

全国认证认可标准化技术委员会

国认标委函〔2019〕6号

关于征求国家标准《合格评定 服务认证方案指南和示例》（征求意见稿）意见的函

各位委员、观察员及有关单位：

全国认证认可标准化技术委员会（SAC/TC261）归口管理的国家标准制定项目《合格评定 服务认证方案指南和示例》（计划编号：20173871-T-469）已进入征求意见阶段。现将《合格评定 服务认证方案指南和示例》（征求意见稿）、编制说明以及意见反馈表发给你们，请认真研究提出意见，并于2019年3月21日前将意见反馈表以电子文本形式发送至标准起草组。

联系人：王淑媛

电话：010-65995487

电子邮件：wangsy@ccaa.org.cn

- 附件：1.《合格评定 服务认证方案指南和示例》（征求意见稿）
2.编制说明
3.意见反馈表



2019年2月22日

附件 1

ICS 03.120.20

A00



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXX-201X/ ISO/IEC 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

(ISO/IEC TR17028:2017, IDT)

(征求意见稿)

(本稿完成日期：2019年1月25日)

××××-××-××发布

××××-××-××实施

中华人民共和国国家市场监督管理总局
中国国家标准化管理委员会

发布

目 次

前言.....	- 4 -
引言.....	- 5 -
1 范围.....	- 6 -
2 规范性引用文件.....	- 6 -
3 术语和定义.....	- 6 -
4 服务认证基础.....	- 6 -
4.1 概述.....	- 7 -
4.2 功能法.....	- 7 -
5 服务认证方案的制定与管理.....	- 7 -
5.1 概述.....	- 7 -
5.2 方案所有者.....	- 7 -
5.3 利益相关方的参与.....	- 8 -
5.4 方案管理.....	- 8 -
6 服务认证方案的内容.....	- 8 -
6.1 概述.....	- 8 -
6.2 方案的范围.....	- 8 -
6.3 认证方案的要素.....	- 8 -
6.4 方案的选取要素.....	- 9 -
6.5 认证过程.....	- 10 -
6.6 证明.....	- 10 -
6.7 认证证书和符合性标志的许可.....	- 10 -
6.8 监督.....	- 11 -
6.9 影响认证的变更.....	- 11 -
附录A（资料性附录）服务认证方案示例.....	- 12 -
附录B（资料性附录）申请服务认证所提供的信息示例.....	- 20 -
附录C（资料性附录）认证协议内容示例.....	- 21 -
附录D（资料性附录）认证文件所含信息示例.....	- 23 -
附录E（资料性附录）使用证书和符合性标志的许可协议内容示例.....	- 24 -
附录F（资料性附录）使用证书和符合性标志的许可证信息示例.....	- 26 -
参 考 文 献.....	- 27 -

前 言

本标准根据 GB/T 1.1-2009 给出的规则起草。

本标准使用翻译法等同采用 ISO/IEC TR17028:2017《合格评定 - 服务认证方案指南和示例》。

本标准由全国认证认可标准化技术委员会（SAC/TC261）提出并归口。

本标准起草单位：中国认证认可协会、……。

本标准主要起草人：……

引 言

“产品认证”在传统观念中不仅涵盖有形产品，同时也涵盖服务和过程。随着服务在所有经济活动中的重要性的增强，目前的观点是，服务和有形产品存在显著区别，在制定要求（例如制定国际标准）及依据这些要求对服务开展合格评定时，需要采用一种与针对有形产品开展合格评定不同的方式。

服务和产品主要的区别有：

- 服务通常是无形的；
- 服务是在服务提供者和顾客接触面上发生的；
- 每次服务行为都是瞬时性的，尽管可能会多次重复；
- 服务的提供和消费经常是同时发生；
- 服务是否成功与顾客互动情况有关。

尽管ISO/IEC 17067标准的第6种方案类型对服务进行了识别，但该标准并没有对服务认证的过程提供足够的信息。本标准旨在帮助使用者开展服务认证方案的制定与实施。

合格评定活动的范围和频率，需与具体服务未能满足特定要求的可能性及其失败后果相匹配。还需将市场特点、服务性质、服务交付方式等因素纳入考量。

受认证方案的规则、程序和管理影响最大的主要利益相关者包括：

- 方案所有者；
- 认证机构；
- 获证服务的提供者；
- 获证服务的客户和依赖于认证的实体的客户；

注：如果认证机构制定和实施自己的方案，该认证机构便是该方案的所有者。

其他的利益相关方包括但不限于：

- 监管机构；
- 获证服务的指定者，购买者；
- 参与服务认证过程的合格评定机构（例如检验机构和管理体系审核机构）；
- 认可机构和同行审议小组；
- 促进不同认证方案持有者认证结果互认的组织；

本文件是资料性文件，配套了附有示例的指南，这些示例给出了指南的使用方法，方案所有者与其他利益相关方协商后亦可采用其他方法。

附录A给出了现有的服务认证方案的示例。

合格评定 服务认证方案指南和示例

1 范围

本标准提供了服务认证方案的指南和原则。

注1: 在本文件的背景下, 作为服务认证一部分的管理体系的评估不能构成对管理体系的认证。

注2: 本文件并无意以任何方式限制方案所有者开发和运行他们自己方案的决定。

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, 仅所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。

ISO/IEC 17000:2004 《合格评定——词汇和通用准则》

ISO/IEC 17065:2012 《合格评定——产品、过程和服务认证机构要求》

ISO/IEC 17067:2013 《合格评定——产品认证基本要求和产品认证方案指南》

3 术语和定义

ISO/IEC 17000, ISO/IEC 17067和ISO/IEC 17065界定的以及下列术语和定义适用于本文件。为了便于使用, 以下重复列出了ISO/IEC 17000, ISO/IEC 17067和ISO/IEC 17065中的某些术语和定义。

注: ISO和IEC标准化术语数据库地址如下:

ISO在线浏览平台: <http://www.iso.org/obp>

IEC Electropedia: <http://www.electropedia.org/>

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, 服务的主体要素是无形的。

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: 由银行、会计师事务所, 或公共组织(如: 学校或医院)等提供的服务。

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。

[改编自ISO 9000:2015, 第3.7.7条款——定义中“组织”这个词被“服务提供者”在两处位置代替, 在注2“银行、会计师事务所, 或公共组织(如: 学校或医院)等”修改为“由银行、会计师事务所, 或公共组织(如: 学校或医院)等提供的服务”]

3.2

顾客 customer

能够或实际接受为其提供的, 或按其要求提供的服务的个人或组织。

示例: 消费者、客户、最终使用者、零售商、内部过程服务的接收人、受益者和采购方。

注: 顾客可以是组织内部的或外部的。

[改编自ISO 9000:2015, 第3.2.4条款——“产品或者”这个词在定义中和示例中均被删除。]

4 服务认证基础

4.1 概述

4.1.1 服务认证是对服务及该服务的提供已符合规定要求的第三方证明，是4.2所描述过程的结果。服务认证由服务认证机构实施，机构应满足 ISO/ IEC 17065的要求。

4.1.2 服务认证向顾客、监管机构、行业和其他利益相关方提供信心，以证明这些服务组织提供的服务符合规定的服务要求。服务的规定要求通常包含在标准或其他规范性文件中。

4.1.3 认证方案涉及一系列服务，包括有形要素、过程要素、能力要素和知识要素等。

4.1.4 虽然服务通常是无形的，但服务认证不局限于无形要素的评价。某些情况下，服务的有形要素可对通过服务的过程、结果、资源和控制等方面的符合性评估提供证据。

4.1.5 服务认证能够在国家、区域和国际层面促进贸易、市场准入、公平竞争和顾客认可。

4.2 功能法

4.2.1 服务认证方案应执行 ISO/ IEC 17000:2004附录A所提出的功能。在ISO/IEC 17065, 术语“评价”是“选取和确定”的组合。这些功能包括：

