

服务认证 知识“会”

国家市场监督管理总局认证监督管理司
国家市场监督管理总局认证认可技术研究中心



验光
配镜



养老
服务



售后
服务



乡村
民宿

2024年9月

前 言

随着我国经济进入高质量发展阶段，服务业已成为推动我国经济增长的重要驱动力之一。党的二十届三中全会指出，要进一步完善发展服务业体制机制，推进生产性服务业融合发展、健全加快生活性服务业多样化发展机制。服务认证作为市场经济条件下加强质量管理、提高市场效率、促进贸易便利的基础性制度，对于优化扩大服务供给、释放服务消费潜力、实现现代服务业高质量发展具有积极的促进作用。

本书聚焦新时代现代服务业高质量发展需求，结合服务认证领域最新法规政策，由服务认证领域的专家、学者或具有丰富实践经验的认证从业者编写或审核，涵盖了人民群众、各行业主管部门、认证机构关心的服务认证相关问题。本书分为基础知识篇和组织实施篇两个章节，基础知识篇主要面向于服务认证的初学者，组织实施篇主要面向于服务认证专业人士。在内容方面，本书针对服务认证领域各个方面的问题给予解答，同时列举了大量的实际案例并进行深入分析解读，以便于读者可以更好地理解服务认证的具体操作过程、可能遇到的问题及解决方案，将理论知识与实际应用紧密结合起来，提高对服务认证的实际操作能力。

本书由国家市场监督管理总局认证认可技术研究中心提供技术支撑，在编写整理过程中得到了服务认证领域的专家、学者和具有丰富实践经验的认证从业者的指导、帮助与支持，在此一并致以诚挚的感谢。

目 录

第一章 基础知识篇 1

- 第一节 服务认证基础知识 1
- 第二节 服务质量基础知识 9

第二章 组织实施篇 13

- 第一节 服务认证制度知识 13
 - 第二节 服务认证领域划分知识 19
 - 第三节 认证机构与认证人员知识 24
 - 第四节 服务认证审查知识 28
 - 第五节 服务认证证书知识 33
- 

第一章 基础知识篇

第一节 服务认证基础知识

1

问 什么是服务认证？

 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标准要求提供的第三方证明。

2

问 服务认证的本质是什么？

 服务认证的本质属性是“传递信任、服务发展”，具有市场化、国际化的典型特征，广泛应用于生产性、生活性服务业，覆盖国民经济和社会各个领域。

3

问 服务认证有哪些特征？

 (一) 服务认证是一种“第三方”合格评定活动

服务认证是由具有独立性和专业性较强的第三方机构证实服务满足规定要求，并出具证明文件的一项活动。

（二）服务认证的对象是特定服务

服务通常是无形的并由顾客体验，由于服务的形成与交付往往同时发生，且受制于服务提供者和顾客的交互作用，因此，服务认证的对象是服务提供者提供的某项特定服务，而不是服务组织本身或其管理体系。

（三）服务认证遵循合格评定特点和标准

服务认证是一种合格评定活动，它遵循合格评定特点和标准。服务认证机构应满足我国相关认证认可法律法规，规范以及 GB/T 27065-2015《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》等标准、文件。



服务认证的基本功能是什么？



（一）服务认证是服务质量的“体检证”

服务认证有服务质量“体检证”之美誉。帮助服务组织采用先进标准和方法，对服务质量管理全过程进行诊断和改进，识别质量控制关键环节和风险因子，持续加强质量管理，不断提高服务质量。

（二）服务认证是市场经济的“信用证”

服务认证有市场经济“信用证”之通识。为市场主体和社会各方提供信用证明，解决信息不对称问题，面向消费者、面向企业、面向政府、面向社会、面向国际传递信任，从而减少贸易风险，规范市场秩序，促进社会诚信。

（三）服务认证是国际贸易的“通行证”

服务认证有国际贸易“通行证”之功能。世界各国采用共同的标准和规则，构建国际互认体系，实现“一个标准、一张证书、全球通行”，从而减少技术壁垒，简化通关程序，便利贸易交往，在国内国际经济循环中疏通堵点。

