



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:



北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard United Certification Co.,Ltd.

ISC-S-I-14 服务认证审查报告 (A/2)

代码	姓名	组内身份	注册证书号	专业代码	联系电话
ISC-251 867	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) 服务理念的制定、沟通、理解和应用情况：公司经过多年深耕发展，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≥90 分。服务及时率≥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。



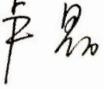
北京国标联合认证有限公司

Beijing International Standard united Certification Co.,Ltd.

ISC-S-I-14 服务认证审查报告 (A/2)

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