



## 技术报告

# 多场所组织服务认证实施指南

(征求意见稿)

中国合格评定国家认可委员会

## 目 次

引 言.....	3
1.范围.....	4
2.规范性引用文件.....	4
3.术语和定义.....	4
4.多场所组织.....	5
5.多场所组织服务认证.....	5
5.1 总则.....	5
5.2 多场所抽样.....	6
5.3 增加场所.....	8
5.4 认证过程.....	9
附录 A（资料性附录）银行营业网点多场所抽样方案示例.....	12

## 引 言

随着现代服务经济的不断发展，服务组织的管理和经营模式正逐步向集团化和专业化方向发展。服务组织的多样性和复杂性，使得服务认证面临着一些亟待解决的认证技术问题。目前针对具有多个服务场所的组织，在服务认证实践中，尚缺少对有关多场所抽样规则、抽样方法、抽样数量及抽样要求等可供遵循的依据或相关规定，导致在实际操作中各认证机构做法不一，一致性和有效性方面难于得到保证，不利于服务认证结果的相互承认和采信。

编制本文件的目的是，旨在考虑服务认证在有效性和经济性方面是切实可行的基础上，为服务认证结果在认证文件所列的所有场所均是适宜的提供信心。

本文件所建立的多场所抽样原则基于以下考虑：

GB/T 27065-2015给出的“服务”定义，揭示了服务是在服务提供组织与顾客的接触过程中交互形成的，服务接触过程即是服务质量形成的过程。服务的典型特征在于，服务的结果受制于服务组织与顾客的交互作用，两者之间的互动和共同作用对服务质量的形成有着重要影响，决定了服务结果满足要求的程度，是衡量服务优劣程度的关键要素。因此，当服务组织在同一服务系统下，与顾客交互形成的“服务特性”不会或不易因场所的不同，而对服务特性的实现产生显著影响时，才具有多场所抽样的基础。

本文件根据 CNAS-SC25《服务认证机构认可方案》制定，并对 CNAS-SC25 中 C3.11 条款的实施提供指南，可为认证机构管理和实施多场所服务认证提供指导。

本文件由中国合格评定国家认可委员会（CNAS）提出并归口。

本文件主要起草单位：

本文件主要起草人：

# 多场所组织服务认证实施指南

## 1. 范围

本文件提供了多场所组织服务认证的指南，其给出了包括多场所抽样原则、抽样方法、抽样数量和实施评价等方面的指导。

## 2. 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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 27207 《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》

GB/T 27400 《合格评定 服务认证技术通则》

RB/T 024 《合格评定服务认证技术应用指南》

CNAS-CC105 《确定管理体系审核时间》

CNAS-SC25 《服务认证机构认可方案》

## 3. 术语和定义

GB/T 27400 和 CNAS-SC25 界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1 多场所

组织实施服务活动的多个场所。

### 3.2 物理场所

组织提供服务的有形场所。

注：物理场所通常包括常设的固定场所、临时场所。这类场所可能是组织自有的、顾客的或第三方的场所。

[改编自 CC11]

### 3.3 临时场所

组织为在有限时期内提供服务而设立的场所。

[改编自 CC11]

### 3.4 中心职能

在组织内，得到组织最高管理者授权，对组织的服务活动负责并进行集中管理的职能。

## 4. 多场所组织

4.1 多场所组织通常有一个确定的中心职能来策划、控制组织的服务活动，并且有一个由各场所组成的网络来实施这些服务活动。

4.2 多场所组织的中心职能：

- a) 是服务组织的一部分，且不被分包给外部组织；
- b) 能获得服务组织的授权，并对所有场所的服务及管理负责；
- c) 能确保收集和分析来自于所有场所的数据，以便在需要时采取有效的控制措施（包括但不限于下述情况）：

- 变更服务标准、规范和服务管理文件；
- 指导、监督各场所服务；
- 处理投诉；
- 采取纠正措施。

4.3 多场所组织可以包含一个以上的法律实体，且该组织的所有场所与组织的中心职能应具有法律或合同联系，并可隶属相同的或不同的法律实体，服从于组织中心职能的统一管理和监督。

## 5. 多场所组织服务认证

### 5.1 总则

5.1.1 认证活动应具备科学性、有效性、易操作性和经济性。为确保服务认证结果在组织拟认证的每个场所均是有效的，对于具有多个服务场所的组织而言，通常初次认证以及后续的监督宜在组织认证范围内的每个服务场所进行，由于认证活动往往会受到时效性和经济条件的制约，因此，在组织提供的服务不因或不易因场所的不同而对服务特性的实现产生显著影响的前提下，认证机构可基于风险分析的结果并在风险可控的基础上，对符合本文件 5.2 抽样条件的多场所组织采用抽样的方式进行服务评价。

