

项目编号：20026-2024-EI

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：临海市上东物业有限责任公司

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）： 任泽华

审核组员（签字）： ——

报 告 日 期： 2024 年 1 月 22 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：任泽华

组 员：



受审核方名称：临海市上东物业有限责任公司

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
	任泽华	组长	审核员	ISC-59498	——

其他人员

序号	姓 名	审核中的作用	来 自
1	胡玲玲、厉金荣	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，在文件审核的基础上，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；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范： —— ；

d) 相关的法律法规：质量、环保、职业健康安全、诚信相关法律法规，包括GB/T31950-2023、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国消防法、浙江省节约用水办法、城市生活垃圾管理办法等。

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： ——

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： 2024年01月20日 上午至2024年01月22日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年3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）：

固定多场所变更前：

1) 浙江省台州市临海市上盘镇头门港滨海第一大道（含物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁活动）

2) 浙江省台州市临海市上盘镇老白沙村（白沙辅道）（含物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁活动）

3) 浙江省临海市上盘镇头门港靖海大道（含行政活动，物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输活动）

固定多场所变更后：

1) 浙江省临海市上盘镇老白沙村（河道保洁，城市生活垃圾清扫、收集、运输）

2) 浙江省临海市上盘镇头门港靖海大道（行政活动，物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输）

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：浙江省台州市临海市头门港新区靖海大道 9-1 号（自主申报）

办公地址：浙江省台州市临海市头门港新区靖海大道 9-1 号（自主申报）

经营地址：浙江省台州市临海市头门港新区靖海大道

固定多场所：1) 浙江省临海市上盘镇老白沙村（河道保洁，城市生活垃圾清扫、收集、运输）

2) 浙江省临海市上盘镇头门港靖海大道（行政活动，物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输）

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）： ——

1.5.4 一阶段审核情况：（不适用）

于 年 月 日- 年 月 日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：固定多场所进行了变更，见本报告 1.5.2。

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:综合办公室

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：不符合开具后 30 天内提交审核组长。

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 2025 年 1 月 21 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

人员能力管理、内部审核、诚信风险管理（采购、销售过程的守信情况，包括质量、环境和职业健康



安全管理）

3) 本次审核发现的正面信息:

组织成立多年,在实际企业经营管理过程中,注重诚信经营,守护企业信用。在体系管理过程中,虽然初次导入,但能积极开展各项诚信风险识别和评价,并将以服务质量、采购管理、商账管理、销售管理等方式具体落实诚信经营的理念。基本能按照规定要求承担和履行社会责任,包括服务质量和安全、员工的福利和保障、照章纳税等;并积极导入质量、环境、职业健康安全、社会责任管理体系和售后服务认证等支持企业经营管理活动

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

初次导入,对体系熟悉程度不足,对诚信管理体系中的授信管理等方法识别、应用不足。对内部审核、管理评审有基本了解,但熟练程度有待提高。诚信管理体系初步建立,有基本的运行,持续运行及改进能力有待提高。

2) 风险提示:

人员能力管理、内部审核、诚信风险管理(采购、销售过程的守信情况,包括质量、环境和职业健康安全)

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: 2019 年 10 月 11 日 体系实施时间: 2023 年 3 月 1 日

2) 法律地位证明文件有:

提供有营业执照(编号为 91331082MA2DXAH242)业务范围包括物业管理、市政道路维护,城市生活垃圾清扫、收集、运输、处理;河道保洁等。城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输服务许可证(编号为 0904013),有效期 2024 年 1 月 8 日-2024 年 5 月 11 日。

3) 审核范围内覆盖员工总人数: 43 人。

倒班/轮班情况(若有,需注明具体班次信息): ——

4) 范围内产品/服务及流程:

物业管理,城市生活垃圾清扫、收集、运输,河道保洁服务基本流程:

(1) 物业管理流程:

签订合同→项目策划→前期摸排→成立物业管理处→项目入驻→提供服务→征求意见→完善体系→服务持续改进

(2) 城市生活垃圾清扫、收集、运输流程:

签订合同→制定工作标准→获取垃圾清运指标→提供清扫、收集、运输服务→征求意见→完善体系→服务持续改进



(3) 河道保洁流程:

