



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： 甘肃铁投物业管理有限公司

项目编号： 0189-2022-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： 甘肃铁投物业管理有限公司

1.2 项目编号： 0189-2022-SC-2023

1.3 工商注册地址：

甘肃省兰州市城关区甘南路 701 之 1 号

1.4 审查地址：

兰州市城关区北滨河东路 72 号

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）：

丝绸之路信息港股份有限公司总部大楼项目：兰州市城关区北滨河东路 72 号

1.6 受审查组织联系方式

联系人： 金磊 职务：          电话： 18909431686 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（七星）

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 28 日 上午至 2023 年 03 月 01 日 上午 (共 1.5 天)

现场审查覆盖的时期: 上次审查结束日至 2023 年 3 月 1 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。】

甘肃铁投物业管理有限公司位于兰州市城关区北滨河东路72号，经营以物业管理；家政服务；专业清洁；保洁消毒服务；机械设备维护（不含特种设备）；墙面粉刷；房屋修缮；会务服务。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 95.6 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	1.8	
		5.3.3	组织文化	2	1.8	
5.3.4		社会责任	4	4		
6 制度建设	6.1	概述	3	3		
	6.2 文件要求	6.2.1	物业管理规范	3	2.6	
		6.2.2	日常营运服务规范	7	7	
		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	2	
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	6.6	
		7.2.4	选择服务供应商	7-1	5.6	



	7.3	财务资源	3	3	
	7.4	工作环境	4	3.6	
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	6	
	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	3	
总分 A	----	----	98	95.6	

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: 97.6 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；现场查看了丝绸之路信息港股份有限公司总部大楼项目：兰州市城关区北滨河东路72号，物业管理服务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】：

---

报告编制人： 郭力

编制日期：2023年3月1日