



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： 广东鼎金物业管理有限公司

项目编号： 10819-2025-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： 广东鼎金物业管理有限公司

1.2 项目编号： 10819-2025-SC

1.3 工商注册地址：

汕头市中山路 263 号万豪南湾花园 1 幢 1002 号房之一

1.4 审查地址：

汕头市中山路 263 号万豪南湾花园 1 幢 1002 号房之一

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）：

汕头市金平区天山路与乐山路交界汕头市妇女儿童活动中心

1.6 受审查组织联系方式

联系人： 陈伟城 职务： 电话： 0754-89699177 邮箱： 895606596@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：

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 07 月 02 日上午至 2025 年 07 月 03 日上午

审查覆盖的时期： 自体系实施日至 2025 年 7 月 3 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 | 杨冰 | 组长 | 2022-S1SC-2222864 | 03.04 | 13533133805 |

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。】

广东鼎金物业管理有限公司注册和经营地址为：汕头市中山路 263 号万豪南湾花园 1 幢 1002 号房之一，见提供的租赁合同。设有财务人员、办公人员，物业服务人员和过程。服务场所为：汕头市金平区天山路与乐山路交界汕头市妇女儿童活动中心，地址：汕头市金平区春江路 1 号，企业人数：15，审核范围：S:物业管理服务，见提供的合同。

查“国家企业信用信息公示系统”中，公司的营业范围为：一般项目(需备案)：物业管理；人力资



源服务（不含职业中介活动、劳务派遣服务）；房地产经纪。一般项目：停车场服务；家政服务；园林绿化工程施工；规划设计管理；专业保洁、清洗、消毒服务；摄像及视频制作服务；电子机械设备维护（不含特种设备）；企业管理咨询；会议与展览服务；平面设计；广告发布；广告制作；广告设计、代理；专业设计服务；城市绿化管理；城市公园管理；城乡市容管理；病人陪护服务；林业有害生物防治服务；白蚁防治服务；机械设备租赁；酒店管理；餐饮管理；外卖递送服务；集贸市场管理服务；装卸搬运；花卉绿植租借与代管理；住宅水电安装维护服务；自费出国留学中介服务；科技中介服务；采购代理服务；咨询策划服务；票务代理服务；单位后勤管理服务；租赁服务（不含许可类租赁服务）；市场营销策划；组织文化艺术交流活动；办公设备耗材销售；教学专用仪器销售；日用百货销售；家用电器销售；计算机软硬件及辅助设备零售；办公用品销售；机械设备销售；音响设备销售；数字视频监控系统销售；安防设备销售；消防器材销售；环境保护专用设备销售；厨具卫具及日用杂品批发；塑料制品销售；金属制品销售；照明器具销售；建筑材料销售；家具销售；劳动保护用品销售；包装材料及制品销售。许可项目：建设工程施工；建筑劳务分包。（住改商承诺）

核对该企业的营业执照，包含有“物业管理”的范围。

售后服务申请范围：S:物业管理服务

经确认，公司营业执照经营范围涵盖了申请的认证范围。

经现场确认，公司的物业服务体系按照GB/T 20647.9-2006得以建立，物业管理涉及的绿化养护要求、卫生保洁服务要求、公共区域秩序维护服务要求、特殊作业、设施巡查、房屋管理等内容，均可满足要求。从服务测评结果和按标准GB/T 20647.9-2006的审查，得出结论：符合物业服务（六星级）。



2. 服务认证审查结果:

(1) 现场审查总体得分情况

总分: 92.00

(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 93.22 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 | 0.9 | | |
| | 4.2 | 专业化 | 1 | 0.9 | | |
| | 4.3 | 合同 | 2 | 2 | | |
| 5 物业服务组织 | 5.1 | 管理 | 8 | 7.92 | | |
| | 5.2 | 服务 | 2 | 2 | | |
| | 5.3 组织形象 | 5.3.1 | 概述 | 2 | 1.93 | |
| | | 5.3.2 | 理念 | 2 | 1.92 | |
| | | 5.3.3 | 组织文化 | 2 | 1.82 | |
| 5.3.4 | | 社会责任 | 4 | 3.68 | | |
| 6 制度建设 | 6.1 | 概述 | 3 | 2.93 | | |
| | 6.2 文件要求 | 6.2.1 | 物业管理规范 | 3 | 2.86 | |
| | | 6.2.2 | 日常营运服务规范 | 7 | 6.79 | |
| | | 6.2.3 | 制定员工行为规范 | 3 | 2.8 | |
| | | 6.2.4 | 服务手册 | 3 | 2.96 | |
| | | 6.2.5 | 监督 | 2 | 1.95 | |
| 7 服务资源 | 7.1 | 概述 | 2 | 1.98 | | |
| | 7.2 人力资源 | 7.2.1 | 员工选聘 | 2 | 1.95 | |
| | | 7.2.2 | 管理 | 2 | 1.95 | |
| | | 7.2.3 | 培训 | 7 | 6.36 | |
| | | 7.2.4 | 选择服务供应商 | 7 | 6.38 | |
| | 7.3 | 财务资源 | 3 | 2.86 | | |
| 7.4 | 工作环境 | 4 | 3.68 | | | |
| 8 沟通 | 8.1 | 概述 | 4 | 3.58 | | |
| | 8.2 | 内部沟通 | 4 | 3.52 | | |



| | | | | | |
|--------------|------|-----------|-----|-------|--|
| | 8.3 | 与服务供应商的沟通 | 2 | 1.96 | |
| | 8.4 | 与业主沟通 | 6 | 5.32 | |
| | 8.5 | 沟通联络的方式 | 2 | 1.6 | |
| 9 服务质量的评价和改进 | 9.1 | 概述 | 3 | 2.47 | |
| | 9.2 | 信息的收集 | 2 | 1.73 | |
| | 9.3 | 统计方法 | 2 | 1.75 | |
| | 9.4 | 改进服务质量 | 3 | 2.74 | |
| 总分 A | ---- | ---- | 100 | 93.22 | |

