



中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 024—2019

合格评定 服务认证技术应用指南

Conformity assessment—Guidelines for application of service certification
technique

2019-06-26 发布

2019-07-01 实施

中国国家认证认可监督管理委员会 发布

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、中环联合(北京)认证中心有限公司、中国合格评定国家认可中心、北京中金国盛认证有限公司、中国中医药科技开发交流中心、广州赛宝认证中心服务有限公司、深圳市标准技术研究院、上海质量体系审核中心、中国质量认证中心、中鉴认证有限责任公司、远成物流股份有限公司、昆明市旅游品牌建设促进会。

本标准主要起草人：陈华、周戟、李喜俊、张小丹、张胜春、聂丽琴、傅斌友、张博崙、于波、刘小茵、温利峰、严卓明、刘文文、叶俊生、蔡春辉、张彦明。

引 言

服务认证的技术方法与产品认证具有显著的差异,本标准旨在合格评定功能法框架内提供服务认证技术指南,以控制或降低由服务的典型特征导致认证过程及其结果的不确定性。

本标准提供了服务认证方案及其服务认证模式及其组合、服务认证对象选取、服务特性测评和服务管理审核等应用技术,可为应用 GB/T 27000—2006 中附录 A 给出的合格评定功能法,以及应用 RB/T 301和 RB/T 314 相关要求和内容实施服务认证提供技术指南。

本标准有助于促进服务认证结果有效性和一致性,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的信心,以此来解决他们对特定服务的关注,并对服务认证结果的承认提供了技术基础。这种承认将有助于促进全球化服务贸易活动。

本标准可作为国家或地区对实施服务认证的合格评定机构认可和(或)协议集团同行评审的基础技术条件之一。

合格评定 服务认证技术应用指南

1 范围

本标准给出了服务认证方案及其支撑方案的技术方法、技术工具和文件化信息方面的应用指南。

本标准适用于第三方合格评定机构对特定服务认证评价活动中应用的技术方法。本标准也可用于第一方、第二方对特定服务的合格评定活动。

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 27000—2006 合格评定 词汇和通用原则(ISO/IEC 17000:2004, IDT)

GB/T 27027—2008 认证机构对误用其符合性标志采取纠正措施的实施指南(ISO Guide 27: 1983)

GB/T 27030—2006 合格评定 第三方符合性标志的通用要求(ISO/IEC 17030:2003, IDT)

GB/T 27065—2015 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求(ISO/IEC 17065:2012, IDT)

GB/T 27067—2017 合格评定 产品认证基础和产品认证方案指南

RB/T 301—2016 合格评定 服务认证技术通则

RB/T 314—2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南

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。

[RB/T 314—2017, 定义 3.9]

3.2

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。

[RB/T 301—2016, 定义 3.14]

3.3

测评 determination

查明一个或多个特性及特性值的活动。

[RB/T 314—2017, 定义 3.3]

3.4

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评、检

验、试验/检测、审核活动。

[RB/T 314—2017, 定义 3.8]

3.5

协议集团 agreement group

一项安排所基于的协议的全部签约机构。

[GB/T 27000—2006, 定义 7.10]

3.6

同行评审 peer assessment

协议集团(3.5)中其他机构或协议集团候选机构的代表依据规定要求对某机构的评审。

[GB/T 27000—2006, 定义 4.5]

4 总则

4.1 服务认证技术应基于 GB/T 27000—2006 附录 A 中的合格评定功能法所涉及的主要功能,给出相应的技术方法和工具,例如:

- a) 针对选取功能,给出服务认证适用的取样对象和方法;
- b) 针对确定功能,给出服务及其服务管理评价可选认证模式,以及测评和审核的技术工具;
- c) 针对复核功能,给出选取和确定活动及其结果的验证方法,如服务特性的信度校准;
- d) 针对证明功能,给出适用于服务基本特征的符合性声明的方法,如在线数据库形式;
- e) 针对监督(需要时)功能,给出认证周期内对合格评定所需的系统性重复活动,如选取和确定。

