

项目编号：11571-2024-QEO

管理体系审核报告

（第二阶段）



组织名称：西安衡信柏迪物业管理服务有限公司

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）：高艳

审核组员（签字）：王蓓蓓

报告日期：2024年12月15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：高艳

组员：王蓓蓓



受审核方名称：西安衡信柏迪物业管理服务有限公司

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	高艳	组长	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1407290 2024-N1EMS-1407290 2024-N1OHSMS-1407290 0	Q:35.15.00 E:35.15.00 O:35.15.00
2	王蓓蓓	组员	Q:审核员 E:审核员 O:审核员	2024-N1QMS-1298242 2024-N1EMS-1298242 2024-N1OHSMS-1298242 2	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	李菁、赵艳艳、王洋	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：社区服务指南 第9部分：物业服务GB/T 20647.9-2006、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、机关办公区域物业服务监管和评价规范GB/T 43542-2023等；

f) 其他有关要求（顾客、相关方要求）无。

1.5 审核实施过程概述

1.5.1 审核时间：2024年12月14日 上午至2024年12月15日 下午实施审核。

审核覆盖时期：自2024年5月6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。

根据物业管理服务行业二级物业管理规定，本公司物业管理按客户要求及相关作业文件执行，不承担设计开发责任；

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：陕西省西安市碑林区太乙路立交华龙太乙城时光界小区 5 号楼 4 单元 1 楼物业服务中心

办公地址：陕西省西安市碑林区太乙路立交华龙太乙城时光界小区 5 号楼 4 单元 1 楼物业服务中心

经营地址：陕西省西安市碑林区太乙路立交华龙太乙城时光界小区 5 号楼 4 单元 1 楼物业服务中心

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：太乙城 city mall 项目地点：陕西省西安市碑林区太乙路 1 号

1.5.4 一阶段审核情况：

于 2024 年 12 月 13 日上午- 2024 年 12 月 13 日上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：

Q 物业服务过程控制；Q 外包过程控制。 EO 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（）项，轻微不符合项（1）项，涉及部门/条款:综合部 QES 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 12 月 23 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 11 月 22 日前。

2) 下次审核时应重点关注：

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：

管理体系运行良好。

客户服务方面：客服响应及时，业主的问题和投诉能够在较短时间内得到处理和回复；定期开展业主满意度调查，并根据反馈意见积极改进服务。

有完善的设施设备维修计划和应急预案，能够快速应对突发情况。

1.5.7 管理体系成熟度评价及风险提示

1) 成熟度评价：

领导层对管理体系的重视程度高，积极参与体系建设和持续改进，明确的管理方针和目标有效传达给全体员工；

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。建立了完善的业务流程、流程清晰、简洁、高效，流程执行严格，控制基本有效。

2) 风险提示：

消防风险：加强消防维保公司的监督检查力度，定期对维保公司检查，包括维保记录、含设施设备运行状态、故障处理情况等；

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：2019 年 5 月 5 日 体系实施时间：2024 年 5 月 6 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：35 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：

项目洽谈→签订合同→服务策划→进驻现场→物业服务（业主入住、日常服务（客户服务、工程维修、安全管理、环境管理）、费用收缴）→服务评估→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以客户为中心，提供优质服务。安全第一，预防为主。持续改进，追求卓越；

内涵：

1. 以客户为中心，提供优质服务。及时响应业主需求，确保服务高效、周到。
2. 安全第一，预防为主。加强小区安全管理，保障业主生命财产安全。
3. 持续改进，追求卓越。不断提升服务质量和管理水平。
4. 节能环保，绿色管理。推行节能减排措施，打造绿色小区。

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，公司管理目标是：

1. 物业公司质量目标：

- 1) 业主满意度达到 90%以上。
- 2) 维修及时率达到 95%。
- 3) 服务投诉处理率 100%。



2. 环境目标：

- 1) 垃圾分类正确率达到 80%以上。
- 2) 绿化覆盖率保持在一定比例（如 40%）。
- 3) 节能减排，降低能源消耗一定百分比（如 10%）。

3. 职业健康安全目标：

- 1) 重大安全事故为零。
- 2) 员工职业健康体检覆盖率 100%。
- 3) 安全培训覆盖率 100%。

目标可测量，与公司管理方针一致。

每年由综合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。查到《管理目标分解及考核表》2024年5月-2024年11月，考核日期：2024. 11. 30.

