

附件 1

关于规范服务认证活动的指导意见

(征求意见稿)

为规范引领服务认证健康有序发展，持续提升服务认证专业化与公信力水平，根据《中华人民共和国认证认可条例》《认证机构管理办法》及市场监管总局发布的认证机构资质审批条件等相关规定，提出如下意见。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，通过专业化提升服务供给质量，凭借规范化激活服务消费潜能，依靠数字化驱动服务技术变革，借助国际化增强服务业全球资源配置能力，全力构建一套制度完善、技术先进、公信力强的中国服务认证体系。

二、加强认证机构合规管理

(一) 强化管理制度建设

服务认证机构应严格遵循 GB/T 27065《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》，构建覆盖服务认证全流程、全链条、全方位的管理制度，确保机构持续具有开展服务认证的能力，一致性运作和公正性。不得仅依据认可相关要求制定管理制度。

(二) 明确认证领域划分

服务认证机构应结合市场需求和自身能力，准确识别服务的核心属性，依据 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》界定认证对象，确定服务认证领域。认证机构可参照《服务认证领域与典型认证对象对应关系表》（附件1）识别常见的服务认证对象。

（三）严肃认证资质申请

1.管理制度材料要求。申请以服务认证领域新设立认证机构或认证机构申请扩项服务认证资质的，应提交完整的、符合 GB/T 27065《合格评定产品、过程和服务认证机构要求》要求的管理制度文件，至少应包括管理手册与程序文件。

2.专业工作经历证实性材料要求。专职认证人员需提供能直接体现本人在申请领域内，从事专业技术、质量管理、认证认可、检验检测、标准制修订工作的实质性成果材料，以此证明专业工作经历的真实性和专业性。仅靠个人书面描述工作内容，或由单位出具的仅包含工作时间、岗位名称的普通工作证明，均不被视为有效材料。

（四）规范认证规则备案

服务认证规则备案需符合《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025年第9号）相关要求外，还应满足以下要求：

1.认证领域要求。认证机构应明确界定认证类型，不得将服务认证规则违规备案至其他管理体系认证领域；应通过识别服务的主要特性，确定认证领域，严格依据服务认证领域划分要求备

案认证规则，避免与其他认证领域产生混淆。

2.认证规则名称要求。服务认证规则命名应当准确体现服务领域或认证对象，原则上应为“**XXX** 服务认证规则”，不宜带有管理体系、产品、资质、资格等字样，以防产生名称混淆或误导性宣传。

3.知识产权保护要求。认证机构应当提升创新能力，尊重知识产权，认证规则内容不得违反著作权保护相关规定。

（五）保证认证规则质量

1.强化认证规则制定全过程规范化管理。认证机构自行制定认证规则应充分开展认证规则制定的必要性、可行性和适用性论证，结合实际需求实施效果评估和动态管理，避免盲目扩张及同质化竞争。

2.优化认证依据选择。认证机构应对所选用认证依据的适宜性进行论证，应涵盖服务特性要求、服务特性测评要求和服务管理要求等评价内容，且论证结果与相应服务认证规则的认证特性一致。鼓励认证机构优先选用符合上述要求的现行国家标准或行业标准作为认证依据。

3.规范技术规范编制。现行标准不能满足服务认证需求，认证机构确需自行制定技术规范的，应建立包含可行性论证、符合性自查、相关方意见征集、动态维护及记录保存等完整的编制管理制度。技术规范内容需包括服务特性要求、管理审核要求、认证模式、测评评定标准等。技术规范应在国家标准和行业标准的

基础上，确保技术指标和要求显著优于现行标准并体现创新性。

4.明确认证规则内容。服务认证规则除包括适用范围、认证依据用技术规范、技术规范强制性要求或者标准、认证实施程序、认证证书及认证标志要求、认证证书状态管理规定等通用要求外，还应包括认证审查人员专业能力要求、认证模式、测评方法等。

5.科学认证模式确立。服务认证模式应兼顾服务特性测评与服务管理审核，且应侧重于评价服务的实际效果与顾客体验。不得以服务管理审核替代服务特性测评，避免认证结果与顾客实际感受脱节。

6.统一认证结果分级。认证机构可根据所提供服务功能和服务特性的差异进行认证等级划分，原则上不超过三个等级，以数字形式划分的最高等级一般不高于5（星/A/钻）级。认证机构不宜对认证结果进行过度分级。

