



不符合报告

不符合报告		1项 1数 共1项 第1项
受审核方名称	合肥浩顺物业管理有限公司	受审核部门 管理层
审核依据: <input checked="" type="checkbox"/> GB/T31950-2015 <input type="checkbox"/> 其他 <input checked="" type="checkbox"/> 受审核方管理体系文件 <input type="checkbox"/> 适用的法律法规		
不符合事实: 查管理层, 缺少当企业已经发生失信行为或对企业诚信产生重大影响时, 所需的应急准备和响应相关资料。		
以上事实不符合 GB/T31950-2015 标准 7.2.6.3 应急准备和响应条款“当企业已经发生失信行为或对企业诚信产生重大影响时, 企业应: a) 确定一个人或一组人负责响应与处置; b) 保持与相关方的充分沟通与协商; c) 实施必要的措施, 以挽回或尽量减少对相关方造成的影响或损失; d) 适当时, 在适宜的范围予以信息披露, 并明示实施的纠正措施以及与相关方达成的协商结果。”		
不符合性质: <input checked="" type="checkbox"/> 一般不符合 <input type="checkbox"/> 严重不符合		
纠正及纠正措施要求及验证要求: <input checked="" type="checkbox"/> 纠正、制定纠正措施并有效实施 (30 日内完成, 并提交材料) <input type="checkbox"/> 纠正并制定纠正措施计划 (____日内完成, 并提交材料)		
说明: 在规定时间内不能提交纠正措施或纠正措施验证无效, 将可能导致原认证审核结论的改变, 一般不符合不超过 30 天, 严重不符合最长不超过 15 天。		
审核员: 王慧霞 2023年03月10日	审核组长: 王慧霞 2023年03月10日	受审核方代表: 刘韦 2023年03月10日
审核员对纠正措施完成效果的验证(包括验证的主要内容和结果): <input checked="" type="checkbox"/> 纠正有效 <input type="checkbox"/> 纠正无效 <input checked="" type="checkbox"/> 纠正措施实施有效 <input type="checkbox"/> 纠正措施实施无效 <input type="checkbox"/> 纠正措施计划适宜, 下次审核验证有效性 <input type="checkbox"/> 纠正措施计划无效		
验证人: _____ 年 ____ 月 ____ 日		





不符合报告(附页) 纠正及纠正措施验证报告	1项 1数
	共1项 第1项
原因分析(针对本项不符合产生的根本原因进行分析): 由于对 GB/T31950-2015 标准 7.2.6.3 条款培训不到位, 导致企业未对已经发生失信行为或对企业诚信产生重大影响时应急准备和响应识别记录。	
责任部门负责人签字: 2023年3月10日	
纠正(为消除本项不符合所采取的措施): 组织相关人员对 GB/T31950-2015 标准 7.2.6.3 条款进行培训, 检查管理体系其他环节是否有类似情况, 经检查, 无类似事件发生	
责任部门负责人签字: 2023年3月10日	
纠正措施或纠正措施计划(为消除本次不符合产生的根本原因所采取的措施或措施计划): 该部门组织相关人员对 GB/T31950-2015 标准 7.2.6.3 条款进行学习	
责任部门负责人签字: 2023年3月10日	
总经理/管理者代表意见: 同意	
签字: 2023年3月10日	
纠正及纠正措施实施记录(证据附件) 培训记录 知识清单	
责任部门负责人签字: 2023年3月10日	
对纠正及纠正措施实施情况的验证(对所采取的纠正及纠正措施的实施情况进行评审, 评审其结果能否有效防止类似的不合格再发生): 纠正措施有效	
受审核方代表签字: 2023年3月10日	
注: 此表由受审核方填写后与纠正或纠正措施实施效果的证实材料一并报送审核组长。	



失信行为应急处置方案

文件编号：HSWY/CXZD-07

1 目的

当出现可能影响诚信、物业服务过程中发生的潜在事故和紧急情况时，作出响应，防止事态扩大。。

2 职责

2.1 突发事件应急预案启动小组负责组织应急准备和响应；由常务副总经理负责在当日内予以响应，并协调公司内部相关部门予以配合处置，行政人事部负责内外的联系。

2.2 相关部门负责具体实施。

3 适用范围

3.1 服务过程中出现紧急情况；

3.2 政府部门监督检查显示公司有失信行为、物业服务违约等；

3.3 有重大的顾客投诉或公司自查发现服务问题或有失信风险时；

3.4 公司从事诚信管理和物业服务运营的主要管理人员或技术人员流失；

3.5 火灾、工伤等紧急事故；

3.6 人为破坏；

4 应急准备的预防

4.1 公司根据紧急情况组建应急小组分配相应职责，建立应急人员名单及通讯联络办法等，应急组长由总经理担任，成员由各部门负责人担任。

4.2 公司应对上述紧急情况作相应的预防和准备。

4.3 紧急情况的响应

4.3.1 物业服务过程紧急情况的响应：

4.3.2 政府部门监督检查显示公司有失信行为、物业服务违约。应确定失信行为的范围和不合

格的产品范围，采取信用修复等措施防止危害发生。诚信工作小组分析失信原因，采取纠正措施。

4.3.3 因有重大的顾客投诉或公司自查发现服务问题，并得到证实的，应及时纠正或采取预防纠正措施。

4.3.4 当公司从事诚信管理的主要管理人员或技术人员流失可能使诚信管理体系无法正常运行时，总经理应安排替代人员，必要时采取培训、招聘等形式保证体系正常运行。

4.3.5 火灾、工伤等紧急事故应由归口部门具体负责制订详细的火灾、工伤应急预案。

4.3.6 遇人为破坏时，保护好现场，及时向上级报告，必要时报告公安部门介入。

4.4 紧急情况发生部门的领导或现场主管负责处理紧急情况，并及时向上级领导、诚信工作小组领导、突发事件应急预案启动小组的领导和管理者代表汇报，责任部门填写《应急处理单》。

4.5 演练

公司识别潜在的紧急情况，按发生的可能性和严重性，适用时组织模拟演练，以验证本程序的有效性和人员能力。

4.6 评价和修订

诚信工作小组应定期对本程序进行评价，根据实际的变化、对紧急情况的处理和演练的结果对本程序进行修订。

4.7 信息披露

当已发生失信行业或公司诚信产生重大影响后，应主动在适宜范围内（如公司内部或失信行为涉及的相关方）予以披露，并明示对于本次事件的纠正措施以及与相关方达成的协商结果。

5 相关记录

应急处理单

编制：黄晓勇

批准：刘兴平

2023.3.10

员工培训记录

编号: HSWY/R04-02

培训时间	2023. 3. 10	培训地点	会议室
培训讲师	黄晓勇	培训方式	内训
培训主题	关于诚信体系外部审核的整改培训		

签到:

各部门管理人员及关键岗位人员

培训内容摘要

- 管代简要说明了本次诚信管理体系外部审核的情况，并宣读了1份一般不符合项报告；
- 管代组织责任部门进行不符合项的原因分析，并提出整改的要求；
- 根据责任部门的原因分析确定，对人员加强责任心教育；
- 管代对参加培训人员进行诚信教育，要求各部门举一反三，认真对待上述不符合项，并要求把标准的要求切实落到工作中，切实推动公司体系运行的有效性。

效果评估	通过培训，员工明白了公司目前诚信体系运行的不足，明白了改进方向。通过培训后的现场提问，参与人员均知晓培训内容，达到培训目的及要求。 新员工增强了诚信意识和诚信知识
	评估人: 黄晓勇 2023. 3. 10
备注	无