



北京国标联合认证有限公司

管理体系认证审核报告

■ 诚信管理体系 依据 GB/T31950-2015

组织名称：天津金汇融物业管理有限公司

项目编号： 0053-2021-EI

审核类型： ■初次认证 □保持认证 □再认证

地址： 北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

联系： 010-5351 6278

邮编： 100101



审核组公正性和保密承诺

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，遵守北京国标联合认证有限公司对认证公正性的管理规定和要求。
2. 认真执行北京国标联合认证有限公司的认证工作程序，准确、公正地反映被审核组组织服务管理现状与服务认证准则的符合程度。
3. 尊重受审核方的管理和权益，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。为受审核方保守审核过程中涉及到的经营、技术、管理机密。
4. 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。
5. 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。
6. 在审核之日前两年内未对受审核方进行过有关服务认证的咨询，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。
7. 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，不同时在其它认证机构执业，也不在认证咨询机构或以其它形式从事认证咨询活动。
8. 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，由承诺人承担相应责任直至法律责任。

承诺人签名：

组 长：

2021 年 4 月 7 日



1. 基本信息

1.1 受审核方名称：天津金汇融物业管理有限公司

1.2 项目编号：0053-2021-EI

1.3 工商注册地址/邮编：天津市滨海新区寨上街新开南路(华新药厂北楼)/ 300451

1.4 审查地址/邮编：天津市滨海新区寨上街新开南路(华新药厂北楼)/ 300451

1.5 联系人/职务：王遂春/经理 电话：13910685239 邮箱：

1.6 体系覆盖的员工总数： 23

1.7 审核目的：

通过对受审核方涉及认证范围内的服务及管理现状，对照认证标准进行量化评价和判定，从而决定能否推荐 ☒ 初次认证注册 ☐ 保持认证注册 ☐ 再认证注册

1.8 审核准则：

1) ☒ 诚信管理体系 依据 GB/T31950-2015

☐ 其他：

2) 受审核方管理体系文件

3) 适用的国家、行业及地方有关的法律法规及标准

1.9 审核范围：物业管理服务所涉及的诚信管理活动

审核取证期限：自 2021 年 4 月 7 日至现场审核结束日止。需要时，可超期取证。

1.10 补充现场审核时间安排：2021 年 4 月 7 日上午至 2021 年 4 月 7 日上午共 0.5 天；是对该企业上一次远程审核的补充现场审核。

1.11 审核组成员：

代码	姓名	组内身份	注册证书号/ 专家工作单位	相关专业	联系电话
A	朱晓丽	组长			15011335853



2.受审核方管理体系评价

2.1 综合评价

本次审核,审核组已严格按照审核计划,以过程方法对样本进行抽样审核,并通过正反两面描述对以下方面做出综合评价:

(1) 受审核方文件化信息与适用的标准或规范、其他所有要求的符合性、适宜性情况及证据的评价

企业2020年03月21日编制、发布、实施了《诚信管理手册》《程序文件》并制定了相关规范制度。

a) 组织对过程及相互关系进行了理顺,确定了组织机构,共设置管理层、行政部、物业部;

明确了各部门职责及权限:行政部为诚信管理体系的主控部门,负责诚信管理体系策划、实施、检查、改进的施行。各部门负责人负责各部门相关诚信管理过程的实施及控制,定期向行政部汇总管理过程中诚信因素控制情况。宋硕华为诚信经理。

b) 制定了方针及目标:

方针:诚信品质,精心服务,遵纪守法,诚实守信

目标:1、守法经营:违法事件0

2、保持良好的财务状况:员工工资发放及时率100%,付款及时率100%,税款缴纳100%

3、实现公司质量和安全目标:顾客投诉小于2次/年;投诉处理及时率100%;安全事故0

4、控制重大失信行为发生率:0;

