
园林绿化 ISO9001 质量体系与操作实务

■ 深圳市南山区
园林绿化公司 编

■ 主 编：骆爱金
执行副主编：许丽琴
执行编辑：韩 斌

■ 编 写：陈少伟 欧阳青林
杨绍华 陈林 施英
黄景生

中国林业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

园林绿化 ISO9001 质量体系与操作实务/深圳市南山区园林绿化公司编. - 北京: 中国林业出版社, 2000.6

ISBN 7-5038-2571-5

I. 园… II. 深… III. 绿化-质量管理-文件-广东-深圳市-汇编 IV. TU985.265.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 26171 号

中国林业出版社出版

(100009 北京西城区刘海胡同 7 号)

北京市昌平百善印刷厂印刷 新华书店北京发行所发行

2000 年 6 月第 1 版 2001 年 3 月第 2 次印刷

开本: 880mm×1230mm 1/16 印张: 9.5 插页: 6

字数: 250 千字

定价: 88.00 元

**《园林绿化 ISO9001 质量体系
与操作实务》编辑委员会**

顾 问：黄建友 吴北如 刘敏信 宋宝弘
万 锋

主 任：骆爱金

副主任：郭伟宏 许丽琴

委 员：陈少伟 欧阳育林 杨绍华 韩 斌
陈舜生 陈 林 施 英 黄景生
邓洪仲 汪一平

主编简介

骆爱金 园林高级工程师。1955年生于广东龙门。1978年毕业于华南农业大学林学系。现任深圳市南山区园林绿化管理所所长，深圳市南山区园林绿化公司总经理。

1983年至1986年连续荣获广东省林业厅、团省委和广州市林业局、团市委授予的“青少年护林造林突击手”称号；1978年至1986年期间，主持“泡桐病虫害”的研究；1992年至1995年主持两项国家级星火科技项目研究与开发；在省、国家级刊物上发表科研论文多篇；《桉树的一种无性系快速繁殖法》被中华人民共和国专利局批准为国家发明专利（专利号为 ZL92103549.7）。

1999年3月主持深圳市南山区园林绿化公司建立 ISO9001 国际质量体系，同年11月通过 BSI（英国标准协会）的认证审核，从而使该公司成为 BSI 在中国及港台地区首家通过 ISO9001 国际质量体系认证的园林绿化单位。

精益求精美化城市

《国家林业局绿化质量体系建设与操作实务》出版

李育才

二〇〇〇年二月二日

国家林业局副局长李育才为本书题词

发展园林事业 美化人类心灵

为深圳市南山区园林绿化公司
通过ISO9001国际质量体系认证题
二〇〇〇年元月 刘广运

全国政协委员、原林业部副部长刘广运为本书题词

搞好园林绿化 美化人类心灵

贺《园林绿化ISO9001
质量体系与操作实务》出版

蔡延松

二〇〇〇年三月

全国政协委员、中国绿化基金会常务副主席兼秘书长、原林业部副部长蔡延松为本书题词

序 言

作为一座日益被国际社会熟知的年轻城市，深圳正以她年轻而富有朝气的步伐向国际性大都市的方向迈进。深圳给人的第一印象就是城市园林化建设，其城市绿化覆盖率和人均占有绿化面积在中国的大陆及港澳台地区均名列前茅。每一位来到深圳的人士都对深圳城市园林化所取得的优异成绩表示由衷的赞叹！因此，国际城市规划建筑协会在 1999 年将国际城市规划专项奖颁给了深圳市，这表明深圳市总体的城市园林规划、绿化水平已跻身国际一流城市行列。

在这当中，深圳市南山区园林化公司的全体同仁在自己的职责范围内作出了显著的贡献，而这些成绩的取得是和公司领导者卓越的眼光和智慧分不开的。该公司于 1999 年 3 月开始实施 ISO9001 质量体系并于同年 11 月通过 BSI 的认证审核，从而使该公司成为 BSI 在中国的大陆及港澳台地区首家通过 ISO9001 国际质量体系认证的园林化企业。

当我本人能荣幸地代表 BSI 为本书作序时，我想起了该公司总经理骆爱金先生在 1999 年 12 月 10 日颁证仪式上的一段感言：“我们将发扬成绩，……进一步提高公司的全面质量管理水平，促进园林化事业的发展，争创新优势，更上一层楼。”质量管理现已成为当今企业生存和发展的必要条件，这一点越来越为企业管理者所认识。ISO9000 标准要求建立文件化的质量体系，通过对影响产品、服务质量因素的有效控制，达到减少、消除特别是预防问题，确保企业可以持续地向顾客提供满意的产品与服务，同时文件化的质量体系也可以进一步降低人为因素的影响，使管理从人治逐步向法制过渡。所以，企业要走向市场竞争，和国际惯例接轨，实施 ISO9000 标准就成为大多数企业最为普遍的选择。深圳市南山区园林化公司在这一领域走在了国内同行的前列，而且做得相当出色。

