



CNAS-GC25

服务认证机构认证业务范围及能力
管理实施指南

**Guidance on Service Certification Body's
Management of its Certification Business Scopes
and competence**

中国合格评定国家认可委员会

前 言

本文件由中国合格评定国家认可委员会（CNAS）制定。

作为认可指南性质的文件，它根据CNAS-CC02《产品、过程和服务认证机构要求》和CNAS-SC25《服务认证认可方案》的认可规则，为具有服务认证领域的认证机构实施认证业务范围的管理提供指南。

术语“宜”表示相应的CNAS-GC25条款提供了满足 CNAS-CC02及CNAS-SC25相应要求的适宜方法，如果认证机构采用与CNAS-GC25等效的方法来满足 CNAS-CC02和CNAS-SC25的要求，需要向CNAS证实该方法确实能达到这一目的。

目 录

1 范围	3
2 引用文件	3
3 总则	3
4 认证业务范围的能力管理	3
4.1 认证业务范围分类	3
4.2 认证人员的能力管理	4
4.3 认证实施过程中的能力管理	5
4.4 服务认证评价作业指导书的编制	6
附件 A（资料性附录）	7
服务认证业务范围分类表	7
附件 B（资料性附录）	9
服务认证业务范围分类方法简介	9

服务认证机构认证业务范围及能力管理实施指南

1 范围

本指南适用于服务认证机构在其认证业务范围内实施能力管理,为认证机构按照 CNAS-CC02和CNAS-SC25实施业务范围能力管理提供指南。

2 引用文件

下列文件中的条款通过本文件的引用而成为本文件的条款。以下引用的文件,注明日期的,仅引用的版本适用;未注明日期的,引用文件的最新版本(包括任何修订)适用。

CNAS-CC02 《产品、过程和服务认证机构要求》

CNAS-SC25 《服务认证认可方案》

3 总则

3.1 实施能力管理是认证机构的责任。认证机构实施业务范围内的能力管理时应建立和实施能力分析和评价系统,并配备相应的资源。

3.2 认证机构的能力分析和评价系统涉及的活动宜至少包括以下活动:

- 1) 对认证业务范围的专业特点进行分析与风险评估,确定认证业务范围分类;
- 2) 针对不同认证业务范围,分析认证人员从事认证评价活动宜具备的管理能力和专业能力要求、培训需求,并确定资格准则;
- 3) 针对不同认证业务范围,分析认证评价作业指导书的编制需求,并编制必要的文件;
- 4) 认证人员管理能力和/或专业能力的评价、培训和日常监督;
- 5) 认证实施过程中的专业能力管理;
- 6) 认证业务范围的扩大和缩小管理。

3.3 认证机构宜对能力分析和评价系统制定相应文件,并保持充分的能力分析和评价记录。

3.4 认证机构应有程序就申请服务认证业务范围的认可做出规定。

4 认证业务范围的能力管理

4.1 认证业务范围分类

4.1.1 认证机构宜根据服务的特点,对服务认证业务范围进行分类管理。

4.1.2 本文件附录A为认证机构服务认证业务范围的分类管理提供了参考。认证机构可在此基础上进一步分析、评估、细分和整合。认证机构可参照本文件附录A或对应

的相关文件(如 GB/T7635.2)对认证业务范围实施进一步的详细分类管理,直至对应到认证的服务标准。

4.2 认证人员的能力管理

认证机构应对各类认证人员(如:从事服务认证方案制定、申请评审、认证方案管理、实施评价、认证决定、认证人员能力评价等工作的人员),根据其所承担的任务和认证机构对认证业务范围特点的分析和风险评估,确定其人员能力准则,并进行初始评价、持续监视和培训。

4.2.1 服务认证方案及相关要求制定人员

制定服务认证方案及相关要求的人员应具备以下知识和技能:

- 熟悉特定服务的评价标准/规范和其他规范性文件;
- 了解特定服务行业的术语、服务蓝图/流程、服务技术及从业条件;
- 熟悉适用于特定服务行业的法律、法规及其他要求;
- 熟悉特定服务的技术(接触)特性、评价指标及测评技术,以及测评结果的信度和效度;
- 熟悉服务及服务管理基础理论知识,如排队论、削峰填谷技术、服务补救技术、真实瞬间体验技术、卡诺模型、服务蓝图技术、服务接触理论等;
- 熟悉机构开展特定服务的认证流程和相关管理要求。

