



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-2024

审查类型： ☐ 初次认证 ☒ 保持认证 ☐ 再认证

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

联系： 010-5824 6003

邮编： 100028



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-2024

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 地址：兰州市城关区中山路 46 号 企业人数：19, 审核范围：物业服务；名称：兰州黄河风情线 地址：兰州市城关区南滨河路 企业人数：15 审核范围：市政道路清扫保洁

1.6 受审查组织联系方式 联系方式：

联系人： 冯静 职务： 管代 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: 2024 年 03 月 14 日 上午至 2024 年 03 月 14 日 下午 (共 1.0 天)

审查覆盖的时期: 上次审查结束日至 2024 年 3 月 14 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]0008	李俐	组长	2022-S1SC-2222792	03.04	13709207775

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七星级物业服务评价准则。

2. 服务认证审查结果：

(1) 现场审查总体得分情况

总分：最总得分C=管理审核得分（A）*40%+服务测评得分（B）*60%

$$=(95.9/98*40\%+97.4/98*60\%)*100=98.77$$

(2) 统计分析

各部分得分情况：实际得分 95.9 分。

1) 服务管理审查：

本部分满分98分，实际得分分。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	

2) 服务特性测评:

本部分若涉及全项满分104分, 根据实际情况确定项目满分为 97.4 分

实际评价得分为 99.4 分, 各分项得分如下:

序号	标题	小类分值	维度	评价得分	备注
1	绿化养护要求	3.5	A	3.4	
2	卫生保洁服务要求	9.5	B	9.1	
3	公共区域秩序维护服务要求	7	C	6.8	
4	客户服务要求	10	D	10	
5	特殊作业	4	E	4	
6	设施巡查	2	F	2	
7	房屋管理	5	G	5	
8	公共照明管理	3	H	3	
9	供配电设备管理	4	I	4	

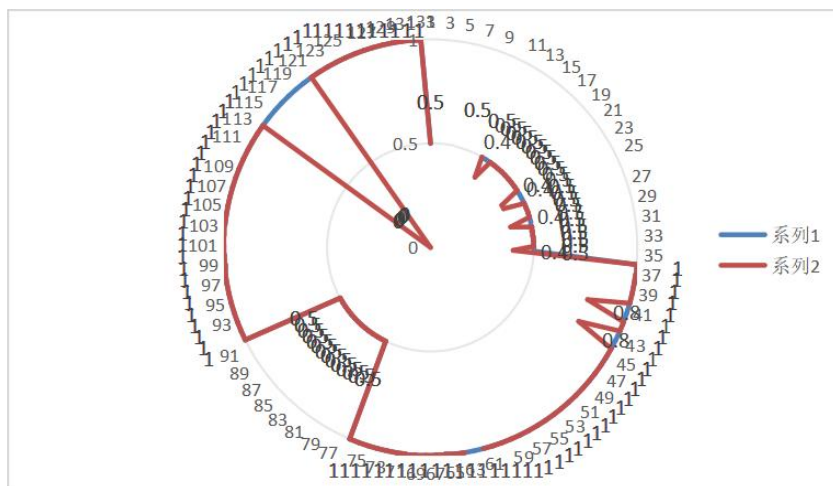


10	电梯管理	6	J	4	
11	生活供水系统管理	4	K	4	
12	雨污水排放系统管理	3	L	3	
13	供热系统管理	4	M	4	
14	安全防范系统管理	4	N	4	
15	楼宇智能化系统	2	O	2	
16	卫星电视系统	2	P	2	
17	消防报警与灭火系统	8	Q	8	
18	空调系统	4	R	4	
19	锅炉系统	6	S	0	无锅炉
20	避雷系统	2	T	3	
21	玻璃幕墙	3	U	3	
22	专用设备设施	3	V	3	
23	设备及其附属设备	5	W	5	
总分 B	-----				
总分		104 (全项)		97.4	

注：若某分项不涉及请标“--”

3) 特别项：无特别扣分项，也没有特别加分项。

各单项雷达图：



总得分C=管理审核得分 (A) *40%+服务测评得分 (B) *60%

$$=(95.9 / 98 * 40\% + 97.4 / 98 * 60\%) * 100 = 98.77$$



计算结果：98.77 七 星级物业服务

等级评价结果

- “ 总得分C达到 95 分-100分（含 95 分），七星级物业服务；
- “ 总得分C达到 90 分-95分（含 90 分），六星级物业服务；
- “ 总得分C达到 85 分-90分（含 85 分），五星级物业服务；
- “ 总得分C达到 80 分-85分（含 80 分），四星级物业服务
- “ 总得分C达到 70 分-80分（含 70 分），三星级物业服务；
- “ 总得分C达到 60 分-70分（含 60 分），达标级物业服务

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) 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：李俐

编制日期：2024年03月14日