



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：重庆上品生活服务（集团）有限公司

项目编号：10158-2026-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： 重庆上品生活服务（集团）有限公司

1.2 项目编号： 10158-2026-SC

1.3 工商注册地址：

重庆市渝北区龙塔街道兴盛大道 33 号

1.4 审查地址：

重庆市渝北区龙塔街道兴盛大道 33 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）：

1.6 受审查组织联系方式

联系人： 秦琴 职务： 电话： 13640563329 邮箱： 1406225145@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：

FW: 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：_____ 2026 年 03 月 12 日下午至 2026 年 03 月 13 日下午

现场审查覆盖的时期：_____ 自体系实施 2025 年 7 月 10 日至 2026 年 03 月 13 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	张心	组长	2025-S1SC-3207381	03.04	15023289133

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：不适用

1) 实施远程审核概况

地点：_____

范围：_____

使用的 ICT 工具： 不适用

- 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：

重庆上品生活服务（集团）有限公司位于重庆市渝北区龙塔街道兴盛大道 33 号，经营综合型高档住宅小区物业管理服务，服务包括物业共用部分的日常维修、养护和管理；市政共用设施(不属市政部



门管理的)和附属建筑物、构筑物的维修、养护和管理;附属配套建筑和设施、设备的维修、养护和管理;房屋共用部位的清洁卫生,垃圾的收集、清运,排水管道、污水管道的疏通;交通秩序与车辆停放的管理;协助做好物业管理区域内的安全防范工作;物业档案资料管理;物业项目使用专项维修资金的预算和计划;装修管理等。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。

本次评价涉及多场所抽样 1 个;对服务体系有关的过程信息和数据进行抽样复核确认;通过与相关人员进行面谈及现场观察、抽查文件、记录等评价方法进行评价;审查已经按计划实施,达到了评价目的。

2. 服务认证审查结果:

各部分得分情况

1) 服务管理审查:

A: 管理审核得分: 80.45

B:服务测评服务版块中(卫星电视系统、供热系统、锅炉系统、专用设备设施)组织不涉及,生活供水系统部分不涉及,不涉及分值共计指标分值17.5分。当删减发生时,该指标分值不进行计算。除此之外的分值总和成为涉及项分值。服务测评得分**94.21**

最总得分**C=管理审核得分(A)*40%+服务测评得分(B)*60%=88.7分**

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	1	
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	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	1	
	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	5.4	
		7.2.4 选择服务供应商	7	5	
	7.3	财务资源	3	2	
7.4	工作环境	4	3.1		
8 沟通	8.1	概述	4	3	
	8.2	内部沟通	4	3	
	8.3	与服务供应商的沟通	2	2	
	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	1	
	9.2	信息的收集	2	1	
	9.3	统计方法	2	1.5	
	9.4	改进服务质量	3	3	
总分 A	----	----	100	80.45	

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），四标级物业服务

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：88.7 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】

受评价方有明确的服务理念；人员充足，主动服务意识强；能够很好地落实物业服务要求；企业本着精心策划、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”，提高城市社会专业化管理程度，推进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；现场查看了上品十六五期物业管理服务现场，地址：重庆市渝北区龙塔街道兴盛大道 33 号，物业服务过程规范，能够满足顾客对保洁、客服、工程、秩序等过程的物业管理服务需求。

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) 进一步加强信息系统建设，更方便地为客户提供物业服务；
- 3) 加强沟通，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：

编制日期：2026 年 3 月 13 日