

CCAA 全国统考（认证通用基础）背诵文件（九）

认证的定义：“认证”词的英文原意是出具证明文件的合格评定活动，认证的具体定义和内涵在不同时期略有不同，ISO/IEC 17000《符合性评定一词汇 和通用原则》(2004)对认证进行了最新的定义，即**认证为有关产品、过程、体系或人员的第三方证明**。对上述定义作如下理解：(1)“产品、过程、体系或人员”是认证的对象，认证是对“产品、过程、体系或人员”作出的证明(2)“证明”是复核与“产品、过程、体系或人员”有关的评价结果所做出决定的说明，目的是证实规定要求已得到满足，这里的“规定要求”指与认证对象有关的法律法规、标准和技术规范要求，是这些要求明确表达出的需求和期望。在认证活动中，它们是复核认证对象是否合格的判定准则，是作出认证决定的依据。(3)“第三方”是指两个相互联系的主体之外的某个客体引入第三方的目的是为了确保公平、公正。认证是由“第三方”做出的决定，认证的实施方应该是与被认证对象及其相关方无关的“第三方”机构。

《中华人民共和国认证认可条例》“认证”的定义是：由认证机构证明产品、服务、管理体系符合相关技术规范、相关技术规范的强制性要求或者标准的合格评定活动。这个定义源自国际合格评定理论，基于我国现行的认证认可制度。在认证认可国家制度下认证是一种合格评定活动；认证机构是作出认证决定出具认证证明的第三方组织；认证的依据是相关技术规范、相关技术规范的强制性要求或者标准；**认证对象有产品、服务和管理体系。**

认证的本质：由上述认证的定义可知，认证本质包括了如下相互关联而又缺一不可的方面：
第一，认证是一种依据法律法规、标准和技术规范对产品、服务、管理体系是否满足要求所进行的合格评定活动；

第二，认证是一种由独立、公正、权威的第三方所实施的合格评定活动；

第三，认证通过正式的证明(通常是书面的)对合格评定的结果加以确认。

认证活动必须公开、公正、公平，以确保认证结果的有效。认证就是要通过具有**独立性、专业性、权威性**的第三方机构所进行的符合性评定和公示性的证明，保证认证对象(产品、服务和管理体系等)符合规定的要求(法律法规、标准和技术规范)，沟通信息，传递信任。**认证的产生基于两种需求：一是对公正性、专业性和权威性的符合性评价的需求**，以保证法律法规、标准和技术规范的要求得到切实满足。这种需求既可能来自组织(如企业)或行业协会，也可能来自标准化组织或政府机构。**二是对认证结果的具有公信力的公示性证明的需求**，以有效解决市场交易中的信息不对称问题，促进双边或多边贸易。

虽然早在认证产生之前，第一方、第二方合格评定已经存在，但它们都很难满足上述两点需求。由于受第一方(受评价方 自己)或第二方(受评价方的相关方)自身专业能力和公信力的局限，第一方和第二方的合格评定活动既难以确保法律法规、标准和技术规范的要求切实得到满足，自我评价、存在相互关系的其他方的评价结果也很难完全做到客观公正，难以真正得到需求方信任，因此很难达到消除信息不对称的目的。

认证活动之所以能够很好地满足上述两点需求，原因在于：第一，由于认证活动是由专业机构实施，具有一定的专业能力，能够更好地保证法律法规、标准和技术规范的要求切实得到满足；第二，专业的第三方认证机构具有独立性和权威性，其客观公正性证明具有较强公信力，能够更好地获得需求方的认可和信任，进而更好地达到解决交易双方信息不对称问题的目的；第三，认证机构出具的证明(可能是书面证书或符合性标志)，具有社会性、规范性，对利益相关方(顾客、合作方、上级管理机构、行业协会等)具有明示作用，使他们能够对获认证的产品、服务和管理体系树立信心，对产品和服务的提供者建立信任。

认证的本质决定其功能和作用, 认证的功能和作用体现了其本质。

认证的功能.

认证的功能在于: 认证可以通过专业的合格评定过程, 确认法律法规、标准和技术规范的要求得到满足; 通过有公信力的公示性证明, 传递信息, 建立需求方对认证对象的信任。

近代以来, 随着工业化革命的开展, 生产社会化程度越来越高, 一些工业化国家为了保护人身安全健康, 开始制定法律法规、标准和技术规范, 规定产品的质量安全要求。如何确认产品质量已经满足要求, 可以由组织自身进行产品的检测及相关评价, 这就是所谓的第一方合格评定; 也可以由顾客或其他利益方进行产品的验收评价, 这就是所谓的第二方合格评定。但是, 随着一些产品质量事故的发生, 人们逐渐认识到, 仅仅靠第一方和第二方合格评定活动完成对产品质量的确认, 评定方的能力和与被评定方的利益关系会成为限制, 合格评定很难完全达到预期。因此, 出现了不受供需双方经济利益支配、具有一定专业背景的独立第三方。第三方以公正、科学的程序和方法对市场上流通的产品, 特别是涉及人身安全健康的产品进行评价、监督, 传递相关信息, 引导社会民众正确的消费行为, 保护其基本利益。这样, 现代最早的第三方认证活动应运而生。

在经济活动中大量存在信息不对称现象。在市场交易中, 对于产品和服务质量、组织的管理水平及人员能力等, 供方所能了解的信息远远大于需方。如果这种信息不对称严重到一定程度, 将制约市场机制的优胜劣汰, 甚至使交易本身也很难实现。第一方和第二方合格评定结果因为具有专业性和相关利益的局限性, 很难取得需方及社会公众的普遍信赖, 难以达到有效解决信息不对称的目的。而认证由利益独立、具有专业性、经过法律或政府授权的第三方机构进行评定和证明, 评定结果客观、公正, 而且通过颁发认证证书和认证标志的方式, 公开对需求方及社会公众发布信息, 传递对认证对象是否符合法律法规、标准和技术规范的信息, 更容易获得需求方和社会公众的信赖。

认证的作用

对组织来说, 认证是一种客观、专业、科学的评价活动, 可以借助认证推动组织提高管理水平, 通过持续改进, 不断改善产品和服务质量。**对企业来说**, 它们要保证产品和服务质量, 要追求不断地进步和发展, 就要不断发现薄弱环节, 改进创新, 防控风险, 提高竞争力, **更好地满足法律法规、标准和各项技术规范的要求**, 第三方认证是强大的外部推动力。对企业以外的组织, 如政府机构、事业单位、政党团体, 他们也有规范其管理的需求, 也可以借助外力评价其管理水平, 发现薄弱环节, 进而持续改进。已经有越来越多的非企业组织引入第三方认证, 取得了很好的管理效果。

