



中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 301—2016

合格评定 服务认证技术通则

Conformity assessment—General technical rules for service certification

2016-06-22 发布

2017-02-01 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 服务认证技术基础	3
5 服务认证技术资源与能力	4
6 服务认证技术	6
参考文献	10

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国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：上海质量管理科学研究院、中国认证认可协会、国家认监委认可监管部、中国合格评定国家认可中心、中国电子技术标准化研究院、上海质量体系审核中心、北京中经科环质量认证有限公司、广州赛宝认证中心、方圆标志认证集团产品认证有限公司、浙江广杭物流有限公司、广发证券股份有限公司、远成物流集团有限公司。

本标准起草人：金国强、陈华、生飞、李喜俊、陈悦、王孝霞、张胜春、王凌、郭洪涛、刘小茵、曹春香、谭平、杭银珍、陶利萍、王勤志、郑深、沈国军、钱之平、杨彦栋。

引言

随着全球经济发展和产业结构调整,人类走过了农业经济时代,正从工业经济时代迈向服务经济时代,发达国家的服务业产值占比 GDP 达到 60%~80%,就业占比达到 70%左右,率先进入了“服务经济”时代。我国《国民经济和社会发展第十二个五年规划》提出“优先发展服务业”政策需求,国家《质量发展纲要(2011—2020)》则提出至 2020 年全面实现服务质量的标准化、规范化和品牌化,服务业质量水平显著提升,达到或接近国际先进水平,服务业品牌价值和效益大幅提升,推动实现服务业大发展的总体安排。2014 年我国服务业产值占比 GDP 达到 48.2%,2015 年达到 50.5%,比上年同期提高 2.3 个百分点。但是,我国服务业面临着专业人才不足,标准化水平不高,科技含量和水平有待进一步提升,服务贸易国际竞争力不强,服务贸易逆差短期内难以扭转的局面。

根据《认证认可“十二五”发展规划》要求,研究并建立相应的服务认证技术规范,应用合格评定功能法和合格评定工具箱,结合 GB/T 27065—2015 与 ISO/IEC 17067:2013 等标准相关内容,制定本标准。

本标准基于 GB/T 27065—2015 给出的服务定义:通常是无形的,并且是在供方和顾客接触面上至少需要完成一项活动的结果。分析了服务业态复杂性与分类方法,应用服务接触技术模型,如图 1 所示,以顾客体验和互动需求与期望为关注焦点,提出了围绕服务接触过程由服务供方和顾客交互形成的“服务特性”为认证核心对象,顾客感知结果/绩效为目标,以此规定服务认证所需的相关知识和技术,以及认证技术,旨在缓解服务组织与顾客感受及其利益相关的信息对称性问题,树立与提升服务组织良好的信誉和品牌形象,提升服务能力,增强服务的易用性,社会对服务业的信任度,规范服务业正常有序发展。

