



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： 石家庄创享科技产业服务有限公司

项目编号： 11030-2025-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： 石家庄创享科技产业服务有限公司

1.2 项目编号： 11030-2025-SC

1.3 工商注册地址：

石家庄高新区中山东路 856 号科技中心 1 号楼 4 层 418 室

1.4 审查地址：

石家庄高新区中山东路 856 号科技中心 1 号楼 4 层 418 室

石家庄科创物业服务有限公司 石家庄高新区中山东路 856 号

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）：

石家庄科创物业服务有限公司 石家庄高新区中山东路 856 号

1.6 受审查组织联系方式

联系人： 王梦璇 职务： 综合管理部副经理 电话： 15032106859 邮箱： Liuzhe0311@163.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：

S: 物业管理服务

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 08 月 21 日上午至 2025 年 08 月 21 日下午

审查覆盖的时期： 自体系实施日至 2025 年 8 月 21 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
A	吉洁	组长	2025-S1SC-3022240	03.04	18633812642
B	温红玲	组员	2024-S0SC-1210533		13835942286

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：

1.15. 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。】

对涉及的物业管理服务（七星级）（服务内容：在约定的物业管理区域内，相关公共区域、共用部位、共用设施设备的维修及管理，相关公共区域的绿化养护及管理，相关区域公共卫生、公共环境的维护及管理，相关区域公共秩序、公共安全的维持及管理服务；物业共用部位的维修、养护和管理；物业共用设施设备的运行、维修、养护和管理；物业共用部位和相关场地的清洁卫生，垃圾收集、清运及雨、污



水管道的疏通；物业管理区域秩序维护，安全防范、违法违规等事项的协助；装饰装修管理服务；车辆停放管理；物业档案资料管理服务）相关的员工、业主、相关方进行分类，从不同类型中抽取一定的样本客户，如对物业进行从合同建立-提供现场管理活动（物业管理）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。给与推荐认证注册资格。

2. 服务认证审查结果:

(1) 现场审查总体得分情况： 总分： 95.11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 95.01 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	0.98		
	4.2	专业化	1	0.98		
	4.3	合同	2	1.90		
5 物业服务组织	5.1	管理	8	6.94	其中有 1 项不涉及 (分值: 1 分)	
	5.2	服务	2	1.99		
	5.3 组织形象	5.3.1	概述	2	1.93	
		5.3.2	理念	2	1.96	
		5.3.3	组织文化	2	1.90	
5.3.4		社会责任	4	3.94		
6 制度建设	6.1	概述	3	2.94		
	6.2 文件要求	6.2.1	物业管理规范	3	2.88	
		6.2.2	日常营运服务规范	7	6.92	
		6.2.3	制定员工行为规范	3	2.93	
		6.2.4	服务手册	3	2.94	
		6.2.5	监督	2	1.96	
7 服务资源	7.1	概述	2	1.88		
	7.2 人力资源	7.2.1	员工选聘	2	1.80	
		7.2.2	管理	2	1.88	
		7.2.3	培训	7	6.65	
		7.2.4	选择服务供应商	7	5.71	其中有 1 项不涉及 (分值: 1 分)



	7.3	财务资源	3	1.90	其中有 1 项不涉及 (分值: 1 分)
	7.4	工作环境	4	3.60	
8 沟通	8.1	概述	4	3.75	
	8.2	内部沟通	4	3.70	
	8.3	与服务供应商的沟通	2	1.96	
	8.4	与业主沟通	6	5.88	
	8.5	沟通联络的方式	2	1.96	
9 服务质量的评价和改进	9.1	概述	3	2.55	
	9.2	信息的收集	2	1.70	
	9.3	统计方法	2	1.65	
	9.4	改进服务质量	3	2.50	
总分 A	----	----	100	92.16	不涉及分值合计: 3 分

实际得分=92.16/ (100-3) *100=95.01 分

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104-17=87分

实际评价得分为95.18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	3.325	
2	卫生保洁服务要求	9.5	B	7.1	(其中有 4 项不涉及, 不涉及分值: 4*0.5=2 分)
3	公共区域秩序维护服务要求	7	C	6.65	
4	客户服务要求	10	D	9.5	
5	特殊作业	4	E	3.8	
6	设施巡查	2	F	1.85	
7	房屋管理	5	G	4.75	
8	公共照明管理	3	H	2.85	
9	供配电设备管理	4	I	3.92	
10	电梯管理	6	J	5.85	
11	生活供水系统管理	4	K	3.815	
12	雨污水排放系统管理	3	L	2.85	
13	供热系统管理	4	M	0	(其中有 4 项不涉及, 不涉及分值: 4*1=4 分)
14	安全防范系统管理	4	N	3.80	
15	楼宇智能化系统	2	O	1.80	