第三方认证作为市场经济调整社会经济秩序的最终方法, 可以促进市场经济体制的健康、有效运行。市场经济的本质是交易双方能够自由缔结契约, 市场经济有效运作的基本前提是交易双方都掌握比较清晰的信息。否则, 不但交易难以进行, 也难以通过竞争性选择实现优胜劣汰。交易当中的信息不对称容易造成坑蒙拐骗, 严重影响交易秩序, 影响市场配置资源的效率。第三方认证可以有效解决交易中的信息不对称, 有助于需求方和社会公众建立对产品和服务、管理水平、人员能力的信任, 降低交易成本(如宣传费用、谈判费用、合同费用), 有利于开拓市场, 促进贸易, 增强市场机制的作用。因此, 有效的认证活动可以解决信息不对称问题, 保证有效的市场竞争, 从而推动现代市场体制的完善。

认证还可以提高政府管理经济社会的能力和效率。各级政府一个重要的职能就是要对经济活动进行规制, 发布相关的法律法规、强制性标准和要求, 并要求组织必须遵守。

在现代市场经济条件下, 从维护公共利益和安全、保护生态环境、促进社会和谐、引导和促进经济健康发展的要求出发, 政府要制定关于产品质量、安全、环保等方面的强制性标准, 并要督促组织遵照执行, 认证正是政府抽查和监督的重要手段。如果认证规范开展, 政府对认证结果进行采信, 可以免去政府直接进行强制性要求的合格评定和过多地行政审批、这是转变政府职能、**提高政府行政效率的一条重要途径。**

认证活动还可以起到维护公共利益、保护生态环境、促进社会和谐稳定和可持续发展的作用。

各国政府发布了安全、健康、环境保护相关的法律法规,通过认证,能够确认和促进对相关法律法规的执行。如质量管理体系,食品安全管理体系,产品、服务等方面的认证,公示出产品和服务质量和安全方面的信息,有助于消费者甄别和选择更为合适的产品,尤其是当产品和服务出现问题时,有利于消费者选择更多的维权方式。环境管理体系、职业健康安全管理体系、信息安全管理体系及社会责任管理体系等方面的认证,有利于促进组织更好地履行劳动保护、环境保护等方面的社会责任,保护劳动者安全和健康权益,促进节能、降耗减排,保护生态环境,维护人与自然、经济与社会和谐,促进经济社会的可持续发展。另外,通过认证,相关利益方对认证结果的信任和依赖逐步强化,也有助于促进社会诚信文化的建设。

按照不同的特性划分,认证可以分为不同的类型。

(一)按照认证对象划分的认证类型

按照认证对象的不同,认证可分为产品认证、管理体系认证、服务认证、过程认证、人员认证以及其他类型的认证。产品认证历经百年的发展历史。在当今经济全球化和贸易自由化的时代,世界各国纷纷将产品认证作为规范市场行为、促进经济贸易发展和保护消费者权益的有效手段。产品认证是依据产品标准和与产品相关的技术要求,由第三方认证机构确认并颁发产品认证证书和标志,以证明某一(类)产品符合相应标准和相关技术要求的活动。产品认证的对象是特定的产品,产品获准认证的条件是产品质量要通过评定,确认符合指定的标准要求。**证明产品获得认证的方式是颁发产品认证证书和认证标志,认证标志可直接用于获准认证的产品上。**

管理体系是指组织(多为企业,也可以是事业单位、政府、社团等)的管理系统,由为实现组织特定管理方针和目标的管理活动组成。管理体系认证蓬勃发展,认证的对象有质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、能源管理体系、食品安全管理体系、食品生产企业危害分析与关键控制点管理体系、信息安全管理体系、供应链管理体系、资产管理体系、知识产权管理体系等。管理体系认证是认证机构依据公开颁布的法律法规、管理标准和规范、组织自身管理文件对管理体系进行的评价。认证的基础或者说是获准认证的条件,是组织的管理体系要符合法律法规、管理标准和规范、组织自身管理文件。对于管理体系评价合格的组织,认证机构向其颁发带有认证特定标记的认证证书,并公开发布获证信息,以证明组织在获准认证的范围内具备必要的管理能力。**管理体系的认证证书和认证标记可以用于宣传,但不能直接用于获证组织的产品上。**

服务认证是认证机构依据一定的规则证明服务符合相关服务标准要求的合格评定活动,是市场经济条件下为适应我国宏观经济管理需要设立的一项新的认证制度,是继产品认证和管理体系认证成熟发展之后为服务行业开展认证的一种新形式。目前,我国开展的服务认证有养老服务认证、保健服务认证、商品售后服务认证、汽车维修服务认证、体育服务认证等。

过程认证是对影响过程满足要求的因素及相互作用是否有能力实现过程期望要求的认证。在已开展的认证活动中,如农业良好操作规范(GAP)认证,有机认证、GMP认证等都具备过程认证的特点,属于过程认证。

人员认证是对从事特定工作的人员能力进行评估并确认符合人员能力要求的证明。目前我国认证认可协会(CCAA)开展的审核员注册属于这类活动。

(二)按照强制性与否划分的认证类型

按照法规对认证是否强制的规定,认证划分为自愿性认证和强制性认证。

自愿性认证,又称非法规性认证或商业性认证,是指组织为了提高自己的管理水平、产品质量、服务质量,或是为了表明自己的产品、服务、管理体系有保证,或是为了证明自己满足利益相关方的要求,而自愿申请的认证。

强制性认证, 又称法规性认证, 是政府主管部门为了保护广大消费者人身安全和健康保护环境、保护国家安全等目的, 对相关产品强制性实施的产品认证制度, 目的是评价相关产品符合国家规定的技术要求并给予法定证明的活动。强制性认证的依据通常是作为法律法规或者监管政策的一部分发布, 由政府机构强制实施。这类标准可能是出于安全、健康和环保的考虑而发布的, 它们通常对于产品、服务、系统或制造工艺在设计、性能指标或其他特性指标方面作出具体规定。一般情况下, 强制性认证的要求是由政府机构制定的, 是市场准人的基本条件之一。

(三) 按照评价的服务特性划分的认证类型。

服务认证作为新近发展起来的认证产品, 按照评价的服务特性区分, 还可以分为:

1. **服务质量认证**: 对服务的品质和效果的评价。目前在我国开展的大多数服务认证都属于这一类, 例如商品售后服务认证、养老服务认证、物流服务认证、体育场馆服务认证等。
2. **服务安全认证**: 对服务接触过程中安全特性的认证。某些服务体验、互动及其感知的结果具有可能导致顾客生命、健康损害及其财产安全的风险, 且超越了基本安全限值, 则需要独立实施服务安全认证, 例如校园安全认证等。

产品认证的主要流程:

1. 产品认证申请

认证申请组织向认证机构提出认证申请, 并提供所有依据认证方案完成认证过程的必要信息。这些信息包括:

拟认证的产品;

申请组织寻求认证依据的标准和(或)其他规范性文件;

被认证组织的基本特征信息, 包括组织名称、实际地理位置(地址)、产品实现相关过程和运作的重要信息, 以及组织应执行的法律法规标准等信息;

