



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： 安徽宇豪物业服务集团有限责任公司

项目编号： 0283-2022-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： 安徽宇豪物业服务集团有限责任公司

1.2 项目编号： 0283-2022-SC-2024

1.3 工商注册地址：

安徽省合肥市庐阳区合瓦路 149 号上城国际新城铂爵宫办 409、410

1.4 审查地址：

安徽省合肥市庐阳区合瓦路 149 号上城国际新城铂爵宫办 409、410

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）：

安徽省合肥市庐阳区合瓦路 149 号上城国际新城铂爵宫办 409、410；合肥市肥东县金阳路与古河路东北侧合肥市肥东县金色地带小区，

1.6 受审查组织联系方式

联系人： 朱海娟 职务： 电话： 18255182884 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（绿化养护服务、垃圾的收集、清运、卫生保洁服务、公共区域秩序维护服务、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：2024 年 03 月 27 日 下午至 2024 年 03 月 28 日 下午 (共 1.5 天)

现场审查覆盖的时期：上次审查结束日至 2024 年 03 月 28 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-222788	黄柏根	组长	2021-S2SC-1222788	03.04	18611748165

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。】



对企业涉及的物业服务（绿化养护服务、垃圾的收集、清运、卫生保洁服务、公共区域秩序维护服务、设施设备巡查和管理服务）相关的相关的员工、顾客、相关方进行分类，从不同类型中抽取一定的样本客户，如对顾客进行从合同建立-提供服务进行资料及相关记录进行复核确认，从相关数据得出结论是否符合五星级物业服务。

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 86.5 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	7	
	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	1.5	
		7.2.3 培训	7	6	
		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	2.5	
8 沟通	8.1	概述	4	3.5	



	8.2	内部沟通	4	2	
	8.3	与服务供应商的沟通	2	1	
	8.4	与业主沟通	6	4	
	8.5	沟通联络的方式	2	1	
9 服务质量的评价和改进	9.1	概述	3	2	
	9.2	信息的收集	2	2	
	9.3	统计方法	2	1	
	9.4	改进服务质量	3	3	
总分 A	----	----	100	86.5	

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：86.5 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】



通过对金色地带小区项目的实地走访，随机抽查消防演习、电梯故障应急演练、演习照片等记录完善；以及设备维报服务记录、业主满意度调查评价等档案，对安徽宇豪物业服务集团有限责任公司物业管理的保安措施、环境清洁、设施维护等做出推荐保持认证注册资格评价。

4. 改进建议

希望继续以客户为中心、优化物业服务，及时主动的发现问题解决问题，为业主提供干净整洁的生活工作环境，提升物业服务的质量和居民的满意度。

对于消防演习、电梯故障应急等，希望完善实施计划、实施方案、演习报告等，电梯的维保记录，项目部应该对相关的资料进行存档。规范小区电动车停放。

5. 证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

主要用于招投标

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】：

物业服务（绿化养护服务、垃圾的收集、清运、卫生保洁服务、公共区域秩序维护服务、设施设备巡查和管理服务）五星级

报告编制人：黄柏根

编制日期：2024年3月28日