

项目编号：0570-2022-QEO-2024

管理体系审核报告

（监督审核）



组织名称：杭州公望国有资产经营有限公司

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）：林兵

审核组员（签字）：卢晶

报告日期：

2024年3月27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
 - 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 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 ISC 的任何损失，由承诺人承担相应法律责任。

承诺人审核组长：

组员：



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
A	林兵	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2021-N1QMS-5059501 2023-N1EMS-4059501 2022-N1OHSMS-3059501 1	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00
B	卢晶	组员	Q:审核员 E:审核员 O:实习审核员	2022-N1QMS-1251867 2022-N1EMS-1251867 2023-N0OHSMS-1251867 7	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	楼哲轩	向导	受审核方
2		观察员	

1.2 审核目的

本次审核目的是组织获得（质量管理体系,环境管理体系,职业健康安全管理体系）认证后，进行第一次监督审核 ☒ 证书暂停后恢复 ☐ 其他特殊审核请注明：

审核通过检查受审核方的组织结构、运作情况和程序文件，以证实组织是否按照产品标准、服务规范和相关规定运作，能否保持并持续改进管理体系，评价其符合认证准则要求的程度，从而确定是否 ☐ 暂停原因已消除，恢复认证注册， ☒ 保持认证资格。

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：民法典、物业管理条例等；
- e) 适用的产品（服务）质量、环境、安全及所适用的食品安全及卫生标准：服务合同要求；
- f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）：服务合同。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年03月25日 上午至2024年03月27日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2022年11月1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：物业管理服务

E：物业管理服务所涉及场所的相关环境管理活动

O：物业管理服务所涉及场所相关的职业健康安全活动

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：浙江省杭州市富阳区富春街道恩波大道 303 号清风万和苑 1 号 301 室

办公地址：浙江省杭州市富阳区富春街道恩波大道 303 号清风万和苑 1 号 301 室

经营地址：浙江省杭州市富阳区富春街道恩波大道 303 号清风万和苑 1 号 301 室

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）：

物业项目部：富阳区江滨西大道159号，富春山馆物业服务中心/富阳区桂花西路201号体育中心

1.5.4 恢复认证审核的信息（暂停恢复审核时适用）

暂停原因：未及时接受监督审核。

暂停期间体系运行情况及认证资格使用情况：未参与相关招投标使用。

经现场审核，暂停证书的原因是否消除：消除。

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（0）项，涉及部门/条款：

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：年月日前提交审核组长。

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年月日前。

2) 下次审核时应重点关注：

- 体系范围覆盖包括物业临时场所，关注是否有新物业项目的增加；
- 如有新场所，管理制度的建立与实施，是否接受总公司统一管理和安排；
- 体系运行的内容和管理评审实施情况；

3) 本次审核发现的正面信息：

- 总公司与项目部体系文件较为齐全，实施较好；
- 公司品质部与项目部对物业服务项目的巡查执行较好；
- 物业项目的现场记录较好，保存档案较为完善；

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

管理人员对标准、管理体系文件经过培训和运行，能够在日常的管理过程运用管理体系的工具和方法，对管理评审、内部审核基本可以应用，尚不深入，自我发现问题、解决问题的机制在过程应用较好，总体成熟度尚可。

2) 风险提示：

新物业项目的实施情况。

1.5.8 本次审核未解决的分歧意见及其他未尽事宜：

无

二、组织的管理体系运行情况及有效性评价

2.1 目标的实现情况 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

制定质量、环境和职业健康安全管理体系目标如下：

质量目标：

业主满意率 $\geq 95\%$ ；

管理费收缴率 $\geq 90\%$ 。

环境目标：遵守法律法规，文明服务、保护环境、预防和减少因服务可能伴随的环境影响，使物业服务满足环境规定要求，确保社会和相关方满意。

环境指标：

1、固废弃物处置率 100%；

2、火灾事故的发生为 0。

职业健康安全目标：

1、杜绝重大安全事故；

2、确保员工职业健康安全。

查看 2023 年度考核情况，年度目标完成。

2.2 重要审核点的监测及绩效 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

1) 文件管理

组织编制并实施的《文件控制程序》和《记录控制程序》，对管理体系成文信息和记录的标识、贮存、保护、检索、保存期限和处置等作了规定，基本符合要求。

组织形成了文件化的一体化管理手册、程序文件、三级管理文件以及所要求的记录。基本文件分类及



构成如下：

一级文件：管理手册（GW-QEO-MC-2022）；发布日期：2022 年 1 月 10 日。

二级文件：编制了 24 份程序文件（GW-Y-01（24）-2022）；编制：各部门；审核：王超；批准：俞亮；发布日期：2022 年 1 月 10 日。

三层次文件：管理制度和作业记录。

查程序文件文件编审批手续齐全、文件清晰、编号符合文件控制程序要求。

查外来文件：查《合规义务（法律法规）一览表》，基本覆盖与服务要求和质量、环境、职业健康安全管理体系运行有关的国家法律法规、标准等；如《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《杭州市生活垃圾管理条例》等。