——选取，包括策划和准备活动，其目的是收集或生成后续的评价功能所需的全部信息和输入。

——确定，可以包括检测、测量、检验、服务和过程评估以及审核等合格评定活动，以提供与服务要求有关的信息，作为复核和证明功能的输入。

——复核，即针对满足规定的情况，对选取和确定活动及其结果的适用性、充分性和有效性进行验证（见 ISO/IEC 17000:2004, 5.1）；

——认证决定；

——证明，即根据复核后作出的决定出具符合性声明，以证实规定要求已得到满足（参照ISO/IEC 17000:2004, 5.2）；

——监督（当方案规定时），即合格评定活动的系统性重复，是保持符合性声明有效性的基础（见 ISO/IEC 17000:2004, 6.1）。

注1：关于功能的更多信息参见ISO/ IEC 17000。

注2：在ISO/ IEC 17065中，“证明”功能被关联到“认证文件”的这一分条款中（见ISO/ IEC 17065: 2012, 7.7）。

4.2.2 每当实施服务认证时，就有一个认证方案。

注 见ISO/IEC 17065:2012, 第7.1.1条款1

5 服务认证方案的制定与管理

5.1 概述

服务认证方案可以根据不同目的制定。方案可以有帮助服务的顾客区分不同服务提供者并做出明智的决定。其他目的可能包括监管机构为实现健康、安全和环境要求而建立的方案。

5.2 方案所有者

5.2.1 方案所有者的主要类型

a) 认证机构制定服务认证方案；

b) 非认证机构，例如监管机构、贸易协会或其他组织，制定的服务认证方案由一个或多个认证机构参与实施。

一组认证机构或组织，可能来自不同国家，能够共同建立一项认证方案。这种情况下宜建立管理架构，以便认证方案可以有效实施。

注：由国家、地区或国际标准机构/标准制定组织（SDO）发布的服务标准或与服务的合格评定方案有关的标准，并不能让它们成为方案所有者。这并不排除标准机构/ SDO除了作为一个标准机构/ SDO之外，还可成为一个方案所有者。

5.2.2 方案所有者宜：

——是一个完整或部分法律实体。

注1：政府性质的方案所有者因其具有政府职能，亦可视为法律实体。

——能够对方案的目标、内容和完整性负完全责任。

——对方案各相关方提供信息的保密措施作出安排；

——评价和管理其活动中引发的风险/责任；

- 注：评价风险并不意味着依据 ISO 31000 进行风险评价
- 了解持续建立、实施和维护方案所涉及的考虑、影响和后果；
 - 确保制定方案的人员具备相应的技术和合格评定能力；
 - 将方案的内容形成文件；
 - 有充分的安排（如保险或储备金）以承担其活动引发的赔付责任。这些安排宜与所采取活动和方案的范围以及方案实施的地域等相适应；
 - 保持财务状况稳定，并且具备实施该方案所需的资源；
 - 建立方案管理的架构；
 - 不断修改、维护完善方案，并在需要时提供指导。

5.3 利益相关方的参与

5.3.1 制订方案时，方案所有者宜对方案的目的、方案需求的设想以及方案的可接受性有清晰的认识。方案所有者宜识别利益相关方，并寻求其在方案制定过程中的参与和意见。

5.3.2 在制定方案的具体内容前，利益相关方宜就方案的基本原则达成一致。这些原则包括：

- 所有权的确定，
- 管理和决策机制的确定，包括利益相关方是否可以直接参与，
- 基本业务和筹资模式的确定，以及
- 提供方案监控和周期性评审的大纲。

5.3.3 方案制定后，方案所有者宜确保该方案的信息公开和透明，并能够被公众理解和接受；确保有利益相关方参与对方案开展定期复核，包括对方案满足其目的确认。

5.4 方案管理

5.4.1 方案的文件化

为了方案的实施、保持和改进，方案所有者宜建立、控制并持续完善适宜的文件。这些文件宜明确方案的规则和实施程序，尤其是方案管理者的职责。

5.4.2 向方案所有者报告

当要求向方案所有者报告时，宜明确报告的内容和频次。报告可以出于以下目的，如改进方案以及服务提供者对一致性程度的控制和监测等。

5.4.3 方案管理的分包

如果方案所有者将部分或全部方案的实施分包给他方，宜签署具有法律约束力的合同明确双方义务和责任。政府性质的方案所有者可依据法律法规的规定分包方案的实施。

5.4.4 市场营销

方案宜明确与市场营销相关的政策和程序，包括认证机构和服务提供者能引用方案的范围。

5.4.5 认证的欺诈性使用

宜明确根据认证方案形成的认证证明被欺诈性使用时，可采取的相应措施和相关方职责。

5.4.6 投诉和申诉

5.4.6.1 方案所有者宜规定投诉和申诉的流程以及负责人员

5.4.6.2 对认证机构的决定的申诉和对认证机构的投诉宜首先通知认证机构。

5.4.6.3 认证机构没有或者无法解决的申诉和投诉可以由方案所有者解决。

6 服务认证方案的内容

6.1 概述

本章为制定和实施服务认证方案时应考虑的要素提供指南。适用于拟建立方案的个人、组织或者利益相关方（例如，服务提供者、认证机构、消费者或者政府监管部门）。

6.2 方案的范围

根据服务类型、服务要求和认证方案规定的其他要求，以及适用条件（例如：技术领域或地理区域）来确定方案的范围。

6.3 认证方案的要素

服务认证方案宜规定以下要素：

- a) 方案的范围。

b) 用引用标准或其他规范性文件所规定的对服务和提供者认证的要求，必要时，为消除歧义，宜由有能力的人做出解释，并向所有利益相关方公开。

注1：有关做出规定要求的进一步指南参见ISO/IEC 17007。

注2：在使用和参考任何专利资料、研究刊物或类似行业内其它普遍存在的的信息前，需要进一步考虑。

- c) 服务提供者要满足的实施管理体系或是过程控制活动等其它要求，能有效保证正在提供的获证服务持续符合规定要求；
- d) 对认证机构以及认证过程中涉及到的其他合格评定机构的要求，不应与合格评定机构适用标准的要求相冲突；
- e) 无论参与方案的合格评定机构是否被认可、参与同行评审或获得其他形式的资质；如果方案要求合格评定机构应被认可，宜有适当的说明引用，如认可机构是互认协议的成员等；
- f) 合格评定机构和在认证过程中涉及的其他组织使用的方法和过程，能够保证合格评定过程的完整性和一致性；
- g) 认证申请者提供给认证机构的资料；
- h) 明确规定适用服务的符合性声明（如认证证书、在线数据库）的内容和有效期；
- i) 服务提供者使用符合性声明或认证标志的条件；
- j) 认证标志的使用范围、所有权、标志的使用和控制，宜符合GB/T 27030中的要求；
- k) 对方案实施应具备的资源的要求，包括公正性和人员能力（内部和外部），评价的资源以及分包方的使用；
- l) 如何对选取和评价的结果进行报告，以及认证机构和方案所有者如何使用结果报告；
- m) 如何处理和解决不符合认证要求（包括服务要求）的问题；
- n) 监督程序，当方案中涉及监督时；
- o) 认证机构和其它组织参与认证方案的准则，服务提供者依据认证方案获得认证的准则；
- p) 认证机构或方案所有者发布已获得认证服务名录的内容、条件和责任；
- q) 需要签订的法律合同及合同内容，如方案所有者和认证机构之间，方案所有者和服务提供者之间，以及认证机构和服务提供者之间，应以合同形式确定各方的权利、责任和义务；
- r) 批准、保持、延续、扩大、缩小、暂停和撤销认证证书的基本条件：包括在暂停、撤销或终止认证证书时做出停止广告宣传、交回认证文件以及采取其他措施的要求；
- s) 服务提供者投诉记录的核实方式，如方案中有核实要求；
- t) 服务提供者在宣传材料中引用方案的方式；
- u) 方案所有者和认证机构记录保存期限。

