

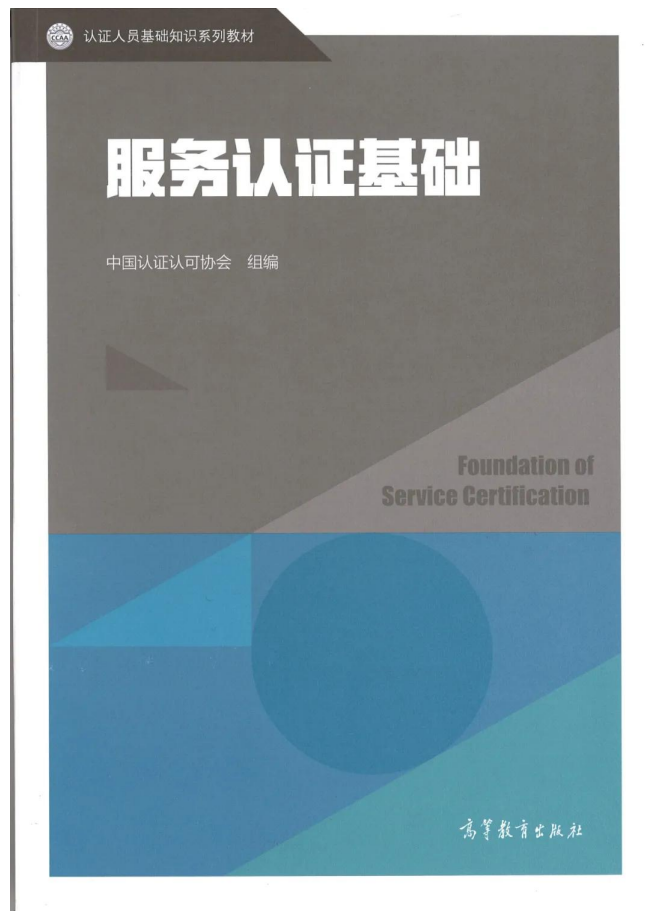
## 《服务认证基础》换版修订的主要变化

自 2019 年出版以来，“认证人员基础知识系列教材”（以下简称“系列教材”）填补了认证认可行业的基础教材的空白，并成为质量管理与认证和质量管理体系两个专业高自考的指定用书，也被一些高等院校应用于教学用书。近年来，随着认证行业一些基础知识内容的更迭，为了确保系列教材的准确性、时效性、全面性，中国认证认可协会（CCAA）于 2024 年底召开“了认证人员基础知识系列教材”审定会议，邀请来自行业主管部门代表、行业专家、从业机构的审定专家，以及“认证人员基础知识系列教材”编写组的工作人员对教材修订稿进行评审。

为帮助广大审核员了解新版系列教材的主要变化，《中国认证认可》杂志社邀请“认证人员基础知识系列教材”的主编分册进行解读。

本次为大家带来的是《服务认证基础》

主编陈华对换版修订内容的解读



《服务认证基础》提炼服务认证的相关科研成果，总结示范应用的实践经验，分析经济全球化给我国服务业发展带来的机遇和挑战，甄别服务类型，研究信息化时代下的服务技术和认证新模式，全面覆盖了开展服务认证活动有关的通用基础理论知识和常用的关键核心技术，对从事服务认证活动的从业人员具有较强的指导意义。

《服务认证基础》教材第一版经历5年实践应用，基本达到了编著目的和目标。修订工作组在广泛听取受众意见、全面评审的基础上，确定该教材宜仍然保持六章十八节的整体结构，基于知识的系统性、概念的准确性和技能的实用性考虑，增补、完善、澄清和更新相关章节内容阐述，各章保持并更新学习要点、小结和思考题等栏目，便于读者学习、理解、归纳、掌握和应用。

### **《服务认证基础》教材的换版修订工作着力于：**

紧密结合服务经济高质量发展需求，由浅入深阐述服务及其认证的机理和原理，融入典型服务业（如旅游、物流、电子商务、金融、租赁）的各类实践案例与思考练习。

结合 CCAA-103《服务认证审查员注册准则》和 CCAA-TR-104-01《服务认证基础考试大纲》的更新内容，修订、完善和增补教材的相关章节内容，确保满足服务认证领域合格评定人才能力培养需求。

将理论和技术的创新与同行认同相结合，以公认的概念图法描述服务质量概念，以基础理论和逻辑关系完善“服务的质量”内涵，促进服务认证范围和边界的确定，以及服务认证准则的建立。

