

项目编号：20103-2025-EI

# 管理体系审核报告

## （第二阶段）



组织名称：苏州市吴中区郭巷水木金色年华休闲浴场

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）：张磊

审核组员（签字）：陈卓琦

报告日期：2025年2月18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](http://www.china-isc.org.cn)

邮箱：[service@china-isc.org.cn](mailto: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：张磊

组员：陈卓琪



受审核方名称：

## 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 |      |
| B  | 陈卓琦 | 组员   | 审核员  | ISC-51924-EI  |      |

### 其他人员

| 序号 | 姓名  | 审核中的作用 | 来自   |
|----|-----|--------|------|
| 1  | 黄云华 | 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（**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☒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：劳动法、产品质量法、消防法、环境保护法、安全生产法等

#### 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：《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国城市房地产管理法》《商品房屋租赁管理办法》

#### 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：2025年02月18日 上午至2025年02月18日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年11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）：

非居住房屋租赁服务所涉及的诚信管理活动

#### 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：苏州市吴中区郭巷郭新南路

办公地址：苏州市吴中区郭巷尹丰路 18 号

经营地址：苏州市吴中区郭巷尹丰路 18 号

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：

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（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 2026 年 2 月 19 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：

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，忘企业更加持续改进。

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、受审核方基本情况

1) 组织成立时间：2008 年 08 月 16 日日 体系实施时间：2024 年 11 月 1 日

2) 法律地位证明文件有：营业执照，苏州市吴中区郭巷水木金色年华休闲浴场系租用郭巷动物防疫站房产（现系郭巷街道综合服务中心），浴场 08 年注册时地址为苏州市吴中区郭巷郭新南路，后由于反划变更，更名为尹丰路 18 号。特此说明

3) 审核范围内覆盖员工总人数：5 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：

租房信息发部→房源信息咨询→ 确定租房意愿→ 签租赁合同 →房屋现场交付验收→租约期满退房或续租

## 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

本次审核按原审核计划的策划顺利完成，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：现场确认认证范围： 非居住房屋租赁服务所涉及的诚信管理活动。

### 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

苏州市吴中区郭巷水木金色年华休闲浴场创建于 2008 年 08 月 16 日，企业一致致力于非居住房地产租赁(除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动)所涉及的诚信管理活动。监督审核现场确认企业涉及诚信管理体系的人数为 5 人。

企业为员工营造良好的工作环境，并从以下方面着手:1)营造公司内部良好、融的工作氛围，加强员工之间的团结协作精神，鼓励员工发挥自己的潜能，开展创造性的工作。

2)对在现场工作的员工配备必要的劳动防护用品，制定引导员工安全操作。

3)努力取得上级主管部门对公司业务的支持和认同，以及得到相关政府部门政策方面的扶持，创造良好的外部工作环境。

4)尽力改善办公环境和生产环境，提供相应的设施用品，减少热、噪声、污染等对员工不利的环境影响，提高工作环境的舒适度。公司员工都有明确的岗位和相应的职责，在工作的实施过程中，有分工也有合作，



通过相互的协调和良好的工作环境，为管理体系的运作提供了必要的保障。

企业考虑到员工的需求和期望，不定期做员工对公司诚信度调查。查员工对公司诚信度调查：员工姓名：李大男 调查日期：2024 年 11 月 10 日。调查项目：对公司提供的福利待遇是否满意、对自己的职业是否有安全感、工资是否定期发放、公司是否无故拖欠或者少工资、公司是否强制要求加班、劳动合同是否有不平等条款、公司是否帮员工交保险等内容。总评：100 分。

企业考虑到顾客的需求和期望，为更好的提供优质的服务，每年年底都会抽选几家顾客进行满意度测评，以此来监督服务质量。2024 年业主满意度调查表：编号：SMNH/Q-质-8.2.1-01

调查内容：安全防范、物业环境、维修服务、设备保养、服务态度等内容进行评价

另抽 2024 年 12 月 17 日《业主对本公司诚信度评价表》，评价内容：服务质量、服务态度、人员素质等内容，总评分 98%。

对供方的供货及服务质量监督力度，提升供方供货质量及服务水平，持续有效的降低供方的成本

通过公司建立 GBT 31950-2023 管理体系，对供方持续的施加影响。查相关方对本公司诚信度评价表：供方名称：苏州市德鑫建材经营部，诚信度评价表，调查日期：2024 年 12 月 17 日，针对服务质量、服务态度、人员素质等进行评价，评价满意度结果：100%

