

项目编号：20027-2024-R01-2024

管理体系审核报告

(监督审核)



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：社会责任管理体系

审核组长（签字）：林兵

审核组员（签字）：/

报告日期：2024年12月16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：林兵

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	林兵	组长	审核员	ISC-59501-R01	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	金利平	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（**社会责任管理体系**）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 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 单一体系 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：不涉及；

d) 相关的法律法规：《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》和《中华人民共和国未成年人保护法》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：不涉及；

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：合同和相关方要求。

1.5 审核实施过程概述



1.5.1 审核时间：2024年12月16日 上午至2024年12月16日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年1月21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）：

物业管理，城市生活垃圾清扫、收集、运输，河道保洁及相关社会责任管理活动

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：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 9-1 号（自主申报）

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）：办公大楼物业管理

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年月日前。

2) 下次审核时应重点关注：

应关注项目部现场的安排。

3) 本次审核发现的正面信息：

组织的社会责任意识较强，法规识别较为充分，风险识别充分，控制较好。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示



1) 成熟度评价:

管理层对结合型管理体系运行和认证活动支持, 管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行, 可以运用, 能够在日常的管理过程运用管理体系的工具和方法, 对管理评审、内部审核基本可以应用, 尚不深入, 自我发现问题、解决问题的机制在过程应用较好, 总体成熟度尚可。

2) 风险提示:

无

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

企业制订的社会责任目标为: 1) 无违反国家相关法律法规现象; 2) 无重大安全事故; 3) 员工满意率 $\geq 90\%$; 4) 顾客满意度 $\geq 95\%$ 。未变化。

提供了《社会责任目标展开检查表》, 具体见各部门 6.2 条款相关记录。

审核发现, 方针贯彻情况很好, 公司和各相关职能的目标基本实现。

2.2 重要审核点的监测及绩效 符合 基本符合 不符合

1) 法律法规要求和其他要求的确定合规性评价

企业建立并实施了《法律法规其它要求控制程序》和《合规性评价控制程序》, 搜集了主营业务相关的法律法规等外来文件, 主要为社会责任法律法规, 并进行了合规性评价。提供《社会责任适用法律法规一览表》和《合规性评价报告》。共识别了社会责任的法律法规 126 项, 自去年审核以来未增加。

合规性评价报告: 评价时间: 2024 年 10 月 30 日; 评价人员: 严剑江、各部门经理及员工代表; 评价范围: 公司、供应商及外包商社会管理等; 评价结论: 核心法律法规清单内容基本完善。经确认均为当前有效版本。各部门都能够有效遵循法律法规进行关系管理, 未发生过劳资纠纷事件, 未发生员工投诉, 无生产安全事故发生, 各部门行为基本符合法律法规和要求。

2) 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。明确综合办公室具体负责内外部信息交流工作。建立并实施《申诉与投诉控制程序》, 明确综合办公室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《不符合、纠正措施控制程序》和《事件调查处理控制程序》, 对不符合进行补救。

3) 运行策划和控制

建立并实施《社会责任运行策划控制程序》、《工作时间管理程序》、《体系变更策划控制程序》、《外部提供过程产品和服务控制程序》、《相关方施加社会责任影响控制程序》等, 对经营活动过程所涉及的社会责任进行策划和控制。

①员工保护社会责任。自去年审核以来未发生过无职业病发生, 也没有重大安全事故; 社会责任履行较好; 提供员工年度体检福利。

②无拖欠工资, 执行当地最低工资标准 (2490 元), 清扫员工最低发放 2800 元;

③提供的人员花名册, 未见使用童工, 关怀妇女职工, 三八节为职工送慰问及组织三八活动;

④工时管理严格遵守劳动法, 管理人员执行每天工作 8 小时, 公司职工实行周末双休, 一线职工实行轮班制。

⑤与员工签订劳动合同, 缴纳社保, 按时发放工资。

⑥按规定缴税, 提供税收电子完税证明, 抽 24 年 1-6 月, 缴税金额: ¥725269.69, 收款单位: 国家税务总局临海市税务局; 8 月缴纳税额: ¥201883.45, 9 月缴纳税额: ¥163058.95; 无因税务问题违法的记录;



⑦自去年审核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。

社会责任履行过程基本受控。

4) 应急准备和响应

建立并实施《应急准备与响应控制程序》，用于公司各部门及服务过程中存在的风险、紧急情况和事故发生时的应急与响应工作。综合办公室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2024年7月30日上午的消防应急演练和下午的医疗急救演练，各部门参与。

5) 监视、测量、分析和评价

综合办公室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7月12日。

查2)《2024年度满意度调查结果》：员工满意度调查样本容量为10人（其中综合办公室1人、市场部1人、项目部8人），收回有效问卷10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96分；以上记录显示，社会责任体系运行处于受控状态。

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

公司于2024年9月26日实施内审，内审员为陈振民和金利平，提供内审报告与内审不符合项的整改材料，从内审效果来看具有一定的内审能力；

公司于2024年11月1日实施管理评审，由总经理严剑江主持，提供管理评审的输入、输出材料，见管理评审报告及改进意见。

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

提供的《不合格品输出控制程序》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。物业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，对员工及顾客等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。物业服务过程相关事项，基本可落实和解决反馈的问题。

三、管理体系任何变更情况



- 1) 组织的名称、位置与区域: 无
- 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

上一次审核涉及的不符合项基本已整改。未再次出现相同的问题。

五、认证证书及标志的使用

主要用于业务招投标及企业宣传。

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, (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 社会责任管理体系:

审核准则的要求	<input checked="" type="radio"/> 符合	<input checked="" type="checkbox"/> 基本符合	<input checked="" type="radio"/> 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

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:



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、联系方式的变更、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。