



中华人民共和国国家标准

GB/T 27400—2020

合格评定 服务认证技术通则

Conformity assessment—General rules for service certification techniques

2020-03-06 发布

2020-10-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言 I

引言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 服务认证技术原则 3

5 服务认证技术 3

 5.1 总则 3

 5.2 认证范围界定 3

 5.3 认证准则选用 3

 5.4 认证模式选择与应用 3

 5.5 认证评价安排 4

 5.6 体验方案策划 4

 5.7 认证文件使用和标注的方法 5

 5.8 认证方案建立的方法与原理 5

 5.9 认证暂停、注销和撤销的方法 5

参考文献..... 7

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国认证认可标准化技术委员会(SAC/TC 261)提出并归口。

本标准起草单位:中国认证认可协会、上海贝恒检测技术有限公司、中国合格评定国家认可中心、上海质量管理科学研究院、中国标准化研究院、中环联合(北京)认证中心有限公司、深圳市标准技术研究院、中国计量大学、中国电子技术标准化研究院、上海质量体系审核中心、广州赛宝认证中心服务有限公司、中国国际贸易促进委员会商业行业委员会、中标合信(北京)认证有限公司。

本标准主要起草人:李喜俊、陈华、生飞、傅斌友、王勤志、周戟、郭洪涛、曹俐莉、张胜春、张小丹、温利峰、乐为、梁乔玲、张博崙、董涛、谭平、刘小茵、姚歆、李可伟。

引 言

随着服务经济的崛起和全球化,人们对服务是否满足需求和期望的判断的迫切性日益增强。通常,服务行业提供并实施基于服务组织的资源、过程和能力为主的评价活动;社会组织提供并实施基于顾客主观感受为主的满意度评价活动。这些评价活动一定程度上缓解了顾客对所接受服务的担忧。

然而,服务是服务提供者与顾客体验互动的结果。服务提供者为满足顾客需求和期望,通过服务设计建立服务特性,在顾客体验中提供并交付服务,使顾客体验了服务特性,其实质表明了顾客需求和期望满足与否取决于服务特性实现的程度。由此,服务认证应运而生,基于服务特性测评与服务管理审核,既客观评价顾客体验结果,又客观评价服务提供者具有持续满足顾客的能力的程度。

GB/T 27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》给出了认证通用要求,但服务认证与产品认证存在着典型的差异,这些差异来自诸如:

- 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;
- 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。

本标准以服务特性为核心,基于合格评定功能法,聚焦顾客需求与期望,以顾客体验结果或绩效为目标,给出了服务认证所需的相关技术,旨在缓解服务提供者与顾客感受及其利益相关的信息对称性问题,树立与提升服务提供者良好的信誉和品牌形象,提升服务能力,增强服务的易用性和社会对服务业的信任度,促进规范服务业正常有序发展。

本标准或服务认证制度、规范和标准的建立提供技术支撑,为顾客、监管机构、服务提供者和用户及其他利益相关方建立特定服务符合规定要求的信心,为顾客、服务提供者和社会提供同类服务水平可比的认证结果,有助于突破国际贸易技术壁垒,确保服务认证能在国家、区域和全球范围内促进服务贸易、市场准入、公平竞争和消费者认可。

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,包括服务认证技术原则和服务认证技术等要求。
本标准适用于第三方对特定服务的合格评定活动,第一方和第二方合格评定活动可参考使用。

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 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(ISO/IEC 17000:2004, 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(ISO/IEC 17067:2013, IDT)
- GB/T 27205—2019 合格评定 服务认证方案指南和示例

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

至少有一项活动必需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,服务的主体要素是无形的。
- 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。
- 注5:改写 GB/T 19000—2016,定义 3.7.7。

3.2

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。

[GB/T 24620—2009,定义 3.3]

3.3

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：改写 GB/T 24620—2009，定义 3.11。

3.4

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]

3.5

服务特性 service characteristic

由顾客服务(3.3)体验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、感官性、行为性、时间性、人因功效学等方面提出。

注 2：服务特性可以是定性的或定量的。

3.6

服务管理 service management

为实现特定目标，服务提供者针对与顾客接触过程实施指挥、协调和控制的活动。

3.7

评价 evaluation

合格评定中选取和确定功能的组合的活动。

注：GB/T 27000—2006 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]

3.8

服务认证 service certification

服务提供者的服务及管理达到要求有关的第三方证明。

3.9

服务认证技术 service certification techniques

服务认证评价过程中与合格评定活动及其结果有关的共性方法及方法原理。

3.10

服务认证方案 service certification scheme

针对特定的服务，适用相同要求、规则和程序的认证制度。

注：改写 GB/T 27067—2017，定义 3.2。

3.11

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]

3.12

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 服务认证技术原则

4.1 服务认证应按 GB/T 27065—2015 和 GB/T 27067—2017 的相关要求。

4.2 服务认证评价应实施 GB/T 27000—2006 附录 A 给出的合格评定功能法,并考虑如下因素:

- a) 服务的无形性、同时性、非储存性和异质性等基本特征;
- b) 服务认证业务范围分类和风险水平;
- c) 服务提供和交付以及顾客体验的需求。

4.3 服务认证技术应以顾客体验的服务特性为关注点,确保合理选取、客观评价特定服务认证结果的可靠和可信。

5 服务认证技术

5.1 总则

5.1.1 服务认证技术应提供选取、确定与复核和证明等功能有关的共性技术,具体为:

- 与选取功能有关的认证范围界定;
- 与确定功能有关的认证准则选用、认证模式选择与应用、认证评价安排和体验方案策划等;
- 与复核和证明功能有关的认证文件使用和标注的方法。

5.1.2 服务认证技术应提供与合格评定活动和结果有关的共性技术,诸如:

- 认证方案建立的方法与原理;
- 认证暂停、注销和撤销的方法。

5.2 认证范围界定

5.2.1 服务认证范围应描述服务名称、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(包括物理场所或非物理场所,如网址)。

5.2.2 服务认证范围应由申请者提出,认证机构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。

5.3 认证准则选用

5.3.1 服务认证准则应由服务要求和管理要求两部分组成。

5.3.2 服务要求应:

- a) 描述服务蓝图给出的服务特性;
- b) 满足 GB/T 24421.2—2009 中 7.2 要求;
- c) 可测量。

5.3.3 管理要求应:

- a) 覆盖服务提供和交付过程,适用时,包含服务设计;
- b) 满足 GB/T 24421.2—2009 中 7.3~7.6 要求;
- c) 包括通用管理要求(如 GB/T 19001、GB/T 22000)和特定管理要求。

5.4 认证模式选择与应用

5.4.1 认证模式的选择应考虑服务要求和管理要求的特征,包括但不限于:

- a) 服务特性检验,包括公开的和神秘顾客(暗访)两种;

- b) 服务特性检测,包括公开的和神秘顾客(暗访)两种;
- c) 顾客调查;
- d) 服务足迹测评;
- e) 服务能力确认或验证;
- f) 服务设计审核;
- g) 服务管理审核。

注: GB/T 27205—2019 的 5.5 中给出了可选认证模式。

5.4.2 认证模式的选择应考虑服务的业态、接触方式、服务特性与服务提供和交付过程及其风险状况。

5.4.3 认证模式的选择与应用应遵循下列方法原理:

- a) 考虑完整的认证周期,包括初次/再认证和持续监督评价活动的需求;
- b) 初次/再认证中的选取和确定应覆盖完整的服务特性、服务提供和交付过程;
- c) 一个认证周期内的监督认证活动覆盖完整的服务特性、服务提供和交付过程。

认证模式的选择与应用遵守 GB/T 27205—2019 第 6 章的要求。

5.5 认证评价安排

5.5.1 服务认证评价应根据认证方案组建并委派认证审查组,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) 服务认证评价包含服务管理审核(适用时,服务设计审核)以及服务特性测评,必要时采用顾客调查、服务足迹测评等方式;
- c) 服务特性公开测评应由专业审查员承担,必要时借助设施设备。

5.5.2 服务认证应根据服务认证方案,结合特定服务特性及其服务提供和交付,以及体验样本、体验方式等所需的评价工作量安排评价活动。

5.5.3 服务认证评价应根据服务认证方案的安排实施选取活动,包括:取样方案和技术,如果实施抽样,则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。

5.5.4 服务认证评价应根据服务认证方案的安排实施确定活动,应采用可测量的方式,包括服务管理审核和服务特性测评,通常:

- a) 服务管理审核旨在证实特定服务的提供和交付活动持续满足并符合服务认证准则的能力,其结果以服务管理审核报告的形式输出;
- b) 服务特性测评旨在证实服务特性满足并符合服务认证准则的程度,可借助信度和效度校准技术,来确保其可靠和可信,其结果以服务特性测评报告的形式输出。

5.5.5 服务认证评价涉及的不符合或不合格事项的处置应包括:

- a) 服务管理审核中发现的任何可能被判定为不合格的问题,以不合格项报告的形式告知申请人,并要求其在规定的期限内采取措施,经验证满足要求后,可实施服务特性测评;
- b) 服务特性测评中发现的任何可能被判定为不合格的问题,以测评结果报告和其他适当的方式告知申请人,需要时,应考虑重新取样并再次实施服务特性测评,或终止认证。

5.6 体验方案策划

5.6.1 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。

5.6.2 服务特性测评应在成功完成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。

5.6.3 服务特性体验方案应将可能引起关注或风险状况的事项给出应对方案或方法。

5.7 认证文件使用和标注的方法

5.7.1 服务认证文件应满足 GB/T 27065—2015 中 7.7 的相关要求。

5.7.2 服务认证文件的设计应针对服务认证的特点,并规定其使用和标注方式。

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

5.7.4 服务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。

5.7.5 当发现服务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。

5.8 认证方案建立的方法与原理

5.8.1 服务认证方案一般分为总体描述和专项描述的方案。

5.8.2 总体描述的服务认证方案应符合 GB/T 27067—2017 中 6.5.1 规定的内容。

5.8.3 专项描述的服务认证方案应包括但不限于下列内容:

- a) 认证范围;
- b) 认证准则;
- c) 适用法律法规与其他要求;
- d) 认证评价工作量与专业能力需求和配置,以及组建认证审查组;
- e) 认证模式及其组合;
- f) 选取;
- g) 确定;
- 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。

5.8.4 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。

5.9 认证暂停、注销和撤销的方法

5.9.1 服务认证的暂停、注销和撤销应满足 GB/T 27065—2015 中 7.11 的相关要求。

5.9.2 认证有效期内暂停的情形通常如下:

- 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。

5.9.3 应规定认证取消暂停的条件。

5.9.4 应以有效方式,如电子邮件,正式通知服务认证委托方暂停认证。

5.9.5 认证暂停期限结束后,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。

5.9.6 认证有效期内撤销的情形通常如下:

- 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、认证要求的情况;

- 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。

5.9.7 应以有效方式,如电子邮件,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。

5.9.8 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] GB/T 15624—2011 服务标准化工作指南
 - [2] GB/T 24620—2009 服务标准制定导则考虑消费者需求
 - [3] GB/T 27020—2016 合格评定 各类检验机构的运作要求
 - [4] GB/T 27025 检测和校准实验室能力的通用要求
 - [5] GB/T 27028—2008 合格评定 第三方产品认证制度应用指南
-