签订合同→制定工作标准→提供服务→征求意见→完善体系→服务持续改进

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

临海市上东物业有限责任公司成立于2019年10月11日，是临海市海洋投资有限公司控股子公司，由海投公司与东部保安公司合资组成。目前总业绩7533094元，承接项目6个，分别是海望家园小区、头门港新区管委会办公楼、海投办公大楼、哲商小学、南洋道路保洁等以及企业生活垃圾清运。注册资本为1000万元整。提供有营业执照（编号为91331082MA2DXAH242）业务范围包括物业管理、市政道路维护，城市生活垃圾清扫、收集、运输、处理；河道保洁等。城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输服务许可证（编号为0904013），有效期2024年1月8日-2024年5月11日。

公司始终奉行“诚信求实、致力服务、唯求满意”的企业宗旨，全力跟随客户需求，不断进行创新和服务改进。

组织编制了诚信管理手册、程序文件，并结合企业编制了奖惩相关规定要求，文件进行了相应的评审，分发等基本符合策划要求。审核周期内主要根据外部文审对手册进行了修改，没有发生其他重大变更。

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）

公司在手册进行了规定，企业从事资质范围内的物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁相关的诚信管理活动。

组织从战略管理层面，公司领导层确定了影响诚信管理体系预期结果实现能力的与公司宗旨和战略方向相关的外部 and 内部问题。

一、内外部诚信环境、相关方需求及风险机遇管理

与诚信负责人严剑江沟通，日常运行过程中，公司通过网络、政府通知、会议及公司各部门不定期收集的各类信息，对与公司管理体系建立与实现管理目标、战略方向相关的并影响实现公司管理体系预期结果的各种内部和外部因素，包括国内的、区域的和台州市地方的相关信息，以及公司产品生产加工活动、产品和服务、战略方向、企业职业健康安全文化、知识、绩效考核、能力（人员、知识、过程、体系等）等，并在公司经营管理会上讨论研究确定，对公司建立、实现管理目标及战略方向有影响的各种相关的内外部因素，形成公司发展战略规划，并通过日常管理、外部检查、管理评审等对这些内部因素和外部因素的相关信息进行监视和评审。

公司综合办公室不定期对识别出的内外部环境进行监视和评审，现场交流诚信负责人，其表示公司今年整体服务项目比较稳定，在当地因公司品牌建设较好，也得到了各级部门的认可，目前有一定的优势；对公司内部来讲，今年的主要变化是进一步完善服务，在ISO9001、ISO14001、ISO45001等基础上；公司首次导入包括售后服务认证、诚信管理体系、社会责任管理体系等，进一步提升内部管理水平；后续人员对体系的理解和应用程度还需要不断的提升。

公司在管理手册5.2条款进行了规定，明确了影响企业诚信绩效或受企业经营影响的相关方，并识别和分析了相关方的需求和期望。现场交流诚信负责人，其表示公司关注的相关方包含：顾客、供应商、周边企业和居民、外来顾客、雇员或其他为组织工作者等。公司明确了上述相关方在诚信方面的需求和期望，通过监视、评审等方式，并将识别出的相关方的需求作为制定方针、目标、管理评审的输入内容。

现场交流相关方的期望，如应急管理局，需求和期望：不发生安全事故，遵纪守法，安全



生产；落实情况：在日常运行过程中通过安全告知、培训、消防设施检查等方式进行控制，目前按照策划在实施中；相关方如生态环境局，需求和期望：废气达标排放、排放废弃物不污染环境，不影响周边居民生活等；落实情况：在日常的生产加工过程中通过运行管控，定期监测进行控制，目前在按照策划实施中。

由总经理负责公司管理目标和战略方向相关影响其实现管理体系预期结果的各种内外部环境因素的识别与评价的确认，对风险和机遇策划的审批；各相关部门负责内外部环境因素信息的获取和应对风险和机遇策划相关职责的实施；综合办公室负责组织实施内外部环境因素识别与评价，策划应对风险和机遇方案，并监督实施。以促进基于风险的思维意识，必要时提供应对风险和机遇的所需资源。