查文件发放记录《文件资料签收表》、《文件发放对照表》：管理手册、程序文件等文件于 2022 年 1 月 10 日有各部门的发放签收记录。

提供《记录清单》：有内审报告、供方评价表、危险源清单、环境因素清单、管理评审报告运行记录清单等记录。明确了记录名称、编号、使用保存部门、保存期限等，并经审核后使用。组织各种记录由各使用部门保存。电子文档储存在有密码保护的计算机，纸质文档按编号储存于文件柜，保护良好，基本符合要求。

目前没有作废情况发生。记录控制基本有效。

2) 采购管理

建立合格供方名录，主要为物业使用的工具与耗材，情况如下：

提供申购记录：① 合同编号：-；供方名称：杭州长坤贸易有限公司；采购物品：塑料垃圾袋、手套、毛巾、洁厕液等清洁用品；合同就产品名称、型号规格、数量、金额等内容明确要求，附验收证据；② 合同编号：11NMA2KJ4CY82023159；供方名称：杭州富阳祥佳科技有限公司；采购物品：打印机、考勤机等办公用品；合同就产品名称、型号规格、数量、金额等内容明确要求，附验收证据；③ 合同编号：11NMA2KJ4CY820661008；供方名称：杭州富阳祥佳科技有限公司；采购物品：保洁用品；合同就产品名称、型号规格、数量、金额等内容明确要求，附验收证据。

提供供应商台账：抽查供货商①杭州长坤贸易有限公司（保洁用品）；②杭州富阳铭乐广告材料商行（办公用品）；③杭州富阳祥佳科技有限公司（打印机、考勤机）等；提供了供应商调查评价表，内容包括供应商名称、种类、物料来源（制造商）、企业负责人、业务联系方式、评鉴方式、评鉴意见（相关部门）等，对供应商进行评审，建立了合格供应商名录。

3) 人力资源情况、

截止审核期间，组织共有员工 682 人，其中管理人员 10 名，各职能部门人员配备基本充分，符合要求。

组织对各岗位能力规定的要求包括了专业技能、岗位资格、能力、工作经验等，在招聘入职时就对各部门负责人、项目服务人员等进行了能力确认。针对管理人员等，组织有定期举行培训等赋能措施，以增强员工满足岗位工作要求的能力。2023 年度实施了培训项目，提供高低压电工作业人员。

4) 服务要求的确定

以招标文件、合同等形式开展业务；顾客规定的服务要求，包括有关服务质量的要求等；组织收到合同没有异议后，总经理或其代表直接在合同上签字（盖章）即完成合同评审，特殊合同需相关部门人员一起评审，目前承接的合同都是常规业务合同。

查与杭州富春山居集团有限公司和富阳体育中心签订的物业合同；合同内容包含双方商定承包内容，双方权利和义务，结算方式等。有双方签章。有相应的评审记录：评审内容主要包括物业管理服务各项要求。

5) 顾客满意

提供《顾客满意度调查表》：调查内容包括服务质量等方面，除内容有待改进外，基本能够满足调查要求；调查对象：杭州市公安局富阳区分局、富阳体育中心等 3 家；调查人：方勤荣；调查时间：2023.12.30。

提供《顾客满意度统计表》：对顾客满意数据进行统计，评价结果满意率 96.5%，达到满意度目标 95% 要求。

6) 环境因素与危险源识别

组织制定的《《环境因素识别与评价控制程序》未变化。用以指导环境因素的识别、评价以及确定重



要环境因素的方法，对环境因素进行监视评审以定期更新，环境因素的识别和确定考虑了服务周期。

提供了《环境因素识别评价表》：组织所识别的环境因素标明时态、状态和对环境的影响；经查阅识别的环境因素包括办公场所空调的使用、电脑的使用、打印机的使用、潜在的火灾等 26 项。适用于品管部；重要环境因素采用直接判断法和综合评分法确定。提供了《重要环境因素清单》：（1）潜在火灾事故的发生；（2）固体废弃物的排放；适用于人力行政部；

组织制定了《危险源辨识与风险评价控制措施控制程序》，以确保组织在所有管理活动或服务过程中能最大限度、充分地进行危险源辨识与风险性评价，确定重大危险源并及时更新，实现对风险的有效控制。

