



北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard united Certification Co., Ltd.

ISC-S-I-15 服务认证审查报告



北京国标联合认证有限公司

# 服务认证审查报告

■ 物业服务认证（依据 GB/T 20647.9-2006）

组织名称： 兰州城关物业服务集团有限公司

项目编号： 0183-2022-SC-2023

审查类型： ☐ 初次认证    ☒ 保持认证    ☐ 再认证

地址： 北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

联系： 010-5824 6003

邮编： 100101



## 1. 基本信息

1.1 受审查方名称： 兰州城关物业服务集团有限公司

1.2 项目编号： 0183-2022-SC-2023

1.3 工商注册地址：

甘肃省兰州市城关区临夏路 11 号金达商务大厦 20、21 层

1.4 审查地址：

甘肃省兰州市城关区临夏路 11 号金达商务大厦 20、21 层

1.5 场所说明：

☐ 上述地址为单一场所组织

☒ 多场所组织，包括上述地址的总部，以及下列固定分场所（包括名称与地址）：

兰州市财政局家属院及办公楼物业管理：兰州市城关区中山路 46 号；兰州黄河风情线：兰州市城关区南滨河路；

1.6 受审查组织联系方式

联系人： 冯静 职务：          电话： 19809316456 邮箱：                                 

1.7 审查目的：

通过对受审查方涉及认证范围内的服务及管理现状，对照认证标准进行量化评价和判定，从而决定：能否推荐 ☐ 初次认证注册 ☒ 保持认证注册 ☐ 再认证注册

1.8 审查准则：

1) 物业服务认证（依据 GB/T 20647.9-2006）

2) 受审查方管理体系文件

3) 适用的国家、行业及地方有关的法律法规及标准

1.9 审查范围：

物业服务及市政道路清扫保洁服务所涉及的物业服务活动（七星级）

1.10 审查方式：

☒ 现场审核 ☐ 远程审核 ☐ 现场结合远程审核

1.11 暗访评价方式（必要时）

☐ 现场：          年          月          日至          年          月          日

☐ 非现场：          年          月          日至          年          月          日

☒ 不需要暗访

注：传统物业服务行业，按照相关流程、物业法规、合同要求进行服务。且一年来企业无重大服务事故、



投诉事故及通报等。经过审查组前期风险评估，对最终的评价结论影响较小，因此策划不需要暗访。

1.12 审查覆盖的时期和本次审查时间：

本次审查时间： 2023 年 02 月 25 日 上午至 2023 年 02 月 26 日 下午 (共 2.0 天)

现场审查覆盖的时期： 上次审查结束日至 2023 年 2 月 26 日 (审查结束日) 止

1.13 审查组成员：

| 代码         | 姓名 | 组内身份 | 注册证书号             | 专业代码  | 联系电话        |
|------------|----|------|-------------------|-------|-------------|
| ISC[S]0372 | 郭力 | 组长   | 2020-S1SC-1263290 | 03.04 | 18429080135 |
|            |    |      |                   |       |             |
|            |    |      |                   |       |             |

1.14 组织变更信息说明（监督评价和再认证评价适用）

组织名称或地址变更：

组织机构变更：

管理层变更：

其它变更：

1.15

现场评价前一年内发生的重大服务质量事故

☒无 ☐有，说明：

现场评价前一年内发生的相关方投诉

☒无 ☐有，说明：

现场评价前一年内的服务质量政府监督抽查中存在的问题

☒无 ☐有，说明：

现场评价前一年内的服务质量政府执法检查中存在的问题

☒无 ☐有，说明：

1.16 . 审查风险及审查中遇到的可能影响审查结论的不确定因素和（或）障碍（适用时，如断电、火灾、洪灾…）

☒无 ☐有，说明：

1.17 远程审核时适用：

1) 实施远程审核概况

地点： \_\_\_\_\_

范围： \_\_\_\_\_

使用的 ICT 工具：

2) ☐是 ☐否 与审核方达成了信息安全协议；

3) ☐是 ☐否 远程审核遇到可能降低审核结论可靠性的障碍，遇到可能应影响审核任务完成的突发事件及可能带来的风险；如果填“是”请说明\_\_\_\_\_

4) ☐是 ☐否 远程审核使用 ICT 有效，达到了审核目的；

5) ☐是 ☐否 需要补充现场审核，如需补充请说明关注的内容： \_\_\_\_\_



评价抽样方法说明【包括：（1）抽样及样本信息说明（包括多场所涉及的本次抽样是否充分考虑服务场所的差异、场所的规模、服务活动的复杂程度、地域特点，列出样本信息及抽样原因）。（2）对服务体系有关的过程信息和数据进行复核确认情况。（3）面谈与观察等评价方法使用情况。（4）未按计划实施评价的说明及风险。】

