



项目编号：10132-2026-EI

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：重庆三峰城市环境服务有限公司

审核体系：诚信管理体系

审核组长（签字）： 文平

审核组员（签字）： 文平、杨珍全

报告日期： 2026年3月5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](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定之前，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：文平

组员：杨珍全



受审核方名称：重庆三峰城市环境服务有限公司

## 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
A	文平	组长	审核员	ISC-93566-EI	
B	杨珍全	组员	审核员	ISC-230067-EI	

### 其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	周新刚、周文思	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、内部审核与管理评审的实施情况，判断受审核方（**诚信管理体系**）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 31950-2023 《企业诚信管理体系 要求》

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  单体系审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：

d) 相关的法律法规：《GB/T 31950-2023企业诚信管理体系 要求》和《GB/T19000质量管理体系 基础和术语》、《GB/T19001 质量管理体系 要求》、《GB/T 19011 管理体系审核指南》、《GB/T 22116 企业信用等级表示方法》、《GB/T22117 信用 基本术语》、《GB/T23793 合格供应商信用评价规范》、《GB/T 23791 企业信用评价指标》、《GB/T 33718 企业合同信用评价指标》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：物业管理术语GB/T 45700-2025；城市园林绿化评价标准GB/T 50563-2010；公共厕所卫生规范GB/T 17217-2021；



生活垃圾分类标志GB/T 19095-2019等标准。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：合同、技术协议等。

## 1.5 审核实施过程概述

**1.5.1 审核时间：**2026年03月05日上午至2026年03月05日下午实施审核。

审核覆盖时期：自2026年9月10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）：

EI:资质范围内的城市生活垃圾清扫、收集、运输服务（不含餐厨垃圾、废弃食用油脂收集、运输）；城市生活垃圾经营性分类；资质范围内的道路危险废物及医疗废物运输；物业管理服务；化粪池清掏；园林绿化；公厕管护所涉及的诚信管理活动

**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：重庆市大渡口区思源路 32 号 4 幢 1-1、2-1

办公地址：重庆市大渡口区思源路 32 号 4 幢 1-1、2-1

经营地址：重庆市大渡口区思源路 32 号 4 幢 1-1、2-1

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：重庆市大渡口区环境卫生管理处物业管理服务项目；工程性质：城市生活垃圾清扫、收集、运输服务（不含餐厨垃圾、废弃食用油脂收集、运输）；城市生活垃圾经营性分类；物业管理服务；化粪池清掏；园林绿化；公厕管护；施工地址：重庆市大渡口区双跃片区、福溪大道；开工时间：2023年3月，合同时间：3年。

**1.5.4 一阶段审核情况：**

于 2026 年 03 月 01 日 13:00 至 2026 年 03 月 01 日 17:00 进行了第一阶段非现场审核。

一阶段识别的重要审核点：诚信因素的辨识、风险和机遇的评价，内审、管理评审的实施开展，消除不良因素和降低诚信风险，人员能力的培训控制管理、合规性评价等。

**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 8.1.2) 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：2026年03月10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03月05日前。

2) 下次审核时应重点关注：

公司全体人员对标准的理解和熟悉，不良诚信因素的辨识评价及消除，内审、管理评审的实施开展，人员能力的培训控制管理、公司的诚信因素识别变更情况，用工性质的变化等

3) 本次审核发现的正面信息：

受审核方诚信管理体系已运行超过三个月，在运行过程中管理层及部门领导比较重视，管理水平有所提高，各部门职责明确，服务中对诚信因素分析较为客观全面，无质量/环境/安全事故。

### 1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

管理层对诚信管理体系运行和认证活动支持，能够在日常的管理和生产经营服务过程运用管理体系的工具和方法，各部门能按体系要求实施，组织进行了管理评审、内部审核，自我发现问题、持续改善，总体成熟度尚可。

2) 风险提示：

受审核方目前处于发展阶段，内审、管理评审工作过程中人员能力存在不足等。人员对标准的理解和熟悉不够，人员能力的培训控制管理有待加强。本次审核针对内审员能力不足开具不符合。

### 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：2018年07月17日 体系实施时间：2025年09月10日

2) 法律地位证明文件有：营业执照、重庆市城市生活垃圾经营性清扫服务许可证、道路运输经营许可证等

3) 审核范围内覆盖员工总人数：45人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：安保人员实行两班制，工作内容一致。其余人员均为白班。