注 1：特定的服务特性基于顾客视角，通常涉及功能性、安全性、时间性、舒适性、

经济性、文明性和生态性等方面。

注 2：组织提供的服务不因或不易因场所的不同而对服务特性的实现产生显著影响，是指顾客不易感知或可容忍因场所不同而伴随的服务差异性。

5.1.2 并非所有符合本文件第 4 章所述的“多场所组织”都适宜通过场所抽样的方式进行服务评价，对此，认证机构宜有明确的规定或限定。

## 5.2 多场所抽样

### 5.2.1 抽样的条件

应用场所抽样对多场所组织实施服务评价时，所实施的抽样宜充分考虑服务业态、特定服务对顾客和社会环境的影响状况。恰当的场所抽样宜仅适用于：

a) 组织的所有场所同属一个服务系统，各场所提供的服务内容、实施的服务流程和执行的服务标准/规范相同，且不会因场所不同而影响服务提供和交付的结果；

b) 所有的场所均处于组织（或中心职能）的一个集中管理和监督之下，并服从于组织（或中心职能）的持续监督和内部审计；

c) 各场所相对独立。

注：服务系统的基本要素一般包括：服务标准/规范、服务方式、软件、硬件、服务环境等各类支撑资源。

### 5.2.2 不宜抽样的情况

不适宜抽样的情况可能包括但不限于：

a) 各场所实施的服务内容、流程和执行的服务标准/规范存在显著差异或根本不同；

b) 行业规范或方案有特别要求的；

c) 服务风险较高，例如：服务失效可能导致公共事件等；

d) 相关方有特殊要求的。

### 5.2.3 抽样方法

抽样宜具有显著的统计学特性，并覆盖组织的服务认证范围。样本的选取宜考虑随机抽样与有目的选择相结合的方式，以使得抽取的样本更具典型性、代表性和合理性。抽样方法可以是（但不限于）配额抽样、分层抽样、判断抽样、随机抽样或是几种抽样方法的组合。

注 1: RB/T 024 中 6.2.2 提供了更多可供选择的抽样方法。

#### 5.2.4 抽样方案

5.2.4.1 认证机构宜基于风险评估的结果，并在风险可控的基础上设计抽样方案。

5.2.4.2 设计和确定抽样方案时，宜基于以下方面的考虑：

a) 组织的中心职能不参与抽样；

b) 样本中宜有一部份样本根据下列因素（但不限于）选取，选取结果宜尽可能选到具有代表性的不同场所：

-场所所处的地域差异，包括文化、语言和法律法规方面的差异；

-各场所在规模上的显著差异；

-场所的人员数量；

-各场所人员能力的差异；

-场所的地理位置分布；

-场所是常设的、临时的；

-接受服务的顾客和相关方的差异（如风俗文化、语言等）；

-内外部监督结果或以往的服务评价结果；

-投诉；

-上次服务评价或服务认证后的变化。

c) 至少 25%的场所样本随机抽取。

5.2.4.3 样本（25%随机抽取的场所除外）的选择，宜使得证书有效期内所选场所尽可能不同，且场所间差异尽可能大。

5.2.4.4 如特定的服务认证方案中有特别规定的或已建立有抽样规则时，则这些方案的要求应被优先考虑并被遵循。

#### 5.2.5 抽样数量

5.2.5.1 认证机构宜有形成文件的程序用于确定抽样数量，并考虑以下 5.2.5.3~5.2.5.6 所建议的所有因素。

5.2.5.2 针对每一特定的认证项目，认证机构宜就抽样安排的合理性形成记录，以供评审与追溯。

5.2.5.3 每次评价访问的场所数量宜为:场所数量的平方根与抽样系数的乘积，

即  $y=n\sqrt{x}$ ；其中：

y 为抽取的场所数量

x 为场所总数；

n 为抽样系数。抽样系数 n 的选取范围：

-初次认证宜为： $n \in [1.8, 2]$

-监督宜为： $n \in [1.1, 1.2]$

-适用时，再认证宜为： $n \in [1.5, 1.6]$

注 1：场所的抽样数量计算结果向上取整数。

注 2：场所数量足够多时，每次评价访问的场所样本不宜重复。

5.2.5.4 对于组织涉及的以下情况，宜增加抽样的数量或频率：

- a) 发生重大投诉或社会负面影响的事件；
- b) 与跨国经营有关的任何方面；
- c) 内部及外部监督的结果。

5.2.5.5 如果组织的多场所分为不同等级（如：总部/中心职能、全国性服务场所，地区性服务场所，地方性服务场所），本文件 5.2.5.3 中的抽样数量适用于每个等级的场所。