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、GB/T24001-2016、GB/T45001-2020 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，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；物业服务作业指导书等。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、社区服务指南 第 9 部分：物业服务 GB/T 20647. 9-2006、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、机关办公区域物业服务监管和评价规范 GB/T 43542-2023 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

（需逐项就审核证据、审核发现和审核结论进行详细描述，其中 FH 应包括使用危害分析的方法和对食品职业健康安全小组的评价意见；H 体系还应包括针对人为的破坏或蓄意的污染建立的食品防护计划的评价）

根据公司领导介绍及查证，公司主要从事物业管理服务。提供法人营业执照，公司成立于2019-05-05，营业执照社会统一信用代码：91610103MA6WQKGW7H, 法人代表人：张燕；注册资本：1000万元。经营期限：长期，行政资质持续有效，没有强制性法律法规资质类许可证要求。

公司注册地址：陕西省西安市碑林区太乙路立交华龙太乙城时光界小区 5 号楼 4 单元 1 楼物业服务中心，与营业执照相一致。

经现场查看，公司经营地址位于：陕西省西安市碑林区太乙路立交华龙太乙城时光界小区 5 号楼 4 单元 1 楼物业服务中心，与委托书相同。

根据公司领导介绍，质量运行以来，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。管理体系运行期间未发生顾客及相关方投诉情况；目前没有上级主管部门对公司的在监督抽查；目前公司经营过程中没有发生违反相关法律法规及其他要求的情况。

物业服务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，公司主要依据客户要求、社区服务指南 第 9 部分：物业服务 GB/T 20647.9-2006、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、机关办公区域物业服务监管和评价规范 GB/T 43542-2023 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；

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



保洁、保安、电梯维保、绿化、消防维保过程，按照标准8.4条款的要求进行管理控制

经查：物业管理部明确顾客对公司提供物业管理服务的各项要求，包括：1) 物业管理服务标准，包括法律法规的要求、公司认为必要的要求；2) 合同意向书、订单，一般以具体的合同条款为准；3) 顾客规定的物业管理服务要求，包括有关可用性、交付和支持方面的要求及价格、验收期、服务等要求；4) 物业管理服务预期用途所必需的要求；5) 公司确定的附加要求。

公司按顾客要求组织物业管理服务与交付。部门主管人员通过合同签订前对顾客提出的产品有关要求充分沟通，了解顾客要求，并填写“合同评审表”，提交部门领导组织产品有关要求评审。

与顾客有关服务要求的评审

抽查“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，公司物业管理部的主管人员参加了评审。

公司主要通过电话、传真、网络、调查表、登门拜访等方式。针对合同洽谈、签订、履行过程中的问题，及时电话联系，明确各自的要求，执行合同。

物业管理部经常对顾客进行走访，了解顾客的意见。售前：联系用户、了解相关信息等，与顾客签订合同；售中：组织员工按要求提供服务，解决用户对进度、质量等关切问题；售后：与客户保持密切沟通，不定期回访用户，并对顾客反馈问题解答。体系建立实施至今未发生顾客投诉。

物业管理部与客户洽谈，在签订合同前对客户要求进行评审，确认可以满足行业有关法律、法规要求和公司规定及客户要求时，签订合同，根据合同为客户提供服务。

查服务合同：1) 公司首先在合同中明确了顾客对技术服务的质量要求及技术标准、价格、交货方式、验收方式、货款结算方式等明示要求；2) 确定了技术服务的法律法规要求（技术服务标准等要求）、售后服务等；3) 公司与产品有关要求主要在合同中体现，在合同签订之前，由总经理组织各相关部门以会议或会签的方式进行评审。