现在，深圳市南山区园林化公司决定将他们长期辛苦积累建立的 ISO9001 质量体系文件公开发表，并求教于同行、专家，作为认证机构的一员，我要向他们表示敬意。一个企业能够将其自身发展所积累起来的管理经验公诸同行，这种做法是最值得赞赏和推广的。BSI 在世界上与一流的公司均有合作的关系，现在与深圳市南山区园林化公司结合为长期合作伙伴，我们深感荣幸。借这个机会，我代表 BSI 太平洋有限公司预祝深圳市南山区园林化公司事业蒸蒸日上，为城市园林化建设作出更大贡献。

BSI 太平洋有限公司总裁：



2000.1.28

前 言

改革开放 20 年,深圳城市建设蓬勃发展,城市环境日新月异,绿化、美化意识深入人心。目前,城市园林绿化事业的发展已不再是栽花、铺草、种树等一些简单工程,而是集建筑、掇山、理水、铺地、绿化美化、景观照明等为一体的大型综合性园林绿化建设和管理,力求把深圳市建设成为园林式、花园式的国际性现代化城市,使深圳的“天更蓝、山更绿、水更青、城更美。”

要实现园林式、花园式城市的建设目标,就必须不断提高城市园林绿化建设与管理的质量和水平。从园林绿化的设计、施工到管理,均应形成一套系统的作业、监督与管理机制。ISO9000 国际质量标准不但可以帮助企业建立这样一套完整的质量管理系统,而且可以提高企业的市场竞争实力,为企业走向国际市场、与国际惯例接轨准备较充足的条件。

深圳市南山区园林绿化公司主要从事城市园林绿化设计、施工与管理。目前,主要承担南山区市政道路、深圳中山公园等绿化建设和深南大道、北环大道南山段、沙河西路等近 200 万平方米的绿化管理。几年来,公司广大员工本着“团结、务实、开拓、创新”的企业精神,始终坚持“高起点设计、高标准施工、高效能管理,促进园林绿化事业的发展,为客户提供优质的产品和服务”的质量方针,狠抓生产和服务质量,不断提高公司信誉。1999 年 11 月,公司的质量体系获得英国标准协会(BSI)颁发的 ISO9001 质量体系认证(BSI)证书,成为 BSI 在中国的大陆和港澳台地区首家通过认证的园林绿化单位。

为了促进城市园林绿化事业的发展,加强同行业之间的经验交流,取长补短,相互提高,我们决定将公司 ISO9001 质量体系文件和外来文件编辑成册,以期能为辛勤工作的园林工作者和即将成为同行的朋友们提供参考。本书分为上、下两篇,上篇是公司的质量体系文件,其中包括《质量手册》、《程序文件》、《作业指导书》和《质量记录表单》,涉及城市道路绿化设计与施工;乔(灌)木、花坛、绿篱、垂直绿化的养护管理;花卉、苗木及阴生植物的生产;园林机械设备及生产用车的维修与保养等方面的质量控制。下篇是公司外来文件汇编,其中包括《中华人民共和国城市道路绿化规划与设计规范行业标准》、《深圳市园林绿化施工规范地方行业标准》及《深圳市园林绿化管养规范地方行业标准》。

由于我们水平有限,加上时间仓促,难免出现一些疏漏和不足,希望广大同仁与读者提出宝贵意见,以便我们的质量体系更加完善,更加富有操作性。

为了本书的出版,编委会的同志们做了大量的工作,BSI 太平洋有限公司总裁夏云先生还为本书作序;国家林业局副局长李育才,全国政协委员、原林业部副部长刘广运和全国政协委员、中国绿化基金会常务副主席兼秘书长、原林业部副部长蔡延松为本书题词。在此,衷心感谢为本书出版而付出努力的各位同仁!

