**ICS** 03.120.20

**CCS A** 00

|  |
| --- |
|  |

**RB**

中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T XXXXX—2022

|  |
| --- |
|  |

认可工作质量评价规范

Specification for accreditation body quality evaluation

（草案）

|  |
| --- |
|  |
|  |

2024-xx-xx发布

2024-xx-xx实施

中国国家认证认可监督管理委员会发布

**目 次**

[前 言 I](#_Toc12146)

[1 范围 - 1 -](#_Toc23448)

[2 规范性引用文件 - 1 -](#_Toc23621)

[3 术语和定义 - 1 -](#_Toc15823)

[4 评价原则 - 2 -](#_Toc21937)

[5 内容要素 - 2 -](#_Toc16609)

[6 指标体系 - 3 -](#_Toc12615)

[7 程序与方法 - 3 -](#_Toc26756)

[附 录 认可质量评价指标表（规范性附录） - 4 -](#_Toc15853)

* **前 言**

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本文件起草单位：国家市场监督管理总局发展研究中心、国家市场监督管理总局认可检测司、中国合格评定国家认可委员会、广东省市场监督管理局、深圳市市场监督管理局、日照职业技术学院。

本文件主要起草人：冯军、陈云华、王孝霞、罗元卓、陈云鹏、马雨昕、席倩倩、刘培艺、卢卫军、郭力军、焉迪、郭庆志、赵相键。

认可工作质量评价规范

* 1.范围

本文件规定了认可工作质量的评价原则、评价流程、内容要素、指标体系和评价要求。本文件适用于对在境内开展认可活动的认可机构工作质量的评价。

* 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 19000 质量管理体系 基础和术语

GB/T 27011 合格评定 认可机构通用要求（ISO/IEC 17011：2017，IDT）

GB/T 27024 合格评定 人员认证机构通用要求（ISO/IEC 17024：2012，IDT）

GB/T 27065-2015 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求

GB/T 37273 公共服务效果测评通则

GB/T 36733 服务质量评价通则

TZACA 014 认证服务质量评价规范

T/CASTEM 1008—2023 科技评估质量控制规范

* 3.术语和定义

GB/T 19000和GB/T 27000界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

认可 accreditation

正式表明合格评定机构具备实施特定合格评定活动的能力、公正性（4.3）和一致运作的第三方证明。

[来源：GB/T 27000-2023，6.7]

3.2

质量 quality

一个关注质量的组织倡导一种通过满足顾客和其他有关相关方的需求和期望来实现其

价值的文化,这种文化将反映在其行为、态度、活动和过程中。组织的产品和服务质量取决于满足顾客的能力,以及对有关相关方的有意和无意的影响。产品和服务的质量不仅包括其预期的功能和性能,而且还涉及顾客对其价值和受益的感知。

 [来源：GB/T 19000-2016，2.2.1]

3.3

质量特性 quality characteristic

与要求有关的、客体的固有特性。

注1：固有意味着本身就存在的，尤其是哪种永久的特性。

注2：赋予客体的特性（如客体的价格）不是他们的质量特性。

[来源：ISO9000-2015 ，3.10.2]

3.4

评价 evaluation

合格评定活动中的选取和确定功能的组合。

[来源：GB/T 27065-2015，3.3]

3.5

合格评定 conformity assessment

与产品、过程、体系、人员或机构有关的规定要求得到满足的证实。

[来源：GB/T 27000-2023，3.1]

3.6

检验（检查）inspection

审查产品设计、产品、过程或安装并确定其与特定要求的符合性，或根据专业判断确定其与通用要求的符合性的活动。

检验 inspection

对合格评定对象（3.2）的审查，并确定其与具体要求的符合性，或在专业判断的基础上确定其与通用要求的符合性。

注1：审查可包括直接或间接的观察，观察则可包括测量或仪器的输出。

注2：合格评定方案（3.9）或合同可规定检验仅为审查。

注3：A.3.4中提供了有关检测（5.2）和检验（5.3）概念的更多信息。

[来源：GB/T27000-2023，5.3]

3.7

检测 testing

按照程序（4.2）确定合格评定对象（3.2）的一个或多个特性。

注1：程序可用以控制检测中的变量，从而提高结果的准确性或可靠性。

注2：检测的结果可用规定的单位或与达成一致的参照物的客观对比来表达。

注3：检测的输出可包括对于检测结果和规定要求满足情况的评论（如意见和解释）。

注4：A.3.4中提供了有关检测（5.2）和检验（5.3）的概念的更多信息。

[来源：GB/T27000-2023，5.2]

