



中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 314—2017

合格评定 服务认证模式选择与应用指南

Conformity assessment—Guidelines for service certification modules selection and application

2017-11-27 发布

2018-06-01 实施

中国国家认证认可监督管理委员会 发布



目 次

前言	Ⅲ
引言	Ⅳ
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 原则	3
5 服务认证模式及组合	3
5.1 总则	3
5.2 可选认证模式	3
5.3 认证模式的组合	4
6 服务认证模式选取与应用	4
6.1 总则	4
6.2 认证模式的选取	4
6.3 认证模式的应用	5
附录 A (资料性附录) 服务认证模式应用示例	7
参考文献	8

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：上海贝恒检测技术有限公司、中国认证认可协会、上海质量管理科学研究院、中国合格评定国家认可中心、深圳市标准技术研究院、中国计量大学、上海质量体系审核中心、中环联合（北京）认证中心有限公司、北京中金国盛认证有限公司、杭州万泰认证有限公司、中国质量认证中心、广州赛宝认证中心服务有限公司、北京赛西认证有限公司、上海顿慕企业管理咨询有限公司、阿里巴巴集团、远成物流股份有限公司。

本标准主要起草人：陈华、李喜俊、周戟、张胜春、郭洪涛、傅斌友、温利峰、乐为、谭平、张小丹、聂丽琴、张博崙、仰继连、陈征洪、胡辉豪、刘文文、刘小茵、董涛、杨彦栋、袁征、高媛。

引 言

随着服务经济的快速崛起和发展,社会、市场和消费者对信息对称性需求与日俱增,服务认证的市场需求应运而生。但是服务业态的复杂而多样性,使服务认证面临着一些迫切解决的认证技术问题,这也是全球性的认证技术难题。

在认证领域,GB/T 27065—2015(ISO/IEC 17065:2012, IDT)《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》涵盖了产品、服务和过程认证,将服务和产品认证的管理与技术规则视作类同。随着服务在经济活动中的重要性和作用不断提升,以及与信息通信技术(ICT)的融合加深,人们对服务的认识发生了深刻变化,越来越感到服务认证需要采用特定的合格评定技术。

从技术领域分析,服务认证与产品认证具有显著的差异之处,典型的特征差异来自诸如:

- a) 服务通常是无形的,产品通常是有形的;
- b) 服务需要在服务提供者和顾客之间产生接触(包括虚拟接触);
- c) 服务的形成和交付往往同时发生,产品生产和交付通常处在可区分的不同阶段;
- d) 服务的成功与否与顾客的互动有关,服务的结果受制于服务提供者与顾客的交互作用,即相同的服务,因顾客不同而影响到服务的成功与否。

本标准旨在提供建立和(或)选择适宜的服务认证模式,降低服务认证过程及其结果的不确定性或风险水平,期望为消费者、用户以及更为广泛的利益相关方树立关于特定服务满足规定要求的信心,促进认证结果的采信,以此促进全球化服务贸易活动。

本标准第4章阐述了服务认证过程中选择与应用认证模式的指导原则。这些原则有助于读者理解选择与应用服务认证模式的本质属性,为第5章和第6章做了必要的铺垫。第5章阐述了服务认证模式及其组合,为确保特定服务满足顾客的需求和期望,包含了服务特性测评和服务管理能力审核活动可选的认证模式及他们的组合。第6章阐述了一个完整的服务认证周期中有关服务认证模式选取与应用的指南。

本标准是RB/T 301—2016《合格评定 服务认证技术通则》给出的服务认证模式的展开和细化,有助于认证机构理解与应用认证模式,提升我国服务认证整体能力和水平,从而促进获证服务更加规范有效,在国家、区域和国际层面上促进服务贸易、市场准入、公平竞争和顾客接受度。

合格评定

服务认证模式选择与应用指南

1 范围

本标准提供了服务认证模式选择与应用的指南,包括原则、服务认证模式及组合以及服务认证模式选取与应用等内容。

本标准适用于认证机构策划其服务认证方案时对认证模式的选择与应用,也可供服务提供者及其他相关方参考使用。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 19000—2016 质量管理体系 基础和术语

GB/T 27065—2015 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求

RB/T 301—2016 合格评定 服务认证技术通则

ISO/IEC 17067:2013 合格评定 产品认证基础和产品认证方案指南(Conformity assessment—Fundamentals of product certification and guidelines for product certification schemes)

ISO/IEC TR 17028:2017 合格评定 服务认证方案指南和示例(Conformity assessment—Guidelines and examples of a certification scheme for services)

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务 service

至少有一项活动必须在服务提供者和顾客之间进行的服务提供者的输出

注1:通常,服务的主要要素是无形的。

注2:通常,服务包含与顾客在接触面的活动,除了确定顾客的要求以提供服务外,可能还包括与顾客建立持续的关系,如银行、会计师事务所,或公共组织(如学校或医院)等所提供的服务。

