

# 合肥市新华物业管理有限公司

## 物业服务内部审核计划

表单编号：XHWY/FW09-02

### 1 审查目的

通过对公司物业服务管理及能力的审查，评价其与相关要求的符合性，识别改进机会。

### 2 审查范围：

物业服务

### 3 审查准则：

1) GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第9部分：物业服务》

2) 公司物业服务手册

3) 适用的国家、行业及地方有关的物业法律法规及标准

### 4 审查时间

2022 年 9 月 5 日

### 5 审核组成员

组长： A 王菊

组员： B 舒鹏、 C 周燕

### 6 审查日程安排

审查日程安排由审核组长与受审核方负责人商定，具体附后见下表。

## 审核日程安排

| 日期             | 时间          | 审查内容(包括主要过程及管理活动、应用标准要求、涉及部门)                            | 审查人员 |
|----------------|-------------|----------------------------------------------------------|------|
| 2022 年 9 月 5 日 | 08:00-08:30 | 审查组准备会议                                                  | ABC  |
|                | 08:30-09:00 | 首次会议（管理层和相关部门主责人员）                                       | ABC  |
|                | 09:00-11:00 | 管理层 4.1 、 5.1 5.3.2 7.1                                  | B    |
|                | 09:00-12:00 | 物业服务现场（项目部）<br>5.1 5.2 8.4 9.4                           | C    |
|                | 13:00-15:00 | 质量管理部：<br>4.2 6.2.5 8.3 9.1 9.2 9.3                      | B    |
|                | 15:00-16:00 | 市场部<br>4.3 8.4 9.2                                       | A    |
|                | 13:00-15:00 | 综合部：<br>5.1 5.3.1 5.3.3 5.3.4 6.1 6.2<br>7.2 8.1 8.2 8.5 | B    |
|                | 15:00-15:30 | 工程部<br>5.1 5.2 8.4 9.4                                   | C    |
|                | 15:3-16:00  | 审查组内部沟通                                                  | ABC  |
|                | 16:00-16:30 | 与受审查方沟通（管理层、关键部门负责人）                                     | ABC  |
|                | 16:30-17:00 | 末次会议（管理层和相关部门主责人员）                                       | ABC  |

注：审查组将根据实际情况，必要时调整上述计划。

编制：舒鹏

审批：王菊

日期： 2022-8-28

# 任 命 书

为了验证本公司的物业服务体系是否符合 GB/T 20647.9-2006 社区服务指南 第9部分：物业服务标准要求，对存在不符合项进行跟踪验证，实现管理体系的持续改进。特任命经过培训且考核合格，具备内审员能力的王菊、周燕、舒鹏等同志为公司质量、环境、职业健康安全管理体系内部审核员，王菊同志为内审小组组长。

总经理：罗庆秋

2022 年 6 月 29 日

# 合肥市新华物业管理有限公司服务自我评价表

| 章节    | 条款  | 标题  | 标准内容                                                                                                                                                              | 评审方式及内容                 | 现场评审记录                                             | 小类分值 | 体验系数 | 符合与否 | 自评得分 |
|-------|-----|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------------|------|------|------|------|
| 4基本原则 | 4.1 | 职业化 | 物业服务应逐步实行市场化运作的职业化管理，通过物业维护运行、人力资源管理、资产管理、风险管理等手段实现物业服务实现物业管理和服务职业化的途径包括：<br>——树立物业管理和服务的职业理念；<br>——推行物业管理和服务从业人员的资质评定，<br>——逐步实行物业管理和服务职业经理人制度；<br>——形成职业教育培训体系。 | 物业管理项目获得方式；人员的职业资格和培训情况 | 公司通过协议获得物业管理权，对人员加强服务理念培训和职业资格培训，每年制定培训计划，按计划实施培训。 | 1    | 1    | 符合   | 1    |
|       | 4.2 | 专业化 | 物业服务组织应向专业化物业管理和服务的方向发展，管理和服务应充分体现专业化的素养。<br>实现物业管理和服务的专业化水平应通过以下途径获得：<br>——具备物业管理和服务的资质；<br>——管理制度和各业务流程的规范化，<br>——员工的专业化职业素质，<br>——建立相关教育培训体系，<br>——规范的行为礼仪。    | 公司对照物业服务内容和标准、流程符合情况    | 公司按提供服务标准、流程和各类应急预案，对员工进行技能培训，规范服务流程。              | 1    | 1    | 符合   | 0.96 |
|       |     |     | 物业服务组织与业主和服务供应商签订合同                                                                                                                                               | 对照国家有                   | 公司与开发建设单位签订合肥市顶峰公寓物业管理                             |      |      |      |      |

|  |     |    |                                                                             |                    |                                                         |   |     |    |      |
|--|-----|----|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------|---|-----|----|------|
|  | 4.3 | 合同 | 同，合同格式应符合合同法和相关国家标准的规定。                                                     | 关要求查合同内容           | 口加中项群公内物平目性合同，内容包含：物业基本情况、服务需求、双方                       | 2 | 0.9 | 符合 | 1.86 |
|  |     |    | 物业服务组织的《营业执照》应包含物业管理内容                                                      | 对照查营业执照            | 企业营业执照经营范围包括：物业管理等其他内容，详情见营业执照。                         | 1 | 1   | 符合 | 0.99 |
|  |     |    | 在接管小区或楼宇的物业管理和服务时，应建立与之适应的管理体系。                                             | 查服务方案建立情况          | 查企业在接管该项目时制定了服务方案，（包括保洁、保安、设施设备的运行、管理和维护、绿化养            | 1 | 1   | 符合 | 0.98 |
|  |     |    | 物业服务组织应按照物业服务合同要求，对所接管的物业进行整体管理，给居民和业主提供一个良好、舒适的居住环境，使业主的物业保值增值，使业主的利益得到保护。 | 查物业服务方案、标准是否满足合同情况 | 本项目严格履行合同，按合同要求管理项目，公共卫生干净、整洁、车辆停放整齐，电梯、消防系统一切运行正常，有相关记 | 2 | 1   | 符合 | 2    |
|  | 5.1 | 管理 | 物业管理的范围应符合国家法律、法规的要求。                                                       | 对照物业服务情况查有无违法情况    | 本项目的物业管理范围包括：保洁、保安、公共设施维修、绿化等项目符合国家法律、法规的要求。            | 1 | 1   | 符合 | 1    |
|  |     |    | 物业管理应执行业主委员会的决议并合乎公理习俗，并就物业管理的范围与业主委员会签订合同，并在业主大会上通过。                       | 无业委会               | 该项目是住宅，是前期物业服务，经前期开发建设单位同意签字盖章方才生效。                     | 1 | 1   | 符合 | 0.99 |
|  |     |    | 物业服务组织应维护社区规划布局和楼房外观，制止私搭乱建等。                                               | 现场查看               | 维护社区规划布局和楼房外观，制止私搭乱建等。项目内无一例违章行为                        | 1 | 1   |    | 0.98 |

