



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： 10164-2025-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： 安徽宇豪物业服务集团有限责任公司

1.2 项目编号： 10164-2025-SC

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）：

名称：合肥市肥东县金色地带小区, 地址：合肥市肥东县金阳路与古河路东北侧

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： 2025 年 03 月 13 日 上午至 2025 年 03 月 14 日 下午 (共 2.0 天)

现场审查覆盖的时期： 上次审查结束日至 2025 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-240903	李云	组长	2022-S1SC-2240903	03.04	13277316797

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。】

宇豪物业发展迅速,实力不断壮大,公司获得 AAA 级企业信用等证书,荣获安徽省示范住宅小区,合肥物业管理优秀示范小区等。坚持规范化管理和专业化运作的前提下,持续创新、不断超越,赢得了业界和业主的一致好评。宇豪物业秉承一切为了服务业主的理念,引进国内先进的管理模式,以全心投入之心,卓越服务之品质要求,贯穿为客户提供服务的全过程,这亦是宇豪物业在服务品质上能够不断超越,再创新高的有力保证。经营范围:物业服务及咨询服务;安全防范;水电工程;保洁服务;道路清扫;垃圾中转、清运;墙面清理;公厕管理和保洁;园林绿化工程施工、养护;花卉租赁;智能化设施维护;商业招商及运营策划;停车场管理及运营;会务服务;会展策划及服务;二次供水设施清洁养护;建筑物日常清洁养护;建筑物外立面清洁养护;空调清洁养护;石材清洁养护;市政道路清洁养护;医院消毒清洁养护;餐饮管理;人力资源服务(除劳务派遣);河道清淤及保洁;开荒保洁;家政服务;废品回收。物业服务涉及绿化养护服务、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)。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:

现场审查总体得分情况, 总分: **89.76分**

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 **84.6** 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	6.5	
	5.2	服务	2	1.7	
	5.3 组织形象	5.3.1 概述	2	2	
		5.3.2 理念	2	1	
		5.3.3 组织文化	2	1	
		5.3.4 社会责任	4	3	
6 制度建设	6.1	概述	3	2.5	
	6.2 文件要求	6.2.1 物业管理规范	3	2.8	
		6.2.2 日常营运服务规范	7	5.8	



		6.2.3 制定员工行为规范	3	2.7	
		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	1.7	
		7.2.2 管理	2	1.6	
		7.2.3 培训	7	6	
		7.2.4 选择服务供应商	7	5.8	
	7.3	财务资源	3	2.5	
	7.4	工作环境	4	3	
8 沟通	8.1	概述	4	4	
	8.2	内部沟通	4	3	
	8.3	与服务供应商的沟通	2	1.5	
	8.4	与业主沟通	6	5	
	8.5	沟通联络的方式	2	1.5	
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	1.5	
	9.3	统计方法	2	1.5	
	9.4	改进服务质量	3	3	
总分 A	----	----	100	84.6	

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 **81** 分
实际评价得分为 **74.2** 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	2.8	
2	卫生保洁服务要求	9.5	B	7.6	
3	公共区域秩序维护服务要求	7	C	6	
4	客户服务要求	10	D	8.8	
5	特殊作业	4	E	4	
6	设施巡查	2	F	2	
7	房屋管理	5	G	5	

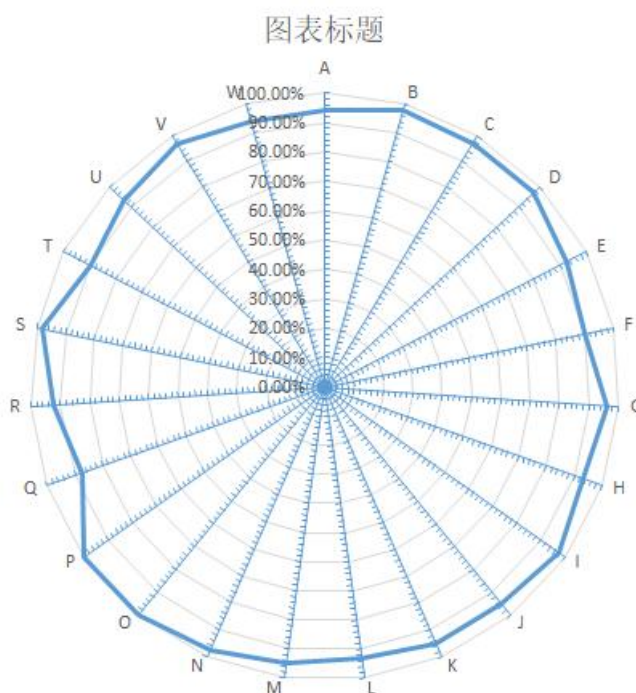


8	公共照明管理	3	H	3	
9	供配电设备管理	4	I	4	
10	电梯管理	6	J	5.5	
11	生活供水系统管理	4	K	--	
12	雨污水排放系统管理	3	L	2.3	
13	供热系统管理	4	M	--	
14	安全防范系统管理	4	N	4	
15	楼宇智能化系统	2	O	1.8	
16	卫星电视系统	2	P	--	
17	消防报警与灭火系统	8	Q	7.5	
18	空调系统	4	R	--	
19	锅炉系统	6	S	--	
20	避雷系统	2	T	1.9	
21	玻璃幕墙	3	U	--	
22	专用设备设施	3	V	3	
23	设备及其附属设备	5	W	5	
总分 B	-----			74.2	
总分		104 (全项)			

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%

计算结果：

$$84.6*40\%+ (100-6.8)*60\%=89.76$$

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】

企业将物业管理和物业服务融为一体，以管理规范服务，以服务强化管理。本着总经理的职业理念：以人为本，服务至上，体现服务目标和工作精神。业主的需求，我们的责任，体现服务的态度和责任心。优质管理，体现着先进、创新的方式。优质服务，体现着贴切、入微的关爱。优质的生活，体现着健康、高雅的品味。作为企业文化职业理念的工作宗旨，通过全体员工的努力，获得了广大业主的信任，并赢得了良好的社会声誉。公司在物业管理实践中倡导“想于业主未想之先，做于业主想做之前”的基本信念和行为准则。

项目部定期根据顾客意见调查结果，并结合顾客满意的相关信息与数据进行分析评价。分析评价的结果应作为体系评价和持续改进的依据。随时发现问题解决问题，时刻保持管



理的有效性能达到最优。现场查看了合肥市肥东县金色地带小区物业服务,地址:合肥市肥东县金阳路与古河路东北侧,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

在该行业内积极参与相关标准研究,以便进一步提高服务水平;

进一步加强网站建设,为更方便地为客户提供物业服务;

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

4. 证书及标志使用【适用于监督、再认证评价】

经现场询问未发现企业转让、出售、借用、冒用证书的情况发生。证书、标志使用情况良好。

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 五星级

报告编制人: 李云

编制日期: 2025年3月14日