注3:服务的提供可能涉及,例如:

- 在顾客提供的有形产品(如需要维修的汽车)上所完成的活动;
- 在顾客提供的无形产品(如为准备纳税申报单所需的损益表)上所完成的活动;
- 无形产品的交付(如知识传授方面的信息提供);
- 为顾客创造氛围(如在宾馆和饭店)。

注4:通常,服务由顾客体验。

[ISO/IEC TR 17028:2017 定义 3.1]

3.2

特性 characteristic

可区分的特征

注 1: 特性可以是固有的或赋予的。

注 2: 特性可以是定性的或定量的。

注 3: 有各种类别的特性,如:

- a) 物理的(如机械的、电的、化学的或生物学的特性);
- b) 感官的(如嗅觉、触觉、味觉、视觉、听觉);
- c) 行为的(如礼貌、诚实、正直);
- d) 时间的(如准时性、可靠性、可用性、连续性);
- e) 人因工效的(如生理的特性或有关人身安全的特性);
- f) 功能的(如飞机的最高速度)。

[GB/T 19000—2016,定义 3.10.1]

3.3

测评 **determination**

查明一个或多个特性(3.2)及特性值的活动

注: 改写 GB/T 19000—2016,定义 3.11.1。

3.4

检验 **inspection**

对符合规定要求的测评(3.3)

注: 改写 GB/T 19000—2016,定义 3.11.7。

3.5

试验 **test**

检测 **test**

按照要求对规定的预期用途或应用的测评(3.3)

注: 改写 GB/T 19000—2016,定义 3.11.8。

3.6

审核 **audit**

为获得客观证据并对其进行客观的评价,以确定满足审核准则的程度所进行的系统的、独立的并形成文件的过程。

[GB/T 19000—2016,定义 3.13.1]

3.7

评价 **evaluation**

合格评定活动中选取和确定功能的组合。

[GB/T 27065—2015,定义 3.3]

3.8

合格评定功能法 **functional approach to conformity assessment**

由选取(取样)、确定与复核和证明(决定)三项功能有序组成,其中确定功能包括但不限于检验、试验/检测、审核活动。

3.9

服务认证 **service certification**

运用合格评定技术对服务提供者的服务及管理是否达到相关要求提供有关的第三方证明。

3.10

神秘顾客 **mystery customer**

以顾客的身份对特定服务实施隐秘观察或测评(3.3)的个人或组织。

3.11

产消者 prosumer

部分或全部地承担服务提供者职能,或者实施服务提供和(或)交付过程,并使用该项服务的人或组织。

4 原则

4.1 选择与应用服务认证模式的原则通常包括:公正性、参与性、响应性、经济性、可测量。

4.2 公正性是认证机构提供可建立信任的认证的必要条件和基本原则,也是服务认证模式选择与应用的技术基础。认证机构应对认证活动的公正性负责,不允许有任何来自商业、财务或其他方面的压力损害公正性。

4.3 参与性是服务认证模式选择与应用的工作原则,宜在服务特性测评过程中考虑选择顾客[消费者、用户和(或)产消者]适宜参与的认证模式。

4.4 响应性是服务认证模式选择与应用的技术原则,所选择与使用的认证模式能体现对顾客需求和利益相关方期望的响应,尤其是涉及顾客体验感知和测量的服务特性测评相关的认证模式。

4.5 经济性是服务认证模式选择与应用的价值原则,在保证公正性原则与认证风险可控的前提下,优先选择与应用经济、便捷和适宜的认证模式。

4.6 可测量是服务认证模式选择与应用的评价原则,无论是服务特性测评,还是服务管理能力审核,应首选可测量的认证模式,促进并便于认证结果的采信。

5 服务认证模式及组合

5.1 总则

5.1.1 服务认证模式旨在为服务认证过程中应用合格评定功能法来实施确定功能时提供技术方式。

5.1.2 服务认证评价主要包含服务特性测评和服务管理能力审核两部分。建立、选择和应用服务认证模式时应考虑对服务特性测评和服务管理能力审核的技术需求和适宜性。

5.1.3 本标准给出的服务认证模式基于 ISO/IEC 17067:2013 的表 1“产品认证方案类型 6”与 RB/T 301—2016 的 6.4 的内容,这些认证模式在服务认证中具有良好的适用性,但是本标准并未给出所有可能的服务认证模式。

5.2 可选认证模式

5.2.1 服务认证模式宜针对特定的服务及其服务管理的特征,适用于服务特性测评和服务管理能力审核的活动。

5.2.2 服务认证模式包括但不限于:

- a) 公开的服务特性检验,简称模式 A;
- b) 神秘顾客(暗访)的服务特性检验,简称模式 B;
- c) 公开的服务特性检测,简称模式 C;
- d) 神秘顾客(暗访)的服务特性检测,简称模式 D;
- e) 顾客调查(功能感知),简称模式 E;
- f) 既往服务足迹检测(验证感知),简称模式 F;
- g) 服务能力确认或验证,简称模式 G;
- h) 服务设计审核,简称模式 H;
- i) 服务管理审核,简称模式 I。

注 1: 服务特性检验和(或)检测,可统称为服务特性测评;其中服务特性检验,又称服务体验感知,是一种以定性服务特性指标为主的测评;服务特性检测,又称服务体验测量,是一种以基于服务特性体验形成行为和情绪等相关参数的定量指标为主的测评。服务特性检测基于行为认知科学技术和行为测量理论,对服务体验者的生理、心理等相关参数信息和数据进行测量、分析和判断。

注 2: 顾客调查(功能感知)是一种针对服务体验者就该项服务功能特性满足规定要求的程度的调查。适用时,可采集顾客满意度调查的相关信息和数据。但是,顾客调查认证模式不等同于顾客满意度调查。

注 3: 既往服务足迹检测(验证感知)是一种定量为主的认证模式,具有技术含量高、经济成本高和(或)服务体验风险高等特征。

注 4: 服务能力确认或验证是一种既可以作为服务特性测评补充的认证模式,也可以作为服务管理审核强化审核发现的认证模式。这种认证模式可用于定性对象,也可用于定量对象。

注 5: 服务设计审核和服务管理审核可视作同类,统称为服务管理能力审核。只有具有或承担设计职责的服务组织在提供并交付该项服务时需要实施专门的设计审核。

5.3 认证模式的组合

5.3.1 服务认证评价活动宜包含服务及其服务管理评价所需的认证模式,通常将 5.2.2 中给出的可选服务认证模式进行组合使用,实施服务特性测评和服务管理能力审核活动。

5.3.2 通常,用于服务特性测评的认证模式可在 5.2.2 的内容中给出的可选服务认证模式的 a)~g) 中选择;用于服务管理能力审核的认证模式可在 5.2.2 的内容中给出的可选服务认证模式的 g)~i) 中选择。

5.3.3 在服务认证中,针对服务特性测评或服务管理能力审核,各自可以选择一项或一项以上的认证模式进行组合使用。

5.3.4 服务认证模式的组合宜考虑其适宜性、可信性和经济性的影响因素,如:

- a) 特定服务的复杂性、风险性;
- b) 测评和审核的资源与能力;
- c) 顾客和其他利益相关方的需求或期望。

6 服务认证模式选取与应用

6.1 总则

6.1.1 服务认证模式与认证风险和成本,以及认证不确定性和可信性等有关,附录 A 可供参考使用。

6.1.2 服务认证模式的选取宜考虑拟认证的特定服务所处业态、接触方式、特性结构、顾客期望及其风险状况。

6.1.3 服务认证模式的应用宜考虑认证审查员和审查组的综合能力与资源的需求,包括人力资源、技术资源、设备和(或)设施资源。

6.1.4 服务认证方案的策划应考虑服务认证模式的选取和应用,宜包含一个完整的认证周期,且考虑服务认证类型的技术特征。

6.2 认证模式的选取

6.2.1 服务认证模式的选取宜考虑其影响因素。

6.2.2 针对服务特性,就适用于服务体验的情况,应考虑服务接触方式实施认证模式的决策,通常:

- a) “人-人”接触时,可采用神秘顾客(暗访)测评的服务认证模式;
- b) “人-机”或“机-人”接触时,可采用公开的和神秘顾客(暗访)测评相结合的服务认证模式;
- c) “机-机”接触时,可采用公开测评的服务认证模式。

6.2.3 针对服务特性,就不易或不宜服务体验的情况,应考虑特定服务的风险、技术媒介,以及认证类

型等因素实施认证模式的决策,例如:

- a) 医疗服务,如脑外科手术服务,可采用顾客调查(功能感知)、服务能力确认或验证的认证模式;
- b) 互联网环境下的服务,如电子商务交易服务,可采用既往服务足迹检测(验证感知)的认证模式;
- c) 其他,如燃油供热服务的碳足迹认证,可采用既往服务足迹检测(验证感知)的认证模式。

6.2.4 针对服务管理,通常采用服务管理审核的认证模式。如果服务提供者具有或承担设计职责,则应增加服务设计审核的认证模式。

6.3 认证模式的应用

6.3.1 策划服务认证模式的应用时应基于第4章给出的指导原则,考虑初次认证、再认证和保持认证(监督评价)等活动各自所适用的认证模式。

6.3.2 通常,在服务认证中宜采用组合的认证模式,以确保满足服务特性测评和服务管理能力审核活动的要求。

6.3.3 服务认证方案应给出不同的认证评价性质所对应的服务认证模式及其组合,并界定是否具有服务设计职责。

6.3.4 基于5.2.2的相关内容,具有设计职责的服务认证模式及其组合,通常可供选择与使用为:

6.3.4.1 初次认证可采用的组合应用模式包括:

模式 A+模式 B+模式 H+模式 I;或
 模式 C+模式 D+模式 H+模式 I;或
 模式 E+模式 H+模式 I;或
 模式 F+模式 H+模式 I;或
 模式 G+模式 H+模式 I;或
 模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 H+模式 I;或
 模式 E+模式 F+模式 H+模式 I;或
 模式 E+模式 G+模式 H+模式 I;或
 模式 F+模式 G+模式 H+模式 I;或
 模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 E+模式 F+模式 G+模式 H+模式 I。

注:模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 E+模式 F+模式 G+模式 H+模式 I组合的服务认证模式适用于互联网环境下高风险的服务认证。

6.3.4.2 再认证时,可基于上一个认证周期的综合评价结果,采用初次认证选取的服务认证模式及其组合,或予以简化,包括其样本量的变化。

6.3.4.3 保持认证(监督评价),可根据上一次的评价结果,调整或交替使用服务特性测评和服务管理能力审核的模式,如服务设计审核未必需要每次监督评价实施。

6.3.5 基于5.2.2,没有设计职责的服务认证模式及其组合,通常可供选择与使用为:

6.3.5.1 初次认证可采用的组合应用模式包括:

模式 A+模式 B+模式 I;或
 模式 C+模式 D+模式 I;或
 模式 E+模式 I;或
 模式 F+模式 I;或
 模式 G+模式 I;或
 模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 I;或
 模式 E+模式 F+模式 I;或
 模式 E+模式 G+模式 I;或

模式 F+模式 G+模式 I;或

模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 E+模式 F+模式 G+模式 I。

注：模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 E+模式 F+模式 G+模式 I 组合的服务认证模式适用于互联网环境下高风险的服务认证。

6.3.5.2 再认证和保持认证(监督评价),可参照 6.3.4.2 和 6.3.4.3 选取服务认证模式及其组合。

附录 A

(资料性附录)

服务认证模式应用示例

A.1 为便于本标准的使用者进一步理解服务认证模式选择与使用方法,本附录以汽车租赁服务认证为例,给出了服务认证模式应用的示例,供实施服务认证的机构、人员以及相关方参考。

A.2 汽车租赁服务适用的服务认证模式包括:

- a) 公开的服务特性检验,即模式 A;
- b) 神秘顾客(暗访)的服务特性检验,即模式 B;
- c) 公开的服务特性检测,即模式 C;
- d) 神秘顾客(暗访)的服务特性检测,即模式 D;
- e) 服务设计审核,即模式 H;
- f) 服务管理审核,即模式 I。

A.3 汽车租赁服务认证模式选取与组合应用包括:

- a) 具有设计职责的认证模式:
 - 1) 初次认证:模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 H+模式 I;
 - 2) 再认证:模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 H+模式 I,模式 A+模式 D+模式 H+模式 I,或模式 B+模式 C+模式 H+模式 I;
 - 3) 保持认证(监督评价):模式 B+模式 H+模式 I 和模式 A+模式 D+模式 I,或模式 A+模式 C+模式 I 和模式 D+模式 H+模式 I。
- b) 没有设计职责的认证模式:
 - 1) 初次认证:模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 I;
 - 2) 再认证:模式 A+模式 B+模式 C+模式 D+模式 I,模式 A+模式 D+模式 I,或模式 D+模式 I;
 - 3) 保持认证(监督评价):模式 A+模式 D+模式 I 和模式 B+模式 C+模式 I。

参 考 文 献

- [1] GB/T 19000—2016/ISO 19000:2015 质量管理体系 基础和术语
 - [2] GB/T 19038—2009 顾客满意测评模型和方法指南
 - [3] GB/T 24620—2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求
 - [4] GB/T 27025—2008/ISO/IEC 17025:2005 检测和校准实验室能力的通用要求
-

中华人民共和国认证认可
行业标准
合格评定
服务认证模式选择与应用指南
RB/T 314—2017

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100029)
北京市西城区三里河北街16号(100045)
网址 www.spc.net.cn
总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238
读者服务部:(010)68523946
中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

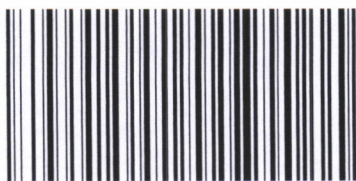
*

开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 20 千字
2018年4月第一版 2018年4月第一次印刷

*

书号: 155066 • 2-33215 定价 24.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



RB/T 314—2017