

# 创新方法服务认证及体系构建研究

梁洪力<sup>1</sup> 王海燕<sup>1</sup> 周元<sup>2</sup>

<sup>1</sup> (中国科学院大学公共政策与管理学院, 北京 100049) <sup>2</sup> (创新方法研究会, 北京 100038)

**〔摘要〕** 本文提出创新方法推广应用是一类典型的知识传授型服务, 强化第三方权威机构认证, 有利于规范创新方法服务市场、帮助企业建立推广应用创新方法的长效机制, 同时也是深入开展创新方法工作的一项基本保障。本文在深入研究创新方法服务认证概念与内涵的基础上, 总结了创新方法服务认证实践的经验与启示, 并重点研究了创新方法服务认证体系的构建, 最后给出推进创新方法服务认证的相关政策建议。

**〔关键词〕** 创新方法 服务认证 认证体系 机构认证 知识传播型服务 无形产品

DOI: 10.3969/j.issn.1004-910X.2019.10.012

〔中图分类号〕 F203; F719 〔文献标识码〕 A

2008年4月, 科技部、国家发展改革委、教育部、中国科协等部门联合发布《关于加强创新方法工作的若干意见》(国科发财[2008]197号), 正式启动创新方法工作。至今, 全国范围内推广应用创新方法的氛围已初步形成, 在创新方法知识体系构建、创新型人才培育和 innovation 方法企业服务等 方面取得了显著成效。但由于创新方法工作开展时间不长, 从业人员水平良莠不齐、企业推广应用创新方法不持续等问题时有发生, 对进一步开展创新方法工作造成了一些不利的影 响。为此, 规范创新方法服务市场, 特别是对从业人员服务能力、服务过程及服务绩效等进行科学地评估与规范, 已成为当前创新方法工作的一项重要任务。从国内外经验来看, 由第三方权威机构认证是规范服务市场的有效措施与手段。实际上, 作为创新方法工作推动者的创新方法研究会一直在探索创新方法服务认证的路径, 并围绕创新方法工作开展了大量创新方法服务认证实践活动。但在当前创新方法工作全面、快速发展的新形势下, 应

进一步加强对创新方法服务认证的整体规划和相关基础理论等方面的研究。

## 1 创新方法服务认证的概念与内涵

2016年, 《中华人民共和国认证认可条例(2016修正)》中, 明确将服务认证作为我国产品和管理体系认证以外的第3类主要认证。国际上, 服务认证的历史并不长, 起源于法国标准协会(AFNOR)于1994年开展的“NF<sup>①</sup>服务标志认证”, 至今不足30年的历史。作为一种全新认证制度, 服务认证在我国处于刚刚起步和尝试阶段, 其定义与内涵还需进一步明确。

### 1.1 服务认证的概念与内涵

目前, 国内学者对服务认证的定义大体分为以下几种: (1) 认为服务认证是一种确认服务符合规定要求的活动<sup>[1]</sup>; (2) 认为服务认证是认证机构按照一定程序规则证明服务符合相关的服务质量标准要求的合格评定活动<sup>[2]</sup>; (3) 服务认证是对服务行业相关产品和活动的合格评定过程, 也是证明服务符合质量标准、有关法规和程序的

收稿日期: 2019-04-15

基金项目: 国家重点研发计划专项“服务认证关键技术研究与应用”(项目编号: 2016YFF0204100); 创新方法工作专项“创新方法工作体系集成研究与示范”(项目编号: 2017IM020100)。

作者简介: 梁洪力, 中国科学院大学公共政策与管理学院讲师。研究方向: 创新方法、创新管理。王海燕, 中国科学院大学公共政策与管理学院教授, 博士生导师。研究方向: 创新战略、创新管理、创新政策、创新方法。周元, 创新方法研究会研究员, 博士生导师。研究方向: 创新方法、创新战略、科技政策。

过程<sup>[3,4]</sup>。上述定义侧重点略有不同,有的强调认证的过程、有的强调认证的程序、有的更加明确了认证的对象,但本质上都认为服务认证是一种合格评定活动,评定的对象是服务,评定的依据是标准或规范性文件。为此,本文认为服务认证是第三方认证机构对服务符合标准或其他规范性文件的规定要求所进行的一种合格评定活动。

