

项目编号：20209-2024-EI

管理体系审核报告

(再认证审核)



组织名称：重庆中正物业管理有限公司

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（EI）

审核组长（签字）： 杨珍全

审核组员（签字）： 无

报告日期： 2024年04月15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810

电话：010-8225 2376

官网：www.china-isc.org.cn

邮箱：service@china-isc.org.cn





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
■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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：杨珍全

组员：无



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	杨珍全	组长	审核员	ISC-230067	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	骆华梅、涂凤玲、李厚杰、苏方	向导	受审核方
2	无	观察员	

1.2 审核目的

本次审核的目的是依据诚信管理体系认证申请者的再认证申请，通过检查受审核方的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，判断受审核方关键绩效的满足能力、改进机制的完善程度、管理体系整体的持续符合性和有效性、以及与认证范围的持续相关性和适宜性，从而确定是否推荐保持认证注册资格并换发证书。

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：2013年10月25日修订的中华人民共和国消费者权益保护法、2020年1月1日施行的《市场监督管理投诉举报处理暂行办法》、2021年1月1日颁布实施的《中华人民共和国民法典》等法律法规。

e) 适用的产品（服务）质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准：重庆市公园管理条例(2010修正)、重庆市城市园林绿化条例(2020.3.1)、城市绿化养护质量标准DBJ50/T-098-2019、重庆市城市公园规范化管理达标分级标准、城市管理精细化管理标准等。

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：2024年04月14日 上午至2024年04月15日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年3月12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）：

园林绿化工程施工；苗木销售；资质范围内园林绿化养护、环境卫生服务（生活垃圾清扫、收集、运输）；物业管理服务所涉及的相关诚信管理活动

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：重庆市渝北区双龙湖街道兰桂大道6号远展·香芷汀兰19幢1单元2-1

办公地址：重庆市渝北区双龙湖街道兰桂大道6号远展·香芷汀兰19幢1单元2-1

经营地址：重庆市渝北区双龙湖街道兰桂大道6号远展·香芷汀兰19幢1单元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）：有2个，

- 1) 项目名称：空港片区公园市场化管护服务，服务内容：绿化管护、绿化施工、清扫保洁，地址：狮子山公园，服务期限：2024年1月1日至2024年12月31日；
- 2) 项目名称：重庆两江新区城市管理综合执法支队办公楼物业管理服务，服务内容：物业管理，地址：重庆市两江新区金通大道526号；服务期限：2023年8月14日至2024年8月13日。

1.5.4 一阶段审核情况(适用时)

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：
- 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 8.3.3.2 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：2024年4月18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 2025 年 3 月 25 日前。

2) 下次审核时应重点关注: 诚信手册及程序文件的更新、顾客满意度、内审及管理评审的深入程度、人员能力等。

3) 本次审核发现的正面信息:

公司和领导及各部门负责人重视诚信体系建设,投入了大量的诚信体系建设所需的资源。按照 (GB/T 31950-2023 《企业诚信管理体系 要求》) 标准要求策划了诚信管理体系,并持续实施。本次再认证审核改版文件基本符合要求,按照策划的时间开展了内审管理评审等工作。查询信用中国审核周期内未发现经营异常及严重失信名单

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价:

重庆中正物业管理有限公司成立于 2015 年 07 月,注册资金 200 万元,是一家以园林绿化养护、物业管理、城市道路清洁、城市生活垃圾收集等城市卫生相关经营服务的单位等。经现场确认认证范围: 园林绿化工程施工; 苗木销售; 资质范围内园林绿化养护、环境卫生服务(生活垃圾清扫、收集、运输); 物业管理服务所涉及的诚信管理活动。企业在生产经营方面有几年的工作经验,各方面相关记录完善合理。通过本次审核发现企业对于员工的诚信满意度方面资料不是很完善,需企业更加持续改进。

2) 风险提示:

信用评价继续保持,也要时刻关注相关方的信用评价,针对诚信管理手册及程序文件换版未按流程作报废开具了 1 项不符合报告。

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: 2015 年 07 月 09 日 体系实施时间: 2019 年 10 月 01 日

2) 法律地位证明文件有: 营业执照、自行招用保安员单位备案证、安全生产培训登记证和城市生活垃圾经营性清扫、收集、运输、处置服务许可证。

3) 审核范围内覆盖员工总人数: 99 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:

环境卫生服务流程: 合同签订—清洁清扫—垃圾收集转运—交环卫处。



园林绿化养护流程：合同签订—养护方案拟定—日常养护—养护质量检查。

园林绿化工程流程：合同签订—施工方案拟定—清理场地—场地平整—放线定点—苗木种植—后续维护。

苗木销售流程：与客户洽谈—签订合同—采购—验收—交付—售后服务。

物业管理服务流程：签订合同—确定物业管理服务区域—安排物业管理服务人员—分配物业管理区域—进行物业管理服务。

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

企业于2015年07月09日成立，设置有管理层、工程部、综合部、经营部、财务部，现公司员工99人，人员较稳定。企业按照GB/T 31950-2023标准的要求，编制了诚信管理体系手册、程序文件及三级文件、记录表格等。诚信管理手册于2024年1月1日改版后实施。公司明确规定诚信及服务执行标准（国家、行业标准）和客户要求，并通过各环节控制，监视、测量、考核使其达到有效运行。公司通过诚信管理手册、程序文件明确各部门职责、权限；资源管理，测量分析和改进、运行控制等过程。公司编制各类支持性程序文件及记录表格等作为证明过程运行的证据。通过对各主要环节的风险评估，识别，评价并制定相应措施进行风险控制（包括实施过程中所需要的变更）。通过监视、测量和分析结果以及内审，管理评审等达到持续改进的目的。目前管理体系运行正常。

理解组织及其环境

与公司领导沟通，介绍了公司目前的运营状况，了解到为实现园林绿化工程施工；苗木销售；资质范围内园林绿化养护、环境卫生服务（生活垃圾清扫、收集、运输）；物业管理服务所涉及的诚信管理活动，开展了一系列的各项资源的准备工作，相较于同行业其他企业，优势为园林绿化工程施工、物业管理服务相较于其他同行业上成立时间早，各项服务更加全面；识别了外部环境因素和内部环境因素。

企业从业主、硬件配置、公司环境、人力资源、财力资源等方面进行了详细的分析。

对这些内外部因素通过定期的顾客沟通及定期（周总结会议、月中、月末总结会议）内部总结等方式进行监视和评审。相关内外部因素作为制定和调整方针、目标、管理评审的输入内容。满足要求。

理解相关方的需求和期望

企业编制有《相关方的需求和期望清单》。对相关方及其期望进行了识别和关注。

外部供方对企业的要求有：稳定、持续的开展双方的业务合作；通过双方的深度合作降低外部供方的成本，提升供就链的持续竞争力；提供供方更先进、更规范化、更有竞争力的管理制度促进供方持续改善，提高供方的水平，实现真正意义上的双赢等。

公司通过以下行为满足相关方需求和期望：

——在公司内部建立GBT 31950-2023管理体系，并在公司内部有效实施；

——通过甲方要求的识别、评审及转化，建立有针对性的服务方案实现顾客或业主要求及期望。

公司管理层及相关部门将持续关注相关方需求的变化，必要时通过评估风险和机遇，调整管理目标或变更管理过程以适应这些变化或实现改进。

对这些相关方监视和评审的方法有：上级文件、标准和规范的获取、客户走访调查、沟通等。

满足要求。

公司管理体系范围为：园林绿化工程施工；苗木销售；资质范围内园林绿化养护、环境卫生服务（生活垃圾清扫、收集、运输）；物业管理服务所涉及的相关诚信管理活动

注册地址/经营地址：重庆市渝北区双龙湖街道兰桂大道6号远展·香芷汀兰19幢1单元2-1

不适用条款：无



该公司诚信方针：“真心实意、诚实守信”。

公司以服务质量、环境、职业健康安全标准为基础，结合公司实际特制定诚信方针。与总经理进行交谈，总经理对方针内涵的理解较深刻。方针能为制定诚信目标提供框架，方针基本符合标准的要求。

总经理用会议、文件、培训等手段保证诚信方针为全体员工理解并落实到工作中。

2024年2月3日开展的管理评审，对方针的持续适宜性进行了评审，方针适宜有效。

以上诚信方针通过文件、培训等形式将公司管理方针传达给所有为公司工作或代表公司的人员，相关方也可通过办公室获取公司管理方针。

编制了《诚信管理手册》，规定了最高管理者及各部门和各岗位的职责和权限，以确保诚信管理体系符合各项标准的要求，并确保各个过程获得其预期输出，向最高管理者报告诚信管理体系的绩效及改进机会，确保整个部门推动以顾客为关注焦点，确保在策划和实施管理体系变更时保持其完整性。

