

项目编号：10101-2024-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：西安鸿泽物业管理有限公司

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

审核组长（签字）： 郭力

审核组员（签字）： 李宝花

报告日期： 2024 年 4 月 3 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

邮 箱： 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：郭力

组员：李宝花



受审核方名称：西安鸿泽物业管理有限公司

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
1	郭力	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2023-N1QMS-2263290 2023-N1EMS-2263290 2022-N1OHSMS-1263290	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00
2	李宝花	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2022-N1QMS-2239141 2022-N1EMS-2239141 2021-N1OHSMS-1239141	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	李一鸣	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（**质量管理体系, 环境管理体系, 职业健康安全管理体系**）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：

Q：GB/T19001-2016/ISO9001:2015, E：GB/T 24001-2016/ISO14001:2015, O：GB/T45001-2020 / ISO45001: 2018

b) 受审核方文件化的管理体系；本次为☐结合审核☐联合审核☒一体化审核；

c) 相关审核方案，FSMS专项技术规范：；

d) 相关的法律法规：中华人民共和国民法典、中华人民共和国计量法、中华人民共和国标准化法、中华人民共和国公司法、中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国招标投标法、中华人民共和国消费者



权益保护法、中华人民共和国电力法、中华人民共和国标准化法实施条例、中华人民共和国招标投标法实施条例、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国水污染防治法、中华人民共和国噪声污染防治法、中华人民共和国安全生产法、中华人民共和国固体废物环境污染防治法、中华人民共和国消防法、中华人民共和国职业病防治法等。

e) 适用的产品（服务）质量、环境、职业健康安全及所适用的食品职业健康安全及卫生标准：中华人民共和国物业管理条例、物业服务收费管理办法、陕西省住宅小区物业服务指导标准、陕西省物业管理条例、西安市物业管理条例、住宅室内装饰装修工程质量验收规范、前期物业管理招标投标管理暂行办法、城市供水水质管理规定、机动车停放服务收费管理办法、普通住宅小区物业管理服务等级标准、物业服务企业资质管理办法、陕西省物业管理收费管理办法、关于陕西省物业服务收费管理办法的补充通知、关于印发《陕西省住宅小区物业服务指导标准》的通知、变配电室安全管理规范、服务标准化工作指南、商业服务业顾客满意度测评规范等。

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：2024年04月02日 上午至2024年04月03日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年07月01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）：

Q：物业管理

E：物业管理所涉及场所的相关环境管理活动

O：物业管理所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

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：西安经济技术开发区尚稷路与尚宏路十字东北角西安恒大国际城小区物业办公用房

办公地址：陕西省西安市未央区永义路恒大悦龙台售楼部

经营地址：陕西省西安市未央区永义路恒大悦龙台售楼部

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）：项目名称：西安恒大国际城小区；项目地址：陕西省西安市未央区尚稷路与尚宏路十字东北角恒大国际城；物业服务(客服管家、保安、保洁、维修、绿化、社区经营等服务)；8:30-12:00；14:00-17:30；保安夜班:20:00-次日8:00；服务人员共计：41人。

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024-03-31 8:30:00 上午至 2024-03-31 17:00:00 下午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：QE0 运行策划和控制； EO 绩效测量和监视。



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（1）项，涉及部门/条款:人事行政部 7.2

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：2024 年 4 月 13 日提交审核组长。

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 2025 年 3 月 31 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

QEO 运行策划和控制； QEO 绩效测量和监视。管理人员加强体系文件学习。

3) 本次审核发现的正面信息：

管理体系健全，领导能够重视，各部门能够贯彻执行体系文件。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

最高管理者对管理体系高度重视和支持，并对标准有一定程度的理解和掌握，积极组织督促和管理各部门，严格贯彻执行管理体系要求，从而确保管理体系正常运行。

2) 风险提示：

Q 服务提供过程控制。Q 产品和服务放行控制。EO 运行策划和控制； EO 绩效测量和监视。管理人员加强体系文件学习。

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：2014 年 3 月 12 日 体系实施时间：2023 年 7 月 1 日

2) 法律地位证明文件有：营业执照



3) 审核范围内覆盖员工总人数：65 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：白班：8:30-12:00；14:00-17:30；保安夜班:20:00-次日8:00；

4) 范围内产品/服务及流程：

物业管理服务流程：项目洽谈→签订合同→服务策划→进驻现场→物业服务→服务检查→持续改进

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

企业确定了与其宗旨和战略方向相关并影响其实现质量环境职业健康安全管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素。能够对这些内外部问题通过网站获取、调查研究、定期内部总结等方式进行监视和评审。

企业确定了与质量环境职业健康安全管理体系有关的相关方，并确定了这些相关方的需求和期望。对相关方和需求进行管理。

企业在策划质量环境职业健康安全管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保质量环境职业健康安全管理体系能够实现其预期结果，增强有利影响，预防或减少不利影响，实现改进。

