

2、背景情况

<p>2.1 目的、意义 (工作开展背景 及要求)</p>	<p>1、背景</p> <p>随着服务经济的快速崛起和发展，全球迈入服务经济时代。我国服务业已经成为国民经济的第一大产业，对国民经济增长的贡献率进一步提高，2016年，我国服务业增加值 384221 亿元，比上年实际增长 7.8%，在三次产业中继续领跑，增速比第二产业高出 1.7 个百分点。服务业占 GDP 比重已上升为 51.6%，比上年继续提高 1.4 个百分点，比第二产业高出 11.8 个百分点。服务业对国民经济增长的贡献率为 58.2%，比上年提高 5.3 个百分点，比第二产业高出 20.8 个百分点。同时，“十三五”规划中提出了“推动生产型服务业向专业化和价值链高端延伸，生活型服务业性精细和高品质转变，推动制造业由生产型向生产服务型转变”的行动纲领和指南。我国服务业在“十三五”时期有望保持快速发展，预计到 2020 年，服务业增加值比重将提高到 56%。</p> <p>诚然，生产性服务业水平总体不高，比重也仅为服务业的 15%；部分生活性服务业有效供给不足，难以满足人民群众日益增长的服务需求；服务贸易长期逆差，国际竞争力较弱。对此，社会、市场和消费者对服务信息对称性的需求与日俱增，亦即服务经济对合格评定的需求与日俱增。</p> <p>然而和发达国家相比，我国对服务认证的探索要晚了 10 年左右。总体上我国的服务认证技术仍处于初创探索阶段。</p> <p>2、目的：</p> <p>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。显见，服务认证并非易事，至今尚无服务提供、服务特性、服务能力、服务管理等共性认证技术，面临着一些迫切解决的、全球性认证技术难题。</p> <p>研制《合格评定 服务认证技术工具箱》标准旨在提供建立和（或）选择适宜的服务认证技术工具，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，提升服务认证有效性和效率，提升社会和利益相关方对认证结果的采信。</p> <p>本标准服务认证的实施提供适宜且有效的合格评定工具，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。本标准为促进对服务认证结果的承认提供了技术基础，这种承认将有助于促进全球化服务贸易活动。</p> <p>服务认证的利益相关方，包括但不限于：</p> <ul style="list-style-type: none">a) 认证机构的顾客；b) 获得服务认证的组织的顾客；c) 政府部门；d) 非政府组织，以及
---------------------------------------	--

	<p>e) 消费者、用户以及其他公众。</p> <p>3、意义：</p> <p>编制《合格评定 服务认证技术工具箱》标准将有效支撑 RB/T 301-2016 的实施应用，将有助于规范服务认证评价活动，促进服务认证结果有效性和一致性，提升我国服务认证整体能力和水平，促进服务业健康发展，提质增效，提高服务就业率，降低服务质量损失和生态影响，提升生产性服务业在服务业能力和 GDP 中占比，弥补生活性服务业尚存的供给能力不足、质量不高和诚信不佳等问题，缩小服务业长期存在的国际化贸易逆差，从而提升服务业供给侧质量，促进国民经济进一步健康快速发展，预期具有良好的社会效益。</p>
<p>2.2 与国内外相关标准、文献的关系</p>	<p>主要有 GB/T 27065《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》等标准可借鉴，但尚无实施服务认证的适宜的技术方法和工具。</p> <p>本项目与现有服务认证标准不存在等同、等效关系，国内外尚无此类相关标准。</p>