查物业管理服务合同

甲方：陕西华龙建工集团有限公司；

项目名称：西安MOXY酒店项目物业管理；

坐落位置：西安市碑林区太乙路1号。

合同有效期：2022年2月25日至今



合同明确了物业管理服务内容，包括：物业共用部位、共用设施设备的日常运行、维护费用物业管理区域清洁卫生费用：物业管理区域绿化养护费用、物业管理区域秩序维护费用、物业管理办公费用、物业管理企业固定资产折旧、物业共用部位、共用设施设备及公众责任保险费用等。

合同约定了物业收费标准、物业承接验收条款、物业使用与维护条款以及违约责任等。

查看“合同评审表”包含物业管理服务内容、服务标准、收费标准、承接验收以及违约责任等评审内容，公司综合部（含财务）、物业管理部（项目部、客服部）的主管人员参加了评审。

评审意见：顾客服务要求明确，公司具备按期履约能力，同意签订合同。评审意见经总经理张燕同意与顾客签订了该物业管理服务合同。

同时抽查太乙城 city mall服务合同、华龙太乙城时光界小区物业合同，合同包含了

一、服务事项

1. 房屋及配套设施设备的维修、养护、管理。

2. 环境卫生维护，如公共区域清洁。

3. 公共秩序维护，包括小区安保等。

二、服务质量

明确各项服务应达到的标准。

三、服务费用

1. 收费标准及方式。

2. 费用调整的条件和程序。

四、双方权利义务

1. 业主的权利，如监督物业服务等；义务，如按时缴纳物业费等。

2. 物业公司的权利，如收取费用等；义务，如提供优质服务等。

五、违约责任

双方违反合同的责任承担方式。

六、争议解决方式



约定出现争议时的解决途径等；

同时查看了查看“合同评审表”包含物业管理服务内容、服务标准、收费标准、承接验收以及违约责任等评审内容，公司综合部（含财务）、物业管理部（项目部、客服部）的主管人员参加了评审。

评审意见：顾客服务要求明确，公司具备按期履约能力，同意签订合同。评审意见经总经理张燕同意与顾客签订了该物业管理服务合同。

公司通过面谈、微信、传真、邮件及电话等方式与顾客交流，主要进行以下沟通：

1) 向顾客提供保证服务质量的有关信息，人员调整信息、消防管理信息、车辆和人员管理信息、出租屋管理信息及突发事件演练和安全风险排查等信息；

2) 接受顾客问询、抽查、投诉的处理；

3) 根据合同要求进行有关的事宜，对顾客的投诉或意见进行处理和答复。目前沟通渠道畅通。

4) 物业管理服务要求的更改

根据综合部经理王洋介绍，公司管理体系运行以来，没有物业管理服务的合同（产品和服务要求）变更情况发生。

物业管理部负责人介绍，如发生变更，由部门主管人员与甲方进行沟通后，将沟通后的产品有关要求的变更信息报部门领导组织进行评审，评审通过后，物业管理部负责将产品有关要求的变更信息向公司相关部门/人员进行传达，确保相关人员知道已变更的要求。

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。

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。

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（业主入住、日常服务（客户服务、工程维修、安全管理、环境管理）、费用收缴）→服务评估→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。

企业主要为物业服务管理（项目名称：太乙城 city mall 地址：陕西省西安市碑林区太乙路1号，抽查了保洁、工程维修、安保秩序等物业服务过程：

太乙城 city mall：商城

物业服务管理的保洁过程：包括保洁消毒执行记录、保洁设备使用登记表等记录，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。

消杀（毒）工作记录表（此表适用与环境和绿化消杀记录及环境消毒记录）2024年7月10日

包含：项目部门保洁部 日期2024年7月10日，消杀（毒）范围包含公共区域（商场大厅、自动扶梯和直梯、走廊通道），休息区、客服中心台面及周围区域、卫生间区域（各楼层卫生间：洁面、地面、墙面等、洗手台及周边）、垃圾处理区域（垃圾房、垃圾桶放置点），特殊区域（通风管道口）、地下停车场（包括出入口、车位及通道等区域）；病源：细菌、病毒、霉菌、蚊蝇、蟑螂、药品名称：过氧乙酸、车轧氧铵、高效氧氯醋酸等，当次消杀（毒）效果评估（消毒效果良好）、消杀（毒）责任人：刘党*，监督人吴**

