

项目编号: 11072-2024-R01

管理体系审核报告

(第二阶段)



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 (社会责任管理体系)

审核组长 (签字): 张心

审核组员 (签字): 冉景洲, 文平

报告日期:

2024 年 9 月 29 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



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。

承诺人审核组长：张心

组员：冉景洲、文平



受审核方名称：重庆中正物业管理有限公司

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
A	张心	组长	审核员	ISC-207381-R01	
B	冉景洲	组员	审核员	ISC-267598-R01	
C	文平	组员	审核员	ISC-93566-R01	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	骆华梅	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（**社会责任管理体系**）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 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 ☒ GB/T 39604-2020 社会责任管理体系审核；

c) 相关审核方案，FSMS 专项技术规范：

d) 相关的法律法规：《民法典》、《消防法》、《工伤认定办法》、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国环境噪声污染防治法》

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：

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、渝北区公园市



场化管理作业考核办法、重庆两江新区城市管理综合执法支队物业管理考核评分细则、重庆市物业管理条例等标准。

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：技术协议及合同要求。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年09月29日上午至2024年09月29日上午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年1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）：

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社会责任管理活动

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）：

临时场所1：项目名称：空港片区公园市场化管护服务，位于重庆市渝北区狮子山公园，服务范围：绿化管护、绿化施工、清扫保洁。

临时场所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，位于重庆市两江新区金通大道526号，服务范围：物业管理服务。

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：

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 7.2 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10月8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 09 月 29 日前。

2) 下次审核时应重点关注:

管理体系内审和管理评审的持续实施运行、公司全体人员对标准的理解和熟悉, 人员能力的培训控制管理、公司的社会责任因素识别变更情况, 用工性质的变化等。

3) 本次审核发现的正面信息: 受审核方社会责任管理体系已运行超过三个月, 在运行过程中管理层及部门领导比较重视, 管理水平有所提高, 各部门职责明确, 服务中对社会责任因素分析较为客观全面, 无质量/环境/安全事故。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价: 管理层对质量、环境、职业健康安全管理体系运行和认证活动支持, 能够在日常的管理和生产经营服务过程运用管理体系的工具和方法, 各部门能按体系要求实施, 组织进行了管理评审、内部审核, 自我发现问题、持续改善, 总体成熟度尚可。

2) 风险提示: 受审核方目前处于发展阶段, 内审、管理评审工作过程中人员能力存在不足等, 存在一定的质量、环境、安全隐患。人员对标准的理解和熟悉不够, 人员能力的培训控制管理有待加强。

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: 2021 年 6 月 1 日

2) 法律地位证明文件有: 营业执照、城市垃圾经营服务许可证

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): 白班生产

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。

关键过程: 服务过程。

确认过程: 物业服务、销售服务过程。

外包过程: 机械设备租赁、化粪池清掏。

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

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现社会责任管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。能够对这些内外部问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

企业确定了与社会责任管理体系有关的相关方，并确定了这些利益相关方的需求和期望。对相关方和需求进行管理。

企业在策划社会责任管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保社会责任管理体系能够实现其预期结果，增强有利影响，预防或减少不利影响，实现改进。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持了社会责任方针：健全薪资,尊重人权;遵纪守法,保障员工。管理方针包含在管理手册中，符合标准要求。经总经理批准，与管理手册一起发布实施。为了适应组织宗旨和不断变化的内、外部环境。为达到管理方针最终实现，总经理及各职能部门负责人通过培训、宣传等方式使全体员工都充分理解并坚持贯彻执行。并将管理方针通过相关方告知提供给适宜的相关方。管理方针的制定适宜有效。

最高管理者制定了公司管理目标。管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件。现场抽查《社会责任目标指标分解考核表》，内容包括：社会责任目标：

童工误用人次数为0

工伤/意外事故（轻微伤以上的工伤）全年0起

对供应商每年现场评估率100%

工人个人全年累计加班未超时

公司员工入职30天购买社会保险或商业险人数100%

制定有目标完成计划，策划了采取措施、需要的资源、负责人、完成时间、如何评价结果等内容；

提供的目标分解考核表，显示2024年1月-2024年09月考核目标均已全部完成（按季度）。

策划了控制措施，制订了社会责任指标与管理方案及实施情况，明确了目标、措施、时间要求、责任部门、责任人。

抽查不使用童工管理方案：

- 1、招工时必须查验身份证明，核对相片及其他相关证
- 2、应聘人员必须如实填写统一的招工登记表，逐一核对填写内容，并签名确认
- 3、一旦发现童工，实施《童工及未成年工》招工用工管理程序》《歧视管理程序》

