



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： 石家庄市城投资产管理有限公司

项目编号： 10685-2023-SC

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： 石家庄市城投资产管理有限公司

1.2 项目编号： 10685-2023-SC

1.3 工商注册地址：

河北省石家庄市桥西区解放南大街 231 号

1.4 审查地址：

河北省石家庄市桥西区火车站东广场地下一层二层

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）：

无

1.6 受审查组织联系方式

联系人： 李雪娇 职务：          电话： 15731166696 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（卫生保洁服务、公共区域秩序维护服务、停车场管理、设施设备巡查和管理服务）（五星级）。

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 11 月 09 日 上午至 2023 年 11 月 10 日 上午 (共 1.5 天)

现场审查覆盖的时期： 自体系实施日至 2023 年 11 月 10 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-247788 | 王慧霞 | 组长   | 2021-S2SC-1247788 | 03.04 | 18133826030 |
|            |     |      |                   |       |             |

#### 1.14

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：

1.15. 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：

#### 1.16 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。】

对企业涉及的物业服务（卫生保洁服务、公共区域秩序维护服务、停车场管理、设施设备巡查和管理服务）相关的员工、商户、旅客、相关方进行分类，从不同类型中抽取一定的样本客户，如对商户进行从合同建立-提供现场管理活动（物业管理）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。给与推荐认证注册资格。



## 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 97 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    | 6    |    |
|          | 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    | 3    |    |
|          | 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    | 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    | 7    |    |
|          |          | 7.2.4 选择服务供应商  | 7    | 6    |    |
|          | 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    | 4    |    |
|          | 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         | ---- | ----   | 100 | 97 |  |

#### 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），四星级物业服务

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：98.97 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】

石家庄市城投资产管理有限公司成立于 2013 年 7 月。企业的物业服务体系的建立通过物业服务手册来制定管理要求和标准要求，物业服务手册（依据 GB/T 20647.9-2006 标准编制）A/0 版，文件编号：CIAM-SC-FW-2023。手册版本完整适用本企业的标准要求。企业主要以：物业服务（卫生保洁服务、公共区域秩序维护服务、停车场管理、设施设备巡查和管理服务）为主，公司的文化服务理念：客户为先、服务至上，资管公司始终坚持以优质服务为宗旨，依据不同项目需求，精耕细作，着力打造为一流的资产运营及物业服务企业。设置了管理层、综合办公室、物业管理部、市场拓展部、财务部、工务保障部、车辆管理部、企业管理部、安全生产管理部。管理层总体把握企业运营，物业服务人力及设备设施等；综合办公室严格执行培训制度。对持证上岗人员登记建册，根据要求即时安排培训或再教育；物业管理部负责遵守公司管理规定，按计划做好各服务中心的检查工作、执行《不合格品控制程序》，对发现的问题及时跟踪验证，按合同要求做好保洁、秩序维护、绿化、工程管理工作。市场拓展部严格执行《与顾客有关过程控制程序》进行评审，并保留评审的相关记录。企业管理部执行工作手册相关要求，严格执行日常营运服务规范。安全生产管理部配合每个月的应急演练，保证旅客的出行安全。工务保障部、车辆管理部执行服务手册，提高服务质量。每年发放 2 次商户满意率调查表，并回收统计。组织架构是适宜的、符合的。

### 4. 改进建议

企业的高层领导在企业持续快速发展中发挥了关键作用。从建立物业服务手册开始积极筹备各方人力、物力资源，全方位配合建立星级物业服务。公司在不断总结、改进、完善的过程中确定确立了一整套的完整的物业服务管理体系，建立了完善的组织架构，配置了充分的人力资源，从基础设置、工作环境以及资金保障方面都配置了适宜的资源，对于各项售后服务活动制定了明确的规范要求，不断提高物业服务的能力和水平，希望企业积极参与相关标准研究，以便进一步提高服务水平，完善企业的各方面建设——尤其是一些与服务相关的记录文件资料更加完善。方便业主提出的服务，提高服务质量。



## 5. 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】:

物业服务（卫生保洁服务、公共区域秩序维护服务、停车场管理、设施设备巡查和管理服务）（五星级）。

报告编制人: 王慧霞

编制日期: 2023年11月10日