（六）清晰界定认证证书内容

认证证书内容应清晰界定服务认证覆盖的范围与边界，明确具体的服务场所及服务覆盖人数。鼓励认证机构采用二维码、雷达图等方式提供认证依据、服务特性测评结果等详细查询。

（七）提供证书查询路径

认证机构应通过其网站或者其他形式，向公众提供查询认证证书有效性的方式。不得仅向公众提供“国家认监委”或“全国认证认可信息公共服务平台”查询路径。

三、规范认证活动实施

（八）强化认证活动管理

认证机构应根据申请人的服务规模、等级、不同服务项目的复杂程度、安全（风险）级别等因素确定现场审查人日数，并严格按照相关规定上报审查计划，规范实施认证活动。在审查人员选派方面，必须确保其具备相应领域专业能力，实习审查员可作为审核组成员参与审核活动，但不能独立实施审核活动；若审查员不具备相应领域专业能力，可委派相应领域技术专家进入审核组，但同样不得独立开展审核工作。具体要求包括但不限于：

1.初次认证时，现场审查人日数原则上不得低于 2 人日，涉及餐饮、金融、电信、教育、人体健康、养老、环境保护等相关服务领域的，初次现场审查人日数原则上不得低于 3 人日。服务特性测评的人日数一般不低于服务管理审核的人日数，且应与其工作量相匹配。

2.认证机构应充分考虑服务活动正常运行或易发生质量安全风险的时段（如夜班等）等因素合理编制审查计划。对于销售和服务型企业，认证机构应按全部人数计算服务覆盖人数，对于生产、制造型企业，应按至少 30%计算服务覆盖人数。

3.认证机构应参照《认监委关于认证人员现场审核网络签到监管系统上线运行的通知》（国认监〔2021〕3 号）中“实施要求”相关规定，在认证审核签到系统中（微信“认证到”小程序）进行签到。

4.召开首/末次会议时，受审核方的最高管理者或管理者代表、

质量负责人等应出席，对企业的服务运行与管理情况，以及认证工作的前期准备情况进行介绍。被审核部门的负责人应出席，了解审核安排和要求以便在审核过程中积极配合。认证机构应详细记录首/末次会议的参会人员、主要内容及发言情况，形成会议纪要存证于认证档案中，避免首/末次会议“走过场”。

5.认证机构应按照认证规则要求，对审查计划中规定的全部服务场所的服务特性进行测评，不得无故减少现场审查时间，尤其是减少服务特性测评时间。服务测评方法至少包含服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查等一种或多种方法的组合，不得仅通过查阅资料或记录的方式进行服务特性测评。

6.认证机构应现场封存受审核方现行有效的服务标准、服务工作手册或服务规范性文件等确保服务特性持续有效的管理文件。现场审核结束前，受审核方应对现场审核结论进行确认。

（九）加强认证人员管理

认证机构应按照市场监管总局有关要求，制定与获批服务认证领域相关的认证人员管理制度，并持续加强管理，确保认证人员的专业能力持续符合要求。部分服务认证领域专职认证人员教育专业要求见附件2。

（十）完善人员能力评价

认证机构对服务认证人员的专业能力评价负责，应综合考虑人员的知识能力与技能水平，动态评价专业能力。不得仅依据资格条件（如是否为注册审查员）或专业知识培训代替专业能力评

价。评价应基于服务认证领域及相应岗位进行，并有充分的证据支撑。

（十一）落实认证主体责任

认证机构是认证质量的第一责任人，应牢固树立服务大局、服务社会、服务行业的责任意识，着力提升服务认证专业化与公信力，营造良好市场环境和行业秩序，避免出现“价格战”等内卷式竞争，确保服务认证的有效性，自觉接受监督，不断彰显服务认证核心价值。

四、推动高质量发展

（十二）提高专业化能力建设

认证机构应强化自身能力建设，为服务认证提供必要的技术支撑和人才储备。鼓励认证机构以市场需求为导向，聚焦现代服务业新领域、新赛道，结合自身能力走“专精特新”发展道路，推动服务认证向全供应链、全产业链、全生命周期延伸。

（十三）强化专业化人才培养

认证人员注册机构作为认证行业人才培养的核心枢纽，应主动担当服务认证高质量发展的“筑基者”，进一步优化服务认证审查员培训、考核与注册机制，以专业化能力建设为抓手，全力打造高素质认证人才队伍。