5、保持良好的经营状况,实现企业可持续发展

确定管理体系的边界和适用性:天津市滨海新区寨上街新开南路(华新药厂北楼)天津金汇融物业管理有限公司物业管理服务所涉及的诚信管理活动 无不适用条款

c) 资源:提供所需的保洁、电工、办公设备、人员等,考虑了内外部问题、组织单元、风险控制;配备了各种资源满足体系运行的需要。

d) 信息的交流与管理制度:编制《信息交流控制程序》使信息交流更加顺畅。

e) 承诺及评价机制:编制了诚信管理手册、程序文件规定了承诺内容及评价机制,定期对相关方需求及期望进行更新识别,每年进行一次内审,对诚信管理体系管理有效性进行评价。

f) 明确了物业服务活动过程中诚信因素的识别、目标方针的制定、诚信制度的运行、失信行为的管理等过程的顺序和相互作用、权限、所需的准则和方法,改进措施等,据此建立了文件化的管理体系,以确保体系在运行中的完整性。确立了监视测量的方法。确保公司诚信体系运行的承诺、评价机制的完善,持续改进诚信管理体系。

g) 对诚信管理体系进行改进时应保持其完整性:策划了管理手册、程序文件、目标分解及完成情况统计、培训计划、诚信因素表等文件及记录,确保完整性及可追溯性。

过程控制:

企业识别诚信管理体系过程有:相关方需求识别、诚信因素识别、人力资源控制过程、物业服务过程、质检过程、纠正过程等

依据标准要求,并结合企业产品特点对管理体系进行了策划,策划基本体现了PDCA的思路。

公司对过程及相互关系进行了理顺,确定了组织机构,明确了职责,确定管理体系的边界和适用性,考虑了内外部问题、组织单元、职能和物理边界、活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的权限和能力,据此建立了文件化的管理体系,以确保体系在运行中的完整性。配备了各种资源满足体系运行的需要。

不适用条款:无

制定诚信管理手册、诚信文件及规章制度对各过程进行管理,确定风险的预警、预防和控制、处置的程序和方法,确立了监视测量的方法定期对各过程控制有效性进行评价,以实现持续改进。

各过程监视个控制结果由各部门负责人进行统计,目前未发生失信行为。各过程的控制是充分的、适宜的。。



(2) 有关的组织内外部诚信因素、相关方及其要求的相关信息情况、应对诚信因素的措施的情况评价

- a) 公司编制了《诚信因素识别、评价、控制和更新程序》、《诚信运行控制程序》《体系评价控制程序》、《内部核查控制程序》，识别、评价本公司能够控制以及可以期望对其施加影响的诚信因素，确定重要诚信因素，并及时更新这方面信息，以对其进行管理和控制。
- b) 企业识别相关方：员工、供方、顾客、投资方、政府部门等，对个相关方承诺进行了识别。
抽负责人杨合香对相关方承诺：
员工：上大病保险，每月底发放工资，有升值的机会
供方：长期合作、合格率
顾客：产品质量符合要求、及时交货、价格合理
投资方：投资回报率高
- c) 对履行承诺的过程及其结果进行审核和评价机制：企业每年进行一次内审，定期对相关方进行调查以监督承诺的履行。
- d) 监视过程中可能存在或已经存在的失信风险，并制定预警、预防和控制、处置方法：1、疫情影响国家级行业政策变化导致企业经营受限；措施：按国家要求进行经营，提前做好预案。目前无失信行为。
- e) 实施必要的措施以保证过程的结果与顾客、相关方和社会的需求和期望相一致：定期对相关方进行回访，准确把握相关方的需求及期望，最大程度满足相关方需求。如果因管理失误而导致的重大质量问题、客户投诉、客户索赔、员工身体重大伤害等事项，企业愿自觉接受公司和国家按规定要求作出的相关处理，由此产生的法律和经济责任负完全责任等。