日期2024年12月2日，消杀（毒）范围包含公共区域（商场大厅、自动扶梯和直梯、走廊通道），休息区、客服中心台面及周围区域、卫生间区域（各楼层卫生间：洁面、地面、墙面等、洗手台及周边）、垃圾处理区域（垃圾房、垃圾桶放置点），特殊区域（通风管道口）、地下停车场（包括出入口、车位及通道等区域）；病源：细菌、病毒、霉菌、蚊蝇、蟑螂、药品名称：过氧乙酸、车轧氧铵、高效氧氯醋酸等，当次消杀（毒）效果评估（消毒效果良好）、消杀（毒）责任人：刘党*，监督人吴**

保洁设备使用登记表，包含设备名称高压清洗机、吸尘器、单擦机等仪器，使用人，使用时间，使用区域，归还时间，归还人等信息；

保洁设备维护记录表：包含设备名称高压清洗机、吸尘器、单擦机等仪器，维护日期，维护内容（清理滤网、检查电源线，检查刷头、碰头、清洗水箱。检查电池、泵体等）；设备状态（良好/需维修）等信息；

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。

物业服务管理的工程维修过程：业务在物业群里提出维修需求，工程维修人接到维修需求后，进场维修，完成后在提交维修记录，包含了故障描述、保修时间、处理状态，备注等信息，维修过程能够满足物业工程要求。

又查工程日常保养记录，保养内容包含了水箱、备用发电机、应急报警系统等，记录完成，能够满足工程保养需求。



物业服务管理的安保秩序过程：包含了巡逻记录、来访人员登记表、门岗值班记录表、监控室值班记录等。

抽查 2024 年 7 月 1 号楼 4 单元 31 层楼宇巡检表，包含日期 2024 年 7 月 1 日-2024 年 31 日，时间上班时
间不定期进行巡逻白天 3-4 小时巡逻一次，夜间 2-3 小时巡逻一次；

抽查 2024 年 12 月商场巡检表，包含日期 2024 年 12 月 1 日-2024 年 14 日，时间上班时不定期进行巡
逻白天巡逻一次，夜间巡逻一次；巡逻人，签到，巡逻正常等信息。

抽查 2024 年 11 月商场巡检表，包含日期 2024 年 11 月 1 日-2024 年 11 月 31 日，时间上班时不定期进
行巡逻白天巡逻一次，夜间巡逻一次；巡逻人，签到，巡逻正常等信息。

抽查车辆出入库登记表包含日期 车牌号 联系电话 到访部门、事由、接待人、进入时间、离开时间、
值班人、备注等；

抽 2024 年 10 月 21 日车牌号陕 AK6513 到访部门 5-2=1，事由送货，接待人东门口，进入时间 9:20，离
开时间 11:30.值班人程*，备注送货；

监控执勤（交、接班）记录

抽查 2024 年 8 月 1 日执勤（交、接班）记录 驻勤项目（中控室），班次白班（8:00-20:00）、夜班（20:00-8:00），
值班人（白班林杰、夜班王辉）

设施：火警报警控制器，器械：对讲机 1 部，钥匙 13 串，板车 3 辆，值班记录：18:38 分中控室停电。
18:45 电源恢复正常，20:38 1-2-1705 断电等信息，交接人林杰（王辉）、王辉（林杰）

物业客服部

现场观察：整体整洁，有序，办公区域办公桌摆放整齐并配有电脑、电话等办公设备；文件柜分类存
放各种业主档案，工作记录等资料；

工作人员客服穿戴整齐，面带微笑，5 号楼 2 单元 7029 号业主投诉隔壁户主夜间噪声扰民，刘丹热情
耐心接待了客户的诉求；

物业客服部碑林区物业服务公示栏已上墙，有营业执照、项目服务等级二级，项目服务电话、企业监
督电话，应急值班电话、自来水公司服务电话、电力公司服务电话、热力公司服务电话，天然气公司服务
电话，服务内容陕西省住宅小区物业服务指导标准二级；物业相关规章制度，岗位职责，服务流程已上
墙；

