

合肥市新华物业管理有限公司

诚信管理体系 内部审计资料

编制： 舒鹏

审批： 王菊

2022 年度诚信体系内审计划

审核目的：

检查公司诚信管理体系体系与 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。

被审核部门：

公司各部门

审核依据：

- 1、GB/T31950-2015 标准；
- 2、公司诚信管理体系文件；
- 3、相关的适用法律、法规；

审核方法：

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。

审核时间、持续时间：

2022 年 7 月 29 日 8：00 时—17：00 时

编制/日期：舒鹏/2022.7.21

审批/日期：王菊/2022.7.21

审核实施计划

- 1、审核组成员：审核组组长：王菊 组员：周燕、舒鹏
- 2、审核目的：检查公司诚信管理体系体系与 GB/T31950-2015 标准的符合性，迎接外部审核。
- 3、审核依据：GB/T31950-2015 标准本公司诚信管理手册及诚信管理体系体系其他文件
- 4、审核范围：
物业管理所涉及的诚信管理活动。
- 5、现场审核期间请被审核方有关人员参加下列活动：
首、末次会议：最高管理者或其代表及与审核有关的管理人员参加。
审核活动：按审核日程安排，被审核方有关人员在本岗位。
- 6、审核时间安排：

日期:2022. 7. 29	部门	审核涉及的诚信管理体系体系标准要求	审核员
8: 00~8: 30	首次会议		
8: 30~10: 30	管理层	4.1、4.2、5.1、5.2、5.3、5.4、6.1、6.1.1、6.4.1、6.4.2、6.4.3、7.1、7.2、7.2.2、7.2.3、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、8.2.1、8.2.2、8.3、8.4、8.4.1、8.4.2、8.4.3、8.4.4、9	周燕
8: 30~10: 30	市场部	7.2.5.3	舒鹏
13: 30~16: 30	综合部	6.1.2、6.1.6、6.2、6.3、6.4、7.2.1、7.2.5.2	周燕
13: 30~16: 30	工程部	6.1.3、6.1.4、6.1.5	王菊
13: 30~16: 30	质量管理部	8.2、8.2.1、8.2.2	舒鹏
16: 30~17: 00	审核组会议		
17: 00~17: 30	末次会议		

首次会议签到表

编号: XHWY/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	罗和平	11			
2		诚信经理	王家仕	12			
3	综合部		王南	13			
4	质量管理部		李刚	14			
5	项目部		李明瑞	15			
6	工程部		舒鹏	16			
7				17			
8				18			
9				19			
10				20			



内审检查表

受审部门：管理层

审核员：周燕

日期：2022年7月29日

标准条款	审核思路及方法	审核情况记录	符合“√” 不符合“×”
4.1 诚信管理体系要求	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 是否对诚信管理体系过程进行识辨。 ◆ 是否识辨过程之间的关系、并明确过程中的相应的人员的职责。 	总经理对诚信的重要性有深刻体会，能紧密关注顾客的需求。	√
4.2 承诺及履行	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 企业承诺是否有能力进行履行。 	已制定了诚信方针。	√
5.1 确立诚信方针	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 企业的诚信方针对诚信管理体系是否具有指导作用。 	诚信方针对诚信管理体系具有指导作用。	√
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 诚信方针是否具有激励作用。 	诚信方针具有激励作用。	√
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 诚信方针是否包含了持续改进的承诺。 	诚信方针包含了持续改进的承诺。	√
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 诚信方针是否进行了充分的宣传和教；抽查几名员工询问其是否理解公司的诚信方针。 	诚信方针已进行了充分的宣传和教，现场抽查3名员工均能完整回答。	√
5.2 确立诚信目标	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 是否制定科学的诚信目标，诚信目标是否先进可行，是否与诚信方针保持一致。 	已制定较合理的诚信目标。	√
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ ；查看诚信目标分解表进行核实。 	诚信目标已在各部门进行了分解。	√
5.2.1 总则	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 查看诚信目标是否是数据化形式、 	已编制《岗位说明书》进行规定。	√
5.2.2 过程控制	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 是否建立诚信管理体系程序文件、程序文件的各程序是否有效并能保证目标的实现。 	已任命了一名管理者代表，并授予适当的权力。	√
5.2.3 最高管理者的职责	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 总经理是否建立诚信管理体系的目标、 	公司的诚信目标由总经理制定	√
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 总经理是否建立持续改进相应的措施 	有持续改进程序文件以及持续改进的记录	
5.3 识别诚信要素	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 总经理是否主导各部门识辨诚信管理体系要素。 	查诚信要素表。覆盖公司在日常运行的全范围。	√
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 对各项诚信要素是否进行有效履行。 	对各项诚信要素都进行了履行	√
5.4 应对变化	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 总经理是否亲自参与大额定单的签订，是否协助严重顾客投诉的处理。 	大额定单由总经理批准，尚无严重顾客投诉。	√
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 诚信管理体系是否手册、程序文件、方针、目标 	有手册、程序、方针、目标。	√
6.1 资源保障	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 为了诚信管理体系有效运行、总经理是否提供相应的硬件和软件。 	提供了配套的办公设施、通讯设施、以及相应广告宣传等。	√
7.2.3 需求或期望的分析、识别确定	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 公司是否识辨顾客的需求和期望、并对顾客需求和期望进行应对措施、以提高公司的诚信声誉 	公司今年增加啦售后服务的人员、并对售后的产品进行相应回访、了解顾客的相应要求。	√
7.2.4 社会责任履行	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 员工工资是否有拖欠、员工福利是否有保障 	没有拖欠工资、逢年过节公司都有相关礼品。	√
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 职业病相关的员工是否进行体检、公司是否提供上班时应该佩戴防护用具 	下料，喷漆的员工都进行过体检、都有防护用品	√
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 公司是否进行环境监测、是否偷税、逃税 	有环境监测报告、没有逃税/偷税	√
8.2.1 承诺兑现	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 公司是否有监测诚信度的机制 	查诚信检查记录、公司无失信记录	√