5.2.5.6 对于分处不同等级的场所抽样，宜：

-地区性服务场所的样本，至少覆盖到每个全国性服务场所控制的地区性服务场所

-地方性服务场所的样本，至少覆盖到每个地区性服务场所控制的地方性服务场所。

### 5.3 增加场所

5.3.1 当已通过认证的多场所组织增加新的服务场所时，对于满足抽样条件的新增场所在纳入证书前，宜被视为一个独立的样本库并按本文件 5.2.5.3 方法计算抽样量，其中，抽样系数按初次认证取值。

5.3.2 在新场所纳入证书后，需要重新确定后续监督的抽样数量。增加的场所作为新的样本须与原认证范围之内的样本总量合并后确定抽样数量。



## 5.4 认证过程

认证机构宜有形成文件的程序以管理其对多场所组织的服务认证活动，并保持其评价过程和结果的记录。

### 5.4.1 认证申请的评审

认证机构宜评审组织提供的申请信息，以便：

- a) 识别组织的中心职能，确认组织能够管控所有多场所；
- b) 确认不同层级的场所之间的管理接口；
- c) 确定各场所的认证范围；
- d) 识别各场所服务活动的复杂程度、规模及其提供的服务内容是否存在差异，并确定哪些场所适宜抽样；
- e) 理解每个场所的法律与合同安排，适用时，提供与服务相关的资质和任何行政许可；
- f) 确定是否具有对多场所组织实施服务认证的能力。

### 5.4.2 策划

5.4.2.1 认证机构宜基于服务认证方案和申请评审的信息，对认证项目的整个评价活动进行策划，策划的内容包括：

- a) 每个场所的服务认证范围；
- b) 多场所抽样方案；
- c) 评价方式；
- d) 每个场所的评价时间；
- e) 为每个场所配备恰当的评价组成员；
- f) 为评价活动提供必要的资源；
- g) 影响策划的其他因素。

#### 5.4.2.2 评价方式

基于服务认证方案，认证机构宜确定对各场所实施评价的方式。评价方式包括但不限于：

- a) 服务管理审核；
- b) 服务特性测评；
- c) 暗访。

注：GB/T 27207 提供了更多可供选择的评价方式。

#### 5.4.2.3 评价时间

5.4.2.3.1 对于每个被选定的场所，包括组织的中心职能，认证机构宜基于以下因素来确定采用不同评价方式所需的评价时间，并记录确定及调整评价时间的理由，这适用于初次认证、监督和适用时的再认证。

- a) 服务认证范围；
- b) 场所的规模和有效人数；
- c) 服务提供方式；
- d) 服务语言的数量；
- e) 服务的对象数量；
- f) 服务风险；
- g) 技术和法规环境。

注1：评价时间包括采用不同评价方式（如服务管理审核、服务特性测评、暗访等）所需的时间。

注2：有效人数是指认证范围内涉及的所有相关人员（包括固定人员、临时人员和兼职人员（含每个班次的人员））。对于季节性的服务，人员数量宜按高峰期人数计算。

#### 5.4.2.3.2 服务管理审核时间

可参照 CNAS-CC105《确定管理体系审核时间》来确定所需要的时间。

#### 5.4.2.3.3 服务特性测评时间

服务特性测评时间除考虑 5.4.2.3.1 所述因素外，还宜考虑：

- a) 测评条件和环境；
- b) 采用的测评方法；
- c) 服务特性指标数量；
- d) 样本抽样量；
- e) 测评人员的能力。

#### 5.4.3 评价

5.4.3.1 认证机构宜基于策划的结果制定评价计划。评价计划可以是适用于所有评价方式的通用计划，或是针对某一特定评价方式的专项计划。

5.4.3.2 认证机构宜按照服务认证方案的要求及策划结果，对服务认证组织实施初次、监督及适用时的再认证。

5.4.3.3 在任何一个场所内发现的不符合，其纠正措施的实施适用于包括认证范围内的所有场所。在纠正措施验证有效之前，不应当颁发组织的多场所认证证书。

#### 5.4.4 认证文件

5.4.4.1 认证机构宜向满足要求的多场所组织颁发服务认证证书（主证书），认证证书应清晰地描述组织的认证范围以及所覆盖的每个场所的名称、地址和认证范围。当向某一个场所颁发认证证书时，该证书宜明示其与主证书的关系，并宜声明其有效性取决于主证书有效。

