



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： 贵州中悦房地产开发有限公司

项目编号： 11586-2024-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： 贵州中悦房地产开发有限公司

1.2 项目编号： 11586-2024-SC

1.3 工商注册地址：

贵州省黔南布依族苗族自治州龙里县冠山街道体育路

1.4 审查地址：

贵州省贵阳市双龙航空港经济区中铁国际生态城白晶谷 42 组团商业综合体中铁彩虹之家

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）：

1.6 受审查组织联系方式

联系人： 谭磊 职务： 电话： 18885682674 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：

物业管理服务（五星）

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: 2024 年 12 月 17 日 上午至 2024 年 12 月 18 日 下午 (共 2.0 天)

现场审查覆盖的时期: 自体系实施日至 年 月 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-247783	宋明珠	组长	2022-S1SC-2247783		15101755070

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检查中存在的问题

☒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。】

贵州中悦房地产开发有限公司位于贵州省贵阳市双龙航空港经济区中铁国际生态城白晶谷 42 组团商业综合体中铁彩虹之家, 经营一是住宅项目服务, 包括社区秩序维护、维护维修管理、合同范围内的绿化、公共区域内卫生服务、市政共用设施和附属物、构筑物的维修、养护和管理、包括道路、室外上下水管道、化粪池、沟渠、池、井、自行车棚、停车场, 公共环境卫生, 包括公共场所、房屋共用部位的



清洁卫生、垃圾和收集、清运等。二是商办案场服务，包括礼宾服务、VIP 接待服务、会议会务服务、绿化养护、保洁服务、维修维保服务等。三是市政综合服务，包括区域市政综合巡查、区域违建监控、土地林地巡查、治安秩序维护、建渣垃圾清运管控等。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：

(1) 现场审查总体得分情况

总分：96.2分

(2) 统计分析

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 89.9 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	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	3	
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	6.95	
		6.2.3 制定员工行为规范	3	2	
		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	7.2.1 员工选聘	2	2	



	人力资源	7.2.2 管理	2	2	
		7.2.3 培训	7	6.9	
		7.2.4 选择服务供应商	7	4.95	
	7.3	财务资源	3	2.8	
	7.4	工作环境	4	3	
8 沟通	8.1	概述	4	3	
	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	4.8	
	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	1.5	
	9.4	改进服务质量	3	3	
总分 A	----	----	100	89.9	

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 86 分

实际评价得分为 82.1 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	2.95	
2	卫生保洁服务要求	9.5	B	5.95	
3	公共区域秩序维护服务要求	7	C	7	
4	客户服务要求	10	D	7	
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	5.6	
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	

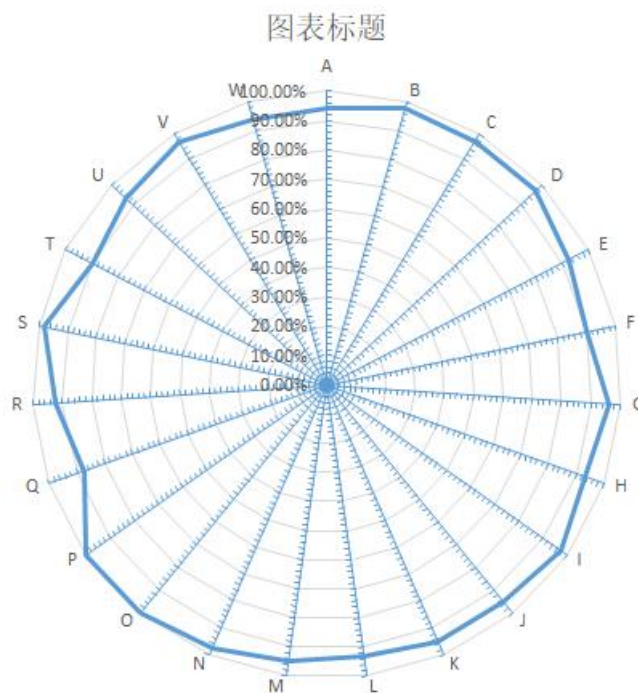


14	安全防范系统管理	4	N	4	
15	楼宇智能化系统	2	O	1.9	
16	卫星电视系统	2	P	--	
17	消防报警与灭火系统	8	Q	5.9	
18	空调系统	4	R	--	
19	锅炉系统	6	S	--	
20	避雷系统	2	T	1.9	
21	玻璃幕墙	3	U	--	
22	专用设备设施	3	V	--	
23	设备及其附属设备	5	W	5	
总分 B	-----				
总分		104 (全项)		76.22	

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 (89.9) *40%+35.96服务测评得分 (76.22/86*100=95.5) *60%=89.36分



计算结果:

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), 四标级物业服务
- “ 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; 并对客户提供了保洁、客服、工程维修、秩序维护、客诉解决等方面优质的物业服务; 能够很好地定期开展满意度调查; 现场查看了高速太白锦苑小区物业管理服务, 地址: 陕西省西安市雁塔区太白南路9号, 物业服务过程规范, 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. 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】:

物业管理服务 (五星)



报告编制人：宋明珠

编制日期：2024年12月18日