|     |                                    |                                                                                                                                                   |                |                                                    |   |     |    |      |
|-----|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------|---|-----|----|------|
|     |                                    | 管理的范围包括以下几方面：<br>——社区秩序维护，<br>——维护维修管理！<br>——合同范围内的绿化；<br>——卫生服务。                                                                                 | 现场查看管<br>理内容   | 查管理范围包含：保洁、<br>保安、公共设施维修、绿<br>化等。                  | 1 | 1   |    | 0.99 |
| 5.2 | 服务                                 | 物业服务组织为业主提供的服务可以包括<br>生活需求的各个方面 绿化、安保、保洁<br>、卫生、停车、消防、配电、防雷、电梯<br>、供水、供气、供暖、维修、装修、楼宇<br>自动化、空调等                                                   | 现场查看物<br>业服务情况 | 公司提供的服务满足合同<br>的要求。                                | 1 | 1   |    | 0.99 |
|     |                                    | 专业的服务宜聘请服务供应商承担。                                                                                                                                  | 查看外包情<br>况     | 供水系统二次供水的检测<br>以及电梯的运行维护均有                         | 1 | 1   |    | 0.99 |
|     | 5.3组<br>织形<br>象<br><br>5.3.1<br>概述 | 物业服务组织的最高管理者应根据管理体<br>系和追求卓越绩效的要求，努力创造独特<br>的组织文化，建立明确的价值观、行为准<br>则，确立清晰、具体的发展方针目标。<br>并在管理者和员工之间营造相互信任的工<br>作环境，<br><br>使员工、业主逐步增强对组织文化的认同<br>感。 | 了解公司基<br>本情况   | 公司形成公司文化，包括<br>员工手册，员工流失率较<br>底，业主和员工对公司都<br>比较认可。 | 1 | 1   | 符合 | 1    |
|     |                                    | 组织形象应体现在：<br>——员工职业素质、职业道德、行为、接待<br>礼仪；<br>——员工职业特征，如，本组织规范的着<br>——组织内部、外部良好设备、设施的配<br>——良好的诚信和自律原则，<br>——不断增强的社会责任感，                             | 了解公司形<br>象     | 公司人员素质较高，资源<br>配备齐全、多次参与公益                         | 1 | 0.9 | 符合 | 0.9  |

|         |               |                                                                                                                                                                                                           |           |                                                                                                               |   |     |    |     |
|---------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|----|-----|
| 5物业服务组织 |               | <p>——社会公益活动的参与,</p> <p>——组织形象标志等。</p>                                                                                                                                                                     | 象基本情况     | 活动和社区扶贫活动。                                                                                                    |   |     |    |     |
|         | 5.3.2<br>理念   | 物业服务组织应在员工中树立忠于职守,为业主诚信服务的理念,并贯穿在物业服务的所有活动当中,物业服务组织的最高管理者应率先垂范。                                                                                                                                           | 查公司的服务理念  | 公司树立业主至上的服务理念,由总经理在开会反复强调。                                                                                    | 2 | 0.9 | 符合 | 1.8 |
|         | 5.3.3<br>组织文化 | 物业服务组织的最高管理者应创造一种能够提高服务质量的稳定的组织文化,通过组织文化对员工的熏陶和引导,使员工产生对组织方针和目标、行为准则以及价值观的认同。                                                                                                                             | 查企业文化     | 公司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。通过全体员工的努力,获得了广大业主的信任,并                                                       | 1 | 0.9 | 符合 | 0.9 |
|         |               | <p>改进组织文化的途径包括以下几方面:</p> <p>——了解组织发展的独特历史和传统;</p> <p>——向业主、企业员工宣传组织的价值观;</p> <p>——不断健全和完善现有管理制度;</p> <p>——改进管理模式,如确立项目主管的管理模式;</p> <p>——全面提高员工的职业素质;</p> <p>——重视业主及员工的意见和建议;</p> <p>——设计和开展丰富多彩的各种活动;</p> | 查企业文化改进情况 | 公司形成公司文化,包括员工手册,员工流失率较底,业主和员工对公司都比较认可。公司有一套完整的管制度,对项目有管理模式,对员工加强培训,提高员工素质,并通过员工会议,听取员工意见。公司举办各种活动,为员工提供良好的环境。 | 1 | 0.9 | 符合 | 0.9 |

|  |                   |                                                                       |                |                                                                                          |   |     |    |      |
|--|-------------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|----|------|
|  |                   | ——为员工提供良好的工作环境和充分的沟通渠道；<br>——树立诚信原则等，                                 |                |                                                                                          |   |     |    |      |
|  | 5.3.4<br>社会<br>责任 | 物业服务组织应在社会责任、道德行为、公益支持、节约资源和消费方式等方面，提出可持续发展的战略规划，                     | 查公司可持<br>续发展情况 | 公司建立了质量、环境及职业健康安全管理体系，提出可持续发展的战略要求。                                                      | 1 | 1   | 符合 | 0.95 |
|  |                   | 物业服务组织的最高管理者应承诺以高标准履行道德行为，帮助社区建立有效的资源配置体系，做维系社会稳定的企业公民，并努力培养员工的社会责任感。 | 查社会责<br>任承担情况  | 查公司制度建设，企业领导层本着专注、持续、创新、求实的服务理念，为了使用户拥有一个性能稳定可靠的物业服务，公司建立了一套完善的物业服务质量保证措施和物业服务体系。以先进的技术、 | 1 | 0.9 | 符合 | 0.85 |
|  |                   | 社会责任应体现在：<br>——遂守国家法律、法规；<br>——符合社会公共道德伦理的行为；                         |                | 公司一直坚持把社会效益放在首位，以深化小区的精神文明建设及便民惠民服务措施为主要抓手，认真服务住户，夯实小区                                   |   |     |    |      |

|  |  |                                                                                                                                                      |           |                                                                                                    |   |   |    |   |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|----|---|
|  |  | <p>——组织的各种制度的透明度. 鼓励员工参与企业管理</p> <p>——招聘员工的准则;</p> <p>——根据组织发展改善内部劳动工资标准,</p> <p>——关注社会焦点问题, 积极参加社会公益事业.</p> <p>——提出组织对保护环境的具体措施;</p>                | 查社会责任履行情况 | <p>管理, 坚持定期不定期按单元逐户深入小区住户家中, 了解住户的现状和需要, 及时解决面临的问题和困难, 做到了心怀住户, 把住户当亲人当朋友, 真正掌握住户最关心、最迫切需要解决的问</p> | 1 | 1 | 符合 | 1 |
|  |  | <p>关注社区建设与发展体现在:</p> <p>——维护社区公约和业主公约并按其规定制止违反这些公约的行为,</p> <p>——支持社区公益事业,</p> <p>——支持社区建设中的环境保护项目;</p> <p>——帮助社区的弱势群体,</p> <p>——支持社区文化教育事业的建设和等.</p> | 查社区建设情况   | <p>企业提供了产业扶贫、爱心慰问, 彰显社区的力量。详情见附件。</p>                                                              | 1 | 1 | 符合 | 1 |
|  |  | <p>物业服务组织无论其是何种类型、规模、提供何种服务都应建立一个完善有效的管理体系, 对服务提供的全部过程和活动进行控制, 以实现组织的方针和目标。</p>                                                                      | 查公司制度建立情况 | <p>企业本着“业主至上, 服务为本”的理念, 坚持做好“对人的服务, 对物的管理”的工作宗旨, 形成了完整的目标。1) 房屋完好率承诺指标98%;</p>                     |   |   |    |   |

