



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

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

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郁世门街宸文苑 171 二楼

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: 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、守护、随身防卫) 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: 2023 年 02 月 27 日 上午至 2023 年 02 月 28 日 上午 (共 1.5 天)

审查覆盖的时期: 自体系实施日至 2023 年 02 月 28 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-251867	卢晶	组长	2022-S1SC-2251867	02.01	13588042563

#### 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。】

**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	3.92
		人员配置	6	5.9
		资源配置	6	5.88
		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 部分条款不适用
		配送	4	不适用
		维修	10	4.88 部分条款不适用
		质量保证	7	2.88 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:				72.21

**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:** 评价实得分数=实际得分/涉及项总分值\*100=72.21/74.5\*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) 服务理念的制作、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 $\geq 95\%$ 。查见 2022 年售后服务目标完成情况的考核记录，各部门基本完成了既定目标。

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。

#### 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、守护、随身防卫）的售后服务（五星级）

---

报告编制人：

编制日期：2023年3月5日