5



服务认证的类别有哪些？



按照现代服务业特征，服务认证可分为生产性服务业、生活性服务业以及公共与社会性服务业三大类。

6



生活性服务业和生产性服务业有何区别？



生活性服务业是指直接向居民提供物质和精神生活消费产品和服务，其产品、服务用来满足（非生产）消费者的各种需要的行业，包括餐饮业、住宿业、零售业等。生产性服务业是生产者在生产者服务业市场上购买的服务，是为生产、商务活动而非直接向个体消费者提供的服务，包括信息服务业、现代物流服务业等。

问 服务认证可能涉及哪些领域？

 生产性服务认证可能涉及信息技术、金融、物流运输等领域；生活性服务认证可能涉及餐饮住宿、卫生保健、养老等领域；公共与社会性服务认证可能涉及环境保护、公共卫生等领域。

问 服务认证与管理体系认证的主要区别是什么？

 服务认证的对象是组织所提供的某项特定服务，以服务结果为导向，提出具体的服务要求，证明组织所提供的服务是高水平的，满足相应服务标准和组织服务承诺。

质量管理体系认证的对象是组织的质量管理体系，也就是组织的服务质量保证能力，重点关注管理过程，适用于各类行业，对于服务业可以证明组织有提供高水平服务的能力。

问 服务认证结果如何进行分级？

 服务认证结果可分级，认证等级一般不超过三个，最高等级一般不超过五星级或者 5A 级，认证机构不得过度分级。

问 服务认证的价格一般会考虑哪些方面？

 服务认证的价格一般会考虑申报组织的人数（包含分/子公司的人数）、分/子公司的数量、申请认证项目的数量等。认证机构根据这三方面的内容，在综合考虑工作量（一般以人日数计）以及项目的风险情况等，最终给出合理的服务认证价格。

问 服务认证对消费者有哪些作用？

 服务认证可以通过对顾客需求的诊断，来保证顾客最关心的关于服务质量的问题被纳入评价体系，引导顾客选择通过认证的服务提供者，以保证服务质量和自身合法权益。

问 服务认证对服务企业有哪些作用？

 通过服务认证专家对企业的调研、咨询、评价，找出企业的服务差距，进一步优化企业的服务流程，改进服务系统，完善服务质量体系，优化资源配置，提高服务管理的质量和水平。同时，通过认证过程帮助企业提炼出自身的服务特色，促使企业创新服务模式，塑造服务品牌，获得更好的社会效益与经济效益。

13

问 服务认证对行业主管部门有哪些作用？

 通过服务认证为行业主管部门了解产业发展现状、制定产业政策提供依据，为政府监管提供了有效手段，提升管理能力和效率。同时，帮助我国实现从服务业大国向服务强国转变，提升国际竞争力，助推我国服务业“走出去”。

14

问 企业可以从哪些方面考虑是否需要开展服务认证？

 企业可以从服务认证本身的权威性 or 市场认可度；服务认证机构的可信度；服务认证的认证成本与改进成本；服务认证的有效性以及对绩效的影响等方面考虑是否需要开展服务认证。

15

问 申请服务认证一般需要提交哪些信息？

 申请服务认证一般需要提供申请组织的基本信息、文件化服务体系建立/实施情况、外包（外委）过程/业务、设计和开发过程、申请认证领域及认证依据、申请认证范围以及期望审查的开始时间等相关信息。

16



如何查询服务认证机构信息？



可登陆全国认证认可信息公共服务平台（cx.cnca.cn）点击“从业机构”，根据“认证类别”和“认证领域”自行查询正规可信的服务认证机构信息。

17



集团和其下属子公司同时申请服务认证时，是否需要单独申请？



不需要。通常情况下，以集团为申报主体，合同中体现涵盖哪些子公司、集团和这些子公司分别申请哪些服务认证项目即可。

18



生态保护和环境治理服务都包含哪些？



生态保护和环境治理服务包含了水资源管理、生态保护服务、环境治理服务、土地整治服务等。

19



什么是养老服务认证？



养老服务认证是依据行业标准由独立的第三方评价机构

对养老服务机构服务提供能力、服务过程控制、服务绩效等方面，过程包含养老物质需求、精神需求特性，进行服务能力一体化评价的行为，向社会公众证明养老服务机构的能力状况。

