



中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 055—2020

合格评定 服务特性测评实验室能力指南

Conformity assessment—Guideline for the competence of the service
characteristic laboratory

2020-08-26 发布

2020-12-01 实施

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 总则	1
5 资源条件	2
6 测评方案	3
7 测评对象	3
8 抽样方案	3
9 结果的有效性	4

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：中国计量大学、中国认证认可协会、上海质量科学研究院、中国质量认证中心、深圳市标准技术研究院、北京飞宇星电子科技有限公司、杭州妞诺科技有限公司。

本标准主要起草人：乐为、尹洪娟、生飞、李喜俊、杨静、傅斌友、陈华、王勤志、邓云峰、温利峰、戴绅懿、曾宇容、江青虎、郭小钗、薛会娟、宋少刚。

引 言

国际标准化组织于 2015 年已开始制定服务认证的有关指南。为确保服务认证的有效性,除了传统的服务特性测评方法之外,还需要基于消费者感知的服务特性测评方法加以辅助和验证。

服务特性测评实验室以服务特性为基础、以体验感知为核心、以消费者为最终关注对象,建立顾客体验的信息收集和分析系统,提炼顾客体验产生感知数据和生理数据,构建服务特性测评实验室测评技术,将顾客感知与生理数据进行交互比较和挖掘分析,为客观评价服务质量提供技术保障,提高认证有效性。

合格评定 服务特性测评实验室能力指南

1 范围

本标准或服务特性测评实验室的资源条件、测评方案、测评对象、抽样方案、结果的有效性等提供指南。

本标准适用于提供服务特性测评的实验室。

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 合格评定 词汇和通用原则

GB/T 27025 检测和校准实验室能力的通用要求

3 术语和定义

GB/T 27000 和 GB/T 27025 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务特性 **service characteristic**

由顾客服务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。

[RB/T 301—2016, 定义 3.5]

3.2

测评对象 **object of measurement and evaluation**

服务特性测评活动的客体,也即服务过程中顾客的各类交互对象。

3.3

测评指标 **indicator of measurement and evaluation**

服务特性测评活动中用于衡量测评对象的具体项目。

注: 如服务人员的声音、表情和行为,服务系统的设备、用具和服务信息,服务环境的标识标牌和景观等。

4 总则

服务特性测评实验室的公正性、保密性和管理体系要求应符合 GB/T 27025 的相关要求。本指南是针对服务特性测评实验室能力的补充。

实验室的专业人员要受到与其职业相关的伦理规范的约束。负责管理服务特性测评实验室者宜承担责任使其行为高于法律的最低要求。在测评方案设计时,宜使被测试者的隐私等得到充分保护。