

2022 年内部核查计划

编号：YTWY R09-01

1、目的

检查公司管理体系运作的符合性和有效性。

2、审核覆盖范围

物业服务所涉及诚信相关的管理活动。

3、依据

- 1) GB/T 31950 -2015 标准
- 2) 公司诚信管理手册、程序文件
- 3) 适用的法律法规及其他要求

4、审核组成员

代号	姓名	审核身份	部门	联系方式	备注
A	王月兰	组长	行政部		
B	汪锦云	组员	工程部		

5、审核时间

2022 年 7 月 29 日

6、日程安排

时间	审核安排		
	审核行程	审核内容	审核员
8:30~9:00	首次会议		
2022 年 7 月 29 日	管理层	4.1/4.2/5.2.1/5.2.2/5.2.3/5.3/5.4/6.1/6.1.1/7.2.3/7.2.4/8.2.1/8.3/8.4.1/8.4.2/8.4.3/8.4.4/9	A
	诚信经理	4.1/4.2/5.1/5.2/5.4/6.1/7.1/7.2/7.2.2/7.2.4/7.2.5/7.2.5.1/7.2.6/7.2.6.1/7.2.6.2/7.2.6.3/7.2.7/8.1/8.2/8.2.2/8.4	B
	行政部	6.1.1/6.1.2/6.1.3/6.1.4/6.1.5/6.1.6/6.2/6.3/6.4/6.4.1/6.4.2/6.4.3/7.2/7.2.1/7.2.5.2	B
	工程部	6.1.6/7.2.5/7.2.5.3	A
	财务部	6.1.6	A
16:30~17:00	审核员内部会议		A+B
17:00~17:30	末次会议		

编制：王月兰/2022 年 7 月 21 日

批准：周名奎/2022 年 7 月 21 日

首次会议签到表

编号：YTWY R09-02

会 议 名 称		内审首次会议		会 议 日 期		2022 年 7 月 29 日	
序号	部 门	职 务	姓 名	序号	部 门	职 务	姓 名
1		总经理	周名奎	11			
2		诚信经理	王月兰	12			
3	工程部		李志民	13			
4	行政部		王月兰	14			
5	财务部		江晓芳	15			
6				16			
7				17			
8				18			
9				19			
10				20			

末次会议签到表

编号：YTWY R09-02

会 议 名 称		内审末次会议		会 议 日 期		2022 年 7 月 29 日	
序号	部 门	职 务	姓 名	序号	部 门	职 务	姓 名
1		总经理	周名奎	11			
2		诚信经理	王月兰	12			
3	工程部		李志民	13			
4	行政部		王月兰	14			
5	财务部		江晓芳	15			
6				16			
7				17			
8				18			
9				19			
10				20			

2022

安徽银通物业管理有限公司

诚信管理体系

内部审核检查表 (2022年7月29日)

编号:	YTWY R09-03	整理:	王月兰
-----	-------------	-----	-----



审 核 主 题	诚信要求 体系方针、目标		审核部门/人员			管理者/周名奎
标准要求	审核要点	审核方法	审核结果			审核记录
			无此项	不符合	符 合	
目的、运行状况	■ 本公司建立诚信管理体系有什么目的？是否在本公司中得到实施？ ■ 是否对诚信管理体系实施的过程制定了运行和控制的准则？ ■ 是否对诚信管理体系实施了监视、测量和纠正预防？ ■ 是否实施了必要的检查改进，以实现对诚信管理体系的良好运行？	☆通过与最高管理者座谈，了解最高管理者是否知道建立诚信管理体系的总目的，做了哪些工作？			√	建立诚信管理体系的目的明确：六个有利。建立诚信管理体系，经策划准备，实施运行，检查改进到评价声明，每一个环节，都必须精心准备，诚心对待，不弄虚作假，严格按程序办事。
体系文件	■ 本公司建立的诚信管理体系文件包括哪些？标准要求的文件是否都得到了满足？	☆查核文件清单及要求出示具体的文件，以了解本公司已制定了哪些文件。			√	诚信管理体系文件有：诚信方针、目标、程序文件、评价、审核报告、作业指导书、制度、计划书、各种记录
管理者诚信要求	■ 最高管理者对其实施和运行诚信管理体系的承诺和检查改进诚信管理体系的承诺能够提供那些证据？ ■ 最高管理者如何认识适用诚信管理体系法律、法规要求的重要性？ ■ 最高管理者采取了那些相应措施将适用诚信管理体系的和法律要求的重要性传达给组织的成员？ ■ 组织的成员如何认识这种重要性？	☆通过与最高管理者座谈，了解最高管理者是否有诚信意识,是否知道适用诚信管理体系法律、法规要求的重要性。在诚信管理体系中是如何体现的？如对适用诚信管理体系法律法规的识别评价、产品要求的评审、诚信绩效、重大失信影响的监视和测量、数据分析以及持续改进等方面的要求。			√	总经理提供以下承诺：传达适用诚信管理体系法律法规要求的重要性，制定诚信方针、目标、进行内部评审、确保诚信体系运行，要求社会、公司内部对自己随时监督、检查。
审 核 主 题	诚信目标 职责和权限 管理者代表 内部沟通		审核部门/人员			最高管理层/周名奎