提供了《危险源辨识风险评价表》：对办公活动场所产生的危险源辨识并进行风险评价，以确定控制措施；经查阅已辨识出的危险源包括火灾、触电等 43 项，均有相应的控制措施，基本有效。适用于人力行政部；

由各部门有管理经验的人员共同讨论、采用经验法确定重大危险源，提供了《重点控制危险源清单》：组织的重大危险源包括火灾、触电、意外伤害等，均有相应的控制措施。

7) 项目环境因素与危险源运行控制

针对物业管理过程涉及的环境和职业健康安全策划形成了相应的运行控制文件：手册、程序文件有关环保和职业健康安全管理要求，如《环境运行控制程序》、《消防安全控制程序》、《员工健康卫生控制程序》等。按照风险机遇、环境因素、危险源的识别和评价情况以及所确定的应对措施，进行贯彻实施。运行控制情况如下：

1.查看提供的各类处置：危险固废的处置记录：填表人：钱晓飞，处置信息：饮料包装瓶、塑料袋、纸抽包装等，暂时存放在仓库内。

2.劳保用品的发放记录：发放人：钱晓飞，领用物品：清洁手套、口罩。

3.巡视办公场所、各项目服务中心均在设置防火标识，配备消防器材、检查用电安全等，配备足够防火设施。

4.电梯等特种设备由物业项目管理，提供特种设备检验报告。

5.配电房上锁，设有挡鼠板，绝缘手套、绝缘鞋、绝缘棒，地面设有绝缘垫，装有空调。配电房位于体育中心路旁边，未设置相关配电房安全告知标识。

6.体育中心消控室，工作人员由物业派出。有相关值班记录。

7.向各相关方，传达客户单位的有关环境和安全相关告知信息。

8) 物业管理控制及服务放行情况

物业服务主要包括房屋建筑和公共运动设施的基础设施辅助管理工程、场所保洁、安保巡查等。按《物业管理管理条例》策划了物业管理作业指导书、质量监督与安全管理作业指导书等，基本能确保服务质量控制。对于管理体系覆盖范围内常规物业管理服务，形成的各类文件包括《与顾客有关过程控制程序》、《项目负责人制度》、《消监控岗位制度》、《会务岗位职责》、《保洁员岗位职责》等作业指导文件，基本符合要求，服务过程对于人员的能力要求不高，但服务意识很重要，基本由项目部经理晨会的形式提升员工意识。对保洁、工程、巡查等进行服务登记及服务监视评价，具体情况如下：

（1）工程设施巡检

抽查 2024 年 2 月的巡检登记表，每天记录巡检情况；查无障碍设施巡查记录表：24 年 2 月 1 日发现文化馆电梯天花板破裂，通知维修方；

（2）保洁工作巡查

查 2024 年 2 月记录表，2 月 2 日查到充电桩场地有垃圾，及时清洁；2 月 3 日，绿化带有白色垃圾，及时清洁；24 年 1 月 12 日，田径场跑道有动物大便，及时清洁；

（3）安保工作巡查

查 2024 年 1 月记录表，主场馆非机动车有乱停，及时处理；

现场查看保洁主管日巡查记录表：检查项目包括地面、楼内区域、运动设施、充电场等项目；抽查检查记录，监视效果良好，基本符合要求。

现场作业人员穿戴整齐，配备必要的防护用品，如口罩、清洁手套等防护用品。

项目服务过程及完成后，组织会及时安排相关满意信息的收集和汇总。抽查了富阳区体育中心项目物业等服务满意度调查，包括服务质量、仪容仪表、日常巡查、垃圾清运、其他反馈等项目，满意程度较高，截



止目前没有发生交付后客户投诉的情况。

8) 法规识别与评价

组织制定了《合规性评价控制程序》，对合规义务和合规性评价管理作了规定，以识别与组织的服务活动有关的法律、法规和其他要求，基本满足标准要求。

组织有基本的获取这些要求的渠道，并确定适用的法律、法规和其他要求如何运用到服务活动以及相关的环境因素和危险源控制中。

查所提供的《合规义务（法律法规）一览表》：所列法律法规基本涵盖所涉及的环境和职业健康安全活动核心要求。如《中华人民共和国安全生产法》《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》、《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《中华人民共和国水污染防治法》、《杭州市生活垃圾管理条例》等，基本满足识别和确定要求。