注:认证方案也称为认证实施规则。制定服务认证方案及相关要求的可以是一个人,也可以是一组人员,认证机构宜保证制定服务认证方案及相关要求的一人或一组人具备上述所需能力。

4.2.2 评价人员

4.2.2.1 实施特定服务业务范围的评价人员应具备以下各方面的知识和技能(但不限于):

- 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。

4.2.2.2 通常情况下,认证机构宜对实施认证评价人员的学历教育、工作经历/资格及培训经历规定相应条件,作为满足专业能力的最低要求:

- 1) 具有大专以上学历,并具备相关服务行业至少两年以上的工作经历;
- 2) 对风险程度高、技术难度高或服务提供过程复杂的专业,宜具有相应专业的大专以上学历,具备相关服务行业至少四年以上的工作经历。

注1: 本指南中的风险程度高、技术难度高或服务提供过程复杂的行业, 包括如(不限于) 医疗、法律、危险品运输、信息安全技术、金融服务等;

注2: 这里的工作经历指的是从事服务标准/规范的制定、服务组织管理、策划、咨询、设计、检查/评价, 以及服务认证评价的工作经历。

4.2.3 技术专家的专业能力要求

技术专家的专业能力要求不宜低于4.2.2.1所述的能力要求。

4.2.4 申请评审人员

根据申请人申请认证的服务认证范围, 确定评价组的能力需求、选择评价组并确定评价时间的人员, 宜具备以下能力要求:

- 了解特定服务的评价标准和其他规范性文件;
- 了解与特定服务有关的通用术语和服务流程;
- 了解特定服务的认证流程及相关管理要求。

4.2.5 复核与认证决定人员

复核评价结果和作出认证决定的人员, 应具有以下能力:

- 熟悉特定服务的评价标准/规范和其他规范性文件;
- 了解服务行业的通用术语、业务流程及从业条件;
- 熟悉特定服务的服务特性测评指标、评价方法, 以及测评结果的信度和效度;
- 熟悉特定服务的认证流程及相关管理要求。

4.2.6 其他人员的专业能力要求

认证机构宜根据能力分析结果, 对从事人员能力评价、提供培训和指导等工作的人员制定对其评价的能力准则。

4.2.7 认证人员专业能力评价

4.2.7.1 认证机构宜按照4.2所述的能力要求, 针对不同服务认证业务范围, 制定相应的能力准则, 并依据其确定的能力准则对评价人员进行能力评价, 必要时, 可辅以技术专家提供必要的技术支持, 可采用面谈、专业知识问卷和现场见证等方式进行评价。

注: 认证机构宜关注, 学历教育、工作经历、培训和服务认证评价经历仅是评价人员获取所需能力的途径, 评价人员具有相关的经历并不等于一定具备所需的能力。因此, 认证机构应按照其能力分析和评价系统的相关规定, 对满足上述条件的评价人员实际所具有的能力进行评价和证实, 而不宜用资格条件的审查代替能力的评价和证实。

4.2.7.2 认证机构对评价人员的能力评价过程和结果应予以记录, 并有充分证据支持其评价结果。

4.3 认证实施过程中的能力管理

认证机构宜在以下认证阶段对每个认证项目的实施过程进行适宜的专业技术能力管理：

4.3.1 认证项目的策划阶段

确定认证方案中的认证实施程序、评价方式符合相关法律法规、认可规范及机构的要求；

4.3.2 申请受理和合同评审阶段

根据申请人申请认证的服务进行评审，确定申请项目的认证范围及其涉及的专业类别，并对评价组提出相应的专业能力要求。

4.3.3 准备阶段

确认评价组的能力是否满足具体认证项目的评价需求；确认评价人员的专业能力是否与所承担的评价任务相适应。

4.3.4 评价阶段

确保评价组的评价技术能力满足具体认证项目的需求；

4.3.5 评价后续阶段

必要时，确保对不符合报告及纠正措施的验证、评价报告的审查过程有具备相应专业能力的人员参加。

4.3.6 认证决定阶段

确保认证决定过程有具备相应专业能力的人员参加。

4.4 服务认证评价作业指导书的编制

认证机构宜根据其能力分析评价结果并考虑其风险程度、技术难度或服务提供过程的复杂程度，确定编制服务认证评价作业指导书的必要性，编制相应的指导性文件并适时进行更新，以保证评价的一致性和有效性。