实施情况：2024年1月体系运行至今未见使用童工情况。

抽查火灾管理方案：

- 1、对容易发生火灾和爆炸事故的部位有关人员普遍进行有关知识教育，



2、配置各类消防设备，定期点检有效性，定期组织应急准备和响应演习

实施情况：2024 年 1 体系运行至今未有火灾情况发生。

各方案基本有效，处于实施中。方案每月实施完成，目标达成。

企业规定了因顾客和市场等原因而导致管理体系变更时，应对这种变更进行策划。依照 GB/T39604-2020 标准，结合实际情况，围绕社会责任方针、社会责任目标设置了组织机构，配置了必需的资源，确定了实现目标的过程、资源以及持续改进的相应措施，对员工进行了适宜的培训等。

为了确保获得合格产品和服务，确定了运行所需的知识。从内部来源获取的有：操作人员以往多年的工作经验（员工过去所有的），特别是岗位作业人员的操作技能；管理经验；外部来源获取有：顾客提供的产品信息；国家、行业标准等。组织知识予以存档保管，在需要时可以随时获取。为应对不断变化的需求和法律趋势，企业策划进行了质量管理体系标准及相关知识的再培训、招聘有技能的技术人员等方式对确定的知识及时更新。

公司策划不良影响因素辨识和风险评价控制程序，对社会责任因素的识别、评价结果、控制手段等做出了规定。

查到《重要社会责任因素清单》已识别重要社会责任因素包括：公司识别了重要社会责任环境因素，包括不使用童工加班工资支付不足、出现歧视、潜在火灾、机械伤害、物体打击、触电、中毒、中暑、车辆伤害、高坠、在招聘广告/公司产品宣传广告等方面进行虚假宣传广告等。

编制了《法律法规及合规性控制程序》等，符合标准和企业实际。识别和收集法律法规和其他要求：收集了中华人民共和国民法典、中华人民共和国消防法、中华人民共和国消费者权益保护法、中华人民共和国大气污染防治法、中华人民共和国固体废物污染环境防治法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国企业所得税法、中华人民共和国个人所得税法、最低工资标准、当地最低工作标准、职工带薪年休假条例、禁止使用童工规定、民法典、社会保险费征缴暂行条例、合同违法行为监督处理办法法律法规、条例和标准等。均有有效版本，符合要求。

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

1) 不良影响因素的辨识、风险和机遇的评价；措施的策划

组织建立并实施《不良影响因素辨识和风险评价控制程序》，形成《社会责任不良因素辨识和风险评价清单》和《重要社会责任因素清单》，识别了不良影响因素，确定重要不良影响因素 5 大项；考虑如何为员工创造更好的工作环境，适应员工的工作，消除或降低社会责任风险，寻找改进社会责任机遇，比如调整作息时间，使用带防护保护功能的设备工具。

2) 法律法规要求和其他要求的确定合规性评价

《社会责任适用法律法规一览表》中共识别了社会责任的法律法规 2024 年 7 月 5 日对法规进行了评价，



形成评价报告：

3) 人员能力、意识

建立《人力资源管理控制程序》，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。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。

经了解，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。

4) 沟通，处理矛盾和分歧

建立并实施《信息交流沟通控制程序》，对企业内部和外部信息的传递与处理进行管理，与员工和相关方进行协商和沟通，以及与内部、外部各方的信息交流和处理。明确综合部具体负责内外部信息交流工作。建立并实施《申诉与调查控制程序》，明确综合部和员工代表负责处理矛盾和分歧，确保处理过程公正和透明。员工、利益相关方或其它人员如果对社会责任体系等有异议或不满意之处，按程序进行申诉，制定了《纠正措施控制程序》和《事故报告、调查及处理控制程序》，对不符合进行补救。

5) 文件化管理体系

企业按照管理体系标准要求结合自身特点编写了体系文件，包括社会责任管理手册、程序文件及管理制度等，并于 2024 年 1 月 1 日发布、实施。综合部依据《文件及记录控制程序》，对体系文件实施受控管理。

6) 运行策划和控制

组织建立并实施《社会责任运行控制程序》、《工作时间和薪酬管理控制程序》、《惩罚措施控制程序》、《反歧视管理控制程序》、《申诉与调查控制程序》、《童工救助及未成年工保护管理制度》等，对经营活动过程所涉及的社会责任进行策划和控制。