5.4.4.2 监督时，如果发现某一场所不能持续满足要求，认证机构宜视问题的风险，对所颁发的该场所认证证书给予暂停或撤销处理。

5.4.4.3 认证机构宜告知认证文件持有人在认证结果的宣传和使用中，仅就获得认证的服务场所进行有关认证声明。

## 附录A

### (资料性附录)

#### 银行营业网点多场所抽样方案示例

本附录以 H 银行 X 市分行的个人金融服务认证为例，给出了银行营业网点服务认证抽样方案建立的案例，仅供参考。

##### A.1 背景

H 银行 X 市分行申请的银行营业网点服务认证范围覆盖了该市 6 个市辖区共 450 家银行营业网点。

注：银行营业网点包括支行营业部与支行营业网点。

银行的组织层级包括总行、分行和支行。

从隶属关系上，总行统管全部分行，行政管理上属最高管理层级，分行管理其所属范围内的全部支行。支行又分为支行营业部与支行营业网点，支行营业部对支行营业网点行使服务管理职责。

从业务关系上，总行负责制定业务规章制度，分行依据总行的规章制度制定服务要求，并具有中心职能的功能；支行营业部与支行营业网点均对外提供个人金融服务，且服务功能相似，服务过程相对独立。

##### A.2 抽样方案

银行营业网点通常隶属同一个服务系统，具有场所多、分布广的特点，各场所提供的服务内容、实施的服务流程和执行的服务标准/规范相同，且不会因场所不同而影响服务提供和交付的结果，因此适合采用多场所抽样的方式进行服务评价。

###### A.2.1 抽样方法

依据本文件 5.2.3，考虑银行营业网点分布的特点，依次采用如下抽样方法：

a) 考虑 6 个市辖区全覆盖的情况下，按照营业网点数量所占比例采用配额抽样方法；

b) 支行营业部和支行营业网点，采用分层抽样方法；

c) 考虑内外部监督结果，采用判断抽样方法和随机抽样方法，其中至少

25%的场所样本随机抽取。

#### A. 2. 2 抽样系数

为尽可能多地抽取不同的场所，规避抽样风险，按照本文件 5.2.5.3，并综合考虑以下因素：

- 组织业绩口碑；
- 银保监会每季度发布的服务质量结果；
- 社会负面影响事件；
- 内外部监督结果；
- 抽取的样本数量  $y$  与场所数量  $x$  相比，总体偏低等。

本案例中的  $n$  取值范围按上限考虑，即初次抽样系数取  $n=2$ ，监督抽样系数取  $n=1.2$ 。

#### A. 2. 3 场所的分布及数量

该分行申请认证的网点分布情况见表 A. 2-1。

表 A. 2-1 多场所分布情况

市辖区	A 区	B 区	C 区	D 区	E 区	F 区
支行营业部	20	16	20	14	21	23
支行营业网点	55	49	53	48	65	66
支行总数	75	65	73	62	86	89

#### A. 2. 4 总体抽样数量

依据上述 A. 2. 2，应用本文件 5.2.5.3 给出的抽样数量计算方法，确定每次抽样数量：

a) 初次认证：

$$y=n\sqrt{x}, (n=2)$$

因此， $y=2\sqrt{450}=42.42$ ，取 43；

b) 监督：

$$y=n\sqrt{x}, (n=1.2)$$

因此， $y=1.2\sqrt{450}=25.45$ ，取 26。

#### A. 2. 5 各场所抽样数量

A. 2. 5. 1 按照上述 A. 2. 1a) 中给出的配额抽样方法，并基于以下因素，确定各市辖区具体的抽样数量（见表 A. 2-2）：

- a) 各场所的地理位置分布；
- b) 营业场所规模；
- c) 日均客流量、高峰时段分布；
- d) 内外部监督结果或以往的服务评价结果；
- e) 投诉；
- f) 上次服务评价或服务认证后的变化。

表 A. 2-2 市辖各区抽样数量

市辖区	A 区	B 区	C 区	D 区	E 区	F 区
初次认证	7	7	7	7	8	7
监督评价	4	4	5	4	4	5

A. 2. 5. 2 对上表 A. 2-2 中已确定的市辖各区抽样数量，再采用分层抽样的方法，分别确定各市辖区支行营业部、营业网点的抽样数量。

#### ● 初次认证

各层级间访问的样本数量见 A. 2-3 表。

表 A. 2-3 初次认证各层级间访问样数量分布

市辖区	A 区	B 区	C 区	D 区	E 区	F 区
样本总量	7	7	7	7	8	7
营业部层级抽样情况						
样本总量	3	3	3	3	3	3
营业网点层级抽样情况						
样本总量	4	4	4	4	5	4

其中，营业部层级各区、网点层级各区样本采用判断抽样和随机抽样方法确定。

#### ● 监督

各层级间访问样本数量见 A. 2-4 表。

表 A. 2-4 监督各层级间访问样数量分布

市辖区	A 区	B 区	C 区	D 区	E 区	F 区
样本总量	4	4	5	4	4	5
营业部层级抽样情况						
样本总量	2	2	3	2	1	3

网点层级抽样情况						
样本总量	2	2	2	2	3	2

其中，营业部层级各区、网点层级各区样本采用判断抽样和随机抽样方法确定。