但组织对行业组织、竞争对手等需求和期望没有进行识别，已建议后续完善。

二、方针、目标及愿景管理

公司于2023年3月1日发布了经总经理批准的管理方针：

“优质服务 全员环保 健康安全 预防为主 依法管理 持续改进”

管理方针包含在管理手册中。诚信负责人介绍了制定管理方针的意向，阐述了管理方针的含义；管理方针通过办公会议、培训、内部文件及其他方式，加深各部门员工对管理方针的认识、理解与沟通，并加以落实，目前落实情况一般，后期持续关注。通过宣传单、合同、标书、文件的方式使管理方针便于相关方获取，让相关方了解和认同公司对管理体系的承诺。

管理方针基本适宜组织的宗旨和环境，能为体系管理目标的制定提供框架，包括满足适用要求及持续改进的承诺。根据方针，组织制定了诚信目标：

1. 重大质量事故0次；
2. 公司监督检查、政府职能部门监督检查产品合格率100%；
3. 失信行为发生率0次；
4. 顾客投诉处理率≥99.90%；
5. 银行信用等级A级以上；
6. 法律法规符合率100%。

基本涵盖标准要求。另外，组织提供了目标完成情况统计，基本符合。

组织确定综合办公室为诚信管理主要部门，管理层为确保实现公司策划的管理目标，满足顾客要求和适用法律法规要求等，对组织的角色、职责和权限进行分派，编制了组织结构图和职责分配表，组织的机构设置：领导层、业务部、综合办公室、项目部、品质部、采购部、财务部，确定各岗位人员的职责和权限。能够为目标实现达成预期要求。

三、组织承诺及履约情况

组织收集了各类规定性承诺，包括各项法律法规要求等；约定性承诺，包括与供应商、客户、员工、股东等建立的各类合同；还有自愿性承诺，包括各类体系涉及的承诺，如ISO9001涉及的质量承诺、ISO14001涉及的环保承诺、ISO45001涉及的职业健康安全承诺、诚信体系涉及的诚信承诺等。

公司在管理手册进行了规定，同时策划了《法律法规及其它要求管理程序》，提供了《适用法律法规清单及适用性评价表》，抽查相关法律法规的适用情况：

- 1) 《中华人民共和国安全生产法》，适用过程：安全生产管理过程；
- 2) 《GB 16297-96大气污染物综合排放标准》，适用过程：废气排放过程管理；
- 3) 《浙江省固体废物污染环境防治条例》，适用过程：公司服务过程固体废弃物排放过程；

同时抽查污水综合排放标准《GB8978-1996》、《特种设备安全检查条例》、《职业病防治法》等，在有效期内。主要应用过程为安全、环保过程，主责实施部门为项目部、监督管理部门为综合办公室。

四、管理实现，包括授信管理、社会责任履行等

和公司诚信负责人严总沟通，公司确定并提供所需的资源，以建立、实施、保持和持续改



进诚信管理体系。

询问诚信负责人严总，企业履行社会责任的范畴，包括但不限于：

- a) 组织每月 20 日前支付员工工资，抽查 2023 年 5 月、7 月、12 月，工资基本 19 号之前提前给劳务工资，并有财务人员进行跟踪，确保工资正常发放。
- b) 根据劳动法、劳动合同法等做好劳动福利与社会保障；提供了浙江省社会保险证明，询问组织综合部负责人，回答目前体系有效覆盖人数为 43 人；抽查 2023 年 10 月，公司人员直接缴纳 3 人；另外有 26 人通过劳务公司缴纳社保，另外 14 人已超龄，由劳务公司统一缴纳意外险，提供了 2023 年 12 月缴纳的季度意外险。
- c) 通过 ISO45001 管理体系提供职业健康安全保障；抽查人员健康体检，提供了 2023 年 10 月 25 日，对张 XX、金 XX 健康体检报告，主要为一般健康体检，项目包括一般检查、内科、外科、五官科、肝功能等项目。
- d) 对投资者、股东利益的保护；定期进行分红；
- e) 以可靠的服务质量保障消费者权益得到保护；没有发生顾客重大投诉，并通过了 ISO9001 认证，证书已过期，目前正在进行恢复审核及再认证工作；
- f) 每月及时足额照章纳税；提供了纳税证明，抽查 2023.9 月共缴纳增值税 60324.96 元；其他缴纳情况见附件。
- g) 通过 ISO14001 环境管理体系的导入与运行确保环境保护；目前没有发生超标情况；
- h) 社会贡献；
- i) 社会要求或期望的其他责任和义务。