1、审核现场观察：办公设施设备符合工作要求，干净整洁，照明、通风良好；配置空调，温度适宜；有少量绿植；

查见配置有灭火器、消防栓，状态良好，保留检查记录；

应急指示标志完好，配置有监控摄像头，各种安全提示标识；合理用电无乱拉乱接现象。

保留有安全会议纪要、培训计划和培训记录；

安全绩效良好，公司成立以来未发生等级以上安全事故，运行控制基本有效。

节约用水用电、纸张双面使用、禁止吸烟、无乱拉乱接电线、无超额电器使用；

生活废水经市政管网排放；

办公环境安静，无明显噪声和废气；

办公用固废集中回收，园区环卫部门收集处理；



办公用墨盒硒鼓等危废以旧换新。

2、管理控制：人资招聘员工时坚决执行劳动法，不招聘童工、未成年人。尊重女工的生育权，给予适当的假期及经济补贴。传达遵规守纪的重要性，要求对外办事杜绝以公司的名义送礼、给回扣的情况发生，以维护企业的良好形象及商业道德规范。

3、查，劳动用品“领用记录”，其内容有：名称、单位、数量、领用人签字等，其中涉及物品：手套、口罩、等

4、办公区域：办公场所每日上班时间开门窗，通风良好。公司各部门统一办公，有专人负责清洁。公司综合部门口有消防灭火器，有效。询问综合部人员均会使用灭火器，参加过公司组织的消防演练活动。

5、违反劳动法控制：公司领导层认真学习贯彻落实劳动法，组织综合部人员制定各项管理规定依据劳动法，做到有法可依。

6、员工选举产生员工代表，沟通相关事宜，督促公司落实相关规定。

7、查见“目标分解考核表”，对目标完成情况进行考核；公司统计社会责任目标的实现程度，进查看2024年1月-2024年9月各目标已实现。

8、综合部积极履行社会责任，对部门社会责任实施了全面控制：

①企业最低工资执行当地最低工资标准，出示了2024年8月工资发放记录；若有再调整则按新标准执行。在企业与员工签订的劳动合同中明确薪酬支付方式。企业和员工各保留1份劳动合同。企业按按约定定期发放工资，法定假日支付加班工资。于当月25日前发放，未发生过拖欠工资现象。

②提供的人员花名册，未见使用童工，儿童节为家属子女送慰问；

③关怀妇女职工，三八节为职工送慰问及组织三八活动；

④企业重视环境保护，产品的研发、生产及销售等工作为社会环境作贡献；在生产经营中产生的固废，可回收部分外销给回收站进行处置，不可回收部门运输到指定地点分类处置。

⑤企业每年健康体检，为员工购买社保，免费为员工提供口罩、手套、工作服等适当的个人防护用品并定期更换，做好职业健康安全管理。出示了人员体检报告、社保及医疗保险、工伤保险等购买证明

⑥通过合理化建议征集和员工满意度调查查找社会责任不良影响因素及控制措施。

⑦工时管理严格遵守劳动法，管理人员执行每天工作8小时（8：30-12：00，下午14：00-18：00，实际工作时间不超过8小时），公司职工实行大小周休，一线职工实行8小时工作制，白班生产。各部门安排员工加班须通过公司批准并事先征得员工或工人代表的同意，延长工作时间每天不得超过3小时，且每周加班不超12小时。不得安排未成年工、孕妇加班。企业与员工签订劳动合同，并在合同中明确工作时间。企业严格执行考勤制度，工作时间有完整记录。

⑧企业招聘员工不收取押金，工作中严禁扣押身份证件、扣押员工工资、强迫搜身和强迫加班等行为；管理人员不得利用职务强迫员工实行具有显著安全卫生风险的作业或违章作业；员工身体不适应需请假就



医，凭医生出具的证明可以请假休息；员工有正当理由可以按要求提前申请离公司。

⑨经询问职工姚瑞娟，其为非本地人，公司对外地职工无歧视行为。

通过上述层级控制以消除不良影响因素或将运行区域和活动的社会责任风险降低至最低合理可行水平。

提供了 2024 年 9 月社保缴纳凭证、员工劳动合同等。企业通过了质量、环境及职业健康安全管理体系认证审核，提供了认证证书，均在有效期内。

查，毛朝国的《劳动合同》：合同期限 1 年。

劳动合同明确了劳动合同期限、工作时间、休假、劳动报酬、社会保险、福利待遇、劳动保护、职业危害防护、劳动纪律规章制度等内容。

另抽查杨爽的劳动合同，内容基本相同。合同中对工作时间、劳动报酬劳动保护、劳动条件和职业危害防护进行了约定，基本符合要求。

提供税收完税证明，抽 2024 年 8 月，收款单位：国家税务总局重庆渝北区税务局；无因税务问题违法的记录；

经查询，自体系建立运行以来，没有服务质量事故、环境污染事故、工伤事故、重大税收违法、政府采购严重违法失信行为及损害声誉的情况发生。

查，公司的社会责任管理体系要求：组织应建立过程，用于实施和控制所策划的、影响社会责任绩效的临时性和永久性变更，当发生变更时应考虑变更可带来风险和机遇。负责人介绍，组织在应对变更时考虑了以下因素：