20

问 什么是商品售后服务认证？

 商品售后服务认证是对组织的商品售后服务水平进行评价的一直服务认证制度，证明企业按照标准实施了售后服务，并达到某一个程度（星级）的认证。

21

问 什么是数字工程服务认证？

 数字工程服务认证是指对数字工程服务提供者向服务对象提供服务过程的第三方合格评定活动。服务质量和提供服务过程的信息交付能力是数字工程服务认证的核心内容。数字工程服务认证属于“建筑工程和建筑物服务”领域。数字工程服务认证服务对象广泛，既包括建筑的施工方、业主方、使用方，也包括政府监管部门等。

22

问 服务认证的难点是什么？

 服务认证的难点在于对服务特性、服务感知等方面的

准确测评和获取，并可以得到较为一致性的结论。需要使用科学合理的评价工具与方法。

第二节 服务质量基础知识

23



服务有哪些基本特征？



服务通常具备无形性、同时性、异质性和非存储性。

24



服务的提供可能涉及哪些活动？



通常，服务的提供可能涉及以下活动：

- （一）在顾客提供的有形产品上所完成的活动；
- （二）在顾客提供的无形产品上所完成的活动；
- （三）无形产品的交付；
- （四）为顾客创造氛围。

25



服务评价主要从哪几个方面进行？



服务评价主要从服务的有效性、适宜性和服务满意度等方面进行。

问 什么是服务的质量？

 基于服务全生命周期管理，可以将服务的质量划分为服务设计质量、服务提供质量、服务交付质量、服务质量和 服务管理质量。

问 服务质量由哪些要素构成？

 服务质量由服务的技术质量、职能质量、形象质量和 真实瞬间构成。技术质量是指服务过程的产出，即顾客从 服务过程中所得到的。职能质量是指服务推广过程中顾客 所感受到的服务人员在履行职责时的行为、态度、穿着、 仪表等给顾客带来的利益和享受。形象质量是指消费者企 业在社会公众心目中形成的总体印象。真实瞬间是服务过 程中顾客与企业进行服务接触的过程。

问 哪些因素会影响服务质量？

 从服务体验的角度，对服务质量影响较大的因素可涉 及：关怀与理解、主动性、解决问题的能力，以及服务补 救能力。此外，可接近、礼貌、交流、理解、员工形象、 环境和服务设施等都会对服务质量产生影响。

问 什么是服务蓝图?

 服务蓝图是详细描画服务系统与服务流程的图片或地图。服务蓝图直观上同时从几个方面展示服务，描绘服务实施的过程、接待顾客的地点、顾客雇员的角色以及服务中的可见要素。包括顾客行为、前台员工行为、后台员工行为和支持过程。

问 服务蓝图有哪些价值?

 服务蓝图可以实现将服务提供者和顾客的互动过程，以及服务提供者在服务后台对服务前台的支持过程可视化，以便于对服务进行分析，从而更好地进行管理和改进。

问 服务蓝图的要素主要包括哪两个部分?