6.4 方案的选取要素

6.4.1 认证要求

在已规定的范围内(见6.2)，方案规定服务应满足的要求。这些要求一般包含在按照ISO/IEC 17007制定的标准或其他规范性文件中。

认证要求包括：

——服务要求

——服务提供者应满足的其他要求，包括：

- 签订认证协议；
- 对评价的安排达成一致（包括取样）；
- 缴付必要费用；
- 签订认证标志使用许可协议；
- 提供服务信息；

注1：服务要求可以包括法规、合同协议和服务等级协议等文件中。

注2：服务的特定要求可以基于其特性，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）。

特定要求可以是定性的或是定量的，且也可以包括与顾客体验和顾客满意度相关的准则。

6.4.2 取样

6.4.2.1 需要时，方案宜规定认证服务的取样量和取样基数，并规定取样的时间和人员。

注：请参见ISO 10576-1, ISO 2859-10, ISO 3951-1 和 ISO 22514-1。

6.4.2.2 方案宜规定评价阶段的取样方法。取样宜：

- a) 是满足要求的典型代表；
- b) 使用预定的服务交付过程；
- c) 考虑影响满足要求的服务提供者的所有相关功能、过程和场所（物理的或虚拟的）；
- d) 考虑所有影响服务交付的分包活动。

6.4.3 合格评定结果的接受

若服务提供者在申请认证前,已经获得合格评定结果,此合格评定结果可能不是来自于认证机构签约控制的资源,则方案宜明确认证过程中是否可以接受或在何种条件下可以接受该合格评定结果。

6.4.4 评价活动的选取

6.4.4.1 方案宜规定认证机构使用一个或多个评价活动用以证明服务提供者是否满足认证要求及服务要求。

6.4.4.2 用以评价服务和提供者评价活动包括:

- 对服务交付过程设计的确认(包括任何必要的风险评估、预防方案和应急安排);
- 对服务交付过程和服务结果的审核、检验和检测;
- 与服务人员的沟通和交流,包括评估人员能力;
- 对正在交付的服务进行匿名观察或见证(如:神秘顾客);
- 获取对正在交付的服务和顾客体验的反馈并进行评估(如:客户满意度调查);
- 对服务交付中使用的资源的评估(如,获取足够数量的具有能力的人员,设施、设备和技术);
- 对外包服务交付的承包商、分包商和加盟商等的评估;
- 对管理体系的审核,管理体系应能使服务提供者管理其提供的服务,有效响应投诉并对不符合项进行适当的纠正及纠正措施;

——对文件管理和控制的评估,包括必要的保密和隐私要求;
——在提供服务的物理场所或虚拟场所进行现场见证或远程见证。

6.4.4.3 认证方案宜规定服务提供者外包全部或部分服务时的规则。在签订认证协议前,方案宜要求认证机构要确保自身能够获取所有相关信息。

6.4.5 合格评定活动的外包

若方案允许评价活动(见6.4.4)外包时,方案中宜规定这些机构符合相关国家标准的适用要求。方案宜说明方案制定者或服务认证客户对事先协定的外包协议的接受程度。

6.5 认证过程

6.5.1 认证环节

认证方案宜规定在认证过程中预计采取的步骤和活动。这些步骤宜与ISO/IEC 17065:2012第7章的规定一致:

- 申请(6.5.2)和申请评审;
- 评价(6.5.3);
- 复核;
- 认证决定;
- 证明,(6.6)包括认证文件;
- 监督。

在下面分条款中对以上部分步骤进行进一步说明。

6.5.2 认证申请和认证协议

6.5.2.1 认证方案宜规定服务提供者在申请服务认证时向认证机构提交的信息种类。附录B提供了建议提交的信息清单。

6.5.2.2 认证方案中的认证协议不仅包括ISO/IEC 17065:2012第4.1.2条款的相关要求,还可增加补充信息。认证协议由认证机构和认证申请方确立。附录C提供了认证协议的框架。

6.5.3 评价

6.5.3.1 认证方案宜要求认证机构实施已选择的评价活动(见6.4.4)。

6.5.3.2 认证方案宜规定评价服务和提供者需要的文件(如,服务的描述,服务实施过程和演示实施的记录),以及是否将“文件评审”作为一个独立的评价步骤。

6.5.3.3 认证方案宜规定如何识别和处置不符合,包括规定不符合的种类,不符合整改时限,以及未能在规定时限内关闭不符合时采取的措施。

6.6 证明

认证方案宜规定认证文件的内容。

附录D给出了认证文件涵盖信息的示例。

6.7 认证证书和符合性标志的许可

6.7.1 许可和标志的管理

6.7.1.1 当方案规定认证证书、认证标志或其他符合性声明时,宜通过许可或其他形式的可执行协议来管理其使用。许可可以包含关于认证证书、认证标志或其他符合性声明的使用规定和当认证证书失效时

应满足的要求。依据谁拥有谁控制认证证书、认证标志或其他符合性声明，许可可以在下列双方或多方间建立：

- 方案所有者；
- 认证机构；
- 服务提供者。

6.7.1.2 附录E和F给出了协议和许可的示例信息。

注：如果许可协议所规定的条款已包含在申请表（如果认证方案要求有申请表）或认证协议中，那么不需要单独的“许可协议”。

6.7.2 符合性标志

6.7.2.1 认证方案明确是否将颁发特定的符合性标志。如果颁发，认证方案宜规定其使用要求，确保仅与经认证的服务结合使用，如，在其销售资料或宣传材料上。

6.7.2.2 符合性标志的所有者负责保护标志免受非法使用。

6.7.2.3 符合性标志及其使用宜符合ISO/IEC Guide 23, ISO/IEC 17030的要求，认证文件和符合性标志宜是特有的，且

- a) 具有专有权，其构成和使用的控制受法律保护；
- b) 使用编码或其它形式的设计，便于检查仿造或其他形式的误用。

6.7.2.4 如果持续使用符合性标志，则必须进行监督。

6.7.3 标志的误用

6.7.3.1 认证方案宜规定当认证证书或符合性标志在未经批准，不正确使用或误导性使用的情况下，采用何种措施。

6.7.3.2 这些措施可包括依据ISO Guide 27进行调查，警告通知，纠正措施，撤销认证，和法律措施。

6.7.3.3 认证方案应明确界定那些承担特定活动的人员或机构的责任，如，方案所有者或认证机构。

6.8 监督

6.8.1 认证方案宜规定是否需要监督，特别是被认证的服务需要持续保持时。如果方案中包含监督环节，宜规定监督所包含的有关活动安排。确定适当监督活动时，方案所有者宜考虑服务特点、不合格服务进入市场的可能性和后果以及监督活动的频次。

6.8.2 监督活动的频次可以根据先前的评价结果和监督周期进行调整。例如，如果发现服务中或服务交付过程中的不合格，则可以增加监督频次，直到恢复到必要的置信水平。

6.8.3 监督活动的具体要求宜考虑服务实施和服务交付点。

6.8.4 监督不必重复初次服务评价的所有要素，但是所选择的要素宜能确保符合认证方案要求的证实持续有效。

6.9 影响认证的变更

6.9.1 规定要求的变更

方案所有者宜跟踪方案中使用的标准和其他规范性文件的制定情况。当这些文件发生变更时，方案所有者宜通过相关程序对方案做必要的修订（如规定过渡期），并要求认证机构、服务提供者，以及必要相关方予以变更。

6.9.2 方案的其他变更

方案所有者宜规定方案中规则、程序和管理规定发生其他变更时的管理程序。

6.9.3 方案实施的评审

方案所有者宜建立程序，对方案的实施进行周期性评审，以确保方案的有效性和识别方案需改进之处，并要考虑利益相关方的反馈意见。评审宜确保方案要求能够持续一致实施。

评审考虑内容包括但不限于：

- 与认证方案要求相关的澄清要求；
- 利益相关方和其它相关方的反馈；
- 方案所有者对信息请求的响应能力；
- 诚信程序的必要性（如：验证审核或其他检查）。

附录 A

(资料性附录)