1. 变更的目的及潜在后果；
2. 体系的完整性；
3. 资源的可获得性；
4. 责权的分配和再分配等因素。

负责人介绍：公司管理体系目前暂无变更情况的发生。

经于负责人沟通及现场查看相关记录、资料，社会责任履行运行、策划、控制及变更管理过程基本受控。

7) 应急准备和响应

建立并实施《应急准备和响应控制程序》，用于公司各部门及生产过程中存在的风险、紧急情况和事故发生时的应急与响应工作。综合部负责制定公司总体应急预案与响应预案，并对其实施进行监督和检查，对紧急情况发生后经评审所采取的纠正措施进行验证，会同相关部门对各类伤亡事故的现场紧急处理。提供了综合部于 2024 年 03 月 02 日的消防应急演练，提供方案、安全培训签到表、演练记录等。

在演练过程中参加演练的人员都给予了充分的重视，通过应急演练使应急组织成员能够实地的实习应



急处理程序过程，为应急组织成员掌握应急处理程序在出现突发事件时有效的组织应急响应活动减少因此造成的人员、财产的损失打下良好的基础。同时现场工作人员经过演练掌握了出现突发火灾事件时应如何按应急组织程序要求进行应急处理和有效的撤离和自身防护知识。

8) 监视、测量、分析和评价

综合部通过国家电子税务系统网站、企业信用信息公示系统网络政务系统平台、社会责任目标统计、员工满意度调查、参加内审、管理评审及合规性评价、第三方认证审核等，对社会责任体系运行情况进行监视、测量、分析和评价。

提供了国家企业信用信息公示系统网络截图、员工满意度调查表等。

查-国家企业信用信息公示系统，无违规情况发生。

查-《员工满意度调查》：调查项目包括：a 员工对工作回报与发展的满意度；b 员工对工作本身的满意度；c 员工对领导管理的满意度；d 员工对工作环境与背景的满意度；e 员工对工作关系的满意度；f 员工对企业整体的满意度等；调查时间：2024 年 6 月 26 日。

查 《2024 年度满意度调查结果》：员工满意度调查样本容量为 5 人（其中综合部 1 人、经营部 1 人、工程部 2 人、财务部 1 人），收回有效问卷 5 份，样本覆盖操作人员和管理人员。从员工对工作回报与发展的满意度、员工对工作本身的满意度、员工对领导管理的满意度、员工对工作环境与背景的满意度、员工对工作关系的满意度、员工对企业整体的满意度六个方面进行统计分析，平均满意度 95 分；

自体系建立运行以来，未发生社会责任失责行为。以上记录显示，社会责任体系运行处于受控状态；

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

组织策划了《内部审核管理程序》，编制了《年度内审计划》，对内部审核方案进行了策划，规定了审核准则、范围、频次和方法等。在 2024 年 7 月 15 日按照策划时间间隔实施了内审，覆盖了所有部门及所有条款。内审员经过了授权、培训，未出现内审员审核自己有关的区域。审核员编制了《内审检查表》并按要求实施了检查，现场查看审核检查表，有审核条款、审核项目及审核记录，但记录较为简单、笼统。

内审开出的不符合项，涉及涉及综合部 7.2 条款，不符合描述“综合部未对 2024 年与社会责任体系相关的培训进行评价的证据”。已由责任部门确认后写出了原因分析，提出了纠正和纠正措施，并实施了纠正和整改，内审员及时进行了跟踪验证和关闭。审核组长宣布了《内审报告》，报告了审核结果，对管理体系的符合性和运行有效性进行了评价，并得出结论意见。按照标准要求保留了内部审核有关信息。内部审核过程基本满足要求。查看内审员有按审核计划实施各部门审核，经与内审员沟通内部审核实施开展情况，其对内审实施开展基本流程、实施情况表、标准理解及内审开展、实施能力还待提高。