最高管理者在确定的管理体系范围内建立、实施并保持了质量环境和职业健康安全方针：以人为本，诚信至上，服务高效，环保安全，持续改进。管理方针包含在管理手册中，符合标准要求。经总经理批准，与管理手册一起发布实施。为了适应组织宗旨和不断变化的内、外部 环境，在每年管理评审会议上对管理方针的持续适宜性进行评审。为达到管理方针最终实现，总经理及各 职能部门负责人通过培训、宣传等方式使全体员工都充分理解并坚持贯彻执行。并将管理方针通过相关方告知提供给适宜的相关方。管理方针的制定适宜有效。

最高管理者制定了公司管理目标。管理目标在《管理手册》中进行了规定并已形成了文件。现场抽查《管理目标分解及考核表》，内容包括：

- ◆ 顾客满意度≥90 分；
- ◆ 业主反应问题处理率 100%；
- ◆ 固废分类回收率 100%；



- ◆ 人身伤害事故为 0；
- ◆ 火灾事故为 0；

组织对公司质量、环境、职业健康安全目标、指标予以分解，并在相关职能层次部门建立分目标，企业每年由行政人力资源部按公司管理目标考核要求统计考核公司管理目标完成情况，提交管理评审会议。

查《管理目标分解及考核表》2023年第3月-4季度，公司管理目标完成情况，各项目标均已完成。

为了确保获得合格产品和服务，确定了运行所需的知识。从内部来源获取的有：操作人员以往多年的工作经验（员工过去所有的），特别是岗位作业人员的操作技能；管理经验；销售作业指导书；检验作业指导书等。外部来源获取有：顾客提供的产品信息；国家、行业标准等。组织知识予以存档保管，在需要时可以随时获取。为应对不断变化的需求和法律趋势，企业策划进行了质量管理体系标准及相关知识的再培训、招聘有技能的工程技术人员等方式对确定的知识及时更新。

识别和收集法律法规和其他要求：中华人民共和国产品质量法、中华人民共和国安全销售法、中华人民共和国环境保护法、中华人民共和国职业病防治法、中华人民共和国道路交通安全法、中华人民共和国消防法、《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《中华人民共和国噪声污染防治法》、《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国固体废物环境污染防治法》、《中华人民共和国消防法》、《中华人民共和国职业病防治法》、《GB16297-1996 大气污染物综合排放标准》、《GB12348-2008 工业企业厂界环境噪声排放标准》、《GB18599-2020 一般工业固体废物贮存和填埋污染控制标准》、《GB18597-2001 危险废物贮存污染控制标准》、《GBZ 2.1-2019 工作场所有害因素职业接触限值第1部分：化学有害因素》、《GBZ2.2-2007 工作场所有害因素职业接触限值第2部分：物理有害因素》等均为有效版本等。均有有效版本，符合要求。

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

西安鸿泽物业管理有限公司于 2014 年 3 月 12 日成立，注册于西安经济技术开发区尚稷路与尚宏路十字东北角西安恒大国际城小区物业办公用房，注册资金 200 万。企业法定代表人王旭。经营地址：陕西省西安市未央区永义路恒大悦龙台售楼部，与企业负责人沟通了解，企业为恒大地产下属子孙物业公司，办公场所为母公司无偿提供使用。总面积 500 平米；办公室 4 间；会议室 1 间，设置了办公室，会议室等，配备了计算机、空调、暖气、打印机、办公桌、灭火器等办公设施，配备齐全；又查物业项目名称：西安恒大国际城小区；项目地址：陕西省西安市未央区尚稷路与尚宏路十字东北角恒大国际城，此地址办公场所也为母公司无偿提供使用。基本满足日常办公所需。

与企业负责人沟通了解，企业管理的物业项目有一个，为：西安恒大国际城小区，另外一个悦龙台项目正在进入谈判阶段，暂未正式接管物业管理。



法律证明文件：营业执照，统一信用代码：91610132095561360U，2014-03-12 至 无固定期限。一般项目：物业管理；房地产经纪；房地产咨询；会议及展览服务；房地产评估；非居住房地产租赁。

现有人员 65 人。总部经营地址：陕西省西安市未央区永义路恒大悦龙台售楼部设置了：物业服务中心、人事行政部、工程管理部、财务部、品质管理部、招标采购部、社区经营部、投资拓展部、法务合同部等，服务项目：西安恒大国际城小区；项目地址：陕西省西安市未央区尚稷路与尚宏路十字东北角恒大国际城，由物业服务中心进行日常物业服务，下属设置了项目经理、客户服务部、秩序维护部、维修部、生活服务部等，职责权限，明确清楚。在 2023 年 7 月 1 日以来，按照 GB/T19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T45001-2020 标准，建立实施保持并改进了管理体系。管理体系无不适用条款。

Q：物业管理

E：物业管理所涉及场所的相关环境管理活动

O：物业管理所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

服务流程：项目洽谈→签订合同→服务策划→进驻现场→物业服务→服务检查→持续改进

关键过程：物业服务过程 特殊过程：物业服务过程 外包过程：化粪池清掏、消杀、消防设施维护、电梯维保、空调维保、水箱清洗服务过程。无倒班情况。无季节性。不属于劳动密集型。生产和服务过程识别正确。抽查《重要环境因素清单》，包括：潜在的火灾、固废排放、能源资源的消耗等。抽查《不可接受风险清单》，包括：火灾发生、触电、意外伤害、交通事故等。