理论筑基、实践为先，给出合格评定方法和工具，增强服务特性测评的可操作性与结果的可靠性和可信性。

突出服务认证评价的核心对象，厘清服务认证与管理体系认证边界，阐述服务管理要求审核与服务要求测评的关系。

完善服务认证共性关键技术和方法，更新服务认证适用的法律法规和标准，全面梳理合格评定领域有关服务认证的相关国际、国家、行业 and 团体标准的更新状态。

## 本次换版修订，主要包括：

第一章第一节增加了“服务机理”的解析和陈述，揭示了服务三要素的相互关系和作用，以及服务的本质。阐述了服务是由顾客体验，在服务提供者和顾客之间互动的服务提供和交付过程中实现的，服务提供和交付过程往往同时发生，顾客由此同时体验到其需求和期望的提供、交付和实现程度。此处修改便于读者更好地理解“服务”，识别并确定“服务特性”（即服务认证的主要对象）。

第二章第三节完善并更新了“服务标准化”相关技术要求和方法及其相关标准，如 GB/T 24620-2022《服务标准制定导则 考虑消费者需求》（ISO/IEC GUIDE 76:2020）、GB/T 24421-2023《服务业组织标准化工作指南》系列标准。

第三章第一节补充完善了“服务的质量”的内涵，如：a) 服务设计质量，涉及服务产品设计和服务系统设计两方面，服务设计质量保障设计给定的服务特性的可实现性。阐述了服务产品设计质量对预期满足或超越顾客需求的服务特性设计具有保障作用；服务系统设计质量对预期的服务特性实现所需的服务过程及其能力的设计具有保障作用。b) 服务提供及交付质量，涉及服务提供、服务形成和服务交付全过程质量。阐明了服务提供及交付质量保障设计给定的服务特性和性能的实现，即保障顾客获得预期的服务及服务质量。c) 服务质量，基于顾客体验获得服务特性的满足程度来衡量，服务特性满足程度越高，服务质量就越好。反之，服务质量就越差。服务特性是服务质量合格判断的要因，服务质量与服务特性存在着必然的正相关关系。服务质量表征了特定服务的合格水平，并澄清了其不应与服务管理质量混淆，两者具有不同的质量特征，服务管理质量不能代表或替代服务质量。d) 服务管理质量，表征服务提供者或其所在组织实施管理达到预期的程度和状态，宜采用 Plan（计划）、Do（执行）、Check（检查）和 Act（处理）即 PDCA 循环和风险思维方式对服务设计、服务提供和交付等过程实施管理以期满足规定要求。在服务实现中具有组织、指挥、协调和改进作用。

第三章第四节增加了“卡诺模型（Kano Model）”，阐述了卡诺模型是一个关于服务技术的研究模型，帮助服务提供者了解不同层次的顾客需求，找出顾客和服务提供者的接触点，有助于识别并确定服务认证准则的服务特性及其绩效指标。

第四章第一节更新了服务认证相关标准，包括：GB/T 27205-2019《合格评定 服务认证方案指南和示例》、GB/T 27207-2020《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》、GB/ 27400-2020《合格评定 服务认证技术通则》和 RB/T 024-2019《合格评定 服务认证技术应用指南》等，为建立服务认证原则、目标、程序和制度，策划并建立服务认证方案和特定服务认证方案，实施服务认证关于“选取—确定—复核/证明，以及适用时监督”等合格评定活动提供支撑性依据。

第四章第二节和第三节等完善并更新了服务认证特点、“合格评定功能法”的阐述，以及服务认证中常用的合格评定术语和定义。同时，更新了本书附录中服务认证相关法律法规清单。

第四章第三节删除了“RB/T 316-2016 简介”，增加了“GB/T 27400-2020 简介”，阐述了 GB/T 27400-2020《合格评定 服务认证技术通则》的主要特点、服务认证技术原则、服务认证技术和资源。表明了 GB/T 27400-2020 以服务特性为核心，基于合格评定功能法，聚焦顾客需求与期望，以顾客体验结果或绩效为目标，给出了服务认证所需的相关技术，促进消除或缓解服务提供者与顾客感受及其利益相关的信息不对称性问题，树立与提升服务提供者良好的信誉和品牌形象，提升服务能力，增强服务的易用性和社会对服务业的信任度，促进规范服务业正常有序发展，实现服务认证的目的和价值。

第五章第一节和第二节等完善了服务认证评价工作量的表述、特定服务认证方案的内容、服务认证评价典型工具等描述或表述，以促进认证人员和机构能够准确、有效和高效实施服务认证。

更新并增加了各章的思考题，总数达 50 题；新增了相关章的客观题，总量达 20 题。提高了本教材的适用性和实用性，不仅可作为合格评定领域从业人员职业资格教科书、参考书，也可作为普通高等院校本科管理工程教育的专业课程教材、硕士研究生的专业参考用书，以及服务业组织、服务提供者与认证机构实施服务标准化、服务特性测评和服务认证等工作的辅导教材。

全书进行了编辑性修订，包括段落、文字、图形、数据更新等相关内容。

来源：中国认证认可