

服务认证通用技术研究

⇒文 / 傅斌友 李喜俊 生飞

[摘要] 本文简要介绍了服务认证通用技术的六个方面：即认证范围界定技术、认证准则确定技术、认证模式选取技术、认证方案建立技术、认证评价技术以及服务体验方案策划技术，为认证机构开展服务认证提供技术性指导。

[关键词] 服务认证 通用技术

[DOI] 10.16691/j.cnki.10-1214/t.2019.07.007

一、前言

当前，我国经济正处于从工业经济向服务经济转型期，服务业发展水平是衡量一个国家或地区市场经济发展水平程度的重要指标。2017年，我国服务业增加值约42.7万亿元，占GDP的比重为51.6%；2018年我国服务业占GDP比重增长至52.2%，高于第二产业11.5个百分点，服务业连续6年增速高于第二产业，成为推动我国经济增长的主动动力。

我国服务业在快速发展的同时，还存在着市场准入制度匮乏、服务标杆缺乏、市场信息不对称、诚信缺失，以及整体管理水平和服务质量不高、一致性差等问题，传统的服务质量评价不能全面体现服务业企业的新特点和新要求。

服务认证遵循国际通行的合格评定功能法，依据服务业制定的技术标准，针对特定的技术特性，选取适宜的认证模式，实施服务管理

评审及服务体验评价，通过开展服务认证可有效提升服务质量和服务能力，促进服务业的健康发展。

二、服务认证的作用

服务认证是基于顾客体验感知、评价服务提供者服务质量管理和服务特性满足标准程度的认证制度，是提升服务业优质服务供给、增强服务国际竞争力的有效手段。

服务认证的作用如下。

一是通过第三方认证机构专业化的合格评定活动，确认服务标准和服务技术规范的要求得到满足。

二是通过第三方认证机构出具的有公信力的服务认证证书，传递相关信息，建立顾客对服务提供者的信任。

三是为服务企业提供持续改进的动力与措施。

三、服务认证通用技术

服务认证通用技术包括六个方面：即认证范围界定技术、认证

准则确定技术、认证模式选取技术、认证方案建立技术、认证评价以及服务体验方案策划技术^[1]。

1. 认证范围界定技术

服务认证范围应由服务提供者提出申请，认证机构根据特定服务类别、项目和功能做出界定，应包括服务的项目名称、关键接触过程和服务特性，可行时应确定服务场所，服务场所可以是物理场所，也可以是非物理场所。

2. 认证准则确定技术

服务认证准则的确定应基于与顾客接触过程形成的服务特性规范，以及保障特定服务提供的管理规范。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。特定服务技术标准或技术规范应基于服务蓝图技术，确定特定服务接触过程，分析服务接触方式，识别服务特性，甄别并确定关键特性且可测量。

3. 认证模式选取技术

服务认证模式通常包括以下五种模式及其组合。

- (1) 服务特性测评，包括公开的和神秘顾客两种；
- (2) 顾客调查（功能感知）；
- (3) 既往服务足迹检测（验证感知）；
- (4) 服务能力确认或验证；
- (5) 服务管理审核，以及它们的组合。

服务特性测评，可分为服务特性检验和服务特性检测。其中服务特性检验，又称服务体验感知，是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。

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（或）服务体验风险高等特征。

服务能力确认或验证是一种既可以作为服务特性测评补充的认证模式，也可以作为服务管理审核强化审核发现的认证模式。这种认证模式可用于定性对象，也可用于定量对象。

服务管理审核包含服务设计审核，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。

服务认证评价活动通常将五种可选服务认证模式进行组合使用，模式组合时宜考虑其适宜性、可信性和经济性的影响因素，如特定服务的复杂性、风险性；测评和审核

的资源与能力，以及顾客和其他利益相关方的需求或期望。

4. 认证方案建立技术

服务认证方案应为开展服务认证而策划的认证活动和安排的总体描述，或对特定服务认证而策划的认证活动和安排的专项描述。服务认证方案应包括认证范围、认证准则、适用法律法规与其他要求、认证模式及其组合、选取、确定、复核、认证文件与标注、监督（适用时）、认证人日数与专业能力需求和配置，以及组建认证审查组。

5. 认证评价

服务认证应根据认证方案，以及特定服务实现的周期、体验样本、体验方式和服务管理审核所需的人日数安排评价活动。由该认证领域专业审查员与非专业审查员组成评价组并实施服务特性的检验或检测，必要时可借助设施设备进行。认证评价应采用服务认证方案规定对拟认证的服务进行选取活动和确定过程，选取活动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。确定过程应按策划的认证制度要求进行实施，主要是服务管理审核和服务特性测评。

6. 体验方案策划技术

服务认证应规定特定服务特性的体验方案，确定所需神秘顾客数量和能力、选取神秘顾客并针对特定服务进行体验项目训练、测量训练中体验结果的信度，判断是否可以付诸实施、选择体验适宜的时

机，采用访问、调查、观察，及享用服务等方法来实施服务体验感知与测量。

体验方案策划包括服务特性的测评技术及体验方法：服务特性的测评技术包括体验感知技术及体验测量技术，体验方法包括访问、调查及神秘顾客等方法。服务特性体验评价应在完成服务管理评价之后进行。

四、结论

全球迈入服务经济时代，近几年我国服务业虽然发展较快，但生产性服务业水平总体不高，生活服务业供给不足，服务质量整体较差。针对我国服务业发展中的瓶颈问题，研究支撑服务经济规范发展、具备国际互认条件的服务认证通用技术，发挥认证的作用和功能，提升优质服务供给比重，将极大的促进服务能力提升，质量改善，促进服务业有序、健康和快速发展。

本研究受国家重点研发计划“国家质量基础的共性技术研究与应用”重点专项“服务认证关键技术研究与应用”项目（项目编号：2016YFF0204100）资助。）

[参考文献]

[1] 生飞. 服务认证审查员通用知识[M]. 北京：中国质检出版社，2018：152-153. ❖

（作者单位：中国认证认可协会）