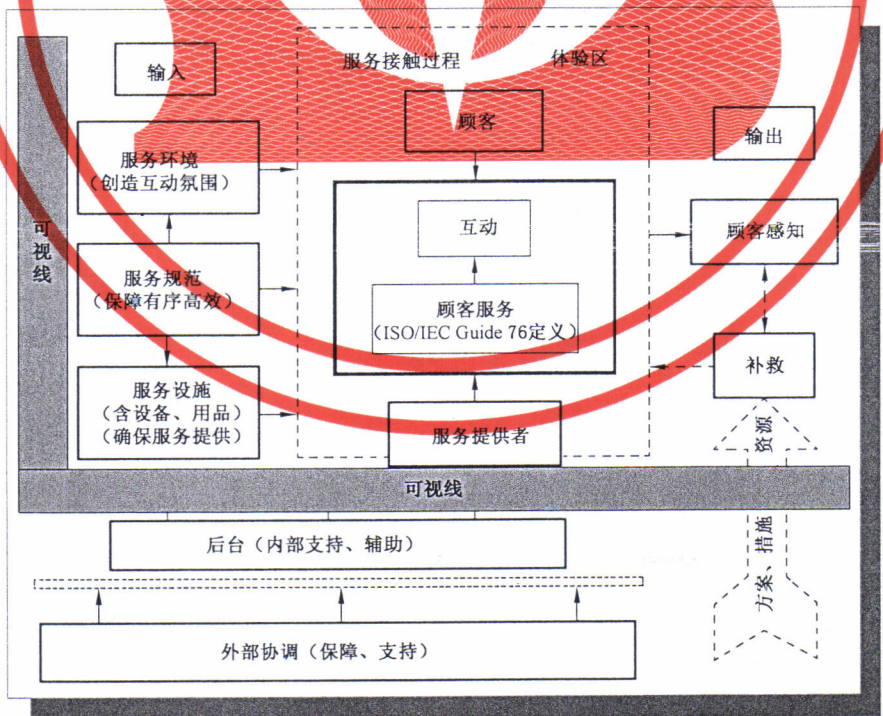


图 1 服务接触技术模型示意

服务认证是一项系统工程,虽然国际标准将服务和产品认证的管理与技术规范视作类同,但是其技

术领域与产品认证技术具有显著的差异之处,典型的特征差异是:服务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,且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。

本标准或服务认证制度、规范和标准的建立提供纲领性和结构性指南,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要求/承诺的信心,以此来解决他们对特定服务的关注。

合格评定 服务认证技术通则

1 范围

本标准规定了服务认证通用技术,包括服务认证技术基础、技术资源和能力,以及服务认证技术等要求。

本标准适用于服务认证过程的技术管理。

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 19038—2009 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T 24421.2—2009 服务业组织标准化工作指南 第2部分:标准体系

GB/T 27000—2006 合格评定 词汇和通用原则

GB/T 27007—2011 合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南

GB/T 27030—2006 合格评定 第三方符合性标志的通用要求

GB/T 27065—2015 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求

ISO 9000:2015 质量管理体系 基础和术语(Quality management systems—Fundamentals and vocabulary)

ISO/IEC 17067:2013 合格评定 产品认证基础与产品认证制度指南(Conformity assessment—Fundamentals of product certification and guidelines for product certification schemes)

3 术语和定义

GB/T 27000—2006 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务 service

在供方和顾客的接触面上至少需要完成一项活动的结果,并且通常是无形的。

注1:服务的提供可涉及如下几种:

- a) 在顾客提供的有形产品(如要修理的汽车)方面所完成的活动;
 - b) 在顾客提供的无形产品(如准备纳税申报单所需的损益表)方面所完成的活动;
 - c) 无形产品的交付(如在知识传播方面的信息提供);
- 为顾客营造氛围(如在宾馆和餐馆)。

注2:改自 GB/T 27065—2015,定义 3.6。

3.2

顾客服务 customer service

在整个服务提供阶段,服务提供者与顾客之间的互动。

注:改自 GB/T 24620—2009,定义 3.11。

3.3

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)。

[ISO 9000:2015, 定义 3.10.1]

3.4

性能 performance

可测量的结果。

注 1：性能可能涉及定量的或定性的结果。

注 2：性能可能涉及活动、过程、产品、服务、体系或组织的管理。

[ISO 9000:2015, 定义 3.7.8]

3.5

服务特性 service characteristic

由顾客服务(3.2)体验感知的一项或一组可区分的特征，通常是无形的。

注 1：服务特性可从功能性、安全性、时间性、舒适性、经济性、生态性等方面提出。

注 2：服务特性可以是定性的或定量的。

3.6

服务提供者 service provider

提供服务活动的实体。

注：实体可以是组织或个人。

3.7

服务管理 service management

为实现特定目标，组织针对与顾客接触过程实施指挥、协调和控制的活动。

3.8

排队论 queuing theory

研究系统随机聚散现象和随机服务系统工作过程的数学理论和方法。

3.9

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测定、检验、试验/检测、审核活动。

3.10

测定 determination

查明一个或多个特性(3.3)及特性值的活动。

[ISO 9000:2015, 定义 3.11.1]