组织对服务所涉及的诚信管理活动进行策划并系统地实施。变化可能发生在诚信管理体系的建立和实施的初始阶段、组织机构发生调整、服务要求发生重大变化；

为满足新要求，调整、充实现存、诸多管理体系集成或一体化时，在变化前识别诚信风险、政策和法律法规及规则变化的影响、确定变化的可行性、评价变化应对措施的有效性；

组织策划并实施变更时，考虑到了：变更目的及其潜在后果、诚信管理体系的完整性、资源的可获得性，以及责任和权限的分配或再分配。

外部诚信环境变化：

1、政策和法律法规及规则的变化对企业的影响：服务环境、设备要求等因进行优化

措施：随时关注政策和法律法规及规则的变化，有变更时及时更新，调整企业相关流程等

2、经济运行环境变化对企业的影响：市场发展变化将影响市场占有率等

措施：整合资源，协同发展

3企业所处的市场环境和行业环境变化对企业的影响：影响市场占有率，企业的生存 措施：整合资源，协同发展
组织暂无发生重大变化的情况。

公司《诚信管理手册》中第7.2.3章节对此作出规定要求。

公司识别和确定了与公司诚信管理体系有关的相关方，主要包括有顾客、供方、员工、政府机构等。

公司在建立诚信管理体系时，考虑了相关方的需求或期望，包括：

顾客：产品质量符合要求、及时交货、价格合理。

供方：长期合作、合格率。

员工：薪酬福利、培训机会。

政府机构：安全环保生产、就业问题等。

查审核范围内覆盖的销售合同多份，均有合同评审，并且均有及时交付记录。



物业部负责在提供产品和服务各个阶段,随时与顾客沟通,确保满足顾客要求,沟通方式根据具体条件选定,如电话、微信、QQ、传真、上门访问,必要时组织相关人员与顾客进行开会学习、讨论、分析并制定相关措施。

1、顾客的需求或期望及其潜在的变化因素:国家政策、法律法规、国家标准、行业标准的变更

措施:随时关注变化,及时更新

2、其他利益相关方的需求或期望及其潜在的变化因素:市场需求、产品质量变化等

措施:随时关注变化,及时更新

企业对相关方需求或期望的分析、识别和确定,基本符合标准要求。

(3) 管理职责、诚信方针、诚信目标(包括相关职能和层次上)和控制措施的建立及实现的适宜性、可测量性、有效性评价

制定了文件化的诚信方针:

诚信品质, 精心服务,遵纪守法, 诚实守信

诚信方针经总经理楼斌于2020年03月21日确认批准:体现遵纪守法;比较客观、科学、适用、满足对顾客、利益相关方和社会要求的承诺;体现失信预防和持续改进;为诚信目标和指标提供框架,传达至公司所有人员,能为社会公众所获取;传达到相关人员;能为社会公众所获取。

向全体员工传达的方式:日常培训、专题培训及其他方式,加深各部门员工对诚信方针的认识、理解与沟通。

组织对全体员工进行诚信体系培训,学习公司的诚信方针。

询问诚信经理宋硕华,其了解公司诚信方针。在企业内得到认知和认同。

外部相关方通过与公司交流可以从《诚信管理手册》获得公司的诚信方针。

每年内审时按企业实际发展情况诚信方针的适用性进行评审,以保持方针具有持续适用性。

查公司诚信目标:

守法经营:违法事件0

2、保持良好的财务状况:员工工资发放及时率100%,付款及时率100%,税款缴纳100%

3、实现公司质量和安全目标:顾客投诉小于2次/年;投诉处理及时率100%;安全事故0

4、控制重大失信行为发生率:0;

5、保持良好的经营状况,实现企业可持续发展;

查2020年3月-2020年12月公司诚信管理目标统计表,公司及各部门分目标均已达成,基本符合标准要求。

最高管理者确保在组织的相关职能、层次和过程上均建立了诚信目标,与诚信方针是一致的,是可测量的,并明确了测量方法,目标考虑到适用的要求,与满足顾客及其他利益相关方的内容,每季度对诚信目标监视、沟通和适时更新,组织为诚信目标的实现明确具体的措施,并明确了所需的资源、相关职责、进度要求,以及评价方法,基本符合要求。

查各部门目标完成情况,均完成

询问负责人为了实现目标,在部门内进行了沟通,通过内部开会学习宣导公司、部门诚信目标方针,进行培训。体系运行以来统计了目标,达到目标要求。

符合基本要求。

(4) 法律、法规遵守情况的综合评价(包括识别的适宜性、充分性、执行情况的合规性评价)