4) 范围内产品/服务及流程：

城市生活垃圾清扫、收集、运输服务流程：任务分配→道路清扫保洁→生活垃圾收集→垃圾转运装车→密闭运输→进场处置与车辆清洗

城市生活垃圾经营性分类服务流程：垃圾分类宣传引导→居民/商户分类投放→分类收集容器设置→分类收集作业→分类运输至指定处理点→分类数据统计与分析

道路危险废物及医疗废物运输服务流程：接收运输任务→核实任务信息→车辆与人员检查→现场装载→密闭运输→到场交接→车辆清洗消毒

物业管理服务流程：了解客户需求→服务内容评审→签订物业服务合同→人员培训→进驻物业服务→客户满意度调查



化粪池清掏服务流程：勘查作业现场→作业准备→通风与气体检测→清掏作业→现场恢复→密闭运输

园林绿化服务流程：现场勘查→方案制定→作业准备→日常养护→现场清理与养护→作业检查

公厕管护流程：公厕设施排查→日常清洁作业→消毒杀菌→设施检查与维护→耗材补充→环境维护

### 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

企业编制、发布、实施了《诚信管理手册》《程序文件》并制定了相关规范制度。公司管理层负责确定识别获得诚信管理体系相关的过程，确定了组织机构，共设置管理层、综合部、运营管理部、市场发展部等。

a) 组织对过程及相互关系进行了理顺，明确了各部门职责及权限：明确各部门职责分配：诚信经理负责诚信过程及其结果的风险控制等；综合部为职能部门推动诚信管理体系的运行。

自诚信管理体系运行以来未发生大的变化，任命王治宇为诚信经理。

b) 制定了方针及目标：

方针：诚实守信，兑现承诺，以质取胜，遵法守规，诚信厚实、热心服务、互利双赢，塑造良好的良好企业形象。

公司诚信目标：

- 1、客户满意度≥90%
- 2、服务任务完成率 100%
- 3、投诉有效处理率：100%
- 4、利益方失信投诉率：每年≤2 次
- 5、重大风险发生率：0。

查 诚信目标完成情况如下，考核时间 2025 年 9 月-2026 年 2 月，除顾客满意度是年度调查评价外，其余目标按月度考核。

- 1、顾客满意度达到 96 分（调查评价时间 2025 年 11 月）；
- 2、服务任务完成率达到 100%
- 3、投诉有效处理率达到 100%；
- 4、利益方失信投诉率为 0；
- 5、重大风险发生率为 0。

经统计经统计 2025 年 9 月至 2026 年 2 月目标已完成。

确定管理体系的边界和适用性：注册地址：重庆市大渡口区思源路 32 号 4 幢 1-1、2-1；经营服务场所：重庆市大渡口区思源路 32 号 4 幢 1-1、2-1，临时场所：重庆市大渡口区环境卫生管理处物业管理 服务项目 重庆市大渡口区双跃片区、福溪大道，审核地址及审核范围与审核任务书一致，无不适用条款。

c) 资源：提供所需的经营场所、设备、人员等，考虑了内外部问题、组织单元、风险控制；配备了各种资源满足体系运行的需要。

d) 信息的交流与管理制：编制《信息交流控制程序》使信息交流更加顺畅。

e) 承诺及评价机制：编制了诚信管理手册、程序文件规定了承诺内容及评价机制，定期对相关方需求及期望进行更新识别，每年进行一次内审，对诚信管理体系管理有效性进行评价。

f) 明确了人力资源服务和档案管理过程中诚信因素的识别、目标方针的制定、诚信制度的运行、失信行为的管理等过程的顺序和相互作用、权限、所需的准则和方法，改进措施等，据此建立了文件化的管理



