

《多场所组织服务认证实施指南》

编制说明

一、项目来源及研究目的

项目来源于 2020 年中国合格评定国家认可中心科研项目计划，项目编号：2020CNAS04。

本项目研究旨在依托 CNAS-SC25《服务认证机构认可方案》，开发适用于多场所组织服务认证实施指南，以有效支撑 CNAS-SC25 在多场所组织服务认证认可领域的应用。

二、项目研究背景及其必要性

近几年，在服务经济的出现和快速发展态势下，对服务认证的需求日益强烈，在国家打造高品质服务认证，助推服务业质量提升等政策因素的驱动下，我国的服务认证呈现出了快速成长的趋势。经过近几年的积极运作，我国服务认证认可体系的基本框架已经形成。

然而，相比其他认证领域的发展历史，我国的服务认证尚处于初始和成长阶段，仍然存在着诸多如相关技术规范缺失等问题。尤其是随着现代服务经济的不断发展，组织的管理和经营模式正逐步向集团化和专业化发展演变，集团型或多元化组织日渐兴起并呈现了一定数量的规模，针对这类服务组织的运作模式及具有的多场所特点，目前在服务认证认可层面，尚缺少对具有多场所服务的组织实施认证的相关标准或技术规范，导致对多场所组织服务认证实践中各认证机构做法各异，缺乏统一的尺度要求，影响了合格评定结果的相互承认。

《多场所组织服务认证实施指南》的制定和实施，可有助于 1) 提高多场所组织服务认证的一致性和规范性；2) 降低认证认可风险，为多场所组织服务认证的有效运行提供技术保障。

三、现有认证认可标准情况

目前，在第三方合格评定领域中，适用于服务认证的标准包括 GB/T 27205-2019《合格评定 服务认证方案指南和示例》和 GB/T 27400-2020《合格评定 服务认证技术通则》等，这类标准为服务认证的实施提供了相关的技术要

求，但对于服务的多场所如何进行抽样，包括抽样的原则、方法、数量等方面缺乏相应的指南。本项目的研究拟为认证机构在有关多场所服务认证实践方面提供指导。

四、《多场所组织服务认证实施指南》的制定过程

2020 年，课题组完成项目立项，并根据项目任务书拟定的项目目标和研究任务，启动了项目研究工作。

课题组综合国内外有关文献、资料，对现有的相关标准、市场环境等基础条件进行了深入的研究和分析。

在随后的 2021-2022 年课题研发期间，课题组不但走访调研了北京国家金融科技认证中心有限公司等认证机构，还设计并发放了电子问卷，对各认证机构在多场所组织服务认证情况进行调研并征求意见，调查问卷涉及 18 个方面，包括了是否需要制定多场所组织服务认证实施指南、服务认证多场所抽样的条件、数量、方法等内容。共回收调查表 57 份（其中电子问卷 53 份），同时，又选取了部分有代表性认证机构进行了电话沟通。课题组对回收的调查问卷进行了数据分析，从回收的调查问卷看出：有近 80% 的认证机构认为应该制定多场所组织服务认证实施指南；各机构对于多场所组织抽样的原则、条件、数量、方法等提出了各自意见；另外，各机构普遍希望指南能够对评价时间、认证证书表述提供有关指导。为了吸纳除认证机构外的其他各方意见，课题组还特别邀请了物业行业专家、金融行业专家、认证认可等行业专家进行了多次会议交流讨论。

在现有实践经验及前期吸纳各方意见基础上，基于对服务定义和服务接触的理论研究，进行提炼并有效集成，借鉴现有 CNAS-CC11、CNAS-CC105，考虑服务认证特点及服务特性，2021 年 10 月经过研究后提出了本“指南”草案。

为确保本“指南”切实可行，具有科学合理和可操作性，课题组先后组织大小十多次会议，包括认证行业专家及服务行业专家，听取各方意见并讨论，对“指南”草案进行了多次修改、研讨、评议，在修改完善基础上形成了现在的征求意见稿《多场所组织服务认证实施指南》。

课题组原计划进行项目试点，但是由于疫情原因没有实施。

五、《多场所组织服务认证实施指南》的基本内容

基本内容包括：范围、规范性引用文件、术语和定义、多场所组织、多场所组织服务认证、附录。

- 范围 明确了“指南”的使用范围、作用。
- 多场所组织。阐述了多场所组织的定义和运作管理和模式等内容。
- 多场所组织服务认证。主要阐述了多场所组织抽样原则、 抽样条件、抽样方法、抽样方案、抽样数量等指南意见；同时也阐述了多场所组织认证过程。
- 附录 作为资料性附录，给出了银行营业网点多场所抽样方案示例。

六、主要技术内容的说明

1. 本“指南”的编制基于CNAS-SC25：2017的要求，同时GB/T 27400-2020《合格评定 服务认证技术通则》、CNAS-CC11:2018《多场所组织的管理体系审核与认证》和CNAS-CC105：2020《确定管理体系审核时间》也为本指南的编制提供了参考。

2. 本指南的编制基于这样的基本思路：服务是在服务提供组织与顾客的接触过程中交互形成的，服务接触过程即是服务质量形成的过程。服务的典型特征在于，服务的结果受制于服务组织与顾客的交互作用，两者之间的互动和共同作用对服务质量的形成有着重要影响，决定了服务结果满足要求的程度。因此，当服务组织在同一服务系统下，与顾客交互形成的“服务特性”不会或不易因场所的不同，而对服务特性的实现产生显著影响时，才具有多场所抽样的基础。

3. 本“指南”基于风险思维提出，认证机构可基于风险分析的结果并在风险可控的基础上，对符合抽样条件的多场所组织可采用抽样的方式进行服务评价。