

项目编号：30375-2023-EI

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：河南绿都物业服务有限公司

审核体系：☐质量管理体系（QMS） ☐50430（EC）

☐环境管理体系（EMS）

☐职业健康安全管理体系（OHSMS）

☐能源管理体系（ENMS）

☐食品安全管理体系（FSMS/HACCP）

☒其他 诚信管理体系、

审核组长（签字）： 魏志刚

审核组员（签字）： /

报 告 日 期： 2023 年 4 月 23 日

北京国标联合认证有限公司 编 制

地 址： 北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

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

□ 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 魏志刚



受审核方名称：

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	魏志刚	组长	审核员	ISC-283323	/

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	、 李航航 郜宝伟	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■单一审核□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：《劳动合同法》、《安全服务法》、《职业病防治法》

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：《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国节约能源法》《中华人民共和国环境保护法》《中华人民共和国噪声污染防治法》

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： 2023年04月22日 上午10:00:00至2023年04月23日下午16:30实施审核。

审核覆盖时期：自2022年11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）：

物业管理（不含分公司）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：河南省郑州市管城回族区郑汴路 76 号绿都广场 2 单元 408 室

办公地址：河南省郑州市管城回族区澜湾樾园 10 号楼

经营地址：河南省郑州市管城回族区澜湾樾园 10 号楼

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）：无

1.5.4 一阶段审核情况：

通过文件审核进行了第一阶段审核，审核结果详见文件审核报告。

识别的重要审核点：目标完成情况；内审、管理评审有效性；诚信风险的识别与控制及绩效的监测实施。应对机遇和风险的措施情况等。

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（ 0 ）项，涉及部门/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： / 年 / 月 / 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 2023 年 4 月 23 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

对员工的关于诚信的培训，及推广普及对员工的奖励机制

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，。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:

企业各部门职责明确，已经运行有质量、环境和职业健康安全管理体系，能够全面有效地予以贯彻实施，各部门人员能理解和实施本部门涉及的相关过程。各部门能识别的诚信风险，并关注诚信行为。

2) 风险提示： 办公室人员和部门工作人员，对文件的学习力度不够。，组织建立体系时间还较短，尚需进一步完善和改进体系。

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：2002 年 11 月 体系实施时间： 2022 年 11 月 1 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：456 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）： 保安二班倒

4) 范围内产品/服务及流程:

客户开发---招投标---合同签订---进驻项目现场---物业管理（保安、保洁、电梯、垃圾清运、消防设施巡查等）-----服务检查

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

河南绿都物业服务有限公司创建于 2002 年 11 月，企业一致致力于绿都智慧服务，秉持“都享智慧+”的理念，业务涵盖住宅物业、商企物业、社区资产管理及社区生活服务等。以全新升级的“361 全周期服务”+“满意社区”为业主打造更美好的生活，开启未来集科技、人文、智慧于一体的居住新体验。

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、综合管理室、品质管理室，工程技术室，财务室等部门；

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；综合管理室为职能部门推动诚信管理体系的运行。

近一年未发生大变化，李航航为诚信经理。管理手册进行了修订，因 2023 版诚信管理体系 要求的发布。

变更为 B/0 版；

b) 制定了方针及目标：



方针：诚实守信 合作共赢 开拓创新 持续改进

公司诚信目标：

1、守法经营：违法事件 0

2、保持良好的财务状况：员工工资发放及时率 100%，付款及时率 100%，税款缴纳 100%

3、实现公司质量和安全目标：顾客投诉小于 2 次/年；投诉处理及时率 100%；安全事故 0

4、控制重大失信行为发生率：0；

5、保持良好的经营状况，实现企业可持续发展。

经统计 1-3 目标已完成。

确定管理体系的边界和适用性：河南绿都物业服务有限公司 注册地址：河南省郑州市管城回族区郑汴路 76 号绿都广场 2 单元 408 室 经营服务场所：河南省郑州市管城回族区澜湾樾园 10 号楼 无不适用条款 认证范围无变化

c) 资源：提供所需的生产和、质检设备、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：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) 明确了物业管理服务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

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。

目前无相关人员失信记录。

根据公司《诚信运行控制程序》，文件规定应以多种方式承担和履行社会责任，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：

询问总经理：每月月初按时发工资，无拖欠情况。

b) 劳动福利与社会保障：

相关人员交有社会保险，部分人员计划明年全部完成缴纳。基本符合要求

c) 纳税：正常纳税

d) 环境保护：按照国家法律法规、执行标准进行

e) 职业健康安全保障：发放劳保用品，今年计划增加定期体

企业基本履行了应尽的社会责任。

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《内部核查控制程序 CX-009》规定：每年至少组织一次内审，时间间隔不得超过 12 个月。查《2023 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 GB/T 31950-2023 标准的符合性。