内审检查表

标准条款	审核思路及方法	审核情况记录	符合“√” 不符合“×”
8.3 审核与评价	◆ 是否建立审核计划、审核计划是否包含审核范围、	查审核记录、有审核计划、审核计划里描述了审核范围	√
	◆ 是否对审核与评价的频次进行规定。	审核记录里规定了审核的频次	√
	◆ 是否对审核的内容和方法进行规定	已经对审核的内容和审核方法进行了规定。	√
8.4.1 总则	◆ 是否对诚信管理体系方针、目标有效性和适宜性进行评估。	有失信评估记录、评估记录包含了对诚信方针、目标的有效性和适宜性	√
8.4.2 评估对象	◆ 是否明确失信审核和评价过程相关的部门人的负责人	已经明确了主要部门和相关部门的主要负责人	√
	◆ 是否对诚信经理进行授权	对诚信经理进行了授权	
	◆ 明确其他人在失信评价和处置过程的权责。	明确了其他相关人员的权责	
8.4.3 评估内容	◆ 失信评价是否包含诚信目标。	包含了诚信目标。	√
	◆ 失信评价是否包含顾客及供应商的反馈意见。	包含了顾客反馈意见。	√
	◆ 失信评价是否包含诚信管理方面的业绩和成就	包含了业绩和成就	
	◆ 失信评价是否包含是纠正预防与纠正措施	输入资料里有纠正预防措施	√
8.4.4 失信处置	◆ 失信行为是否及时进行调查。	查调查失信行为记录、都是很及时	√
	◆ 失信行为是否建立相应的纠正措施和预防措施	都有纠正预防措施记录	
	◆ 失信所采取的纠正措施和预防措施是否形成记录		
9 持续改进	◆ 是否诚信管理体系的持续改进程序。	已经建立持续改进程序	√
	◆ 程序文件是否对相应人员明确职责和职权。	程序规定了相应岗位人员的职责和职权	√
	◆ 改进措施和改进是或否进行记录	已制订了详细的审核实施计划。	√

内审检查表

审核部门： 市场部

审核员 舒鹏

日期：2022年7月29日

标准条款	审核思路及方法	审核情况记录	符合“√” 不符合“×”
6.2 诚信意识培养	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 是否有诚信意识的养、 ◆ 诚信目标是或灌输到公司各层人员 	有诚信意识的培养、诚信目标有讲解并把目标标准在醒目处、同时也灌输违背诚信所造成后果是严重的	√
7.2.3 需求或期望的分析、识别和确定	是否识辨顾客的需求和期望、并对顾客需求和期望进行应对措施、以提高公司的诚信声誉	查顾客需求表里已经识辨了顾客大部分需求和期望、查顾客需求识辨表包含了顾客的在产品超出服务外还需要服务的需求。	√
7.2.5.3 外部信息	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 是否收集质量、环境、职业安全健康、计量相关的法律法规 ◆ 是否定期 进行环境监测和职业场所监测 ◆ 是否落实国家或地方政府的各项法规要求。 ◆ 各部门是否就诚信管理体系进行内部沟通和交流 	已经收集好质量、环境、职业安全健康、计量相关的法律法规 有环境监测报告和职业场所监测报告 内部有诚信管理体系相关的交流记录	√
8.3 审核与评价	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 是否积极参与审核与评价 	查记录、积极参与了审核与评价	√
8.4 失信评估和处置	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 是否积极参与失信评估和处置 	查记录、积极参与了失信评价和处置	√
5.2.1 总则	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 是否建立部门数据化的目标 	已经建立数据化的部门目标、查部门目标统计记录	√
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 部门目标是否和诚信方针一致 	和诚信方针一致	√
9 持续改进	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 部门是否有持续改进措施 	查持续改进记录表、该部门在和客户沟通以及回访方面有改进措施、主要用来提升公司的诚信价值	√