服务认证方案示例

A. 1 概述

本附录包括4个现有的服务认证方案示例¹⁾。它们各自代表一种不同类型的认证方案。本部分旨在说明如何建立服务认证方案以及不同类型的服务其认证方案结构上存在的差异。

在示例的条款标题中指出了条款编号，以便将不同示例的各个部分与正文相关条款关联起来。

A. 2 国际电工委员会防爆电器产品认证体系 (IECEX) 防爆电器设备维修方案

A. 2. 1 概述

IEC管理了四种全球符合性评估(CA)体系。它们是IECEE及其CB方案；IECRE目前运用在可再生能源行业的风能、海洋能源和太阳能电力行业；IECQ为航空电子设备行业、电子元器件行业和LED照明行业提供供应链认证服务；IECEX则运用在爆炸性气体领域，例如炼油厂、天然气工厂、矿山、天然气/加油站、粮仓和机场。

所有这些方案和方案体系都是由市场的利益相关方提出并制定的，以便为实际问题提供解决方案，并在全球范围内应用。

这里给出的例子来自于系列IECEX方案²⁾中的一个。IECEX有一整套方案，一个涵盖了“防爆环境”中所使用设备的认证，另一个用于人员能力认证、防爆标志许可认证、以及这儿要提到的IECEX认证服务设施的方案示例。

IECEX设备认证方案解决了符合“防爆环境”要求的新设备的问题。然而，“防爆工业”面临“防爆设备”属于高成本设备的运营现实，是由于，所以进行维修比替换旧设备更具经济意义。资产所有者确保修理设备对于“防爆环境”仍然是安全的，并且在使用IECEX认证服务设施计划完成维修工作后仍然符合当地和国家法规。

A. 2. 2 范围 (见6. 2)

本方案适用于防爆设备维修、整修和再利用的认证。

A. 2. 3 目的 (见5. 3. 1)

IECEX 维修方案的目的是为防爆设备的用户提供国际认可的保障，证明从事防爆设备维修、整修和再利用的组织具备专业能力。在制造之初，防爆设备包含了一些措施防止或减缓其在爆炸性气体环境下点火的影响。在使用过程中，防爆设备所使用的环境可能会损害其功能或降低其爆炸保护功能。设备使用者有责任确保任何维修工作都应维护或恢复爆炸保护措施，以保证设备在重新投入使用时能够持续安全的操作。使用IECEX认证的维护设施能够帮助用户履行其维护运行安全的职能。

A. 2. 4 文件 (见5. 4. 1)

a) 服务要求 (见6. 3b和6. 4. 1):

——IEC 60079-19, 爆炸性气体环境—第19部分 设备维修、整修和再利用

b) 服务提供者 (“服务机构”) 需要满足的方案要求 (见6. 3c和6. 4. 1):

——IECEX 03A, 服务机构寻求IECEX认证的申请指南, IECEX 03

—— OD 314-5, IECEX服务机构认证方案—第5部分: 防爆设备维修、整修和再利用: 防爆设备维修、整修和再利用过程中IECEX服务机构的质量管理体系要求

—— OD 315-5, IECEX服务机构认证方案—第5部分: 防爆设备维修、整修和再利用: 防爆设备维修、整修和再利用过程中IECEX服务机构的附加要求

—— OD 504, IECEX对爆炸性气体环境中人员能力的认证方案: 能力评估结果单元的要求

c) 认证机构需要满足的方案要求 (见6. 3):

—— OD 315-5，IECEX服务机构认证方案—第5部分：防爆设备维修、整修和再利用：防爆设备维修、整修和再利用过程中服务机构的审核和认证—程序

d) IECEX方案管理需要满足的方案要求（见条款5）：

—— IECEX 01，爆炸性气体环境中使用设备的IEC认证标准体系—基本规则

—— IECEX 03-5，IECEX服务机构认证方案—第5部分：防爆设备维修、整修和再利用—程序规则

——OD 316-5，IECEX服务机构认证方案—第5部分：防爆设备维修、整修和再利用：IECEX受理候选认证机构（ExCBs）（为涉及防爆设备维修、整修和再利用过程的防爆设备服务机构出具认证证书的认证机构）的评价程序。

A. 2.5 选取（见6.4）

a) 服务机构申请方向认证机构（CB）提交申请，参考产品要求 2a)和方案要求 2b)，说明其希望认证的范围。范围应包括维修中的产品的种类，维修发生的地点。申请中还包括服务机构对产品和方案符合性的自我评估，该符合性评估应使用IECEX 03A 第9页里的“IECEX服务机构认证指南”流程表进行。

b) CB确认，申请应包含于IECEX受理的范围内，即2d)覆盖的范围。

c) CB按照2c)中的规定进行合同评审。

d) 如果合同评审顺利通过，CB指定一名或多名符合2c)标准的评审员，批准申请者的审核计划。

A. 2.6 评价（见6.5.3）

a) CB对服务机构的文件进行评审，范围涉及质量管理体系、维修过程、此过程中管理者和人员的专业能力、所用设备和仪器的适宜性。

b) 如果文件满足服务和方案的要求，CB评审员在服务认证涵盖的每个位置都开展现场审核，在审核现场，CB评审员应：

—— 审核质量管理体系的运行；

—— 评估人员的专业能力；

—— 审核修理过程，包括使用的设备和仪器；

—— 见证维修设备的检测。

c) CB评审员草拟一份服务机构审核报告（FAR）。一旦发现不符合情况，应向服务机构寻求解决方案。

d) 当不符合被纠正以后，应更新FAR，并提交到CB进行独立审定。

A. 2.7 监督（见6.8）

a) CB每年一次就以下方面对质量管理体系进行监督审核：

—— 人员的变更，尤其是责任人的变更；

—— 管理和管理体系的变更；

—— 设施、设备、软件和文件管理体系，及其可获取性、维护和更新；

—— 检测和测量设备的校准；

—— 已完成工作的记录和追溯。

此外，CB可能对样品进行“抽样检测”，或者对防爆设备的维修、整修和再利用进行评估。

不符合性问题由服务机构解决，CB决定是否有必要进行现场复核以确认纠正措施的有效性。

审核完成后，CB会出具FAR以供CB内部的独立审定。

b) 考虑到年度评审的报告和服务机构的变更可能会影响到对服务要求的符合性，CB每三年会进行一次全要素的复评审。

A.3 认证方案“依据ISO 17100标准的翻译服务提供商”

A.3.1 概述

这个认证方案的例子由奥地利标准认证机构发布。其目的是根据ISO 17100规定，为翻译服务提供商提供相关的规则和程序。

以下文字已被简化，并不代表奥地利标准所公布的全部认证方案。在本文中被简化的地方，注明了这一点。

A.3.2 范围（见6.2）

该认证方案规定了依据ISO 17100认证翻译服务要求对翻译服务提供商进行服务认证的程序。

认证应满足ISO/IEC 17065: 2012对于产品，过程和服务认证机构的要求。

A.3.3 应用（见6.5.2）

[2.1-2.3] 关于申请过程的手续。

[2.4] 申请人应在申请时提交与被认证的服务相关的文件。

A.3.4 初次审核和再认证审核（见6.4.4）

A.3.5 远程审核（见6.4.4）

若服务提供者满足以下前提条件，则初次审核和再认证审核可以通过远程技术开展：

[该方案规定的细节，本文中省略。]

如果不能够满足这些前提条件，审核应当以现场考察的方式开展。最终采取哪种方式开展审核将由认证机构决定。

A.3.6 多地址审核（见6.5.2）

如果认证范围内涵盖的服务提供者运营地址不止一个，为了确保合理的审核成本，可以在认证过程中从多个地点中选取一个作为样本，需满足以下条件：

[该方案规定的细节，本文中省略。]