 服务蓝图的要素主要包括“结构要素”与“管理要素”两个部分内容。

问 服务蓝图如何分类？

 服务蓝图可分为概念性蓝图、高接触服务蓝图和低接触服务蓝图。

问 绘制服务蓝图的基本步骤是什么？

 绘制服务蓝图的基本步骤包括：识别服务过程；识别顾客（细分顾客）对服务的经历；从顾客角度描绘服务过程；描绘前台与后台服务雇员的行为；把顾客行为、服务人员行为与支持功能相连；在每个顾客行为步骤加上有形展示。

问 服务蓝图与服务流程图有哪些不同？

 服务流程图一般是站在内部管理的角度来制定的，服务蓝图是站在顾客角度，从分析顾客行为、顾客明确潜在和隐含的要求，然后确定顾客接触点、确定顾客行为、前台行为、后台行为、支持行为。

第二章 组织实施篇

第一节 服务认证制度知识

35



服务认证制度都包含哪些？



服务认证制度分为国家统一推行的服务认证制度和机构自行制定的服务认证制度。

36



目前国家统一推行的服务认证制度有哪些？



国家统一推行的服务认证制度仅包括：体育场所服务认证、绿色市场认证和软件过程能力及成熟度评估认证。

37



机构自行制定的服务认证制度是否需要备案？



需要，机构自行制定的服务认证制度，认证机构应对制度的目标、内容和完整性负责，并按要求向国务院市场监督管理部门备案。



认证机构如何研发高质量服务认证制度？



认证机构要坚持“服务大局、服务社会、服务行业”的原则，抓牢公信力与专业化主线，锚定高质量发展需求，在促发展与惠民生重点领域研发服务认证制度。坚持以质量和品牌取胜，不断提升自身服务认证管理水平，注重集聚和培养相关领域服务认证专业技术人才。



什么是服务认证制度？



服务认证制度是实施服务认证的规则、程序和对实施服务认证的管理。



什么是服务认证的依据？



服务认证依据是认证机构对特定服务进行评价所依据的标准或相应的技术要求，它可以是一个或一组标准或技术规范的组合。



如何选取服务认证依据？



认证机构应当优先选择现行有效的国家、行业标准作

为服务认证依据。尚无现行有效标准的，或者现行有效标准不能满足服务认证要求的，认证机构应当参照 GB/T 1.1 自行制定符合相关法律法规和国家有关规定，且不低于国家标准或者行业标准规定要求的服务认证技术规范。选择的认证依据应当适用于特定服务的认证活动，且至少包括服务特性测评要求与服务管理要求。

42



如何确立服务认证目标？



服务认证目标可考虑的要素包括但不限于：满足监管部门的健康、安全或环境要求；证明服务提供者的服务符合规定的服务要求；协助顾客辨识不同的服务提供者并做出决定，为顾客、监管机构、行业和相关方提供信心；促进贸易、市场准入和公平竞争。

43



服务认证规则应包含哪些内容？



规则内容至少包括：认证范围、认证依据、认证模式及其组合、申请评审、审查方案策划、审查过程、审查报告、复核与认证决定、认证结果、监督（适用时）、再认证、认证文件（如认证证书、认证标志）、影响认证的变更等相关内容。

44

问 如何确保服务认证规则的有效性？

 应从产业政策的符合性、认证依据的先进性，认证规则的适用性、认证实施的有效性、采信推广的必要性等方面考虑。

45

问 服务认证规则备案有何要求？

 服务认证项目的名称不得与国家统一推行的服务认证制度相同或者近似。不得将服务认证规则备案在其他管理体系领域内，或者在既有知识产权明确的其他认证制度基础上，不做核心内容改变就按照新认证规则备案开展认证活动。

46

问 机构应何时上报服务认证规则备案？

 认证机构应在服务认证规则发布后 30 日内，通过“认证认可业务信息统一上报平台（<http://report.cnca.cn>）”，使用“认证规则备案”功能模块提交服务认证规则备案。

47

问 修订后的服务认证规则是否需要重新备案？

 已备案的服务认证规则如有修订，应当在修订发布后 30 日内重新提交备案。

问 如何处理已废止的服务认证规则？

 已备案的服务认证规则废止的，应当在废止后的5日内通过“认证认可业务信息统一上报平台”，使用“认证规则备案”功能模块提交注销备案。

问 如何确定服务认证范围？

 认证机构应当根据制度所属服务认证领域、适用条件（技术领域或者地理区域）以及制度规定的其他要求来确定服务认证的范围。且不应与国家认监委制定发布的认证基本规范和认证规则、相关国家和行业标准相抵触。