与申请认证范围相关的基本信息, 如被认证组织的活动、人力与技术资源(包括实验室和/或检验设施)、适用时其在一个较大组织机构(集团)中的职能和关系;

被认证组织与产品要求符合性有关的外包过程的信息;

认证要求所需的其他信息, 如初始评价和监督活动的信息, 如: 认证产品的生产地点, 这些地点的联系人等。

上述这些申请信息可通过多种媒介和方式在不同时间收集。收集这些信息可与认证合同或认证协议同时进行, 也可分开进行。扩大认证范围也应该提交申请及相关信息, 可以是同类产品的不同生产地点等。

2. 认证申请评审

认证机构应对所获得的申请信息进行评审, 通过评审来确保:

认证过程所需的信息是充分的;

消除认证机构和被认证组织之间可能存在的理解上的分歧, 包括在认证相关标准或规范性文件方面达成一致;

确定认证范围;

实施所有认证评价活动的方法是可行的;

认证机构有能力并能够实施认证活动。

如果客户的认证要求对认证机构来说是没有先例的, 认证机构应该通过技术管理确认产品类型、规范性文件、认证方案, 并确保自身有能力实施这些新的认证要求所必须的认证活动。如果认证机构缺乏能力开展所需要的认证活动, 认证机构将婉拒开展这一特定的认证。

3. 认证评价

针对认证组织的产品认证申请, 认证机构将制订评价活动计划, 对系列评价活动作出必要的安排。**评价活动可能包括文件审查、产品取样、产品检验(检测、试验)、质量管理体系审核等。**根据认证方案的特性和产品要求, 该计划可以是适用于所有活动的通用计划, 包括适用时**对质量管理体系的评价;也可以是针对一项特定活动的专门计划;或是两者的结合。**

认证机构的各项评价任务需综合调动认证机构内部资源去完成。应由认证机构指派人员去执行评价活动的各项安排, 依据认证范围覆盖的要求和认证方案规定的其他要求评价产品。某些情况下, 一部分评价任务可能外包给其他有能力的机构和人员来完成。在执行评价任务时, 要保证提供评价所需的信息和(或)文件。

在认证评价过程中, 认证机构可能会发现不符合, 即被认证组织的产品和(或)质量管理体系不符合认证依据的标准和其他规范性文件的情况, 包括质量管理文件不符合、产品检验(检测、试验)不符合、质量管理体系及过程不符合。认证机构须将所有不符合告知被认证组织。在存在不符合的情况下, 如果被认证组织仍然希望获得认证, 认证机构会提出验证不符合的要求, 被认证组织应该按照要求完成不符合的整改并通过验证。评价活动结束后将进入复核阶段, 复核之前, 所有评价活动的结果应形成文件, 这些文件能够证实确定的产品要求及必要的质量管理体系要求是否得到满足。

4. 复核

评价结束后, 认证机构将指派具有能力的人员复核与评价所有信息和结果, 包括对产品检验(检测、试验)报告的评审、被认证组织质量管理体系的审核报告及相关信息的评审。复核应由未参与评价过程的人员进行, 这是认证过程客观性、公正性的要求。除非复核和认证决定由相同的人一并做出, 否则复核结果应通过文件对认证决定提出建议。

5. 认证决定

认证机构保留认证决定的权力并对认证决定结果负责。认证机构指派一个 人或同一组人根据评价、复核以及其他相关的信息做出认证决定。复核和认证决定可由同一个人或同一组人一并完成。如果认证决定的结果是不批准认证, 认证机构应将不批准认证的決定通知申请认证组织, 并说明该决定的理由。如果申请认证组织表示希望继续寻求认证, 认证机构应重新安排并实施评价过程。

认证机构对具有认证决定权限的人员有着比较严格的要求:

具有相应能力, 包括认证过程知识和技能、与被认证产品相关的专业知识等;未参与评价过程, 这是认证过程客观性、公正性的要求;

受雇或受聘于认证机构或认证机构组织控制下的一个实体。

注: 认证机构的组织控制可能是以下情况之一: 认证机构拥有另一实体的全部或大部分所有权; 认证机构在另一个实体的董事会中占多数席位; 在以所有权或董事会控制相关联的一个法律实体网络中(认证机构存在其中), 认证机构以文件形式对另一个实体授权; 对政府的认证机构而言, 政府的其他部分可认为与认证机构以所有权形式关联。

6. 签发认证文件

当认证决定确认认证合同或协议已签署、认证要求已得到满足, 批准或扩大认证范围的认证决定已经做出, 认证机构将向获得认证的组织提供正式的认证文件, 也即签发认证证书和许可使用的产品认证标识。认证文件明确表达或能够辨识以下信息:

认证机构的名称和地址;

获证日期, 该日期不应早于完成认证决定的日期;

获证组织名称和地址;

认证范围, 包括批准认证的产品、过程或服务, 适用的认证方案, 评价产品、过程或服务是否符

合要求的标准和其他规范性文件(包括发布日期);
认证有效期或终止日期;
认证方案 要求的任何其他信息;
认证机构指定的负责人的签名或其他授权签署。

7. 获证产品名录

认证机构保存记载获证产品信息的名录, 认证方案应规定需要在名录中公开或在有要求时提供(通过出版物、电子媒体或其他方式)的信息。内容至少包括:
产 品识别信息;
认证用的标准和其他规范性文件;
获证组织识别信息;
认证的有效状态。

8. 监督

如果认证方案要求进行监督, 认证机构将在认证决定作出后启动对认证覆盖的产品进行监督。监督的方式可以采用评价、复核或认证决定等。监督活动的准则和过程根据认证方案进行, 或是依据以下的规定进行:

当某类获证产品(或其包装、或所附资料)需要持续使用授权的认证标志时, 认证机构就要建立监督机制. 包括对加施标志的产品进行定期的监督, 以确保符合产品要求的证实持续有效;

9. 影响认证的变更

当认证机构的认证方案要求发生变更或修订时, 如果对获证组织产生影响, 认证机构会将这些变更通知到有关的获证组织。认证机构将按认证方案的规定策划方案或措施, 验证获证组织对这些变更要求的实施及效果。这些验证活动可能需要通过与获证组织的合同或协议来作出安排。认证方案要求发生变更或修订。可能源于以下原因:

认证依据(标准或其他相关 规定要求)的换版;
认证制度的规则 和管理要求的改变;;
认证机构自身对认证方案的改进;
其他对认证有影响的变更, 包括由获证组织引发的变更。
有要求时, 对实施影响认证的变更所采取的方案或措施, 可能包括:
认证评价;
复核;
认证决定;
签发修订后的 正式认证文件以扩大或缩小认证范围。

这些措施的过程及要求如前“产品认证流程”所述, 如果在前述的过程及要求的基础上有所简化, 认证机构要记录相应理由。

10. 认证的终止、缩小、暂停或撤销

当认证有效期中的监督或其他活动发现获证组织存在不满足认证要求的情况时, 认证机构会策划并采取相应的措施。这些措施可能会导致:

在认证机构规定的条件(如: 增加监督)下保持认证;
缩小认证范围以剔除不符合的产品类别;
在客户采取补救措施前暂停认证;
撤销认证。

如果适宜的措施包括认证评价、复核和认证决定, 这些过程及要求同样如前“产品认证流程”所述。

如果应获证组织的要求终止,或认证机构决定暂停,撤销认证,认证机构将按照认证方案的规定采取措施,对正式的认证文件,已公布的公开信息、认证标志使用的授权等做出必要的更改、限制使用或者收回,防止误导该产品仍持续保持认证。如果缩小认证范围,认证机构将按照认证方案的规定采取措施,对正式的认证文件,已公布的公开信息、认证标志使用的授权等做出必要的更改,以确保缩小的认证范围被清晰地传达到获证组织,并在认证文件和公开信息中清晰地描述缩小的认证范围,防止原认证范围的误导。

如果暂停认证,认证机构须向获证组织进行沟通,说明为结束暂停,恢复认证所需采用的处理流程,如果需要或认证方案要求实施认证评价,复核或认证决定,这些过程及要求见“产品认证流程”所述,

1. 服务认证活动

服务认证过程是通过采用合格评定功能法的各阶段活动,参照 ISO/IEC17065 和 ISO/IEC17067,结合服务业态与体验,针对各种服务接触方式与通用的服务特性:功能性、安全性、时间性、舒适性、经济性和生态性,运用顾客满意度卡诺模型构建特定服务的可测量关键特性指标,以服务体验为主的认证模式开展的认证评价活动。

2. 服务认证准则的选择与确定

服务认证准则包括基于与顾客接触过程特点形成的服务特性规范和标准,以及保障特定服务提供的管理规范和标准。

服务认证准则通常由特定服务标准与特定服务管理标准组成,遵循服务四项基本特征,通常是无形性、同时性、异质性和非储存性。

3. 服务认证方法及服务技术

服务认证制度是基于服务接触方式,以顾客体验和互动感知的服务特性为核心价值展开的评价方法。**服务认证过程需要结合服务技术,并采取适当方式和途径获取服务证据,进行服务评价和证明。**

服务认证方法必须考虑的服务技术主要表现形式为:

(1) **服务蓝图技术**,如具备从外部互动线识别服务特性、内部互动线识别服务提供保障与协调能力的技能;具备针对特定服务评价顾客行为、前台员工行为、后台员工行为和支持行为的交互作用与影响的能力。

(2) **服务补救技术与策略**,如补救方针、道歉和承诺方案、失误分析和分类技术、补求期望的识别方法、紧急行动方案(含补偿)和响应、补救结果评价(及时性、主动性、公平性、重拾满意度、顾客忠诚度),以及补救经验学习方案等。

(3) **服务领域典型的管理技术**,如**排队论(或称随机服务系统理论)及其结构模型、数学模型和应用;削峰填谷理论和技术;突发事件管理;“真实瞬间”体验技术;网络环境服务技术**(如 Web Service,称为可互操作的分布式应用平台)。

(4) **顾客满意测评模型和方法**,以及基于顾客满意的**卡诺模型**所确定的特定服务特性的顾客感知结果的分层指标与定量评价顾客体验和互动效果、绩效的能力。

(5) **服务及服务管理基础理论知识**,以及针对特定服务的特性测定与组织的服务管理审核的相关抽样技术及其适宜的统计分析方法

服务认证宜进行定量评价,服务认证的输出至少应标明:

认证的服务名称、范围;

关键接触过程与服务特性;

各项关键特性体验效果的量化数据,并分别给出直观的图示

服务认证定量评价输出可用于认证文件

产品认证制度和产品认证方案

产品认证制度和产品认证方案的概念及其理解

合格评定制度是指实施合格评定的规则、程序和对实施合格评定的管理,产品认证制度是合格评定制度在产品认证领域中的具体化体现。GB/T 27067-2006 中“**产品认证制度**”定义为:**实施第三方产品合格评定的规则、程序和对实施第三方产品合格评定的管理**。“规则”就是规矩和法度,“程序”就是为进行某项活动而规定的途径,“管理”是指挥、控制和协调某个或若干个过程或活动。产品认证制度中就包括了第三方产品认证的规则、程序和管理活动的内容。

合格评定方案是指与适用相同规定要求、特定规则与程序的特定合格评定对象相关的合格评定制度。GB/T 27067-2006 中“**产品认证方案**”定义为:**与适用相同的规定要求、具体规则与程序的特定产品相关的产品认证制度**。“规定要求”是明示的需求和期望,如在法律法规、标准和合同中明示的需求和期望。

比较产品认证制度和产品认证方案两个定义可以看出:两个定义的内涵相近,**产品认证制度是宏观的通用的产品认证规则、程序和管理要求;而产品认证方案是产品认证制度的具体表现,适用于有相同规定要求的、已经明确的产品类别的产品认证规则、程序和管理要求**,即具体针对某类别的产品认证制度。

通常,国家主管部门建立产品认证制度,认证机构制定针对具体产品类别的产品认证方案。但也有的国家主管部门既建立适用于较广泛范围的产品认证制度,在有特定管理要求的产品类别上也制订具体的产品认证方案。如原国家质量监督检验检疫总局发布的《强制性产品认证管理规定》,产品认证制度;国家认证认可监督管理委员会制定具体产品类别的《强制性产品认证实施规则》,是产品认证方案。在国家管理层面上,也可以不区分产品认证制度和产品认证方案,上述两个文件都可以被认为是产品认证制度的表现。

(二)产品认证制度

1. 产品认证制度的制定

产品认证制度包括为实施第三方产品合格评定而制定的规则、程序和对实施第三方产品合格评定的管理。我国开展实施的强制性产品认证(CCC 认证)用《XXX X 产品认证实施规则》的形式制定了有针对性的产品认证制度。

2. 产品认证制度的案例

CCC 认证《X X 产品的认证实施规则》中含有:

1. 总则
2. 产品范围及分类
3. 认证依据标准
4. 认证模式及模式的确定
5. 认证单元划分
6. 认证委托与申请
7. 认证实施程序
8. 获证后监督
9. 认证证书
10. 认证标志
11. 认证收费
12. 认证责任
13. 认证实施细则
14. 机构及人员

15. 监督管理

附录 产品认证工厂质量保证能力要求

(1) 在这个特定的产品认证制度中明确了产品认证的模式, 是以生产企业诚信自律、有效管理为前提, 基于产品的固有安全风险特点和生产企业普遍采用的生产工艺确定的认证模式: 型式试验+初始工厂检查+获证后监督(获证后监督方式为获证后的跟踪检查、生产现场抽样检测或检查、市场抽样检测或检查三种方式之一或各种组合)。