体系，以确保体系在运行中的完整性。确立了监视测量的方法。确保公司诚信体系运行的承诺、评价机制的完善，持续改进诚信管理体系。

g) 对诚信管理体系进行改进时应保持其完整性：策划了管理手册、程序文件、目标分解及完成情况统计、培训计划、诚信因素表等文件及记录，确保完整性及可追溯性。

明确相关方，与相关方信息沟通以确保诚信目标的持续达成。

### 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

策划了诚信/服务策划：

城市生活垃圾清扫、收集、运输服务流程：任务分配→道路清扫保洁→生活垃圾收集→垃圾转运装车→密闭运输→进场处置与车辆清洗

城市生活垃圾经营性分类服务流程：垃圾分类宣传引导→居民/商户分类投放→分类收集容器设置→分类收集作业→分类运输至指定处理点→分类数据统计与分析

道路危险废物及医疗废物运输服务流程：接收运输任务→核实任务信息→车辆与人员检查→现场装载→密闭运输→到场交接→车辆清洗消毒

物业管理服务流程：了解客户需求→服务内容评审→签订物业服务合同→人员培训→进驻物业服务→客户满意度调查

化粪池清掏服务流程：勘查作业现场→作业准备→通风与气体检测→清掏作业→现场恢复→密闭运输

园林绿化服务流程：现场勘查→方案制定→作业准备→日常养护→现场清理与养护→作业检查

公厕管护流程：公厕设施排查→日常清洁作业→消毒杀菌→设施检查与维护→耗材补充→环境维护

——确定了相应的诚信目标：目标基本合理、可测量、可达到。

——公司诚信审核依据：GB/T 31950-2023 《企业诚信管理体系 要求》

——策划了相关文件：编制了《诚信因素识别、评价、控制和更新程序》《不符合识别、纠正、预防及信用修复控制程序》等指导文件。

与客户有关的过程：

与客户的沟通由市场发展部负责，主要方法：通过手机、传真、微信等直接与固定业主保持日常联系，其内容包括：物业服务、清扫、绿化等。

运营管理部 and 市场发展部通过与顾客或供应商电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行产品销售服务宣传，回答客户的咨询，让客户了解公司销售产品及服务情况。各职能部门共同负责合同的评审，向顾客提供符合要求的服务。每年向顾客发放顾客满意度调查表或微信等网络形式了解顾客的需求和期望。明确规定要求通过与项目签订合同，公司按顾客要求提供相关服务，并以传真、电话、微信等方式进行沟通、确认，并对服务的要求等给予了明确。

运营管理部负责管理签订的合同执行。

抽查项目合同：1 项目名称：重庆市大渡口区环境卫生管理处物业管理服务项目，位于重庆市大渡口区双跃片区、福溪大道，服务范围：城市生活垃圾清扫、收集、运输服务（不含餐厨垃圾、废弃食用油脂收集、运输）；城市生活垃圾经营性分类；物业管理服务；化粪池清掏；园林绿化；公厕管护。项目工期：2023年3月-2026年3月。负责人介绍该项目2026年招标处于流标阶段，公司继续服务至完成招标。合同约定了顾客名称、项目实施服务要求、合同期限、价格、双方要求、考核标准、支付、违约等。2、项目名称：重庆市江北区城市公共场地管理所所需钻石广场绿地管护项目项目计划编号：JBQ25C00017 招标文件编号：SCIT-CQZG-2025020003 甲方(需方)：重庆市江北区城市公共场地管理所乙方(供方)：重庆三峰城市环境服务有限公司服务类别：重庆市江北区城市公共场地管理所所需钻石广场绿地管护项目签订时间：从2025年5月11日至2026年5月10日止合同约定了服务内容、服务标准、服务期、服务保证、价格、双方要求、考核标准、支付、违约等。

并负责对合同执行过程进行监督



能够妥善保存和管理好合同执行过程中的重要原始资料和记录，对合同履行中出现的各类纠纷及时妥善处理，以防影响账款回收。

合同的变更、转让和解除、终止，遵照合同约定执行。

目前未发生合同不能按时履行的情况。

综合部通过意识培训、能力提升培训等方式使公司控制范围内开展工作的人员知晓诚信方针、相关的诚信目标、对诚信管理体系有效性的贡献，包括改进绩效的益处；以及不符合诚信管理体系要求可能引发的后果。确保公司内所有部门和每一个员工都知晓各自应承担的相关责任，清楚自己所做的每一项工作可能产生的负面影响、以及降低这些影响的控制措施和目标/指标，并在绩效考核的约束氛围中自觉实施。