问 新兴服务领域服务认证要求如何制定？

 制定服务认证要求时，应充分调研，合理制定要求的广度和深度，与行业领域发展实际情况相契合，客观反应行业发展现状和水平，以实现认证要求的落地贯彻，推动行业健康发展。

问 如何选取服务认证的认证模式？

 应当综合考虑特定服务的特性及其风险状况，基于服

务特性测评和服务管理的技术要求和适宜性，分别确定一项或者一项以上的认证模式进行组合使用。

52



服务认证模式选择与应用原则有哪些？



服务认证模式选择与应用原则包括以下五点原则：

（一）公正性：是认证机构提供可建立信任的认证必要条件和基本原则，也是服务认证模式选择与应用的技术基础；

（二）参与性：是服务认证模式选择与应用的工作原则，在服务特性测评过程中考虑选择顾客〔消费者、用户和（或）产消者〕适宜参与的认证模式；

（三）响应性：是服务认证模式选择与应用的技术原则，所选择与使用的认证模式能体现对顾客需求和利益相关方期望的响应，尤其是涉及顾客体验感知和测量的服务特性测评相关的认证模式；

（四）经济性：是服务认证模式选择与应用的价值原则，在保证公正性原则与认证风险可控的前提下，优先选择与应用经济、便捷和适宜的认证模式；

（五）可测量：是服务认证模式选择与应用的评价原则，无论是服务特性测评，还是服务管理审核，宜首选可测量的认证模式。

53



服务认证的基本技术原则有哪些？



服务认证技术原则的建立宜考虑服务机理、特征和业

态等特点，确保为服务认证全生命周期各过程提供框架和技术指南。服务认证的基本原则包括：普适性原则，关键性原则，公认性原则和可操作性原则。

第二节 服务认证领域划分知识

54



如何划分服务认证领域？



认证机构新设或者新增服务认证领域应当按照科学、简化、集约的原则，依据《市场监管总局关于在全国范围内推进认证机构资质审批“证照分离”改革的公告》要求，参照国家标准 GB/T 7635.2《全国主要产品分类与代码 第 2 部分：不可运输产品》划分认证领域。

55



商品售后服务应如何划分服务认证领域？



根据服务认证划分原则，商品在批发或零售过程中的售后服务应归入批发业和零售业服务认证领域。商品生产制造过程的售后服务应当归入在收费或合同基础上的生产服务认证领域中。

问 GB/T 27922-2011《商品售后服务评价体系》适用哪些活动的售后服务？

 所有服务活动都存在售后，但是开展特定的售后服务认证时，需要选择适当的认证依据标准。如目前常用的GB/T 27922《商品售后服务评价体系》的主要服务过程包括商品信息、技术支持、配送、维修、质量保证、废弃商品回收以及顾客服务，并不能匹配所有类型服务的售后服务，比如劳务派遣、培训、配送等。

问 食品冷链运输和食品本地递送服务应如何划分认证领域？

 食品和饮料服务认证领域中食品和饮料服务仅包括食品和饮料的供应商服务，食品冷链运输和食品本地递送服务应当归入运输服务认证领域中。

问 净菜配送、同城配送等服务应归属于哪个服务认证领域？

 关于配送服务，尤其是近年来逐渐兴起的“净菜配送”、“同城配送”等服务方式，根据服务认证划分原则，食品冷链运输、食品本地递送服务和同城递送服务（如：外卖配送、同城点对点配送等）应当归入运输服务认证领域中。

问 电力、燃气和水分配服务应如何划分服务认证领域？

 根据服务认证划分原则，通过主要管道的分配服务应归于电力分配服务。在收费或合同基础上的分配服务应当归入在收费或合同基础上的生产服务认证领域中。电表、燃气表、水表的安装服务应当归入建筑工程和建筑物服务认证领域中。