|       |             |               |                                                                                                                                                                                                                                |             |                                                                                                                                              |   |   |    |      |
|-------|-------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|----|------|
| 6制度建设 | 6.1         | 概述            | 物业服务组织的最高管理者应确立提供物业服务的方针和目标并形成文件.                                                                                                                                                                                              | 查公司目标建立情况   | 2) 维修工程质量合格率承诺指标99%<br>3) 房屋零修急修及时率承诺指标100%;<br>4) 绿化完好率承诺指标98%;<br>5) 保洁率承诺指标98%;<br>6) 道路、车场完好率承诺指标95%;<br>7) 化粪池、雨水井、污水井完好率承诺指标98%;       | 1 | 1 | 符合 | 0.96 |
|       |             |               | 组织建立管理体系应满足以下目的和要<br>——组织方针、目标的确立;<br>——增强业主和其他相关方的满意程度,<br>——降低组织的成本和减少风险;<br>——承担组织的社会责任,<br>——改进组织整体绩效;<br>——有利于企业的长远发展,<br>——提高组织信誉. 树立良好组织形象;<br>——增强组织竞争力, 提高经济效益;<br>——管理体系应被设计成可由内部和外部进行监督. 并能够依相应程序进行持续改<br>——满足评价的需要 | 查公司管理体系建立情况 | 查企业建立管理体系满足: 物业方针、目标的确立; 增强业主和其他相关方的满意程度; 承担一定的社会责任, 树立良好的组织形象, 才有利于企业的长期发展, 提高经济效益, 。由业主和公司监督部门共同监督员工服务水平、风险和机遇的应对, 有效性进行分析评价, 并在正式的内部沟通和外部 | 1 | 1 | 符合 | 0.95 |
|       |             |               | 为利于组织取得卓越绩效, 实现组织的方针目标, 组织应根据管理体系的要求并结合自身的实际工作状况, 建立物业管理和服务的工作制度. 这些制度可以是组织内                                                                                                                                                   |             | 经现场观察及询问各岗位均有管理制度和服务制度: 比如: 电梯日常巡视管理制度、电梯机房管理                                                                                                | 1 | 1 | 符合 | 1    |
|       |             |               | 物业服务组织应根据业主委员会的要求或政府相应的规定建立物业管理规范, 作为各部门协调统一工作的程序, 以保障各部门工作之间的协调。                                                                                                                                                              | 查公司管理规范建立情况 | 查企业制定了物业管理服务标准规范: 物业服务管理标准、设备管理服务规范、清洁绿化工作规范等                                                                                                | 1 | 1 | 符合 | 0.95 |
|       | 6.2<br>文件要求 | 6.2.1<br>物业管理 |                                                                                                                                                                                                                                |             |                                                                                                                                              |   |   |    |      |

|  |  |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                          |              |                                                                              |   |   |    |      |
|--|--|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------------------------------------------------------------------------|---|---|----|------|
|  |  |                           | 物业服务组织应确定管理的职责和权限。                                                                                                                                                                                                                                                       | 查公司职责和权限建立情况 | 查物业服务管理手册物业服务人员岗位职责包括项目经理岗位职责、部门经理岗位职责、管理员岗位                                 | 1 | 1 | 符合 | 0.95 |
|  |  |                           | 制定物业管理规范应主要涉及到以下方面的内容：<br>——各管理部门的职责；<br>——设备联、卡、标牌的管理，<br>——设备维修工作间的管理，<br>——中央监控室的管理；<br>——房屋公共部位以及室外公共设施修缮养护管理！<br>——低压配电管理规程；<br>——变配电站的管理，<br>——给排水系统运行和维护保养的管理；<br>——空调系统运行和维护保养的管理，<br>——弱电系统运行和维护保养的管理等；<br>——服务提供的登记制度。<br>注：确定管理部门职责时应保证一切必要的资源、设施、设备和技术支持的落实。 | 查管理规范内容      | 制订了物业服务标准规范，包含：物业管理服务标准、设备管理服务规范、装修管理规范、清洁绿化工作规范、秩序维护工作规范、消防安全管理规范、紧急应变处理规范。 | 1 | 1 | 符合 | 0.97 |
|  |  | 6.2.2 日常营运<br>6.2.2.1 确立物 | 物业服务组织应制定物业服务日常营运服务标准, 标准的制定应包括物业委托管理合同中的内容。                                                                                                                                                                                                                             | 查各方面的服务规范    | 查电梯的维护保养标准：维修保养单位必须获得专业资质，维修维保人员必须获得有效的电梯专业维修操作资质证。依据使用说明书、使用手册、以往           | 1 | 1 | 符合 | 0.96 |
|  |  |                           | 在标准中应对每项服务活动或每个服务岗位，规定服务规范和服务提供规范要求。                                                                                                                                                                                                                                     | 各岗位的服务规范     | 标准中对每项服务活动、每个服务岗位，规定服务规范和服务提供了响应的                                            | 1 | 1 | 符合 | 1    |

|  |  |                   |                                                                                                                                                                                                                        |           |                                                                    |   |   |    |      |
|--|--|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------|---|---|----|------|
|  |  |                   | 物业服务组织应首先根据物业服务的普遍特性，确立本组织的服务规范. 并努力控制那些构成物业服务的各种特性，形成定量和定性的质量指标要求，这些服务规范是可以评价的。                                                                                                                                       | 服务规范的评价情况 | 物业管理服务标准规范中设计的各个岗位职责有明确的服务规范，可测量评价。                                | 1 | 1 | 符合 | 0.95 |
|  |  |                   | <p>确立服务规范应考虑：</p> <p>——组织的服务资质；</p> <p>——满足物业服务特性；</p> <p>——业主的需求或期望；</p> <p>——设施、设备的配置及人员的数目；</p> <p>——物业服务的经济成本；</p> <p>——业主对服务费用的承受能力等。</p> <p>注：物业服务特性包括：服务的应对能力、员工胜任能力，方便程度、安全、卫生、舒适性、准确性、完整性、礼仪、诚信和有效的沟通联络等。</p> | 服务规范建立出发点 | 确定服务规范考虑到了项目的实际和特点。                                                | 1 | 1 | 符合 | 0.97 |
|  |  | 6.2.2.2 物业服务提供的规范 | <p>制定服务提供规范应考虑的要素：</p> <p>——业主对服务的不同需求；</p> <p>——确立可以衡量的服务项目；</p> <p>——确定员工需要具备的能力；</p> <p>——确定服务提供的综合成本；</p> <p>——确立员工岗位行为、礼仪规范。</p>                                                                                  | 查提供规范建立情况 | 制定服务规范要求有较高的素质要求：应有良好的敬业精神和奉献精神。应有良好的职业道德、敏感度和创新精神。应有高度热情、不懈的追求和良好 | 1 | 1 | 符合 | 0.96 |
|  |  |                   | 物业服务组织应从物业服务规范的要素中，按照服务提供的方法和程序，提出本组织对提供各项服务的具体要求，并将这些要求制定成内部标准或者其他文件形                                                                                                                                                 | 查提供规范建立情况 | 公司制定了各项服务的具体要求。                                                    | 1 | 1 | 符合 | 0.95 |
|  |  |                   | <p>标准的制定应以下内容：</p> <p>——本组织中每项服务的验收要求，维修服务、绿地养护服务的质量验收要求；</p> <p>——保障本组织物业服务提供的设备、设施的配置数量要求；</p>                                                                                                                       | 查提供规范内容   | 标准中对每项服务活动、每个服务岗位，规定服务规范和服务提供了响应的                                  | 1 | 1 | 符合 | 0.98 |