与产品认证和管理体系认证相比,服务认证具有“无形”、“无痕”的特征,“无形”相对有形的产品而言,“无痕”相对管理体系而言。2018年8月,认监委首次发布的《中国的服务认证》中认为:服务认证与产品和管理体系认证最根本的差异是更加关注顾客感知<sup>[5]</sup>。因此,如何准确描述顾客感知,如何便捷地获取顾客感知,以及如何利用顾客感知对服务进行科学评价就成为基于顾客感知的服务认证的关键和难点。

### 1.2 创新方法服务的典型特征

创新方法推广应用活动是一类典型的知识传授型服务,其服务内容是信息、方法和解决方案等无形产品的交付;服务对象包括企业、高校、科研机构和其他对创新感兴趣的社会组织;服务形式主要包括科普讲座、专业培训、技术咨询和课程教学等。创新方法服务的核心目标是将有关创新的思维、方法和工具类知识向企业、科研院所、大学等组织机构进行扩散,进而为其培养创新人才,从源头提升其创新能力。

创新方法服务具有以下几个典型特征:

(1) 创新方法服务提供的是一种无形产品交付服务。创新方法服务最终的交付物主要分为两类:①有关创新的思维、方法和工具类知识;②解决某一具体问题的技术方案。无论哪类产品,都是无形的。

(2) 创新方法服务以服务对象创新能力提升为目标。与其他知识传授型服务不同的是,创新方法服务内容不仅是有关如何创新的知识,更强调服务对象接受服务后所产生的效果,即服务对象创造性解决实际问题的能力,也就是创新能力

的提升。

(3) 创新方法服务强调服务过程的实践性和可操作性。要实现服务对象创新能力提升的目标,服务过程更加强调在对知识理解、内化基础上的实际应用,为此,创新方法服务具有典型的实践性和可操作性。

### 1.3 创新方法服务认证的内涵

创新方法的推广和应用是一类典型的知识传授型服务,具有服务认证的一般特征。同时,结合创新方法服务自身特征,本文认为创新方法服务认证是第三方认证机构以标准和其他规范性文件的规定要求为依据,对创新方法科普、培训、咨询、教学等服务所进行的一种合格评定活动。

根据这个定义:(1) 创新方法服务认证是第三方认证机构组织开展的一种合格评定活动,这说明认证活动不能由服务提供者自己进行,必须由服务供给者和接收者之外的第三方机构来执行,要确保认证过程的公开、公平和公正;(2) 这种合格评定要以标准或规范性文件作为评定依据,这就要求认证活动要依“法”而行,认证流程要规范,不能根据个人或个别组织的喜好自由决定,以保障认证结果的社会认可度;(3) 认证范围包括创新方法科普、培训、咨询和教学等服务,这就要求针对不同服务类型,在认证对象、认证目标、认证依据、认证方式、认证模式以及认证结果使用等方面均应有所差别。

此外,与其他服务认证一样,创新方法服务的“无形”和“无痕”特性决定其认证活动也不能对服务进行直接评价,而是从服务机构服务保障能力、服务人员服务能力、服务过程及服务绩效等方面进行间接评价,同时,在具体的评价体系设计中,要将顾客体验的因素充分考虑在内。

## 2 创新方法服务认证的经验与启示

创新方法服务认证伴随着创新方法工作的开展而逐步展开。早在2010年,为落实四部委印发《关于加强创新方法工作的若干意见》中提出的:“‘培养创新工程师’,‘积极开展技术创新方法培

训相关资质的认定工作’”等会议精神,创新方法研究会探索性地制定了《创新方法认证考核大纲(试用)》和《创新方法认证通用大纲(试用)》两个规范性文件,并专门成立了创新方法认证委员会,指导创新方法人才(创新工程师和创新培训师)评定工作。2013年12月27日,国家标准委正式批准成立全国创新方法标准化技术委员会(TC542),从此,创新方法服务认证进入有“法”可依、依“法”认证的规范化认证阶段。目前,在大量实践工作的基础上,TC542已研究制定多项创新方法国家标准,如《创新方法应用能力等级规范(GB/T 31769-2015)》、《创新方法知识扩散能力等级划分要求(GB/T 37098-2018)》、《企业创新方法工作规范(GB/T 37097-2018)》,为开展创新方法服务认证提供了坚实的理论依据。截至2018年底,依据相关标准或规范,已有5245位申请者达到相关能力要求,其中达到创新方法应用能力1级水平要求的专业人才1079人、2级3598人、3级293人;达到创新方法知识扩散能力1级水平要求的专业人才114人、2级2人,达到创新方法综合实施能力1级水平要求的专业人才159人。

创新方法服务认证从零起步,在没有任何国内外经验可供参考的情况下,探索开展了具有中国特色的服务认证工作,并取得了显著成效,其经验与启示主要有以下几点:

(1) 创新方法服务认证与创新方法工作需求紧密结合。创新方法服务认证之所以能够成功开展并具有强大的生命力,其主要原因在于它瞄准了创新方法工作的实际需求,从创新工程师和创新培训师认证,到创新咨询师认证,再到企业创新方法工作认证,无一不是伴随创新方法工作的需求而进行的。

(2) 创新方法服务认证坚持以国家标准为依据。创新方法服务认证以标准化的手段严控质量。从已开展的创新方法服务认证来看,每项认证都制定了相应的国家标准,如创新工程师认证以《创

新方法应用能力等级规范》为依据、创新培训师认证以《创新方法知识扩散能力等级划分要求》为依据、创新咨询师认证以《创新方法综合实施能力等级划分要求》为依据。同时,每一项认证都经历了“需求确定-规范研究-实践验证-标准制定-认证规范”这个过程。这个过程看似复杂、费时,但却有效地保障了每项认证活动的科学性、有效性和规范性,从而使创新方法认证活动得以持续开展。

(3) 创新方法服务认证侧重服务能力和服务绩效评价。创新方法服务的绩效体现为服务对象在服务过程中取得的创新成果。同时,对创新方法服务绩效的考核也提高了对服务人员能力的要求。为此,在创新三师认证中都非常强调对申请人服务能力和服务绩效的考核。

此外,创新方法服务认证在评价方式方面也进行了大量的探索,如采用“笔试+面试+用户体验”相结合的评价方式,并在面试环节积极利用信息化和网络工具,提升了认证效率。目前,创新方法服务认证紧密围绕创新方法工作,以实际问题为导向,开展了诸多卓有成效的活动,有效地规范了创新方法服务市场,支撑了创新方法工作。但在当前创新方法服务全面、快速发展的背景下,应进一步加强创新方法服务认证的整体规划设计与超前的问题预判研究。

### 3 创新方法服务认证体系构建

随着创新方法在更多行业、企业,乃至教育系统的推广与应用,对创新方法服务的需求不断增大。在此背景下,如何有效地规范创新方法服务市场中一些不规范、不和谐的现象就显得尤为重要。此时,对创新方法服务认证的需求不应再局限于人才能力评定等少数几个方面,而应加强创新方法服务认证体系的建设,从整体上为创新方法工作的全面深入实施提供支撑。

#### 3.1 构建认证体系的维度分析

创新方法服务认证体系应涵盖创新方法服务相关各方及整个服务过程,为此,其构建应从服

务相关方和认证内容两个维度着手。

创新方法服务的相关方主要包括：服务供给者、服务对象、服务推动者、第三方专业机构。其中，服务供给者是指提供创新方法培训、咨询或教育等服务的组织或个人；服务对象包括企业、学校和其他希望掌握、应用创新方法的组织或个人；服务推动者是指各地方创新方法推广应用基地；第三方专业机构是指开展创新方法服务认证的组织或机构，目前创新方法服务认证工作由创新方法研究会承担。

创新方法服务认证的主要内容包括：服务管理体系、服务能力、服务过程、服务绩效。服务管理体系认证主要面向提供或推动创新方法服务的组织，评价其开展创新方法服务的保障能力；

服务能力认证主要评价提供服务的个人对创新方法的应用能力、知识扩散能力和综合实施能力是否达到相应标准或要求；服务过程认证主要评价服务流程是否能够实现消费者对服务质量承诺；服务绩效认证主要对实施创新方法服务的结果进行评价，以提升服务对象创新能力为主要目的。

其中，服务能力、服务过程和服务绩效认证可以单独进行认证，也可以根据需求相互结合形成新的认证。如针对企业开展创新方法工作的认证就聚焦于服务过程和服务绩效两个部分。

### 3.2 创新方法服务认证体系框架分析

以创新方法服务相关方和服务过程为分析维度，创新方法服务认证体系框架如图 1 所示。

服务绩效	* √	* √	*	*
服务过程	*	* √	*	*
服务能力	* √	---	*	*
服务管理体系	*	---	*	*
	服务供给者	服务对象	服务推动者	第三方专业机构

图 1 创新方法服务认证体系框架分析

注：图中“\*”表示可以开展认证的领域，如左下角方框中的“\*”表示针对服务供给者（组织）可以开展创新方法服务管理体系认证；“\*√”表示已开展部分认证活动，但还有认证需要继续开展；“---”表示不存在服务认证的领域。