问 涉及物业管理范畴的安全保卫服务是否属于支持性服务认证领域？

 不是，涉及物业管理范畴的安全保卫服务应当归入不动产服务认证领域中。

问 旅行社、导游服务应归属于哪个服务认证领域？

 根据服务认证划分原则，旅行社、导游服务应归入运输服务（陆地运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务）中。

62

问 车辆租赁服务应归属于哪个服务认证领域？

 车辆租赁服务应划分到不配备操作员的租赁或出租服务认证领域中。

63

问 家庭服务认证领域中都包括哪些服务项目？

 家庭服务认证领域中，仅包括为雇佣家务人员的家庭提供的服务，如：小时工、厨师、保姆、家庭教师等。为家庭提供服务的独立单位（包括个人）的服务应当参见其主要服务项目，如：家政服务、居家养老服务等。

64

问 文书类档案整理与数字化服务，属于哪个服务认证领域？

 根据服务认证划分原则，文书类档案整理和数字化服务、干部人事档案整理和数字化均属于支持性服务。需要强调的是文书类档案整理与数字化服务不包含干部人事档案整理和数字化。若组织想申请须单独申请该项服务认证项目。

65



问 出版印刷服务，属于哪个服务认证领域？



根据服务认证划分原则，出版印刷服务应划分为在收费或合同基础上的生产服务认证领域中。

66



问 职业指导服务，属于哪个服务认证领域？



根据服务认证划分原则，职业指导属于公共管理和整个社区有关的其他服务；强制性社会保障服务，属于就业服务范畴。按照服务内容不同，职业介绍服务属于科学研究服务，归属于人力资源管理服务的专业技术服务范畴。

67



问 具有的无形资产服务认证范围，是否可以开展大数据能力服务认证？



不可以。大数据能力服务归属于电信服务；信息检索和提供服务认证领域。无形资产服务归属于无形资产和土地服务。

68



问 电子商务交易服务属于电信服务认证领域吗？



不是，电子商务交易服务应归属于批发业和零售业服务

领域。电信服务；信息检索和提供服务认证的认证对象包含信息安全、区块链、数据管理、广播、电视、移动电话、电子邮箱、互联网、数据库、通讯社、图书馆、档案馆等。

69



心理疏导应划分为哪个服务认证领域？



根据服务认证划分原则，心理疏导属于卫生保健和社会福利服务 – 养老及其他社会福利服务中。

第三节 认证机构与认证人员知识

70



认证机构有服务认证的某个资质范围是不是就可以开展范围内的所有服务认证业务？



不是。获得资质只是基本条件，认证机构需要具备相应的技术能力方可开展具体服务认证业务。认证机构需要建立相应特定服务的认证制度，选取适当的认证依据标准，制定服务认证规则，按要求在认监委完成备案。同时还要有具备相应能力的认证人员，其中的审查员应具有国家注册服务审查员资格，满足相应的工作经历要求，通过特定服务认证制度的培训和考核。

71



问

对服务认证机构实施质量评估的方式有哪些？



评估方式根据认证机构及特定服务领域风险分为机构自查、同行评议以及现场见证。

72



问

什么情况下需要对认证机构实施服务认证现场见证？



当有足够的证据证实认证机构在认证过程中存在不规范行为，或对认证结果的有效性存疑，可由国家认监委组织评审专家，以不提前通知的方式对该机构进行现场见证。

73



问

服务认证的监管方式有哪些？



可采取对认证档案的文件审查、对获证组织现场核查等方式，也可采用“神秘顾客体验”等形式对获得认证的服务产品进行抽查，一次倒查认证活动的规范性和有效性。

74



问

开展服务认证对机构的人员配备有何要求？



参照市场监管总局 2022 年第 28 号公告附件 2《认证机构资质审批条件及材料要求》，认证机构需制定各领域

认证人员的选择条件、聘用程序、培训程序、能力准则和能力评价准则及评价考核方法，确保每个服务认证领域内，认证审查人员、认证决定或复核人员、认证人员能力的评价人员各具备 2 名以上，其他认证人员宜各具备 2 名以上。