|  |  |                               |                                                                                                                                                                                                                          |                     |                                                                                                                                                 |   |   |    |      |
|--|--|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|----|------|
|  |  |                               | <p>——每项物业服务提供过程中的人员的数目和能力要求；</p> <p>——对与本组织合作的服务供应商的各项要求。</p>                                                                                                                                                            | 内容                  | 规范要求。符合项目的实际。                                                                                                                                   |   |   |    |      |
|  |  | 6.2.3<br>制定<br>员工<br>行为<br>规范 | <p>物业服务组织应在提高员工职业素质方面，通过组织的优秀文化形成共同的、一致奉行的行为准则，并制定成行为规范，使员工能够形成积极的服务态度和行为模式，业主则通过服务提供者的行为体验到组织</p>                                                                                                                       | 查员工行为<br>规范情况       | 查企业根据不同岗位制订了公司制度标牌，张贴在各岗位最显眼的位置，形成行为规范时刻提醒员工，使员工能够形成积                                                                                           | 1 | 1 | 符合 | 0.96 |
|  |  |                               | <p>为保证制定的行为规范能够有助于提高服务质量，组织应注意以下事项：</p> <p>——员工行为规范应与组织的服务理念和价值观相吻合；</p> <p>——确定能使业主感到满意的服务水准；</p> <p>——了解业主对提供服务的方式、方法的建议和意见，</p> <p>——参考本行业中其他组织的规定；</p> <p>——设置评估方法以确保员工遵守这些规</p> <p>——将组织中每个岗位的服务行为规范写进员工的服务手册中。</p> | 查员工行业<br>规范建立情<br>况 | 查企业物业管理服务标准规范与组织的服务理念和价值观相吻合；有助于员工了解主对提供服务的方式、方法的建议和意见，设置了考核方法以确保员工遵守这些规范，规范中每个岗位的服务行为规范均写进员工的服务手册中。                                            | 1 | 1 | 符合 | 0.97 |
|  |  |                               | <p>服务行为的规范可以包括以下内容：</p> <p>——如何履行组织的诚信承诺、道德规范；</p> <p>——职业形象的规范；</p> <p>——符合员工岗位要求的接待礼仪；</p>                                                                                                                             | 查员工行业<br>规范内容       | <p>查物业服务管理手册，物业服务人员日常行为规范：</p> <p>1) 着装要整齐、统一，并佩戴标志。</p> <p>2) 见到客人要礼貌问候，要讲普通话，并要做到文明用语。</p> <p>3) 认真完成自己份内的工作。</p> <p>4) 工作要积极、主动、热情，追求完美。</p> | 1 | 1 | 符合 | 0.95 |

|  |  |               |                                                                                                                                         |             |                                                                                                     |   |   |    |      |
|--|--|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|----|------|
|  |  |               | ——内部和外部良好沟通技巧和方法的要求；<br><br>——参与社会公益的责任等。                                                                                               |             | 然而，追求完美。<br>5) 上班期间内不得接听私人电话，不得玩手机、看电影、听歌曲、玩游戏等做与工作无关的事。<br>6) 员工休息提前交请假                            |   |   |    |      |
|  |  | 6.2.4<br>服务手册 | 物业服务组织应推行服务规范化，宜将管理和服务岗位的规范要求编制成服务手册发给员工。                                                                                               | 服务手册建立情况    | 公司建立服务规范。                                                                                           | 1 | 1 | 符合 | 0.98 |
|  |  |               | 服务手册中应将物业管理和服务的岗位要求，按照组织相关标准中的规定，详细给出工作程序、步骤和方法，                                                                                        | 查服务手册内容     | 服务手册中包含的内容有：部门职能描述、客户服务培训作业指导书、服务礼仪作业指导书、公共场所管理作业指导书。有                                              | 1 | 1 | 符合 | 0.97 |
|  |  |               | 服务手册的内容宜包括：<br>——服务理念；<br>——组织所要达到的质量目标；<br>——相应岗位的职责；<br>——服务提供的程序，步骤和方法；<br>——岗位服务提供的要求；<br>——岗位服务礼仪要求；<br>——组织的检查与考核；<br>——服务质量的评价等。 | 查服务项目手册具体内容 | 公司制定了物业服务管理手册。物业管理手册概述包含：服务宗旨、目标承诺、基本原则、物业项目职能、物业服务人员岗位职责、组织形象、物业服务管理体系、服务资源、沟通、服务质量的评价等内容物业服务手册以文件 | 1 | 1 | 符合 | 0.97 |
|  |  | 6.2.5<br>监督   | 物业服务组织应针对组织制定的管理、服务规范，对员工的执行情况和行为进行评价，评价的结果用于组织服务质量的改进。                                                                                 | 查服务水平评估情况   | 公司依据《物业服务手册》、《GB/T20647.9-2006 社区服务指南 第9部分 物业服务》对物业服务的整体水平进行评估，包                                    | 1 | 1 | 符合 | 0.95 |
|  |  |               | 监督可以来自如下方面：<br>——组织内部有关部门；<br>——业主委员会；<br>——居民委员会；                                                                                      | 查服务监督情况     | 企业内部设有品质管理部来监督员工的执行情况和行为，外部有行业主管部门、居民委员会、业                                                          | 1 | 1 | 符合 | 0.97 |

|       |     |                    |                                                                                                                                                                                                                          |                |                                                                                                                               |   |   |    |      |
|-------|-----|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|----|------|
|       |     |                    | ——业主等。                                                                                                                                                                                                                   |                | 主监督，形成完善监督链                                                                                                                   |   |   |    |      |
| 7服务资源 | 7.1 | 概述                 | 为实施管理体系从而实现物业服务的方针、目标，物业服务组织应配备提供服务的充分、适宜的资源，这些资源包括：<br>——人力资源；<br>——财务资源；<br>——基础设施，工作环境；<br>——供方和合作者。                                                                                                                  | 查资源配备情况        | 公司最高管理层负责以适当方式确定并提供必需的资源（包括人力资源、资金、设施、工作环境等），并对其进行有效的管理，以保证公司物业服务体系的建立并保持。                                                    | 1 | 1 | 符合 | 0.96 |
|       |     |                    | 物业服务组织应对服务提供资源建立管理制度，并且定期评价各种资源提供的有效性。                                                                                                                                                                                   | 查对资源配备管理情况     | 物业企业对各类资源（包括人力资源、资金、设施、工作环境）及进行有效管理，以保证公司物业服务体系的建立并保持正                                                                        | 1 | 1 | 符合 | 0.95 |
|       |     | 7.2人力资源<br>7.2.1员工 | 物业服务组织中最重要资源是该组织中的人力资源。每个员工的行为和能力都直接影响若组织的形象和服务质量。<br>物业服务组织应将人力资源的开发、培训教育作为组织成略规划的页要内容之一<br>同时，还应考虑下述事项：<br>——保证每个员工理解所要完成的任务和应达到的目标；<br>——通过协调一致的、创造性的工作方法发挥组织内每个员工的潜力；<br>——让组织内每个员工。有更多的参与学习和培训的机会，制定有计划的提高人员技能的措施等， | 查人力资源开发、培训教育情况 | 公司应确保提供物业服务管理人员和物业服务相关工作的关键岗位人员，具备适当的教育经历、培训、经验，具有相关技能，具备一定的意识，能胜任相关工作。每年根据公司年度经营发展计划和公司内部人力资源情况，制订年度人力资源编制和招聘计划，以此作为实施招聘的依据。 | 1 | 1 | 符合 | 0.96 |
|       |     |                    | 物业服务组织应制定人力资源开发计划，按组织提供服务的实际需要选聘员工，选聘员工时对物业服务的强电、弱电、锅炉、电焊、给排水等特殊工种应提出职业资格要求。                                                                                                                                             |                | 根据企业的发展和经营                                                                                                                    |   |   |    |      |