识别的法律法规及执行标准有DB13/T2342-2016商业物业管理服务规范DB13/T 2671-2018机关办公楼物业管理服务规范DB21/T 2681.2-2016物业管理服务 第2部分:商用办公楼DB21/T 2681.1-2016物业管理服务 第1部分:住宅DB22/T 2132-2014物业保安服务规范DB31/T 1210-2020非居住物业管理服务规范等、中华人民共和国环境保护法、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影响评价法、中华人民共和国环境噪声污染防治法、排放污染物申报登记管理规定、中华人民共和国可再生能源法、《工业企业厂界环境噪声排放标准》GB12348-2008《大气污染



物综合排放标准》GB16297-1996等。对法律法规及执行标准进行了合规性评价,符合要求。关注各相关网站,有更新及时下载,组织相关人员进行培训。目前无行政处罚。

(5) 诚信管理绩效的监视、测量、报告和评审情况评价

人力资源:

策划了《诚信运行控制程序》、《监测和测量控制程序》《相关方对公司诚信度评价》和《员工对公司诚信度调查表》查《体系评价控制程序》

文件措施规定:内部审核和外部审核改进:公司内部有计划的开展和组织内部审核工作,自我检查的要求;对于外部的审核所发现的观察项或不符合项,要采取纠正措施或预防措施,从而提高诚信管理体系的符合项和有效性。

诚信方针与诚信目标改进:公司全体人员在实际工作中,要对诚信方针和目标进行宣贯,让公司的每个从业人员理解并能为贯彻管理方针,实现管理目标而努力,对目标的完成情况进行统计分析,并根据内、外环境的变化,必要时可对目标做一些调,逐步改进和提高管理目标。

查持续改进:从顾客调查,互访、投诉等方面进行持续改进,每年要定期或不定期对顾客调查,发放顾客满意度调查表;分别对(各顾客)质量、服务态度、客户意见和需求等方面进行调查,并用有效的统计方法对收集后的顾客调查表进行满意度分析,并对管理目标进行评价,并做为管理评审的输入,以寻找改进的途径。

目前公司暂未出现失信行为。

(6) 诚信管理实现各过程的控制的充分性、适宜性评价

企业识别诚信管理体系过程有:相关方需求识别、诚信因素识别、人力资源控制过程、物业服务过程、质检过程、纠正过程等

依据标准要求,并结合企业产品特点对管理体系进行了策划,策划基本体现了PDCA的思路。

公司对过程及相互关系进行了理顺,确定了组织机构,明确了职责,确定管理体系的边界和适用性,考虑了内外部问题、组织单元、职能和物理边界、活动、产品和服务、包括实施控制与施加影响的权限和能力,据此建立了文件化的管理体系,以确保体系在运行中的完整性。配备了各种资源满足体系运行的需要。

不适用条款:无

制定诚信管理手册、诚信文件及规章制度对各过程进行管理,确定风险的预警、预防和控制、处置的程序和方法,确立了监视测量的方法定期对各过程控制有效性进行评价,以实现持续改进。

各过程监视个控制结果由各部门负责人进行统计,目前未发生失信行为。各过程的控制是充分的、适宜的。

目前公司暂未出现失信行为。

(7) 管理实现过程的控制情况

应对变化:

查《诚信管理手册》中“5.4 应对变化”条款规定考虑了变化的目的和它可能带来的后果,包括:

a) 变化的目的和它可能带来的后果:

目的:使企业运行更有效率、提升企业服务质量及信誉度

后果:企业积极应对变更,策划合理完善,使企业运行更有效率、提升企业服务质量及信誉度;企业消待变更会有损产品质量及服务,信誉度受损。影响企业市场占有率。

b) 企业诚信管理体系的完整性:按管理及作业过程识别管理体系各过程,变更后各过程均应按变更后管理方法进行,过程遗漏

c) 涉及资源的可获取性:变更前应识别所需资源,资源满足要求后进行变更,总经理、采购人员、质检人员应对资源进行检验。

d) 责任和权利的分配或重新分配:变更后各部门、岗位职责、作业规范应重新分配/规范,按新要求考核

总经理介绍公司考虑了当确定需要对诚信管理体系进行变更时,变更,公司将考虑到了:长期目标,中期目标、年度诚



信目标及分解计划；资源的再获得：机构、人员、新客户、设施、环境、材料、信息等；职权分配与再分配；体系、过程的变更。

公司自2020年3月体系开始运行，组织结构没有发生重大变化。

资源：

查公司实施、保持和改进提供必要的资源保障：位于：天津市滨海新区寨上街新开南路(华新药厂北楼)，视频巡视经营环境满足需求。配置的办公设备：电脑、办公桌椅、空调、文件柜等，物业服务设备：清洁用具、安保用品、车辆等，通信设备：电话、手机等

