**服务认证机构认可方案**

**征求意见稿**

**编制说明**

**一、项目背景**

随着服务经济的蓬勃发展，服务已渗透到了当今社会生活的各个方面，在国家高度重视现代服务业发展的当下，服务产业在国民经济体系中的地位不断上升，并作为我国经济发展的引擎和经济增长的中坚力量倍受关注。国家关于加快发展服务业的若干意见及其一系列的鼓励政策和支持措施，为我国服务业的发展提供了良好的发展前景和巨大的发展空间。重视服务质量，是服务业发展的根基。推进服务质量建设，规范服务业的相关活动是全社会的共识。服务认证作为一项新兴的认证制度，是在市场经济条件下，为适应我国服务业规范化、标准化要求而设立的，而开展对服务认证的认可是服务质量监管的一种有效手段和重要的制度保障，也是获得国际互信的基础和途径。从立足国家对重点领域的发展管理要求和对当前认可工作的实际出发，CNAS在着眼于国家《服务业发展“十二五”规划》的要求下，把推行服务认证的相关认可制度纳入到CNAS的重点科研开发计划，围绕服务质量评价理论、指标体系和评价方法等核心技术，研究构建服务认证领域的认可制度。

**二、项目研究思路**

由于服务具有不同于有形产品的显著特征,如服务的无形性、同步性、异质性和不可储存等，决定了服务质量有着不同于实体产品的质量内涵。服务质量是服务提供者在与顾客互动的过程中形成的，顾客对于服务质量的评价更多的是一种主观感受，是以顾客感知为基础的感知服务质量，他代表了顾客对服务组织服务质量的感知程度。而在服务提供过程中，服务组织固有的能力和水平对顾客感知的服务质量有着直接的影响，起到支撑性作用，他代表了服务组织在现有人员、设施、环境、服务流程设计等条件下的固有的服务质量水平。两者共同构成了服务质量的内容。由此对服务质量的评价不仅涉及对顾客感知质量的评价，还包括对服务组织服务过程即服务质量保障能力的评价，其中：

⮚ 顾客感知服务质量的评价，主要从顾客感知的角度并从满足顾客需求出发，围绕功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性和文明性等服务特性进行评价/测评；

⮚ 组织的服务过程即服务质量保障能力评价，主要依托质量管理中的过程控制思想，通过对“服务”输入的影响因素，暨围绕组织的资源配置、内部管理、设施维护、服务流程等要素进行评价。

基于上述评价结果，将两者加权并依不同情况赋予权重，最终得出服务质量评价结果。

针对上述两类评价，主要采用由服务特性测评、暗访和服务管理审核相结合的评价模式。

**三、项目研究依据和面临的问题**

本项目的研发主要依托了CNAS-CC02《合格评定 产品、过程和服务认证机构的要求》即ISO/IEC17065标准的框架基础，并遵循了CNAS-CC02所规定的原则和程序。由于建立在有形产品基础上的CNAS-CC02（ISO/IEC17065）在服务领域中的应用存在针对性不强、不易操作等，由此带来在认可实施层面上，尚面临着诸多如服务认证模式、服务质量评价方法、服务认证过程的控制要求、认证业务范围的划分、基于抽样的多现场审核要求、认证人员的能力界定等影响认可评审一致性和有效性的关键技术问题亟待解决。需要本项目围绕服务质量评价理论、指标体系和评价方法等核心技术，在CNAS-CC02的框架下，研究提出适用于服务认证的认可特定要求及相关指南，以改进和完善服务认证的认可评价体系。

**四、《认可方案》的起草过程**

2012年底， CNAS即启动了有关服务认证认可制度的改进研究工作，并申请了中心立项，成立了课题研发工作组，根据课题确立的研究方向和内容，制定了工作计划。2013年1月，课题组召开了第一次工作组工作会议，就《服务认证机构认可方案》的框架内容和编写大纲进行了讨论，并着手“方案”草案的编制工作。在随后的2013年至2014年的课题研发期间，工作组通过对多家已开展服务认证活动的认证机构及其所属认证项目的调研，就服务质量评价的理论基础、标准、指标体系和评价方法等核心认可技术和问题进行了探索性研究，期间共召开了4次集认证机构、标准化研究院、行业协会和认可评审员等多方人员和专家代表参加的工作会议，对提出的“方案”草案进行了多轮深度研讨和技术审议，在吸纳各方意见和建议的基础上，完成了“方案”草案的修改和完善，形成了现在的征求意见稿《服务认证机构认可方案》。主要过程如下：

1、2012年，CNAS在立足国家《服务业发展“十二五”规划》要求下，组织推进了服务认可制度的改进研究；

2、2013年1月，课题组召开了第一次工作组工作会议，研究确定了“服务认证机构认可方案”草案的框架内容，并对涉及的关键技术问题进行了初步识别，同时启动了“方案”草案的编制工作；

3、2013年，工作组通过对多家已开展服务认证活动的认证机构（上海审核中心、广州赛宝认证中心、五洲天宇认证中心、天津华诚认证中心等认证机构）的走访及对其开展的认证项目的调研，围绕“服务”的认可核心技术进行了探索性研究和深度研讨，基此提出了“方案”草案；

4、2013年至2014年期间，工作组先后组织召开了4次大范围的“方案”评审会，对提出的“方案”草案进行了多轮深度研讨和技术审议。会议吸纳了部分认证机构、标准化研究院、行业协会和CNAS认可评审员等多方人员和专家代表；

5、2014年9月，工作组在听取认监委、认证认可协会、相关认证机构和CNAS一线业务处室代表对“方案”的审议意见基础上，对“方案”内容进行了修改和完善，形成了《服务认证机构认可方案》（征求意见稿）。

**五、《认可方案》（征求意见稿）的基本内容**

基本内容包括：范围、规范性应用文件、术语、认可规则类要求和认可准则类要求。其中：

🌢 范围 明确了“方案”的使用范围，作用及其与CNAS现有规范文件的关系

🌢 认可规则类要求。主要阐述了CNAS实施认可活动的政策和程序。包括认可申请的条件、认可程序、认证业务范围的认可、认可标志管理和认可后的信息通报等方面的要求。

🌢 认可准则类要求。主要阐述了认证机构运作应遵循的要求。包括认证机构的运作管理、人员能力、认证的实施等方面的要求，明确了认证申请、评价的实施、认证证书和认证标志的管理、后续监督和多场所认证等要求。

**六、课题组成员**

项目组长： 张胜春 中国合格评定国家认可中心

穆 瑾 中国合格评定国家认可中心

陈 键 北京中经科环质量认证有限公司

组员： 常晓民 北京联合职业认证有限公司

尹屹峰 北京中经科环质量认证有限公司

孔繁祎 北京中经科环质量认证有限公司

曹春香 北京中经科环质量认证有限公司

杨谨蜚 五洲天宇认证中心

秦 辉 五洲天宇认证中心

陈 华 上海质量审核中心

张 华 中国合格评定国家认可中心

赵春玲 中国合格评定国家认可中心

曹 洁 中国合格评定国家认可中心

史新波 中国合格评定国家认可中心

邹伦贵 北京中经科环质量认证有限公司

乔 梁 中大华远认证中心

闫振刚 质量管理专家

王松尧 质量管理专家

课题工作组

2014.11.17