从图 1 中可以看出，目前已开展的服务认证活动主要有：针对服务供给者（个人）服务能力和服务绩效的认证，包括创新工程师、创新培训师和创新咨询师认证；针对服务对象服务过程和服务绩效的认证，主要是对企业开展创新方法工作的认证，目前该认证的依据——国家标准《企业创新方法工作规范（GB/T 37097-2018）》已正式发布，相关的认证试点工作也已筹备启动。

这些认证活动主要是围绕创新方法工作开展中遇到的实际问题而开展的，具有很强的针对性。而从面向未来、整体布局创新方法认证工作的角

度来看，还应加强以下几方面的认证预研和相应国家标准的研究制定工作：（1）要加强对提供创新方法服务的组织机构的认证，为创新方法服务对象选择服务供给者提供依据和参考；（2）要积极探索开展针对服务推动者（主要是地方创新方法推广应用基地等组织机构）的认证，通过强化服务能力、优化服务流程，推动创新方法服务地方经济社会发展；（3）要加强第三方专业认证机构（主要是创新方法研究会）的服务管理体系、服务能力、服务过程等方面的研究，提高认证的效率、规范性和公信力。

### 3.3 创新方法服务认证体系设计

创新方法服务认证可以分为两类：聚焦单一服务环节或服务内容的基础认证和针对服务相关方的综合认证。综合认证是在综合多个基础认证的基础上，并针对评价对象特征而开展的一种综合性的服务认证。如“创新三师”认证是针对相应服务能力的一种基础认证，而针对企业创新方法工作的认证则属于综合认证。此外，无论是基础认证还是综合认证，还可以根据服务对象不同，开展更加具有针对性的细分认证活动。如“创新

三师”的认证主要是面向企业相关人员，而在教育领域，创新方法服务的内容、对象和过程都有所不同，其认证不能完全照搬“创新三师”的认证，应根据教育自身的特点，针对教师的创新方法教授能力、学生掌握和应用创新方法的能力等开展更加适合教育领域的评价和认证活动。为此，创新方法服务认证体系是一个开放的、不断发展的体系。综上所述，创新方法服务认证体系应分为基础认证、综合认证和细分认证 3 个部分，详见图 2。