合规性评价记录显示：通过对环境、职业健康安全法律法规及其他要求的执行情况检查，体系运行至今无违反环境、职业健康安全的法律法规的情况，基本满足要求。

9) 员工健康与环境监测情况

物业服务过程中基本不涉及危害工作环境，法规无强制规定环境监测与健康评价。公司每年组织一次员工身体检查。

2.3 内部审核、管理评审的有效性评价 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

1) 内部审核

组织依据 GB/T19001-2016、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 质量/环境/职业健康安全管理体系、手册的要求，编制了《内部审核控制程序》，由管代定期组织每年进行一次内审，间隔不超过 12 月份，全体内审员参加。

1. 提供 2023 年度《审核实施计划》，内审安排 1 次。明确了审核目的、范围、依据、日期（2023 年 5 月）；编制：郭斐；审批：俞亮；2023.4.23。计划内容涉及各部门，条款覆盖整个体系，时间安排合理，同时考虑到互查的公正性。实际审核：2023.5.29-2023.5.30；有签到表，签到表显示管理层和各部门负责人均有参加。

2. 提供《内审检查表》：覆盖管理层、综合办公室、人力资源部、市场部、物业管理部、财务管理部等部门的审核记录，条款与策划一致，记录真实、完整。

3. 提供《不符合项报告》：本次发现不符合 1 个，为一般不符合。对于不符合项所采取的纠正等措施，内审员进行了验证。

4. 提供《内部审核报告》：结论：建立的质量/环境/职业健康安全管理体系基本符合 GB/T19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T 45001-2020 标准要求。管理体系的运行是适宜的、充分的、有效的。

查上述资料反映：能保留形成文件的信息，作为实施审核方案以及审核结果的证据。

2) 管理评审

组织编制了《管理评审控制程序》，依据 GB/T 19001-2016、GB/T 24001-2016、GB/T45001-2020 标准、体系文件和相关法律法规等，由最高管理者组织每年进行一次管理评审，全体管理人员参加。

提供：

1. 管理评审计划

评审时间：计划 2023 年 7 月 13 日进行，初审无间隔要求，评审方式：会议评审，编制：王超；审批：俞亮。参加人员包括最高管理者、各部门负责人。计划中明确了评审内容和资料准备要求，包括输入内容。

2. 管理评审会议记录

记录显示，组织按计划的时间实施了管理评审，管理层、综合办公室、人力资源部、市场部、物业管理部、财务管理部等相关人员参与了会议，并签名。

3. 管理评审报告

管理评审结论：管理体系运行有效，适合组织的运行，2023 年度，市场招投标项目 3 个，借助互联网手段，提升了物业管理服务，符合 ISO 9001:2015、ISO 14001:2015、ISO 45001:2018 标准的要求。

管理评审改进建议：



加强员工培训，促进人才梯队培养。

综上，组织的管理评审输入输出基本完整，符合管理评审过程控制要求。

2.4 持续改进 ☐符合 ☒基本符合 ☐不符合

1) 不合格品/不符合控制

提供的《不合格品输出控制程序》中规定了对不合格的标识、记录、隔离、记录和处置的控制要求。混凝土生产过程中未发生因较大问题不合格，一般通过公司管理流程自查自改，保证服务质量。

2) 纠正/纠正措施有效性评价：

对出现产品不合格现象采取原因分析，制定纠正措施，并验证其措施的实施程度，目前纠正措施实施基本有效；管理方面的不符合经了解基本采取纠正及纠正措施，预防措施基本未采取。纠正措施管理工具的应用尚需加强。

3) 投诉的接受和处理情况：

建立了投诉反馈的接受渠道，对顾客的反馈能及时接受并顺利反馈至相应部门采取必要措施。物业服务过程相关事项，基本可落实和解决反馈的问题。

三、管理体系任何变更情况

- 1) 组织的名称、位置与区域：无
- 2) 组织机构：无
- 3) 管理体系：无
- 4) 资源配置：无
- 5) 产品及其主要过程：无
- 6) 法律法规及产品、检验标准：无
- 7) 外部环境：无
- 8) 审核范围（及不适用条款的合理性）：无
- 9) 联系方式：楼哲轩 15705812598

四、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

已整改。

五、认证证书及标志的使用

主要用于业务招投标项目和宣传。暂停期间无使用情况。

六、被认证方的基本信息暨认证范围的表述

☒无变化

☐经过审核，审核组认为认证范围适宜，详见《认证证书内容确认表》。

说明：审核范围在监督审核时有变化，需填写《认证证书内容确认表》



七、审核结论及推荐意见

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，（杭州公望国有资产经营有限公司）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

推荐意见：☒暂停证书的原因已经消除，恢复认证注册

☒保持认证注册

☐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，保持认证注册

☐暂停认证注册

☐扩大认证范围

☐缩小认证范围

北京国标联合认证有限公司

审核组:林兵 卢晶



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。