在服务现场查看：1. 城市生活垃圾清扫、收集、运输服务作业：现场作业人员均按规定穿着统一工作服，佩戴反光背心及防护手套，作业车辆车容整洁，垃圾装载后进行了有效覆盖，未发现垃圾遗撒现象。2. 城市生活垃圾经营性分类作业：小区内分类垃圾收集箱按“四分类”标准喷涂标识，桶盖闭合严密，周边无散落垃圾；作业人员定期进行巡查。3. 危废/医疗废物运输作业：运输车辆均持有危险货物道路运输许可证，车辆外部张贴醒目的危险废物和医疗废物标识，配备 GPS 定位系统及应急防护设备；装载区域设置专用装卸平台，作业人员穿戴防化服、护目镜、防毒口罩等全套防护装备，严格按照《医疗废物管理条例》及公司《危废运输作业规范》执行装载、运输流程，运输前后均对车辆进行彻底清洗消毒，并填写《危废/医疗废物运输交接记录》，记录内容包括废物种类、数量、来源单位、接收单位、运输时间及双方经手人签字等信息，确保全程可追溯。4. 公厕管护作业：保洁人员身穿工作服、佩戴橡胶手套及一次性口罩，工具包内配备消毒液、洁厕剂等用品；公厕入口处设置“分类垃圾投放点”，配备可回收物与其他垃圾双桶，标识采用荧光材质，可见度良好。5. 园林绿化作业：绿化养护人员身着绿色工装、帆布手套及遮阳帽，手持锄头、铁锹等工具进行花苗补栽，现场未发现随意丢弃枝条、包装等现象，修剪废弃物统一收集后运至指定处理点。6. 物业管理作业：负责人介绍在建项目中物业管理主要为小区公共区域保洁及垃圾清运作业，现场查见作业人员统一穿着工作服，正在对花园中垃圾进行清理，人员操作符合要求。

公司编制了《监测和测量控制程序》，文件规定应以多种方式承担和履行诚信，完善诚信管理体系，树立良好社会形象，以确保持续提高满足要求或期望的能力。

承担和履行与企业目标和社会要求相一致的责任和义务，包括：支付员工工资、提供劳动福利与社会保障、纳税、环境保护、职业健康安全保障等。

a) 工资及支付情况：现场询问总经理：每月 10 号发上月工资，无拖欠情况。

b) 劳动福利与社会保障：员工有缴纳基本医疗保险，提供了网上银行电子回单及明细表。

c) 纳税：提供了 2026 年 2 月的纳税凭证，正常纳税。

d) 职业健康安全保障：企业提供了对员工健康状况进行检查的证据。

查企业在服务合同中承诺服务质量、投诉反应时间。定期向客户发满意度调查表，了解项目服务水平及客户的重点关切。

企业基本履行了应尽的诚信。

### 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

企业对诚信管理体系承诺兑现的监视和测量工具主要是对相关方和员工进行调查，通过表格对诚信管理体系过程进行监督和检查，以确保企业承诺兑现以及满足顾客及相关方要求。

对公司诚信目标进行分析统计，确认目标是否完成。

每年度进行至少一次内部审核，评价公司体系运行的有效性

2026 年度 1 月 5-6 日进行了一次内审，为首次内审。

企业规定：每年至少组织一次内审，时间间隔不得超过 12 个月。

查《2026 年内部审查计划》，包括有审核目的、审核部门、审核依据、审核组成员、审核时间等。

《审核实施计划》明确内审的目的、范围、依据、审核安排等。

审核目的：检查公司诚信管理体系与依据 GBT 31950-2023 标准的符合性。



审核依据：GBT 31950-2023 标准；公司诚信管理体系文件；法律、法规。适用的法律法规及其他要求。

内审时间：2026 年 1 月 5-6 日

审核组长：王治宇，组员：邓超

内审员能力：经过内部培训，评价合格，有诚信管理体系内审员任命书。

现场经与内审员王治宇、邓超就内部审核实施开展情况询问交流，内审组长王治宇与组员邓超对内审员职责及内审的步骤表述不清。已开具不符合项报告，需整改。

内部审核日程安排：覆盖部门、全条款，基本合理。

内审人员分工：覆盖全部门没有自己审核自己部门的情况。

内部审核的实施：抽查管理层内审检查表，按照审核计划的要求对相关部门所涉及的条款进行了审核，在检查表中详细记录了审核现场的情况；审核员交叉审核，保证了审核的独立性，没出现审核员审核自己岗位的情况发生。提供了内审首末次会签到表。

内部审核发现一般轻微不符合项 1 项：不符合项发生综合部 8.1.2b 条款，不合格事实陈述：“未提供人员能力评价的相关证据”，已采取纠正措施，纠正有效。

《内部审核报告》结论：通过本次内审，可以对公司的诚信管理体系做一个客观评价：公司诚信管理体系基本按照 GB/T31950-2023 标准的要求执行，并取得满意的效果，体系还需对不符和项进行整改并逐步完善。