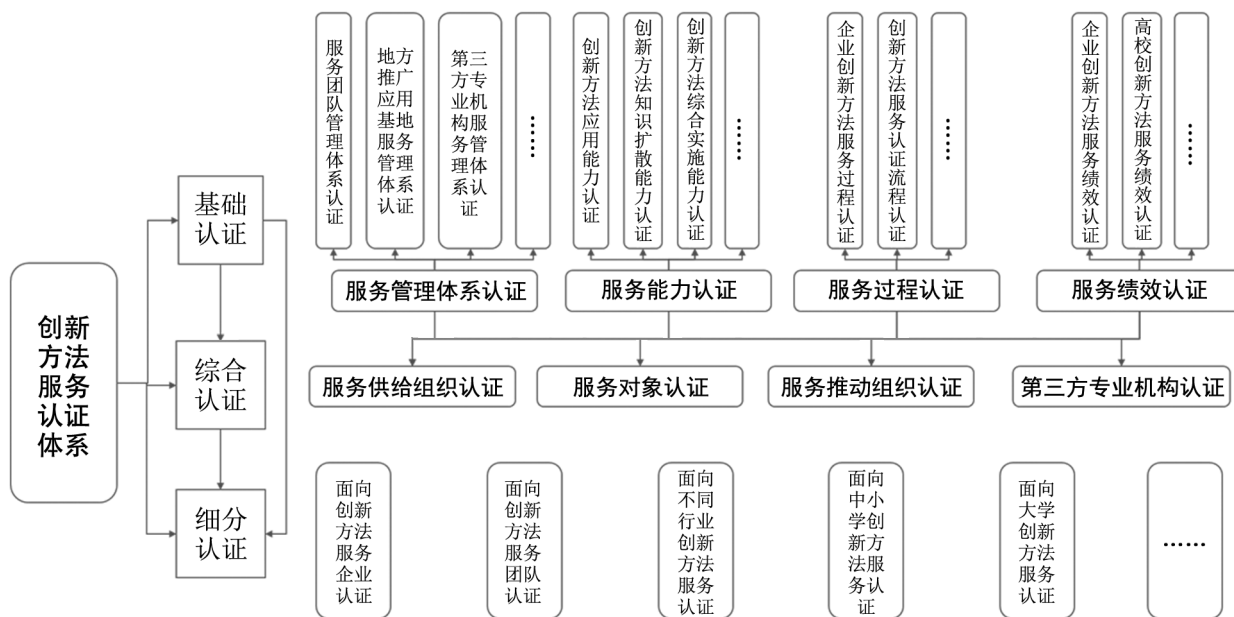


图 2 创新方法服务认证体系设计框架

当前，创新方法服务认证体系构建应着力加强基础认证的研究；在基础认证逐步成熟时，适时推出相应的综合认证；再将成熟的认证活动推向更加细分的市场，拓展创新方法服务认证的范围，进而形成评价科学规范、涵盖面广、针对性强的创新方法服务认证体系。

### 4 推进创新方法服务认证的政策建议

创新方法服务认证是一个系统工程，涉及创新方法服务机构、企业、高校和地方创新方法推广应用基地等诸多主体，涵盖创新方法服务全过程。当前，推进创新方法服务认证应在继承前期认证经验的基础上，加强创新方法服务认证的超前研究和整体规划、强化相关标准体系的研究与制定，同时，在实践中应坚持以需求为导向，稳

步推进创新方法服务认证。

(1) 充分发挥创新方法认证委员会的统筹协调作用，加强创新方法服务认证的整体规划。建议相关管理部门将创新方法服务认证作为未来创新方法工作的一项中心任务，充分发挥创新方法认证委员会的组织领导作用，加强创新方法服务认证的整体规划和顶层设计，以“面向未来、应用导向、稳步推进”为原则，统筹创新方法服务认证工作，加快构建和完善创新方法服务认证体系。

(2) 做好现有标准的宣贯工作，强化创新方法服务认证相关标准体系建设。根据国内外经验，相关的国家标准和行业规范是服务认证的基础。为推动创新方法服务认证有序、有效开展，应提

前布局、研究和制定相应的国家标准。建议全国创新方法标准化技术委员会以创新方法服务认证体系为基础, 统筹构建创新方法标准体系, 加快认证, 特别是基础认证的相关国家标准的研究与制定。

(3) 坚持需求导向, 稳步推进创新方法服务认证工作。无论是创新方法服务还是相关服务认证, 作为相对较新的事物, 很多环节和问题还不十分清晰, 为此, 在研究上要面向未来, 扩大研究范围, 不断完善创新方法服务认证体系的构建研究, 但在具体认证实践中, 应以需求为导向, 坚持“需求—标准—认证”的推进路径, 稳步开展创新方法服务认证工作。

注释:

①NF 是法国标准的代号。

## 参 考 文 献

- [1] 罗旭. 服务质量法律问题研究 [D]. 重庆: 西南政法大学法学院, 2004.
- [2] 王汉君. 关于发展我国服务认证的思考 [J]. 市场论坛, 2007, 42 (9): 59~60.
- [3] 陈健. 医疗机构服务认证体系的构建 [J]. 中国卫生质量管理, 2010, 17 (5): 39~42.
- [4] 文素娥, 陈健. 服务认证模式探讨 [J]. 中国认证认可, 2010, 7 (171): 49~52.
- [5] 中国国家认证认可监督管理委员会. 中国的服务认证 [EB/OL]. <http://www.cnca.gov.cn/pc/shy/mobile/index.html>, 2018-08-01.
- [6] 李可伟, 郑深, 邓秋玮. 加快发展服务认证的思考和建议 [J]. 质量与认证, 2015, (1): 36~37.

## Research on the Certification of Innovation Method Service and System Construction

Liang Hongli<sup>1</sup> Wang Haiyan<sup>1</sup> Zhou Yuan<sup>2</sup>

(1. School of Public Policy and Management, University of Chinese Academic of Sciences,  
Beijing 100049, China;

2. Innovation Method Society, Beijing 100038, China)

[Abstract] This paper puts forward that the popularization and application of innovation method is a kind of typical knowledge transfer service, and to strengthen the certification of third-party professional institution is helpful for the developing of the innovation method service, helping enterprises to establish a long-term mechanism for applying innovation method, and at the same time, it is a basic guarantee for the in-depth development of innovation method. Based on the study of the concept and connotation of the certification of innovation method service, this paper summarizes the experience and inspiration of the practice of the certification of innovation method service, focuses on the construction of certification system of innovation method service, and finally puts forward relevant policy suggestions to promote the certification of innovation method service.

[Key words] innovation method; service certification; certification system; accredited institution; knowledge transfer service; intangible products

(责任编辑: 张舒逸)