

项目编号：20453-2024-Q

管理体系审核报告

(再认证审核)



组织名称：陕西地建物业管理有限责任公司

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）：高艳

报告日期：

2024 年 6 月 25 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
■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 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：郭力

组员：高艳



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	审核员	2023-N1QMS-2263290	35.15.00
2	高艳	组员	审核员	2024-N1QMS-1407290	

其他人员

序号	姓名	审核中的作用	来自
1	左晶	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质量管理体系认证申请者的再认证申请，通过检查受审核方的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，判断受审核方关键绩效的满足能力、改进机制的完善程度、管理体系整体的持续符合性和有效性、以及与认证范围的持续相关性和适宜性，从而确定是否推荐保持认证注册资格并换发证书。

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：

GB/T19001-2016/ISO9001:2015

b) 受审核方文件化的管理体系；本次为 ☒ 单一系统审核 ☐ 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：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06月25日 上午至2024年06月25日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2023年6月13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）：

物业管理服务

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：西安市莲湖区光泰路7号

办公地址：西安市莲湖区光泰路7号

经营地址：西安市莲湖区光泰路7号

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：地建*西安环球中心物业服务项目，地址：西安市雁塔区高新二路16号，物业服务中，总计15人。

1.5.4 一阶段审核情况(适用时)

于年月日- 年月日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：

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:综合管理部 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 7 月 5 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 2025 年 6 月 25 日前。

2) 下次审核时应重点关注：对研发过程进行重点关注。

Q 服务提供过程控制。Q 产品和服务放行控制。管理人员加强体系文件学习。

3) 本次审核发现的正面信息：企业对物业管理服务能够按照要求进行控制，控制情况良好。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：制定并实施了相关程序和安全生产管理制度，服务过程包括策划、准备、实施、支持服务等。这些过程的主要活动、顺序或相互关系、相关管理作业指导书的规定基本适宜、充分、有效、详细，相关过程的策划良好，实施有序，控制基本有效。

2) 风险提示：顾客较为单一，需开发新的客户群体。

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：2015 年 3 月 26 日 体系实施时间：2021 年 3 月 1 日

2) 法律地位证明文件有：

3) 审核范围内覆盖员工总人数：45 人。

倒班/轮班情况（若有，需注明具体班次信息）：无。

4) 范围内产品/服务及流程：

物业管理服务 物业服务流程：签订合同--派遣人员--物业服务--客户反馈

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。

企业在策划质量管理体系时，确定需要应对的风险和机遇，以确保质量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：质量方针：业主至上、优质高效；保护环境、减污降噪；以人为本、安全生产；遵纪守法、持续改进；管理方针包含在质量手册中，符合标准要求。经总经理批准，与质量手册一起发布实施。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《质量手册》中进行了规定并已形成了文件。现场抽查《质量目标指标分解考核表》，内容包括：

部 门	目标内容		考核依据及考核办法	考核结果
公司 总体 目标	质量 目标	业主满意度 ≥ 90 分	以实际统计计算	96.5 分
		物业服务合格率 $\geq 95\%$	统计期通过数量/共服务数量	100%
综合 管理部	1. 年度培训计划执行率 100%		统计期完成培训次数/计划培训次数	100%
	2、文件受控率 100%		文件受控数/文件总数	100%
	3. 特殊工种持证上岗率 100%		统计期持证员工数/应持证人员数量	100%
	4. 采购物资一次交验合格率 $\geq 95\%$		统计期内采购物资一次交验合格批数/总采购批数	100%
物业 管理部	1 业主满意度 ≥ 90 分		以实际统计计算	96.5 分
	2 物业服务合格率 $\geq 95\%$		统计期通过数量/共服务数量	100%



抽查 2023 年 6 月以来, 质量目标已经完成。

企业规定了因顾客和市场等原因而导致管理体系变更时, 应对这种变更进行策划。依照 GB/T19001-2016 标准, 结合实际情况, 围绕质量方针、质量目标设置了组织机构, 配置了必需的资源, 确定了实现目标的过程、资源以及持续改进的相应措施, 对员工进行了适宜的培训等。经营地址变更未影响质量管理体系的完整性, 没有变更的策划。

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。均有有效版本, 符合要求。

上次审核提出的问题, 已经整改完毕并验证有效。

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

根据公司领导介绍及查证, 公司主要从事 Q: 物业管理服务。提供法人营业执照(三证合一), 公司成立于 2015-03-26, 营业执照社会统一信用代码: 91610135333694119B, 法人代表人 时吉贺; 注册资本: 300 万元。经营期限: 长期, 行政资质持续有效。公司 Q: 物业管理服务, 没有强制性法律法规资质类许可证要求。现场了解到, 企业即将变更法人, 下次审核重点关注。

