



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： 安徽省长城物业管理有限公司

项目编号： 10734-2025-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： 安徽省长城物业管理有限公司

1.2 项目编号： 10734-2025-SC

1.3 工商注册地址：

安徽省合肥市蜀山区黄山路 468 号通和佳苑（易居时代公寓）1 幢、2 幢 1#1901 室-1905 室

1.4 审查地址：

安徽省合肥市蜀山区黄山路 468 号通和大厦 A 座 19 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）：

名称：安徽农业大学, 地址：安徽省合肥市长江西路 130 号

1.6 受审查组织联系方式

联系人： 胡燕 职务： 电话： 13955158870 邮箱： 1048901260@qq.com

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（校园公寓管理、智能垃圾分类管理、绿化养护、保安服务、公共区域车辆服务和停车管理、教具发放、公用设施设备检修、会务服务、保洁服务）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 06 月 26 日上午至 2025 年 06 月 27 日下午

现场审查覆盖的时期：上次审查结束日至 2025 年 6 月 27 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
	李云	组长	ISC-240903-SC	03.04	

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。】

安徽省长城物业管理有限公司位于安徽省合肥市蜀山区黄山路 468 号通和大厦 A 座 19 层，经营以物业管理；管理的项目涵盖普通住宅、高端住宅、写字楼、商业综合体、公寓、会展场馆、政府办公楼等多种业态。确立了以物业管理为主业，依托主业向周边产业链发展的经营战略，形成“1+3”本业中心型多元化发展模式，并致力于成为物业综合性服务机构。公司业务范围包括物业管理以及物业咨询、楼宇科技、电梯工程等，并逐步开展社区商务，引领全新的社区生活方式。物业服务涉及校园公寓管理、智能垃圾分类管理、绿化养护、保安服务、公共区域车辆服务和停车管理、教具发放、公用设施设备检修、会务服务、保洁服务，五星级物业服务。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：89.04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 82.8 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	1.5	
5 物业服务组织	5.1	管理	8	6	
	5.2	服务	2	1.7	
	5.3 组织形象	5.3.1 概述	2	1.6	
		5.3.2 理念	2	1.7	
		5.3.3 组织文化	2	1.6	
		5.3.4 社会责任	4	3.5	
6 制度建设	6.1	概述	3	2.6	
	6.2 文件要求	6.2.1 物业管理规范	3	2.6	
		6.2.2 日常营运服务规范	7	6.1	
		6.2.3 制定员工行为规范	3	2.7	
		6.2.4 服务手册	3	2.7	
		6.2.5 监督	2	1.7	
7 服务资源	7.1	概述	2	1.7	
	7.2 人力资源	7.2.1 员工选聘	2	1.6	
		7.2.2 管理	2	1.7	



		7.2.3 培训	7	6.5	
		7.2.4 选择服务供应商	7	6.3	
	7.3	财务资源	3	2.7	
	7.4	工作环境	4	3.6	
8 沟通	8.1	概述	4	3.5	
	8.2	内部沟通	4	3.4	
	8.3	与服务供应商的沟通	2	1.6	
	8.4	与业主沟通	6	5.5	
	8.5	沟通联络的方式	2	1.7	
9 服务质量的评价和改进	9.1	概述	3	2.5	
	9.2	信息的收集	2	1.7	
	9.3	统计方法	2	1.6	
	9.4	改进服务质量	3	2.7	
总分 A	----	----	100	82.8	

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 57.5 分

实际评价得分为 50.7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	0	
2	卫生保洁服务要求	9.5	B	6.8	
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	8.7	
5	特殊作业	4	E	0	
6	设施巡查	2	F	2	
7	房屋管理	5	G	0	
8	公共照明管理	3	H	2.8	
9	供配电设备管理	4	I	0	
10	电梯管理	6	J	0	
11	生活供水系统管理	4	K	0	
12	雨污水排放系统管理	3	L	2.4	
13	供热系统管理	4	M	0	
14	安全防范系统管理	4	N	3.5	

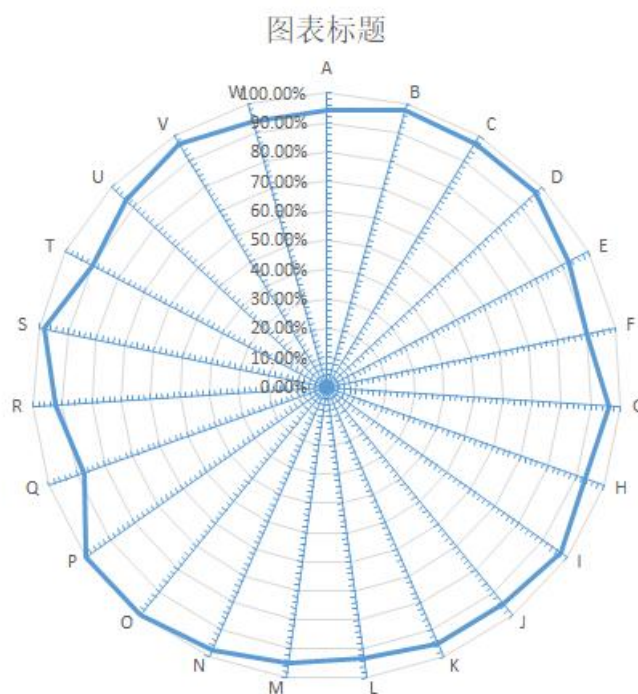


15	楼宇智能化系统	2	0	0	
16	卫星电视系统	2	P	0	
17	消防报警与灭火系统	8	Q	7.5	
18	空调系统	4	R	0	
19	锅炉系统	6	S	0	
20	避雷系统	2	T	0	
21	玻璃幕墙	3	U	3	
22	专用设备设施	3	V	3	
23	设备及其附属设备	5	W	5	
总分 B				50.7	
总分		104 (全项)			

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:

$$82.8 \times 40\% + (100 - 6.8) \times 60\% = 89.04$$

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。现场查看了安徽农业大学物业服务, 地址: 安徽省合肥市长江西路 130 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

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 6 月27 日