抽查了日常工作接待记录表，包含序号，房号，事由，来访人员电话，接访人，处理人，结果，回访
记录等；

抽查 12 月 12 日 8:49 1208 写字楼 事由用表复位，来访人电话：136*****。接待人刘丹。处理人
吕师，结果已处理，回访记录已回访；

现场工作人员打开物业服务缴费软件，查看了时光界项目汇总界面，包含收费项目（电梯费、公共能耗、
垃圾费、物业费、门禁卡、商铺电费、写字楼电费、车位服务费、水费、写字楼水费）、税率、收取户数、
交费金额、实收现金、发生金额、税额、不含税额、违约金发生金额、账户出入、账户收入、账户支出、
冲抵金额、退款金额、维修 app、维修被扫、维修公众号、现金、银行转账、支付宝被扫等信息；

抽查外包方对电梯维保记录，符合要求。

现场查看了电梯定期检验报告 检验单位 （陕西省特种设备检验检测研究院），检验报告编号
（TKD202410409-222），安装地点：南二环太乙城时光界 产品型号：GPS20K，产品编号（42200160）；



维护保养单位名称：陕西盈驰电梯工程有限公司;校准日期：2024 年 5 月 20 日

抽查了 2024 年 10 月第 5 周工作汇报 1 份，包含

配合成本油烟清洗招标	2024.11.7 已完成	张洋
商业供暖切换阀门及热泵试运行	2024.11.8 已完成	张洋
发电机测试	2024.10.27 测试完成	郭战稳
原半步颠备用电缆移位	2024.10.27 移位完成	郭战稳
扶梯玻璃双面擦刮洗	2024.10.31 已完成	张光耀
餐饮空铺消杀	2024.10.30 已完成	张光耀
NIKE 铺位挪移、清洁	2024.10.31 已完成	张光耀
后场通道细化清洁	2024.10.31 已完成	张光耀

抽电箱巡查标准：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。



查停车场管理记录表

2024 年 11 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；

现场观察中控室可通过监控系统实时查看停车场情况，能及时发现车辆进出异常，违规停放等问题，并可通过远程控制闸道等设备；

监控范围覆盖：商场出入口、各楼层公共区域、电梯及扶梯，停车场、重要商铺及仓库区域

中控室日常设备维护记录表

抽查 2024 年 11 月份，包括检查时间、问题发现（监控摄像头外观、传输线路、确认储存设备运行、系统升级、报警功能等）及处理情况，处理人等信息；

现场观察：2024 年 12 月 14 日北京时间 10:39，两位维保人员正在保养商场扶梯，配置了工具箱包含手钳等工具，清理出不少污垢，介绍人说污垢重要来源为乘客的鞋底、购物车的轮子，污垢可能影响导轨及链条运行部件，及时清理可以保证扶梯正常运行；

2024 年 12 月 14 日北京时间 11:04 现场抽查了二层三区中庭区进行了消防烟杆检测，检测人员使用烟杆测试设备，通过电子雾化发烟进行测试，8 秒发出报警信号，随后进行信号确认，和检测人员一同前往中控室报警信号已准确传输到报警系统，系统火警记录显示机号 6，回路 5，点号 162，楼号 198，楼层 1、分区 5，类型点型感烟，状态火灾报警，描述二层三区中庭西，时间 2024 年 12 月 14 日；随后中控消防设施操作员汪水霞（证书编号 612526197212190044）进行了复位操作，恢复正常状态；

公司制定并执行了《不合格控制程序》，文件对不合格品的识别、控制方法、职责权限作出了具体规定，基本符合标准要求。

物业服务过程中的不合格品即各物业阶段的不符合，通常采用及时整改的方式进行，抽查了保洁巡检记录，保洁主管发现区域未清洁干净，要求保洁员立即进行清洁。

◆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：



生活垃圾在办公区域集中收集后，由综合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。提供有 2024 年 8 月能源支出统计表，记录显示：基本达成目标。