标准要求	审核要点	审核方法	审核结果			审核记录
			无此项	不符合	符 合	
原则	■ 本公司建立诚信管理体系有什么依据？ ■ 本公司建立诚信管理体系最终目的是什么？ ■ 采取了什么模式，以持续改进诚信管理体系？ ■ 是否对财务也纳入诚信管理体系要求？要建立什么机制才能完善诚信管理体系？	☆通过与最高管理者、公司高中层领导座谈，了解诚信体系建立依据，建立模式。 ☆现场提问诚信管理体系涵盖哪些内容，是否包括财务管理？			√	本公司依据 GB/T31950-2015 企业诚信管理体系（CMS）建立及实施要求》这一标准和实际经营特点建立诚信管理体系，采用方针、策划、运行、检查、评价、征信、改进的模式，持续改进诚信管理体系。
诚信方针	■ 最高管理者是如何认识诚信方针的重要性的？ ■ 制定的诚信方针能否满足哪些要求？ ■ 诚信方针和诚信目标的关系是否明确？ ■ 公司各层次对诚信方针的理解程度如何？ ■ ☆诚信方针的评审及修改状态是否符合文件控制的要求？	☆审核最高管理者对制定的诚信方针内涵的说明，是否为制定诚信目标提供了框架，怎样在适当层次上达到沟通与理解，是否在持续适宜性方面得到评审。			√	本公司诚信方针：提供优质服务，提高业主满意度通过培训、张贴等形式进行传达。
诚信目标	■ 诚信目标的设定是否在相关层次上得到分解？分解是否适宜？ ■ 诚信目标是否与诚信方针给定的框架一致？ ■ ☆诚信目标是否具有可测量性？测量方法是否明确？	☆从产品特性及服务特性中，从作为框架的诚信方针所对应的内容中识别建立诚信方针的适宜性。 ☆诚信目标对于有形产品和无形产品来说都应是可测量的，考察其测量方法的合理性。			√	已根据诚信方针制定本公司的诚信目标 公司对诚信目标进行了分解，使诚信目标可测量。

审 核 主 题		诚信因素 体系运行 纠正预防 合规性评价 内部审核		审核部门/人员		诚信小组/王月兰	
标准要求	审核要点	审核方法	审核结果			审核记录	
			无此项	不符合	符 合		
策划 基本要求	■ 公司在建立诚信管理体系时做了什么总体策划? ■ 策划的结果能否满足诚信管理体系的基本要求?	◇ 建立《文件控制程序》，采取的控制方法和评价准则均为实现诚信目标。 ◇ 建立诚信管理体系的相关程序、制度、流程。 ◇ 当公司的诚信管理体系由于某种原因而导致变更，总经理组织策划和实施。			√	策划建立了 CMS 文件，批准发布公司诚信方针和诚信目标，建立了诚信体系管理手册和 14 个程序文件。满足了 CMS 的总要求。	
诚信因素	■ 是否建立《诚信因素识别与评价控制程序》，并严格执行? ■ 各个部门按人员结构、制度履行、环境设施、信息沟通确定诚信因素的类别，识别出重大失信风险因素? ■ 什么环节应成为重点关注的诚信因素? ■ 公司新的生产活动，更新了重要诚信因素?	☆询问诚信小组代表人员的权责，并查看有关的任命书。 ☆询问诚信小组代表人员是如何识别诚信因素的？如何评价诚信因素的？ ☆询问诚信小组是如何识别、评价重大诚信因素？ 以及是否对公司新的生产活动更新了诚信因素识别及评价。			√	诚信小组各代表分别来自各个部门的领导岗位，组织各自的部门就诚信因素进行了识别和评价，汇总出重大诚信因素表，并按时更新。	

