

项目编号：20698-2023-R02

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：合肥市房地产经营公司

审核体系：**GB/T 39604-2020** 《社会责任管理体系 要求及使用指南》

审核组长（签字）：

审核组员（签字）：

报 告 日 期： 2023 年 11 月 24 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：于养奇 2023.11.23

组 员：



受审核方名称：合肥市房地产经营公司

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
	于养奇	组长	审核员	ISC[S]0375	

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	张韦龙	向导	受审核方
2	王敏	管理着代表（副总）	受审核方

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（GB/T 39604-2020《社会责任管理体系 要求及使用指南》）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 39604-2020《社会责任管理体系 要求及使用指南》

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；

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间： 2023年11月23日 上午至2023年11月24日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年8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）：

物业服务所涉及的社会责任管理活动，涉及到的部门有：物业科、办公室、财务科、人事管理科、立达物管处。



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：安徽省合肥市庐阳区西陈小巷53号

办公地址：安徽省合肥市庐阳区城建大厦13层

公司为多现场，机关（合肥市房地产经营公司）注册地址：安徽省合肥市庐阳区西陈小巷53号

办公地址：安徽省合肥市庐阳区城建大厦13层；

体系覆盖（立达物管处）办公地址：安徽省合肥市瑶海区全椒路与临淮路交口铭座大厦2406，

项目名称：天鹅湾花园，项目地址：蜀山区笔架山街道聚云路。

各场所认证范围一致（物业服务所涉及的社会责任管理活动）

1.5.4 一阶段审核情况：

于2023年11月22日进行了第一阶段审核。

一阶段识别的重要审核点：

检查了受审核组织有关法律地位证明文件、资质证书等文件，满足相关法律法规要求；检查了公司的社会《责任手册》、《程序文件》和相关文件以及内审和管理评审资料。公司以文件化的形式识别和确定了GB/T 39604-2020《社会责任管理体系 要求及使用指南》的范围、方针和目标。明确了相关部门和人员的职责并确定了必要的资源能力，符合申请范围活动。

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：

查在公司办公楼南面一个安全门外面有花盆等杂物，不符合 GB/T 39604-2020《社会责任管理体系 要求及使用指南》7.1 要求（物业科）；

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：2023年12月10日前提提交审核组长。

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2024年11月24日前。

2) 下次审核时应重点关注：

GB/T 39604-2020《社会责任管理体系 要求及使用指南》4.1、7.1、7.2、7.3、7.4、7.5、7.6、8.1、



8.2、9.1、9.2 、9.3 、10.1 、10.2、10.3

3) 本次审核发现的正面信息:

公司在物业管理方面,按照市场化、专业化、标准化的管理模式,以住户至上、服务第一为宗旨,建立了独立核算、自负盈亏、依法管理、自主经营、自我发展的运行机制,制定了一整套严格的管理制度和操作规程,通过科学的管理和优质的服务,努力营造安全、文明、整洁、舒适、充满亲情的社区氛围。

近年来,公司的管理和服务不断上台阶、上档次、上水平。作为物业服务企业,我们始终把品牌建设作为发展企业的生命线,品牌是凝聚力,更是竞争力。公司成立以来一直遵循“诚信经营 创建和谐 奉献社会 实现自我”的企业宗旨,树立“以人为本、以客为尊”的服务理念。积极推进品牌战略,是实现企业持续发展和参与市场竞争的需要。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

组织承载持续改善工作的各项职能对于持续改善的各项职责有清晰的界定,并形成文件进行管理;持续改善职责的设定应能够满足持续改善工作职能的要求,并且与权利相统一;担负相关职责的人员清楚各自的职责并能够有效履行。

2) 风险提示:

要重视现场工作人员的健康、安全。

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: 1993 年 6 月 21 日 体系实施时间: 2023 年 8 月 1 日

2) 法律地位证明文件有:

营业执照。统一代码: 91340100149140837G (1-1)

3) 审核范围内覆盖员工总人数: 64 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:

物业服务所涉及的社会责任管理活动



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

公司2023年元月开始策划建立GB/T 39604-2020《社会责任管理体系 要求及使用指南》。建立了社会责任管理体系的组织架构，组织人员编制《管理手册》《程序文件》及相关资料，并进行了相关培训，于2023年8月1日开始运行。在2023年9月5日和2023年10月29日分别做了内审和管理评审