4.2 服务认证技术应满足 GB/T 27065—2015 和 RB/T 301—2016 相应要求,涵盖服务认证评价过程,包括:策划、建立、实施并保持服务认证方案及其支撑方案的服务认证模式及组合、服务认证对象选取、服务认证资源确定等技术方法,以及服务特性测评和服务管理审核等技术工具。

4.3 服务认证技术的选用宜考虑拟认证的特定服务所处业态、服务提供者、服务接触方式及其特性结构和管理模式,以及他们的风险状况。

5 服务认证方案

5.1 服务认证方案应依据 RB/T 301—2016 中 6.5 的要求,并遵循 ISO/IEC TR 17028:2017 中第 6 章内容,根据服务类型、服务要求和认证方案的适用条件(如技术领域或地理区域),识别并确定其目的和范围。

5.2 服务认证方案可包括总体描述服务认证的方案与特定服务认证方案。服务认证方案框架性内容应按照 GB/T 27067—2017 中 6.5 和 RB/T 301—2016 中 6.5 的要求。

5.3 服务认证方案应确定服务提供者的服务持续符合规定要求的信息。服务持续符合的规定要求应包括服务要求和服务管理要求。规定要求可以是定性或定量的。

5.3.1 服务要求应基于服务特性,特性可包含:

- 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。

5.3.2 服务管理要求应包含特定服务所需满足服务蓝图涉及服务提供和交付过程的控制要求与能力,

如特定管理体系。

5.4 服务认证方案应确定服务认证范围。

5.4.1 服务认证范围应由申请组织提出,根据服务认证业务范围分类、特定服务类别、服务产品、项目和(或)功能做出界定。

5.4.2 服务认证范围应包括服务的名称、服务提供者、主要接触过程和关键服务特性,可行时确定服务场所,无论是物理场所,还是非物理场所,如网址。

5.5 服务认证方案应确定认证评价工作量。通常,工作量由服务特性测评和服务管理审核两个主要组成部分。

5.5.1 服务特性测评工作量可包括但不限于:测评条件和环境设定、被测特性指标数量、样本选取,以及测评数据采集、统计、分析和判断。适用时,考虑风险系数和/或复杂系数。

5.5.2 服务管理审核工作量可参照管理体系审核的人日数计算方法。

5.6 服务认证方案应对一个完整认证周期内认证评价活动所需的技术方法和技术工具作出安排,如服务认证模式及其组合、服务认证对象选取、服务认证资源确定、服务特性测评、服务管理审核、服务认证文件化信息。

5.7 服务认证方案所有者可以由认证机构、认证监管部门和(或)贸易组织所组成,应建立管理机制以有效实施方案,并根据职责安排适时更新与改进服务认证方案。

6 服务认证技术方法

6.1 服务认证模式及其组合

6.1.1 服务认证模式应基于 GB/T 27067—2017 中表 1“产品认证方案类型 6”与 RB/T 301—2016 和 RB/T 314—2017 相应要求和内容。

注: RB/T 314—2017 给出的这些认证模式在服务认证中具有良好的适用性。但是,并不代表所有可能的服务认证模式。

6.1.2 服务认证模式应基于 RB/T 314—2017 中 5.2.2 给出的 9 种可选模式。通常,服务特性测评的认证模式宜在 RB/T 314—2017 中 5.2.2 a)~g)中选择;服务管理审核的认证模式宜在 g)~i)中选择。

6.1.3 服务认证模式选择宜考虑:

- a) 特定服务所处业态、接触方式、特性结构;
- b) 顾客期望及其风险状况;
- c) 服务认证审查员和审查组的综合能力与资源需求。

6.1.4 服务认证评价活动宜考虑一个完整的认证周期所需的服务及服务管理评价的认证模式,可将 RB/T 314—2017 中 5.2.2 a)~i)进行组合使用,并涵盖特定服务特性及其服务提供和交付过程。