3.11

检验 inspection

对符合规定要求的测定(3.10)。

注 1: 显示合格的检验结果可用于验证的目的。

注 2: 检验的结果可表明合格、不合格或合格的程度。

[ISO 9000:2015, 定义 3.11.7]

3.12

试验 test**检测**

按照要求对规定的预期用途或应用的测定(3.10)。

注 1: 显示合格的试验结果可用于确认的目的。

注 2: 服务认证中常称“检测”。

[ISO 9000:2015, 定义 3.11.8]

3.13

评价 evaluation

合格评定中选取和确定功能的组合的活动。

注 1: GB/T 27000—2006 中附录 A 给出的合格评定功能法由三项功能有序组成, 即“选取(取样)”“确定”和“复核与证明(决定)”, 其中确定功能包括但不限于测定、检验、检测、审核活动。

[GB/T 27065—2015, 定义 3.3]

3.14

服务认证方案 service certification scheme

与适用相同的规定要求、具体规则与程序的特定服务相关的服务认证制度。

注 1: 在国家一级的层面上不一定区分“服务认证方案”和“服务认证制度”。

注 2: 改自 GB/T 27065—2015, 定义 3.9。

3.15

信度 reliability

在一定条件下, 进行多次测量时, 所得测量结果的一致性及稳定性。

[GB/T 19038—2009, 定义 3.13]

3.16

效度 validity

测量工具或手段能够正确测出被测对象真实情况的有效程度。

[GB/T 19038—2009, 定义 3.14]

4 服务认证技术基础

4.1 总则

4.1.1 服务认证技术宜在 GB/T 27000—2006 给定的合格评定功能法的框架内, 实施开发、设计、建立、选择、确定和应用活动, 并考虑如下因素:

- a) 服务分类和风险水平;
- b) 服务通常具有的无形性、同时性、非储存性和异质性等基本特征;
- c) 服务特性实现的途径, 以及顾客体验和互动的感知。

4.1.2 服务认证技术宜确保合理选取、客观评价特定服务的顾客体验、互动及其感知的结果。

4.2 技术原则

4.2.1 满足合格评定功能法。

4.2.2 遵循 GB/T 27065—2015 和 ISO/IEC 17067:2013 要求,结合服务分类和接触方式,建立服务认证模式。

4.2.3 以顾客体验和互动感知的服务特性为关注焦点,建立服务认证技术。

4.2.4 采用结构化、定制的与可测量的评价技术和方法,可行时应用信息通信技术。

4.3 认证业务分类和认证类型

4.3.1 服务认证业务分类宜基于国际和国家现行标准给出的分类:流通性服务业、消费性服务业、生产性服务业和社会性服务业等四大类,建立适用于确定服务认证业务范围的分类型规范。

4.3.2 服务认证类型划分应考虑服务业态,以及特定服务对顾客、社会和环境的影响状况,确定认证的对象特性。

4.3.3 服务认证类型宜分为:

- a) 以服务特性满足质量要求为主的服务质量认证;
- b) 以服务特性满足生态要求为主的服务生态认证;
- c) 以服务特性满足安全要求为主的服务安全认证。

5 服务认证技术资源与能力

5.1 资源

5.1.1 服务认证技术资源应满足并包括知识、方法、程序、规范、技能、工具与设施的需求。

5.1.2 服务认证相关知识宜考虑:

- a) 服务特征。理解服务通常具有的无形性、同时性、异质性和非储存性等四项基本特征;
- b) 服务机理。理解特定服务中顾客、服务提供者和服务系统的作用关系,理解“承诺-兑现”与“选择-信任”的交互作用和价值;
- c) 服务接触理论。理解服务接触的基本方式和互动规律,以及顾客与特定服务相互作用的体验、互动行为占总服务时间的比重;
- d) 排队论。理解排队论及其结构模型、排队规则、数学模型和应用;
- e) 其他,如削峰填谷理论。

5.1.3 服务认证相关方法、工具和技能宜考虑:

- a) 服务蓝图技术。理解并运用服务蓝图技术、顾客导向,评价特定服务的顾客行为、前台员工行为、后台员工行为和支持行为的交互作用与影响;
- b) 真实瞬间体验技术。理解并运用真实瞬间体验技术,以顾客接触的每一个时间点,评价特定服务的设计、特性,以及规范的适宜性,评价顾客体验感知的真实程度;
- c) 服务补救技术。理解并运用服务补救技术与策略,评价特定服务的失误分析、补救期望和响应,以及补救效果;
- d) 卡诺模型。理解并运用卡诺模型与 GB/T 19038—2009 给出的顾客满意测评模型和方法,包括三个层次的顾客需求:基本型需求、期望型需求和兴奋型需求,评价特定服务的特性、顾客感知结果和互动效果;
- e) 其他,如认证过程中选取和确定活动相关的抽样技术、统计技术;服务特性的检验方法、试验/检测方法和工具,以及服务认证模式设计、选择和应用技术。

5.1.4 服务认证相关技术程序和规范应遵循 GB/T 27065—2015 和 ISO/IEC 17067:2013 标准的规定

要求,有关服务特性规范应满足 GB/T 24421.2—2009 标准的相关规定要求。

5.1.5 认证机构应根据认证中特定服务特性检测需求对认证相关设施予以提供、确定和维护。相关设施可包括:设备(含硬件和软件)、运输资源、信息和通信技术。

5.2 能力

5.2.1 服务认证人员的能力应满足 GB/T 27065—2015 的规定要求与相应的资格条件。

5.2.2 服务认证人员的能力宜基于高等教育、培训或经历,确保这些人员具备所需能力。

5.2.3 服务认证人员应理解并掌握服务业态、服务分类技术,以及服务相关知识和技术,包括 5.1.2 和 5.1.3 的内容。

5.2.4 服务认证人员应掌握第 6 章给出的服务认证技术,理解并熟练运用这些认证技术。

5.2.5 认证机构应确定服务认证人员所需的能力,如表 1 所示,如服务认证审查员所需具备的能力应包含:经营管理知识、服务业态知识、服务机理和特征、特定服务专业、服务接触理论、服务蓝图技术、真实瞬间技术、排队论、卡诺模型、服务补救技术、抽样技术、统计技术、合格评定功能法、认证过程知识、认证机构规则、审核知识和技术、检验和检测技术、认证模式和制度、交流和表达、记录和报告撰写、信息管理等。

表 1 服务认证人员能力需求

能力需求	认证职能						
	实施规则 解释人员	申请 评审人员	认证方案 制定人员	认证 审查员	认证 审查组长	认证 评价人员	认证 决定人员
经营管理知识				✓	✓	✓	
服务业态知识	✓		✓	✓	✓	✓	✓
服务机理、特征			✓	✓		✓	
特定服务专业	✓	✓	✓	✓		✓	✓
服务接触理论				✓	✓	✓	✓
服务蓝图技术				✓	✓	✓	✓
真实瞬间技术				✓	✓	✓	✓
排队论				✓	✓	✓	✓
卡诺模型				✓	✓	✓	✓
服务补救技术			✓	✓	✓	✓	✓
抽样技术	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
统计技术			✓		✓	✓	✓
合格评定功能法	✓	✓	✓		✓	✓	
认证过程知识			✓	✓	✓	✓	
认证机构规则	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
审核知识、技术	✓		✓	✓	✓	✓	✓
检验、检测技术	✓		✓	✓	✓	✓	✓
认证模式和制度	✓	✓	✓		✓	✓	✓
交流和表达				✓	✓		
记录和报告撰写		✓		✓	✓		
信息管理		✓		✓	✓		