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**90.17**分

实际评价得分为 **90.17**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 | 3.355 | |
| 2 | 卫生保洁服务要求 | 9.5 | B | 9.295 | |
| 3 | 公共区域秩序维护服务要求 | 7 | C | 6.73 | |
| 4 | 客户服务要求 | 10 | D | 9.71 | |
| 5 | 特殊作业 | 4 | E | 3.85 | |
| 6 | 设施巡查 | 2 | F | 1.85 | |
| 7 | 房屋管理 | 5 | G | 4.92 | |
| 8 | 公共照明管理 | 3 | H | 2.92 | |
| 9 | 供配电设备管理 | 4 | I | 3.89 | |
| 10 | 电梯管理 | 6 | J | 6 | |
| 11 | 生活供水系统管理 | 4 | K | 3.99 | |
| 12 | 雨污水排放系统管理 | 3 | L | 2.94 | |
| 13 | 供热系统管理 | 4 | M | 0 | 不适用 |
| 14 | 安全防范系统管理 | 4 | N | 3.99 | |
| 15 | 楼宇智能化系统 | 2 | O | 1.94 | |
| 16 | 卫星电视系统 | 2 | P | 2 | |
| 17 | 消防报警与灭火系统 | 8 | Q | 0 | 不适用 |
| 18 | 空调系统 | 4 | R | 3.95 | |
| 19 | 锅炉系统 | 6 | S | 0 | 不适用 |
| 20 | 避雷系统 | 2 | T | 0 | 不适用 |
| 21 | 玻璃幕墙 | 3 | U | 2.9 | |

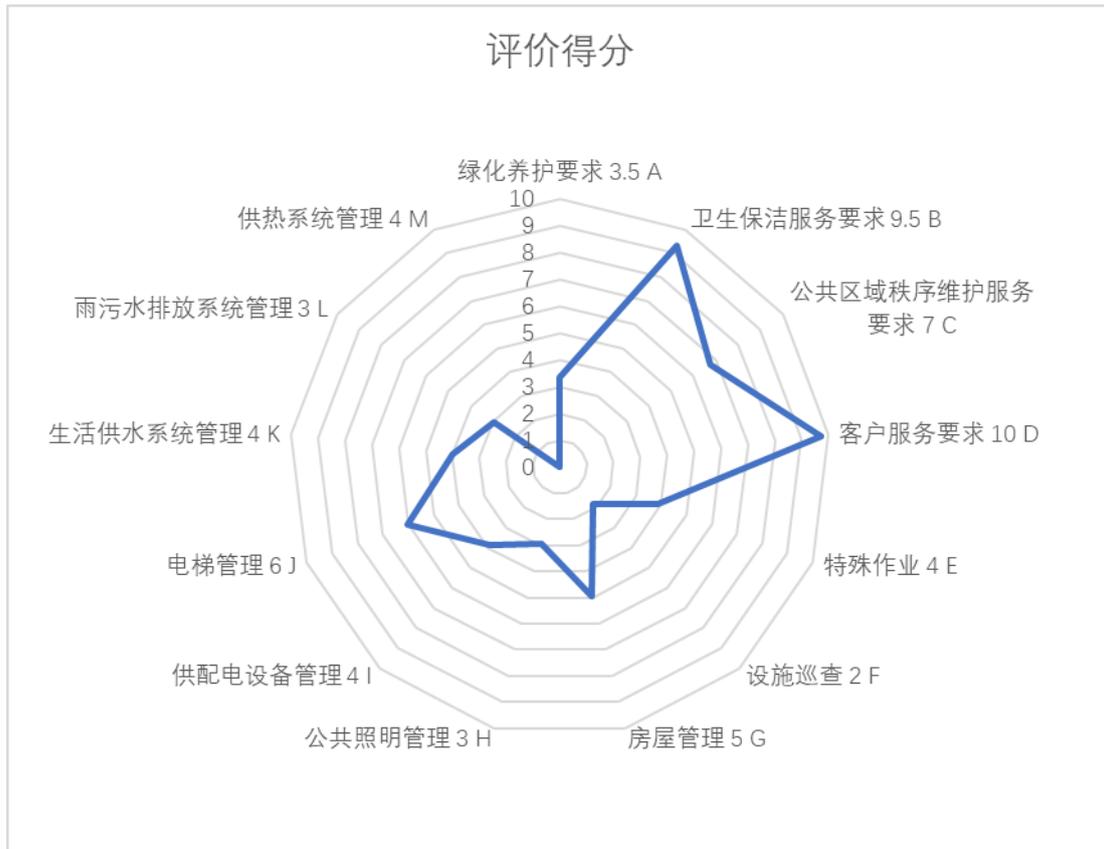


| | | | | | |
|------|----------|----------|--------------|------|--|
| 22 | 专用设备设施 | 3 | V | 3 | |
| 23 | 设备及其附属设备 | 5 | W | 4.98 | |
| 总分 B | ----- | | | | |
| 总分 | | 104 (全项) | 90.17 | | |

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：**C=90.17×0.4+102.675×0.6=92.00**

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】

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管理的各项要求，履行承诺；能够很好地定期开展满意度调查；服务统一管理和销售。

4. 改进建议

关注物业过程管理，提高服务的满意度，加强公司宣传。

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（六星级）。

报告编制人： 杨冰

编制日期：2025年7月 3日