公司注册地址: 西安市莲湖区光泰路 7 号, 与营业执照相一致。

经现场查看, 公司经营地址位于: 西安市莲湖区光泰路 7 号, 与委托书相同。

根据公司领导介绍, 质量运行以来, 公司 Q: 物业管理服务, 没有相关国家执法部门实施对产品质量检查情况。



产品实现的策划主要由物业管理部负责人完成,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:

- (1) 编制了物业管理服务过程流程;
- (2) 针对物业管理服务过程制定了作业指导书;
- (3) 规定了物业管理服务的检验验收准则;
- (4) 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化粪池清掏、电梯维保、垃圾清运、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。

抽 2024.1.1 对顾客-陕西省地方土地建设有限公司签订:地建*西安环球中心物业服务项目的“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,公司综合管理部、物业管理部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。评审意见经总经理李香凝同意。公司与顾客签订了该项目服务合同。

再抽 2024.1.1 对顾客方-陕西省地方土地建设有限公司延安分公司签订:陕西省国土资源大厦物业管理服务项目的“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,公司综合管理部、物业管理部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。评审意见经总经理李香凝同意。公司与顾客签订了该项目服务合同。

再抽 2024.1.1 对顾客方-陕西省地方土地建设有限公司商洛分公司签订:陕西省国土资源大厦物业管理服务项目的“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,公司综合管理部、物业管理部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。评审意见经总经理李香凝同意。公司与顾客签订了该项目服务合同。

合同有效期为三年,至 2027 年 12 月 31 日结束,客户群体较为固定。

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。

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：签订合同—派遣人员—物业服务—客户反馈。

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。

企业主要为陕西地方土地建设有限公司的建项目地建*西安环球中心提供物业服务项目，位于西安市雁塔区高新二路 16 号，抽查了保洁、工程维修、安保秩序等物业服务过程：

保洁过程：包括水吧消毒记录、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。查保洁标准：

作业项目		作业频次			检查标准
		每日	每周	每月	
大堂	地面	早中晚使用尘堆拖拭一次，每两小时巡回保洁			目视：无灰尘、无污渍
	茶几、台面、沙发	早上擦拭一次，每两小时巡回保洁			手摸：无灰尘、无污迹
	墙面、玻璃		擦拭、刮拭一次		目视：无明显灰尘、无污迹
	摆件、灯座及指示牌	擦拭一次			目视：无灰尘、无污渍、无破损
	天花			除尘一次	目视：无明显灰尘、无蛛网
	花岗石、大理石	拖拭一次		每六个月做打蜡、抛光护理一次	保持材质原貌，干净、无污迹



	防滑提示、防滑垫	雨天门口要有防滑提示、防滑垫，每两小时巡回保洁		清洗一次	目视：无明显污迹、积水、泥土
楼 道 通 道	楼层过道地面、电梯厅地面	拖拭一次			目视：无灰尘、无污渍、无垃圾、无蛛网
	多层建筑楼梯间地面	拖拭一次			目视：无垃圾、无污渍
	高层消防楼梯（消防通道）地面		拖拭一次		目视：无垃圾、无污渍
	玻璃			刮拭一次（密封窗户外侧不涉及）	目视：无污迹、无蛛网
	天花、墙壁			除尘一次	目视：无明显灰尘、无蛛网
	风口、灯饰、开关面板		擦拭一次		手摸、目视：无灰尘、无污渍、无蛛网
	楼梯扶手	擦拭一次			手摸、目视：无灰尘、无污渍
	防火门、消防栓、安全出口指示牌、管线			擦拭一次	手摸、目视：无灰尘、无污渍、无蛛网
电 梯	不锈钢	配合不锈钢清洁剂擦抹一次，并巡回保洁	不少于一次上不锈钢油、抛光保养		手摸、目视：无灰尘、污渍手印
	轿厢地面	每两小时巡回保洁一次			手摸、目视：干净、无垃圾、无污渍
	天花		除尘一次		目视：无明显灰尘、无蛛网
	风口、灯饰		擦拭一次		目视：无灰尘、无污渍
	电梯按钮	轿厢内按钮每两小时巡回保洁一次，每日消毒一次			目视：无污渍、无手印
	电梯槽	不少于一次对电梯槽杂物进行清理			目视：无杂物、泥土污渍
公 共 卫 生 间	地面	不少于一次拖拭地面，每两小时巡回保洁	用消毒水进行消毒		目视：无垃圾、无污迹、无积水
	玻璃镜面	用无纺布擦拭，每两小时巡回保洁	玻璃清洗剂刮拭		手摸、目视：无灰尘、污渍手印
	灯具、天花		除尘一次		目视：无明显灰尘、无蛛网
	大小便器	配合洁厕剂每日不少于一次洗刷	用消毒水进行消毒		手摸、目视：无污迹、无污渍
	垃圾桶	更换新的垃圾袋			垃圾袋如有使用应每日更换，更换后的垃圾桶放回原处，系口朝里