地理位置：公司地处陕西省西安市，交通非常便利，周边为商业区，附近有其它企业。

服务实现的策划主要由物业服务中心负责人完成，过程策划包含了实现产品所需达到的质量目标和要求，公司主要依据客户技术要求、中华人民共和国物业管理条例、物业服务收费管理办法、陕西省住宅小区物业服务指导标准、陕西省物业管理条例、西安市物业管理条例、住宅室内装饰装修工程质量验收规范、前期物业管理招标投标管理暂行办法、城市供水水质管理规定、机动车停放服务收费管理办法、普通住宅小区物业管理服务等级标准、物业服务企业资质管理办法、陕西省物业管理收费管理办法、关于陕西省物业服务收费管理办法的补充通知、关于印发《陕西省住宅小区物业服务指导标准》的通知、变配电室安全管理规范、服务标准化工作指南、商业服务业顾客满意度测评规范等进行物业管理服务，编制了相应的过程文件：

编制了物业管理服务过程流程；

服务流程：项目洽谈→签订合同→服务策划→进驻现场→物业服务→服务检查→持续改进

关键过程：物业服务过程 特殊过程：物业服务过程 外包过程：部分保洁、化粪池清掏、消杀、消防设施维护、电梯维保、空调维保、水箱清洗服务过程。

针对物业管理服务过程制定了作业指导书；

规定了物业管理服务的检验验收准则；



资源的提供（包括人力、物力、办公设备设施、通讯工具、工程维护所需的工具等）。

策划的输出适合于组织的运行。

对于非预期变更，及时进行潜在后果评审，并告知相关人员，目前未发生。经识别企业外包过程部分保洁、化粪池清掏、消杀、消防设施维护、电梯维保、空调维保、水箱清洗服务过程，按照标准 8.4 条款的要求进行管理控制。

◆组织制定了环境、职业健康安全运行相关的控制程序及相应的控制准则，如废弃物排放控制、相关方环境安全管理办法、劳保用品管理制度、消防管理制度、火灾预防应急准备和响应管理等过程的运行准则。

◆根据过程的运行准则，组织实施资源能源的消耗控制火灾预防、职业健康安全事故防范等过程的控制，避免和减少了环境职业健康安全的损失。

◆消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。

◆抽查环境运行的策划与控制实施

1) 固体废弃物排放的管控：

现场查看生活垃圾在办公区域集中收集后，由人事行政部交市政环卫部门统一定期清运；回收固废处理（包括危险固废如墨盒、硒鼓等）作好分类，标识交供应商回收。

2) 资源、能源消耗管控：

负责人讲，公司资源、能源节约有相关规定措施，如：加强宣传、主管检查督导。现场有水、电等使用的场所，均有节约资源、能源的宣导标语。未发现资源、能源过度消耗或浪费的情形。公司制定了节约资源、能源目标，除日常监督落实外，每月由财务部集中统计跟进。统计内容包括：水，电消耗费用，纸张、灭火器材等费用。记录显示：基本达成目标。

3) 火灾预防：

现场查看张贴防火标识，购买灭火器等消防设施；

组织相关人员进行培训；日常的检查；制定火灾应急预案。

◆查见组织的职业健康安全运行控制状况：

1) 意外火灾控制

建立消防检查管理制度；确定消防小组人员职责；按规定每月进行消防检查；制定应急准备响应预案；进行消防演习。

2) 对相关方施加影响

组织对进入场所内的供方送货员、求职及培训人员视情况由安保人员或受访人提醒、签定安全协议等方式，告知相关遵守相应的运行准则，以防止外来人员受到人身伤害或职业健康危害。



◆现场查看消防设施检查、节能降耗运行检查、火灾预防运行检查、安全环境检查等关键运行控制信息的证据都以记录或文件的方式保留。

◆抽查环境运行的策划与控制实施

1、触电风险管理：

现场查看，公司规定了安全供电的管理要求，所有电路维修必须电工进行处理，公司定期对项目范围的配电房、电路等进行安全检查，发现问题及时进行处理。同时公司对保安过程的用电安全管理进行了培训。

现场查看，该项目范围内的电器、电线、配电设施完好，设置规范，无不符合情况。

2、火灾伤害预防：

现场了解：公司制订了火灾预防管理规定、应急管理規定。在大楼每个楼层、及公共场所均设置了消防栓、灭火器、消防通道、楼梯、消防报警器、应急疏散指示灯等，现场打开消防栓，能供水，压力明显。