社会责任	■ 最高管理者和领导层是否有较强的社会责任意识? ■ 公司履行社会责任的方式与公司宗旨和诚信目标相一致? ■ 产品是否满足顾客需要?	☆通过与最高管理者、领导层座谈,了解其对社会有强烈的责任意识。 ☆调查公司对社会回馈帮助贫困山区的系列活动。 ☆通过与最高管理者座谈,了解其对顾客为中心的管理原则的理解,并在审核与顾客有关的过程、顾客满意的监视和测量过程以及持续改进方面寻找证据予以证实。			√	通过查询媒体、公司记录,访问民政机关,查实公司社会责任意识。走访客户,发放顾客意见卡等,确定顾客的需求和期望,
诚信文化	■ 公司是否开展诚信经营、职业技能提升、社会责任认知等方面的培训? ■ 是否建立诚信档案? ■ 公司企业愿景、企业价值观是否体现诚信因素? ■ 公司是否一直在营造企业诚信环境?	☆审查培训需求表和培训考勤等记录。 ☆审查诚信管理体系相关评价、记录报告等文档。 ☆询问诚信管理负责人和诚信代表公司的企业价值观。			√	开展诚信专业知识、从业人员职业道德教育的多次培训,并有相关记录。公司企业愿景是,诚信经营,成为行业翘楚!

目标方案指标	■ 怎么制定诚信目标? ■ 诚信目标涵盖哪些方面的内容? ■ 诚信目标的设定是否在相关层次上得到分解? 分解是否适宜? ■ 管理方案主要有哪几方面内容?	☆从诚信管理特性中, 诚信目标是与符合国家法律法规及标准一致的。 ☆诚信目标对于有形产品和无形产品来说都应是可测量的, 考察其测量方法的合理性。 ☆询问诚信小组组长及成员的诚信方针和诚信目标。			√	本公司诚信目标是: 1、守法经营; 2、保持良好的财务状况; 3、实现公司质量安全目标; 4、控制重大失信行为发生率; 5、保持良好的经营状况, 实现企业可持续发展。
文件	■ 诚信管理体系文件具体包括那些内容? ■ 外来文件是否得到识别, 并进行受控管理? ■ 程序文件、作业文件、记录是否齐全?	☆查看受控文件清单, 并审查文件更改有关记录。 ☆审查文件控制范围是否包括外来文件、技术文件等, 查看外来文件编号, 审查有关受控文件清单, 看外来是否得到受控管理。 ☆检查文件的更改情况, 了解其更改时间、失效时间、失效文件的处理情况。 ☆了解有关文件审批、发布、发放记录的规定以及控制文件有效版本和作废文件方法的适用性和有效性。			√	本公司诚信管理体系文件有: 管理手册、诚信方针、诚信目标、程序文件、作业指导、制度、记录及评价报告。

标准要求	审核要点	审核方法	审核结果		审核记录	
			无此项	不符合	符 合	
实施与运行 资源职责和权限	☆诚信管理负责人对自己权责是否明确，有无任命证明文件？ ☆部门和岗位的职责、权限及相互关系是否清楚、协调？ ☆各部门负责人及各岗位员工是否明确自己的职责、权限及相互关系？	☆询问诚信管理负责人的权责，并查看有关的任命书。 ☆询问诚信小组代表（各部门负责人）是如何建立并保持诚信管理体系的，如何评价诚信管理体系的有效性。 ☆查阅有关规定，并通过询问，了解予以证实			√	对应组织机构图，已规定各部门的职责 各部门职责已形成文件，各诚信代表（部门主管）明确自身职责。
教育培训和能力	☆最高管理者采取了何种途径确定所需提供的培训、教育？ ☆为满足实现诚信方针和诚信目标的要求，需要那些措施和能力要求？ ☆培训、教育是否能确保员工能力提升及符合诚信体系管理要求？	☆查阅有关诚信策划文件。 ☆询问诚信负责人是如何考虑实施持续改进的，是如何策划的？			√	编制《人员岗位任职要求》，监督实施《能力、意识和培训控制程序》，相关部门负责实施各种培训计划。
信息交流和控制	■ 是否了解顾客和相关方的需求？组织对有关产品信息、询问、合同或订单的处理，包括对其的修订、顾客反馈，包括顾客投诉诸方面与顾客的沟通作了哪些安排？ ■ 这些安排是否得到了实施？实施的效果如何？ ■ 公司内部是否组织有关诚信因素和诚信管理体系相关信息的有效沟通？	☆检查组织是否在产品提供的前、中、后都安排了与顾客的有效沟通产和有关与顾客沟通的文件。产品提供后是否能获得顾客对产品满意回不满意的反馈意见，如“顾客意见卡”。 ☆是否对顾客意见卡等反馈信息中，对存在的不合格采取了纠正措施？			√	对顾客要求进行了评审，记录为《顾客要求评审表》