3.8

认证 certification

与合格评定对象（3.2）有关的第三方证明（6.3），认可（6.7）除外。

[来源：GB/T27000-2023，6.6]

3.9 认可机构 accreditation body

实施认可（3.1）的权威机构。注1:认可机构的权威性可能源自政府、公共权威机构、合同、市场认同或方案所有者。

[来源：GB/T27000-2023,3.7]

* 4.评价原则
* 4.1本质属性和特征原则

认可工作质量评价应遵循认可“传递信任、服务发展”的本质属性；并凸显认可国际化、市场化的特征，注重来自合格评定领域各利益相关方的质量诉求，注重认可在国际领域的权威性、公正性、通用性。

* 4.2能力评价功能原则

认可工作质量评价应从认可作为“正式表明合格评定机构具备实施特定合格评定工作的能力的第三方证明”定义出发，注重体现认可质量效益对检验检测认证行业、机构、人员能力评价的反映。

* 4.3公共服务原则

认可工作质量评价应突出认可的公共服务属性，注重从服务的公共性、平等性和持续性反映认可工作质量在公共服务领域的质量效益。

* 4.4体现第三方评价原则

认可工作质量评价应客观反映认可作为合格评定第三方评价的独立性、科学性、公正性。

* 5.内容要素
* 5.1要素分类

认可工作质量评价要素分为宏观质量要素和微观质量要素。

宏观质量要素体现认可制度供给、实施、服务质量内容。

微观质量要素体现特定认可制度实施与服务的质量内容。

* 5.2宏观质量要素评价

宏观质量要素评价体现认可对认证认可检验检测服务行业的质量影响，注重从支撑政府监管、促进行业发展、服务国际贸易、传递市场信任、完善技术体系等方面反映各利益相关方的质量诉求。

* 5.3微观质量要素评价

微观质量要素评价注重从认可全流程、全生命周期反映质量效果，分为过程要素评价、结果要素评价、效益要素评价三个层面。

* 6.指标体系

6.1体系结构

认可工作质量评价指标体系共分三级。

6.2一级指标

一级指标分为宏观质量评价指标和微观质量评价指标

一级指标宏观质量评价指标包含制度供给、支撑市场监管、促进行业发展、传递市场信任、完善技术体系、服务国家大局等六项二级指标；

一级指标微观质量评价指标包含过程指标、结果指标和效益指标等三项二级指标。

6.3二级指标

二级指标分为过程指标、结果评价指标、效益评价指标等。

二级指标过程指标包含规范性、全面性、便利性、及时性和友好性等五项三级指标。

二级指标结果评价指标包含技术能力提升、机构管理水平提升、市场竞争力提升、品牌知名度、影响力提升、参与国际贸易便利化、降低成本、客户满意度提升等九项三级指标。

二级指标效益评价指标包含提升公共服务质量、提升政府监管效能、提升市场信用水平、促进贸易便利化、促进社会质量意识提升、促进检验检测认证行业健康发展、有效支撑国家重大战略实施、促进科技创新、增强产业竞争力等八项三级指标。

6.4三级指标

三级指标分为三类，分别对应于3类二级指标，合计二十二项。

具体每项指标说明见认可质量评价指标表（规范性附录）。

* 7.程序与方法

建立认可工作质量评价机制，对相关评估工作按照下列程序与方法开展评价。

a）明确评价目的。实施评价前，宜明确每一次评价要达到的目的、要解决的问题或要实现的目标。评价结果可应用于机构自查自纠、加强行风建设、提升服务效能等方面。

b）确定评价主体。根据评价目标，确定合适的评价主体，一般由（本）组织机构、政府、或政府指定的第三方机构实施评价。

c）制定评价实施方案。在充分考虑认可实际情况的基础上，制定具体评价实施方案。评价实施方案宜明确评价指标、方式方法及工作计划等事宜。评价实施方案内容包括且不限于：

——材料收集方法；

——工作程序；

——取样比例；

——访谈提纲；

——评价人员培训方案；

——评价指标及测算方法。

d）获取评价材料。评价主体可按照以下方法获取评价材料：

——收集人员档案、制度文本、日常工作记录、服务档案等信息；

——观察服务环境、服务内容、服务方法，以及服务人员与服务对象的互动等；

——收集服务对象满意度和服务成效等信息；

——与被评价机构负责人、工作人员以及服务对象进行深度访谈。

e）实施评价。

——评价材料分析及处理。对获得的评价材料进行查阅、核对、分析、研究，确保材料真实有效。处理方式包括：一是材料真实完整的，保留材料获取的关键环节和关键过程的证据资料，作为评分依据；二是材料存在问题的，调查核实，材料有缺失的要求服务机构补充完整，材料出现差错的查明原因，并保留相应的证据资料，作为评分依据。

