



# 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