附件A（资料性附录）

服务认证业务范围分类表

大类	中类	内容	涉及业态（举例）
01		生产性服务	
	01.01	农业、林业、牧业和渔业服务	农业服务（包括园艺美化）、畜牧业服务、林业及伐木相关服务、渔业相关服务
	01.02	采矿业和采石业服务	采矿、采石、采油及采气有关服务
	01.03	金融服务	金融中介、保险、金融及保险辅助、非金融机构支付服务
	01.04	信息技术服务	软件开发、数据处理、计算机维护、系统集成、信息安全服务
	01.05	科技服务	自然科学与工程研究及实验开发、社会科学和人文学的研究与开发实验、建筑与工程业务及其有关的技术咨询、技术试验分析
	01.06	供电供气供水服务	电力传输、配电和供电、燃气的管道分配和供给、蒸汽及热水的供给、水的汲取、净化及供给、供暖
	01.07	其他生产服务	工业清洗；其他经营活动
02		流通性服务	
	02.01	批发和零售服务	批发、零售、销售代理、汽车销售、绿色市场、商品售后服务
	02.02	汽车、摩托车、个人及家庭用品修理服务	汽车保养和修理、个人及家庭用品修理、汽车玻璃零配安装、防爆电器检修服务
	02.03	交通运输及仓储服务	铁路运输、陆上运输、管道运输、水运、航空航天运输、仓储
	02.04	邮政、通信服务	邮政、速递、电信服务
	02.05	租赁服务	汽车出租、其他运输设备出租、其他机械设备出租、个人及家庭用品出租
03		消费性服务	
	03.01	住宿和餐饮服务	宾馆饭店、野营场所及短期居住设施、餐馆、酒吧、食堂及外送饭菜的餐馆

	03.02	文化、体育和娱乐服务	电影、电视、广播、艺术文学装束及鉴赏、游乐园、图书馆、博物馆、体育场馆运营、其他体育服务、健身服务
	03.03	旅游服务	旅游社、景区服务
	03.04	房地产、物业服务	房地产开发与销售、房屋出租、物业管理
	03.05	其他消费服务	家政服务、清洗干洗服务、美容美发
04		社会性服务	
	04.01	公共管理服务	国家行政及国家经济及社会政策管理、国家行政活动、强制性社会保障
	04.02	教育服务	初等教育、中等教育、高等教育、成人教育及其他教育
	04.03	卫生保健服务	医疗、兽医、保健服务
	04.04	社会救济	养老院、福利院、救助中心
	04.05	专业技术服务	法律、会计、审计、税务咨询；市场调查及民意调查等；经营和管理咨询；股权管理
	04.06	其他社会服务	回收服务、污水及废物处理，环境卫生及类似的服务、成员组织服务、广告、职业介绍、安全保障

注1: 表中对各中类所涉及的常见服务业态进行了示例说明, 如遇到未包含的或新出现的服务业态, 认证机构可根据该服务业态的特性、作用及涉及领域进行进一步识别和确认。

注2: 表中“涉及业态(举例)”参照CNAS-GC11/12/13附录A“认证业务范围分类”中的中类以及国内现已开展的服务认证产品给出。

附件B（资料性附录）

服务认证业务范围分类方法简介

在服务认证实施过程中，服务认证机构业务范围的审批、服务认证要求的制定、认证机构认可及专业能力管理均离不开对服务认证业务范围类别的划分。众所周知，服务业包罗万象，错综复杂，这导致对服务业准确科学的分类比较困难，多年来国内外专家学者出于不同的目的对服务业进行了各种各样的分类，但分类方法以及分类结果之间差异明显，而且不同研究者分类的依据和角度不一样，导致服务业分类呈现多样化趋势，至今尚无统一的、系统的分类法。

