



北京国标联合认证有限公司

# 服务认证审查报告

■ 售后服务 依据 GB/T27922-2011

组织名称： 杭州军华保安服务有限公司

项目编号： 0055-2023-SA-2025

审查类型： ☒ 初次认证    ☐ 保持认证    ☐ 再认证

地址： 北京市朝阳区北苑路 168 号 1 号楼 16 层 1603

联系： 010-5824 6003

邮编： 100101



## 1. 基本信息

1.1 受审查方名称: 杭州军华保安服务有限公司

1.2 项目编号: 0055-2023-SA-2025

1.3 工商注册地址:

浙江省杭州市拱墅区祥园路 37 号 1 幢 5 楼东 502 室

1.4 审查地址:

浙江省杭州市拱墅区祥符街道祥园路37号北软中天园1号楼403东

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: 杭州市电子信息职业学校双桥校区, 地址: 杭州市西湖区方油段010县道, 企业人数: 21, 审核范围: 保安服务

名称: 中大、土畜, 地址: 杭州市拱墅区中山北路366号, 企业人数: 31, 审核范围: 保安服务

1.6 受审查组织联系方式

联系人: 李叶倩 职务:          电话: 18120993652 邮箱:         

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) 服务认证 (依据 GB/T27922-2011)

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:

保安服务 (门卫、巡逻) 的售后服务

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

1.12 审查覆盖的时期和本次审查时间:

本次审查时间： 2025年03月05日 上午至2025年03月06日 下午 (共 2天)

审查覆盖的时期： 自2024 年 02 月 27 日至 2025年03月06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        |
|------------|----|------|-------------------|-------|-------------|
| ISC-258213 | 张磊 | 组长   | 2022-S1SC-2258213 | 02.01 | 17621168040 |

#### 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检查中存在的问题 ☒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。】



## 2.服务认证审查结果:

| 指标     | 分值 | 指标        | 分值 | 得分              |
|--------|----|-----------|----|-----------------|
| 售后服务体系 | 40 | 组织架构      | 4  | 4               |
|        |    | 人员配置      | 6  | 5.9             |
|        |    | 资源配置      | 6  | 5.92            |
|        |    | 规范要求      | 6  | 5.8             |
|        |    | 监督        | 7  | 6.8             |
|        |    | 改进        | 5  | 4.8             |
|        |    | 服务文化      | 6  | 5.75            |
| 商品服务   | 35 | 商品信息      | 6  | 不适用             |
|        |    | 技术支持      | 6  | 1.47<br>部分条款不适用 |
|        |    | 配送        | 4  | 不适用             |
|        |    | 维修        | 10 | 4.88<br>部分条款不适用 |
|        |    | 质量保证      | 7  | 2.88<br>部分条款不适用 |
|        |    | 废弃商品回收    | 2  | 不适用             |
| 顾客服务   | 25 | 顾客关系      | 15 | 14.53           |
|        |    | 投诉处理      | 10 | 9.6             |
| 特别减分项  |    | 超过 5 分不通过 |    |                 |
| 特别加分项  |    | 最多 1 分    |    |                 |
| 总计:    |    |           |    | 72.33           |

### 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值之外扣除 1 分, 且应进行整改。

d) 在评价过程中发现企业售后服务的特别优势时 (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。

e) 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。

**评分计算:** 评价实得分=实际得分/涉及项总分值\*100=72.33/74.5\*100=96.93

### 评分结果

1) 评分达到 70 分以上 (含 70 分) 为标准的最低要求。70 分以下或特别扣分项达到 5 个以上 (含 5 个), 为评价不合格。

2) 对于评分达到 70 分以上 (含 70 分), 且特别扣分项低于 5 个的, 按照以下要求进行级别划分:

a) 达到 70 分以上 (含 70 分), 达标级售后服务;

b) 达到 80 分以上 (含 80 分), 三星级售后服务;

c) 达到 90 分以上 (含 90 分), 四星级售后服务;

d) 达到 95 分以上 (含 95 分), 五星级售后服务。

3) 评分结果为: 96.93 分, 五 星级售后服务

### 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】

杭州市军华保安服务公司成立于 2017 年 5 月, 是一家集人防、技防、物防、物业为一体的多元化安防服务企业。公司目前设有行政部、保安部、财务部三个部门。公司自 2022 年 9 月开始运行售后管理体系。审核现场核对公司资质等进行确认。

提供有营业执照, 统一社会信用代码: 91330105MA28RLLP01, 经浙江省工商行政管理局批准, 批准时限: 2017 年 5 月 9 日至长期, 经网上核查, 已年审有效。企业除营业执照外, 还具备保安服务许可证资质证书, 营业执照和相关资质证书可以覆盖本次申请的认证范围。

保安服务许可证: 编号: 浙 公保服 20170525 号, 服务范围: 门卫、巡逻、守护、随身护卫。注册资本: 壹仟伍佰万元, 批准文号: 浙公许保决字 20171020 号, 发证机关: 浙江省公安厅, 发证日期: 2020 年 9 月 27 日。