企业的产品质量保证能力应符合该产品实施细则的要求。

(2) 在这个特定的产品认证制度中确定的产品认证的程序

(3) 在这个特定的产品认证制度中产品管理活动的内容: 包括认证机构的内部管理以及对认证对象从申请到证后保持的系统管理内容

(三) 产品认证方案

1. 产品认证方案的建立

产品认证方案即在产品认证制度下针对特定的产品类别对认证过程和采取技术方法的安排。这些特定的产品可以属于一组具有非常相似特性的特定类型, 因此可以在同样管理下执行同一套规则和程序, 来判定与同一套规定要求的符合性。认证机构需针对特定产品制订认证方案, 对方案的设计、应用、管理和维护承担责任。认证机构也可以运作其他组织(如监管机构、行业协会)制订的产品认证方案, 通过和方案制订者签订合同或其他正式协议的方式运行。还有一种可能, 几个认证机构共同建立一个认证方案, 他们有必要成立一个联合的管理组织, 使其能够有效地执行方案。

建立方案应基于风险管理的思维, 要考虑产品质量管理制度的不符合项所引起的风险, 关注产品、服务等不符合规定要求的可能性, 也要评估这些风险与认证成本(如认证费用)的关系。通过特定的认证方案, 使产品为市场接受, 避免产品重大不合格, 好处应该要大于产品认证的直接成本和间接成本, 从而促进产品认证制度的健康发展。

依据 ISO/IEC 17067, 典型的产品认证方案主要有:

(1) 方案 1a。本认证方案基于检测, 即对产品样品的符合性进行评定。对产品整体的抽样可以具有显著的统计学特性, 也可以不具有显著的统计学特性。包括:

认证机构要求的产品样品;

通过检测或评定来确定相关产品特性;

检测或评定报告的评价;

认证决定, 证明符合性。

在这一认证方案中, 抽取的样品不可能是整个该产品的代表或不具备统计意义。可能是先进行产品检测, 随后由制造商(没有第三方参与)评审和证明与产品有关的活动的符合性。这种方案有时也被称为“型式批准”制度。

(2) 方案 1b。本认证方案基于检测所有产品, 对产品的符合性进行评定。以整个该产品为基数进行抽样。对样品所代表的每个产品颁发符合性证书。包括:

认证机构要求的产品样品;

通过检测或评定来确定相关产品特性;

检测或评定报告的评价;

认证决定, 证明符合性;

颁发使用证书或在产品上使用标志的许可证。

在这一认证方案中, 认证机构可以从该型全部产品中抽样, 将决定统计抽样的程度以及它们是否适当。符合性证明与产品质量有关, 认证机构可能对每个产品提供符合性证书。若该方案

包括使用符合性标志, 认证机构准许制造商在覆盖的证明范围内所有产品上使用符合性标志。

(3) 方案 2。本认证方案基于检测+市场监督, 实施工厂监督并对从生产现场抽取样品的产品持续符合性进行评定。包括:

认证机构要求的产品样品;

通过检测或评定来确定相关产品特性;

生产过程或质量体系进行初始评审;

检测或评定报告的评价;

认证决定, 证明符合性;

颁发使用证书或在产品上使用标志的许可证;

认证机构实施监督, 从市场上抽取样品, 进行检测或检查以确认其持续符合性。

尽管这种方案可以证明市场对符合性的影响, 但是它要求的资源可能要增加。而且, 当发现重大不符合时, 因为产品已经进入市场, 预防措施的有效性可能受到限制。

(4) 方案 3。本认证方案基于检测+工厂监督, 实施工厂监督并对从生产现场抽取样品的产品特性符合性进行评定。包括:

认证机构要求的产品样品;

通过检测 或评定来确定相关产品特性;

适用时, 对生产过程或质量体系进行初始评审;

检测或评定报告的评价;

认证决定, 证明符合性;

颁发使用证书或在产品上使用标志的许可证;

通过检测或检查从工厂抽取样品以及审核生产过程进行监督。

这一方案包括检测和工厂监督。实施工厂监督, 并对从生产环节上抽取的产品样品进行持续性评审。这一方案无法提供销售渠道对产品符合性的影响, 但当发现不符合时, 根据监督的频次, 可能在大量产品进入市场之前解决问题。

(5) 方案 4。本方案基于检测+工厂或市场监督, 或二者兼有的监督。包括:

认证机构要求的产品样品;

通过检测或评定 来确定相关产品特性;

适用时, 对生产过程或质量体系进行初始评审;

检测或评定报告的评价;

认证决定, 证明符合性;

颁发使用证书或在产品上使用标志的许可证;

通过检测或检查从工厂 抽取样品以及审核生产过程进行监督;

通过对从公开市场上抽取样品的检测和检查来实施监督。

这一方案既可显示销售渠道对产品符合性的影响, 也可提供一种进入市场前识别和解决各种不符合项的机制。但对其符合性在销售过程中不会受到影响的产品可能会有一定的重复活动。

(6) 方案 5。本方案基于检测+质量制度评审和监督+对生产、市场或二者兼有的产品的持续监督。包括:

认证机构要求的产品样品;

通过检测或评定来确定相关产品特性;

适用时, 对生产过程或质量体系进行初始评审;

检测或评定报告的评价;

认证决定, 证明符合性;

颁发使用证书或在产品上使用标志的许可证；

监督生产过程或质量制度, 或二者兼有；

通过检测或检查从工厂、公开市场或二者抽取的样品进行监督。

这一方案包括检测涉及产品与规定要求的符合性的那部分生产过程和质量制度的监督评审, 也包括从市场或生产环节中或两者中抽取产品样品进行持续的符合性评审。对三个要素(质量制度、工厂样品、市场样品)执行持续监督的程度可以根据具体情况进行调整, 为持续监督提供了很大的灵活性。

(7) 方案 6。本方案特别针对过程和服务的认证。包括：

通过对过程或服务的评定来确定特性；

适用时, 对生产过程或质量体系进行初始评审；

评定或评审报告的评价；

认证决定, 证明符合性；

颁发使用证书或在产品上使用标志的许可证；

通过审核质量制度进行监督；

通过评审过程和服务进行监督。

这一方案使用了适宜于所评审的服务或过程的特性的技术。

产品认证方案的实施

产品认证方案的实施包括几个功能阶段: 选取、确定、复核与证明、监督。

选取阶段就是要确定采取何种要求和方法, 选取何种信息来实施对产品的评价, 怎样从申请的产品中确定评价的范围和对象等。包括选取方案、选取评价方法和要素、选取管理体系要求、根据抽样方案要求选取的产品对象等。

确定阶段主要指在对认证申请的评审、产品特性的检测和评定、生产过程质量过程审核、检测或评定报告的评价、认证决定、认证范围的扩大、认证的后续监督等过程中, 认证机构需对有关事项作进一步的核实确认。即在认证过程中对尚未确定的事项, 均需作进一步的确认。确定的目的就是要解决问题, 要确定产品的质量特性是否满足要求, 质量管理是否满足要求, 以便科学、合理地评价组织的产品质量状况。