查 1 地建物业保洁物资领取登记表、楼层 21、22、23 楼、包含发放人、领取人、日期、时间、物品名称、单位、预计发放数量、实际领取数量、备注等，经填写完整、签字齐全，满足要求；

查 2 《水吧用具日盘表》2024 年 2 月份，T3 案场，包括品名、日期、基础数量、盘点人签名、客户主管签名等，填写完整、签字齐全，满足要求。

查 3 《水吧消毒记录表》2024 年 2 月份，T3 案场，每两日进行 1 次水吧消毒，由保洁员李**、王**操作完成，玫**、尉**进行检查，满足要求。

查 4 电梯消毒记录表，1 号电梯 2024 年 1 月，包含日期、时间（6:00-7:00;10:30-11:30;14:00-15:00;16:30-17:30;消毒人：李**；检查人员甘**；

查 5 垃圾台消毒记录表，1 号电梯 2024 年 1 月，包含日期、时间（6:00-7:00;10:30-11:30;14:00-15:00;16:30-17:30;消毒人：***；检查人员甘**；

查 6 保洁消毒记录，公寓楼 2024 年 1 月，包含消毒区域（一楼门厅、6-28 层公共区域、1-5 层楼梯、6-28 层楼梯、门把手）；消毒方式过氧乙酸空气消毒、酒精擦拭；消毒时间（6:00-7:00;10:30-11:30;14:00-15:00;16:30-17:30）；巡检时间、存在问题整改；经查阅填写规范，完善，问题已整改完毕，符合要求；

查 7 外围车场、车库消毒记录，消毒区域外围车场、车库；消毒项目：门外地面、广场地面、标示牌、雨/污水井、车库地面、消防设施；消毒方式：过氧乙酸消毒、酒精擦拭；消毒时间（6:00-7:00;10:30-11:30;14:00-15:00;16:30-17:30）；巡检时间、存在问题整改；经查阅填写规范，完善，问题已整改完毕，符合要求；

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、电梯维保记录、空调维保记录等外包过程记录。

销售中心 2024 年抽查物资报损记录表，2024 年 2 月份，T3 案场，包括资产编号、报损资产名称、资产类别、存放地点、单价、数量、报损日期、报损原因、报损人、案场经理确认等信息，填写规范完整，签字齐全，符合要求；

查 1 《空调机组运行记录表》2024 年 3 月 7 日，检查内容包含了：机组、冷冻水、温度、冷冻泵、工作压力、集水器、分水器、泵运行电流、冷冻泵，记录了各参数，符合要求。记录人：向**；柴**；

查 2 《高低压配电室巡检记录》公寓楼，2024 年 3 月，检查内容包含了日期、高压配电（电压 KV、电流 A）；低压配电（配电室、电压 V、电流 A）、功率因数、低压配电室温度、巡查人：刘**；

查消防水箱间巡检表，2024 年 2 月，包含了巡检时间、巡检内容（机房照明、压力表显示、管道、阀门法兰、增压泵、稳压罐、水箱水位、环境卫生、机房温度、消防设施）、异常情况处理结果、，均正常；巡检人柴**；