查，物业服务中心员工定期参加小区的消防、应急、逃生培训和演习。

现场查看，公司办公地点位于陕西省西安市未央区永义路恒大悦龙台售楼部，办公室内消防逃生通道畅通，办公室区域配置有灭火器、消防栓等设施。

现场查看公共区域、配电房、保安室，火灾伤害预防管理基本符合要求。

3、人身伤害预防管理：

查，物业服务中心制订了高空坠物的管理要求，并通过公告等方式提醒业主，不得向窗外抛丢物品、垃圾等。

同时对容易掉落物品的门道出口灯地方进行挡板防护。对于高空的墙体等可能掉落的物体，公司定期进行检查，及时消除隐患。

对于异常高空作业，公司规定了保安方法和管理要求，要求必须使用安全带，截止目前，公司暂无高空保安操作，主要通过使用长杆进行天花板清洁等。

在保安工作中，要求员工远离高空坠落隐患点。

在楼道和道路易滑处张贴安全警示标志，防止摔倒造成伤害。

公司定期组织服务人员进行工作培训，经培训合格后上岗就业。

查，物业服务中心的安全应急主要有：火灾应急、触电应急等，公司策划了相应的应急管理要求。

企业物业服务过程没有职业危害因素。

公司从服务设计和采购产品时已考虑了产品的环保性，物业服务过程中，严格按照环保等管理制度实施，控制好辅助材料的用量，避免浪费，生命周期终了时还可以回收再利用。

查物业服务过程的安全管理，基本符合要求。

查公司管理手册 8.3 条款，按新标准要求，规定了物业服务设计和开发过程及相互作用，对设计开发过



程进行了界定，明确了设计开发的流程为：策划-输入-控制-输出-更改。各过程要求符合标准要求。编制有设计和开发管理要求，内容符合要求。

企业管理体系手册保留了该条款，主要体现在对物业服务过程进行改进等方面，如：

根据信息技术的发展，通过建立业主群，对业主的需求和投诉情况，建立响应机构，进行及时的处理和相应。

建立监控系统及门卫车辆自动识别系统：对公司的安保、消防通道、进出车辆进行及时管理；

本次审核周期内，无设计开发的项目和相关需求。

与企业负责人沟通了解，企业管理的物业项目有一个，为：西安恒大国际城小区，另外一个悦龙台项目正在进入谈判阶段，暂未正式接管物业管理。

抽项目名称：西安恒大国际城小区物业服务

地点：陕西省西安市未央区尚稷路与尚宏路十字东北角恒大国际城

委托方(甲方)：西安远声实业有限公司(开发商名称)

受托方(乙方)：西安鸿泽物业管理有限公司

类型:住宅小区

建筑面积:644596.13 平方米

签订日期：2017 年 12 月 31 日。

在物业管理区域内，乙方提供的前期物业管理服务包括以下内容：

- 1、物业共用部位的维修、养护和管理(物业共用部位明细见附件二)；
- 2、物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理(物业共用设施设备明细见附件三)；
- 3、物业共用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾的收集、清运及雨、污水管道的疏通；
- 4、公共绿化的养护和管理；
- 5、车辆停放管理；
- 6、公共秩序维护、安全防范等事项的协助管理；
- 7、装饰装修管理服务；
- 8、物业档案资料管理。

此合同期限自本合同签订之日起至业主委员会代表全体业主与其依法选聘的物业服务企业签订的物业服务合同生效且选聘的物业服务企业合法进驻小区之日止，本合同自动终止。

抽“合同评审表”，包括了质量要求和技术标准等顾客要求，公司服务能力、价格等评审内容，公司人事行政部、物业服务中心的主管人员参加了评审。评审意见：顾客产品要求明确，公司具备按期履约能力，同意签订合同。评审意见经总经理同意。公司与顾客签订了该项目服务合同。

企业负责人介绍恒大悦龙台项目暂未进场，正处于前期交房阶段，预计 2025 年可以完成交房，物业入



住。

公司 Q:物业管理服务涉及的外部供方提供的过程、产品和服务，主要包括：办公保洁、工程、安保所需耗材用品的采购；外包过程的采购。

重庆华邦环境综合服务有限公司	保洁
陕西国风装饰园林绿化工程有限公司	园林绿化
奥的斯电梯（中国）有限公司西安分公司	电梯维保
陕西一方泰消防技术服务有限公司	消防维保
陕西畅意市政管道疏通安装有限公司	化粪池清掏
陕西启顺建筑工程有限公司	零星工程
西安智轩清洗工程有限公司	水箱(池)清洗服务
陕西旺市物资供销有限责任公司	五金类物资
西安辰宇环卫服务有限责任公司	生活垃圾清运
陕西国风装饰园林绿化工程有限公司	绿化养护服务

2023.7.10 社区经营部按策划都供方进行了评价。

抽查的 2023.7.10 对奥的斯电梯（中国）有限公司西安分公司（电梯维保）供方/外协方的“供方评价记录表”，包括：供方供货能力、产品质量水平、交付及时性、售后服务、价格等方面的相关内容，公司人事行政部、物业服务中心的主管人员参加了评审。经评价，同意上述供方作为公司合格供方。