文件控制	■ 文件发布前是否经过批准？文件的更改是否符合要求？识别文件更改的方法是什么，是否满足要求？ ■ 作废文件的标识是否清晰？	☆查看受控文件清单，并审查文件更改有关记录。 ☆检查文件的更改情况，了解其更改时间、失效时间、失效文件的处理情况。 ☆了解有关文件审批、发布、发放记录的规定以及控制文件有效版本和作废文件方法的适用性和有效性。			√	本公司诚信管理体系文件有：管理手册、程序文件、作业指导、制度、记录及评价报告。
记录控制	■ 各部门是否按照记录控制程序记录诚信管理体系要求？ ■ 各部门自记录的收集、汇总、整理存储、保管是否清晰可查？	☆查核记录文件清单及要求出示具体的记录文件，以了解本公司已有了哪些记录文件。			√	
运行控制	■ 是否确定了诚信运行中预防为主的控制思想？是否规定了相应的程序？ ■ 是否按组织内与所认定的风险有关的需采取控制措施的运行和活动来实施？ ■ 运行控制中设定了哪些关键和特殊过程？对其控制活动是否满足诚信管理规定要求？	☆查看《运行控制程序》文件及数份作业指导书，了解实施情况。 ☆在生产现场抽查数名操作者，观察其操作过程，对照相应的作业指导书，核实其是否按规定进行操作。索阅设备、设施保养计划，并在现场抽查数台设备、设施，检查其维护保养情况，并核实记录。			√	制定程序文件，对所有生产、服务活动形成了制度文件，以预防为主来控制，确保诚信体系运行。

应急准备和响应	- 各部门是否建立失信风险预警系统? - 在失信预防及事故反应机制上,是否成立指挥小组? - 在紧急情况发生前,是否有应急预案?	☆查看《应急准备和响应控制程序》文件及应急预案演练,了解应急演练实际情况。 ☆调查公司在预防机制上,有没成立指挥小组。			√	文件齐全,还提供了演练视频,指挥小组负责全场指挥。
标准要求	审核要点	审核方法	审核结果			审核记录
			无此项	不符合	符 合	
检查与改进 监测和测量	- 是否明确了在产品实现过程的哪些阶段需进行监测和测量?对监测和测量作了哪些规定?形成了哪些文件? - 是否对诚信绩效和重大失信影响特性按要求进行了监视和测量? - 办公室行政部是否对各部门进行人事、能力考核? - 诚信监测可选择的评价方法有哪些?	☆查看有关监视和测量的控制程序文件,检查是否规定了测量和监控的产品实现阶段、检测点,是否对实施检验的人员资格、检验方法、工作环境以及应留下的记录作了明确规定。 ☆通过现场审核,观察检验工作人员是否遵照规定对诚信绩效和重大失信影响特性按要求进行了监视和测量。 ☆检查检验记录是否能证实满足符合检验标准的要求,是否有检验人员的签名或印章。 ☆询问并查阅有关财务部的财务状况。			√	检查《监视和测量控制程序》文件,询问《员工手册》、《员工奖惩规定》、《质量考核细则》等具体实施情况,本公司的诚信表现和诚信绩效比较好。

纠正、预防及信用修复	■ 是否制定了《不符合识别及信用修复控制程序》文件，程序文件是否包含标准的要求？ ■ 是否对包含顾客投诉在内的失信事件按规定的要求实施信用修复措施？ ■ 是否对存在的失信风险进行评价分类？ ■ 信用修复所采用的措施与失信事件性质和产生影响的严重程度相符？ ■ 是否制定建立《不合格品控制程序》文件，防止不合格品非预期使用或交付？ ■ 如何识别内部严重不符合？ ■ 实施了哪些预防措施、补救措施和纠正措施？如何确保有效？是否保存了相应的记录？	☆查看有关程序文件，是否与诚信管理手册相协调，是否对信用修复的制定和实施作了明确规定，是否对失信风险的分类进行评价。 ☆查看记录，检查相应的制定的纠正措施、预防措施、不合格品控制及文件更改申请（必要时），评定信用修复措施。 ☆查内部审核评审输入，是否包括重大的纠正、预防及信用修复措施内容。 ☆现场了解观察对不合格品的标识、记录、隔离等情况，询问对交付和开始使用后发现的的不合格品如何进行处置。			√	制定《不符合识别、纠正、预防及信用修复控制程序》
------------	--	---	--	--	---	--------------------------