查 3 电箱巡查标准：巡视内容：

- 1 变压器外观、声音，高、低压侧均无放电现象。
- 2 变压器温升不大于 125K，电流不大于额定电流，变压器有无异常声音，三相电压是否平衡。
- 3 变压器隔离门完好，并上锁。
- 4 高、低压开关柜外观完好，三相输出指示完好。
- 5 检查低压开关柜各检测仪表、指示灯指示是否正常。
- 6 检查柜内母排、各接点电缆头有无过热、变色及异味等现象。
- 7 检查接地线连接是否良好，接地线有无锈蚀。
- 8 电度表运行正常。
- 9 直流屏电池外观无起鼓漏油现象。
- 10 直流屏电池电压电流值在正常范围之内。
- 11 直流屏控制柜运行正常。
- 12 电容柜信号灯指示正常。
- 13 检查电容补偿控制器自动控制是否正常，无功功率因数在 0.9 以上。
- 14 检查电容外观是否完好，有无涨肚、渗漏、变形和放电的现象，温度不超过 50 度。
- 15 检查电容连接线、接地线无过热变色、无烧焦熔化、是否牢固。
- 16 检查电容柜内熔断器、接触器、热继电器等元器件有无损坏。
- 17 检查配电房环境温度应低于 40℃，湿度在 20%-80%之间，温、湿度不符合要求应采取通风降温等措施。
- 18 检查配电房照明设施应完好，机房卫生干净整洁，机房内各种标识无脱落现象。

查 4 会议准备、维保表，接待，2024 年 1 月 5 日；包含项目、工作内容及标准：地面（无灰尘，无垃圾杂物，无水渍污迹）；水壶（放置到位、无水渍、无污渍）；水杯（无灰尘、无杂物、无茶渍、无污迹）；空调（无损坏、正常使用）；灯具（无损坏、正常使用）；门锁（无损坏、正常使用）；桌面（无杂物、无灰尘）；椅子（摆放整齐、无杂物、无灰尘）；会前准备（负责人、巡查人）、会后维保（负责人、巡查人）；负责人：赵**；巡检人：甘**；

查 5、1 层、3-5 层、15 层、22-24 层工程部巡检表，包括项目 1 层大厅（自动门、展厅、屋顶、空调出风口、石材、卫生间门套、标识、电梯、地砖、踢脚线、窗户石材、插座、桌椅），其他单项（窗户、门锁）、其他单项（护栏、窗帘、玻璃）、餐厅（餐厅门、走廊、顶、墙），3-5 层、15 层、22-24 层（门、走廊、顶、墙）、3-5 层、15 层、22-24 层（墙、电梯、电梯前室）、巡检周期：1 次/日，巡检日期 2024 年 3 月 26 日；



抽查外包方对电梯维保记录，符合要求。

安保秩序过程：包含了应急演练记录、来访人员登记表、停车厂管理记录表、消防设备检查等；

查巡查的标准及内容：

查 1 值班经理工作日志，2024 年 1 月 7 日、2024 年 2 月 10 日、2024 年 3 月 9 日、2024 年 4 月 5 日、2024 年 5 月 8 日包含检查区域楼 1 层及地面广场、楼 5 层、科研楼 23 层、科研楼 24 层、地下车库、公寓楼、机场办；检查内容、检查标准、检查情况等；部分内容摘录如下：

检查区域	检查内容	检查标准	检查情况			
			第一轮	第二轮	第三轮	第四轮
楼 1 层及 地面广场	门岗安保	正常在岗	√	√	√	√
	接待前台	干净整洁、无杂物	√	√	√	√
	公共区域	照明正常、环境 干净整洁无异味	√	√	√	√
	卫生间	干 净 整 洁 无 异 味、擦手纸等卫生用 品配备齐全	√	√	√	√
	包间厨房	门锁关闭	√	√	√	√
	电梯	运转正常、照明 正常、干净整洁	√	√	√	√
	车场管理员	正常在岗	√	√	√	√
	广场环境	路灯照明正常、 广场环境干净整洁无 异味、地砖无破损	√	√	√	√
	国旗台	台面干净、旗帜 升降正常、喷泉运转 正常	√	√	√	√
	大楼亮化	发 光 字 亮 化 正 常、外立面亮化正常、 灯笼照明正常	√	√	√	√



	广场花箱	花箱无破损、箱内无垃圾	√	√	√	√
	理发室窗户	窗户干净、关闭正常、无破损	√	√	√	√
楼 5 层	公共区域	照明正常、环境干净整洁无异味	√	√	√	√
	会议室	干净整洁无异味、门窗关闭、设备关闭、桌椅摆放整齐	√	√	√	√
	卫生间	干净整洁无异味、擦手纸等卫生用品配备齐全	√	√	√	√
	露台	干净整洁无异味、桌椅摆放整齐	√	√	√	√
	环境	照明正常、环境干净整洁无异味	√	√	√	√