内审检查表

受审部门：综合部

审核员：周燕

日期：2022年8月4日

标准条款	审核思路及方法	审核情况记录	符合“√” 不符合“×”
5.2.1 总则	◆ 是否制定了本部门的诚信目标，诚信目标是否先进可行，是否与总目标保持一致。	已制定本部门的诚信目标，并能支持总目标的实现。	√
6.1.1 总则	◆ 询问其是否知道本部门及关联部门的职责和权限。	能回答自己的职责和权限。	√
6.1.2 人力资源	◆ 是否在公司灌输诚信价值观、形成诚信文化	有诚信体系的培训、在公司的文化栏里粘贴诚信为主导的题材。	√
	◆ 是否对诚信管理体系相关人员进行能力、诚信知识相应的培训、以保证诚信管理体系能顺畅的运行。	对员工进行诚信的教育和培训。	√
	◆ 对诚信管理体系人员能力进行考核、保证相关人员能胜任诚信管理的职责的能力	已经对相关人员进行考核、考核都能达标。	√
6.1.6 企业知识	◆ 是否有外部诚信体系相关知识的培训	有外部的培训	√
	◆ 是否有相应的培训计划	有培训计划	√
	◆ 诚信相关的知识是否随着企业诚信度的提升而提升	有提升措施	√
6.3 诚信信息交流	◆ 诚信管理体系是否有相关内外部门的信息交流	符合	√
6.4 文件	◆ 是否编制诚信管理手册、诚信管理体系程序文件、指导文件	有管理手册 有诚信管理程序文件 有部门的诚信管理指导书	√
6.4.1 总则			
6.4.2 新建和更新		查诚信管理体系文件、有上述内容。	√
6.4.3 控制	◆ 文件是否在编制、审批、保存、分发、使用方面进行控制	已经进行控制	√
7.2.1 人力资源管理	◆ 是否建立奖惩机制	已经建立奖惩机制	√
7.2.5.2 内部信息	诚信目标方针、诚信要素、目标完成情况是否进行公开发布	进行公开发布、	√
	诚信体系的相关人员是否进行授权、	进行了授权	√
7.2.5.3 外部信息	是否收集质量、环境职业健康、计量相关的外来信息	已经收集、	√
9 持续改进	部门是否有持续改进措施	在人员管理上增加了诚信体系绩效考核	√

内审检查表

审核部门：工程部

审核员：王菊

日期：2022年7月29日

标准条款	审核思路及方法	审核情况记录	符合“√” 不符合“×”
5.2.1 总则	◆ 是否制定了本部门的诚信目标，诚信目标是否先进可行, 是否与总目标保持一致。	已制定本部门的诚信目标，并能支持总目标的实现。	√
6.1.1 总则	◆ 询问其是否知道本部门及关联部门的职责和权限。	能回答自己的职责和权限。	√
6.1.3 基础设施	◆ 检查基础设施能否保证公司诚信管理体系的运行。	硬件和软件设施基本上能满足公司诚信管理体系的有效运行	√
	◆ 是否对相应基础设施定期检查	查基础设施定期检查、有问题和故障也及时维护和更换	√
6.1.4 实施环境	◆ 是否营造诚信管理体系氛围、建设比较完善的诚信管理体系运行环境	有比较完善的诚信管理体系运行环境	√
6.1.5 资源监视和测量	◆ 有什么方法保证诚信管理体系资源的可靠性	建立资源可靠性的检查计划、并按照规定进行检查	√
6.1.6 企业知识	◆ 是否有外部诚信体系相关知识的培训	有外部的培训	√
	◆ 是否有相应的培训计划	有培训计划	√
	◆ 诚信相关的知识是否随着企业诚信度的提升而提升	有提升措施	√
9 持续改进	部门是否有持续改进措施	在人员管理上增加了诚信体系绩效考核	√