内部核查	■ 是否建立了内部审核的程序文件？确保诚信体系的持续运行和改进？ ■ 内审小组组成情况及职责？审核员是否具备资格和公平客观性？ ■ 内部核查计划、结果、报告是否保存完整？ ■ 是否通过内部核查和内部征信对各部门、各岗位的诚信绩效做出评价？	☆向内部审核小组的负责人索取有关程序文件，了解实施情况。 ☆检查程序文件内容是否符合诚信要求，是否与诚信管理手册相协调，重点了解内部审核是否涉及体系，实施步骤安排是否合理，对内审人员提出具体要求，且组织内审员符合此项要求。 ☆查阅内审计划，是否覆盖了诚信管理体系的所有过程、部门。 ☆查阅内部审核全套资料（主要有：会议签到、会议纪要、审核计划、检查表、审核报告等），了解内部审核的实施情况。			√	制定了《内部核查控制程序》本次内审为第一次审核，对内审进行了策划，如对内审员进行了培训、制定了内审计划、及内审检查表等
评价声明 合规性评价	■ 是否建立了合规性评价的程序文件？合规性评价和其他要求评价是否得到坚持、落实？ ■ 是否定期召开公司活动的合规性评价会议？ ■ 新产品、服务、法律法规出现和失信事件频发时，是否进行了评价？ ■ 怎么改进评价工作，突出重点？有定期的合规风险监测分析、内部检查？	☆向诚信小组代表索取有关程序文件，查阅适用的法律法规清单以及评价表。 ☆抽查车间等生产场所，食堂、办公室等后勤场所，检验法律法规的的合规性评价。 ☆查阅失信事件及新产品、服务的评价报告和有关记录。 ☆查阅办公室汇总的各部门的合规性评价报告及文件。			√	合规性评价控制程序严谨，法律法规评价表全面，公司各类环境都符合标准。

体系评价	■ 是否建立内部管理评审控制程序？管理评审有哪些要求？由谁来主导？ ■ 诚信管理体系评价包括哪些方面的内容？ ■ 诚信管理体系评价输出哪些文件、记录？	☆询问诚信小组负责人如何看待内部管理评审，了解诚信小组对诚信体系的运行状况。 ☆查阅诚信管理体系评价的核查结果及报告，体系运行取得的诚信绩效的。 ☆调查外界第三方（顾客、媒体、政府机关）对公司诚信体系的反应。			√	诚信管理体系负责人对诚信管理体系的运行进行说明，诚信代表对体系存在的问题和改进提出了建议。顾客及当地相关机构赞扬了公司诚信体系的高效。
征信评价	■ 什么是征信？ ■ 征信可以用哪些方式？ ■ 征信对诚信体系有何益处？	☆询问诚信小组征信的含义及采取的措施 ☆查阅内部征信中调查表的档案文件。 ☆查阅广告媒体有关征信的公示。 ☆征询当地有关政府机构对公司的监督评价。			√	体系运行后，公司定期向员工、顾客、供方、相关方征求意见，并形成相关记录，以保证诚信体系的有效性、持续性。
声明	■ 是否有对社会宣传和展示产品的行动或计划？ ■ 在进行广告宣传或自我声明的活动中，是否遵循了国家有关规定？	☆查看公司宣传片及形象宣传，询问诚信小组有关企业文化的问题。 ☆查阅公司的媒体广告是否符合国家、公司规定。			√	公司拥有一系列的宣传视频，完整的包装设计、广告宣传方案，都体现了不夸张、求实的诚信精神。

不合格分布表

编号： YTWY R09-06

条款 不合格 部门	领导层	诚信经理	工程部	行政部	财务部	合计
4.1						
4.2						
5.1						
5.2						
5.3						
5.4						
6.1						
6.2						
6.3						
6.4						
7.1						
7.2						
8.1						
8.2						
8.3						
8.4						
9						
合计						

内部核查报告

编号：YTWY R09-05

审核目的	管理体系运作的符合性和有效性
审核范围	物业服务所涉及诚信相关的管理活动
审核依据	GB/T 31950 -2015 标准、公司诚信管理手册、程序文件、适用的法律法规及其他要求
审核日期	2022 年 7 月 29 日
受审核部门	领导层、行政部、工程部、财务部
审核组长	王月兰
审核员	汪锦云
审核结论	通过为期 1 天的审核，未发现不符合项，当然本次审核只是抽样审核，可能有潜在的不符合没发现，希望各部门加强自查。通过此次内审认为公司的管理体系基本符合 GB/T 31950 -2015 标准的要求，诚信管理手册、程序文件大部分能得以有效实施。审核组认为：目前我司的管理体系运作是符合和有效的，能够满足管理策划的要求。

编制：王月兰 2022 年 7 月 29 日

批准：周名奎 2022 年 7 月 29 日