五、守信与激励；失信与信用修复及突发情况管理

组织策划了《应急准备和响应控制程序》，对包括环境、职业健康安全以及诚信方面的突发情况进行了识别，并编制了各类应急预案，包括火灾应急预案、诚信危机处理和应急响应制度、舆情突发事件应急预案等。

公司策划并编制了应急预案，包括电梯故障应急预案、防台防汛防雷应急预案、高温中暑应急预案、消防应急预案、突发事故处理应急预案、排水管堵塞溢水应急预案等。公司成立有应急队伍，组长严剑江，并明确了组员信息。

现场部门负责人表示审核周期内未发生紧急情况。公司开展了应急预案演练：

1) 2023 年 9 月 20 日开展了消防灭火演练，提供了《消防应急预案》，抽查应急演练情况，演练地点：物业项目部，有《紧急响应演练现场记录》，有参加演练人员及岗位、演练要求及使用工具器械、演练过程记录，存在问题及措施建议，总结为“基本达到目的、要求继续加强安全教育和培训，提高安全意识！”，评价人为严剑江，2023.9.20.但未对演练预案进行评审，现场作为改进建议项提出。

2) 2023-09-20 开展了医疗急救应急救援，演练地点：物业项目部，查见《紧急响应演练现场记录》，也未见对演练预案的评审，现场做改进建议项提出。

应急预案不需要向当地环保/应急局备案。

公司产品服务主要为河道保洁服务及相关活动，提供了合同协议，服务基本流程策划由项目部负责，目前保洁范围为南洋河道（含河五、河七、河八、南洋坝脚河、杜下浦河、川南横河以及南洋其他范围水面），主要使用塑料船针对河面垃圾进行清理，所清理的垃圾统一由公司按照城市生活垃圾清运要求进行管理，目前对垃圾有简单的分类。提供了每月的“河道保洁长效管理考核标准”，查 2023.7 检查人为项祖富。项目包括河面保洁、河道保洁、河岸保洁、台账资料等，经评价得分为 92 分。

现场查看所承包的河道，审核时有员工穿有“上东物业”字样工服在清理作业，主要捞掉河面的漂浮物，查看河面、河岸等无明显垃圾物等漂浮、遗留。所使用的塑料船较为简单，无动力。询问负责人，表示清理时，作业人员会穿好救生衣等防护用品，通过沿河巡逻方式，发现岸边或河里有垃圾等漂浮物的，及时进行处理。

物业服务委托方为临海市海洋开发投资有限公司，地址为浙江省台州市临海市头门港兴趣



靖海大道 9-1 号，期限为 2023 年 11 月 1 日至 2024 年 10 月 31 日。明确了主要提供包括房屋建筑共同部位和公共设施的维修、养护和管理；公共绿地、花木的养护与管理；公共环境卫生等。并明确了服务人数、服务要求、服务费用，并明确了保安设施设备管理和使用等要求。

提供了物业服务方案，确定了服务的目的，保安人数，人员资质，排班日程，异常联系等信息。基本涵盖需要提供的保安服务内容。抽查保安人员名单，抽查物业人员 3 人，均按照合同进行了人员政治状况、身体素质、行为情况等评价，并经相应的上岗培训，持有有资质证书。根据方案，提供了员工服购置合同。

另外提供了上东物业生活垃圾清运登记表。如 11 月 19 日 7:30 清理 5 桶垃圾，所使用的清运车辆为（浙 J39385），运输到政府统一指定的垃圾焚烧处理场（临海市伟明环保能源有限公司处理，提供了政府出具的相关证明）。提供了车辆保养记录表，查浙 JA7128，东风天锦。

