



中华人民共和国国家标准

GB/T 27205—2019/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

(ISO/IEC TR 17028:2017, IDT)

2019-12-31 发布

2020-07-01 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 服务认证基础	2
4.1 概述	2
4.2 功能法	2
5 服务认证方案的制定与管理	2
5.1 概述	2
5.2 方案所有者	3
5.3 利益相关方的参与	3
5.4 方案管理	3
5.4.1 方案的文件化	3
5.4.2 向方案所有者报告	4
5.4.3 方案实施的分包	4
5.4.4 市场营销	4
5.4.5 认证的欺诈性使用	4
5.4.6 投诉和申诉	4
6 服务认证方案的内容	4
6.1 概述	4
6.2 方案的范围	4
6.3 认证方案的要素	4
6.4 方案的选取要素	5
6.4.1 认证要求	5
6.4.2 取样	6
6.4.3 合格评定结果的接受	6
6.4.4 评价活动的选取	6
6.4.5 合格评定活动的外包	6
6.5 认证过程	6
6.5.1 认证环节	6
6.5.2 认证申请和认证协议	7
6.5.3 评价	7
6.6 证明	7
6.7 认证证书和符合性标志的使用许可	7
6.7.1 许可和标志的管理	7

6.7.2 符合性标志	7
6.7.3 标志的误用	8
6.8 监督	8
6.9 影响认证的变更	8
6.9.1 规定要求的变更	8
6.9.2 方案的其他变更	8
6.9.3 方案实施的评审	8
附录 A (资料性附录) 服务认证方案示例	9
附录 B (资料性附录) 申请服务认证所提供的信息示例	18
附录 C (资料性附录) 认证协议内容示例	19
附录 D (资料性附录) 认证文件所含信息示例	21
附录 E (资料性附录) 证书和符合性标志的使用许可协议内容示例	22
附录 F (资料性附录) 证书和符合性标志的使用许可信息示例	24
参考文献	25

前 言

本标准按照 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 TR 17028:2017《合格评定 服务认证方案指南和示例》。

与本标准中规范性引用的国际文件有一致性对应关系的我国文件如下：

- GB/T 27000—2006 合格评定 词汇和通用原则(ISO/IEC 17000:2004, 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(ISO/IEC 17067:2013, IDT)。

本标准由全国认证认可标准化技术委员会(SAC/TC 261)提出并归口。

本标准起草单位：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、中国国家认证认可监督管理委员会、中标合信(北京)认证有限公司、广州赛宝认证中心服务有限公司、天津华诚认证有限公司、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、中国计量大学、北京赛西认证有限责任公司、方圆标志认证集团有限公司、北京中金国盛认证有限公司、中国质量认证中心、中国标准化研究院、安吉汽车租赁有限公司。

本标准主要起草人：牛东波、边震宇、王淑媛、陈华、王孝霞、李可伟、李尧、肖飞、陈健、王梅、余晓、董涛、刘斌、陆碧波、刘文文、侯非、徐冬梅、黄红艳、曹俐莉、乐为。

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 中指出的第 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方包括:

- 方案所有者;
- 认证机构;
- 获证服务的提供者;
- 获证服务的顾客和采信认证的实体。

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;
- 获证服务的设计者,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);
- 认可机构和同行评审组;
- 促进不同认证方案持有者认证结果互认的组织。

本文件是资料性的,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

本文件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价不能构成管理体系的认证。

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 词汇和通用原则 (Conformity assessment—Vocabulary and general principles)

ISO/IEC 17065:2012 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求 (Conformity assessment—Requirements for bodies certifying products, processes and services)

ISO/IEC 17067:2013 合格评定 产品认证基础和认证方案指南 (Conformity assessment—Fundamentals of product certification and guidelines for product certification schemes)

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。

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

至少有一项活动必需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。

[源自:ISO 9000:2015, 3.7.7 改写;定义中“组织”被“服务提供者”在两处位置代替,注 2 中“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”。]