认证机构需阐明认证范围内应审核地点的数量和相应位置。

A.3.7 审核的开展（见6.5.3）

初次审核和再认证审核应当涵盖ISO 17100里规定的所有要求。不论审核采取何种形式（现场或者远程），审核包括以下要素：

——对服务提供者的以下人员/功能的进行访谈：

[该方案规定的细节，本文中省略。]

——至少包括以下检查：

[该方案规定的细节，本文中省略。]

在审核的最后，主任审核员将分析审核中收集的所有信息和审核证据，以对审核发现进行评审，并作出审核结论。

A.3.8 审核发现（见6.5.3）

如果发现与标准要求有偏差的情况，主任审核员会给出适当的纠正措施。

A.3.9 细微偏差

凡是不影响服务表现的不符合项都将被归类为细微偏差。

细微偏差可以通过适当的纠正措施在八周内得以纠正。完成此类纠正措施后，申请人要进行文件化记录，并由审核员评估。

A. 3. 10 严重偏差

凡是导致服务失败或者有目的的导致服务可用性降低，或给客户带来风险的不符合项都被归类为严重偏差。

此类偏差需要重复部分或者完整的审核。

A. 3. 11 建议

审核员也可以对所提供服务的质量方面和服务提供商改进的机会提出建议。此类建议会被记录在审核报告中，但并不影响依据条款4授予证书。

A. 3. 12 认证审核报告

[该方案规定的细节，本文中省略。]

A. 3. 13 证书的授予(见6. 5和6. 6)

如果证书持有者满足了维持证书的条件，那么证书的有效期可以维持6年。

A. 3. 14 监督活动(见6. 8)

为了维持证书，应按照2年的周期开展监督审核。初次认证（或再认证）之后开展监督审核的日期不得晚于授予认证证书日期的24个月（或48个月）。

监督审核的目的是使认证机构相信，经认证的服务提供商在再认证审核的间隔期内持续满足ISO 17100的要求。监督审核项目至少应包含以下内容：

[该方案规定的细节，本文中省略。]

可以使用远程审核进行监督审核。在满足条款3. 1要求的条件下，可以通过远程审核的方式开展监督审核。

如果审核过程中出现问题，需要现场审核（由主任审核员决定），则不得使用远程审核。

A. 3. 15 再认证(见6. 8)

为了延长证书的有效期，需要依据条款3进行再认证审核。

A. 3. 16 审核员要求(见6. 4. 4)

审核应由至少一位主任审核员开展。

主任审核员应该是经过正式培训的审核员，并且有深入的ISO 17100体系知识。

A. 3. 17 规范性引用文件的变更(见6. 9)

[该方案规定的细节，本文中省略。]

A. 3. 18 证书范围的调整(见6. 9)

[该方案规定的细节，本文中省略。]

A. 3. 19 证书的撤销(见6. 9)

[该方案规定的细节，本文中省略。]

A. 4 酒店行业服务质量规范，法国非公开发行方案

A. 4. 1概述

本方案是为了补充现有的酒店评级方案而制定的，例如依据酒店星级的数量的评定。这些星级评定方案中的大多是关注酒店的物理设施（例如房间大小，室内电视，连接浴室，游泳池）。

这个酒店行业服务认证方案专注于酒店提供的服务，以确保客人入住期间满意，并兑现酒店管理部门的服务承诺³¹。

A. 4. 2 范围（见6. 2）

本规范涵盖了酒店或酒店餐厅内的接待、问询、住宿、早餐、晚餐及相关服务。本体系适用于任何类别、星级及所有符合所在国当地法规要求的酒店。

质量水平划分为三个类别：

- 类别1：“经济型” - 1到2颗星；
- 类别2：“舒适型” - 3颗星；
- 类别3：“奢华型” - 4到5颗星。

A. 4. 3 背景（见4. 1）

本服务承诺强调：

- 微笑服务；
- 可使用的员工；
- 实用的信息和旅游信息；
- 安静；
- 卫生；
- 优质的床上用品；
- 受控的质量。

A. 4. 4 监管情况（见6. 5. 1）

酒店管理者承诺遵守其酒店所在国的酒店业法规。

A. 4. 5 服务承诺-评估准则（见6. 3）

- 迎接：电话预定、确认信函、接待处抵达客户；
- 酒店环境；
- 接待区和公共活动区域交通：接待台、走廊、楼梯、厕所；
- 客房；
- 客房浴室及厕所；
- 早餐送达及客房服务；
- 餐饮区早餐；
- 是否有酒吧；
- 是否有餐厅；
- 有否有会议室；
- 是否有商业中心；
- 是否有休闲设施。

A. 4. 6 组织安排

- 明确职责；
- 受控文件；
- 员工交流及信息。

A. 4. 7 监督和管理承诺符合性的程序（见6. 8）

- 自我评估；
- 投诉处理；
- 客户满意。

A. 4. 8 适用于认证标志及证书使用信息的沟通程序（见6. 7）

A. 4. 9 国际酒店认证评估的组织（见6. 4. 4. 1, 6. 4. 4. 2和6. 5. 3）

评估由具备资格的评估人员进行，这些人员应已接受本规则培训：

- 执行组织安排、跟踪并检查流程，以确保满足担保承诺；
- 检查客户满意调查的结果；

- 每一项承诺;
- 每一个监督和检查流程;
- 沟通方法。

评估人员对每一个评估准则实施评估的方法如下:

- 神秘顾客评估。适用于初次评估和再评估,目的是确认酒店提供的服务符合规范中规定的承诺;
- 与员工进行面谈,确认酒店的承诺及规定已被其知晓并理解;
- 证明性文件及符合性记录的检查。

A.5 中国汽车租赁服务认证方案

A.5.1 概述

本方案示例已经应用于服务认证实践,是一项针对特定服务的方案,并非针对服务组织的方案。本方案可供实施服务认证的机构、人员,以及相关方参考。

A.5.2 范围 (见 6.3a 和 6.2)

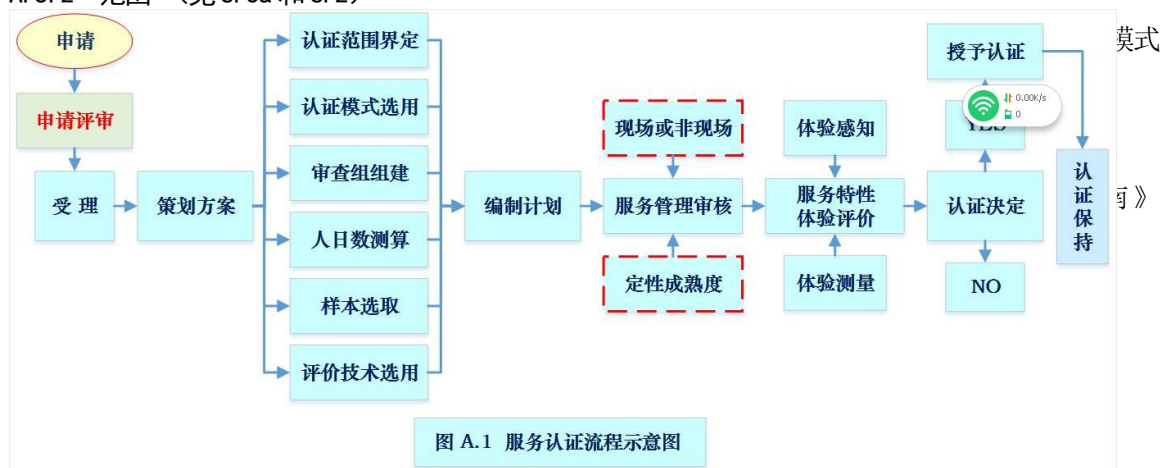


图 A.1 服务认证流程示意图

A.5.5 认证准则 (见 6.3b 和 6.4.1)

