



中华人民共和国认证认可行业标准

RB/T 024—2019

合格评定 服务认证技术应用指南

Conformity assessment—Guidelines for application of service certification
technique

2019-06-26 发布

2019-07-01 实施

中国国家认证认可监督管理委员会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由国家认证认可监督管理委员会提出并归口。

本标准起草单位：上海贝恒检测技术有限公司、中国认证认可协会、上海质量管理科学研究院、中环联合(北京)认证中心有限公司、中国合格评定国家认可中心、北京中金国盛认证有限公司、中国中医药科技开发交流中心、广州赛宝认证中心服务有限公司、深圳市标准技术研究院、上海质量体系审核中心、中国质量认证中心、中鉴认证有限责任公司、远成物流股份有限公司、昆明市旅游品牌建设促进会。

本标准主要起草人：陈华、周戟、李喜俊、张小丹、张胜春、聂丽琴、傅斌友、张博崙、于波、刘小茵、温利峰、严卓明、刘文文、叶俊生、蔡春辉、张彦明。

引 言

服务认证的技术方法与产品认证具有显著的差异,本标准旨在合格评定功能法框架内提供服务认证技术指南,以控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。

本标准提供了服务认证方案及其服务认证模式及其组合、服务认证对象选取、服务特性测评和服务管理审核等应用技术,可为应用 GB/T 27000—2006 中附录 A 给出的合格评定功能法,以及应用 RB/T 301和 RB/T 314 相关要求和内容实施服务认证提供技术指南。

本标准有助于促进服务认证结果有效性和一致性,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的信心,以此来解决他们对特定服务的关注,并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。

本标准可作为国家或地区对实施服务认证的合格评定机构认可和(或)协议集团同行评审的基础技术条件之一。

合格评定 服务认证技术应用指南

1 范围

本标准给出了服务认证方案及其支撑方案的技术方法、技术工具和文件化信息方面的应用指南。

本标准适用于第三方合格评定机构对特定服务认证评价活动中应用的技术方法。本标准也可用于第一方、第二方对特定服务的合格评定活动。

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。

GB/T 27000—2006 合格评定 词汇和通用原则(ISO/IEC 17000:2004, IDT)

GB/T 27027—2008 认证机构对误用其符合性标志采取纠正措施的实施指南(ISO Guide 27:1983)

GB/T 27030—2006 合格评定 第三方符合性标志的通用要求(ISO/IEC 17030:2003, IDT)

GB/T 27065—2015 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求(ISO/IEC 17065:2012, IDT)

GB/T 27067—2017 合格评定 产品认证基础和产品认证方案指南

RB/T 301—2016 合格评定 服务认证技术通则

RB/T 314—2017 合格评定 服务认证模式选择与应用指南

ISO/IEC TR 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)

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务认证 service certification

运用合格评定技术对服务提供者的服务及管理是否达到相关要求提供有关的第三方证明。

[RB/T 314—2017,定义 3.9]

3.2

服务认证方案 service certification scheme

与适用相同的规定要求、具体规则与程序的特定服务相关的服务认证制度。

[RB/T 301—2016,定义 3.14]

3.3

测评 determination

查明一个或多个特性及特性值的活动。

[RB/T 314—2017,定义 3.3]

3.4

合格评定功能法 functional approach to conformity assessment

由选取(取样)、确定与复核和证明(决定)三项功能有序组成,其中确定功能包括但不限于测评、检