



## 服务认证实施规则

文件编号： ZXB-SC-01-2025

文件状态： 受 控

版本	编修	审核	批准	编写/修订日期	发布日期
A/0	崔海军	张京梅	郑宇兵	20250830	20250830
A/0	崔海军	张京梅	郑宇兵	20251226	20251226
A/1	贾启慧	郭冬梅	郑宇兵	20260521	20260521

## 服务认证实施规则编制/修订履历

版本/修订	修改内容	编写/修订日期	发布日期
A/0	新编	20250830	20250830
A/1	详细服务特性要求测评和服务管理要求审核，修改人日	20251226	20251226
A/2	修正： 认证规则公开方式或可获取的途径不符合要求；认证证书的有效性查询方式不符合要求；认证规则适用范围不符合要求；认证规则中认证决定未明确授予、更新、扩大认证范围的条件	20260521	20260521

## 目录

一、适用范围 .....	3
二、认证模式及领域划分 .....	3
三、对认证人员的要求 .....	4
四、初次评价程序 .....	4
4.1 认证申请 .....	4
4.2 认证申请评审 .....	5
4.3 签订认证合同 .....	5
4.4 方案策划及评价计划 .....	6
4.5 文件评价 .....	6
4.6 初次现场评价 .....	6
4.7 评价报告 .....	7
4.8 认证决定 .....	7
五、监督 .....	9
六、再评价 .....	10
七、认证证书状态管理规定、要求 .....	10
八、认证证书及认证标志的要求 .....	12
九、信息公开与报告 .....	12
十、受理申诉和投诉 .....	13
十一、记录管理 .....	13
附录 A 服务认证人日数表 .....	15
附录 B 服务认证领域与典型认证对象对应关系表 .....	16
附录 C 部分服务认证领域认证人员教育专业要求 .....	19

## 一、适用范围

1.1 本规则用于规范众信标（北京）认证有限公司（ZXB）在中国境内开展的服务认证活动，依据《中华人民共和国认证认可条例》《认证机构管理办法》《认证证书和认证标志管理办法》、《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025年第9号）及《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》（国认监发〔2026〕3号）等文件修订。

1.2 ZXB 严格依据 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，确保持续具有开展服务认证的能力、一致性和公正性。

1.3 ZXB 结合市场需求和自身能力，识别服务特性，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》，参照《服务认证领域与典型认证对象对应关系表》（附件B），界定服务认证对象，确定服务认证领域。

## 二、认证模式及领域划分

### 2.1 认证模式（强制要求）

服务认证模式必须兼顾服务特性要求测评与服务管理要求审核，核心导向为服务实际效果与顾客体验，不得以服务管理要求审核替代服务特性要求测评。

可选模式（含组合）：

模式 A：公开的服务特性检验

模式 B：神秘顾客（暗访）的服务特性检验

模式 C：公开的服务特性检测

模式 D：神秘顾客（暗访）的服务特性检测

模式 E：顾客调查（功能感知）

模式 F：服务足迹测评（验证感知）

模式 G：服务能力确认或验证

模式 H：服务设计审核

模式 I：服务管理审核

### 2.2 服务认证领域划分（强制合规）

1. 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》，参照本规则附录 B《服务认证领域与典型认证对象对应关系表》界定认证对象、确定认证领域，不

得随意归类、擅自扩大领域范围。

2. 商品售后服务认证：批发 / 零售环节售后归入 SC03，生产制造环节售后归入 SC14，不得混同。

3. 认证规则备案不得与产品、管理体系认证规则混淆，规则命名统一为 XX 服务认证规则，不得含产品、管理体系、资质、资格等字样。

### 2.3 认证结果分级（合规限制）

根据服务功能与特性差异分级，不得过度分级：

分级总数不超过 3 个等级；

数字形式划分最高等级不高于 5 级（星 / A / 钻等）。

## 三、对认证人员的要求

3.1 认证审查员应符合 CCAA-103 服务认证审查员注册要求，实习审查员不得独立实施审查，且实习审查员不能独立组成审查组；实习审查员和技术专家不计入现场审查人日数。