查公司 Q: 物业管理服务相关内容如下：

公司从事物业管理服务通常依据客户要求、中华人民共和国物业管理条例、物业服务收费管理办法、陕西省住宅小区物业服务指导标准、陕西省物业管理条例、西安市物业管理条例、住宅室内装饰装修工程质量验收规范、前期物业管理招标投标管理暂行办法、城市供水水质管理规定、机动车停放服务收费管理办法、普通住宅小区物业管理服务等级标准、物业服务企业资质管理办法、陕西省物业管理收费管理办法、关于陕西省物业服务收费管理办法的补充通知、关于印发《陕西省住宅小区物业服务指导标准》的通知、变配电室安全管理规范、服务标准化工作指南、商业服务业顾客满意度测评规范等进行物业管理服务。

运行物业管理服务基本流程是：项目洽谈→签订合同→服务策划→进驻现场→物业服务→服务检查→持续改进。

公司编制有《物业公司服务规程》等可以指导并规范员工的实际操作。

企业主要为项目：西安恒大国际城小区物业管理项目，地址：陕西省西安市未央区尚稷路与尚宏路十字东北角恒大国际城，抽查了保洁、工程维修、安保秩序等物业服务过程：

西安恒大国际城小区物业管理的保洁过程：包括电梯消毒记录、保洁巡检记录等记录，对各个区域进



行了保洁，并由保洁主管对保洁质量进行了检查。

查《卫生间清洁记录表》，楼层：展厅大厅，保洁员：徐明森，每 2 小时清洁一次，保洁标准：1、地面：每天清 4 次，做到无积水、无污迹、无杂物。2、蹲位、便池：每天消毒 2 次，做到无污迹、无异味、整洁明亮。3、面盆、拖把池及水龙头，随时清洁，做到无污迹、无水迹、干净整洁。4、所有隔板、门窗：随时清洁、做到无污迹玻璃：随时清洁，做到无污迹、整洁明亮 5 物品摆放：保洁工具不使用时按照规定置于 6 洗手间固定位置。7、洗手液及纸品应随时补充，保证用量。日期：2023.12.3

抽查了西安恒大国际城小区物业管理保洁问题整改表，整改前与整改后进行对比，形成报告，每日向物业服务中心进行汇报。

查《西安市二次供水设施保洁报告单》，填报单位：西安智轩清洗工程有限公司，日期：2023 年 11 月 3 日；保洁时间：2023 年 11 月 3 日 08:00 时至 2023 年 11 月 3 日 17:00 时；检查内容：保洁公司资质核查、是否具有西安市二次供水设施保洁备案证、保洁人员具有有效健康证明、消毒药剂用量 $0.5\text{g}/\text{m}^3$ 、消毒药剂产品合格证及相关销售许可、断电、关闭水泵机组、排气；水池(箱)：水池(箱)-2 个， 119m^3 等。

同时查看了二次供水水质检测报告：项目名称：西安鸿泽物业管理有限公司(恒大国际城)，报告编号：HEMS(检)字第 S231106012 号，报告日期：2023 年 11 月 8 日；报告结论：经检测，西安鸿泽物业管理有限公司(恒大国际城)二次供水水样各个检测指标均符合《生活饮用水卫生标准》(GB 5749-2022)表 1、表 2 标准限值要求。

二、西安恒大国际城小区物业管理的工程维修过程：包括了工程巡检表、各项设备定期维护记录、维修单等过程记录，能够满足物业工程要求。

查《监控系统保养记录表》，维护保养机构名称：陕西一方泰消防技术服务有限公司，报告日期：2024 年 2 月 10 日，项目名称：西安恒大国际城小区项目。检查项目：设备外表清洁、干燥，接线端子牢固，各设备电源供电正常。显示器示正常，设备各接线端子坚固无生锈腐蚀，电源供电正常可靠。系统通信正常，测试图像监控、录像、回放、切换等正常，测试云台转动、调焦、变倍及聚集功能正常时钟校正；误差在 30 秒以内，检查图像记录时间，要求不少于 30 天。设备安装稳固，设备面漆完好未脱漆，监控方位准确显示图像正常，镜头、光圈的调节正常，云台转动、调焦、变倍及聚集功能正常，电源供电正常可靠。UPS 无尘、功能正常，进行一次充放电操作，双电源柜供电及切换正常，电气元器件状态良好。数据及电源线码放规范，标签清晰完整，测试接地线可靠，小于 4Ω 。制度完善，监控图清晰、准确，照明良好，附属设备齐全、完好。记录完整、清晰。

检查结论：监控系统检查图像回效，切换；监控方位调整，UPS 正常，显示器检查正常，内容详细。

查《电梯维护报告书》，项目名称：西安恒大国际城小区，电梯号：012，维保单位：奥的斯电梯（中国）有限公司西安分公司；维护日期：2024 年 1 月 4 日，电梯安全管理员签字：李*，对机房、滑轮间环境、



手动紧急操作装置、制动各销轴部位、轿顶检修开关、停止装置、对重/平衡重块及其压板等部位进行了检查；维保结论：运行正常。维保人员：张**、王*。

查《电梯定期检验报告》，报告编号:YDTD2023-0087-0381，使用单位名称:西安鸿泽物业管理有限公司；设备类别:曳引与强制驱动电梯；检验机构名称:西安特种设备检验检测院；检验日期:2023年09月26日至2023年09月26日；设备使用地点:恒大国际城15#楼1单元西；检测结论：复检合格。又查看了其他2份电梯检测报告，均为合格。