提供了信用中国的查询记录均无违法行为及处罚

企业制定了的诚信方针：**诚信品质，精心服务，遵纪守法，诚实守信！**企业制定了未来发展方向和战略定位，并提出发展蓝图及提高品牌影响力和社会美誉度的长期目标，作为内部所有部门的共同目标

本公司的诚信目标为：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。

部门目标及统计

综合部：统计结果：

1、培训计划按时实施率 100% 100%

2、合同履约率 100% 100%

3、重大失信行为 0 次每年。 0

业务部：

1、100%的守法经营； 100%

2、100%拒绝失信客户； 100%

3、重大失信行为 0 次每年。 0

查 2024 年 11-12 月，2025 年 1-2 月的目标考核记录，各项目目标均已完成。统计人：郭志挺

企业制定了与诚信目标相适应的诚信管理制度：企业诚信管理制度、财务管理制度、企业危机管理制度、企业信用管理规定、诚信建设失信惩戒及诚信奖励制度等相关管理制度。

办公地址位于：苏州市吴中区郭巷尹丰路 18 号，总面积约为 1390 m<sup>2</sup>左右。现场观察办公经营环境满足需求。配置的办公设备：电脑、办公桌椅、打印复印一体机、电话、空调、文件柜、饮水机、会议室等，办公人员有 5 人，现主要以物业服务所涉及诚信相关的管理活动为主。通信设备：电话、手机、传真机等。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。查企业实施、保持和改进提供必要的资源保障：公司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（诚信管理手册）。《诚信管理手册》中规定了所有员工有责任汇报与诚信管理体系有关的问题。

提供了《2024 年度培训计划表》，有培训内容、培训对象、计划时间、责任部门、培训方式等内容，共计划包括：GBT 31950-2023、管理手册、程序文件培训、内审员培训、企业诚信教育



培训、诚信因素识别培训、自查自纠改进培训、征信评价培训、失信惩戒培训、消防安全培训、社会责任管理培训、应急准备和响应等相关内容。编制：郭志挺 审批：黄云华 日期：2024-11-1

抽查：培训记录-1

培训课程：GB/T 31950-2023 标准培训

企业在经营过程中，牢固树立风险意识，切实采取防范措施，最大限度地防止经营风险。

1，建立健全企业各项规章制度，尤其重要的是建立合同管理制度、财务管理制度和知识产权保护制度

2，加强客户的信用管理。主要是建立客户档案，了解客户的资信情况。

3，认真签定、审查企业对外签订的各类合同，加强对合同履行过程中的控制和监督。提供了员工岗位诚信行为规范。

### 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

企业于2025年1月22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。

2025年2月11日依据GB/T 31950-2023诚信管理体系管理评审。总结论：

公司的诚信管理方针、目标及指标是适宜的。

公司的诚信管理体系是适宜的，充分的，有效的。

公司给予诚信管理体系的资源是足够的，但要对行政部提出的问题进行改进。

### 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：公司制定并执行了《不符合识别、纠正、预防及信用修复控制程序》，文件对不合格的控制方法作出了规定，基本符合标准要求。

采购验证时发现的不合格品采取直接退换货的方式。

租赁过程中的违规或不符合现象，进行警告或退租的方式进行控制，体系运行期间生产过程尚未发生不符合产品。

交付后产生的不符合，目前为止尚未发生不合格情况，组织的不合格品控制基本有效。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：对出现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：企业编制了顾客投诉记录表，但是查近三年内无投诉情况。

### 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）：



现场查看基础设施包括有工位、座机电话、台式电脑、打印复印一体机、办公桌椅、会议桌椅、文件柜、空调、饮水机等。基础设施及工具一般采取状态维护方式进行。现场查看，电脑、打印机等各类设备保管运行良好，能够保证企业实现服务的基本保障。

## 2) 人员及能力、意识:

人力资源部按计划做诚信体系的相关培训，提供了培训计划及记录表，诚信经理及员工了解诚信方针、目标。暂无失信事件发生。

## 3) 信息沟通:

信息沟通顺畅。无沟通不顺问题出现。

## 4) 文件化信息的管理:

文件化信息管理系统合理、完善。

# 四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

非居住房屋租赁服务所涉及的诚信管理活动

# 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，（苏州市吴中区郭巷水木金色年华休闲浴场）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:张磊 陈卓琪



## 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](http://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。