3 编制过程

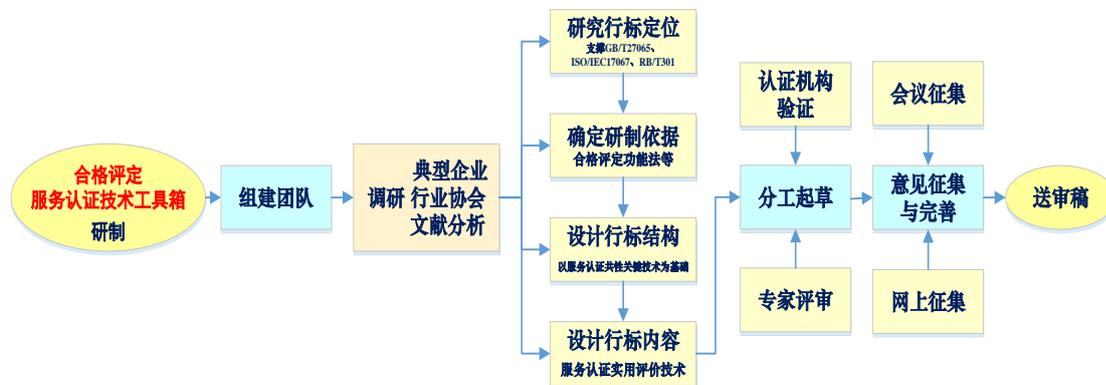
	单位	姓名	职务/职称	专业特长	任务、分工
3.1 分工情况	上海贝恒检测技术有限公司	陈 华	董事长/ 教授级高工	服务/认证认可/ 标准化	项目总负责、技术路线实现、标准总体框架设计、认证技术工具设计、标准起草等
	中国认证认可协会	李喜俊	主任/高级工程师	认证认可	典型服务现场调研、标准框架设计、认证技术工具设计、标准起草等
	中国合格评定国家认可中心	张胜春	处长/高级工程师	认证认可	典型服务现场调研、标准框架设计、认证技术工具设计、标准起草等
	上海质量管理科学研究院	周戟	部长/高级工程师	服务、认证认可	典型服务现场调研、标准起草等
	上海质量管理科学研究院	郭洪涛	主任/高级工程师	服务、认证认可	典型服务现场调研、标准起草等
	北京中金国盛认证有限公司	聂丽琴	副总经理	计算机、认证认可	典型服务现场调研、标准起草等
	深圳市标准技术研究院	温利峰	主任/高级工程师	标准化	典型服务现场调研、标准起草等
	中国认证认可协会	傅斌友	博士	服务、认证	典型服务现场调研、标准起草等
	上海贝恒检测技术有限公司	张博崙	工程师	标准化	典型服务现场调研、标准起草等
	上海质量体系审核中心	严卓明	部长/高级工程师	服务、认证	典型服务现场调研、标准起草等
	广州赛宝认证中心服务有限公司	刘小茵	总监	服务、认证	典型服务现场调研、标准起草等
	阿里巴巴集团	袁 征	高级主管	电商认证	典型服务现场调研、标准起草等
	远成物流股份有限公司	高媛	工程师	物流服务认证	典型服务现场调研、标准起草等
	3.2 起草阶段	对服务认证相关的风险评估技术、服务接触理论等文献进行收集和整理，并对所收集材料进行分析，为标准起草工作做准备。确定认证标准的核心要素和基本指标。编制形成《合格评定 服务认证技术工具箱》标准草案稿。			
3.3 征求意见阶段	召集了行业专家和标准化专家，以及行业代表，对标准草案稿进行了研讨，提出修改意见，起草组根据专家和代表的意见进行了修改，形成征求意见稿。				
3.4 标准审定阶段					

4 主要技术内容的确定

1、主要技术内容：

本标准在合格评定功能法框架内给出了服务认证评价活动的技术基础，以及服务认证技术工具箱的内涵、范围、条件和作用；阐述了服务认证常用方法，包括：策划、建立、实施并保持服务认证方案；确定并提供服务认证资源；选择并应用服务认证模式及其组合，以及确定并应用合格评定对象选取方案；阐述了服务认证常用工具，包括：服务特性测定；服务管理审核，以及服务认证文件编制等内容。

研制技术路线图如下：



5 验证情况（适用于方法类标准）

	验证单位	验证人员	验证时间
5.1 验证单位情况			
5.2 验证过程			
5.3 验证数据分析			
5.4 验证评价			
5.5 其他应说明的情况			

6 附加说明（可选项）

6.1 宣贯标准的建议					
6.2 修订和废除现行有关标准的建议	无。				
6.3 重大分歧意见的处理经过和依据	无。				
6.4 其他需要说明的情况	无。				
6.5 参考文献					
联系人	张博崙	联系电话	021-52386671	电子邮箱	15900942125@163.com
<p>注 1：本格式的通用部分为第 1 章、第 2 章、第 4 章和第 6 章。</p> <p>注 2：3.4 适用于标准草案送审稿，3.5 适用于标准草案报批稿，3.6 中“预期的管理目标”适用于规程类标准，3.6 中“技术指标”适用于方法类标准，第 5 章适用于方法类标准编制说明的编写。</p> <p>注 3：3.1 和第 6 章为可选项，其余为必填项。</p>					