3.2 实行一领域一标准人员管理：针对获批服务认证领域单独制定人员管理制度，匹配教育背景、专业知识、技术能力，不得用通用制度覆盖全领域。

### 3.3 认证人员专业能力评价

3.3.1 综合评价知识能力 + 技能水平，不得仅以注册资格、培训记录替代能力评价；

3.3.2 评价结果精确到具体领域 + 对应岗位，不得跨领域通用；

3.3.3 所有评价必须有完整证实性材料（项目资料、职称、检测记录、标准制修订材料等），仅文字描述、岗位证明无效。

3.4 关键岗位人员（规则制定、申请评审、方案管理、审查、决定 / 复核、能力评价）必须符合本规则附录 C 的教育专业要求。

3.5 认证人员对认证活动、报告、结论的真实性承担法律责任，严禁参与买证卖证、虚假认证。

## 四、初次评价程序

### 4.1 认证申请

4.1.1 向申请组织公开认证程序、收费、权利义务、投诉申诉等完整信息。

4.1.2 申请人为中国境内合法注册的服务提供组织，提交材料包含：

- (1) 认证申请书（明确服务范围、场所）；
- (2) 法律地位证明；
- (3) 相关资质 / 行政许可（如适用）
- (4) 服务体系文件（有效运行 $\geq 3$ 个月）；
- (5) 服务场所清单、流程说明、组织简介、组织机构图；
- (6) 合规性自我评价报告。

## 4.2 认证申请评审

- 4.2.1 核查材料合法、真实、完整，确认认证范围、服务场所，评估机构实施能力。
- 4.2.2 被责令停业整顿、列入严重违法失信名单的组织不予受理。
- 4.2.3 评审结果 5 日内通知申请人，不予受理需书面说明理由，评审记录完整保存。

## 4.3 签订认证合同

在实施认证评价前，ZXB 应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

- (1) 申请组织获得认证后持续有效运行服务认证的承诺。
- (2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，协助认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。
- (3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向 ZXB 通报：
  - ① 相关方有重大投诉。
  - ② 服务行为被执法监管部门认定不符合法定要求。
  - ③ 发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经查实为获证组织责任的。
  - ④ 相关情况发生变更，包括：法律地位、经营状况、组织状态或所有权变更；取得的服务的资质和任何行政许可资格变更；法定代表人、最高管理者、组织机构、有关职能等变更；服务活动和流程重大变更、服务评价体系和过程重大变更等。
  - ⑤ 出现其他重要情况。
- (4) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息。当认证暂停、撤销或终止时，客户停止使用包含产品认证内容的所有广告。撤销或终止时应交回认证文件。
- (5) 拟认证的服务活动范围。

(6) 在认证评价实施过程及认证证书有效期内，ZXB 和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

(7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款，认证费用应由认证委托人向 ZXB 直接支付。

(8) 申请组织需保存已知的与认证要求符合性有关的所有投诉记录，并在认证机构要求时提供，以及 1) 对这些投诉以及在产品中发现的影响认证要求符合性的任何缺陷，采取适当的措施；2) 将所采取的措施形成文件。

#### 4.4 方案策划及评价计划

4.4.1 依据服务规模、等级、复杂程度、风险等级确定审查人日数，不得低于法定最低要求。

4.4.2 审查计划覆盖正常运营时段 + 风险时段（夜班、高峰等），合理确定有效人数与多场所抽样。

4.4.3 现场审查必须使用微信“认证到”小程序网络签到，执行国认监〔2021〕3 号要求。

4.4.4 审查组至少 1 名具备对应领域专业能力，技术专家仅提供支持，不独立审查。

4.4.5 评价实施前，ZXB 应制定书面的评价计划（包括多场所抽样计划），以便为有关各方就评价活动的安排和实施达成一致提供依据。如遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受评价方，并协商一致。

#### 4.5 文件评价

4.5.1 审查组组长负责，评价服务体系文件的适宜性、充分性，通过后方可现场评价。

4.5.2 文件评价人日 0.5 - 2 人日，依据体系复杂度、场所数量核定。

#### 4.6 初次现场评价

4.6.1 现场评价宜安排在正常营业时间内进行，应能够有效观察到组织提供的服务活动。

4.6.2 原则上，初次现场评价采用一组由服务特性测评与服务管理审核相结合的评价方式，评价方式包括：

- a) 服务特性测评；
- b) 服务管理审核；

c) 暗访（必要时）；

注：暗访可作为服务特性测评的一种方式，现场评价时，对某项指标存在怀疑而无法评分时，或是涉及相关方多次投诉时，可采用暗访的方式进行评价，参加暗访的人，应是审查组的某一人。