巡逻：查夜间巡查记录表，T4 案场 2024 年 5 月份记录，内容包含了日期，巡场时间每小时一次，8:00-17:00、工作情况说明（外围车道、大厅巡检、车库口巡检、电梯巡检、外围灯巡检），值班人签字雷**，交接班情况 T4 一切正常；存在无异常情况及时做了登记并处理完毕；查看各项内容均进行了完整填写，符合要求；

查 2 地建物业停车场管理记录表 2024 年 1 月，包含时间、班次早班、时间、上班人员；地上停车场（车牌号、车主、事项、入场时间、出场时间、停放情况、备注）；地下停车场（异常停放车辆、车主、备注）、停车场安全（车辆安全、消防安全、其他）等内容，填写规范完整，签字齐全，符合要求；

抽查 3 《交接记录表》，T3 案场 2024 年 2 月份记录，内容包含了日期、时间每日 9:00-12:00、12:00-18:00、18:00-21:00 三个时间段、交接人、接班人、物品交接、工作交接（工作完成情况）等内容，查看各项内容均进行了完整填写，符合要求；

查 4 案场客服部服务：包含来电来访、特约服务等过程；

1) 对客户文件的发放：抽查案场邮件签收表，T4 案场 2024 年 2 月份记录，内容包含了日期、邮件/快递、客户姓名、单号、数量、签收时间、是否签收、签收人等信息，查看各项内容均进行了完整填写，



符合要求；

2) 对客户的接待：接待登记信息搜集：查《案场接待人员登记表》，T3 案场 2024 年 1 月份记录，内容包含了：日期、预约营销、客户姓名、客户电话、人数、来访事由、来访时间、离开时间，查看各项内容均进行了完整填写，符合要求；

查《案场接待人员登记表》，T4 案场 2024 年 2 月份记录，内容包含了：日期、预约营销、客户姓名、客户电话、人数、来访事由、来访时间、离开时间，查看各项内容均进行了完整填写，符合要求；

接待客户客户食材服务管理：

查《出入库登记表》，T4 案场 2024 年 1 月份记录，内容包含了：日期、物品名称、入库数量、出库数量、库存剩余、现有数量、出入库接手人，查看各项内容均进行了完整填写，符合要求。

查《日耗食材实用统计表》，T4 案场 2024 年 1 月份记录，内容包含了：统计日期、来访时间、人数、物品/数量、营销接待、值班人员，查看各项内容均进行了完整填写，符合要求。

抽查《礼宾部交接记录表》，地建环球中心案场 T3 案场 2024 年 5 月份记录，内容包含了项目、日期、物品交接、工作交接，时间 8：00、20：00 时段时间、交班人、接班人等内容，查看各项内容均进行了完整填写，符合要求；

查 4. 人员管控：

查《消防监控室值班记录表》2024 年 2 月 1 日，记录内容包含了：火灾报警控制器运行情况、报警性质、消防联动控制器运行情况、报警或故障部位、原因及处理情况，各设施运行正常，符合要求。

查《来访人员登记表》2024 年 4 月 1 日，记录包含日期、到访时间、来访人单位及姓名、身份证号码、联系方式、被访问人部门及姓名、事由、值班人等信息，填写规范完整，符合要求；

现场审核观察：工程部刘涛正在对配电箱进行安全检查；保洁人员杨维东正在对电梯进行消毒；人员操作规范，记录完整，符合要求。

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《年度内审计划》，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2024年5月8-9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。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5月26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。抽查《不合格品评审表》，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。对销售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）：

经现场查看，公司经营地址位于西安市莲湖区光泰路7号陕西省国土资源大厦，公司办公面积300平方米，配置了办公电脑12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。

2) 人员及能力、意识：

企业对影响质量工作的人员，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：质量手册、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质量手册中。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，通过审查核验组织提交的文件，确认企业修改了《质量手册》等文件，审核组验证有效。

四、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): 增加了 8.3 条款。
- 9) 联系方式: 无

五、上次审核中不符合项采取的纠正或纠正措施的有效性

验证了上次提出的不符合整改的证据，措施有效。

六、认证证书及标志的使用

与管理者代表沟通，企业上年度未在产品中使用标志，在投标文件中正确使用了质量管理体系证书，能够符合要求。



七、被认证方的基本信息暨认证范围的表述：

物业管理服务

八、审核组推荐意见：

审核结论：根据审核发现，审核组一致认为，陕西地建物业管理有限责任公司的

☒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

☐推荐再认证注册

☒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，推荐再认证注册。

☐不予推荐

北京国标联合认证有限公司

审核组:郭力、高艳



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。