抽查：维修单，2024年3月2日，客户名称：2号楼楼道照明坏，报修时间：16:30，保修内容：更换灯泡。17:30维修完成，顾客签字，回访人：马*。

西安恒大国际城小区物业管理的安保秩序过程：包含了巡逻记录、来访人员登记表、停车厂管理记录表、消防设备检查等；查保安自有，查看了保安的证件，符合要求，见7.2条款。

查《中控室值班记录表》，环境打扫及清理:(日常清扫:地面、桌面、监控设备外表，全面清扫:地面、桌面、监控设备内外部)；点检项目：消防系统、监控系统、周界系统、电子巡更系统、IC卡门禁系统、电梯对讲系统、LED屏、广播系统、泛光照明、消防及应急设施；2024年4月1日，作业人员：张粉萍、杨前刚，当值情况：1、系统故障，无法显示动态画面，待维修后正常开启；2、值班期间一切正常。

查《夜间报岗记录表》，3月31日，包含了岗位编号：门岗、巡逻岗、中控岗等岗位，每半个小时报一次岗，报岗情况显示均为正常；报岗人为：崔成龙、黄洛平、王朋勃。

查《巡逻签到表》，夜班执行情况，日期：2024年4月1日20:31分，安保人员：崔成龙，5:20分，黄洛平，巡逻情况均为正常。抽查：交接班记录 内容有：工作记录（安全、房屋、公共设备等内容）、巡逻情况、异常处理、交接物品，并有交班人、接班人签字日期：2024.4.2

抽查：2024.3.29日停车场巡视记录，有巡查时间、巡查人、巡查项目。并签字确认。

由秩序主管对各岗位的仪容仪表、服务态度、工作纪律、记录填写、培训情况进行抽查，提供了《秩序工作质量周检查表》。

企业为业主提供秩序维护24小时不歇业服务白班：8:00-20:00，夜班：20:00-8:00，保洁和客服等只提供白班服务。夜班作业内容与白班作业内容一致，控制方法不变，本次审核抽查了夜班倒班的物业服务状况，抽查了夜班的巡逻检查、监控消防室检查记录；同时抽查了夜班的环保设施运行记录、环保安全检查记录，记录显示夜班环保及职业健康安全运行控制正常。

1、关键过程、需确认过程：物业服务过程，已结提供需确认过程确认清单，确认时间2023.11.15

2、提供监视和测量资源:按进货验收文件，对采购产品进行验证，如合格证、检验报告、目测外观质量和规格数量等。

3、物业服务实现过程配备了适宜的设施/工作环境：如：



电脑、打印机、中控监测设备等，以及物业服务提供良好的办公环境等，公司配备的办公设施/工作环境基本能满足物业服务能力需要。

4、目前公司项目经理于蓉,及消防设施操作员等均通过公司的相关培训，查符合标准要求；

5、采取措施防止人为错误，提供了“服务提供控制程序”，查阅，该文件规定了物业服务指导性内容及保安人员考核评价的相关要求。规定了业务人员的岗位职责和任职要求、物业服务规范等，每年对业务人员进行一次绩效评价，评价内容包括：保安业绩、沟通能力、客户反馈、专业技能等，并依据考核结果对物业服务人员进行优胜劣汰，进行质量、环境和职业健康安全意识培训等。

6、监视、测量资源包括：物业服务过程质量控制和检查记录表、顾客满意度调查表等。

7、现场查看西安恒大国际城小区项目有一小型仓库，主要存放保洁清洁用品，以及工程维修的日常用具，放置整齐，合理规范。

现场审核观察：物业服务中心马帅正在对配电箱进行安全检查；保洁人员赵新柱正在对垃圾分类箱进行消毒；秩序人员操作规范正常，所有工作有序开展，保安人员等在楼门口认真检查每个进入楼内人员登记信息，按时做到登记清楚值班登录，记录完整，符合要求。

查：2023 年度物业服务工作总结报告：

其中核心指标完成情况：

1、物业费当期收缴率 72.37%，历史收缴率 71.74%；

2、全年现金流收入 1351.93 万元（客服口）；

3、全年业主满意度平均得分 57.95；

4、全年客户报修 10950 条，报事完成率 96.41%；

5、设备设施完好率 93.8%，维保修完成率 71.7%，顺利完成四期 1700 余户的首次供暖工作；

6、全年各项安全事件 0 发生；

7、全年实现社区公共资源经营收入 149.91 万元，指标完成率 90.42%，公司排名第一，较上年度同比增长 149.6%。

工作中的不足及整改措施

业主满意度整体较低，业主诉求处理及时性有待提升。

整改措施如下：

- （1）要求全员高度重视业主诉求，高效快速解决业主反馈问题；
- （2）端正人员服务态度及标准，打造热情并标准的服务；
- （3）全面提升业主归家动线，对业主所途径路线所存在问题及时巡查、及时整改，提升业主感官；
- （4）严格落实主动拜访机制，制定详细拜访计划、责任人、时间节点，建立友好的业主关系；
- （5）举办丰富并参与度较高的社区文化活动，拉近业主与物业间的距离；