4.6.3 服务特性测评人日数不宜低于服务管理审核人日数，与工作量匹配。

4.6.4 初次认证时，现场审查（至少包括服务特性要求测评和服务管理要求审核）人日数不得低于2人日。涉及“住宿服务；食品和饮料服务”“邮政和速递服务”“电力分配服务；通过主要管道的燃气和水分配服务”“金融中介、保险和辅助服务”“科学研究服务”“电信服务；信息检索和提供服务”“教育服务”“卫生保健和社会福利服务”“污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务”等领域的，现场审查人日数不得低于3人日。服务特性要求测评的人日数不宜低于服务管理要求审核的人日数，且应当与其工作量相匹配。

4.6.5 首、末次会议：受审查方关键岗位人员（最高管理者 / 管理者代表 / 部门负责人）必须出席，授权委托需书面文件；完整记录参会人员、发言内容，纳入认证档案，不得虚假 / 补录

4.6.6 服务特性测评必须现场实施，采用以下至少一种方式：服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查，不得仅查阅资料 / 文件记录。

4.6.7 现场收集受审查方现行有效服务标准、工作手册、规范文件，不得事后补编。

4.6.8 末次会议前，受审查方现场确认审查结论，不得隐瞒、篡改。

## 4.7 评价报告

ZXB 应为每次评价活动提供书面报告，并拥有对评价报告的所有权。审查组长应确保“评价报告”的编制，并应对“评价报告”的内容负责；“评价报告”应提供对评价的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息；评价报告应由审查组组长签字，评价结论应有评价证据的充分支持。报告应包括但不限于以下内容：

- 1) 评价的目的、范围和准则；
- 2) 申请人的基本情况（包括名称、地址及其管理者代表等）；
- 3) 评价类型（如初次、监督或再评价）；
- 4) 审查组成员及评价时间；

- 5) 抽样及样本信息;
- 6) 服务评价结果及其说明;
- 7) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）;
- 8) 报告覆盖的时间段;
- 9) 评价的分值和评价结论;
- 10) 签字完整、可追溯。

#### 4.8 认证决定

4.8.1 ZXB 应在对审核报告、不符合的纠正措施及验证情况和其他信息进行复核、综合评价的基础上，做出认证决定。认证决定人员应为认证机构的专职认证人员，并不得为审核组成员，能力应满足关于认证机构资质审批的相关要求。认证决定过程不得外包，认证决定须由中华人民共和国境内的工作人员做出。

4.8.2 认证机构应有充分的证据确认认证委托人满足下列条件的，做出授予、更新、扩大认证范围的决定：

- (1) 认证申请中的条件;
- (2) 对于严重不符合，已评审、接受并验证了纠正措施的有效性;对于轻微不符合，已评审、接受了认证委托人的纠正措施或计划采取的纠正措施;
- (3) 认证委托人的服务认证符合服务规范要求且运行有效;
- (4) 认证委托人按照认证合同规定履行了相关义务。

4.8.3 初次认证审核的认证决定应在现场审核后 6 个月内完成。否则应在推荐认证注册前再实施第二阶段审核。

4.8.4 再认证审核的认证决定宜在上一认证周期认证证书到期前完成，最迟应在证书到期之日起 6 个月内完成。如果在当前认证证书终止日期前，认证机构未能完成再认证审核或对严重不符合实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

4.8.5 认证委托人不能满足认证申请要求的，认证机构应以书面形式告知其未通过认证的原因。

4.8.6 对于监督审核，认证机构在满足下列条件时，可根据审核组长的肯定性结论保持对获证组织的认证，无需再进行独立的认证决定：

- (1) 监督审核未发现严重不符合及其他可能导致认证证书暂停、撤销的情况;