对服务过程进行了记录。包括项目基本信息，及物业服务要求等，提供了对物业服务过程进行检查的照片，但对服务过程描述较为简单。

因服务的特殊性，放行过程与服务过程基本同步开展，一般不做单独专项验收，通过工资结算等方式进行确认。组织主要通过品质部日常检查、不定期抽查等方式，对物业服务、河道保洁、城市垃圾清扫、收集、运输等服务提供过程进行检查和监督。

查针对物业管理的日常检查情况，提供了日常检查记录。记录显示均为正常，记录人为厉金荣等人。

提供了每月的“河道保洁长效管理考核标准”，查 2023.10 检查人为张真晓。项目包括河面保洁、河道保洁、河岸保洁、台账资料等，经评价得分为 90 分。

日常未发生不符合或者被投诉的情况，如有发生投诉，一般会反馈到项目部。询问项经理，厉经理，体系运行以来，没有发生不符合的情况。

公司主要做好相关的巡查记录、日常交接班记录、失物登记记录、门岗登记表等，记录了人员信息、事由、联系方式等信息，对进出人员、物品等进行管理，一旦发生问题，能够实现追溯。

目前没有发生造成重大失信的突发情况。

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

公司在《管理手册》中 10.4 条款进行了规定，并策划了《内部审核控制程序》，规定内审每年至少覆盖 1 次。基本符合标准要求。

提供《审核实施计划》，计划中内容明确了审核目的、审核覆盖范围、审核依据、审核组成员、审核时间及审核日程安排等信息。

审核日期：2023 年 10 月 10 日；审核组组长：项祖富；组员：胡玲玲；参加了公司组织的内审员培训，现场交流内审员胡玲玲，对内审有基本的了解，包括内审时间、内审不符合项等情况，但深入交流下来发现对内审的理解已经运用程度还不够，还需要后续持续提升，现场交流作为改进建议项提出。

查《审核实施计划》中，对内审日程进行了安排，覆盖了诚信管理体系标准要求的条款。有首末次会议签到信息，规范性需要关注，作为改进建议项提出。

查《内审检查表》：抽领导层审核条款 5.1/5.2/10.3 等条款，按照审核计划策划的条款开展了审核，内审检查表的条款及内容基本与策划一致，审核记录填写简单；同时抽查综合办公室审核计划的内容同内审检查表，控制方式基本相同。审核过程没有发现不符合项。没有发现内审员审核自己的工作。

查《不合格项报告》：共计 1 项；不符合事实为采购部“发现采购部未对电梯维保服务方（浙江快捷电梯工程有限公司）进行供应商资信调查”；涉及条款为 9.2 条款。进行了原因分析，并进行整改，2023 年 10 月 13 日进行了验证，认为措施有效。验证人为项祖富。

查《内部审核报告》，对内审情况进行概述，并明确了审核结论。



查审核结论：公司的诚信管理体系符合 GB/T31950-2023 标准和自身的管理体系要求，得到有效的实施和保持，基本满足标准要求。

同时组织参照其他管理体系，对诚信管理体系目标实现情况进行评审。提供了 11 月 5 日开展的管理评审工作。计划于 2023 年 12 月 5 日制定，明确了管理评审的输入要求，于 2023 年 11 月 5 日组织了管理评审，提供了管理评审会议记录，有各部门负责人签字，出具了由严剑江编制的管理评审报告，提出了一项改进要求（诚信管理机制存在缺失情况——改进计划：健全奖惩机制和互信机制），要求完成时间为 2024 年 10 月，下次审核关注。

3.4 持续改进

☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

持续改进及改进机制管理情况：

公司在管理手册 11.1 条款对持续改进管理体系的适宜性、充分性和有效性进行了规定，以持续改进体系的绩效。

现场诚信负责人表示公司不定期对分析和评价的结果以及检查评价发现问题进行跟踪管理，以确定是否存在需求和机遇，这些需求或机遇也作为持续改进的一部分加以应对。目前公司改进措施包括：考虑通过促进支持诚信管理体系的文化、促进工作人员参与诚信管理体系持续改进措施的实施；就有关持续改进的结果与各岗位员工进行沟通等方式来持续改进管理体系。