文件化服务体系: 组织在 2022 年 9 月 1 日建立并实施了售后服务管理体系, 制定了售后服务管理要求、售后服务考核管理制度、服务提供规范等管理制度, 并根据 GB/T 27922-2011 的标准要求对职能



部门进行了职责划分，落实售后服务的分工。经审查，组织的售后服务体系基本符合 GB/T 27922-2011 的要求。

3) 服务理念、制定、沟通、理解和应用情况：公司经过多年的深耕发展，在行业内有一定的影响力，不仅仅满足于服务质量的需求，为了进一步加强企业的知名度，制定了售后服务的理念：以周到的服务，赢得广大客户的信任与厚爱。通过售后服务手册等向各部门员工进行宣贯，在投标文件、合同、售后服务承诺书、不断提升顾客的满意度。

4) 服务承诺的确定、对外宣传和保障措施的策划情况：公司为提高市场的竞争力，从服务理念、技术支持、响应机制等方面，提出了更高的服务要求，编制了《售后服务承诺书》。时间+效率+满意

特点是：对顾客提出的要求反映快，处理问题和解决问题效率高，达到顾客满意。通过销售合同、标书、网络和业务人员介绍等方式进行对外宣传。公司配置了售后服务人员，从合同签订、售后跟进，包括客户回访、售后服务及时响应等方面履行承诺，保障了售后承诺的有效实施。

5) 服务目标设定及目标实现措施的策划情况：公司根据经营实际，设定了总目标：1、顾客满意度评分 $\geq 90$ 分，服务及时率 $\geq 95\%$ ，客诉处理合格率 $100\%$ ；目标已量化。公司对目标进行定期检查。组织提供了2023年售后服务目标完成情况统计表，2024.12.31对目标进行了考核，考核结果：顾客满意度 $96\%$ ，服务及时率 $100\%$ 等；目标均已完成。公司建立了售后服务考核管理制度，明确了售后服务的监督管理职责和要求。

6) 服务活动所需资源的配置情况：公司配置了2名售后服务管理师，对售后服务部门人员均做了培训，及人员能力的再确认。各部门职责划分清晰，公司办公场地宽敞明亮，部门间沟通畅通，售后服务专项资金依据项目而定，不设限，保障了售后服务的正常运行。

7) 服务活动描述：企业属于服务类企业，从提供服务开始，售后服务同时开展，从人员能力、保安器材等方面确保和提升服务质量。

8) 顾客服务描述：组织建立了系统的规章制度，包括《售后服务基本工作规范》、《服务规范化》、《售后服务考核管理制度》、《服务提供规范》、《服务质量控制规范》等。通过现场抽查的大量服务记录包括：《客户满意度调查表》等，定期或者不定期的沟通能力培训等，证实组织的售后服务活动能够严格按照公司制定的《售后服务手册》实施，目前未发生重大的投诉事件，顾客满意程度高。

9) 组织在行业影响力、社会口碑、技术领先型和客户认可水平的评价：组织成立以来，发展良好，在行业内具有较高的认可度，通过网络查询，未发现企业现存的行政处罚和司法处罚案件。

10) 1、抽项目合同：客户：浙江省直同人物业管理有限公司

项目名称：电子职校（双桥校区）保安服务外包项目 项目内容：负责项目内治安、维稳、门卫、消防监控值守、车辆管理以及协助做好防火、防盗、防破坏、防事故等安全工作。实施地点：电子职校（双桥校区）

人员配置：定 21 人

服务期限：2024年8月1日至2025年7月31日；其余内容包括保安员要求、费用标准、双方权利义务、违约责任、保安员行为准则等，基本满足顾客要求的识别要求，有双方盖章。

2、抽项目合同：客户：浙江国彩城市服务有限公司

项目名称：服务人员，勤务在岗 18 名从事保安服务、工程服务（高配值班）工作，项目：杭州艺星 服务地址：杭州上城区庆春路195-199省国贸大楼杭州艺星

人服务期限：2025年1月1日至2025年12月31日；其余内容包括保安员要求、费用标准、双方权利义务、违约责任、保安员行为准则等，基本满足顾客要求的识别要求，有双方盖章。

3、抽项目合同：客户：浙江中天科技发展有限公司

项目名称：安保人员，提供保安人员，勤务在岗6名从事保安服务工作，项目：中天园，服务地址：祥园路37号中天园。按乙方的管理模式对保安队伍进行教育管理，并根据甲乙双方确认的岗位及职责要求执行安全防范任务，承担双方约定的保安服务责任。

人服务期限：2023年6月1日至2025年5月31日；其余内容包括保安员要求、费用标准、双方权利义务、违约责任、保安员行为准则等，基本满足顾客要求的识别要求，有双方盖章。

#### 4.改进建议

组织服务体系的亮点及改进的建议：A、亮点：1、售后服务资源配置符合标准要求；2、企业从事人员人员配备及时到位，；B、改进：1、组织售后服务文化的培训。

#### 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】**

保安服务（门卫、巡逻）的售后服务（五星级）

报告编制人：

张磊

编制日期：2024年02月28日