75



问 服务认证人员能力如何评价？



认证机构在评价关键岗位认证人员能力时，关注被评价人员的个人素质、教育经历、培训经历等知识能力以及工作经历、专业经历、实践经历等技能水平。不应仅用是否为注册审查员等资格条件审查、或者专业知识培训替代专业能力评价。

76



问 认证人员的服务认证领域专业经历如何界定？



服务认证领域专业经历为：从事所申请领域专业技术、质量管理、认证认可、检验检测、标准制修订工作。仅有审核经历不能认定为专业工作经历。

77



问 实施特定服务业务范围的认证人员应具备哪些必要的知识和技能？



实施特定服务业务范围的认证人员应熟悉特定服务的

评价标准 / 规范或其他规范性文件；熟悉特定服务的相关术语、服务蓝图 / 流程及从业条件；熟悉适用于特定服务的法律、法规和其他相关要求；熟悉特定服务的技术（接触）特性评价指标、评价方法及相关抽样技术及其适宜的数据统计方法；熟悉服务及服务管理基础理论知识，以及特定服务组织的业务和管理流程；熟悉特定服务评价的认证流程及相关管理要求。

78



心理学专业是否属于养老服务认证领域专职认证人员的相关专业？



属于。养老服务认证领域专职认证人员的相关专业包括：社会学类、心理学类、护理学类、公共管理类等。

79



新闻传播学专业是否属于信息技术服务认证领域专职认证人员的相关专业？



属于。信息技术服务认证领域专职认证人员的相关专业包括：新闻传播学类、数学类、物理学类、电子信息类、自动化类、计算机类、管理科学与工程类、图书情报与档案管理类等相关专业。

80



旅游管理类专业是否属于住宿服务、食品和饮料服务认证领域专职认证人员的相关专业?



属于。住宿服务、食品和饮料服务认证领域专职认证人员的相关专业包括：化学类、生物科学类、轻工类、公共卫生与预防医学类、工商管理类专业。

81



科学研究服务认证领域专职认证人员的相关专业有何特殊要求?



科学研究服务认证领域相关专业学历应当与所从事的具体服务类别相适宜。

第四节 服务认证审查知识

82



服务认证审查有何要求?



审查过程应至少包括服务特性测评与服务管理审核，且通常情况下，服务特性测评应在服务管理审核之后或同时进行。审查过程应明确实施审查的方式、内容以及改进建议或不符合事项的处置。

问 应从哪些方面进行服务特性测评?

 服务特性的测评主要是针对服务接触过程进行测评，包括接触过程中顾客通过感官、心里和身体能感受到的因素（如：眼能看到的、耳能听到的等）的体验感知。

问 如何确定服务特性要求?

 在确定服务特性要求时，应覆盖服务提供和交付的全过程，通过对特定服务的机理与特征进行分析，围绕服务提供者、顾客以及服务系统，识别服务接触特性并确认关键接触特性，以构建特定服务的服务特性指标体系，并确保可测量。

问 如何确定服务管理要求?

 在确定服务管理要求时，可应用相应的管理体系标准并结合特定服务的专业管理要求加以组合应用，适用时还应包括服务设计。

问 生产性服务业与生活性服务业的审查要求有何异同?

 生产性服务业与生活性服务业的审查要求均包括服务

要求和管理要求两大方面。生活性服务业顾客数量众多、流动性强，社会化、市场化程度高；生产性服务业顾客单一、体量庞大，地域化、结构化程度高。生产性服务业在审查时更侧重于行业、顾客的技术要求的符合性，而生活性服务业更侧重于顾客的体验感知、顾客管理等。

87



什么是服务认证现场审查？



服务认证现场审查主要包括服务管理审核和服务特性测评两部分。服务特性测评是服务认证现场审查的核心内容，通过体验感知和测量对服务接触特性进行测评；服务管理审核是对服务质量保证能力的审核和验证，与管理质量体系审核方法相同。