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）

1、组织所处的环境

公司经营范围包括一般项目:非居住房地产租赁;住房租赁;房地产经纪;房屋拆迁服务;物业管理;停车场服务(除许可业务外,可自主依法经营法律法规非禁止或限制的项目),公司设有董事会、物业科、办公室、人事管理科及立达物管处、财务科。

公司在物业管理方面,按照市场化、专业化、标准化的管理模式,以住户至上、服务第一为宗旨,建立了独立核算、自负盈亏、依法管理、自主经营、自我发展的运行机制,制定了一整套严格的管理制度和操作规程,通过科学的管理和优质的服务,努力营造安全、文明、整洁、舒适、充满亲情的社区氛围。

近年来,公司的管理和服务不断上台阶、上档次、上水平。作为物业服务企业,我们始终把品牌建设作为发展企业的生命线,品牌是凝聚力,更是竞争力。公司成立以来一直遵循“诚信经营 创建和谐 奉献社会 实现自我”的企业宗旨,树立“以人为本、以客为尊”的服务理念。积极推进品牌战略,是实现企业持续发展和参与市场竞争的需要。

2、领导作用与利益相关方参与

公司总经理唐小虎介绍在公司愿景声明中,提及了公司在未来组织管理、人员配置、生产管理的服务等方面,为提高人民群众日益增长的生活水平而努力前行;在公司宗旨或使命声明中,以健康安全、人性化管理、按劳分配、关注环境、劳动保障为社会责任,承诺为提高员工对美好生活的向往而奋。同时,结合公司质量、环境和职业健康安全管理体系,一道共同、有效地应对组织的社会责任议题、风险和机遇。

社会责任方针:严格遵守法律法规,切实维护客户利益;降低社会责任风险,践行社会责任原则;持续改善管理体系,提升社会责任能力。



3、策划

公司在策划社会责任管理体系时,组织充分考虑了其所处的环境、组织特征与其社会责任之间的关系、组织影响力和影响范围、组织社会责任管理体系和其他现有相关管理体系所需应对的社会责任议题及利益相关方所提及的要求和社会责任管理体系范围,并确定社会责任管理体系和其他现有相关管理体系分别所需应对的社会责任风险和机遇,以:确保社会责任管理体系实现预期结果;防止或减少不期望的影响。

公司的“社会责任目标”7项,包括:“童工误用人次 0 次,工人年体检率 $\geq 90\%$,工伤/意外事故(轻微伤以上的工伤),每月受伤人数不超过人次,对供应商每年现场评估率不低于 5%,法定满勤工人正班工资额 100% $\geq$ 政府规定的最低工资标准,公司员工入职 30 天参保率 99%以上”。

4、支持

公司建立了 FDC/SHZRCX06-2023《培训、意识和能力控制程序》使公司的人力资源得到有效控制,确保人力资源的开发、培训、评价和使用,以满足本公司体系管理工作的需要。人事管理科是本程序的归口物业科门;负责人员的能力需求和评价并提出培训需求;根据能力需求,负责培训的组织、实施和管理。

5、运行

公司《管理手册》内容规定了对运行的控制方法。人事行政部负责对各部门的运行控制组织策划、实施、监督运行。

公司的管理和服务不断上台阶、上档次、上水平。作为物业服务企业,我们始终把品牌建设作为发展企业的生命线,品牌是凝聚力,更是竞争力。公司成立以来一直遵循“诚信经营 创建和谐 奉献社会 实现自我”的企业宗旨,树立“以人为本、以客为尊”的服务理念。积极推进品牌战略,是实现企业持续发展和参与市场竞争的需要。

6. 绩效评价

公司建立建立、实施和保持用于监视、测量、分析和评价绩效的过程。内容包括:法律法规要求和其他要求满足的程度;与所辨识的不良影响因素、风险和机遇相关的活动和运行;与利益相关方的矛盾和分歧的处理情况;实现公司社会责任目标的进展情况;运行控制和其他控制的有效性;为确保结果有效而所采用的监视、测量、分析和评价绩效的方法;组织评价其社会责任绩效所依据的准则;何时应实施监视和测量;何时应分析、评价和沟通监视和测量的结果。以评价其社会责任绩效并确定社会责任管理体系的有效性。