（十四）增强市场竞争力

认可机构应系统强化服务认证领域认可制度顶层设计，推动服务认证认可制度加力扩围。鼓励认证机构结合自身能力，积极

申请服务认证认可，提高认证结果的国际公信力。鼓励各相关方优先采信通过认可的服务认证结果，为服务经济高质量发展注入制度动能。

（十五）推动数字化技术运用

认证机构应在服务认证人员管理、活动监控、风险控制等方面深化数字化布局。鼓励认证机构依托人工智能、大数据等技术，构建适配现代服务业应用场景的服务认证数字化平台，实现认证决策科学化、服务过程可溯化、风险预警前置化，全面增强合规治理能效，为服务认证高质量发展注入数字化内核动力。

（十六）着力国际化发展

认证机构应着力构建国际化推广体系。鼓励认证机构依托双多边国际合作机制，宣介中国服务认证的先进经验与创新成果，深度参与国际服务认证规则制定，全面提升技术规范的全球适配性，促进国际市场对中国服务认证体系的信赖。

（十七）加强品牌建设

鼓励认证机构加强与高等院校、科研院所合作，推动研以致用、研用相长的创新模式，打造兼具知名度和美誉度的服务认证品牌，切实提升消费者的获得感，有效提振消费信心，促进实现“盲选”“优选”，为现代服务体系建设和提供质量支撑。

附件：1.服务认证领域与典型认证对象对应关系表

2.部分服务认证领域专职认证人员教育专业要求

附件 1

服务认证领域与典型认证对象对应关系表

序号	服务认证领域	典型认证对象
01	无形资产和土地服务	金融资产、非金融无形资产、专利、商标、版权、农用地/建设用地资产评估……
02	建筑工程和建筑物服务	各类建筑工程（如住宅、工商业建筑、体育场馆、公路、机场、桥梁、隧道、港口、水利工程、管道、钻井等）的施工/监理/运维、数字工程、建筑工地准备（拆除、清理、挖土）、预制构件装配、设备安装、管道铺设、装饰装修……
03	批发业和零售业服务	商品售后（经销业） ^① 、电子商务交易、批发、零售、进出口、拍卖、互联网销售、自动售货机销售、电视电话销售、邮购……
04	住宿服务；食品和饮料服务 ^②	民宿、酒店、旅馆、度假中心、野营场所、拓展培训基地、餐厅、食堂、外卖店……
05	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）	各类运输方式（如公路、铁路、水运、航空等）的客运/货运、出租车、网约车、危险品运输、本地递送、管道运输、货物装卸、仓储、导航、停车场、客运站、运输管理、旅行社、导游……
06	邮政和速递服务 ^③	邮政信函/包裹收寄、邮政局柜台服务、非邮政速递/快递……
07	电力分配服务；通过主要管道的燃气和水分配服务 ^④	电力/燃气/水/蒸汽/热水输送与分配、电/燃气/水表查读和维修……
08	金融中介、保险和辅助服务	非银行支付机构支付业务设施技术、移动金融技术、银行营业网点、信贷、证券交易、保险、信托、外汇、金融咨询……

序号	服务认证领域	典型认证对象
09	不动产服务	不动产买卖/租赁/评估、不动产中介、物业管理、房屋托管……
10	不配备操作员的租赁或出租服务	车辆租赁、机械租赁、设备租赁、家电租赁、图书/音像制品租赁、体育用品租赁……
11	科学研究服务（研究和开发服务；专业、科学和技术服务；其他专业、科学和技术服务）	科学研究、实验开发、法律咨询、仲裁调解、会计审查、市场调查、管理咨询、软件开发、工程咨询、工程设计、合同管理、产品设计、天气预报、检验分析、广告、摄影、照片冲洗、翻译、速记……
12	电信服务；信息检索和提供服务	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……
13	支持性服务 ^⑤	职业介绍、人员提供、安全保卫、停车管理、清洁、洗涤、包装、资信报告、电话应答、复印、校对、展会、商业经纪人、纺织品清洗/熨烫/染色、理发、美甲、化妆、婚姻介绍、殡仪……
14	在收费或合同基础上的生产服务	售后（制造业） ^① 、生产加工、园艺景观、农林培育、畜牧养殖、采矿、伐木、出版、印刷、废料回收……
15	保养和修理服务	汽车玻璃零配安装、防爆电器检修、机动车保养/修理、设备维修、手机维修、计算机硬件维修、家电维修、服装鞋帽维修、家具维修、钟表维修、珠宝维修、乐器调音……
16	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	行政管理、市政设施、营商环境、可持续发展、警务、消防、法院、监狱、强制性社会保障……

