



中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 301—2016

合格评定 服务认证技术通则

Conformity assessment—General technical rules for service certification

2016-06-22 发布

2017-02-01 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 服务认证技术基础	3
5 服务认证技术资源与能力	4
6 服务认证技术	6
参考文献	10

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中国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：上海质量管理科学研究院、中国认证认可协会、国家认监委认可监管部、中国合格评定国家认可中心、中国电子技术标准化研究院、上海质量体系审核中心、北京中经科环质量认证有限公司、广州赛宝认证中心、方圆标志认证集团产品认证有限公司、浙江广杭物流有限公司、广发证券股份有限公司、远成物流集团有限公司。

本标准起草人：金国强、陈华、生飞、李喜俊、陈悦、王孝霞、张胜春、王凌、郭洪涛、刘小茵、曹春香、谭平、杭银珍、陶利萍、王勤志、郑深、沈国军、钱之平、杨彦栋。

引 言

随着全球经济发展和产业结构调整,人类走过了农业经济时代,正从工业经济时代迈向服务经济时代,发达国家的服务业产值占比 GDP 达到 60%~80%,就业占比达到 70%左右,率先进入了“服务经济”时代。我国《国民经济和社会发展第十二个五年规划》提出“优先发展服务业”政策需求,国家《质量发展纲要(2011—2020)》则提出至 2020 年全面实现服务质量的标准化、规范化和品牌化,服务业质量水平显著提升,达到或接近国际先进水平,服务业品牌价值和效益大幅提升,推动实现服务业大发展的总体安排。2014 年我国服务业产值占比 GDP 达到 48.2%,2015 年达到 50.5%,比上年同期提高 2.3 个百分点。但是,我国服务业面临着专业人才不足,标准化水平不高,科技含量和水平有待进一步提升,服务贸易国际竞争力不强,服务贸易逆差短期内难以扭转的局面。

根据《认证认可“十二五”发展规划》要求,研究并建立相应的服务认证技术规范,应用合格评定功能法和合格评定工具箱,结合 GB/T 27065—2015 与 ISO/IEC 17067:2013 等标准相关内容,制定本标准。

本标准基于 GB/T 27065—2015 给出的服务定义:通常是无形的,并且是在供方和顾客接触面上至少需要完成一项活动的结果。分析了服务业态复杂性与分类方法,应用服务接触技术模型,如图 1 所示,以顾客体验和互动需求与期望为关注焦点,提出了围绕服务接触过程由服务供方和顾客交互形成的“服务特性”为认证核心对象,顾客感知结果/绩效为目标,以此规定服务认证所需的相关知识和技术,以及认证技术,旨在缓解服务组织与顾客感受及其利益相关的信息对称性问题,树立与提升服务组织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,规范服务业正常有序发展。

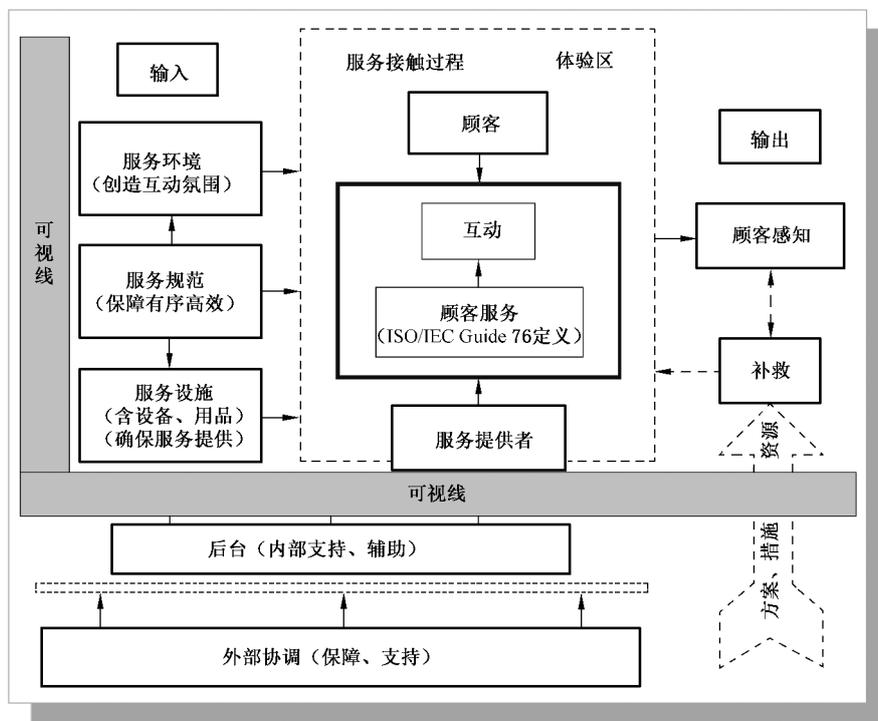


图 1 服务接触技术模型示意

服务认证是一项系统工程,虽然国际标准将服务和产品认证的管理与技术规范视作类同,但是其技

术领域与产品认证技术具有显著的差异之处,典型的特征差异是:服务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,且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。

本标准或服务认证制度、规范和标准的建立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,包括服务认证技术基础、技术资源和能力,以及服务认证技术等要求。

本标准适用于服务认证过程的技术管理。

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 19038—2009 顾客满意测评模型和方法指南

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

GB/T 27007—2011 合格评定 合格评定用规范性文件的编写指南

GB/T 27030—2006 合格评定 第三方符合性标志的通用要求

GB/T 27065—2015 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求

ISO 9000:2015 质量管理体系 基础和术语(Quality management systems—Fundamentals and vocabulary)

ISO/IEC 17067:2013 合格评定 产品认证基础与产品认证制度指南(Conformity assessment—Fundamentals of product certification and guidelines for product certification schemes)

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

在供方和顾客的接触面上至少需要完成一项活动的结果,并且通常是无形的。

注1:服务的提供可涉及如下几种:

- a) 在顾客提供的有形产品(如要修理的汽车)方面所完成的活动;
 - b) 在顾客提供的无形产品(如准备纳税申报单所需的损益表)方面所完成的活动;
 - c) 无形产品的交付(如在知识传播方面的信息提供);
- 为顾客营造氛围(如在宾馆和餐馆)。

注2: 改自 GB/T 27065—2015,定义 3.6。

3.2

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: 改自 GB/T 24620—2009,定义 3.11。