公司对外包方、供应商进行评价,对所产生的不良影响因素评价和控制社会责任风险:确保外包的职能和过程得到控制。

7. 持续改进

通过内审、管理评审以及日常监督检查,及时发现问题并制定纠正预防措施,保持体系的充分、持续运行。



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

公司于2023年9月5日进行内审工作。管理者代表王敏主持审核。王敏(审核组长)、陈文武(审核员)对公司6个部门和人员进行了全要素的审核,出具了《测量管理体系内部审核报告》。查内审检查表,发现了1个一般不符合项。查《内部审核总结报告》1份,查《内部稽核纠正措施通知单》1份,涉及不符合内容为“一维修工人在登高作业维修室外路灯时,无人监护”。查《培训签到表》,对责任人进行了教育,不符合项已于2023年9月7日关闭。审核组经现场审核,确认企业进行的管理体系内审工作行之有效,符合标准要求。

公司编制了《管理评审控制程序》,公司于2023-10-29召开了管理体系管评会议。会议由企业法人代表唐小虎主持,管理者代表王敏及各部门负责人参会并汇报了体系运行情况和部门工作完成情况。管评内容14项输入,包括测量管理体系社会责任政策、内审完成、目标完成情况、管理体系运行绩效情况、用工情况、人员能力及培训情况、工作时间、薪酬有效性管理情况、管理系统等。并形成了《2023年管理评审报告》,会议肯定了企业管理体系的充分性、有效性和适宜性。针对会议提出的3项改进决议,制定了《管理评审决议项整改方案》,制定整改措施并落实了责任部门。审核组经现场确认已完成整改。

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

2023年9月5日内审发现了1个一般不符合项。不符合项已于2023年9月15日前全部关闭。

2) 纠正/纠正措施有效性评价:

已进行了关闭,并制定了纠正措施,纠正措施有效

3) 投诉的接受和处理情况:

近2年无投诉

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):

公司提供了办公场所,配置了相应的办公及服务设备。制定了管理程序为实现服务符合性所需的基础设施的控制进行了规定。

2) 人员及能力、意识:

公司确定了从事的工作影响社会责任管理体系绩效和有效性,且在公司控制范围内的人员所必要的的能力,这些能力主要是基于适当的教育、培训或经历等。公司对每个影响社会责任管理体系绩效和有效性的工作人员的能力进行识别,制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。



3) 信息沟通:

企业已建立《对内对外信息沟通管理程序》，规定了公司内外信息交流、协商的对象、方式、记录等。对部门之间有需要交流的有关安全健康管理信息，在公司内部利用部门会议、宣传栏进行安全管理方针及目标、指标、管理方案及环保法律法规等内容的宣传、沟通。公司员工参与协商，员工提出如工作环境、工作时间、薪资要求、工会组织要求等给予沟通解决。

4) 文件化信息的管理:

公司编制《管理手册》1套，《程序文件》26个，三阶段文件16个，收集整理了法律、法规文件一览表（150个）。文件现行有效。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

合肥市房地产经营公司成立于公司成立于1993年6月21日，全民所有制。2023.11.14换取营业执照。统一社会信用代码：91340100149140837G（1-1）。法人代表：唐小虎。注册资金：二千万元。经营范围：非居住房地产租赁;住房租赁;房地产经纪;房屋拆迁服务;物业管理;停车场服务。公司现有员工64人（机关和立达物管处）。

公司为多现场，机关（合肥市房地产经营公司）地址：安徽省合肥市庐阳区城建大厦13层；体系覆盖（立达物管处）办公地址：安徽省合肥市瑶海区全椒路与临淮路交口铭座大厦2406。项目名称：天鹅湾花园，项目地址：蜀山区笔架山街道聚云路。

公司依据GB/T 39604-2020《社会责任管理体系 要求及使用指南》的要求策划了社会责任管理体系，编制了《管理手册》和《程序文件》及规章制度等体系文件，手册程序文件均为A/0版，于2023年8月1日发布，2023年8月1日实施，基本覆盖标准的全部要素。公司社会责任管理着代表：王敏。

暨认证范围：物业服务所涉及的社会责任管理活动。

五、公司注册地址和联系人与原计划不一致，已做了变更

公司注册地址：原是安徽省合肥市中市区西陈小巷53号，变更为：安徽省合肥市庐阳区西陈小巷53号。（政府行政区域调整原因）

公司联系人、联系电话：原是龚海 15395177500 变更为：王敏 13866149041

六、审核组推荐意见:

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，合肥市房地产经营公司建立的

☐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

☒其他：GB/T 39604-2020《社会责任管理体系 要求及使用指南》

审核准则的要求

☒符合

☐基本符合

☐不符合



适用要求	☒ 满足	☐ 基本满足	☐ 不满足
实现预期结果的能力	☒ 满足	☐ 基本满足	☐ 不满足
内部审核和管理评审过程	☒ 有效	☐ 基本有效	☐ 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:于养奇



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。