|  |  |             |                                                                                                                                  |                |                                                                                                                                                   |   |     |    |      |
|--|--|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|----|------|
|  |  |             | 项目主管和主管领导可亲自参加员工选聘<br>员工选聘时应考虑：<br>——各管理和服务岗位，宜按照所需要的受教育程度、实际工作经历、技能选聘；<br>——选择那些在价值观、理念、办事风格等方面与本组织文化相吻合的员工；<br>——选择具有良好行为素质的人。 | 查人员开发计划        | 而妥，公司制定人力资源计划，进行选聘员工，选聘员工时考虑到岗位需要。                                                                                                                | 1 | 1   | 符合 | 0.95 |
|  |  | 7.2.2<br>管理 | 物业服务组织应使全体员工意识到他们的工作影响者组织的形象。                                                                                                    | 查人员意识情况        | 新员工上岗前，须参加由综合管理部及本部门组织的新员工入司培训。主要了解公司经营理 念、企业文化、员工行为规范、公司基本制度及岗位职责和业务知识等。<br>2) 新员工在入司手续办理完成后，如需在公司本部进行学习，由综合管理部负责联络实习部门，帮助领取办公用品到物业管理区域走访、参观等工作。 | 1 | 1   | 符合 | 0.95 |
|  |  |             | 让每个员工了解他们的工作是如何影响服务质量的。                                                                                                          |                |                                                                                                                                                   |   |     |    |      |
|  |  |             | 管理者应做到：<br>——建立和实施员工职业规划和开发计划<br>——制定有计划的提高员工技能的措施；<br>——在组织内开展员工 满意度调查；<br>——通过给予奖励鼓励员工在提高服务质量方面做出贡献<br>——定期对激励员工提高服务质量的因素进行评估  | 查公司在人员管理上的基本职责 | 企业在实施员工职业规划时做到了以下几点：<br>研究工资政策，建立工资档案，制订工资计划。就作实绩评估。加强安全卫生，保障职工生活。在建立社会支撑系统的基础上，推行社会保障制度和各种福利措施。                                                  | 1 | 0.9 | 符合 | 0.94 |

|  |  |                        |                                                                                                                                                                                                         |           |                                                                 |   |   |    |      |
|--|--|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------|---|---|----|------|
|  |  | 7.2.3 培训<br>7.2.3.1 概述 | 物业服务组织应建立良好的职业素质培训体系. 并将对员工的培训形成制度. 其目的是加速物业服务的职业化、专业化进程, 以帮助员工获得达到优质服务所具有的知识、技能和职业道德.                                                                                                                  | 查公司人员培训意识 | 在对员工持续不断的培训实践中, 以使员工获得优质服务所具备的技术和意识。                            | 1 | 1 | 符合 | 0.95 |
|  |  |                        | 在培训计划中应着重加强对项目主管和新员工的培训。                                                                                                                                                                                | 查培训计划     | 在员工培训计划中有新员工培训和管理人员培训。                                          | 1 | 1 | 符合 | 0.98 |
|  |  |                        | 为实施培训计划应做到:<br>——根据不同的物业类型和服务内容. 使员工掌握工作技能;<br>——使用适宜的培训教材和对教材的及时更新;<br>——及时对新员工开展入门教育和相关培训课程, 以及对从事较长时间服务工作的人员的定期知识更新教育;<br>——明确培训目的和目标,<br>——对培训效果定期进行总结评价, 并根据组织的发展计划, 调整培训内容,<br>——保持各种培训方案的持续性和制度化 | 查培训实施情况   | 岗前培训、在岗培训和调岗培训, 各层级员工均有明确的培训达标标准, 使每一层级员工保持 服务知识、技能与服务需求达到动态平衡。 | 1 | 1 | 符合 | 0.98 |

|  |  |                         |                                                                                                                                                                                                       |       |                                                                                                                                                                                                           |   |   |    |      |
|--|--|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|----|------|
|  |  |                         | <p>物业组织应将清晰的组织文化和价值观作为培训的重要内容之一，通过培训，使员工的行为规范符合组织理念，以促进实现组织的目标.</p>                                                                                                                                   | 查培训内容 | <p>查企业培训内容包括：a) 企业文化:公司发展史、管理服务理念、企业精神、管理目标；<br/>b) 员工手册培训：员工守则、礼仪行为规范、职业道德教育等</p>                                                                                                                        | 1 | 1 |    | 0.95 |
|  |  | 7.2.3<br>.2培<br>训内<br>容 | <p>培训内容应包括以下方面：<br/>——组织的服务理念、职业观念；<br/>——组织文化；<br/>——本组织的质量目标和顾客满意的概念，<br/>——物业管理和服务的理论知识；<br/>——物业管理方面的法律、法规以及国家、行业标准。<br/>——对组织的各项制度、职能和组织结构形成整体认识的培训，<br/>——物业管理和服务岗位的职业技能；<br/>——职业行为素质的培训等.</p> | 查培训内容 | <p>查企业培训内容包括：新员工入职培训:a) 企业文化:公司发展史、管理服务理念、企业精神、管理目标；<br/>b) 员工手册培训：员工守则、礼仪行为规范、职业道德教育等；<br/>c) 物业管理基础知识及强化服务意识的专题培训；<br/>d) 军训与参观学习。岗位专业技能有细川<br/>a) 基本技育细训：相应岗位的专业知识、质量执行标准、质量考核标准等；<br/>1) 新技术(能)培训</p> | 1 | 1 | 符合 | 0.98 |

|  |  |                        |                                                                                                                                                 |               |                                                                                                                                                                                                         |   |     |    |      |
|--|--|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|----|------|
|  |  | 7.2.3<br>3培<br>训方<br>式 | 物业服务组织应合理运用理论和实践相互结合的培训方式,采取定期和不定期的多种学习方法,如课堂教育、模拟角色、自我教育、派往友邻单位观摩学习等,,                                                                         | 查培训方式<br>实施情况 | <p>培训方式</p> <p>1) 聘请管理顾问机构有专业知识和经验丰富的老师进行专门授课。</p> <p>2) 和有经验、专业水平高的行业老员现行座谈,试仑涉及物业挂你知识、观念和看法。</p> <p>3) 可以针对一个问题,让员工开动脑筋召开联想,互相启发。</p> <p>4) 奏例分析式教学,将一个实际例子交结小组讨论,进行分析、探讨、总结。</p> <p>5) 由专业知识和经验丰</p> | 1 | 1   | 符合 | 0.95 |
|  |  |                        | <p>培训宜采用以下方式:</p> <p>——建立教育培训基地;</p> <p>——利用组织制定的服务手册.聘请有职业资格的教师授课;</p> <p>——聘请专业培训机构;</p> <p>——社区组织的培训;</p> <p>——组织内部指导计划;</p> <p>——经验传授等。</p> | 查培训实施<br>情况   | <p>培训方式</p> <p>1) 聘请管理顾问机构有专业知识和经验丰富的老师进行专门授课。</p> <p>2) 和有经验、专业水平高的行业老员现行座谈,试仑涉及物业挂你知识、观念和看法。</p> <p>3) 可以针对一个问题,让员工开动脑筋召开联想,互相启发。</p> <p>4) 奏例分析式教学,将一个实际例子交结小组讨</p>                                  | 1 | 1   | 符合 | 0.98 |
|  |  | 7.2.4<br>选择<br>服务      | 物业服务组织在选择服务供应商时应与其他内部活动一样,建立同样的策划、控制                                                                                                            | 查外包方管<br>理情况  | 物业管理是一项专业性很强的工作,为达到降低经营成本、提高工作效率、                                                                                                                                                                       | 1 | 0.9 | 符合 | 0.9  |

|  |  |               |                                                             |          |                                                                                                        |   |     |    |      |
|--|--|---------------|-------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|----|------|
|  |  | 7.2.4<br>.1 概 | 和验证程序。                                                      | 提升服务     | 提升服务的目的。物业管理外委项目包括：垃圾清                                                                                 |   |     |    |      |
|  |  |               | 物业服务组织应保证服务供应商具备提供合格服务的能力，组织应建立选择服务供应商的管理制度和沟通、反馈的机制。       | 外包方管理制度  | 企业考虑到物业管理是一项专业性很强的工作，公司通过对业务管理流程的分工和有效监控，建立反馈机制，达到降低经营成本、提高工作效率、提升服务的目的。物业管理外委项目包括：垃圾清运、               | 1 | 1   | 符合 | 0.95 |
|  |  |               | 物业服务组织在选择各种服务供应商时，应考虑到在工作中由于人员、设施安全有可能造成的意外责任事故的赔偿问题。       | 查外包方选择   | 公司给员工买了雇主责任险。                                                                                          | 1 | 0.9 | 符合 | 0.9  |
|  |  |               | 物业服务组织所选择的提供服务的供应商应具备稳定的财务状况和良好的偿付能力。                       | 查外包方选择   | 对服务供应商的评定：<br>1) 现场考察潜在的供方；<br>2) 审核供方提供公司的信息资料；<br>3) 了解供方的企业财务状况、服务手续、行业中的信誉。<br>4) 综合部组织相关人员        | 1 | 0.9 | 符合 | 0.93 |
|  |  |               | 物业服务组织应在物业管理资金的使用过程中做到公开、透明，宜采用招投标或多个供应商报价与服务方案比较等方法决定最终供方。 | 查外包方选择情况 | 对服务供应商的评定不限于一下几个方面：<br>1) 现场考察潜在的供方；<br>2) 审核供方提供公司的信息资料；<br>3) 了解供方的企业状况、服务业绩、行业中的信誉。<br>4) 综合部组织相关人员 | 1 | 1   | 符合 | 0.95 |