内审检查表

受审部门：质量管理部

审核员：舒鹏

日期：2022年7月29日

标准条款	审核思路及方法	审核情况记录	符合“√” 不符合“×”
8.2 监视和检查	◆ 是否策划并实施了相关方面所需的监视、检查、分析和处理过程，是否能支持总目标的实现。	◆ 已实施相关方面所需的监视、检查，有相关记录，并能支持总目标的实现。	√
8.2.1 承诺兑现	◆ 企业是否对诚信管理承诺的兑现情况进行监视和检查，是否制定有获取和利用这些信息的方法。	◆ 企业对诚信管理承诺的兑现情况确实进行了监视和检查，并确定了获取和利用这些信息的方法。	√
8.2.2 过程的监视和检查	◆ 是否把监视和检查达到诚信目标的程度作为一项日常管理内容，对过程的监视和检查有没有规定必要的方式，监视和检查的数据和结果保存是否完好。	企业采用适合本企业特点的检查方式，把监视和检查达到诚信目标的程度作为一项日常管理内容，监视和检查的数据和结果应作为内部的采集信息，用于持续改进的实施。	√

末次会议签到表

编号: XHWY/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	罗平	11			
2		诚信经理	王家壮	12			
3	综合部		王菊	13			
4	质量管理部		李新	14			
5	项目部		李明瑞	15			
6	工程部		舒鹏	16			
7				17			
8				18			
9				19			
10				20			



内部诚信管理体系体系审核报告

审核目的： 检查公司诚信管理体系体系保持运行的有效性。
审核日期：2022 年 7 月 29 日
审核范围：物业服务所涉及的诚信管理活动
审核依据： 1、 GB/T31950-2015 标准； 2、 公司诚信管理体系体系文件； 3、 适用的法规、标准及其它要求如合同。
受审核部门：公司全体部门
审核组长：王菊， 审核员：周燕、舒鹏
审核过程综述： 本次内审是公司建立 GB/T31950-2015 诚信管理体系体系的第一次内审，对各部门的工作进行了一次全面检查，通过看现场、问问题、听回答、查记录的方法收集客观证据以评定各部门的工作是否按照体系文件的要求执行，从而对公司的诚信管理体系有一个客观、全面的评价。
不合格项统计与分析（包括：数量、诚信严重程度、特定部门优缺点、特定要素执行情况、存在的主要问题等）： 本次审核未发现不符合项。
对诚信管理体系体系的评价（包括：文件化体系与标准的符合程度、实施效果、发现和改进体系运行的机制及措施等）： 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，体系还需对不符和项进行整改并逐步完善。
纠正措施要求及审核报告分发对象： 本报告由管理者代表和总经理各持一份。纠正措施见《不符合项报告》。
审核组长：王菊 日期：2022 年 7 月 29 日

不合格项分布表

部门 标准要求	总经理	诚信 经理	综合部	市场部	工程部	质量管 理部
4.1 诚信管理体系要求						
4.2 承诺及履行						
5.1 确立诚信方针						
5.2 确立诚信目标						
5.2.1 总则						
5.2.2 过程控制						
5.2.3 最高管理者的职责						
5.3 识别诚信要素						
5.4 应对变化						
6.1 资源保障						
6.1.1 总则						
6.1.2 人力资源						
6.1.3 基础设施						
6.1.4 实施环境						
6.1.5 资源监视和测量						
6.1.6 企业知识						
6.2 诚信意识培养						
6.3 诚信信息交流						
6.4 文件						
6.4.1 总则						
6.4.2 新建和更新						
6.4.3 控制						
7.1 总则						
7.2.1 人力资源管理						

7.2.2 外部诚信环境变化影响因素分析						
7.2.3 需求或期望的分析、识别和确定						
7.2.4 社会责任履行						
7.2.5 信息交流与控制						
7.2.5.1 总则						
7.2.5.2 内部信息						
7.2.5.3 外部信息						
7.2.6 诚信风险管理						
7.2.6.1 风险的识别						
7.2.6.2 预警、纠正与防范措施						
7.2.6.3 应急准备和响应						
7.2.7 诚信文化建设						
8.1 总则						
8.2 监视和检查						
8.2.1 承诺兑现						
8.2.2 过程的监视和检查						
8.3 审核与评价						
8.4 失信评估和处置						
8.4.1 总则						
8.4.2 评估对象						
8.4.3 评估内容						
8.4.4 失信处置						
9 持续改进						
合计						