(2) 获证组织认证信息未发生变更，不存在扩大、缩小认证范围的情况；

(3) 认证机构建立了监督审核的监视机制并予以实施，可确保监督审核活动的有效性。

## 五、监督

5.1 为确保获证组织提供的服务持续满足认证要求，在证书有效期内，ZXB 应安排在初次评价后或第一次监督评价结束后的 12 个月内完成第一年与第二年的监督评价。所要求的监督程序应当包括适宜的服务特性测评和（或）服务管理审查等评价活动。

5.2 在证书有效期间，如发生以下情形时，在正常例行监督评价的间隔期间可考虑增加评价频次或专项评价：

- a) 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经证实为获证组织责任的；
- b) 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等；
- c) 认证依据发生变化时；
- d) 相关方对获证组织进行多次投诉；
- e) 发生其他特殊情况时。

5.3 监督评价至少包括以下内容：

- a) 在监督周期内服务体系的任何变更，包括组织机构、体系文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；
- b) 组织的内部监督评价活动及改进的效果；
- c) 组织代表性区域和活动；
- d) 对上次不合格项纠正措施实施效果进行验证，有无遗漏问题或再发生；
- e) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；
- f) 认证证书、标志的使用。

5.4 监督评价人日数

通常，监督现场评价时间不应少于初始现场评价人日的 30%，详见附录 A。特殊情况下，可以合理的增加评价时间，理由应充分。

5.5 监督评价结果的批准

ZXB 认证决定人员对监督评价的结果进行评定，评定为合格者，公司将批准其继续保

持认证资格、使用认证标志。如果评定时查出不合格项，应通知审查组组长告知获证组织两个月内限期整改，逾期将停止使用认证证书和认证标志。

## 六、再评价

6.1 服务认证证书有效期三年，若获证组织申请继续持有认证证书，则应在认证证书有效期满前三个月向公司提出再评价申请，并提交相关资料。

6.2 再评价程序与初次评价程序一致。当组织的服务评价体系及获证组织的内部和外部环境无重大变化时，再评价可省略文件评价过程，可直接进行现场评价。但现场评价时间不应少于初始现场评价人日的 70%，再评价时间详见附录 A。特殊情况下，可适时合理增加人日数，增加理由应充分。但组织管理机构的运作环境有重大变更时，再评价应该安排文件评价。

## 七、认证证书状态管理规定、要求

### 7.1 认证的终止

发生以下情况时，审查组应向 ZXB 报告，经 ZXB 同意后终止评价。

7.1.1 受评价方对评价活动不予配合，评价活动无法进行。

7.1.2 受评价方实际情况与申请材料有重大不一致。

7.1.3 其他导致评价程序无法完成的情况。

对终止评价的项目，审查组应将已开展的工作情况形成报告，ZXB 应将此报告及终止评价的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

### 7.2 扩大认证范围

ZXB 应对扩大认证范围的申请进行评审，以确定任何必要的评价安排，这类评价活动可与监督、再评价同时进行。也可单独进行。

### 7.3 暂停认证证书、缩小认证范围

7.3.1 ZXB 应制定暂停、撤销认证证书或缩小认证范围的规定和文件化的管理制度，规定和管理制度应满足本规则相关要求。认证机构对认证证书的暂停和撤销处理应符合其管理制度，不得随意暂停或撤销认证证书。

7.3.2 获证组织有以下情形之一的，ZXB 应在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。

(1) 服务体系持续或严重不满足认证要求，包括对范围体系运行有效性要求的。

- (2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。
- (3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。
- (4) 无正当理由不按要求的频次接受监督评价或再认证评价的。
- (5) 持有的与相关服务的资质和任何行政许可等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。
- (6) 主动请求暂停的。
- (7) 其他应当暂停认证证书的。