|  |  |                    |                                                                                                                               |           |                                                                                |   |     |    |      |
|--|--|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------|---|-----|----|------|
|  |  | 7.2.4<br>对服务供应商的要求 | 对服务供应商的要求，至少应包括：<br>——适合业主及本组织需求，<br>——具备相应的资质]<br>——对采购单或说明书的要求；<br>——质量保证和验证方法的协议；<br>——购进产品和服务提供的质量记录，<br>——对解决矛盾或质量争端的规定。 | 查外包方选择情况  | 对服务供应商的要求<br>1) 有合法的营业执照和资质证书；<br>2) 专业服务质量高具备满足公司外包专业服务要求的能力；<br>3) 履约信誉和社会信誉 | 1 | 1   | 符合 | 0.96 |
|  |  |                    | 在选择服务供应商时，组织还应考虑：<br>—供应商的背景、历史和诚信的了解；<br>—供应商能力和质量管理体系的评价；<br>—供应商所提供的产品样品的评价；<br>—与同类服务供应商的比较等。                             | 查外包方选择情况  | 6.3.3. 对服务供应商的评定<br>1) 现场考察潜在的供方；<br>2) 审核供方提供公司的信息资料；                         | 1 | 1   | 符合 | 0.96 |
|  |  | 7.3财务资源            | 物业服务组织应根据发展的规模确定资金的需求. 高效率的筹集与运用资金，并不断提高组织的偿债能力、运营能力和合理适度盈利能力。                                                                | 查物业资金使用情况 | 公司为加强财务管理和经济核算，规范公司的理财行为，根据《会计法》、《企业财务通则》，并结合本公司的实际情况制定《财务管理制度》，做好             | 1 | 0.9 | 符合 | 0.92 |
|  |  |                    | 物业服务组织应对由业主大会管理的维修资金注行专项管理. 如开立联名、联签账户，并在业主大会同意的情况下, 按合同在物业管理的区域内使用有价票证、发放消费账单等信用交易方式，减少现金交易。                                 | 查维修资金使用情况 | 项目的维修资金使用执行合肥维修资金管理办法。                                                         | 1 | 1   | 符合 | 0.95 |
|  |  |                    | 财务制度应符合有关法律、法规的规定。                                                                                                            | 查财务制度情况   | 财务制度根据《会计法》、《企业财务通则》，并结合本公司的实际情况制定                                             | 1 | 1   | 符合 | 0.96 |
|  |  | 7.4工作环境            | 物业服务组织应提供完备的各类管理和服<br>务所基求的基础设施和良好的工作环境。                                                                                      |           | 基础设施包括：<br>a) 物业服务过程所需的工具(有劳保用品、服装、清扫工具、保安器械、                                  | 1 | 0.9 | 符合 | 0.9  |

|     |     |    |                                                                                                                                                           |           |                                                                                                                                        |   |     |    |      |
|-----|-----|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|----|------|
|     |     |    | <p>适宜的工作环境包括：</p> <p>——良好办公条件，如，提供稳定、舒适的符合国家标准规定的工作间；</p> <p>——物业服务所需要的设备、设施的配置和备用储存品，工具的完好程度符合国家标准的规定；</p> <p>——管理和服务信息系统的良好运行和维护；</p> <p>——良好人际关系等。</p> | 查看工作环境    | <p>查企业为实现物业服务质量的符合性，公司对全体员工现行安全教育，严格遵守国家有关安全的法律法规。</p> <p>综合部与员工及时沟通，了解员工的心理状态，激发员工积极主动性、责任</p>                                        | 3 | 1   | 符合 | 2.85 |
| 8沟通 | 8.1 | 概述 | <p>信息沟通是提高服务质量的保障，在物业服务提供的各个阶段，良好的沟通活动会对企业的形象产生重要影响，物业服务组织的管理者应确保组织内部之间，内部与外部之间进行经常性的信息沟通，并将这种沟通形成一种制度。</p>                                               | 查信息沟通建立情况 | <p>为确保物业服务体系的内部、外部信息交流的畅通有效，公司应建立适当的沟通渠道。沟通传递信息，交流意见。有效沟通利于灌输企业精神、增进相互理解充分的理解是做好工作的必要前提，明确</p> <p>物业服务的整个过程中，企业不同的阶段开展沟通活动，比如确立合同关</p> | 1 | 1   | 符合 | 0.97 |
|     |     |    | <p>在提供物业服务的整个过程中，组织应注意在适宜的阶段开展沟通活动，并考虑沟通的时间以及频率。</p>                                                                                                      | 查沟通方式、时机  | <p>物业服务的整个过程中，企业不同的阶段开展沟通活动，比如确立合同关</p>                                                                                                | 1 | 0.9 | 符合 | 0.9  |

|  |  |  |                                                                                                   |          |                                                                                                                                                                               |   |     |    |      |
|--|--|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|----|------|
|  |  |  | 物业服务组织与和服务供应商之间的沟通应分别在确立合同关系之前、服务提供过程中和服务交付之后，各个阶段的沟通还应注意其持久性，                                    | 查沟通方式、时机 | 确立合同关系之前过现场考察、座谈、暗访等多种形式了解服务供应商的公司实力、经营理念、人员管理、管理控制及效率、服务保障能力等内容，特别是可以对现场服务细节进行考察，有助于物业管理企业更加全面地了解服务供应商的真实情况。服务提供过程中先应明确外包后责任的界定。特别要强调，在合同或协议中应约定，专业性服务供应商提供的专业性服务质量和水平，不得低于物 | 1 | 0.9 | 符合 | 0.92 |
|  |  |  | 良好和谐的沟通应体现在：<br>——组织内部；<br>——组织与服务供应商之间，<br>——组织与业主委员会、居民委员会之间。<br>——组织与业主之间；<br><br>——组织与其他有关组织。 | 查沟通效果    | 查物业服务管理手册：抽查内部沟通的内容包括但不限于：<br>1) 物业服务要求及服务质量；<br>2) 质量方针、目标的完成情况；<br>3) 服务过程业绩；<br>4) 业主满意度评价结果。                                                                              | 1 | 1   | 符合 | 0.96 |
|  |  |  | 物业服务组织应根据实际情况，将组织内部沟通的过程形成文件，可以建立一个正式或非正式的交流制度，使员工有更多机会与管理层沟通。                                    | 查内部沟通情况  | 建立《内部沟通管理程序》确保物业服务体系的内部信息交流的畅通有效。                                                                                                                                             | 2 | 1   | 符合 | 1.94 |
|  |  |  | 内部沟通应考虑：<br>——本组织的价值观、发展方向和绩效目标；<br>——管理层与员工之间相互的信任；                                              |          | 物业服务管理手册明确内部沟通的内容包括但不限于：                                                                                                                                                      |   |     |    |      |