公司共有员工23人，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》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，总体受审核方资源保障运行有效。

询问诚信经理，公司诚信管理体系监视和测量主要是通过《相关方对公司诚信度评价》和《员工对公司诚信度调查表》对诚信管理体系过程进行监督和检查，以确保满足顾客要求。

公司对于《相关方对公司诚信度评价》和《员工对公司诚信度调查表》在制定表格的整个过程中，分阶段进行了确认，如完成后使用前进行了确认，分别对表格的格式、内容等进行了确认。

经确认表格的内容清晰、格式完整，能够达到对诚信管理体系进行监视和测量的目的。

社会责任履行：

公司编制了《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：

微信询问总经理：每月月底发上月工资，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，提供了网上银行电子回单。符合要求

c)纳税：

提供了2020年税收完税证明，正常纳税，符合要求

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，定期体检。

企业提供了对员工健康状况进行检查的证据。

f)社会贡献：天津共青团委捐赠衣物；疫情期间捐赠财物等等。

g)社会要求及期望的其他责任和义务：目前无其他

企业基本履行了应尽的社会责任。

每年进行一次内审，对社会责任目标，并对其满足社会的要求或期望的程度进行评价，以确保持续提高满足要求或期望的能力。

承诺兑现及过程监视及检查

企业承诺：诚信品质，精心服务,遵纪守法，诚实守信

守法经营：违法事件0

2、保持良好的财务状况：员工工资发放及时率100%，付款及时率100%，税款缴纳100%

3、实现公司质量和安全目标：顾客投诉小于2次/年；投诉处理及时率100%；安全事故0

4、控制重大失信行为发生率：0；

5、保持良好的经营状况，实现企业可持续发展



企业编制了《诚信运行控制程序》、《监测和测量控制程序》，规定企业在诚信管理过程、广告宣传、售后服务、文化建设以及信贷、纳税、合同、质量等方面的诚信承诺。规定对诚信管理承诺的兑现情况进行监视和检查，并确定了获取和利用这些信息的方法，基本符合标准要求。

企业对诚信管理体系承诺兑现的监视和测量工具主要是《相关方对公司诚信度评价》和《员工对公司诚信度调查表》，通过表格对诚信管理体系过程进行监督和检查，以确保企业承诺兑现以及满足顾客及相关方要求。

出示《员工对公司诚信度调查表》：

调查项目包括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。

调查日期：2021.02.28

出示《员工对公司诚信度调查表》

得分：100

出示相关方对本公司诚信度评价记录，已开不符合

抽对法律法规合规性的评价：提供2021年3月21日“法律、法规和其他要求符合性评价表”