兰州城关物业服务集团有限公司位于甘肃省兰州市城关区临夏路11号金达商务大厦20、21层，经营以物业管理及咨询服务、家政服务（不含中介）；清洁服务；保洁服务；秩序维护服务；设施设备维护保养服务；楼宇机电设备维护保养；洗涤服务；外墙清洗；化粪池、排污管疏通；劳务派遣；大理石翻新、清洗、保养；市政、环卫道路清扫保洁。物业服务涉及保洁、工程维修、客户服务、秩序维护等，对企业服务体系所涉及的相关的员工、顾客、相关方进行分类，从不同类型中抽取一定的样本客户，进行资料及相关记录进行复核确认。从相关数据得出结论符合五星级物业服务评价准则。

## 2. 服务认证审查结果：

各部分得分情况

### 1) 服务管理审查：

本部分满分100分，实际得分 95.9 分。各分项得分见下表：

| 章节       | 条款号      | 标题             | 小类分值 | 评价得分 | 备注 |
|----------|----------|----------------|------|------|----|
| 4 基本原则   | 4.1      | 职业化            | 1    | 1    |    |
|          | 4.2      | 专业化            | 1    | 1    |    |
|          | 4.3      | 合同             | 2    | 2    |    |
| 5 物业服务组织 | 5.1      | 管理             | 8-1  | 6.8  |    |
|          | 5.2      | 服务             | 2    | 2    |    |
|          | 5.3 组织形象 | 5.3.1 概述       | 2    | 2    |    |
|          |          | 5.3.2 理念       | 2    | 2    |    |
|          |          | 5.3.3 组织文化     | 2    | 2    |    |
|          |          | 5.3.4 社会责任     | 4    | 4    |    |
| 6 制度建设   | 6.1      | 概述             | 3    | 2.8  |    |
|          | 6.2 文件要求 | 6.2.1 物业管理规范   | 3    | 3    |    |
|          |          | 6.2.2 日常营运服务规范 | 7    | 6.8  |    |
|          |          | 6.2.3 制定员工行为规范 | 3    | 3    |    |
|          |          | 6.2.4 服务手册     | 3    | 3    |    |
|          |          | 6.2.5 监督       | 2    | 1.8  |    |
| 7 服务资源   | 7.1      | 概述             | 2    | 2    |    |
|          | 7.2 人力资源 | 7.2.1 员工选聘     | 2    | 2    |    |
|          |          | 7.2.2 管理       | 2    | 2    |    |
|          |          | 7.2.3 培训       | 7    | 6.7  |    |



|              |      |               |     |      |  |
|--------------|------|---------------|-----|------|--|
|              |      | 7.2.4 选择服务供应商 | 7-1 | 5.8  |  |
|              | 7.3  | 财务资源          | 3   | 3    |  |
|              | 7.4  | 工作环境          | 4   | 4    |  |
| 8 沟通         | 8.1  | 概述            | 4   | 4    |  |
|              | 8.2  | 内部沟通          | 4   | 3.8  |  |
|              | 8.3  | 与服务供应商的沟通     | 2   | 2    |  |
|              | 8.4  | 与业主沟通         | 6   | 5.8  |  |
|              | 8.5  | 沟通联络的方式       | 2   | 2    |  |
| 9 服务质量的评价和改进 | 9.1  | 概述            | 3   | 3    |  |
|              | 9.2  | 信息的收集         | 2   | 2    |  |
|              | 9.3  | 统计方法          | 2   | 2    |  |
|              | 9.4  | 改进服务质量        | 3   | 2.8  |  |
| 总分 A         | ---- | ----          | 98  | 95.9 |  |