88



开展服务认证现场审查有何要求？



原则上服务特性测评时间不应少于服务管理审核时间。通过服务管理审核后，方可进入服务特性测评阶段。

89



服务认证现场审查结束了，是不是就可以颁发证书？



不是。服务认证现场审查结束，只是完成了现场审查部分的工作，不能直接颁发服务认证证书。



具备 CCAA 注册资格的审核员或检查员能否通过认证机构的内部评价单独实施服务认证现场审查工作？



不能。目前 CCAA 根据认证业务发展的需要不断开展相应新认证领域的人员注册要求，对于从事服务认证的审查员已经明确规定了人员注册的要求，并开展培训、考试活动，因此没有获取 CCAA 注册资格的人员不能独立实施服务认证现场审查工作。



近视防控服务认证审查的重点是什么？



儿童青少年近视防控服务认证审查主要是要考评验光配镜机构对近视防控技术能力的提升，近视防控过程执行的一贯性，近视防控成效，以及儿童青少年档案建立完整性等要素，作为服务能力评价指标。



母婴服务认证审查的重点是什么？



母婴服务认证重点关注母婴服务机构（如月子中心）的机构管理、人员管理、质量管理、餐饮控制、环境控制、设施设备管理、安全管理、文件与记录、产妇护理要求、新生儿护理要求，特别是母婴身心健康及安全的管理和照料。



如何确定养老服务的质量特性？



- (一) 确定服务功能，如餐饮或日间照料；
- (二) 根据服务功能确定服务与顾客接触点；
- (三) 根据相关行业国家标准或者依据 GB/T 24421.4 确定服务特性。



如何审查养老服务质量？



养老服务质量包括养老服务的质量和养老服务管理质量。通常采用检查方式和检测方式，养老服务的质量通过感知体验，通过顾客调查进行测量，养老服务管理质量一般依据规范制度要求进行检查。



服务认证过程中容易忽视哪些问题？



- (一) 现场认证过程中，认证人员仅关注服务场所的环境、安全、卫生等硬件方面，忽视了服务体验、服务感知等软件方面的审查；
- (二) 没有安排服务实施不同时间段的审查；
- (三) 更多的是查阅档案和记录，缺少与顾客的访谈、无法再现顾客感知；
- (四) 某些服务场所的顾客不愿或抵触认证人员进入

其服务实施过程中。

（五）服务认证过程中，发现服务认证范围以外的服务活动是否需要列入在审查服务活动中，例如：餐厅负责代客户找代驾、酒店代顾客转交外卖等。

第五节 服务认证证书知识

96



服务认证证书中应包含哪些内容？



服务认证证书应当明确获证组织的名称、地址；发证机构、发证日期和有效期；获得认证的服务所覆盖的业务范围以及相关认证依据的标准、技术要求等。

97



如何辨别服务认证证书的真伪？



服务认证结果均可在全国认证认可信息公共服务平台上进行查询。消费者与相关方可登陆“全国认证认可信息公共服务平台（cx.cnca.cn）”主页，在“认证结果综合查询”页面中，通过“证书编号”或“获证组织名称”等关键信息，查询证书有效状态与详细信息，以此辨别证书真伪。也可通过“中国服务认证信息公共服务平台（cnsc.ccai.org.cn）”主页中“服务认证证书查询”功能进行查验。

98

问 服务认证证书是否永久有效？

 不是。首次颁发的服务认证证书的有效期一般为3年，获证组织应通过现场监督审查持续保持证书的有效性。

99

问 认证机构不具备开展服务认证活动时如何处理发放过的认证证书？

 当认证机构不再具备开展服务认证活动的的能力时，应按照有关规定对已发出的相关认证证书作出注销或撤销处理。

100

问 如何申请办理服务认证证书转换机构？

 可以直接联系服务认证机构，认证机构会根据原有证书的暂停原因以及其他相关规定综合评估，决定是否接受机构转换或重新认证。



航空
服务



健康
生活



信息
数字



教育
教学