中国国家认监委备案技术规范:《汽车租赁服务认证规范》。

A.5.6 认证范围 (见 6.3b)

申请认证的组织所提供的服务应具备3个月以上的实际运行。认证机构根据顾客协议要求,认证范围界定为:非代驾轿车短期租赁服务。

A.5.7 认证模式选择 (见 6.4.4.1 和 6.4.4.2)

A.5.7.1 适用的认证模式 (见 6.4.4.2)

- “A”: 服务特性的公开体验评价 (检验或检测);
- “B”: 服务特性的神秘顾客体验评价 (检验或检测);
- “C”: 服务设计审核;
- “D”: 服务管理审核。

A.5.7.2 认证模式选择和组合 (见 6.4.4.1)

- 对于具有设计职责的服务提供者的认证模式。
 - 初次认证: A+B+C+D;
 - 再认证: A+B+C+D, A+C+D, 或 B+C+D;
 - 监督评价 (保持认证): A+C+D 和 B+D, 或 A+D 和 B+C+D。
- 对于没有设计职责的服务提供者的认证模式。
 - 初次认证: A+B+D;
 - 再认证: A+B+D, A+D, 或 B+D;

—— 监督评价（保持认证）：A+D 和 B+D。

A. 5. 8 取样（见 6. 4. 2）

A. 5. 8. 1 概述

根据汽车租赁服务的特点，样本选取应关注 3 方面：

- 门店量；
 - 业务量（订单量）；
 - 营运车辆的数量。
- 所有样本都应是随机抽取。

A. 5. 8. 2 样本的使用

门店样本用于服务管理的审核和服务特性的体验评价，业务量样本和营运车辆样本仅用于服务特性的体验评价。

服务特性体验评价时，租车体验样本=（业务量样本量+营运车辆样本量）/3，尽可能均匀分布于门店所在的地域，且有 50%的样本分布于未被选为该次服务管理审核的门店。初次认证或再认证的样本应 ≥ 3 ，保持认证的样本应 ≥ 1 。

A. 5. 9 特定资源要求

A. 5. 9. 1 人力资源（见 6. 3k）

选择具有能力的审查员承担服务管理审核和服务特性体验评价（如：检验、检测），当审查员的专业能力（包括驾车能力）不足时，可由技术专家提供支持。

其他认证人员，如方案管理者、认证决定者等的资格要求参见 RB/T301-2016 《合格评定— 服务认证技术通则》。

A. 5. 9. 2 认证收费项目与审核人日数计算（见 6. 4. 1）

— 汽车租赁服务认证收费项目：申请费、服务管理审核费、服务特性体验评价费（含汽车租赁费、车辆燃油费、服务体验费及体验人员保险费等）、认证注册费、证书和标志费，以及年金等。

— 审核人日数计算：用于服务管理审核与服务特性体验评价的天数。

A. 5. 10 评价要求（见 6. 5. 3）

A. 5. 10. 1 评价计划

服务认证的评价主要由服务管理审核与服务特性体验的检查/测试两部分组成。

服务管理审核计划可参照管理体系审核方法。

服务特性的顾客体验评价计划，拟包括：范围、准则、认证模式、顾客体验、评价的方法和工具（如检验、检测）、顾客体验的样本、顾客体验的环境（适用时）、日程安排、检查组、联系方式，以及澄清与声明（如体验的信度与效度）等。

A. 5. 10. 2 服务管理审核和服务设计审核

服务管理审核应依据《汽车租赁服务认证规范》中有关“服务管理要求”规定的内容。针对具有汽车租赁服务设计职责的组织，认证机构应安排该项服务设计的专项审核。

审核组采用《汽车租赁服务认证规范》中规定的定性成熟度评价方法。

A. 5. 10. 3 服务特性体验评价（检查或测试）

服务特性体验评价应体现“顾客体验”的真实瞬间（简称：MOT），确保不少于 50%的样本体验时间高于企业规定的最低租车时间。

按照本文件给出的认证模式和《汽车租赁服务认证规范》中有关“服务要求”，以及该规范附录“汽车租赁服务认证技术要求评价表”进行量化分级评价，服务特性体验评价应尽可能均衡于门店样本中。

服务特性体验评价，采用《汽车租赁服务认证规范》中规定的李克特量表和直接判断评价方法。

服务特性体验评价时所选用的认证模式中同时具有 A 和 B 时，应确保 $B \geq A$ 。

A. 5. 11 认证公示（见 6. 4. 1）

汽车租赁服务的初次认证和（或）再认证需要经历为时一个月的公示期。公示期宜安排在完成了服务认证模式规定的评价活动，且评价结果达到了其准则要求之后。在公示期间，应设立接受顾客信息，包括投诉的渠道。

A. 5. 12 认证决定与证明文件（见 6. 3h 和 6. 7）

公示期结束，且未发生重大顾客投诉，所有顾客反馈信息得到圆满解决，认证机构应安排认证决定活动，做出是否授予认证的决定。

服务认证评价结果宜采用《汽车租赁服务认证规范》附录给出的带有体验评价指标的智能系统，确定其服务认证结果的“星级水平”（最高五星级）。

一旦授予认证，认证服务提供商可准予使用由认证机构提供的服务认证证明文件，包括证书、标志、标识。

A. 5. 13 认证有效期、监督评价与再认证（见 6. 3n, 6. 3r, 6. 8 和 6. 9）

汽车租赁服务认证的一个认证有效周期为 3 年。每 12 个月内受认证方应通过至少一次监督评价，以保持认证资质。当一个认证周期届满时，通常应提前 3 个月启动再认证活动。

监督和再认证评价活动所采用的服务认证模式，详见本文件 A. 5. 7. 2 和 A. 5. 8 条款的相关内容。当服务特性发生变化时，认证机构应考虑增加评价频次的必要性，并付诸实施。

附录 B

(资料性附录)

申请服务认证所提供的信息示例

B.1 概述

本附录中的信息是基于ISO/IEC 17065:2012, 7.2 注释1, 并通过多种方式和媒介对信息进行了收集, 如完成申请, 可通过输入至网络数据库进行收集。

B.2 提供的信息示例

a) 申请日期

b) 申请人信息 (希望成为证书持有者)

—— 申请人依法登记的名称、注册办公室的地址和联系方式;

—— 认证机构联系人及申请人授权代表的签字人的姓名和职能;

—— 经营地址和联系方式。

c) 认证要求的指定服务

—— 服务的描述;

—— 认证要求的标准和其他规范性引用文件: 数量、标题和颁发年份。

d) 服务交付

—— 地点 (管理服务交付和履行服务交付);

—— 负责管理服务交付人员的姓名和头衔;

—— 经营地址和联系方式。

e) 认证协议

—— 愿意签署适用的认证协议的声明;

—— 姓名 (b) 条款中指定的人员);

—— 签字人。

附录C

(资料性附录)

认证协议内容示例

- a) 陈述。
- b) 协议各方：
 - 各方姓名和地址；
 - 协议的授权代表（见附表A）。
- c) 定义术语和解释：
 - 定义术语；
 - 标题。
- d) 所提供的服务（见附表B）。
- e) 服务提供者的承诺（见ISO/IEC 17065:2012, 4.1.2.2的列表项目，增加服务提供者的承诺）。
- f) 许可证、证书和合格标志的使用。
- g) 认证监督。
- h) 认证中止和撤销。
- i) 投诉。
- j) 申诉。
- k) 分包商的使用。
- l) 客户变更。
- m) 方案 and 规定要求的变更。
- n) 认证转移。
- o) 费用和收费（见附表C）。
- p) 数据所有权。
- q) 知识产权：
 - 归属于认证机构；
 - 原有材料的所有权；
 - 第三方资料；
 - 道德权利；
 - 认证文件和合格标志的所有权。
- r) 保密性。
- s) 保险和责任。
- t) 终止。

