



中华人民共和国国家标准

GB/T 27207—2020

合格评定 服务认证模式 选择与应用导则

Conformity assessment—Guidelines for service certification
modules selection and application

2020-03-31 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	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 指导原则	1
5 可选模式	2
6 模式的选择与应用	3
6.1 总则	3
6.2 模式的选择	3
6.3 模式的应用	3
参考文献	5

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、上海质量体系审核中心、中国电子技术标准化研究院、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、中国质量认证中心、中标合信(北京)认证有限公司、中国建筑科学研究院有限公司、北京世标认证中心有限公司。

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、张胜春、侯非、张小丹、温利峰、乐为、谭平、梁乔玲、张博崙、蔡北方、陈春艳、姚歆、刘文文、朱玉、孟扬、张丽丽。

引 言

由于服务业态的复杂而多样性,因此实施服务认证面临着一些迫切需要解决的认证技术问题,其中服务认证模式的选择与应用已成为全球性的认证技术难题。GB/T 27067—2017《合格评定 产品认证基础和认证方案指南》中给出了可用于服务认证的“认证方案类型 6”,从选取、确定与复核和证明三方面考虑服务认证活动,为建立服务认证模式奠定了基础。

本标准旨在针对服务认证的特征围绕服务特性测评与服务管理审核两方面,提供建立和(或)选择适宜的服务认证模式,以破解、抑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或风险水平。本标准为促进对服务认证结果的承认提供了技术基础,并有助于促进全球化服务贸易活动。

本标准或服务认证模式选择与应用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 服务认证模式 选择与应用导则

1 范围

本标准提供了服务认证模式选择与应用导则,包括指导原则、可选模式和模式的选择与应用。本标准适用于第三方认证机构,第一方、第二方对特定服务的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 27065 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求

GB/T 27067—2017 合格评定 产品认证基础和产品认证方案指南

GB/T 27400—2020 合格评定 服务认证技术通则

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

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]

3.2

测评 determination

查明一个或多个特性(3.1)及特性值的活动。

4 指导原则

4.1 服务认证模式选择与应用遵守 GB/T 27400—2020 第 6 章的要求,其原则包括:

- a) 公正性;
- b) 参与性;