3) 火灾预防：

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安危害。

◆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、应急管理规定。在大楼每个楼层、及公共场所均设置了消防栓、灭火器、消费通道、楼梯、消费报警器、应急疏散指示灯等，现场打开消防栓，能供水，压力明显。

查，物业管理部员工定期参加小区的消防、应急、逃生培训和演习。

现场查看，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，物业管理部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，物业管理部的安全应急主要有：火灾应急、触电应急等，公司策划了相应的应急管理要求。

查保安服务过程的安全管理，基本符合要求。

编制了《应急准备与响应控制程序》等，符合标准和企业实际。企业编制了编制《火灾事故应急救援预案》、《触电事故应急救援预案》、《交通事故应急预案》等。

包括了重要环境因素和重要危险源等，

抽查了火灾应急演练记录，实施时间为2024年8月12日，提供了演练记录及效果评估表，对应急准备和响应预案的可行性进行评审。

意外伤害应急预案应急演练实施记录，实施时间2024年8月13日，提供了演练记录及效果评估表，对应急准备和响应预案的可行性进行评审。

触电应急预案应急演练实施记录，实施时间2024年8月14日，提供了演练记录，对应急准备和响应预案的可行性进行评审。

提供了2024.11.28时光界消防演练，演练分组：总指挥、灭火组、疏散组、警戒组、设备维护组、后勤保障组

演练道具：消防服、消防斧、防烟面具、救援绳、消防水带、灭火器、灭火毯、油锅、警戒带、烟雾弹、医疗箱、对讲机等；从演练集合、演练开始、发现火情演练正式开始、各组赶赴现场展开救援、救援进行中、演练结束等消防演练过程得出本次演练结果：通过本次演练，提高了人员在紧急状态下的：配合，协作以及团结一致服从统一指挥的作业方式让人员明确了在重大事故中，需要方寸不乱，从容镇定，服从安排才能真正的解决问题！在这次演练过程中灭火组，救援组，以及王胜刚经理的指挥都是相当认真，能够带动整个演练的顺利完成，但是本次活动住户方面参与不多，后续应该定期加强社区防火防灾的宣传力度，让每个人心中有了安全意识，才能真正的将大事化小，小事化无！另外：相关人员应平时应加强对相



关设施设备，定期的巡检及维护，有问题或异常应及时上报，这样才能防患于未然！

该组织物业服务过程基本满足要求；

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11月25日-26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12月2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

公司建立“不合格控制程序”、有效文件，无变化。对纠正预防措施识别、评审、验证，事故事件报告、调查、处理等进行了策划。

对日常检查和内审、管理评审中提出的不合格项进行了原因分析，并策划纠正措施并实施，对所采取的纠正措施进行验证。

体系运行以来公司按照体系的要求，通过运行控制、加强培训，以及开展管理评审活动等方式采取预防措施，防止不符合/不合格的发生，不符合得到了有效控制。

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。对物业服务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:

近半年以来，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，公司经营地址位于陕西省西安市碑林区太乙路立交华龙太乙城时光界小区 5 号楼 4 单元 1 楼物业服务中心，公司办公面积 30 平米，配置了办公电脑；打印/复印机；办公桌椅、文件柜、沙发、茶几、饮水机等。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：高压清水机、水箱清水机等、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。

办公室配置了消防栓、灭火器；

监视和测量设备：数字万用表、数字风速计，并提供了数字万用表、数字风速计校准证书；

数字万用表：委托方：陕西合硕辰熙消防技术服务有限公司

校准机构：珠海安测计量服务有限公司；

证书编号:XF240815358；校准日期 2024 年 8 月 15 日

数字风速计：委托方：陕西合硕辰熙消防技术服务有限公司

校准机构：珠海安测计量服务有限公司；

证书编号:XF240815381；校准日期 2024 年 8 月 15 日

说明:陕西合硕辰熙消防技术服务有限公司与公司在消防设施维护保养等工作方面为合作关系（详见关系证明

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，通过审查核验证组织提交的文件，确认企业修改了《质量手册》等文件，审核组验证有效。

四、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，（组织名称）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:高艳 王蓓蓓



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。