#### 评分原则说明：

- a、以评价过程中发现的不符合评价指标的情况为扣分依据，一般均为定性指标，不符合则扣除全部分值。
- b、遇到需要抽取多个同类样本验证评分的指标时（例如：人员资质、能力、行为态度、服务记录、设施完善度、投诉解决情况等），可按其不符合的比例扣除分值。
- c、发现以下情况时应产生一项特别扣分项：不符合国家法律、法规的要求；不符合企业有关服务制度的要求；不符合行业专业性的特殊要求；对服务系统运行有影响的情况。每个特别扣分项在评分之外扣除 1 分，且应开具不符合报告。
- d、在审查过程中发现企业物业服务的特别优势时（高于国家法律、法规的有关要求，处于行业领先的情况），可产生 1 分的特别加分项，但该项不超过 1 个。

#### 3、评分计算及评分结果

1) 初次认证审查（或再认证审查）评分值总计不足 60 分，或特别扣分项达到或超过 5 个，则为物业服务不合格。

2) 初次认证（或再认证）对于评分值总计达到或超过 60 分（含 60 分），且特别扣分项低于 5 个（即不超过 4 个）的企业，按照一下层次进行级别划分：

总得分达到 85 以上（含 85 分），五星级物业服务；

总得分达到 80 分-85 分（含 80 分），四标级物业服务

总得分达到 70 分-80 分（含 70 分），三星级物业服务；

总得分达到 60 分-70 分（含 60 分），达标级物业服务

当“物业服务”类指标发生删减时，该指标分值不进行计算。除去删减的指标之外的指标分值总和称为“涉及项总分值”，评分计算方法为：评分=实际得分/涉及项总分值×100。



在监督审查时，选定的审查指标分值的和称为“涉及项总分值”，评分计算方法为：评分=实际得分/涉及项总分值×100。

3) 评分结果为： 97.9 分， 五 星级物业服务



### 3. 受评价方服务体系概述及本次评价概述【适用时，应对多场所（多名称）组织的管理模式进行说明】

受评价方自本年度有明确的服务理念；人员充足，主动服务意识强；能够很好地落实物业服务要求；企业员工着精心策划、科学管理、综合服务、拓展就业、为民解难、服务至上、信誉第一、真诚敬业的企业精神，“急业主之所急，想业主之所想”，为改善人民生活水平，提高城市社会专业化管理程度，推进兰州市专业化物业管理进程，做出自己的贡献；并对客户提供了配送、退换货、客诉解决等方面优质的售后服务；能够很好地定期开展满意度调查；现场查看了兰州市财政局家属院及办公楼物业管理：兰州市城关区中山路46号；兰州黄河风情线：兰州市城关区南滨河路；物业管理服务及市政道路清扫保洁服务过程规范，能够满足顾客对保洁、客服、工程、秩序等过程的需求。

### 4. 改进建议

- 1) 积极参与相关标准研究，以便进一步提高服务水平；
- 2) 进一步加强网站建设，为便更方便地为客户提供物业服务；
- 3) 希望企业继续肩负起社会责任。及时了解住户的现状和需要，解决面临的问题和困难，真正掌握业主最关心、最迫切需要解决的问题。

### 5. 证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

企业证书标志主要使用在企业宣传、招投标等活动，查看了相关资料及宣传展示情况，企业能够合规使用证书标志，未出现违规使用情况。

### 6. 评价结论：

根据评价情况，评价组得出评价结论如下：

☐通过审查评价，评价组确定受评价方的服务体系符合相关标准的要求，具备实现预期结果的能力，服务体系运行正常有效，本次评价达到预期评价目的，认证范围适宜，本次现场评价结论为：

- ☐推荐认证注册资格      ☐推荐再认证注册资格    ☒推荐保持认证注册资格  
☐推荐恢复认证注册资格    ☐推荐变更认证范围。

☐通过审查评价，评价组确定受评价方的服务体系不满足标准的要求：

- ☐不推荐认证注册资格      ☐不推荐再认证注册资格    ☐不推荐保持认证注册资格  
☐不推荐恢复认证注册资格    ☐不推荐变更认证范围。

评价组推荐的认证范围和星级【适用于初次审核、再认证评价、监督变更范围评价】：



北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard united Certification Co.,Ltd.

ISC-S-II-10 (A/1 版)

---

报告编制人： 郭力

编制日期：2023年 2 月 26 日