对企业使用法律法规进行了评价，均符合要求。

（8）资源配置满足管理要求的评价

物业服务资源由物业部负责，办公及其他基础设施由行政部负责。

视频查看，包括有电话、传真机、台式电脑、办公桌椅、会议桌椅、文件柜、空调、饮水机。物业服务需工具：清洁用品、安保用品、车辆等，通信设备：电话、手机、传真机等。

基础设施及工具一般采取状态维护方式进行。

视频查看，电脑、打印机等各类设备保管运行良好，能够保证产品服务符合性，基本符合标准要求。

行政部负责对办公场所及其配套设施、通讯、交通工具的统一管理，建立台帐，明确其他各部门配合做好相关设备设施的维护工作。

办公软件：无。

（9）诚信培训情况评价

公司《诚信管理手册》规定，公司确定负责人和执行人、诚信经理所需的诚信管理能力，且基于适当的教育、培训、技能和经验，以确保其应是能够胜任的。

公司经理级管理人员均为大专、本科及以上学历，能够满足企业诚信经营发展需求。

现场出示了《岗位人员能力评价记录表》，对总经理、诚信经理、办公室、业务部经理、生产部经理主任等相关岗位进行了评价。

提供了《2020年度培训计划表》，有培训项目、培训对象、培训课时等，共计划包括诚信管理体系文件学习、内审员培训、与企业法律法规相关的法律法规培训等。

编制：行政部 审核：于国荣 批准/日期：王遂春 2020年3月22日

抽查：培训记录-1

培训时间：2020年7月15日

培训主题：内审培训

培训效果评估：有效 评价人：李老师

抽查：培训记录-2

培训时间：2020年8月16日

培训主题：部门诚信因素识别



培训效果评估：有效 评价人：李老师

各岗位人员均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。

目前为发生失信行为，人员培训有效。

（10）诚信机制情况评价

组织建立了以预防为主的诚信管理体系（机制），通过识别诚信因素，控制失信风险，规范运行管理，改进诚信绩效，并在自我诚信评价和相关方诚信评价的基础上实现诚信承诺，促进诚信管理增量良性循环

1、内部审核和外部审核改进：公司内部有计划的开展和组织内部审核工作，自我检查的要求；对于外部的审核所发现的观察项或不符合项，要采取纠正措施或预防措施，从而提高诚信管理体系的符合项和有效性。

2、诚信方针与诚信目标改进：公司全体人员在实际工作中，要对诚信方针和目标进行宣贯，让公司的每个从业人员理解并能贯彻管理方针，实现管理目标而努力，对目标的完成情况进行统计分析，并根据内、外环境的变化，必要时可对目标做一些调，逐步改进和提高管理目标。

3、查持续改进：从顾客调查，互访、投诉等方面进行持续改进，每年要定期或不定期对顾客调查，发放顾客满意度调查表；分别对（各顾客）质量、服务态度、客户意见和需求等方面进行调查，并用有效的统计方法对收集后的顾客调查表进行满意度分析，并对管理目标进行评价，并做为管理评审的输入，以寻找改进的途径。

企业制定奖惩措施，严格按照规定执行，目前未发生奖惩事件。

（11）失信控制和处理情况评价

评估对象：

a) 明确与过程相关的责任部门及其部门负责人；各部门负责各自过程的策划、实行、检查、改进。行政部总体负责体系的运行。诚信经理宋硕华

b) 明确与过程相关的诚信经理；各部门负责人及关键过程人员 各部门负责人负责本部门诚信管理

c) 明确与过程相关的其他责任人：无 电梯相关业务外包

评估内容

企业应明确评估的项目，其内容包括但不限于：

a) 评估项目的数据和结果：内审结果、员工对公司诚信度调查表、法律法规合规性评价等

b) 顾客、利益相关和社会的反馈意见；相关方对公司诚信度调查表

c) 诚信管理过程所取得的业绩与成效；不合格品数量、市场占有率、企业信誉度调查

d) 采取预防与纠正措施的状况。目前未发生失信事件

失信行为：不符合法律法规、执行标准、管理制度；员工承诺未能兑现；顾客投诉等

失信处置

企业应依据考评内容和结果，确保对其所发现的失信行为的不良影响和损害后果进行准确的评估和及时有效的处置，对有关的职责和权限应做出明确的规定，以便经授权人员：

a) 及时地处理和调查失信行为；目前未发生失信行为

b) 根据考评结果采取适当措施；按程序文件及规章制定进行处理

c) 确定和实施所需的纠正措施或预防措施；目前未发生失信行为

d) 记录并评估所采取纠正措施或预防措施的有效性。目前未发生失信行为

公司按《不符合识别、纠正、预防及信用修复控制程序》执行，明确了处理的权限和流程要求，对失信处置的方法、记录的要求、纠正后的处理要求跟踪等规定较明确，失信情况基本得到有效的管控。并承诺将不断加大失信的惩戒力度，



实事求是的向社会公示诚信评价结果, 促进整改, 营造诚信管理的良好氛围。组织制定了内部核查控制的程序文件, 规定了对内部审核的策划、实施、报告和记录管理的方法。按照规定要求组织于2020年8月5日对诚信管理体系实施了例行内部审核, 总经理、行政部、物业部各级领导均参与, 对2名内审员进行了培训, 内审员能力得到确认后加以任命, 审核计划安排合理, 无审核自己所在部门的情况, 内审过程发现1个一般不符合项, 采取了纠正与预防措施, 进行了整改并实施了验证关闭。