复核和证明阶段贯穿整个认证过程, 在对认证申请的评审、产品特性的检测和评定、生产过程质量过程审核、检测或评定报告的评价、认证决定、认证范围的扩大、认证的后续监督等过程中都存在复核的评价活动。根据所获得诸多信息对产品是否满足认证要求作出评判, 即对认证过程中的信息进行材料审核, 作出认证决定、颁发使用证书或在产品上使用标志的许可证的过程。

监督阶段的作用是为了确保认证产品在获得后仍能保持符合有关规定的要求。在产品认证方案中应规定通过检测或检查从工厂一、公开市场或二者抽取的样品进行监督、通过审核质量制度进行监督、通过评审过程和服务进行监督等获得的安排。一般情况下, 要确定、复核和证明选定的试验和检验结果, 要评价产品质量管理的过程或服务, 以便对认证产品的持续符合要求情况进行判断。方案应规定监督的最低频次, 也应规定当认证范围变化时的安排和过程。

管理体系认证制度和管理体系认证方案的定义

管理体系认证制度和管理体系认证方案是合格评定制度和方案在管理体系认证领域的具体应用。**管理体系认证制度可以理解为: 实施第三方管理体系认证的规则、程序和对实施第三方管理体系认证的管理。**管理体系认证制度包括了第三方管理体系认证的规则、程序和管理活动

的内容。

管理体系认证方案是合格评定方案在管理体系认证领域中的具体化和延伸。管理体系认证方案可以理解为:与适用相同的规定要求、具体规则与程序的特定管理体系相关的管理体系认证制度。“规定要求”是明示的需求和期望,如在法律法规、标准和合同中明示的需求和期望。同样,可以比较一下管理体系认证制度和管理体系认证方案。

两个定义的内涵同样相近:

管理体系认证制度是对管理体系宏观的、通用的认证规则、程序和管理要求;

而管理体系认证方案是针对特定的管理体系制订的,适用于有相同规定要求的、具体规则与程序的特定管理体系相关的认证规则、程序和管理要求,即具体针对管理体系的某专业范围或针对某特定组织的管理体系认证制度,是通用的管理体系认证制度的细化和展开。

通常,国家主管部门建立管理体系认证制度,如原国家认证认可监督管理局发布的《质量管理体系认证规则》,而认证机构制订具体的管理体系认证方案。但也有的国家主管部门既建立适用于较广泛范围的管理体系认证制度,也在特定管理体系专业类别上制订具体的管理体系认证方案。如对于食品生产企业危害分析与关键控制点(HACCP)管理体系认证,国家认证认可监督管理委员会发布的《HACCP 管理体系认证管理规定》,也发布了针对具体专业的《乳制品 HACCP 管理体系认证实施规则》。这两个文件前者是管理体系认证制度,后者是管理体系认证方案。在国家管理层面上,也可以不区分管理体系认证制度和管理体系认证方案,上述两个文件都可以被认为是管理体系认证制度的表现。认证机构可以在国家管理层面的“认证制度”的规制下,针对具体乳制品生产企业(如某某乳业股份有限公司)的 HACCP 管理体系认证制订特定的认证方案,是更加具体、细致的对认证规则、程序和管理活动的规定。

管理体系认证制度

1. 管理体系认证制度的特点

随着认证认可事业广泛、深入的发展,管理体系认证的应用领域状得了迅猛拓展。管理体系认证有很多类型,最早发展起来的,也是现在应用最为广泛的是质量管理体系认证。在此基础上,环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证发展起来,也获得了非常广泛的应用。后来,食品安全管理体系、食品生产企业危害分析与关键控制点(HACCP)管理体系、信息安全管理体系、能源管理体系、供应链管理体系、知识产权管理体系认证也逐渐发展起来。

如上所述,这些管理体系认证的对象有所不同,但这些对象具有共同特性,都是被认证组织的管理系统及过程,即组织建立的管理制度及实施和管理绩效。对于上述不同类型管理体系评价,可以遵循相同的评价原则,应用的基本规则、程序和方法大体上相近。所以,不同认证类型的管理体系认证在认证制度层面上的规制程序和管理要求有相同的原则和框架。

相对产品认证制度来说,管理体系认证制度的模式单一,清晰、明确,管理体系认证过程主要的评价过程是审核。审核方案是管理体系认证制度下的认证方案的一种表现形式。

2. 管理体系认证制度模式

管理体系认证制度包括:

认证申请及受理评审;

审核策划与准备;

管理体系文件初审;

管理体系初次审核;

审核结果复核和认证决定;

颁发管理体系认证证书及认证标志的许可;

证书有效期监督,至少包括管理体系的监督审核;管理体系的再认证审核;

再认证审核结果复核和再认证决定

管理体系认证制度对以上认证活动的规则、程序和管理进行规定,以规范管理体系认证过程,保证管理体系的有效性,从而实现认证的功能和作用。

3. 管理体系制度的组成要素

首先是认证申请及受理评审过程。认证申请方(通常就是被认证方组织)向认证机构提出认证申请,并提交与认证有关的基本信息,认证机构根据被认证组织基本信息,对认证申请进行评审,确认认证机构能否受理申请方的认证申请,如组织的法律法规合规性是否满足、机构的专业能力是否充足、评价工作所需工作量(审核人日)是否充足、申请中要求的现场评价时间是否能够满足等。如果申请评审通过,认证机构向申请方发出受理通知,并着手进行认证评价工作的策划与准备。

审核方案的编制是审核策划的最重要内容。认证机构应考虑申请评审的结果,对特定认证项目编制整个认证周期的审核方案。审核方案针对特定对象(如特定专业或者特定受审核组织),对选取、确定、复核与证明、监督等合格评定技术在审核各个阶段的活动做出安排。在审核方案策划完成后,认证机构将委派满足审核方案要求的审核组,并对认证申请方发出审核通知。审核组将根据审核方案要求进行审核准备,包括编制审核计划、审核检查表、审核抽样方案、与受审核组织沟通等。

在进入现场审核之前,认证机构将委任有能力的审核人员(通常是该认证项目的审核组成员)对受审核组织的管理体系文件进行审核。文件初审的对象主要是组织管理体系的纲要性文件(如管理手册、管理大纲等)和主要的管理程序(如程序文件、管理方案等)。文件初审的目的主要有两方面:一是评估文件对认证准则(法律法规、管理标准等)的总体符合性,评估在申请认证的范围内文件规定对组织实际状况而言的充分性、适宜性。这两方面的评估结果可以分析受审核组织管理体系的总体水平,以判断是否具备接受现场审核的条件;二是通过文件初审,进一步了解受审核组织的基本信息,为后续第二阶段现场审核的策划提供输入。