本书编委会

一九九九年十二月

目 录

上篇 质量体系文件

上篇序	(1)
-----------	-----

第1章 质量手册	(3)
----------------	-----

第一节 前言	(3)	7.0 顾客提供产品控制	(9)
1.0 公司概况	(3)	8.0 产品的标识和可追溯性	(10)
2.0 《质量手册》编写和使用说明	(3)	9.0 过程控制	(10)
第二节 质量方针和目标	(4)	10.0 检验和试验	(11)
1.0 质量方针	(4)	11.0 检验、测量和试验设备的控制	(11)
2.0 质量目标	(4)	12.0 检验和试验状态	(11)
第三节 组织机构及职责和权限描述	(4)	13.0 不合格的控制	(12)
1.0 组织机构	(4)	14.0 纠正和预防措施	(12)
2.0 职责	(4)	15.0 搬运、贮存、包装、防护和交付	(13)
3.0 授权委托书	(5)	16.0 质量记录的控制	(13)
第四节 质量体系要素	(6)	17.0 内部质量审核	(14)
1.0 管理职责	(6)	18.0 培训	(14)
2.0 质量体系	(6)	19.0 服务	(14)
3.0 合同评审	(7)	20.0 统计技术	(15)
4.0 设计控制	(8)	附一：质量手册批准页	(16)
5.0 文件和资料的控制	(8)	附二：质量手册修订记录	(16)
6.0 采购	(9)	附三：质量手册发放控制页	(17)

第2章 程序文件	(18)
----------------	------

第一节 管理评审程序	(18)	第十六节 园林绿化工程质量评价控制程序	(33)
第二节 合同评审程序	(19)	第十七节 绿化养护管理质量评价控制程序	(35)
第三节 设计控制程序	(20)	第十八节 苗木生产质量评价控制程序	(36)
第四节 设计更改控制程序	(22)	第十九节 检验、测量和试验设备的控制程序	(36)
第五节 文件和资料的控制程序	(23)	第二十节 不合格的控制程序	(37)
第六节 物品采购控制程序	(24)	第二十一节 纠正和预防措施控制程序	(38)
第七节 顾客提供产品的控制程序	(25)	第二十二节 物品搬运、贮存、包装、防护和交付的 控制程序	(39)
第八节 产品的标识和可追溯性控制程序	(26)	第二十三节 质量记录的控制程序	(41)
第九节 过程控制程序	(26)	第二十四节 内部质量审核程序	(41)
第十节 生产计划控制程序	(27)	第二十五节 培训控制程序	(42)
第十一节 绿化养护管理控制程序	(28)	第二十六节 服务控制程序	(43)
第十二节 苗木生产控制程序	(29)	第二十七节 统计技术应用程序	(45)
第十三节 工程施工控制程序	(29)	附一：程序文件批准页	(46)
第十四节 设备管理控制程序	(30)	附二：程序文件修订记录	(46)
第十五节 进货检验控制程序	(31)		

第3章 作业指导书	(47)
-----------------	------

第一节 行政技术部作业指导书	(47)	行政技术部组织结构图及岗位职责	(47)
----------------------	------	-----------------------	------

2 目 录

文件编写格式与编写规范	(50)	绿篱养护管理作业指导书	(69)
绿化巡察队作业指导书	(52)	乔木养护管理作业指导书	(69)
岗位培训需求作业指导书	53)	垂直绿化管理作业指导书	(70)
生产用车例行保养作业指导书	(54)	病虫害防治作业指导书	(70)
第二节 园林工程部作业指导书	(55)	绿地保洁作业指导书	(71)
园林工程部组织结构图及岗位职责	(55)	室内绿化管理作业指导书	(71)
平整场地作业指导书	(56)	常用农药配制方法作业指导书	(72)
定点放线作业指导书	(56)	剪草机、绿篱机、喷药机操作及保养作业指导书	(73)
挖掘植穴作业指导书	(57)	第四节 苗木生产部作业指导书	(74)
下基肥作业指导书	(57)	苗木生产部组织结构图及岗位职责	(74)
苗木种植作业指导书	(58)	花卉生产作业指导书	(75)
淋定根水作业指导书	(60)	绿化苗木生产作业指导书	(76)
场地清理作业指导书	(60)	阴生植物生产作业指导书	(78)
城市道路绿化设计作业指导书	(60)	苗木施肥作业指导书	(79)
施工组织方案作业指导书	(62)	苗木病虫害防治作业指导书	(80)
第三节 绿化管理部作业指导书	(66)	花木出圃作业指导书	(81)
绿化管理部组织结构图及岗位职责	(66)	摆花作业指导书	(82)
草地管理作业指导书	(67)	附一：作业指导书批准页	(83)
花坛（小品）养护管理作业指导书	(67)	附二：作业指导书修订记录	(83)
美人蕉养护管理作业指导书	(68)		