日常改进通过以下方面进行：内外部环境识别评审、相关方及其需求信息的监视，风险和机遇应对；各类履约义务；管理方针、管理目标现状及实施状况；监视和测量结果；纠正措施；监管部门抽查等。

企业在诚信管理手册中明确根据自身特点建立一套适合于本企业的诚信管理持续改进机制，鼓励企业对轻微失信行为主动纠错，畅通企业内外部对信用修复的异议、投诉、举报的渠道，在规定时限内依照标准和流程办理信用修复，不断提升和改进诚信管理体系的绩效和有效性。并根据实际考虑以下条件：

- a) 确保有关部门或人员的职责或权限对企业诚信管理的持续改进负责；
- b) 寻找诚信管理的薄弱环节，发现可能改进的机会，并提出改进建议；c) 评估改进建议实施的可行性；
- d) 确定和实施改进措施；
- e) 记录所采取措施的结果，并对该结果的有效性进行整体效果评估。

目前，主要根据 GB/T31950 建立诚信管理体系对诚信活动进行管理，已建议组织对体系运行进行熟悉，后续在熟练基础上，进一步构建诚信管理体系的持续改进机制。

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）：

审核周期内资源未发生较大变化，具体如下：

1) 现有内部资源的能力：

目前公司主要到甲方提供服务，因此组织无相应的场所要求。公司办公场所位于浙江省台州市临海市头门港新区靖海大道 9-1 号（自主申报）4 楼，办公场所约 250.72 m²。设有办公室、会议室等，基本满足物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁及相关活动。目前有 43 人。

——涉及动力设施和辅助设施的状况：低压配电房、消防栓

——需要从外部供方获得的资源：电梯维保、消防安全检测 外包

2) 提供有相关生产设备清单：如：

查看所提供的设备台账清单，物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁过程



中使用的设备：办公室过程使用电话、电脑、网络、复印机等，以上设备配置适宜，能确保服务的实现。所使用的工具，主要由业主方提供，如应急照明灯、消防泵、烟雾报警器、监控摄像头、对讲机等；城市生活垃圾清扫、收集、运输主要使用三轮保洁车、小型扫地车、疏通器、磨光机、天锦 14 吨洒水车、洗扫车、塑料船。垃圾清运主要使用两辆压缩车（车牌号分别为浙 J39385、浙 J01366），另外，对上述工器具的维护保养主要由项目部各小组负责，提供设备维护保养计划和记录，基本符合。

——特种设备主要为业主所有，有两台电梯，组织主要负责日常管理，共有两台，已进行年检，见附件。

——行政活动配备有会议室、综合办公室、电脑、打印机、复印机、网络（无线网络）、电话等资源；

基本满足物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁服务中诚信管理相关需要。

企业目前通过建立诚信管理体系，以诚信方针、目标等方式作为初步的社会责任履行机制并对外公开承诺，通过自觉贯彻执行形成良好社会效果，实现企业持续经营和社会和谐发展相统一。

2) 人员及能力、意识：

企业已建立《人力资源管理程序》，对日常工作管理、员工培训、员工绩效考评等进行了规定。提供了培训计划及培训记录。

部门经理介绍：公司采取考核、培训等方式确保员工符合岗位能力要求，组织对新上岗员工进行入职培训。特种设备操作人员和特种作业人员持有效证件上岗作业，目前所有人员均符合岗位任职要求，胜任度较好。

据了解，目前公司员工获得能力和意识的主要措施为内部培训，并通过对培训结果进行考核的方式，评价培训的有效性。

查 1) 《2023 年度培训工作计划》，培训内容包括物业服务诚信手册和程序文件、物业服务的具体内容、行业标准以及国家法规、员工手册培训、劳动合同法、法规常用知识宣传、合理化建议途径操作说明等 8 项；

查 2) 培训记录：2023 年 1 月 16 日组织了《物业服务诚信手册和程序文件》培训，参加人员 13 人，2023 年 2 月 24 日，组织了物业服务标准和要求；核心主题内容培训，2023 年 6 月 5 日组织了《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》培训，2023 年 7 月 12 日组织了合理化建议培训。各项培训效果评价均达到各自的培训预期目的，所提供的培训记录与培训计划相符，符合要求。