——实行评查。评价主体结合评价材料，通过现场检查、满意度抽样调查等形式开展评查，评查过程中宜及时与服务机构沟通交流，提供其解释反馈机会，依据材料和评查结果对实施方案中确定的评价指标逐项进行打分。

8 评价结果

——出具评价报告。在评价材料分析及处理、实行评查的基础上，根据实施方案中确定的评价方法，撰写评价报告。

——反馈评价结果（公示或者反馈）。

（规范性附录）

认可工作质量评价指标表（规范性附录）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标说明 |
| 宏观质量评价 | 制度建设 | 认可制度供给 | 认可制度供给满足需求程度 |
| 国际标准、国家标准或技术规范 | 相关国际标准、国家标准或技术规范健全情况 |
| 支撑政府监管 | 技术保障作用 | 技术保障作用发挥情况 |
| 降低行政风险和成本 | 认可降低行政风险和成本情况 |
| 推动市场监管现代化 | 助力市场监管现代化发展的作用 |
| 促进行业发展 | 合格评定行业发展 | 促进合格评定行业规范、健康发展情况 |
| 传递市场信任 | 市场信用建立 | 认可对市场信用建立促进作用的发挥情况 |
| 认可采信 | 法律法规、行政规章和规范性文件对认可采信情况 |
| 国际互认 | 通过国际互认促进贸易便利化情况 |
| 完善技术体系 | 技术体系 | 认可技术支撑作用发挥情况 |
| 科技创新 | 科技创新、科技成果、标准制修定情况 |
| 服务国家战略 | 服务国家战略 | 服务国家战略，对经济社会高质量发展促进情况 |
| 微观质量评价 | 过程评价 | 规范性 | 认可要求和流程规范性、评审公平公正、证书发放准确性、评审人员专业性 |
| 全面性 | 认可制度供给、认可领域覆盖全面性 |
| 便利性 | 业务受理、评审安排、业务评定和证书及附件发放的便利性 |
| 及时性 | 申请受理、评审安排和业务评定、证书及附件发放及时性 |
| 友好性 | 评审收费合理性、管理人员与评审人员职业道德与服务态度友好性、认可宣传普及宣传力度 |
| 结果评价 | 技术创新能力 | 认可机构科技创新水平及信息化、数字化建设情况；通过认可对合格评定机构技术能力提升情况 |
| 机构管理水平 | 认可机构管理制度规范水平、管理水平及改进提升情况；通过认可对合格评定机构管理水平的提升情况 |
| 工作质量 | 认可机构质量管理体系建设及运行情况，开展内审、质量分析、客户满意度调查情况、员工质量意识提升情况；通过认可对合格评定机构的质量提升情况 |
| 影响力 | 认可机构品牌知名度、行业影响力、社会影响力；通过认可对合格评定机构影响力的提升情况 |
| 参与国际贸易便利化 | 认可机构参与国际组织和国际活动情况 |
| 降低成本 | 通过认可加强管理减少机构因失误浪费的成本 |
| 客户满意度 | 合格评定机构对认可机构满意度情况；合格评定机构客户对机构满意度情况 |
| 效益评价 | 公共服务质量 | 通过认可对公共服务质量意识提升情况 |
| 政府监管效能 | 认可促进监管效能发挥情况 |
| 市场信用水平 | 市场信用水平提升情况 |
| 贸易便利化 | 促进贸易便利化发展情况 |
| 质量意识 | 质量意识提升情况 |
| 合格评定行业发展 | 合格评定行业发展情况 |
| 有效支撑国家重大战略实施 | 有效支撑国家重大战略实施情况及力度 |
| 科技创新 | 科技创新提升情况 |
| 产业竞争力 | 产业竞争力提升情况 |