第4章 质量记录表格（均为程序文件表格）

管理评审计划	(84)	物品验证单	(92)
管理评审报告	(84)	绿化养护地段验收报告	(92)
合同评审记录	(84)	来料检验报告	(93)
图纸会审记录	(84)	园林绿化工程施工项目检查表	(93)
设计评审表	(85)	园林绿化工程验收单	(93)
设计确认表	(85)	园林绿化工程现场签证单	(94)
设计资料保存记录	(85)	巡检表	(94)
设计验证表	(85)	周检表	(94)
园林绿化工程设计计划表	(86)	绿化养护管理____月检表	(95)
设计更改表	(86)	苗木生产部____月检表	(96)
文件更改建议表	(86)	客户意见征询表	(97)
文件发放登记表	(87)	检测设备降级或报废申请表	(97)
外来文件清单	(87)	不合格通知单	(97)
文件发放范围清单	(88)	不合格处理单	(97)
物品购置申请单	(88)	测量、计量器具台账	(98)
供应商调查评估表	(88)	纠正和预防措施要求书	(98)
合格供应商名录	(88)	物品入库单	(98)
供应商考核表	(89)	纠正和预防措施跟踪表	(99)
物品登记表	(89)	苗木进出场清单	(99)
周生产计划表	(89)	物品领用申请单	(100)
月生产计划表	(89)	盘点表	(100)
园林绿化工程设计计划表	(90)	苗木明细账目	(100)
设备（工具）保养记录	(90)	质量记录表格清单	(101)
设备（工具）维修记录	(90)	年度审核计划	(101)
设备（工具）台账	(91)	审核报告	(101)
固定资产处理申请表	(91)	检查表	(102)
周工作用车（园林机械）安排表	(92)	培训计划	(102)

培训课程申请表	(102)	售后技术支持要求书	(104)
员工培训登记表	(103)	月检汇总表	(104)
南山园林客户意见征询表	(103)	绿化管理完好率控制图	(105)
培训记录	(104)	园林工程合格率控制图	(105)
客户满意率计算表	(104)	苗木生产合格率控制图	(105)

下篇 外来文件

下篇序	(107)
第1章 中华人民共和国行业标准——城市道路绿化规划与设计规范	(109)
第2章 深圳市农业地方标准——园林绿化施工规范	(114)
第3章 深圳市农业地方标准——园林绿化管养规范	(124)

上篇 质量体系文件

上篇序

本篇的内容是深圳市南山区园林绿化公司根据 ISO9001:1994 版本制定,并按质量体系文件中的质量手册、程序文件、作业指导书和质量记录表格的顺序排列。其中第一章“质量手册”、第二章“程序文件”和第三章“作业指导书”考虑到阅读方便和排版的需要,将其批准页、修订记录、发放控制页作为附录排在相应章节的后面;第四章“质量记录表单”原本附在相关的控制程序中,为了排版和查找质量记录表单的便利,所以采取专章处理,而每张表单右下方的质量记录编号含义,可参见本篇“第三章作业指导书”“第三节 行政技术部作业指导书”中 W/X-02 的有关内容。

第1章

质量手册

第一节 前言

1.0 公司概况

深圳市南山区园林绿化公司是经深圳市南山区人民政府批准成立的全民所有制事业单位，隶属南山区城市管理办公室，于1989年10月成立。目前公司技术力量雄厚，机械设备充足。现有各类专业技术人员20人，其中高级工程师2人，中级专业技术人员12人，绿化养护管理人员278人；拥有洒水车8辆，人货车6辆，高空作业车及剪草车各1辆，工作用车6辆和剪草机、绿篱机、自动喷药机等一大批园林机械设备。

公司于1994年5月获深圳市建设局颁发的建筑施工企业承建资格证书，主要从事园林绿化工程的设计、施工与管理。近年来，由公司负责设计、施工和养护管理的绿化面积达200万 m^2 ，其中深南大道南山段、沙河西路、麒麟立交桥、南山新区委、南山图书馆、荔香中学等绿化工程的设计与施工得到委建单位的好评；深南大道、北环大道南山段及麒麟山庄等的绿化养护管理，均得到国家、省、市、区领导的高度赞扬和广大群众的好评。另外，曾多次荣获深圳市和南山区人民政府授予的“园林绿化先进单位”称号。