总经理介绍, 公司体系自运行以来未发生重大失信的情况。

(12) 国家、地方监督抽查结果及顾客和相关方投诉的处理评价

暂未发生国家、地方与诚信相关的监督抽查情况, 也未发生重大诚信管理事故和相关投诉事件

(13) 内审的实施和有效性评价

公司编制了《内部核查控制程序》规定: 每年至少组织一次内审, 时间间隔不得超过 12 个月。

查《2020 年度内审计划》, 包括有审核目的、审核部门、审核依据、审核频次、审核方法等。

审核目的: 检查公司诚信管理体系与 GB/T31950-2015 标准的符合性; 检查公司各部门的工作与体系文件的符合性; 识别改进诚信管理体系的机会。

审核依据: GB/T31950-2015 标准; 公司诚信管理体系文件; 法律、法规。

内审时间: 2020 年 8 月 5 日 审核组长: 宋硕华 审核组员: 王旭

内审员能力: 经过培训合格, 任命为诚信管理体系内审员。

内部审核日程安排: 覆盖部门、全条款, 基本合理。 内审人员分工: 无自己审核自己部门的情况。

采用看、问、听、查的方法进行审核: 看现场、问问题、听回答、查记录

内部审核的实施: 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。

提供内审首末次会签到表。

4、内部审核发现的问题(不符合)及整改:

不符合共 1 项: 未提供对供货商施加影响的证据

不符合标准条款: 6.3 诚信信息交流

对不符合原因进行了分析、对诚信体系运行的影响: 不利于对产品质量的保证及诚信品牌的打造; 采取了纠正措施。审核/验证人: 宋硕华 日期: 2020 年 8 月 6 日

5、内审不合格项已整改, 并且验证合格, 查相关部门未发生类似问题。

6、《内部审核报告》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/T31950-2015 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。

审核组长: 宋硕华 2020 年 8 月 5 日

(14) 持续改进活动的策划和实施效果评价

公司通过职责权利的确定、顾客满意程度的调查、内部审核、过程的监视和测量、预警、纠正与预防措施, 实施改进活动

查《诚信管理手册》基本明确测量、分析和改进活动的过程: 确定活动过程、制定诚信目标、对过程活动或结果进行测量、统计及分析、与目标值进行对比、肯定成绩、找出存在问题、运用统计技术寻找原因、采取纠正/预防措施、实施改进、对改进结果进行验证或评价、持续改进, 基本符合标准要求。。

(15) 上次审核中确定的不符合采取的措施现场验证情况(监督、再认证、特殊审核适用)



不适用

(16) 标志的使用和 (或) 任何其他对认证资格的引用情况 (监督、再认证、特殊审核适用)
不适用

(17) 上次审核结束后, 发生的影响管理体系的重要变更 (监督、再认证、特殊审核适用)
不适用

(18) 其他需说明的情况
无

2.2 不符合项的情况:

认证领域	一般不符合对应标准条款号	数量	严重不符合对应标准条款号	数量
诚信管理体系	8.2.2	1		0
其他_____				

2.3 对受审核方管理体系的充分性、适宜性和有效性的综述

组织诚信管理体系已建立并运行近半年时间, 在此期间完成了一次内审工作, 综合评价认为组织的诚信管理体系运行与组织实际情况一致, 基本具备适宜性。综上所述, 通过本次对上次远程审核的补充现场审核: 证实了该公司所建立的诚信管理体系是充分的、适宜的、有效的, 基本上形成了持续改进机制。

3. 审核结论

3.1 确认的审核范围 (应与《认证证书内容确认单》的描述一致)

■ 诚信管理体系: 物业管理服务所涉及的诚信管理活动

3.2 审核结果: ☒ 现场审核通过, 推荐注册诚信管理体系认证证书

☐ 不符合关闭后, 推荐注册诚信管理体系认证证书。

☐ 不通过

4、报告编制人:

编制日期: 2021 年 4 月 7 日