|  |     |        |                                                                                                                                                                                                                                                             |           |                                                                                                                                                        |   |     |    |      |
|--|-----|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|----|------|
|  | 8.2 | 内部沟通   | <p>—— 员工是否全部了解组织的管理文件、服务规范；</p> <p>—— 向员工传授沟通与互动的技巧；</p> <p>—— 及时将组织新的发展战略、工作方针告诉员工；</p> <p>—— 让每个员工享有对获得利益的知情</p> <p>—— 提供一个能促进内部良好沟通的场</p> <p>—— 组织开展的各种与业主的沟通活动，应首先在组织内部让员工了解。</p>                                                                       | 查内部沟通情况   | <p>1) 物业服务要求及服务</p> <p>质量；</p> <p>2) 质量方针、目标的完成</p> <p>情况；</p> <p>3) 服务过程业绩；</p> <p>4) 内部质量审核结果；</p> <p>5) 有关顾客满意度的感知</p> <p>信息；</p> <p>6) 人力资源状况；</p> | 2 | 0.9 | 符合 | 1.88 |
|  | 8.3 | 与服务供应商 | <p>物业服务组织应按照规定的要求约束服务</p> <p>提供商的行为，以便更好的合作，应注意</p> <p>与服务供应商的合同文本所约定项目的全</p>                                                                                                                                                                               | 查与外包方沟通情况 | <p>约束服务提供商的行为包括</p> <p>专业性服务供应商达不到</p> <p>服务质量和要求时的违</p>                                                                                               | 2 | 1   | 符合 | 1.94 |
|  | 8.4 | 与业主沟通  | <p>物业服务组织应理解业主的需求和期望. 耐</p> <p>心倾听业主的意见，对业主的各种抱怨予</p> <p>以体谅，重要的是提供解决问题的办法，</p> <p>对所提供的服务项目进行说明，提高物业</p> <p>服务信息的透明度. 避免不切实际的服务承</p> <p>诺。</p>                                                                                                             | 查与业主沟通情况  | <p>为确保规范公司与业主沟</p> <p>通、协调工作，确保物业</p> <p>管理工作的顺利开展，公</p> <p>司建立了《业主沟通控制</p> <p>工作程序》，保持与顾客</p> <p>间对服务信息的有效传</p>                                       | 2 | 1   | 符合 | 1.92 |
|  |     |        | <p>与业主有效的沟通联络包括：</p> <p>—— 关于服务内容、服务范围的描述；</p> <p>—— 清楚地了解业主对服务的需求和更高的</p> <p>期望；</p> <p>—— 保证业主意识到组织对提高服务质量</p> <p>所做的努力；</p> <p>—— 发生时，向业主解释每个问题的</p> <p>后果和解决方法；</p> <p>—— 及时并诚恳地表达在提供服务的过程</p> <p>中所产生的误会；</p> <p>—— 让业主亲身体验物业管理和服务提供</p> <p>的各个过程；</p> | 查与业主沟通内容  | <p>沟通渠道主要有：</p> <p>a) 日常问询沟通</p> <p>b) 家政、维修服务回访</p> <p>c) 顾客投诉和建议</p> <p>d) 业主会</p> <p>f) 社区文化活动</p> <p>g) 顾客满意度调查</p> <p>h) 《物业管理服务报告</p> <p>》</p>   | 2 | 0.9 | 符合 | 1.8  |

|  |     |         |                                                                                                                                                                                                                                |           |                                                                                                           |   |     |    |      |
|--|-----|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|----|------|
|  |     |         | ——让业主理解一项特定服务所能得到的长远利益；<br>——提供适当的容易接受的、有效的沟通渠道和方法。                                                                                                                                                                            |           | “                                                                                                         |   |     |    |      |
|  |     |         | 物业服务组织应保障业主所享有的知情权，如：<br>——组织的资质，<br>——公开组织文件，例如，确立的服务规范、服务质量标准；<br>——公开组织和员工的行为规范，<br>——合同的内容，<br>——管理账目支出和收益，<br>——物业收费标准，详细计算并说明所收取费用的各种用途，合理的利润空间；<br>——定期向业主公布和说明服务费用的使用情况；<br>——说明服务和费用两者之间的相互关<br>——工作记录；<br>——业主投诉记录等， | 查业主权利行使情况 | 查物业公司发给业主的“业主手册”里面含有公司资质、物业公司组织图、物业管理服务标准规范、管理账目支出和收益、物业收费标准，详细计算并说明所收取费用的各种用途，合理的利润空间；服务和费用两者之间的相互关系等内容。 | 2 | 0.9 | 符合 | 1.86 |
|  | 8.5 | 沟通联络的方式 | 物业服务组织可以采取多种方式进行沟通<br>沟通联络的方法可以包括：<br>——召开由不同部门管理人员参加的内部沟通会议；<br>——在指定的布告栏中发布信息；<br>——电子邮件、电话、传真、信件；<br>——问卷调查；<br>——定期召开业主联谊会等<br>沟通应避免命令式的沟通方式。                                                                              | 查内外部沟通情况  | 沟通的联络方法体现在：<br>1) 各类文件、通知、通报等。<br>2) 各种会议例如（例会、办公会、专题会、管理评审会等）。<br>3) 公告栏或宣传栏。<br>4) 公司网络信息公示。            | 2 | 0.9 | 符合 | 1.84 |

|                         |     |           |                                                                                                   |                |                                                                                                    |   |     |    |      |
|-------------------------|-----|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|-----|----|------|
| 9服务质<br>量的评<br>价和改<br>进 | 9.1 | 概述        | 物业组织建立的管理体系应对改进服务质量的 <del>效果</del> 和效率制定计划，提出改进服务质量和降低成本的措施。                                      | 查服务质量<br>检查情况  | 企业物业管理的过程中，<br>将严格按政府及上级主管<br>部门的有关法律、法规要<br>求开展工作。                                                | 1 | 1   | 符合 | 0.95 |
|                         |     |           | 物业组织应根据管理体系的要求对物业管理和服务的全过程进行评价. 组织可以利用一些方法来评价物业管理和服务的效果, 不断改进服务质量                                 | 查服务质量<br>评价情况  | 分解量化到部门及各个岗<br>位实行目标管理责任制，<br>并对管理目标进行考核。<br>每个项目的管理服务过程，<br>按质量体系建立原始记录，<br>通过现场检查，部门自查，<br>外部质量审 | 1 | 0.9 | 符合 | 0.94 |
|                         |     |           | 为做好评价，组织也可以建立信息系统. 收集和 <del>分析</del> 来自各方面的信息。                                                    | 查服务信息<br>收集情况  | 每个项目的管理服务过程，<br>按质量体系建立原始记录，<br>通过现场检查，部门自查，<br>外部质量审                                              | 1 | 1   | 符合 | 0.96 |
|                         | 9.2 | 信息的<br>收集 | 信息的收集和分析应注意来自不同方面的反映。                                                                             | 查信息收集<br>情况    | 查信息的收集包含现场检<br>查，部门自查，外部质量<br>审核等各个方面。                                                             | 1 | 1   | 符合 | 0.97 |
|                         |     |           | 应考虑以下数据收集途径：<br>——对服务供应商的评定；<br>——业主满意度调查问卷；<br>——业主意见，包括业主要求、建议、投<br>——社区居民委员会的意见；<br>——管理体系审核等。 | 查各方面数<br>据收集情况 | 信息的收集途径包括：相<br>关方的评价表、业主满意<br>度调查表、居委会调查表<br>、第三方审核机构给出的<br>评定。                                    | 1 | 0.9 | 符合 | 0.91 |
|                         | 9.3 | 统计<br>方法  | 为评价和改进服务质量，物业服务组织应运用现代统计方法对收集来的数据进行分析，如，利用统计方法在业主满意度调查、业主投诉、服务提供能力研究等方面进                          | 查统计方法<br>实施情况  | 统计方法包含：业主满意<br>度调查、业主投诉等方面<br>进行数据分析。                                                              | 1 | 1   | 符合 | 0.94 |