查《2026 年管理评审计划》，包括有会议主题、评审目的、审核标准、时间、出席人员、主持人员等。

会议主题：GB/T 31950-2023 诚信管理体系管理评审。

评审目的：确保诚信方针与诚信目标，体系运行及持续的适宜性，充分性和有效性。

审核标准：GB/T 31950-2023 标准条文，本公司诚信体系文件，有关的法律法规。

时间：2026 年 1 月 5 日

诚信经理做了管理评审的工作报告。提出了改进建议。管理评审会议签到表所有参加人员有签到。

实施诚信管理体系以来，未发生失信现象，未发生安全事故，未发生环境污染事故；公司积极缴纳税务，及时兑现员工工资。

诚信管理体系基本具备了适宜性，充分性和有效性，基本具备了自我完善自我改进的机制，应继续保持。

### 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

提供的《事件、不符合纠正预防控制程序》中规定了对不合格的标识、记录、隔离、记录和处置的控制要求。服务过程中未发生因较大问题不合格，一般通过公司管理流程自查自改，保证服务质量。

#### 2) 纠正/纠正措施有效性评价：

对出现不合格现象采取原因分析，制定纠正措施，并验证其措施的实施程度，目前纠正措施实施基本有效；管理方面的不符合经了解基本采取纠正及纠正措施，预防措施基本未采取。纠正措施管理工具的应用尚需加强。

#### 3) 投诉的接受和处理情况：

建立了投诉反馈的接受渠道，对相关方的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。

#### 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

公司制定了明确的诚信管理体系相关目标，涵盖员工权益保障、环境保护、服务质量等多个方面。经统计分析，部分目标已按计划达成。但在员工满意度提升方面，2025 年底的调查显示，薪资、



福利待遇的满意度仅为 2/3，与公司设定的目标存在一定差距。这一差距反映出在薪酬体系的市场竞争力、福利项目的多样性等方面仍有改进空间，以实现更高的绩效

### 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）：

组织坐落于重庆市大渡口区思源路 32 号 4 幢 1-1、2-1，经营办公场所为租赁。现场确认，组织办公场所面积约 1616 平方米左右。办公通信设备：网络、电脑、电话、传真等。

查见，《车辆管理台账》，公司配置的车辆有洒水车、压缩垃圾车、勾臂式垃圾车、扫地车、货车、垃圾转运车、三轮保洁车等。涉及的常用机具有：垃圾分类收集箱、绿篱机、高枝剪、高枝锯、发电机、喷雾器、抽水机、草坪修剪机、油锯、梯子、打药机、落叶吹风机、草坪打孔机等。物业管理及公厕管护常用工具有：尘推、扫帚、毛巾、玻璃刮、拖帕、伸缩杆、钢丝球、螺丝刀、扳手、管钳、万用表等。以上设备设施可以满足组织范围内诚信管理活动的需要。

#### 2) 人员及能力、意识：

企业组织控制下的工作人员，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。企业大部分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。现场询问员工周新刚对目标、方针及其含义的了解，对含义基本理解、清楚。组织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。相关主要负责人员具备相应能力和意识。组织人员对标准的理解还有待提高。本次针对内审员能力不足开具一项不符合。

#### 3) 信息沟通：

企业通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确管理体系有效性，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诚信活动的有效性。

内部沟通：以文件表格传递、会议、微信、面谈、电话、培训，沟通顺畅，工作任务等下达执行顺利，沟通有效。外部沟通：对供应商、客户以电话、邮件、面谈形式沟通，企业体系运行几个月以来，客户稳定，供方稳定沟通有效。其他如政府部门以其要求的方式沟通。

#### 4) 文件化信息的管理：

诚信管理体系文件由综合部组织编写，总经理批准发布实施，公司文件柜存放，每个人均可查阅。外来文件电子版本在综合部电脑里，每个人均可查阅，服务技术标准打印一套，放于文件柜内该公司人员均可查阅，外来人员查阅需经过总经理批准。综合部根据诚信管理体系要求设计了空白表格，按照需求发放，由使用人员填写记录并保存，综合部不定期检查记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况

## 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

资质范围内的城市生活垃圾清扫、收集、运输服务（不含餐厨垃圾、废弃食用油脂收集、运输）；城市生活垃圾经营性分类；资质范围内的道路危险废物及医疗废物运输；物业管理服务；化粪池清掏；园林绿化；公厕管护所涉及的诚信管理活动

## 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，重庆三峰城市环境服务有限公司的



诚信管理体系  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 checked="" type="checkbox"/> 符合	<input type="checkbox"/> 基本符合	<input type="checkbox"/> 不符合
适用要求	<input checked="" type="checkbox"/> 满足	<input 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:文平、杨珍全



## 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、联系方式的变更、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。