经查每个部门均有部门职责和权限，各岗位的职责和权限、任职要求在《诚信管理人员能力确认表》中得到规定。

经询问组织内的职责和权限基本得到沟通，通过文件发布、传达、会议、培训等了解有关职责和权限。

同总经理交谈，对于自身职责权限比较清楚。

应对风险和机遇的措施：

公司编制了《诚信因素识别、评价、控制和更新程序》，通过识别与评价对公司诚信目标相关影响其实现诚信管理体系预期结果的各种内外部环境因素，有效应对风险和机遇。通过内审、管评、目标考核等来评价风险和机遇应对措施的有效性。

符合要求。

在策划管理体系时考虑了风险和机遇以及相应的应对措施，明确风险和机遇事件的识别方法/途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。将需要应对的风险和机遇进行风险分析确定风险级别（一般风险、高风险），在管理体系所确定的过程（客户开发、供应商的要求等）中，整合制定针对性管理措施（如程序控制等）。

公司对诚信管理体系所需的相关职能、过程设定管理目标。

公司诚信目标：

- 1、原材料进货检验合格率 100%；
- 2、顾客满意度≥85 分；
- 3、我方合同履约率 100%；
- 4、年度财务资信合格率 100%；
- 5、年度财务审计或自评诚信率 100% 。

对目标进行了分解，详见各部门统计情况。

针对关键诚信因素清单制订了管理方案并予以实施，基本有效。

符合要求。

公司确定需要对诚信管理体系进行变更时，应经策划并系统的实施。公司应考虑：变更目的及其潜在后果；管理体系的完整性；资源的可获得性；责任和权限的分配与再分配。自体系运行以来，无变更。

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

策划了诚信/服务策划：

范围内产品/服务及流程：

环境卫生服务流程：合同签订—清洁清扫—垃圾收集转运—交环卫处。



园林绿化养护流程：合同签订—养护方案拟定—日常养护—养护质量检查。

园林绿化工程流程：合同签订—施工方案拟定—清理场地—场地平整—放线定点—苗木种植—后续维护。

苗木销售流程：与客户洽谈—签订合同—采购—验收—交付—售后服务。

物业管理服务流程：签订合同—确定物业管理服务区域—安排物业管理服务人员—分配物业管理区域—进行物业管理服务。

——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《诚信风险识别控制程序》《诚信因素识别、评价、控制和更新程序》等指导文件。

与客户有关的过程：

与客户的沟通由业务部负责，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、保修、维修等。

经营部和工程部通过与顾客或业主电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行保修登记、服务宣传，回答客户的咨询，让客户了解公司及服务情况。财务部负责就合同或项目的处理，合同的评审，向顾客提供符合要求的服务。每年向客户发放顾客满意度调查表或微信等网络形式了解业主的需求和期望。明确规定要求通过与项目签订合同，公司按业主要求提供相关服务，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。

经确认自体系运行以来，由管理层直接对提供产品服务所涉及的项目进行了确认并签订了合同，签字盖章确认。

大型招标项目参与招标前进行评审，评审通过后方可购买标书。

与解经理沟通，服务项目更改（根据合同和甲方要求），通过追加合同进行，目前没有发生过变更。

查其它服务要求均在签订合同前进行了评审。评审通过后方可签订合同。结论：满足要求。

查合规性评价：

查企业编制有管理制度文件，诚信经理负责组织合规性评价工作。要求在内审之前进行，一般每年一次。提供有《内审计划》，对2024年体系运行进行内审策划，公司所涉及的诚信体系法律法规要求（包括有关许可和执照的要求）、对遵守其他要求和诚信要求的执行情况进行一次全面系统的评价。

计划包含了评价的时间、目的、范围、依据等内容。

提供了合规性评价记录表，逐条针对诚信因素清单、不可接受失信风险等对应的法律法规的执行情况进行了评价。

内审结论：通过本次内审，可以对公司的诚信管理体系体系做一个客观评价：公司诚信管理体系体系基本按照GB/T31950-2023标准的要求建立了较全面的文件体系，该体系在公司基本得到执行，并取得满意的效果，体系还需对不符合项进行整改并逐步完善。

组长：谢飞，总经理：刘钧毅 2024年1月6日

符合要求。

现场巡视情况：

办公面积大约200平米，行政办公人员约7人，

现场询问内审员谢飞、陆施杨，知道一定的与诚信相关的知识。

办公现场宽敞明亮，配置有垃圾桶、灭火器等设施。

查公司服务项目运行情况：1) 空港片区公园市场化管护服务现场（车程30分钟），地点：狮子山公园，服务内容：绿化管护、绿化施工、清扫保洁。人员配置：项目经理1人，作业人员6人。