|    |     |        |                                                                                                                    |           |                                                 |     |     |    |       |
|----|-----|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------------------------------------|-----|-----|----|-------|
|    |     |        | 对这些数据的分析将用于测量服务的效果和效率并寻求如何改进服务质量。                                                                                  |           | 公司对服务品质进行检查、顾客满意度进行测量以                          | 1   | 1   | 符合 | 0.95  |
|    | 9.4 | 改进服务质量 | 有关人员将分析结果和改进建议向组织的最高管理者和相关部门报告,                                                                                    | 查服务改进情况   | 经现场询问品质管理部汇总品质检查报告,反馈给公司总经理,以便推行更               | 1   | 0.9 | 符合 | 0.91  |
|    |     |        | 最高管理者应鼓励各级人员为质量改进做出贡献.并对他们的努力和参与给予表彰                                                                               | 改进激励情况    | 总经理为鼓励各级人员为质量改进做出贡献。采取激励机制:目标激励、岗位激励、效益激励。给他    | 1   | 1   | 符合 | 0.97  |
|    |     |        | 服务质量改进应重点考虑:<br>——评价沟通的有效性;<br>——业主或组织内部反映强烈的有关服务质量的问题;<br>——数据分析,优先考虑那些对服务质量产生不良影响较大的因素;<br>——考察物业管理和服务各项职责的落实情况。 | 查服务质量改进情况 | 改进需要全体员工应具有持续改进的思想和意识,利用各种方式和改进机会不断提高物业服务体系的有效。 | 1   | 1   | 符合 | 0.95  |
| 总计 |     |        |                                                                                                                    |           |                                                 | 100 |     |    | 94.99 |

#### 评分要求:

- 1) 遇到需要抽取多个同类型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
- 2) 除上述条款涉及的内容,扣分均为定性进行,不符合则扣除该评价指标全部分值;如:“物业服务组织应理解业主的需求和期望”;
- 3) 应当评审评分项中的所有方面,特别是对组织具有重要性的方面,即:必须考虑在评价的过程中对关键因素的重要度;
- 4) 给一个评分项评分时,首先判定哪个分数范围总体上“最适合”企业在本评分项达到的水平。总体上“最适合”并不要求与评分范围内的
- 5) 企业达到的水平是依据对评价准则中所有要素的综合评价的结果,并不是专门针对某一个要素进行评价或对每一个要素评价后进行平均的
- 6) 在适合的范围内,实际分数根据企业的水平与评分要求相接近的程度来判定

#### 评分方法:

| 评分比      | 要点                                     |
|----------|----------------------------------------|
| 0%-20%   | ■ 在该评分项要求中水平很差，或没有描述结果，或结果很差           |
|          | ■ 在该评分项要求中没有或极少显示趋势的数据，或显示了总体不良的趋势     |
|          | ■ 在该评分项要求中没有或极少的相关数据信息，或对比性信息          |
| 20%-40%  | ■ 在该评分项要求中结果很少，或在少数方面有一些改进和（或）处于初期绩效水平 |
|          | ■ 在该评分项要求中有少量显示趋势的数据，或处于较低水平           |
|          | ■ 在该评分项要求中有少量相关数据信息，或对比性信息             |
| 40%-60%  | ■ 在该评分项要求的多数方面有改进和（或）良好水平              |
|          | ■ 在该评分项要求的多数方面处于取得良好趋势的初期阶段，或处于一般水平    |
|          | ■ 在该评分项要求中能够获得相关数据，或对比性信息              |
| 60%-80%  | ■ 在该评分项要求的大多数方面有改进趋势和（或）良好水平           |
|          | ■ 与该评分项要求中一些趋势和（或）当前显示了良好到优秀的水平        |
|          | ■ 在该评分项要求中处于获得大量相关数据，或对比性信息。           |
| 80%-100% | ■ 在该评分项要求重要的大多数方面，当前结果/水平/绩效达到优良水平     |
|          | ■ 与该评分项要求中大多数的趋势显示了领先和优秀的水平            |
|          | ■ 在该评分项要求中能够获得充分相关数据，或对比性信息            |

# 自我评价报告

编号：XHWY/FW09-05

## 1. 审核目的：

检查本公司 GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》和其它要求保持运行的有效性。

## 2. 审核范围：

公司物业服务所涉及的公司内部门、场所、活动、项目的控制过程

## 3. 审核准则：

- 1) GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》
- 2) 公司物业服务手册
- 3) 适用的国家、行业及地方有关的物业法律法规及标准

## 4. 审核时间：2022 年 9 月 5 日

## 5. 组长：王菊，组员：舒鹏、周燕

经过 GB/T 20647.9-2006 指南运行，公司内部审核组经过审核，对公司品质部、市场部、综合部、财务部、物业服务现场进行了审核。在审核过程中，得到了各级领导的大力支持，使得审核工作圆满完成，通过汇总，基本合格。

文件基本符合 GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》标准的要求，经过运行，符合公司实际情况，能够对服务质量起到控制作用。公司的最高管理层能根据公司组织环境及相关的需求和期望对公司物业服务中的相关风险进行分析和评价，并确定相应的应对风险和机遇的措施。公司上下具有较强的质量意识，实施状况基本符合标准、文件和适用的法律、法规要求和规定。公司制定的方针比较适宜，与公司的活动、规模、性质相适应。过程有效识别并确认相互作用和顺序，制定各过程控制准则，保证各过程信息和资源.职责分配清晰、明确，目标、方针经过努力可以实现。体系被有效保持实施，顾客满意度提高，对顾客关注为焦点意识形成。

公司的组织机构和职责的内容，各部门分工明确，权限清楚，形成文件并传达落实，在内部得到有效沟通。办公设施设备工具满足管理要求，人力资源配备充分，人员的能力及意识较好，主要岗位人员经过培训，文件满足管理的要求，控制有效，公司的通过目标指标管理方案以及控制程序实施控制，并通过岗前教育逐渐传递到基层人员，运行控制有效，应急准备和响应措施有效，基本合理可行，并配备了相应的设

备设施。

监测和测量机制有效并实施，主要质量过程得到控制，纠正和预防措施有效，预防及自我完善、改进机制健全可信，持续改进及动作效果的评价较好，记录能反映公司的实际运作情况，对文件和记录的控制有效。

在审核过程中，审核组通过现场抽样、询问、现场观察等方法，寻找物业服务务联体系运行的有效证据，通过审核，审核组发现全体员工经过培训学习，对 GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》的要求已有所了解，具有较高的服务水平和意。各部门能够按照物业服务体系要求开展各项工作。审核组认为做的比较好的记录有物业服务现场记录，同时也发现了不足之处，提醒个别部门注意，要求责任部门认真分析原因，制定纠正措施并组织实施，审核组将跟踪验证措施的实施效果，不要就事论事，切实做到采取措施，避免不合格的再次发生。

内部审核报告结论:

1.本公司建立 GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》标准要求评价无特别扣分项，折合总得分 95.36 分，达到五星级服务标准。

2.方针、目标的建立，符合本公司实际情况，并且包含了持续改进行承诺，在组织内各层次得到了传达和贯彻。

3.本公司建立的 GB/T 20647.9-2006 《社区服务指南 第 9 部分：物业服务》体系得以有效运作。

编制:

2022 年 9 月 5 日

王菊

总经理意见:

同意报告

罗庆秋

2022 年 9 月 5 日