如果上述情况发生在客户获证范围的某些部分，而对其他部分不构成影响时，可以只缩小其认证范围，以排除不满足要求的部分。

7.3.3 认证证书暂停期不得超过 6 个月。

7.3.4 ZXB 应以适当方式公开暂停认证证书的信息，应明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标志或引用认证信息。

#### 7.4 撤销证书

7.4.1 获证组织有以下情形之一的，ZXB 应在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书。

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- (2) 拒绝配合认证监管部门实施的监督检查， 或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。
- (3) 出现重大的事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。
- (4) 有其他严重违反法律法规行为的。
- (5) 暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括持有的与相关服务的 资质和任何行政许可等已经过期失效但申请未获批准）。
- (6) 没有运行售后服务体系或者已不具备运行条件的。
- (7) 不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者 ZXB 已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的。
- (8) 被国家质量监督检验检疫总局列入质量信用严重失信企业名单。
- (9) 拒绝接受国家监督检查或行业主管部门抽查的。
- (10) 其他应当撤销认证证书的。

7.4.2 撤销认证证书后，ZXB 应及时收回撤销的认证证书。若无法收回，ZXB 应及时

在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

7.4.3 ZXB 暂停或撤销认证证书应当在其网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。

7.4.4 ZXB 应采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

## 八、认证证书及认证标志的要求

### 8.1 清晰界定服务认证证书内容

服务认证证书内容应当清晰界定服务认证覆盖范围，明确具体的服务场所。鼓励认证机构在认证证书上使用二维码、雷达图等方式，提供认证依据、服务特性要求测评结果等信息。

8.1.1 服务认证证书应当符合《认证证书和认证标志管理办法》，明确服务认证覆盖范围、具体的服务场所（物理场所或非物理场所）。

8.1.2 认证机构在界定服务认证覆盖范围、具体的服务场所时，应当在实际服务提供的基础上合理细化，不得随意扩大。

8.1.3 认证机构可通过多种方式展示服务认证特性信息，引导行业提升信息透明度，便于市场选择，传递服务认证价值。

### 8.2 提供服务认证证书查询路径

ZXB 在颁发认证证书后，应在次月 10 日前将认证结果相关信息报送国家认监委。ZXB 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，不得仅提供“国家认监委”或“全国认证认可信息公共服务平台（认 e 云）”查询路径。

## 九、信息公开与报告

9.1 认证机构应建立并实施文件化的认证信息报告制度。按照国家认监委关于认证信息上报的要求，按时上报认证相关信息，至少包括：

- (1) 上一年度工作报告；
- (2) 社会责任报告；
- (3) 认证计划及认证结果；
- (4) 认证证书的状态；
- (5) 其他应报告的信息。

9.2 ZXB 应至少在现场审核实施前 3 日，将审核计划上报国家认监委。

9.3 ZXB 在颁发认证证书后，应在次月 10 日前将认证结果相关信息报送国家认监委。ZXB 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，不得仅提供“国家认监委”或“全国认证认可信息公共服务平台（认 e 云）”查询路径。

9.4 ZXB 应通过其网站或者其他方式公开暂停、撤销、注销认证证书的信息。暂停认证证书的，还应明确暂停的起始日期和暂停期限。ZXB 应在暂停、撤销、注销认证证书之日起 2 个工作日内，按规定程序和要求将相关信息报送国家认监委。

9.5 获证组织发生重大质量事故的，ZXB 应对该组织的认证过程进行自查，并按照认证行政监管部门的要求，在规定的时间内提供相关认证材料。

## 十、受理申诉和投诉

10.1 认证机构应建立并实施文件化的申诉（投诉）处理制度。认证委托人对认证决定有异议的，可以向认证机构提出申诉任何组织和个人对认证过程和认证决定有异议的，可以向认证机构提出投诉。

10.2 申诉（投诉）的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的歧视。认证机构对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息应予以保密。

10.3 认证机构应及时、公正、有效地处理申诉（投诉），采取必要的纠正措施。对申诉（投诉）的处理决定，应由与申诉（投诉）事项无关的人员做出，或经其审核和批准，并应在 60 日内将处理结果书面告知申诉人（投诉人）。

## 十一、记录管理

11.1 ZXB 应建立文件化的认证记录、认证资料归档留存制度，记录认证活动全过程并妥善保存。归档留存期限为认证证书有效期届满之日起 2 年以上，或被注销、撤销之日起 2 年以上。

11.2 认证记录应真实、准确、完整，以证实认证活动得到有效实施。认证记录包括但不限于：

- (1) 认证申请书；
- (2) 认证申请评审记录；
- (3) 认证合同；
- (4) 审核方案，包括多场所抽样方法（适用时）；

- (5) 确定审核时间的理由（计算过程）；
- (6) 审核计划；
- (7) 首、末次会议签到表；
- (8) 现场审核记录；
- (9) 不符合报告及验证记录；
- (10) 审核报告；
- (11) 认证决定记录。