现场查看现场正在进行树技修剪、清扫作业，绿化工王宗成、何平依据方案，正在进行修枝作业。服务现场使用手动工具，无危害。清扫保洁：陈大珍、张然素员工正在打扫黄桷树枯叶，用扫把将枯叶集中后放进大型口袋直接上运输车送到城市垃圾发电厂处理。



现场查看：作业员工都戴有工作帽、手套、口罩和穿戴工作服。查看作业内容与作业指导书要求一致。

2) 重庆两江新区城市管理综合执法支队办公楼物业管理服务(车程 30 分钟)，地点：重庆市两江新区金通大道 526 号，服务内容：物业管理(主要服务内容为门卫、清扫保洁)。人员配置：项目经理 1 人，作业人员 4 人。

现场查看员工熊玉华正在进行 2 楼楼道保洁作业，用扫把清洁地面垃圾再用拖帕去除灰尘，垃圾放入垃圾袋，固定频率为：上午 1 次，下午 1 次；员工周道云正在进行 1 楼转角处蚊虫杀灭作业，喷洒适量杀虫剂，待蚊虫来杀后再清理，室外大面积区域用扫地车的作业，减轻了员工作业强度；刘兴明、盛廷明在门岗值勤，主要控制人员及车辆进出，配备了相应的设备：监控主机、对讲机、巡更棒等，现场查看设备完好，无安全风险。

现场查看：作业员工都戴有工作帽、手套、口罩和穿戴工作服。查看作业内容与作业指导书要求一致。

现场询问公司给工资和保险情况，员工回答工资定期发放无拖欠或者少工资、无强制要求加班、缴纳社会保险，对公司现状比较满意。

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检。企业基本履行了应尽的社会责任。

运行控制基本符合要求。

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《内部审核控制程序》规定：每年至少组织一次内审，时间间隔不得超过 12 个月。

查《2024 年内部审计计划》，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：2024 年 1 月 5 日至 2024 年 1 月 6 日

审核组长：谢飞 内审员：陆施杨

内审员能力：经过培训合格，任命为诚信管理体系内审员。

内部审计日程安排：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。

内部审计的实施：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。

内部审计发现一般轻微不符合项 1 项：已采取纠正措施，纠正有效。

《内部审计报告》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2024年2月3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、职业健康安全管理的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失信行为。基本符合要求。

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：办公地址位于：重庆市渝北区双龙湖街道兰桂大道6号远展·香芷汀兰19幢1单元2-1，总面积约为200平方米左右。巡视环境能满足需求，配备有电脑、办公桌椅、打印复印一体机、电话、空调、文件柜、饮水机等，主要服务设施有绿篱机、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。员工人数99人，现主要从事绿化管护、绿化施工、清扫保洁和物业服务为主。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。

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。

目前未发生失信行为，人员培训有效。

3) 信息沟通:

编制有《诚信信息交流控制程序》，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 2024 年 1 月 1 日发布的《诚信管理手册》，以及 10 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、管理体系任何变更情况

1) 组织的名称、位置与区域: 无变化

2) 组织机构: 无变化

3) 管理体系: 有变化，本次申报体系覆盖人数 79 人，实际人数 99 人，2024 年 4 月公司参保人数为 99 人，提供有参保证明，见附件。

4) 资源配置: 无变化

5) 产品及其主要过程: 无变化

6) 法律法规及产品、检验标准: 无变化

7) 外部环境: 无变化

8) 审核范围(及不适用条款的合理性): 无变化

9) 联系方式: 无变化



五、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

上次审核无不符合项

六、认证证书及标志的使用

经现场询问未发现企业转让、出售、借用、冒用证书的情况发生。证书、标志使用情况良好。诚信管理体系运转良好。

七、被认证方的基本信息暨认证范围的表述：

园林绿化工程施工；苗木销售；资质范围内园林绿化养护、环境卫生服务（生活垃圾清扫、收集、运输）；物业管理服务所涉及的相关诚信管理活动

八、审核组推荐意见：

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，（重庆中正物业管理有限公司）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 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 checked="" type="checkbox"/> 满足	<input 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 checked="" type="checkbox"/> 有效	<input type="checkbox"/> 基本有效	<input type="checkbox"/> 无效

推荐再认证注册

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，推荐再认证注册。

不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组: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

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。