

项目编号：20688-2023-EI-2024

管理体系审核报告

（监督审核）



组织名称：安徽新华物业服务集团有限公司

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

审核组长（签字）：张磊

审核组员（签字）：

报告日期：2024 年 11 月 26 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
☒ 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 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：张磊

组员：



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	张磊	组长	审核员	ISC-258213-EI	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	王菊	向导	受审核方
2		观察员	

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（**诚信管理体系**）认证后，进行第一次监督审核 ☐ 证书暂停后恢复 ☐ 其他特殊审核请注明：

审核通过检查受审核方的组织结构、运作情况和程序文件，以证实组织是否按照产品标准、服务规范和相关规定运作，能否保持并持续改进管理体系，评价其符合认证准则要求的程度，从而确定是否 ☐ 暂停原因已消除，恢复认证注册， ☒ 保持认证资格。

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：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国消防法》、《物业管理条例》、《安徽省物业管理条例》、《安徽省电梯安全监督管理办法》等相关法律法规。

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：

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11月26日 上午至2024年11月26日 下午实施审核。



审核覆盖时期：自2023年11月20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）：

物业服务所涉及诚信相关的管理活动

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：合肥市瑶海区长江东大街与肥东路东南交汇处闽商国贸中心 A 座 11 楼 1102、1103、1104

办公地址：合肥市瑶海区长江东大街与肥东路东南交汇处闽商国贸中心 A 座 11 楼 1102、1103、1104

经营地址：合肥市瑶海区长江东大街与肥东路东南交汇处闽商国贸中心 A 座 11 楼 1102、1103、1104

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 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）

暂停原因：

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：

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 2025 年 11 月 26 日前。

2) 下次审核时应重点关注：顾客满意度、内审及管理评审的深入程度、人员能力

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。本次再认证审核转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：合肥市新华物业管理有限公司创建于 2001 年 03 月，企业认证范围：物业服务所涉及诚信相关的管理活动。企业在运营方面有二十几年的工作经验，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，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。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：

无

二、组织的管理体系运行情况及有效性评价

2.1 目标的实现情况 ☐符合 ☐基本符合 ☐不符合

●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、100%的守法经营；
- 2、100%拒绝失信客户；
- 3、重大失信行为 0 次每年。

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。

2.2 重要审核点的监测及绩效 ☐符合 ☐基本符合 ☐不符合

●企业 2001 年 03 月成立，设置有管理层、市场部、综合部、项目部、质量管理部、财务部，现办公室有人 17 人，人员较稳定。企业按照 GB/T 31950-2023 标准的要求，编制了管理体系手册、程序文件及三级文件、记录表格等。诚信管理手册于 2023 年 3 月 18 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文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，了解到为实现物业服务所涉及诚信相关的管理活动，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，优势为物业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。

1. 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（甲方）的要求及期望。

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：

物业服务所涉及诚信相关的管理活动。

注册地址：合肥市瑶海区长江东大街与肥东路东南交汇处闽商国贸中心 A 座 11 楼 1102、1103、1104

经营地址：合肥市瑶海区长江东大街与肥东路东南交汇处闽商国贸中心 A 座 11 楼 1102、1103、1104

不适用条款：无

●该公司诚信方针：

诚信品质，精心服务，遵纪守法，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 08 月 11 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《诚信风险识别控制程序》，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）。

●策划了诚信/服务策划：

范围内产品/服务及流程：

前期沟通--招投标（合同评审与签订）-制定管理方案--提供现场管理活动（物业管理）--顾客评价

---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：

与业主的沟通由项目部负责，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。

项目部通过和业主电话联系、上门回访、邮箱联系等方式进行保修登记、服务宣传，回答业主的咨询，让业主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。每年向业主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物业服务，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物业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：

查企业编制了《合规性评价控制程序》，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 2023 年 7 月 11-12 日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评价。

内审结论：公司诚信管理体系经过一段时间的运行，诚信管理体系已得到初步的贯彻实施，基本符合 GB/T 31950-2023 标准及本公司体系文件要求，产品的实现具备诚信保证能力，未发生重大诚信事故。

符合要求。

●现场巡视情况：

办公区整体约 510 平米，办公人员约 17 人，

现场询问内审员王菊、汪焯，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。

运行控制基本符合要求。



1) 查看办公区域诚信环境运行控制情况。

办公场所：现场观察办公经营环境满足需求。配置了办公设备：电脑、办公桌椅、打印复印一体机、电话、空调、文件柜、饮水机等，办公区域有诚信宣传标语。以此来提高诚信在企业每一个部门的深入理解与学习。无不符合情况。

2) 查看服务实施场所诚信环境运行控制情况。

服务场所：企业提供了基础设施设备清单及保养计划，维修记录。保持体系正常运转，以免在需要提供服务时出现设备故障不能正常运行，出现失信行为的发生。

2.3内部审核、管理评审的有效性评价☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

现场与两名内审员沟通确认每年一次的内审按时间节点在实施，内审员对内部审核的流程如：首末次会议、审核计划及内容情况了解。知道内审开出的不符合项。以及验证结果。

企业于2023年7月11-12日日进行了内部审核，各项资料准备齐全，发现1项轻微不符合。已做整改培训，符合内审要求。

企业于2024年08月11日进行了管理评审，诚信经理做了管理评审的工作报告。提出了改进建议。管理评审会议签到表所有参加人员有签到。改进建议：需加大对体系的宣导，部门主管应主动执行体系的相关要求，提高诚信意识。

2.4 持续改进☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

1) 不合格品/不符合控制：无

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： 企业编制了顾客投诉记录表，但是查近三年内无投诉情况

三、管理体系任何变更情况

1) 组织的名称、位置与区域：现名称：安徽新华物业服务集团有限公司



- 2) 组织机构: 无
- 3) 管理体系: 无
- 4) 资源配置: 无
- 5) 产品及其主要过程: 无
- 6) 法律法规及产品、检验标准: 无
- 7) 外部环境: 无
- 8) 审核范围(及不适用条款的合理性): 无
- 9) 联系方式: 无

四、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

五、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。

六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

☒ 无变化

☐ 经过审核, 审核组认为认证范围适宜, 详见《认证证书内容确认表》。

说明: 审核范围在监督审核时有变化, 需填写《认证证书内容确认表》

七、审核结论及推荐意见

审核结论: 根据审核发现, 审核组一致认为, (安徽新华物业服务集团有限公司) 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 ☒ 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

推荐意见: ☐暂停证书的原因已经消除，恢复认证注册

☒保持认证注册

☐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，保持认证注册

☐暂停认证注册

☐扩大认证范围

☐缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组:张磊



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。