11.3 在认证证书有效期内，认证活动参与各方签字或者盖章的认证记录、资料等，应保存具有法律效力的原件，可以纸质文件或符合《电子签名法》规定的电子文件形式保存。签字或盖章的认证记录至少包括：

- (1) 认证申请书；
- (2) 认证合同；
- (3) 审核计划；
- (4) 首、末次会议签到表；
- (5) 不符合报告；
- (6) 认证决定的结论。

11.4 认证记录应使用中文，以电子文档形式保存认证记录的，应采用不可编辑的方式。

11.5 为了证实认证活动的实施，除了 ZXB 要保持上述认证记录外，获证组织应留存认证证书有效期内相应的认证记录，至少包括：

- (1) 认证合同；
- (2) 审核计划；
- (3) 首、末次会议签到表；
- (4) 不符合报告及原因分析和纠正措施；
- (5) 审核报告；
- (6) 暂停、撤销通知（适用时）。

## 附录 A 服务认证人日数表

与服务相关的员工人数	初次评价	监督评价	再评价
	现场评价（人日）	现场评价（人日）	现场评价（人日）
1-50	2	1	1.5
51-100	2.5	1.5	2
101-150	3	1.5	2.5
151-200	3.5	1.5	2.5
201-300	4	2.	3
301-500	5	2	3.5
501-1000	6	2.5	4
1001人及以上	每增加600人 增加1人日	每增加900人 增加0.5人日	每增加600人 增加0.5人日

注1：表中提到的“员工”是指与服务相关的员工人员(含企业在编人员及售后服务管理、监督、服务操作、联络等兼职人员)，包括评价时将在场的非长期（季节性的、临时的和分包的）雇员。

注2：与服务相关包括服务文化宣贯、服务网点管理、人员培训、监督部门、研究和改进、配送和维修执行、商品质量保证（采购）、客户关系维系、投诉接听和反馈、销售、设计等与服务系统运行相关的部门。

注3：一个“评价人日”通常指8小时完整的正常工作日，不能通过增加每天的工作时间来减少要使用的审查员天数。

注4：认证以相同产品类别的单一售后服务系统为对象。

注5：达标后申请升级认证按再评价执行。

## 附录 B 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、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） <sup>②</sup> 、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 <sup>③</sup>	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、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 <sup>④</sup>	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 <sup>⑤</sup>	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、移动金融科技、银行营业网点、信贷、证券交易、保险、信托、外汇、金融咨询……
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、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、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、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 <sup>⑥</sup>	职业介绍、人员提供、安全保卫、停车管理、清洁、洗涤、包装、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……

序号	服务认证领域	典型认证对象
14	在收费或合同基础上的生产服务	售后（制造业） <sup>②</sup> 、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	市政设施、营商环境、强制性社会保障……
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、体检、美容、理疗、按摩……
	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……
20	成员组织的服务；国外组织和机构的服务	商会、社团……
21	娱乐、文化和体育服务	影院、剧院、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、健身房、游乐场……
22	家庭服务 <sup>⑦</sup>	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
<p>注：1. 本表依据 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》制定，后续将根据标准更新情况适时进行调整。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 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。</p> <p>5. 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。</p> <p>6. 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。</p> <p>7. 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。</p>		

## 附录 C 部分服务认证领域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 作物学类、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。
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 公共管理类等等相关专业。
	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 公共管理类等等相关专业。
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等相关专业。

认证领域		适宜的教育专业		
		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类等相关专业。	
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。	
		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	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。

认证领域		适宜的教育专业	
	他 社 会 福 利 服 务	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。
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、0713 生态学类、0802 机械类、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、0857 资源与环境类、0903 农业资源与环境类、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。
<p>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。</p> <p>2. 本表所涉及部分领域认证人员教育专业要求是对《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》（2022年第28号）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的补充说明。</p> <p>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）认证领域相关专业应当与所从事的具体服务类别相适宜。</p>			