公司主研的木麻黄、桉树速生抗病无性系选育及水培快速繁殖技术被国家科委列为1993年星火计划重点项目，桉树的一种快速无性繁殖法获中华人民共和国国家发明专利，专利号为：ZL92103549.7。此外，公司还拥有6.67 hm^2 的苗木花卉生产基地，为公司绿化工程建设与管理提供必备的资源。

伴随着新世纪的到来，为适应社会发展的需要，提高公司的市场竞争实力，公司决定将ISO9001这一国际标准化质量体系应用到城市园林绿化工作当中，力争使公司的管理质量和服务水平更上一层楼。

同时，公司始终以“团结、务实、开拓、创新”作为企业精神，以“高起点设计、高标准施工、高效能管理，促进园林绿化事业的发展，为客户提供优质的产品和服务”作为质量方针，为把深圳市建设成园林式、花园式的现代化国际性城市，作出更大贡献。

总经理：骆爱金

联系人：许丽琴

电话：0755-6662229 传真：0755-6667618 邮编：518052

地址：深圳市南山区红花园市政综合楼二楼

2.0 《质量手册》

本手册是根据GB/T19001:1994-ISO9001:1994标准中的20个要素编制而成的，它阐明了本公司的质量方针，描述了本公司的质量体系。质量手册是公司各项质量活动必须遵循的法规，是质量体系运行中必须遵循的纲领性文件。

质量手册由行政技术部负责组织编写，管理者代表负责审核，报总经理批准后生

效。

质量手册由行政技术部负责管理,发放给各相关部门主要负责人,手册使用人必须使用公司最新版本的受控手册,未经许可,任何人不得随意复印或向外单位和个人发放。

质量手册的更改由各部门根据具体的实施情况提出更改申请,管理者代表负责审核,报总经理批准。更改页中应反映版号和修改状态的变更,文控专员在文件更改正式批准3日内,将最新更改页下发至受控手册持有人,并收回原页盖“作废”章或将其销毁。

质量手册的任一章节内容发生修改时,则相应章节的修改状态号递增1(即由0、1、2、3……依次递增),而当有2/3以上的章节发生修改或体系变动较大时,整本手册需换版,版本号以A、B、C……英文字母递增。

第二节 质量方针和目标

1.0 质量方针 高起点设计、高标准施工、高效能管理,促进园林绿化事业的发展,为客户提供优质的产品和服务。

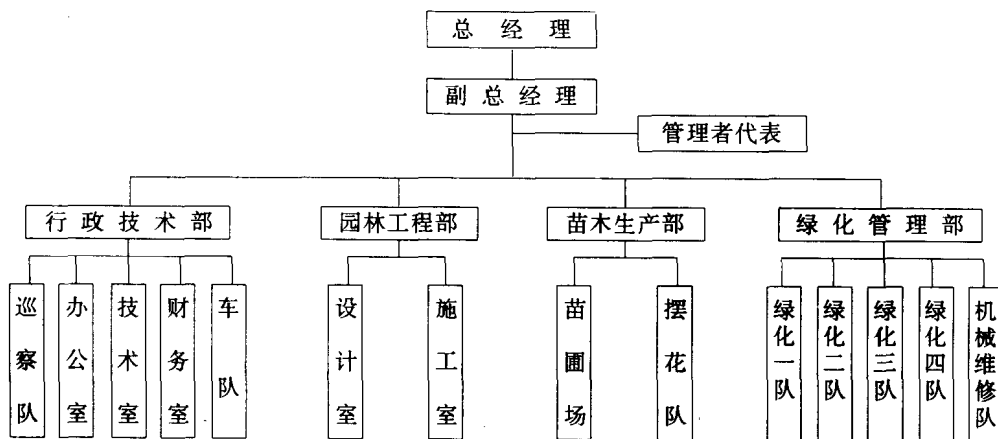
2.0 质量目标 2.1 园林绿化工程:设计与施工合格率均达到100%。

2.2 绿化养护管理:乔木、灌木、花坛、小品、绿篱、垂直绿化完好率及目的草种纯度均达到98%以上。

2.3 苗木、花卉合格出圃率达到90%以上。

第三节 组织机构及职责和权限描述

1.0 组织机构



2.0 职责

对质量组织机构图中所列的领导岗位及各部门的职责和权限进行描述。

2.1 总经理

- 主持公司全面工作;
- 主持制定、批准公司的质量方针和质量目标;
- 任命管理者代表;
- 负责批准质量手册和程序文件;
- 负责组织对管理评审的实施;

f) 组织并主持对重大园林绿化工程与管理项目合同或标书的评审;对产品质量及重大的产品质量事故负责;