（6）针对四期开发商遗留问题，主要包括大证及永电，北门等业主最为关心的问题，积极协助推动处理，及时安抚业主情绪。

提出了改进措施：

1、狠抓队伍建设，提升团队战斗力

（1）每周组织服务礼仪、基础业务、工作技巧等基础培训，强化基础；每月开展团队建设活动及员工座谈会，促进员工间的沟通交流，提高员工归属感及凝聚力；每季度带领骨干员工外出兄弟项目或行业先进项目学习，取长补短；

（2）注重学历优化及人才培养储备，以结果为导向开展能者上、平者让、庸者下的用人模式，以点带面的加快项目人员整体提升。

2、重视客诉处理，高效解决业主诉求

（1）树立全员业主诉求至上理念，深刻认知业主诉求及时处理的重要性；

（2）每日召开客诉会，逐项分析业主诉求，制定有效解决措施，明确责任人及时间节点，专人进行监管督促，跟进处理进度及效果；

（3）针对个别短时间内难以处理的遗留问题，做好业主的沟通及解释，确保服务过程让业主满意；

（4）定期对报事业主进行回访，客观了解业主对项目处理的满意与否。

3、提升物业服务品质，提高业主满意度

（1）积极落实主动拜访工作，拜访过程中详细记录业主诉求，及时跟进处理并第一时间反馈结果；

（2）提高工作标准，加强楼宇管家针对业主消息回复的及时性，提升前台人员对客服服务的礼仪及规范性，维修人员技术标准及上门维修礼仪以及保安员的安全责任意识，确保服务规范性；

（3）精心策划，组织丰富多彩的社区文化活动，尤其是针对重要节假日及业主关注的各类事项开展专项社区活动，及时推广宣传活动效果，增加业主与物业的交流与互动；

（4）落实“日巡”+“周检”相结合的机制，加强巡查，提升园区整体品质，加强环境卫生、楼宇管理规范性等现场服务品质的管控，为业主营造干净整洁有序的园区环境，提升业主满意。

4、加大物业费催缴力度，提高现金流收入

（1）细化指标，明确责任人，结合项目整体欠费金额及各管家管辖范围内欠费情况，分解制定各自费用催缴目标，并及时督促计划落实，建立楼宇管家内部奖罚制度，每月进行综合排名；

（2）加大催缴力度并提升催缴技巧，电话及上门催缴相结合，梳理目前存在的特殊户，并由相应部门负责人进行约谈，尽快、彻底解决问题；

（3）在收缴物业费同时对水费、电费、电梯费、垃圾费、停车费等费用一并进行全面细化整理，加大相关费用催收力度，确保达成相关任务指标。

5、提高经营意识，促进业务拓展及创收



(1) 紧跟公司步伐，积极落实各项业务，每月制定详细收款计划，协调各部门资源及人员进行业务落地，保证各项业务按时完成回款；

(2) 精耕基础业务，发展创新业务。进一步挖掘传统业务资源，加大传统资源的开发及利用，同时加强与行业间及各项目间的沟通交流，对现有业务提出创新，拓展经营思路，不断开发新业务类型，并积极开展试点，提高经营收入；

(3) 加强合作商家的履约监管及维护，确保各项经营业务开展的规范性，坚决杜绝损害公司利益的情况发生。

6、杜绝安全漏洞，确保安全事件“0”发生

(1) 切实做好全员安全风险意识培训，熟悉掌握突发事件应急处理方法，树立安全第一理念；

(2) 强化门岗管理，严格落实门禁管理；

(3) 加强对重点区域的巡查及管理，及时排查并排除园区各类安全隐患，每日对项目监控点位进行巡查，确保无盲点；

(4) 加强消防安全管理，定期举行消防演练，针对楼宇消防通道占用、违规充电等问题，加强处理力度，及时排查处理设备设施问题，确保设施设备使用正常；

(5) 有效加强与辖区派出所、消防大队、城管等单位的沟通，处理好外围关系，同时对园区存在的安全难点隐患问题，积极寻求政府单位支持。

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

企业编制了《年度审核计划》，对内部审核方案进行了有效策划，规定了审核准则、范围、频次和方法等。在2023年12月2日-3日按照策划时间间隔实施了内审，覆盖了所有部门及所有条款。内审员经过了培训，内审员审核了与自己无关的区域。审核员编制了《内审检查表》并按要求实施了检查，填写了检查记录。内审开出的不符合项，已由责任部门确认后写出了原因分析，提出了纠正和纠正措施，并实施了纠正和整改，内审员及时进行了跟踪验证和关闭。查看的内审检查单，符合计划安排，没有遗漏部门和条款，2名内审员经GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020标准培训，能力符合要求，并经总经理授权，内审员没有审核自己的工作。内审员经过了标准培训，总经理授权。内审员审核了与自己无关的区域。现场与内审员沟通，内审员能力有待提高，本次内审开出1个一般不符合项，责任部门行政人力资源部对不符合项进行了原因分析，制定了并采取了纠正措施，经内审组验证，纠正措施有效。审核组组长宣布了《内审报告》，报告了审核结果，对管理体系的符合性和运行有效性进行了评价，并得出结论意见。按照标准要求保留了内部审核有关信息。内部审核过程真实有效。