管理体系的初次审核分两个阶段。第一阶段审核一般情况是现场审核,特殊情况下(如受审核方的产品服务、过程和管理非常简单,并通过其他方式获取了受审核方的充分信息)可以通过对管理体系文件和其他信息评审的方式进行非现场的一阶段审核。一阶段审核除继续对文件进行审核外,结合对体系总体情况对现场进行访问和观察,进一步确认受审核组织管理体系的总体水平,以判断是否具备接受全面审核的条件。同时,实地了解受审核组织的基本情况,更清楚地分析受审核组织的状况,为策划和实施后续完整的第二阶段审核创造条件。

第二阶段审核必须在受审核方现场进行,是对管理体系完整的、充分的现场评价,审核组在任务下达的审核范围内全面收集证据,对照审核准则进行客观评价,汇总全部审核发现,最终形成关于管理体系符合性、实施性和有效性的现场审核结论和是否推荐认证注册的意见。

随着现场审核结束和审核报告及相关审核信息的提交,审核过程结束,认证过程进入复核和认证决定阶段。认证机构将授权有能力的认证管理人员对审核结果进行复核,并结合认证受理信息、审核策划与准备信息及相关的其他信息,对该认证项目的总体情况进行评定,作出认证决定。

如果通过机构的认证评定,作出了认证注册活动决定,认证机构将向认证申请人(也称认证委托方,通常也是被认证组织自己)发放认证证书和使用认证标志的许可。**管理体系认证证书和标志可以用于获证组织的宣传,但不能直接用于获证组织生产的产品上。**

管理体系认证证书的有效期为三年。在认证有效期内,获证组织应接受例行的监督审核及其他必要的非例行的监督,对认证管理体系的持续符合要求情况进行评定,以决定是否继续保持获证组织管理体系认证注册资格。监督审核的规则、程序和管理与初次审核基本一致,但目的、审核范围有所不同。监督审核的审核对象可以只是管理体系的一部分,对管理体系有效性影响重大的部分监督审核必查,**监督审核工作量少于初次审核,一般是初次审核工作量的三分之一。**

在一个认证周期内的认证有效期届满时,认证机构应策划并实施再认证审核。再认证审核的范围也是完整的管理体系,目的是再次全面确认管理体系的符合性、实施性和有效性,以决定是否再次认证注册。再认证审核的规则、程序和管理与初次审核基本一致,在对认证周期整体管理绩效评估合格的基础上,**再认证审核工作量也少于初次审核,一般是初次审核工作量的三**

分之二。

再认证审核结束, 认证机构也将授权有能力的认证管理人员对再认证审核结果进行复核, 并结合上周期管理体系绩效评估结果和相关的其他信息进行评定, 作出再认证决定。如果通过了再认证决定, 认证机构将再次向原获证组织发放认证证书和使用认证标志的许可, 授予获证组织一个新的三年认证有效期。

管理体系认证方案

1. 管理体系认证方案的建立

如前所述, **管理体系认证方案是通用的管理体系认证制度的细化和展开, 是具体针对管理体系的某特定的专业范围**(如环境管理体系中的化工专业、职业健康安全管理体系中的建筑专业), 或针对某特定组织(某企业、事业单位、政府及社团组织等) **的管理体系认证制度**。通常每一个申请认证的组织的管理体系都是个性化的, 有其自身特点和实际状况。针对每个特定组织管理体系的特点和实际状况建立管理体系认证方案, 可以更高效、更有效地运作管理体系认证过程。

因为管理体系认证模式单一、统一, 主要的评价过程是审核。选取、确定、复核和证明、监督等认证技术在管理体系的应用, 也集中在审核过程中, 包括审核的策划、审核的实施、审核结果复核及认证决定。所以在管理体系认证中, 认证方案称为审核方案(以下同)。审核方案的策划、实施、评估和调整(PDCA 过程)管理, 是管理体系认证过程的主线和关键。

认证机构需针对管理体系认证特定专业或特定组织制订管理体系审核方案, 对方案的设计、应用、管理和维护承担责任。认证机构也可以运作其他组织(如监管机构、行业协会)制订的管理体系审核方案, 通过和方案制订者签订合同或其他正式协议的方式运行。在两个及以上认证机构对同一家被认证组织进行联合认证时, 多个认证机构可以共同建立一个审核方案, 通过有效地沟通和协作, 来有效地执行方案。

同样, 建立管理体系的审核方案也应基于风险管理的思维, 要考虑特定专业范围内管理体系的不符合项所引起的风险, 比如前面提到的化工专业、建筑专业就是认证的高风险行业, 就应该制定详细的审核规则、程序和要求, 以确保这些专业领域的认证有效性。建立管理体系的审核方案也要关注特定认证组织的产品、服务及过程的特点和实际管理状况, 评估这些组织的基本情况、管理风险和审核安排(如审核工作量、审核场所的抽样量等), 进而关注与认证成本(如认证费用)的关系。良好的审核方案管理, 可以在保证控制认证风险, 确保认证有效性的前提下, 以尽可能合理的认证成本支出, 使被认证组织的管理体系既得到第三方保证, 又为市场接受, 避免出现可能导致产生重大的产品不合格、环境事件事故职业健康安全事件事故、信息安全事故等重大管理偏差, 从而促进管理体系认证制度的广泛采信。

2. 管理体系认证方案的实施

管理体系认证的开展, 同样是选取、确定、复核与证明、监督等合格评定技术在认证活动中的应用。审核方案正是针对特定对象(专业、组织), 对选取、确定、复核与证明、监督在审核各个阶段的活动做出安排。

管理体系认证的选取, 就是要在认证申请的受理、审核方案的策划中, 选取具体的审核目标来实施对管理体系的评价。怎样从组织的认证申请中确定审核评价的范围和对象, 包括选取的产品、服务、过程等; 如何运用抽样规则选取拟审核的分现场; 选取何种评价方法和要素; 选取哪些要评价的管理体系要求等。

管理体系认证的确定, 就是在申请受理和审核方案策划的过程中, 要确定符合特定审核要求的审核人员的能力要求, 确定具体的审核工作量(审核人日)、审核方法, 确定获取审核证据的方式、审核的关键过程, 评价的重要影响因素等; 在文件审核和现场审核过程中, 不断收集并确认审核证据, 并依据审核准则进行评价, 确定管理体系及过程对审核准则的符合性; 在审核结果

复核和认证决定中、认证范围的扩大、认证的后续监督等过程中,需对有关事项作进一步的核实确认。即在认证过程中对尚未确定的管理体系及过程有关的事项,作进一步的确认。确定的最终目标就是要确定管理体系是否满足相关的法律法规、管理体系标准、组织的管理制度要求、组织相关方要求(如合同、行业规则)等。

复核和证明贯穿整个管理体系认证过程,在对认证申请的评审、现场审核对审核证据的评价、审核结果的复核及审核报告的评价、认证决定、认证范围的扩大、认证的后续监督等过程中都存在复核的评价活动。根据所获得诸多信息对管理体系是否满足认证要求作出评判,即对认证过程中收集、确认、评价结果的所有信息进行复查核实、作出认证决定、颁发使用认证证书或标志的许可证的过程。