序号	服务认证领域	典型认证对象
17	教育服务	学前教育、非学历教育、技能培训、体育培训、艺术培训、教育辅助……
18	卫生保健和社会福利服务 -人体健康服务	近视防控、验光配镜、医疗、急救、体检、防疫、孕/产妇护理、美容、理疗、按摩、医疗化验……
	卫生保健和社会福利服务 -兽医服务	宠物医院、宠物寄养、家畜兽医……
	卫生保健和社会福利服务 -养老及其他社会福利服务	机构/社区/居家养老、福利院、儿童日托、心理疏导、社会援助……
19	污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务	污（废）水处理与再生利用、水体治理与修复、地下水污染风险管控与修复、垃圾清扫、垃圾分类、垃圾处置、公共卫生、病虫防治、大气污染治理、工业固体废物处理与处置、土壤污染风险管控与修复、噪声污染治理、清洁生产改造、区域环境托管服务、自动连续监测、环境咨询、生态保护、以及其他环境服务……
20	成员组织的服务；国外组织和机构的服务	国际组织、商会、工会、社团……
21	娱乐、文化和体育服务	影院、剧院、数字版权、艺术表演、节目制作、舞台布景、后期制作、节目发行、艺术指导、景区、博物馆、动/植物园、体育活动、裁判、健身房、教练、游乐场……
22	家庭服务 ^⑥	小时工、厨师、保姆、家庭教师……

序号	服务认证领域	典型认证对象
注 1: SC03 批发业和零售业服务认证领域中商品售后服务仅包括商品在批发或零售过程中的售后服务,生产制造过程的售后服务应当归入 SC14 在收费或合同基础上的生产服务认证领域中。 注 2: SC04 住宿服务; 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服务, 食品冷链运输和食品本地递送服务应当归入 SC05 运输服务认证领域中。 注 3: SC06 邮政和速递服务认证领域中包含各类非邮政快递服务; 不包括邮政储蓄、转账服务。同城递送服务(如外卖配送、同城点对点配送等)应当归入 SC05 运输服务认证领域中。 注 4: SC07 电力分配服务; 通过主要管道的燃气和水分配服务认证领域中仅包含通过主要管道的分配服务, 在收费或合同基础上的分配服务应当归入 SC14 在收费或合同基础上的生产服务认证领域中。电/燃气/水表安装服务应当归入 SC02 建筑工程和建筑物服务认证领域中。 注 5: SC13 支持性服务认证领域中不包括物业管理服务, 涉及物业管理范畴的安全保卫服务应当归入 SC09 不动产服务认证领域中。 注 6: SC22 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, 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。		

附件 2

部分服务认证领域专职认证人员教育专业要求

认证领域	适宜的教育专业	
SC04 住宿服务；食品和饮料服务	专科、本科	0703 化学类、0710 生物科学类、0817 轻工类、0827 食品科学与工程类、0901 植物生产类、1004 公共卫生与预防医学类、1202 工商管理类、1209 旅游管理类等等相关专业。
	研究生	0703 化学类、0710 生物科学类、0817 化学工程与技术类、0832 食品科学与工程类、0901 植物生产类、1004 公共卫生与预防医学类、1202 工商管理类、1204 公共管理类等等相关专业。
SC06 邮政和速递服务	专科、本科	0802 机械类、0803 仪器类、0807 电子信息类、0808 自动化类、0809 计算机类、0818 交通运输类、1201 管理科学与工程类、1206 物流管理与工程类等等相关专业。
	研究生	0802 机械工程类、0804 仪器科学与技术类、0809 电子科学与技术类、0810 信息与通信工程类、0811 控制科学与工程类、0812 计算机科学与技术类、0823 交通运输工程类、1201 管理科学与工程类等等相关专业。
SC07 电力分配服务；通过主要管道的燃气和水分配服务	专科、本科	0805 能源动力类、0806 电气类、0807 电子信息类、0808 自动化类、0809 计算机类、0810 土木类、0811 水利类等等相关专业。
	研究生	0807 动力工程及工程热物理类、0808 电气工程类、0809 电子科学与技术类、0810 信息与通信工程类、0811 控制科学与工程类、0812 计算机科学与技术类、0814 土木工程类、0815 水利工程类、0820 石油与天然气工程类等等相关专业。