注:风险和复杂程度是决定这些职能中任何一项职能所需的专业能力的水平时考虑的其他因素。

6 服务认证技术

6.1 总则

6.1.1 服务认证宜遵循合格评定功能法,以服务体验和互动为核心,评价服务提供和顾客感知两者均处于动态满足、适宜和协调环境下达到认证准则关于服务特性的程度。

6.1.2 服务认证技术,包括但不限于:

- a) 认证范围界定;
- b) 认证准则确定;
- c) 认证模式选择;
- d) 认证方案建立;
- e) 认证评价安排;
- f) 体验方案策划。

6.2 认证范围界定

6.2.1 认证范围应由申请组织提出,认证机构根据服务认证业务范围分类、项目和功能做出界定。

6.2.2 认证范围应包括服务的项目名称、关键接触过程和服务特性,可行时确定服务场所(可以是物理场所或非物理场所,如网址)。

6.3 认证准则确定

6.3.1 服务认证准则选择与确定应基于与顾客接触过程形成的服务特性规范,以及保障特定服务提供的管理规范。

6.3.2 服务认证准则通常由特定服务标准与服务管理标准组成。

6.3.3 当特定服务尚未制定国家标准、行业标准,或者现行国家标准、行业标准不适用于认证时,应制定认证技术规范,经国家认监委科标部备案后应用于认证活动。

6.3.4 制定特定服务的认证准则应基于服务蓝图技术,确定特定服务接触过程,分析服务接触方式,识别服务特性,甄别并确定关键特性,且可测量。

6.3.5 一般地,特定的服务特性宜从功能性、安全性、时间性、舒适性、生态性和经济性等一级特性展开,建立可测量特性指标项目。

6.4 认证模式

6.4.1 建立服务认证模式基于 ISO/IEC 17067:2013 给出的认证模式,并考虑服务要求和服务管理要求的特点,包括但不限于:

- a) 服务特性检验或检测(统称测评),包括公开的和神秘顾客(暗访)两种;
- b) 顾客调查(功能感知);
- c) 既往服务足迹检测(验证感知);
- d) 服务设计审核;
- e) 服务管理审核,以及它们的组合。

6.4.2 认证模式选择应分析拟认证的特定服务所处业态、接触方式和特性结构及其风险状况。

6.4.3 选择适宜的认证模式,策划、设计并确定认证方案。通常,宜:

- a) “人-人”接触时,采用神秘顾客,进行暗访检验或检测的认证模式;
- b) “人-机”或“机-人”接触时,采用公开检验/检测与神秘顾客暗访相结合的认证模式;
- c) “机-机”接触时,采用公开检验/检测的认证模式。

6.4.4 认证模式的选用应考虑特定服务的业态和相关的风险,以及一个完整的认证周期,包括初次/再认证和持续监督评价活动的需求。

6.5 认证方案

6.5.1 认证机构应遵循 GB/T 27000—2006 给定的合格评定功能法,策划并建立服务认证的方案,认证机构宜建立总体描述服务认证的方案与专项描述的特定服务的认证方案。策划时,应考虑服务认证业务范围分类和能力需求。

注:通常,认证机构采用特定服务认证方案。

6.5.2 认证机构宜建立总体描述服务认证的方案,内容可包括:

- a) 认证方案的范围,包含所覆盖服务的类型;
 - b) 参照标准或其他规范性文件确定的服务评价要求;必要时,为消除歧义,宜进一步细化要求,并确保利益相关方可获得;
- 注:如何规范特定要求参见 GB/T 27007—2011。
- c) 活动的选取应符合方案的目的和范围;
 - d) 申请认证的组织应满足的要求,如服务符合特定要求的声明中涉及的管理体系运行或服务蓝图或流程的控制信息;
 - e) 申请认证的组织应提供给认证机构的资料;
 - f) 明确规定的适用服务的符合性声明(如认证证书)的内容;
 - g) 申请认证的组织使用符合性声明或认证标志的条件;
 - h) 认证标志的使用范围、所有权、管理控制应符合 GB/T 27030—2006 中的要求;
 - i) 对方案实施应具备的资源的要求,包含有资质的人员(内部和外部),评价的资源以及分包方的使用;
 - j) 如何对确定(评价)和监督阶段的结果进行报告,以及认证机构和方案所有者如何使用结果报告;
 - k) 如何处理和解决不符合认证要求(包括服务要求)的问题;
 - l) 方案中涉及监督时,应规定监督程序;
 - m) 认证机构和客户获得方案使用权的规定;
 - n) 认证机构或方案所有者发布已获得服务认证名录的内容、条件和责任;
 - o) 签订合同的需要和合同内容,包含各方的权利、责任和义务;
 - p) 批准、保持、延长、扩项、减少、暂停、撤销和注销认证证书的基本条件,包含在暂停、注销或撤销认证证书时作出中止声明、返还认证文档,以及采取其他措施的要求;
 - q) 客户投诉记录的核实方式;
 - r) 客户在宣传材料中引用方案的方式;
 - s) 方案所有者和认证机构应留存档案。

6.5.3 认证机构应策划并建立专项描述特定服务的认证方案,内容包括但不限于:

- a) 认证范围;
- b) 认证准则;
- c) 适用法律法规与其他要求;
- d) 认证人日数与专业能力需求和配置,以及组建认证审查组;
- e) 认证模式;
- f) 选取;
- g) 确定(评价);
- h) 复核;

- i) 公示期(可行时);
- j) 认证文件与标注(如标志、标识、证书);
- k) 监督。

注:上述内容描述参见 GB/T 27000—2006。

6.5.4 可行时,专项描述的认证方案宜规定初次认证的“复核”阶段后安排一个公示期:

- a) 安排在评价结果达到了其认证准则的要求之后;
- b) 选择适宜的公示途径;
- c) 公示时应设立接受顾客信息,包括投诉的渠道。

6.6 认证评价安排

6.6.1 服务认证评价应根据认证方案的安排,组建并委派能胜任的认证审查组,包括但不限于:

- a) 考虑该认证领域专业审查员与非专业审查员组成认证审查组,实施认证评价工作;
- b) 服务认证评价包含对特定服务管理审核(适用时,服务设计审核),以及服务特性的检验或检测,必要时采用顾客调查、既往服务足迹检测等方式;
- c) 由专业审查员承担服务设计审核、服务特性的公开检验或检测,必要时借助设施设备;
- d) 由专业审查员与非专业审查员分担服务特性的暗访(神秘顾客实施检验或检测),必要时借助设施设备。

6.6.2 服务认证应根据认证方案,以及特定服务实现的周期、体验样本、体验方式和服务管理审核所需的人日数,安排评价活动。

6.6.3 认证评价应采用服务认证方案规定对拟认证的服务进行选取活动,包括抽样方案和技术,抽样可以具有显著的统计学特性,也可以不具有显著的统计学特性,关键是能够实现认证目标。

注:上述内容参见 ISO/IEC 17067:2013 相应条款。

6.6.4 认证评价应采用服务认证方案规定对拟认证的服务实施合格评定的确定过程。

6.6.5 确定过程应按策划的认证方案要求进行实施,主要为特定的服务特性检验和服务管理审核,通常:

- a) 服务特性检验旨在顾客体验和互动的真实瞬间;
- b) 服务管理审核旨在特定服务持续满足并符合服务要求或认证技术要求的能力和绩效。

6.6.6 确定过程应包括选用适宜的方式评价特定服务特性与服务管理的能力和绩效,宜采用可测量的方式。

6.6.7 可测量的评价方式应确保信度和效度,且简捷,可操作,如采用层次分析法对服务管理规范中的通用管理要素和特定管理要素,以及服务要求或认证技术规范中服务特性分别进行加权、赋值,规定可测量的评价指标。

6.7 体验方案策划

6.7.1 服务认证应规定服务特性的体验方法或方案,包括但不限于:

- a) 采用神秘顾客;
- b) 采用访问、调查和(或)享用服务。

6.7.2 服务特性体验(检验或检测)应在成功地完成了服务管理审核之后进行,通常:

- a) 初次认证或再认证时,3个月内进行;
- b) 一个完整的认证周期内的监督评价,2个月内进行。

6.7.3 服务特性体验应将服务特性测定、服务管理审核中发现的任何引起关注的、或可能被判定为不符合的问题,以适当方式告知申请人。

6.8 认证文件的使用和标注

6.8.1 认证机构应针对服务认证的特点,设计认证文件,规定其使用和标注方式。

6.8.2 认证文件的形式可以是文字、图案、标志;认证文件的载体可以是纸质、电子等任何适用的形式。

6.8.3 认证文件的发布应在圆满完成了所有评价活动,包括可行时的公示活动,即公示期结束,且未发生重大顾客投诉,所有顾客反馈信息得到圆满解决,以及认证决定获得批准。

6.8.4 当发现认证文件未经授权使用、错误使用或误导性使用时,应采取行动,包括法律行动或纠正措施,直至消除所有可预见的风险。

6.9 认证暂停和撤销

6.9.1 服务认证应规定认证有效期内暂停的情形和时间,通常,情形如下:

- a) 监督结果不符合认证准则,但其性质不属于需要立即撤销的情况;
- b) 不恰当地使用认证文件,发现后又未采取适当的措施予以解决;
- c) 违反了认证机构的认证方案或程序要求的情况;
- d) 特定服务在一段时期内未向顾客提供,经双方协商后,可暂停。

6.9.2 认证机构应规定认证取消暂停的条件,如 6.8.4 采取了纠正行动。

6.9.3 认证机构应以有效方式,如挂号信,正式通知服务认证委托方暂停认证。

6.9.4 认证暂停期限结束后,认证机构应调查恢复认证许可的规定条件是否已被满足。一旦条件已满足,应以有效方式正式通知服务认证委托方。

6.9.5 认证机构应规定认证有效期内撤销的情形,通常,情形如下:

- a) 监督结果不符合认证准则,性质严重,需要立即撤销的情况;
- b) 发生任何违反许可协议的情况;
- c) 在暂停期间,未采取有效措施的情况;
- d) 未履行应负的财务结算责任。

6.9.6 认证机构应以有效方式,如挂号信,正式通知服务认证委托方撤销认证,期间应允许其提出申诉。

6.9.7 认证机构应对接收申诉及其处理作出规定,公正地对待申诉,并视情况的性质决定是否维持撤销认证。

参 考 文 献

- [1] 中华人民共和国认证认可条例(国务院令 第 390 号公布施行,2016 年 2 月 6 日《国务院关于修改部分行政法规的决定》第 1 次修改)
 - [2] 认证机构管理办法(国家质量监督检验检疫总局令 第 164 号)
 - [3] GB/T 15624—2011 服务标准化工作指南
 - [4] GB/T 24620—2009 服务标准制定导则 考虑消费者需求
 - [5] GB/T 27025 检测和校准实验室能力的通用要求
 - [6] GB/T 27028—2008 合格评定 第三方产品认证制度应用指南(ISO/IEC Guide 28:2004, IDT)
 - [7] ISO/IEC 17020:2012 合格评定 各类检查机构能力通用要求(Conformity assessment—Requirements for the operation of various types of bodies performing inspection)
-