组织策划了《管理评审程序》，编制了《管理评审计划》，规定了评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等，以确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向一致，并在 2024 年 8 月 2 日进行管理评审。总经理主持会议，各部门负责人参加了会议。管理评审输入考虑并覆盖了标准



等要求。管理评审输出形成了《管理评审报告》，管理评审结论：管理体系具有持续的适宜性、充分性和有效性，管理评审输出提出了改进决定和措施，提出改进需求：管理评审改进：公司将供应商及外包商管理纳入社会责任管理体系要求，但除基本信息的沟通确认外，并未取得更进一步的拓展，下一步工作要将社会责任要求切实落在供应商评选工作中。

负责人介绍，改进措施由综合部实施及验证，经营部予以落实，计划于 2024 年年底前予以整改到位。目前还在实施中。

管理评审的输入资料主要是各部门提供的工作总结，内容比较笼统、简单，部分内容与企业实际情况不符，已与负责人口头提出需要改进。

审核现场经与总经理沟通了解，其对管理评审的实施过程、评审内容及与改进相关的决策和措施基本知晓，但还需进一步加强标准培训和管理评审实施流程及实施要求的理解。

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

提供的《申诉与调查控制程序》中规定了对不合格的标识、记录、隔离、记录和处置的控制要求。服务过程中未发生因较大问题不合格，一般通过公司管理流程自查自改，保证服务质量。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

对出现产品不合格现象采取原因分析，制定纠正措施，并验证其措施的实施程度，目前纠正措施实施基本有效；管理方面的不符合经了解基本采取纠正及纠正措施，预防措施基本未采取。纠正措施管理工具的应用尚需加强。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了投诉反馈的接受渠道，对相关方的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。

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）：

组织坐落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，在住宅区内。现场确认，组织现有人员 99 人。组织有 1 个办公区域面积 200 平方左右（含库房 1 个），物业项目地一个，园林绿化工程施工、园林绿化养护、环境卫生服务项目 1 个。

查见库房内贮存情况：库房内有货架，盛具小型工具、用品，进行了标识。各种材料均贮存在场所适当的位置，采取材料原有包装进行标识，库房内通风、采光、防潮等条件良好。

库房内贴有禁止吸烟标识，配备有灭火器。库房内存储条件基本满足原材料存储需要。

服务现场查见，公司的产品园林绿化工程施工；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。现场查看设施设备：清扫车、除渣车、高空修剪车、洗地机、绿化喷洒车、打药车等。涉及的常用机具有：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。可以满足服务需要。

特种设备：无

监视和测量设备：有经纬仪、钢卷尺、万用表等。

办公通信设备：网络、电脑、电话、传真等。

支持性设施：产品运输采取物流或客户自提的形式。组织没有使用信息管理系统用于服务经营

目前资源满足服务、运营的要求。

2) 人员及能力、意识：企业组织控制下的工作人员，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。企业大部分人员能够了解管理方针和管理目标内容，知晓他们对管理体系有效性应该做哪些贡献包括改进绩效的益处，以及不符合管理体系要求所产生的后果等。现场问询员工张洁对目标、方针及其含义的了解，对含义基本理解、清楚。组织为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的措施充分有效。相关主要负责人人员具备相应能力和意识。组织人员对标准的理解还有待提高。

3) 信息沟通：企业通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确保管理体系有效性，涉及体系运行过程及管理等多方面，通过沟通促进过程输出的实现，提高过程的有效性。促进公司内各职能和层次间的信息交流、增进理解和提高从事质量活动的有效性。

内部沟通：以文件表格传递、会议、微信、面谈、电话、培训，沟通顺畅，工作任务等下达执行顺利，沟通有效。

外部沟通：对供应商、客户以电话、邮件、面谈形式沟通，企业体系运行几个月以来，客户稳定，供方稳定沟通有效。其他如政府部门以其要求的方式沟通。

4) 文件化信息的管理：

社会责任管理体系文件由综合部组织编写，总经理批准发布实施，公司文件柜存放，每个人均可查阅。外来文件电子版本在综合部电脑里，每个人均可查阅，服务技术标准打印一套，放于文件柜内该公司人员均可查阅，外来人员查阅需经过总经理批准。综合部根据社会责任管理体系要求设计了空白表格，按照需求发放，由使用人员填写记录并保存，综合部不定期检查记录的同步性、真实性和填写完整、保存状况。

四、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社会责任管理活动

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，（重庆中正物业管理有限公司）的

■社会责任管理体系□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：

审核准则的要求

□符合

☑基本符合

□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:张心、文平、冉景洲



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。