认证领域	适宜的教育专业	
SC08 金融中介、保险和辅助服务	专科、本科	0201 经济学类、0202 财政学类、0203 金融学类、0204 经济与贸易类、0301 法学类、0807 电子信息类、0808 自动化类、0809 计算机类、1202 工商管理类、1204 公共管理类、1208 电子商务类等相关专业。
	研究生	0201 理论经济学类、0202 应用经济学类、0301 法学类、0809 电子科学与技术类、0810 信息与通信工程类、0811 控制科学与工程类、0812 计算机科学与技术类、1202 工商管理类、1204 公共管理类、1401 集成电路科学与工程类等相关专业。
SC12 电信服务；信息检索和提供服务	专科、本科	0503 新闻传播学类、0701 数学类、0702 物理学类、0807 电子信息类、0808 自动化类、0809 计算机类、1201 管理科学与工程类、1205 图书情报与档案管理类等相关专业。
	研究生	0503 新闻传播学类、0701 数学类、0702 物理学类、0809 电子科学与技术类、0810 信息与通信工程类、0811 控制科学与工程类、0812 计算机科学与技术类、1201 管理科学与工程类、1255 图书情报类、1401 集成电路科学与工程等相关专业。
SC17 教育服务	专科、本科	0201 经济学类、0202 财政学类、0203 金融学类、0204 经济与贸易类、0301 法学类、0302 政治学类、0303 社会学类、0304 民族学类、0401 教育学类、0402 体育学类、0501 中国语言文学类、0502 外国语言文学类、0711 心理学类、1202 工商管理类、1208 电子商务类、1302 音乐与舞蹈学类、1303 戏剧与影视学类、1304 美术学类、1305 设计学类等相关专业。

认证领域		适宜的教育专业	
		研究生	0201 理论经济学类、0202 应用经济学类、0251 金融类、0253 税务类、0254 国际商务类、0258 数字经济类、0301 法学类、0302 政治学类、0303 社会学类、0304 民族学类、0401 教育学类、0402 心理学类、0403 体育学类、0501 中国语言文学类、0502 外国语言文学类、1202 工商管理类、1301 艺术学类、1352 音乐类、1354 戏剧与影视学类、1356 美术与书法类、1357 设计类等相关专业。
SC18 卫生保健和社会福利服务	1801 人体健康服务	专科、本科	0826 生物医学工程类、1001 基础医学类、1002 临床医学类、1003 口腔医学类、1004 公共卫生与预防医学类、1005 中医学类、1006 中西医结合类、1007 药学类、1008 中药学类、1009 法医学类、1010 医学技术类、1011 护理学类等相关专业。
		研究生	0831 生物医学工程类、1001 基础医学类、1002 临床医学类、1003 口腔医学类、1004 公共卫生与预防医学类、1005 中医学类、1006 中西医结合类、1007 药学类、1008 中药学类、1009 特种医学类、1058 医学技术类、1011 护理学类等相关专业。
	1802 兽医服务	专科、本科	0903 动物生产类、0904 动物医学类、0906 水产类等相关专业。
		研究生	0905 畜牧学类、0906 兽医学类、0908 水产类等相关专业。
	1803 养老及其他社会福利服务	专科、本科	0303 社会学类、0711 心理学类、1011 护理学类、1204 公共管理类等相关专业。
		研究生	0303 社会学类、0402 心理学类、1011 护理学类、1204 公共管理类等相关专业。

认证领域	适宜的教育专业	
SC19 污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务	专科、本科	0702 物理学类、0703 化学类、0705 地理科学类、0706 大气科学类、0707 海洋科学类、0708 地球物理学类、0709 地质学类、0710 生物科学类、0802 机械类、0803 仪器类、0805 能源动力类、0807 电子信息类、0808 自动化类、0814 地质类、0815 矿业类、0825 环境科学与工程类、0902 自然保护与环境生态类、1004 公共卫生与预防医学类、1204 公共管理类等相关专业。
	研究生	0702 物理学类、0703 化学类、0705 地理学类、0706 大气科学类、0707 海洋科学类、0708 地球物理学类、0709 地质学类、0710 生物学类、0802 机械工程类、0804 仪器科学与技术类、0807 动力工程及工程热物理类、0809 电子科学与技术类、0810 信息与通信工程类、0811 控制科学与工程类、0818 地质资源与地质工程类、0819 矿业工程类、0820 石油与天然气工程类、0830 环境科学与工程类、0903 农业资源与环境、0904 植物保护类、1004 公共卫生与预防医学类、1204 公共管理类等相关专业。
注 1：本表依据教育部《普通高等学校本科专业目录》及《研究生教育学科专业目录》制定。 注 2：本表所涉及部分领域专职认证人员教育专业要求是对市场监管总局 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》中服务认证领域相关专业学历的补充说明。 注 3：SC11 科学研究服务（研究和开发服务；专业、科学和技术服务；其他专业、科学和技术服务）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。		