审核依据：GB/T 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：2023 年 04 月 15 日

审核组长：李航航 内审员：朱琳

内审员能力：经过培训合格，任命为诚信管理体系内审员。

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。

4、内部审核发现一般轻微不符合项 0 项：

5、《内部审核报告》结论：通过此次内审，我们认为公司的管理体系基本符合 GB/T 31950-2023 标准的要求，诚信管理手册、程序文件大部分能得以有效实施。审核组认为：目前我司的管理体系运作是符合和有效的，能够满足管理策划的要求，今后将根据实际情况重新调整部分体系文件，使其更能结合到实际工作中并符合公司实际所需的质量活动的开展。这次的内部审核，对我们是一次鞭策、一次促进，希望大家按照文件的具体要求，认真、及时地落实整改工作，抓紧完善管理体系及其运行，为确保管理体系有更快的提升奠定坚实的基础。



于2023年4月18日进行了体系评价

评价结论本公司的诚信方针、目标符合管理实际，应继续执行，不作变动。体系文件具有适宜性、可操作性，应继续执行，不作变动。

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

未有失信情况发生，在环境和安全方面通过检查未发生重大的环境及职业健康安全的事件和职业健康安全风险等不符合情况。对于偶尔发生轻微的、一般的不合格，由当事人或责任人当时就进行了纠正、整改。未发现环境、职业健康安全管理潜在的严重不合格情况。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

内审发现的不符合，形成内部审核不合格报告，有原因分析，措施，实施及有效性验证等。管理评审中的改进，制定有措施单。日常中发现的不符合，公司通过实施纠正措施，要求相关部门举一反三也检查自己的工作，消除同类型错误的原因。基本有效。总体上看，公司纠正及改进机制已形成，能够形成自我完善自我提高的良性循环机制。自体系运行以来组织未发生顾客投诉和质量、环境和安全事故。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了对外交流的渠道，可接收外部投诉及建议，年度无质量环境安全事故发生，也没有发生相关方投诉

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）：

公司实施、保持和改进提供必要的资源保障：位于：河南省郑州市管城回族区澜湾樾园 10 号楼，巡视环境能满足需求，配置的办公设备：电脑、办公桌椅、空调、文件柜等，能够满足基本办公服务要求

公司共有员工 456 人（主要为保洁、维护等服务人员），有清晰的组织结构图，相关职能部门或岗位的职责得到规定并形成文件。能够满足现有的服务。管理手册对人力资源控制作出了相应规定。

综合管理室通过意识培训、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。



2) 人员及能力、意识:

各岗位人员均持续进行了诚信管理体系培训，明确了失信行为及处理措施，各岗位员工了解诚信方针和目标、诚信理念和企业诚信文化，关键过程负责人和执行人能力满足要求，人力资源保障是有效的。

从实施诚信管理体系后，各岗位人员按照各自岗位要求作业，减少不符合品的输出，提升了企业经营的效率及产出率，节约了成本。

目前为发生失信行为，人员培训有效。

3) 信息沟通:

编制有《信息交流控制程序》，围绕管理体系前期策划所识别的各利益相关方及其期望，建立内、外部沟通渠道，策划和确定沟通内容、时机、对象、如何沟通和由谁负责沟通，包括文件资料传递、例会、培训、网络等方式，尤其针对组织外部直接影响到质量绩效的各相关方，加强沟通管理和及时反馈，以确保管理体系的效率，公司通过会议，微信，对各部门之间进行工作流转。

4) 文件化信息的管理:

公司 2022 年 11 月 01 日发布的《诚信管理手册》A/0，于 4.1 日根据新版标准进行修订，现使用 B/0 版；以及 14 个《程序文件》，诚信管理制度、运行记录等，基本能满足管理体系运行需要。

公司在创建诚信管理体系文件后，依据文件的管理要求，对文件进行审核、批准审批管理，文件存储以文档为主，纸质为辅。

部门使用的诚信记录均由部门主管进行收集汇总、归档保管，放于文件夹中，以防止损坏和丢失。到期按规定保存时间统一销毁。

现场查看，文件、记录保持清晰，保存完好。

文件化信息受控。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

物业管理（不含分公司）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，河南绿都物业服务有限公司 的

☐ 诚信管理体系

审核准则的要求	☐ 符合	☒ 基本符合	☐ 不符合
适用要求	☐ 满足	☒ 基本符合	☐ 不满足
实现预期结果的能力	☐ 满足	☒ 基本符合	☐ 不满足
内部审核和管理评审过程	☐ 有效	☒ 基本符合	☐ 无效
审核目的	☐ 达到	☒ 基本达到	☐ 未达到
体系运行	☐ 有效	☒ 基本有效	☐ 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：魏志刚



（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内通知受审核方，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。