- u) 不可抗力。
- v) 生存和可分割性。
- w) 争议解决。
- x) 本协议变更。
- y) 本协议下的服务通知。
- z) 适用法律和司法管辖权：
 - 附表A: 授权代表;
 - 附表B: 所提供的认证服务:
 - 方案名称;
 - 规定要求;
 - 认证的服务;
 - 服务提供的场所;
 - 附表C: 费用和收费:
 - 概述;
 - 额外费用;
 - 发票和支付。

附录D

(资料性附录)

认证文件所含信息示例

证书号或其他唯一标识:

- 基于所颁发证书所作的方案名称;
- 认证机构的名称和地址;
- 服务提供者(证书持有人)的名称和地址;
- 合格声明, 包括:
 - 认证范围;
 - 服务描述。

服务的名称和指定标识:

- 标准和其他规范性文件(包括发布日期)中对服务被履行的证明要求;
- 提供服务的方法(例如: 在线、面对面、物理现场);
- 适用的情况下, 服务提供的地理位置;
- 适用的情况下, 引用认证机构的认可或识别信息;
- 证书到期日期(若必要);
- 证书颁发日期;
- 验证证书真实性的方法。

附录 E

(资料性附录)

使用证书和符合性标志的许可协议内容示例

E.1 协议各方

—— 认证机构（姓名、地址和联系方式）；

—— 持证人（姓名、地址、和联系方式）；

注：在一些方案中，方案所有者是许可协议的一方。

E.2 授予许可

协议中关于认证证书和认证标志的使用有下列条件。

a) 认证和评审规则

参考认证方案的一般规则以及许可中列明的标准和特定规则。

b) 持证人的权利和义务

提供的认证服务要符合许可证中规定的标准以及通用和特定规则中规定的要求。

认证机构代表可以无阻碍地进入许可覆盖的厂区，而无需事先通知。

授予证书的服务将按照认证机构通过初始审查时符合标准的样本相同的规格提供。

c) 监督

根据许可证中规定方案要求的一般和具体规则中规定的条件，认证机构对持证人履行其义务的情况进行持续监督。

监督由认证机构人员或能够代表认证机构的授权代理人进行。

d) 服务变更信息

持证人应将其服务交付过程或质量体系方面以及可能影响其继续提供认证服务能力的任何组织变更通知认证机构。

e) 投诉

持证人保存记录并向认证机构报告有关许可证所涵盖服务方面的任何投诉。

f) 公开

持证人有权公布被授权提供和交付许可证适用的认证服务的事实。

认证机构在其目录中公布被许可人授权使用证书和合格标志，并适当时与持证人取消本协议。

g) 保密

认证机构负责确保其工作人员在与持证人的接触中了解到的所有机密信息保守秘密。

若认证机构依据法律或合同协议规定需要披露保密信息，除非法律禁止，则应事先通知委托人或相关人员需披露的信息。

h) 付费

持证人应向认证机构支付与监督有关的所有支出，包括取样、检测、的费用和管理费。

i) 协议期限

- 生效日期;
- 终止日期;
- 提前终止条件。

j) 许可的终止

依据终止原因不同确定通知时间表，如：

- 持证人希望终止;
- 认证机构认定该服务不再符合服务认证要求;
- 未能满足其他认证要求，如不支付费用。

k) 服务要求的变更

认证机构通知持证人服务要求的变化并指定变更生效的日期;同时还要告知持证人需要对受本协议约束的服务进行补充检查。

持证人通知认证机构是否准备在指定日期之前实施变更。

如果持证人确认接受这些变更，并且只要补充审查的结果是有利的，将颁发补充许可证或对认证机构的记录进行其他修改。

如果持证人通知认证机构其不准备在规定的日期之前实施变更，或持证人允许接受条款失效，或者任何补充审查的结果不好，涵盖特定产品的证书在变更生效之日不再有效，除非认证机构另有决定。

l) 责任

所有与服务责任有关的问题都应根据相关法律体系进行处理。

m) 投诉和申诉

可能引起的与本协议相关的所有投诉和申诉应按照认证机构的适用规程予以解决。

附录 F

(资料性附录)

使用证书和符合性标志的许可证信息示例

- 认证机构（名称、地址、联系信息）。
- 许可证编号。
- 参照的许可协议。
- 被许可方（名称、地址、联系信息）。
- 符合性标志图例。
- 图表展示：
 - 服务名称；
 - 证书编号；
 - 标准和/或其它规范性文件；
 - 特定的认证方案规则（如适用）。
- 颁发日期。

参考文献

- [1] ISO 2859-10, Sampling procedures for inspection by attributes — Part 10: Introduction to the ISO 2859 series of standards for sampling for inspection by attributes
 - [2] ISO 3951-1, Sampling procedures for inspection by variables — Part 1: Specification for single sampling plans indexed by acceptance quality limit (AQL) for lot-by-lot inspection for a single quality characteristic and a single AQL
 - [3] ISO 9000, Quality management systems — Fundamentals and vocabulary
 - [4] ISO 10576-1, Statistical methods — Guidelines for the evaluation of conformity with specified requirements — Part 1: General principles
 - [5] ISO/IEC 17007, Conformity assessment — Guidance for drafting normative documents suitable for use for conformity assessment
 - [6] ISO/IEC 17011, Conformity assessment — Requirements for accreditation bodies accrediting conformity assessment bodies
 - [7] ISO/IEC 17020, Conformity assessment — Requirements for the operation of various types of bodies performing inspection
 - [8] ISO/IEC 17021-1, Conformity assessment — Requirements for bodies providing audit and certification of management systems — Part 1: Requirements
 - [9] ISO/IEC 17025, General requirements for the competence of testing and calibration laboratories
 - [10] ISO/IEC 17030, Conformity assessment — General requirements for third-party marks of conformity
 - [11] ISO/IEC 17040, Conformity assessment — General requirements for peer assessment of conformity assessment bodies and accreditation bodies
 - [12] ISO 17100, Translation services — Requirements for translation services
 - [13] ISO 22514-1, Statistical methods in process management — Capability and performance — Part 1: General principles and concepts
 - [14] ISO 31000, Risk management — Principles and guidelines
 - [15] ISO/IEC Guide 23, Methods of indicating conformity with standards for third-party certification systems
 - [16] ISO Guide 27, Guidelines for corrective action to be taken by a certification body in the event of misuse of its mark of conformity
 - [17] ISO/IEC Guide 76, Development of service standards — Recommendations for addressing consumer issues
 - [18] IECEx Certified Service Facilities Scheme — Part 5: Repair, overhaul and reclamation of Ex equipment
 - [19] Austrian Standard, Certification Scheme S06 Translation Service Provider according to ISO 17100
 - [20] AFNOR International, Certification Scheme Quality of Service in Hotels, HotelCert
 - [21] China Certification and Accreditation Association (CCAA), Certification Scheme for Car Rental Services
-

附件 2

国家标准《合格评定 服务认证方案指南和示例》

编制说明

1 工作概况

1.1 任务来源

ISO/IEC TR17028 《Conformity assessment—Guidelines and examples of a certification scheme for services》已于 2017 年 6 月份发布。中国认证认可协会于 2017 年 9 月份向国家标准化管理委员会提交将该标准转化为等同采用的国家标准的项目建议书并通过立项审批。根据《国家标准委关于下达 2017 年第四批国家标准制修订计划的通知》（国标委综合〔2017〕128 号）的要求由中国认证认可协会负责国家标准《合格评定 服务认证方案指南和示例》（项目计划编号：20173871-T-469）的制定工作。该标准为推荐性标准。

1.2 作用意义

随着全球经济发展和产业结构调整，服务业在国民经济占比日益提高，数据显示，发达国家服务业占 GDP 的比重超过 60-80%，我国也于 2016 年达到了 58.2%。伴随国际和国内服务领域标准的稳步提升，也就提出了服务领域合格评定工具的需求。服务认证作为合格评定活动，为消费者、服务提供者、监管机构和其他利益相关方建立特定服务符合规定要求的信心，有助于突破国际贸易技术壁垒，在国家、区域和全球范围内促进服务贸易、市场准入、公平竞争和消费者的认可。