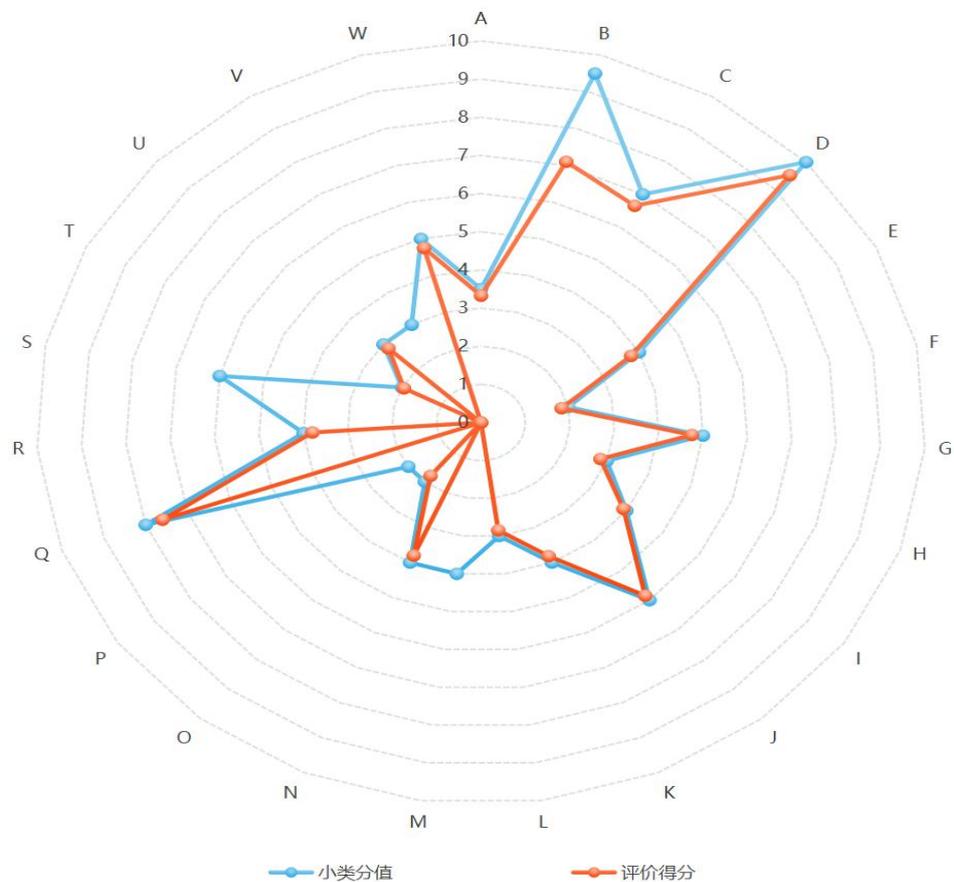
16	卫星电视系统	2	P	0	(其中有 2 项不涉及, 不涉及分值: 2*1=2 分)
17	消防报警与灭火系统	8	Q	7.60	
18	空调系统	4	R	3.80	
19	锅炉系统	6	S	0	(其中有 6 项不涉及, 不涉及分值: 6*1=6 分)
20	避雷系统	2	T	1.95	
21	玻璃幕墙	3	U	2.85	
22	专用设备设施	3	V	0	(其中有 3 项不涉及, 不涉及分值: 3*1=3 分)
23	设备及其附属设备	5	W	4.75	
总分 B	-----			82.81	
总分		104 (全项)			

实际得分=82.81/ (104-17) *100=95.18 分

注: 若某分项不涉及请标"--"

各单项雷达图:

服务特性测评雷达图





3) 特别项：无特别扣分项，也没有特别加分项。

总得分C=管理审核得分(A)*40%+服务测评得分(B)*60%=95.01*40%+95.18*60%=95.11

计算结果：95.11分

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】

石家庄创享科技产业服务有限公司的物业管理服务建立主要通过物业服务手册来制定管理要求和标准要求，物业服务管理手册（依据 GB/T 20647.9-2006 标准编制，编号：WY-CX-FW-2024，A/0 版发布实施时间：2023 年 01 月 10 日，分别于 2024 年 07 月 10 日、2025 年 08 月 20 日进行修订，现运行版本：B/1）。手册版本完整适用本企业的标准要求。

石家庄创享科技产业服务有限公司成立于 2009-07-03。主要经营范围：一般项目：园区管理服务；物业管理；会议及展览服务；科技中介服务；创业空间服务；企业管理咨询.....；（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）许可项目：认证服务；餐饮服务；建设工程施工；劳务派遣服务。（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）。

该企业弘扬“团结、务实、文明、敬业”的企业精神，坚持“客户为先，服务至上”的服务理念，秉承“创品牌效益，实现合理回报”的经营理念，为客户提供安全、文明、整洁、满足客户需求并且持续改进的高品质物业服务，不断对现有管理技术与经验进行扬弃，去其疏漏，取其精华，不断丰富长运品牌的时代性内涵，努力打造服务行业的优秀品牌。先后荣获了石家庄市物业管理先进单位、消防安全管理先进单位、石家庄市卫生单位、石家庄市物业管理先进单位、河北省物业管理先进单位等荣誉称号。

该企业设置了管理层、综合管理部、运营管理部、客服管理部、工程部。管理层总体把握企业运营；综合管理部严格执行培训制度。对持证上岗人员登记建册，根据要求即时安排培训或再教育；运营管理部负责遵守公司管理规定，按计划做好各服务中心的检查工作对发现的问题协调工程部进行维修并及时跟踪验证。综合管理部严格执行《物业管理合同的评审程序 CX-002》、《供应商管理程序 CX-010》进行评审，并保留评审的相关记录。运营管理部执行工作手册相关要求，按合同要求做好保洁、秩序维护、



绿化、工程管理监督工作。每年发放一次业主满意率调查表，并回收统计。组织架构是适宜的、符合的。

4. 改进建议

企业在建立了物业管理服务体系后，在运行过程不断总结、改进，建立了完善的组织架构，配置了充分的人力资源，从基础设置、工作环境以及资金保障方面都配置了适宜的资源，对于各项物业管理服务活动均制定了明确的规范要求。希望企业再接再厉，积极参与相关物业管理服务标准研究，以便进一步提高企业物业管理服务的能力和水平，达到客户持续满意。

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（七星级）

报告编制人： 

编制日期：2025年8月21日