管理体系监督活动的作用是为了确保管理体系在获得认证注册后仍能保持符合有关规定的要求。在一个认证周期的审核方案中应规定通过例行的监督审核、再认证审核及其他必要的非例行监督评价活动的安排。一般情况下,要通过现场的监督审核、三年认证有效期届满前的再认证审核,对认证管理体系的持续符合要求情况进行判断。审核方案应规定监督审核的最低频次,一般在一年之内要进行获证组织的现场进行审核,也应规定当认证范围变化时的安排和过程。

服务认证制度和服务认证方案

(一)服务认证制度与服务认证方案的概念

服务认证是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的有关的第三方证明。

随着服务业在国民经济中的地位不断提高,以及在信息技术支持下,新领域、新业态、新模式的服务业不断发展。对服务质量保证、服务标准研制、服务绩效评价都提出了新的、更高的要求,服务认证应运而生,近几年来获得了长足发展。

(二)服务认证制度的基本要求

服务认证制度或模式是在为服务认证过程中应用合格评定功能法来实现确定服务特性和功能时提供的技术方式服务。

服务认证方案是为开展服务认证而策划的认证活动和安排的描述,或对特定服务认证而策划的认证活动和安排的专项描述。

服务认证制度应基于认证模式,它由一种或多种认证模式组成。结合 ISO/IEC 17067 建立服务认证模式的基本要素,包括但不限于:

服务特性的公开检验;

特性的神秘顾客(暗访)检验

服务特性的公开检测;

特性的神秘顾客(暗访)检测;

顾客调查(功能感知);

既往服务足迹检测(性能感知);

服务设计审核;

服务管理审核。

(三)服务认证方案的基本要求

认证机构应遵循 GB/T 27000 给定的合格评定功能法以及 ISO/IEC 17065 《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》, **策划服务认证方案,包括但不限于:**

界定认证范围;

确定认证准则;

确定适用法律法规与其他要求;

核定认证人日数与专业能力需求和配置,以及组建认证检查组的策划;

以及进行认证制度策划与选择,主要有:

选取策划;
确定策划;
复核策划;
监督策划。

认证文件与标注(如标志、标识、证书)策划与颁发。

认证机构应采用服务认证方案规定对拟认证的服务进行确定活动。

1. 选取.

服务认证的“选取”包括:抽样方案和技术,抽样可以具有显著的统计学特性,也可以不具有显著的统计学特性,关键是能够实现认证目标

通常,抽样方法可以选择如下:

简单随机抽样;
分层抽样;
多级抽样(多阶段抽样);
等距抽样;
不等概率抽样;
判断抽样;
配额抽样。

抽样方法应与特定服务提供与认证模式相适应。

2. 确定

服务认证的“确定”应按策划的认证制度要求进行实施,主要为特定的服务特性检查和服务管理审核,通常:

服务特性检查旨在“顾客体验和互动”的真实瞬间;

服务管理审核旨在特定服务持续符合服务规范或认证技术规范要求的能力和绩效;

定量评价方式应确保信度和效度,且简捷,可操作,如采用层次分析法对服务管理规范/标准中的通用管理要素和特定管理要素,以及服务规范/标准或认证技术规范中服务特性分别进行加权、赋值,规定可测量的评价结果;

认证机构应规定特定服务特性的体验方法或方案,包括但不限于采用神秘顾客,采用访问、调查,和(或)享用服务;

认证制度的设计应考虑一个完整的认证周期,包括初次/再认证和持续监督评价活动的需求。

(四)服务认证制度的类型

建立、选择和应用服务认证模式时,应考虑对服务特性测评和服务管理能力评审的技术需求和适宜性(服务认证模式是基于 ISO/IEC 17067 可选认证模式类型的第 6 类)。确定服务认证模式应针对特定的服务及服务管理的特征,以便适用于服务特性测评和服务管理能力审核的活动,服务认证模式包括八种:公开的服务特性检验;神秘顾客(暗访)的服务特性检验;公开的服务特性检测;神秘顾客(暗访)的服务特性检测;顾客调查包括功能感知;既往服务足迹检测,即验证感知;服务能力确认或验证;服务设计审核服务过程和管理审核。

服务认证评价主要包含服务特性测评、服务过程评价及服务管理能力审核部分。服务特性评价应在成功地完成了服务管理评价之后进行。

认证机构应将服务特性测定、服务管理审核中发现的任何引起关注的或可能被判定为不符合的问题,以适当方式告知申请人。

1. 服务特性检验和(或)检测

服务特性检验和(或)检测可统称为服务特性测评。其中服务特性检验,又称服务体验感知,是一种以定性服务特性指标为主的测评;服务特性检测,又称服务体验测量,是一种以基于服务特性体验形成行为和情绪等相关参数的定量指标为主的测评。服务特性检测基于行为认知科

学技术和行为测量理论, 对服务体验者的生理、心理等相关参数信息和数据进行测量、分析和判断。

2. 顾客调查(功能感知)

顾客调查(功能感知)是一种针对服务体验者就该项服务功能特性满足规定要求的程度的调查, 适用时, 可采集顾客满意度调查的相关信息和数据。但是, 顾客调查认证模式不同于顾客满意度调查。

3. 既往服务足迹检测(验证感知)

既往服务足迹检测(验证感知)是一种定量为主的认证模式, 具有技术含量高, 经济成本高和服务体验风险高等特征。

4. 服务能力确认或验证

服务能力确认或验证是一种既可以作为服务特性检测测评补充的认证模式也可以作为强化服务管理审核的认证模式, 这种模式可用于定性对象, 也可用于定量对象。

5. 服务设计审核和服务管理审核

服务设计审核和服务管理审核可视作同一类型模式, 统称为服务管理能力审核。只有具有或承担设计职责的服务组织, 在提供并交付该项服务时需要实施专门的设计审核。

(五) 服务认证模式的组合与应用.

服务认证的评价活动通常需要包括对服务效果和服务过程、服务管理进行综合评价, 因此, 在一个具体的服务认证活动中可以从上述的八种服务认证模式中选取一种或多种, 组合成特定的服务认证方案。

(1) 在组合或确定服务认证模式时需要考虑: 具体服务的复杂度、服务风险及认证风险、服务认证实施的可行性、认证成本及时间、顾客的期望与要求、认证不同阶段的目标与要求等。

(2) 认证机构应分析拟认证的特定服务所处业态、接触方式和特性结构及其风险状况, **选择适宜的认证模式**, 策划、设计并确定认证制度。**通常情况下, 应该:**

“人-人”接触时, 采用神秘顾客, 进行暗访检查或检测的认证模式;

“人-机”, 或“机-人”接触时, 采用公开检查/检测与神秘顾客暗访相结合的认证模式;

“机-机”接触时, 采用公开检查/检测的认证模式。