查 3) 人员资质证件：

提供低压电工作业特种作业操作证：尤鹏飞，证书编号：T33262197111047974，发证机构：浙江省应急管理厅，发证时间：有效期至 2026 年 12 月 28 日；

垃圾分类督导员：厉金荣，发证机构：台州市垃圾分类工作领导小组办公室；证件编号：LH2020020337 号；发证日期：2020 年 12 月 30 日；

道路旅客普货运输驾驶员：黄耀武；B2 级驾驶证，J-货运道路运输资格证，发证单位：鸡西市道路运输管理处；有效期至 2025 年 5 月 23 日；

2023 年获得荣誉包括“疫情防控先进集体”荣誉奖牌，并因服务客户得到肯定，有“品德高尚 拾金不昧”锦旗、“拾金不昧 高风亮节”锦旗、“为民服务 为难时刻伸援手”锦旗等。

另外，组织每年进行总结表彰大会，提供了“关于召开上东物业 2022 年总结表彰大会暨 2023 年工作部署会议的通知”，于 2023 年 2 月 25 日进行表彰，优秀员工包括王爱丹、汤卫东、王兰芳、项祖富等 12 人，另外，公司严剑江、项祖富于 2023 年 2 月 16 日获得临海市城市产业发展集团有限公司优秀员工称号。

查内审员管理时发现，未提供内审员项祖富、胡玲玲具备内审员能力或经内审员培训的证据，开具不符合要求整改。

3) 信息沟通：



公司在《管理手册》8.2 条款进行了规定，并策划了《信息沟通控制程序》；

查内部沟通管理情况：

与员工的沟通；沟通方式：包括会议、文件记录发放与传递、培训、面谈、检查、通知、电话（内外线）、网络等。内容包含：管理体系建立、实施、保持与持续改进方面的信息，外部法律法规、管理体系运行有关信息、安全生产方面、应急管理局监督要求、毛田区块工业园区要求、环保相关要求等内部交流。

内部沟通情况如：

2023-11-18 沟通内容：现场检查发现问题的整改，沟通部门：项目部、综合办公室，沟通方式：现场，回应情况：按照要求进行整改。责任部门：综合办公室。

查外部沟通管理情况：

与供方沟通、与顾客/消费者沟通、与监管部门沟通、与认证机构沟通，方式包括电话、电子邮件、会议、文件、研讨会、座谈等，对外沟通主要指定人员负责，沟通公司的产品安全方面、安全生产方面、环保和职业健康安全相关要求方面的信息。

该组织的沟通控制情况，基本满足标准的要求。

4) 文件化信息的管理：

公司在《管理手册》进行了规定，并策划了《文件控制程序》、《记录控制程序》；

查文件管理情况：

公司形成了文件化的《管理手册》、《程序文件》、各类制度文件以及所要求的记录。

公司文件分类及构成：一级文件：管理手册。

二级文件：公司编制了程序文件。

三层次文件：各类诚信管理制度文件若干；

查公司按照《文件控制程序》的要求，在发布前由总经理严剑江批准。文件有效性管理体现在《有效文件一览表》中，记录有文件名称、文件编号、修订状态等信息，有编制及审批人，控制基本合理。

查外来文件管理情况：

提供了《适用法律法规清单及适用性评价表》，记录了序号，名称，法律、法规、标准，发布时间，实施时间，适用性和符合性评估等，未见编制人及审批等信息，作为改进建议项提出。识别适用的法律法规包括：质量、环保、职业健康安全、诚信相关法律法规，包括 GB/T31950-2023/中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国消防法、浙江省节约用水办法、城市生活垃圾管理办法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、工作场所有害因素职业接触限值 第1部分：化学有害因素 GBZ2.1-2019、生产安全事故报告和调查处理条例等。抽查的法律法规及标准在有效期内。

查记录管理情况：公司编制并实施了《记录控制程序》，对管理体系记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置等作了明确规定，基本符合要求。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁所涉及的相关诚信管理活动

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，临海市上东物业有限责任公司的

☐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☒诚信

管理体系：

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

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:任泽华



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。