6.1.5 服务认证模式组合宜考虑认证及其结果的适宜性、可信性和经济性的影响因素。

注 1: 影响因素如两个相同的特定服务可能由不同的技术媒介来支撑,具有不同的风险水平。

注 2: 有关服务认证模式及其组合的进一步信息,见 RB/T 314—2017。

6.2 服务认证对象选取

6.2.1 服务认证对象的选取应覆盖一个完整的认证周期,选取对象应包括:

- a) 对满足要求有代表性的;
- b) 服务、服务提供和服务交付;
- c) 服务特性的设计、检验、检测、验证、调查和(或)确认;
- d) 服务管理及服务补救的审核、验证和确认;
- e) 服务场所,无论现场或远程访问;

- f) 服务范围、时间和期限；
- g) 考虑会对满足要求产生影响的服务提供者的所有相关功能和地点(物理的或虚拟的)；
- h) 考虑所有对服务交付产生影响的外包活动。

6.2.2 服务认证对象选取通常可采用抽样的方法。抽样应建立方案,在确保实现认证目标的情况下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。抽样方法可选择如下:

- a) 简单随机抽样；
- b) 分层抽样；
- c) 多级抽样(多阶段抽样)；
- d) 等距抽样；
- e) 不等概率抽样；
- f) 判断抽样；
- g) 配额抽样。

6.2.3 适用时,服务认证对象选取可采用全样本或完整样本,其中:

- a) 样本量很小,如高端定制服务,通常采用全样本；
- b) 样本量极大,如网络环境的大数据样本,通常采用完整样本。

注:可用数据挖掘技术和清洗技术以有效获取网络环境的服务认证对象。

6.3 服务认证资源确定

6.3.1 服务认证资源应满足 GB/T 27065—2015 中第 6 章和 RB/T 301—2016 中第 5 章要求,无论是内部资源,还是外部资源。

6.3.2 服务认证资源的确定应满足适用的标准及其他规范性文件的运行要求,并基于服务认证方案的安排,包括但不限于(资源确定的条件):

- a) 公正性要求；
- b) 特定服务及其提供和交付的技术媒介；
- c) 所选用的服务认证模式；
- d) 所选用的服务认证评价方法；
- e) 拟采信的经验、检测和(或)审核结果。

6.3.3 服务认证资源的确定应满足并包括软件资源和硬件资源的需求,其中(资源的种类软件硬件):

- a) 软件资源,包含知识、方法、程序、规范和技能；
- b) 硬件资源,包含设施、设备与用具,如运输设备、通信设备、眼动仪、脑电仪、微表情系统、信息采集系统和服务体验用具。

6.3.4 服务认证适用的软件资源确定应根据 RB/T 301—2016 中表 1 给出的服务认证人员能力需求矩阵实施评价,包括但不限于:

- a) 建立认证过程中每项职能所需人员能力的准则；
- b) 持续满足服务认证方案要求的能力,如服务认证对象选取技术应用、服务体验感知和(或)测量,以及服务特性测评校准的能力。

6.3.5 服务认证适用的硬件资源确定应符合以下要求,包括但不限于:

- a) 满足特定服务认证评价活动的需求所需的设施、设备及用具；

注:设施、设备及用具通常应用于服务特性测评活动,如对特定服务体验的精神负荷、生理负荷和情绪状态有关的脑电成分、生理电位、心率、面部表情和眼动参数等技术指标的采集和检测所需的脑电仪、生理信号记录系统和微表情系统等。

- b) 按规定用途提供,如服务特性检测实验室场景式使用的设施、设备及用具与服务特性现场体验测量的可穿戴式设施、设备及用具；

- c) 按规定要求定期维护、校准、检定和(或)确认,并保持可追溯性。

7 服务认证技术工具

7.1 服务特性测评

7.1.1 服务特性测评工具应与特定服务认证要求(服务特性标准/规范)、服务认证对象样本和所处环境等相适应。

7.1.2 服务特性测评常用工具,可包括但不限于:

- a) 检验;
- b) 检测(试验);
- c) 调查;
- d) 验证;
- e) 确认;
- f) 信度和效度。

7.1.3 服务特性测评工具应基于所选用的服务认证模式实施选择应用。其中:

- a) 服务特性检验宜由服务认证审查员以普通顾客或神秘顾客身份,对特定服务体验感知其满足规定的服务特性要求的程度;
- b) 服务特性检测宜由服务认证审查员借助适宜的设施、设备,对特定服务体验测量其满足规定的预期用途或应用要求的程度。服务特性检测可在服务特性检测实验室实施,也可在服务提供和交付的现场实施;
- c) 服务特性检测可在实验室实施,也可在服务现场实施(如使用便携式、可穿戴式设备);
- d) 服务特性调查应由服务认证专业审查员对既有顾客实施询问、观察、访谈或问卷方式,采集特定服务信息,加以分析测评服务特性满足规定要求的程度。适用时,实施顾客档案调查;
- e) 服务特性验证应由服务认证专业审查员对特定服务的客观数据和信息与规定要求或检验结果实施比对、核实/核算,判断其满足规定要求的程度;
- f) 在互联网环境下,服务特性验证可用于既往服务足迹的验证,如电子商务交易服务认证;
- g) 服务特性确认应由服务认证专业审查员对特定服务的客观数据和信息与预期用途或应用要求,或检测结果实施比对、核实/核算判断其满足规定要求的程度。

7.1.4 服务特性测评应建立并实施信度和效度校准,通常:

- a) 在服务特性测评前宜实施其指标结构效度校准;
- b) 在服务特性测评后应实施其指标体系信度校准,作为服务认证特有的复核活动。

注:服务认证复核活动可包括对服务特性测评和服务管理审核活动及其结果的评审,其中服务特性的信度校准是必不可少的。

7.2 服务管理审核

7.2.1 服务管理审核常用工具,可包括但不限于:

- a) 审核信息采集;
- b) 审核证据获取;
- c) 审核发现确定;
- d) 审核结论判定,包含给出服务管理成熟度等级水平。

7.2.2 服务管理审核工具应由适宜的服务认证审查员采用,其中:

- a) 服务管理审核信息的采集宜识别服务提供者运行管理的信息来源,实施适当的取样,可通过面谈、活动观察和文件评审等方式收集信息;

- b) 服务管理审核证据的获取应对 7.2.2 a) 所收集的信息实施归类、分析和验证,满足客观、公正和适用的条件,作为审核证据;
- c) 服务管理审核发现的确立应对 7.2.2 b) 所获取的审核证据对照审核准则实施评价判断符合性状况。

7.2.3 服务管理审核结论的判定应基于审核发现,采用定性成熟度评价方式给出服务管理成熟度等级水平。

8 服务认证文件化信息

8.1 服务认证过程文件

8.1.1 服务认证过程文件可包括但不限于:

- a) 服务管理审核计划;
- b) 服务管理审核报告;
- c) 服务特性测评方案;
- d) 服务特性测评报告。

8.1.2 服务管理审核计划编制应包括或引用下列内容:

- a) 审核目的;
- b) 审核准则;
- c) 审核范围,包括识别拟审核的组织和职能单元或过程;
- d) 拟实施现场审核活动(适用时,包括对临时场所的访问和远程审核活动)的日期和场所;
- e) 预计的现场审核活动持续时间;
- f) 服务认证审查组成员及其同行的人员(例如观察员或翻译人员)的角色和职责。

注 1: 有关服务管理审核计划编制的进一步信息可参考 GB/T 2702.1—2017 中 9.2.3 条。

注 2: 现场可包括服务提供和交付的物理位置或虚拟位置(如具体网站)。

8.1.3 服务管理审核报告应由基本信息、正文、声明三部分组成,包括或引用:

- a) 注明认证机构;
- b) 服务提供者名称和地址及其代表;
- c) 审核的类型;
- d) 审核准则;
- e) 审核目的;
- f) 审核范围,特别是标识出所审核的组织或职能单元或过程,以及审核时间;
- g) 任何偏离审核计划的情况及其理由;
- h) 任何影响认证方案的重要事项;
- i) 注明服务认证审查组组长、成员及任何与服务认证审查组同行的人员;
- j) 审核活动(包括永久或临时场所)的实施日期和地点;
- k) 审核发现、对审核证据的引用以及审核结论;
- l) 如有时,在上次审核后发生的影响服务提供者管理体系的重要变更;
- m) 已识别出的任何未解决的问题;
- n) 适用时,是否为结合、联合或一体化审核;
- o) 说明审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明;
- p) 服务认证审查组的推荐意见;
- q) 适用时,接受审核的服务提供者对认证文件和标志的使用进行着有效的控制;
- r) 适用时,对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况。

注 1：有关服务管理审核报告编制的进一步信息可参考 GB/T 27021.1—2017 中 9.4.8 条。

注 2：应提供对审核的准确、简明和清晰的记录以支撑服务管理审核报告，以便为认证决定提供充分的信息。

8.1.4 服务特性测评方案编制应包括或引用下列内容：

- a) 测评范围；
- b) 测评准则；
- c) 认证模式及其组合；
- d) 测评方法(如检验、检测)；
- e) 测评环境(适用时)；
- f) 测评的样本；
- g) 测评的用具；
- h) 测评期限；
- i) 服务认证审查组组成；
- j) 联系方式；
- k) 澄清与声明。

8.1.5 服务特性测评报告应由基本信息、正文、声明三部分组成，包括或引用：

- a) 服务名称；
- b) 服务提供者名称和地址，以及其所在组织名称和统一社会信用代码；
- c) 认证机构/合格评定机构名称；
- d) 服务认证审查组；
- e) 认证范围；
- f) 认证模式；
- g) 测评目的；
- h) 测评范围；
- i) 测评准则；
- j) 测评方法(如检验/检测)；
- k) 测评环境(适用时)；
- l) 测评时间；
- m) 样本选取；
- n) 服务特性测评数据和判断结果(如感知结果，通常列表)；
- o) 服务要求(特性)评价结论；
- p) 认证保持说明；
- q) 认证决定意见；
- r) 声明，对服务特性测评数据及结果的可靠性、可信性说明，如给出信度、效度水平。

注 1：有关服务特性测评数据，通常由认证机构/合格评定机构给出具体表式和直观的测算结果。

注 2：应提供对服务特性测评的准确、简明和清晰的记录以支撑服务特性测评报告，以便为认证决定提供充分的信息。

8.2 服务认证文件

8.2.1 服务认证文件应包括认证证书、标志和(或)信函，并应明确表达或能够辨识以下信息：

- a) 认证机构名称和地址；
- b) 服务认证标志；
- c) 获证日期(该日期不应早于完成认证决定的日期)；
- d) 服务名称(适用时表明商标)；

- e) 服务提供者名称和地址；
- f) 服务提供者所在组织名称和统一社会信用代码；
- g) 认证范围；
- h) 认证有效期或终止日期(如果认证具有有效期时)；
- i) 认证方案要求的任何其他信息。

注：当用于认证的标准或其他规范性文件引用了其他标准或规范性文件时，那些被引用的文件不必包括在正式的认证文件中。

8.2.2 服务认证文件应仅在下列事项完成之后或同时颁发：

- a) 批准或扩大认证范围的决定已经做出；
- b) 认证要求得到满足；
- c) 认证协议已经完成和(或)签署。

8.3 服务认证标识

8.3.1 服务认证标识应根据 GB/T 27030—2006 和 GB/T 27027—2008 的相关要求实施策划、设计、授权使用并管理。

8.3.2 服务认证标识的设计应考虑服务的特点，规定其使用和标注方式。

8.3.3 服务认证标识可以是颜色、文字、图案或标志，其载体可以是纸质、电子、在线数据库等形式。

注：适用时，服务认证标志可以是气味。

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 27021.1—2017/ISO/IEC 17021.1:2015 合格评定 管理体系审核认证机构要求

第1部分:要求

- [5] GB/T 27025—2008/ISO/IEC 17025:2005 检测和校准实验室能力的通用要求
-