虽然 ISO/IEC 17067《合格评定 产品认证基础和产品认证方案指南》考虑到了产品、过程和服务认证，但其更多的是关注有形产品。随着服务在所有经济活动中的重要性的增强，目前的观点是，服务和有形产品存在显著区别，包括服务通常是无形的；服务是在提供者和顾客接触面上发生的、具有瞬时性；服务的成功与否与顾客互动情况有关等。由于服务特性与产品特性的不同，决定了服务评价与产品检测方法的差异。在对服务开展合格评定时，需要采用一种与针对有形产品开展合格评定不同的方式。特别是 2015 年发布的 ISO/IEC TR 17026《合格评定 有形产品认证方案示例》对 ISO/IEC 17067 的第 5 种认证方案类型提供了认证实施案例，使得相关方迫切需要对 ISO/IEC 17067 的第 6 种认证方案类型“适用于服务和过程的认证”寻求评价工具或方法。本标准等同采用国际标准，确保我国的认证实施与国际要求保持一致，促进认证制度及结果的协调和互认。

1.3 起草单位

本标准起草单位为中国认证认可协会、中国船级社质量认证公司、上海贝恒检测技术有限公司、中国标准化研究院、广州赛宝认证中心服务有限公司、天津华诚认证有限公司、中标合信（北京）认证有限公司、北京赛西认证有限责任公司、中国质量认证中心、方圆标志认证集团有限公司、北京中经科环质量认证有限公司、中标华信（北京）认证中心有限公司、北京中金国盛认证有限公司、安吉汽车租赁有限公司、中国计量大学、国家认监委。

1.4 主要工作过程

a) 第一阶段：跟踪国际标准情况

2015年8月 成立ISO/CASCO/WG45 负责制定ISO/IEC TR 17028《合格评定 服务认证方案指南和示例》。该工作组由来自24个国家成员和2个联系成员提名共计43名专家组成。其中联合召集人两名，分别是来自德国标准化学会（DIN）Mr. Christian Priller 和来自中国认证认可协会并由国家标准化管理委员会（SAC）提名推荐的牛东波两人共同担任。2015年11月，全国认证认可标准化技术委员会（SAC/TC261）秘书处成立ISO/CASCO/WG45《服务认证方案指南和示例》认证认可国际标准国内对口工作组参与国际标准的制定工作，工作组由13名专家组成，组长由牛东波担任，对口工作组承担单位为中国认证认可协会。

2015年10月12-14日，WG45在日内瓦召开了第1次工作组会议。本次会议上将标准的

名称由《服务认证方案示例》修改为《服务认证方案指南及示例》，用于对ISO/IEC 17067内容的补充，此次会后形成工作组草案稿（WD）第1稿。

2016年3月21-23日，WG45在日内瓦召开了第2次工作组会议。在此会议中，WG45工作组接受了我国代表提出的增加顾客感知和服务特性内容的意见。此次会后形成了WD第2稿，并开展了为期2个月的组内征求意见。在征求意见阶段，我国专家团队向WG45提交了一个中国的服务认证方案示例“汽车租赁服务认证方案”，建议将此服务认证案例纳入到标准中。“汽车租赁服务认证方案”是国家“十三五”重点研发计划“国家质量基础的共性技术研究与应用”重点专项“服务认证关键技术研究与应用”课题的重要输出成果。

2016年9月26-28日，WG45在中国上海召开了WG45第3次工作组会议，对WD稿的反馈意见进行处理，并形成国际标准草案稿（DTR）。此次会议上，WG45工作组专家对我国提供的服务认证案例“汽车租赁服务认证方案”进行了讨论，并最终决定将此案例写入国际标准附录A“服务认证方案示例”中。DTR稿形成后，对CASCO成员开展为期3个月的征求意见。

2017年2月27-28日，WG45在日内瓦召开了第4次工作组会议，本次会议的主要任务是宣布标准DTR稿在CASCO正式成员中的投票结果，并针对174条意见逐条进行处理，最终形成了CD稿，并上报ISO编辑。

2017年6月，ISO/IEC TR17028: 2017《Conformity assessment—Guidelines and examples of a certification scheme for services》国际标准发布。

b) 第二阶段：转化为国家标准情况

全国认证认可标准化技术委员会于2018年4月决定成立国家标准起草组，并正式下达了国家标准《合格评定—服务认证方案指南和示例》的制定计划（项目号20173871-T-469）。本标准由全国认证认可标准化技术委员会（SAC/TC261）归口。

2018年4月-5月，由国标组主要起草人员完成了对ISO/IEC TR 17028: 2017《Conformity assessment—Guidelines and examples of a certification scheme for services》的初步翻译。

2018年10月-11月，国标组起草人员分组对ISO/IEC TR 17028: 2017《Conformity assessment—Guidelines and examples of a certification scheme for services》进行更细致的二次翻译，形成了标准草案稿。

2018年12月，主要编制人员对标准草案进行了认真研究，针对性地查阅了相关的国内标准，如专业主语和相关的已发布的国家标准等；调研了与标准内容相关领域的目前国内状况；在充分理解服务认证的基础上，对标准草案逐条逐句进行了修改完善，形成标准征求意见稿。

2 编制依据和原则

2.1 编制依据

本标准以ISO/IEC TR17028: 2017为基础，与其一致性程度为“等同采用”；采用国际标准按GB/T 20000.2-2009《标准化工作指南 第2部分：采用国际标准》的规定；编写规则按GB/T 1.1-2009《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写》的规定。

2.2 编制原则

统一性——标准各部分的文体和术语应保持一致，相同条款应使用相同措辞表述；

协调性——标准各部分的内容应相辅相成，自成体系；

适用性——标准的内容应便于实施，具有可操作性；

一致性——该系列标准为国际标准的转换，起草时应尽可能与国际标准保持一致；

规范性——该系列标准的编写规则应遵循GB/T 1.1-2009和GB/T 20000.2-2009的规定。

3 主要技术内容

3.1 概述

本标准根据GB/T 1.1-2009和GB/T 20000.2-2009给出的规则起草。

本标准使用翻译法等同采用ISO/IEC TR17028:2017《合格评定 - 服务认证方案指南

和示例》。

本标准提供了 ISO/IEC 17067 中描述的第 6 种认证方案类型的服务认证方案的指南、原则和示例。

3.2 主要框架结构

主要框架结构：范围、规范性引用文件、术语和定义（服务、顾客）、服务认证基础（概述、功能法）、服务认证方案的制定与管理（包括概述、方案所有者、利益相关方参与、方案管理）、服务认证方案的内容（包括概述、方案的范围、认证方案的要素、方案中的选取要素、认证过程、证明、认证证书和符合性标志的许可、监督、影响认证的变更），以及资料性附录：包括附录 A 服务认证方案示例 4 项（A2.IECEx 方案-防爆电气设备修理服务认证，A3.奥地利-依据 ISO17100 的翻译服务提供者认证，A4.法国-酒店业服务质量规范认证，A5.中国-汽车租赁服务认证方案）、附录 B 申请服务认证所提供的信息示例、附录 C 认证协议内容示例、附录 D 认证文件所含信息示例、附录 E 使用证书和符合性标志的许可协议内容示例、附录 F 使用证书和符合性标志的许可证信息示例。

中国认证认可协会

2019.01

附件 3

《合格评定 服务认证方案指南和示例》 国家标准意见反馈表

序号	标准条款号	意见或建议	修改原因
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			

填写单位：_____ 姓名：_____ 联系方式：_____

_____ Email:_____

抄送：国家市场监督管理总局认可检测司，存档（2）。

全国认证认可标准化技术委员会

2019年2月22日印发
