供有驾驶证,均在有效期内。

2) 装卸活动:负责人介绍,企业人员依据发货单安排装车发货,装车时清点数量核对产品名称和规格,避免野蛮操作。

3) 交付的地点及验收:产品经检验合格后,公司运输送至合同约定地点,交付活动在客户处进行,卸车由司机负责。客户收到货后,根据配售单对产品数量、外观、规格型号等进行验收,验收合格后在配售单上签字确认。

抽配售单 1, 客户:雷总, 配送地址:国储物流园管道工业区, 编号:0001006, 开单人:王蕾, 开单日期:2025.5.27, 产品包括铁树、发财树、君子兰、兰花等, 注明了产品规格、数量、单价、金额, 配送员:张辉, 客户签收:刘娇

抽配售单 2, 客户:陕数集团, 编号:0001243, 开单人:王蕾, 开单日期:2025.9.9, 产品包括铁树等, 注明了产品规格、数量、单价、金额, 配送员:李东升, 客户签收:张蕾

抽配售单 3, 客户:冯律师, 配送地址:兴泰一街世园大观 2#, 编号:0001086, 开单人:王蕾, 开单



日期：2025.9.18，产品包括琴叶榕、金钱树、虎皮兰、红掌、绿萝柱等，注明了产品规格、数量、单价、金额，配送员：李东升，客户签收：冯*

组织销售服务过程的控制符合标准规定的要求。

现场审核确认企业需要确认的过程为销售服务过程，企业未能提供其确认的证据，开具了不符合。

企业对顾客对产品是否满意的信息进行监视，并编制《顾客满意情况调查表》。

对调查表中各项目进行测算，公司于2025.11.7对主要客户进行了电话问卷调查，分别对花卉质量、供货能力、供货时间、售后服务、价格进行调查，客户均对相关内容进行了反馈，从统计数据中可以看出，顾客满意得分97分，目标完成。分析人：范锦姗 批准人：代宁 日期：2025.11.7。

调查总结：顾客对花卉质量、供货时间和供货能力满意度都比较高，对价格的满意度次之。

下一步要加强以下工作：

- 1、加强与顾客的沟通，深入了解客户需要；
- 2、管理层加强管理和教育，增加成本意识，节能降耗，开源节流。

现场观察租赁服务过程：

公司业务活动有办公、销售及租赁服务活动，现场查看与总经理沟通目前产品均为采购其他兄弟厂商的产品。

现场基本管理制度上墙，现场清洁、明亮，接待室1间，布置休闲舒适、可边喝茶边谈生意；

设置会议室1间、办公室1个，有约500多平方米，其作用为服务提供办公区。

公司配备档案柜存放顾客资料、服务资料及公章、资质等重要资料，公司要求全员遵守保密规则。

现场1名租赁服务人员对来访客户现场的苗木花卉进行日常养护。

2025年10月22日对服务过程能力进行确认，从人员、作业方法、设备设施、服务过程及记录要求进行一一确认，确认结论：服务可控制，能够满足要求，批准：代宁。

苗木花卉租赁的抽查项目为共享运营公司西安中心2025-2027年办公区绿植租赁服务，项目地址：西安市经济技术开发区凤城四路73号长庆苏里格大厦，查看了《中国石油集团共享运营有限公司西安中心绿植清单》，包括了：

楼层	位置	品种	规格 (cm)	数量 (盆)
12楼	电梯间	也门铁	80-100	2
	公共区域	白掌	30-40	48
		也门铁	80-100	1
		小吊兰	30-40	41
	会议室	也门铁	80-100	2



	1201	兰花	40-50	1
		绿翡翠	30-40	1
		龙须兰	80-100	1
		君子兰	40-50	1
	1202	绿翡翠	25-35	1
		大吊兰	60-80	1
		君子兰	40-50	1
		观音竹	30-40	1
13楼	电梯间	也门铁	80-100	2
	公共区域	白掌	30-40	52
		鸟巢蕨	30-40	54
会议室	螺纹铁	40-60	2	
14楼	电梯间	也门铁	80-100	2
	公共区域	小吊兰	30-40	51
		白掌	30-40	68
		也门铁	80-100	2
	1401	绿萝柱	150-170	1
		绿翡翠	30-40	1
		兰花	40-50	1
小吊兰		30-40	1	

现场查看相关记录及与负责人沟通:

养护服务标准

人员:

①养护人员经过专业培训,有至少5年花卉、绿植养护经验。

②养护人员工作性质为驻场养护,身体健康,五官端正,仪容仪表整洁,日常工作中着统一工服上岗,佩戴工牌。

③养护人员进行花卉、绿植养护管理(包含浇水除尘、修剪造型、施肥、防治病虫害、垃圾残叶清理等)服务时适当调整花木、绿植的品种规格,保证其最佳状态,提供最佳观赏效果。

④养护人员工作时,接受客户的监督及管理,并及时反映客户的要求及工作中存在的问题。

⑤严格按照贵方的各项规章制度,工作中不得与服务单位或客户发生争执。

⑥养护工具需摆放在指定的位置,并保持清洁整洁。

⑦养护人员必须定期接受安全教育培训,尤其是工作中的安全操作;注意绿化杀虫所用药剂的安全存放。

摆放:

①对办公区域(对其指定区域)进行花卉、绿植摆放,效果要求美观、大方、净化空气。

②花卉、绿植摆放时不得损坏公共区域及室内、室外设施设备。



③日常工作中及时清理摆放过程中的垃圾。植物盆内烟头、杂草枯叶、杂物等存在时间不得长于 24 小时。

操作规程:

①当值园艺师每天上班后巡查一遍室内绿植,及时清除残花黄叶、断枝、杂物,有花盆的应调整好花盆,并检查和清理花盆内外卫生。

②以“干透浇足”为原则逐一检查植株是否缺水,并按需浇水,严格禁止浇“拦腰水”或“半截水”,浇水时间以上午十点前或傍晚为宜,中午原则上不宜浇水。

③每周对绿植喷一次广谱杀虫杀菌混剂,一般在每周五或周六进行,时间以傍晚为宜,但必须与浇水时间错开。所用药剂应采用多种药剂轮流使用的原则,避免有害生物产生抗药性。

④每周一用干净的抹布蘸啤酒擦拭叶面一次,进行时间原则上在每周一上午进行。

⑤每半个月对绿植追肥一次,施肥原则是“薄肥勤施”,在全元素有机肥或复合肥的基础上,生长季节增施氮肥,休眠前增施磷钾肥,休眠期暂停施肥。

⑥每半个月对室内绿植松一次土,松土可结合施肥进行,同时除去根部周围的苔藓和杂草。

⑦所有的盆栽植物盆面要铺上一层石米或陶粒、火山岩等覆盖泥面,覆盖物需定期清洗或更换,保持盆面整洁美观。清洗和更换时间也可与施肥、松土同时进行。

⑧根据植株大小和生长速度,每半年——两年对室内盆栽绿植换土换盆一次,换土换盆时间以春、秋两季为宜,换土时应尽量少伤根,并对地上部分进行适度修剪,减少缓苗时间。

⑨对单轴向上生长的植物每月喷一次矮壮素,减少植物的向上生长量,延长观赏时间。

⑩对已经感染病害的植物应对发病植物及其周围植物单独喷药治疗,对较大的小部分枯黄的叶片可将枯黄部分剪下,剪口处及其周围区域涂抹专用杀菌剂予以保护。

⑪对各类绿植进行不定期整形修剪,保持良好的观赏性。

⑫每周要将盆栽绿植旋转 180 度,以修正绿植的向阳性生长,保证阴阳两面生长量的均衡,但遇重大参观接待任务时应及时调整绿植的方向,保证最美观的一面向外。

⑬对棕桩攀延类植物(如绿萝)要及时将长出的过长的茎叶进行牵引绑缚在棕桩上,绑缚时应用绿色的塑料绳,保证植株颜色的和谐,另需定期向棕桩上喷水(一般一至两天一次),保证茎上萌发的不定根能够附着在棕桩上正常生长。

养护要求:

①叶面整洁光亮,植株生长健壮。

②植株间、花盆内无杂草、烟头等杂物。



③严格控制病虫害，保证植物的正常生长和美观。

④花盆、花托要不定期擦拭，任何时候都不得有污渍、水渍、杂物等。

⑤浇水应做到干透浇足的原则，不能过于干旱或潮湿，以免植株脱水或烂根。

⑥定期施肥，施肥时除叶面微肥外，任何粒状肥料不得粘在叶片上或植株地上部分的其他部位，不得裸露于土壤之外。

⑦适度修剪，使室内绿植保持良好的视觉效果。

⑧室内如有时花，及时沟通客户单位，对失去观赏价值的时花予以调换。

⑨对失去观赏价值的绿植及时更换，使室内保持优雅的环境。

修剪：

每次养护，养护员对每棵植物应仔细检查，保证植被无黄叶，对出现黄叶残叶、树形不对称、有徒长枝的花卉、绿植应及时修剪。对于叶片枯黄面积超过 1/3 以上的应整片剪除，枯黄面积不足 1/3 的，应用锋利剪刀顺着叶形将枯黄部分剪除，注意保留叶形。经常给植物整理形状，让绿植花卉自然美观，最具有观赏性。

卫生：

①清洁植物叶面，每次进场前清洁植物叶面。养护员定期对植物叶片抹干净，叶面不残留泥土和灰尘。

②花盆内垃圾、杂物、残叶等应及时清理。花盆、套盆外表无泥污，托盘无泥垢、积水等。

③每次护理完毕应将现场积水处理干净，清除残叶残花。垃圾及时带离现场，保持现场清洁卫生，做到人走场净。

浇水：

室内花卉、绿植浇水量，根据所处的位置与品种、习性、季节调整浇水量，对靠窗边或西照光线强烈或空调位置的植物应多浇水，对多肉多浆、宿根类植物要少浇水。通风处多浇，不通风处少浇；冬季开暖气或是空调时，耗水多，应多浇水，并且多喷叶面水，保持空气湿度。对室内实木地板或地毯更要严格控制水量。

施肥：

室内观叶植物常用氮磷钾复合肥及有机肥，应按照不同地点的湿度、光线和植物品种来决定施肥用量。盆花进入室内应喷施一次绿光剂，之后每月喷施一次。室内花卉、绿植不应使用有异味的肥料及尿素等高效纯氮肥。施肥掌握以下的原则：

四多：黄瘦多施，发芽前多施，孕蕾期多施，花后多施

四少：肥壮少施，发芽后少施，开花期少施，雨季少施



四不：徒长不施，新栽不施，盛暑不施，休眠不施

三忌：忌浓肥，忌热肥（指高温夏季），忌坐肥（指栽花时根部贴在盆底基肥上）

病虫害防治：

要有防治蚜虫、螨虫、蚧壳虫、软腐病、黑斑等病虫害的有效措施及方案，将病虫害扑灭于萌芽状态。

更换：

①观叶植物观赏叶片少于植株的 1/3 以上、植株有较严重枯黄或生长不良，影响美观、植株有较严重病虫害、防治病虫害需拿回基地处理、植物不适应摆放的环境产生落叶等症状。凡有以上情况的，将在 24 小时内更换。

②遇到商业活动、外事活动、季节变化或节日气氛布置时，根据要求进行调整、更换。凡有以上紧急情况，随叫随到。

查《绿植养护记录表（周）》，检查的项目包含了：叶面卫生、修剪整型、病害防治、施肥、现场挪移、响应时效；养护期限：2025 年 12 月 22 日-2025 年 12 月 28 日，养护人：武淑红。

又抽查了其他三份绿植养护记录表（周），能够符合要求。

现场查看服务人员武淑红在长庆苏里格大厦进行景观苗木、花卉养护服务，对绿植八角金盘、绣线菊、小叶女贞球、棕竹、也门铁进行叶面清洁、浇水，操作规范，满足的顾客的需求。

部门服务过程控制基本有效。

现场查看了环境防护的控制要求：

温湿度：

现场查看企业无热带植物，主要为亚热带、温带地区的绿植，根据花卉品种需求调节，花房的温度要求保持在 10 以上，对湿度无特殊要求。

每日记录温湿度数据，异常时及时调整，启用空调、加湿器等。

光照：

需遮阴花卉应放置于阴凉处，喜光花卉靠近光源或使用补光灯。

通风：

每日定时通风，避免闷湿导致病害。

花卉存放规范

分类存放：

按品种、喜性分区存放，避免交叉影响。

企业主要为写字楼提供日常租摆的绿植，暂无易损花卉（如鲜切花），仓库标注醒目标识。

堆放要求：

离地 10cm 以上（防潮），保留通道（间距≥50cm）。

盆栽需摆放整齐，避免倾倒。



养护管理

浇水:

根据花卉需求定时定量浇水,避免积水或干旱。

病虫害防治:

新入库花卉需隔离检查,发现病虫害立即处理。

每周喷洒预防性药剂(如多菌灵)。

修剪与整理:

及时清理枯枝败叶,保持植株健康。

出入库管理

入库:

登记花卉名称、数量、入库时间、健康状况。

确认存放位置,粘贴标签。

出库:

遵循“先进先出”原则,优先移出存放时间较长的花卉。

出库时核对数量并签字确认。

安全与卫生

设备安全:

定期检查电路、喷灌系统,防止漏电、漏水。

卫生清洁:

每日清理残叶、积水,每周全面消毒一次。

防火措施:

严禁烟火,配备灭火器(如干粉灭火器)。

产品标识和防护管理基本符合要求。

公司产品和服务的放行,需得到销售服务部经理代宁的批准后放行。

1、采购产品验收:

提供了 2025 年 5 月份采购物资验证记录:

产品名称:八角金盘、绣线菊、月季。供应商:陕西红洋生态园林建设有限责任公司,验收日期:2025.5.6

验证项目:查核数量、绿植状态与种类等。

结论:合格 检验员:李可。

提供了 2025.8 月份采购物资验证记录:

产品名称:*花卉*龙血树、*花卉*青云直上、*花卉*鸭掌木、*花卉*绿萝柱、*花卉*夏威夷等。供应商:甘肃昱晟林环境建设有限公司,验收日期:2025.8.12

验证项目:查核数量、绿植状态与种类等。

结论:合格 检验员:李可。



提供了 2026.1 月份采购物资验证记录:

产品名称: 发财树、绿萝、小盆景等。供应商: 西峰区芳草园花卉店, 验收日期: 2026.1.18

验证项目: 查核数量、绿植状态与种类等。

结论: 合格 检验员: 李可。

2、查产品交付

1)提供了 2025 年 1 月至 12 月,份绿植租赁签认及服务反馈统计表,对共享运营公司西安中心 2025-2027 年办公区绿植租赁 2025 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 2025 年 11 月份“绿植租赁签认及服务反馈统计表”。客户反馈非常满意。

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。

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

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 2025 年 11 月 13 日-14 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 2025 年 12 月 12 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。

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:**

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。

4) 企业实际情况与其预期质量目标之间存在的差距和改进机会

实际情况能够基本满足质量目标的要求，不过员工对于管理体系的了解和掌握情况较为一般，需加强培训学习，能够把质量管理工具用于日常工作经营中，提升企业的管理水平、业务能力，为企业创造实际价值。

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）:

现场查看，现有人员 14 人。经营地址：陕西省西安市未央区石化大道花卉种植基地 D 区 7-8 号

《租房合同》此地址为租赁，出租方为：西安茂华源花卉园艺有限公司，有效期至 2026 年 6 月 30 日。。

主要设备有抽查固定资产台账，包括打印机、传真机、办公桌椅、电脑、储物柜、保险柜等。

运输工具：轻型封闭式货车 2 辆，提供有车辆行驶证、机动车商业保险/机动车交通事故责任强制保险投保单，均在有效期内。

有办公场所，满足管理的要求，现场观察未有特种设备。

2) 人员及能力、意识:

企业对影响质量工作的人员，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。企业人员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。为确保相应人员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,主要包括与市场监管局等沟通质量情况,通过媒体了解质量要求。

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:质量手册、程序文件、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质量手册中。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、更改订控制有效。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。文件审核提出的问题,通过审查核验组织提交的文件,确认企业修改了《质量手册》等文件,审核组验证有效。

四、管理体系任何变更情况

- 1) 组织的名称、位置与区域:经营地址变更为:陕西省西安市未央区石化大道花卉种植基地D区7-8号。
- 2) 组织机构:总经理变更为:代宁,管理者代表变更为:张鑫,员工代表变更为:李可。
- 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:变更为:张鑫,15229327527。

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

验证了上次审核提出的加强内审员能力,整改措施效果较差,仍需继续加强培训学习。

五、认证证书及标志的使用

与管理者代表沟通,企业上年度未在产品中使用标志,在投标文件中正确使用了质量管理体系证书,能够符合要求。



七、被认证方的基本信息暨认证范围的表述:

Q:景观苗木、花卉的销售服务、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

S: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

八、审核组推荐意见:

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	<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

推荐再认证注册

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, 推荐再认证注册。

不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组:郭力、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。