企业编制了《管理评审计划》，规定了评审目的、时间、参加人员、评审内容、提交资料要求等，以



确保其持续的适宜性、充分性和有效性，并与组织的战略方向一致，并在2024年1月7日进行管理评审。最高管理者主持会议，各部门负责人参加了会议。管理评审输入考虑并覆盖了标准等要求。管理评审输出形成了《管理评审报告》，管理评审结论：管理体系具有持续的适宜性、充分性和有效性，管理目标充分适宜有效，管理体系运行正常有效等。管理评审输出提出了改进决定和措施，包括改进的机会、管理体系所需的变更、资源需求等。目前已经整改完成。保留了形成文件的信息，作为管理评审结果的证据，管理评审过程真实有效。

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

编制《不合格品控制程序》，符合企业实际和标准要求。对不合格进行了识别、标识、评审和处置，防止了不合格品非预期的使用或交付。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

利用管理方针、管理目标、审核结果、分析评价、纠正措施以及管理评审提高管理体系的有效性。内审中的不符合项，采取了纠正措施，并对纠正措施的实施情况进行了跟踪验证。对设计过程中发现的不合格品，已经按照要求进行了处置。管理评审中有纠正措施状况的输入。管理评审提出的纠正措施已经整改完毕并验证。

3) 投诉的接受和处理情况：

近一年以来，没有发生质量环境职业健康安全事故、重大顾客投诉以及行政处罚等。

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，现有人员 65 人。总部位于陕西省西安市未央区永义路恒大悦龙台售楼部，与企业负责人沟通了解，企业为恒大地产下属子孙物业公司，办公场所为母公司无偿提供使用。总面积 500 平米；办公室 4 间；会议室 1 间，配备了计算机、空调、暖气、打印机、办公桌、灭火器等办公设施，配备齐全，基本满足日常办公所需。配置了办公电脑十余台；打印/复印机 2 台；办公桌椅、文件柜等。公司设备配置，主要为办公所用的电脑和打印机，保洁使用的清洁工具、工程使用的维修工具：万用表、扳手、钳子等、安保秩序使用的安全警戒设备：警棍、盾牌、应急手电筒等。运输设备：通勤汽车等。环境职业健康安全设备设施：灭火器、垃圾桶等。无食堂。

2) 人员及能力、意识：

企业对影响质量环境职业健康安全工作的的人员，在教育、培训、技能与经验方面要求做出规定。根据任职要求，对各岗位人员进行了能力评定，评定结果均符合岗位任职要求。企业人员能够了解管理方针和管理目标内容，知晓他们对管理体系有效性应该做哪些贡献包括改进绩效的益处，以及不符合管理体系要求所产生的后果等。为确保相应人员具备应有的能力和意识所采取的



措施充分有效。相关人员具备相应能力和意识。

3) 信息沟通:

企业通过会议、培训、相关文件的传阅等形式确保管理体系有效性,涉及体系运行过程及管理等多方面,通过沟通促进过程输出的实现,提高过程的有效性。促进公司内各职能和层次间的信息交流、增进理解和提高从事质量活动的有效性。通过多种渠道主动向顾客介绍产品,提供宣传资料及相关产品信息。企业对外交流,主要包括与市场监督管理局等沟通质量情况,通过媒体了解质量要求。

4) 文件化信息的管理:

企业编制了管理体系文件。体系文件结构主要包括:管理手册、程序文件、作业文件和记录等。其中管理方针和管理目标也形成文件并纳入管理手册中。体系文件覆盖了企业的管理体系范围,体现了对管理体系主要要素及其相关作用的表述,并将法律法规和标准的要求融入到体系文件中。文件的审批、发放、更改订控制有效。记录格式按照文件控制要求进行管理,记录收集、识别、存放、检索、保护、处置得到控制。现场确认,体系文件符合标准要求,体现了行业和企业特点,有一定的可操作性和指导意义。管理体系文件符合适宜和充分。文件审核提出的问题,通过审查核验证组织提交的文件,确认企业修改了《管理手册》等文件,审核组验证有效。

四、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

Q: 物业管理

E: 物业管理所涉及场所的相关环境管理活动

O: 物业管理所涉及场所的相关职业健康安全管理活动

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, (西安鸿泽物业管理有限公司) 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 ☐危害分析与关键控制点体系:

审核准则的要求	☐ 符合	☒ 基本符合	☐ 不符合
适用要求	☐ 满足	☒ 基本满足	☐ 不满足
实现预期结果的能力	☐ 满足	☒ 基本满足	☐ 不满足
内部审核和管理评审过程	☐ 有效	☒ 基本有效	☐ 无效
审核目的	☐ 达到	☒ 基本达到	☐ 未达到
体系运行	☐ 有效	☒ 基本有效	☐ 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:郭力 李宝花



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

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。