目前国际上主要是从不同阶段服务业的发展特点、服务活动的功能与性质、国民经济统计和国际对比分析等角度来进行分类，其代表性的分类方法主要包括以下几种：

1、按服务业在不同经济发展阶段的特点分类，以“三分法”为代表

1970年，M. A. Katouzian 根据罗斯托的经济发展阶段理论，将服务业分为：新兴服务业、补充性服务业和传统服务业三类（俗称“三分法”）。新兴服务业是指工业产品进入大规模消费阶段以后出现的加速增长的服务业，一般出现在工业化的后期，如教育、医疗、娱乐、文化和公共服务等。补充性服务业是相对于制造业而言的，主要为工业生产和工业文明“服务”，如金融、交通、通讯和商业、法律服务、行政性服务等。传统服务业通常由最终需求带动，主要包括传统的家庭与个人服务、商业等消费性服务。

2、按服务活动的功能与性质分类，以“四分法”为代表

1975年，经济学家布朗宁(Browning)和辛格曼(Singelmann)在联合国标准产业分类(ISIC)的基础上，根据各服务行业的服务对象及其服务需求，将服务业分为：消费者服务业、生产者服务业和分配服务业三类。1978年，辛格曼在1975年分类的基础上，对服务业重新进行了分类，将服务业分为：流通服务业、生产者服务业、社会服务业和个人服务业四类（俗称“四分法”）。20世纪90年代末，我国学者在辛格曼的“四分法”基础上将服务业分为：生产性服务业、分配性服务业、消费性服务业和社会性服务业四类。

3、按国民经济统计和国际对比的分类角度，主要包括联合国统计署的国际标准产业分类（ISIC）和我国的《国民经济行业分类》等。

（1）联合国统计署的国际标准产业分类（ISIC）

1948年，联合国统计署制定了第一种国际标准产业分类(ISIC)。该分类先后经历了1956年、1965年、1979年和2006年的四次修订，2007年完成修订的第四版ISIC共计分为

了21个门类，其中服务业为15个门类，包括批发和零售贸易、机动车辆和摩托车修理、运输和储存、食宿服务、信息和通讯、金融和保险、房地产、专业和科技、行政和支助服务、公共行政与国防、教育，医疗及相关社会服务、艺术和娱乐、家庭雇佣服务，国际及跨国组织，反映了服务业发展及其在经济活动中其重要性增强的国际背景。

(2) 我国的《国民经济行业分类》

2002年，国家统计局公布了《国民经济行业分类》(GB/T 4754-2002)，2011年再次修订，其共分为15个一级分类，其中服务有10个一级分类，包括批发和零售、交通运输、仓储和邮政、住宿和餐饮、信息传输、软件和信息技术、金融、房地产、租赁和商务服务、科学研究和技术、公共设施管理、居民服务、修理和其他服务业。

(3) 其他行业分类，包括NACE CODE:2003《经济活动统计术语》(欧共体)、北美产业分类体系(NAICS)、我国的《全国主要产品分类与代码 第2部分：不可运输产品》(GB/T 7635.2)等。

本指南基于国内外服务业分类和标准研究的基础上，在大类划分上采用了服务业“四分法”，服务业“四分法”主要依据服务产品的功能与性质、所面向的使用对象的特性、服务的层次以及提供服务的主体等来划分，各个类别之间差别明显且层次清晰，并构成了完整的服务业体系，既具有科学性，又具有实际可操作性。

本指南将服务业务范围的第一级分类(大类)划分为四个类别：消费性服务、流通性服务、社会性服务和生产性服务：

一生产性服务，是指从企业内部生产服务部门中分离和独立发展起来的，主要为生产经营主体而非直接向消费者提供的服务，其本质上是一种中间投入，包括金融、保险、科技等；

一流通性服务，又叫分销或分配服务，是指为商品和信息流通提供辅助性服务，包括批发、零售、交通运输、通信等；

一消费性服务，又叫个体服务，是指直接为个体消费者提供最终消费服务，包括旅馆、餐饮、旅游、文化娱乐等；

一社会性服务，是指为社会群体提供各类公共性服务，包括政府部门、医疗、健康、教育等。

在服务业“四分法”的框架下，本指南结合联合国统计署的国际标准产业分类(ISIC)、我国《国民经济行业分类与代码》(GB/T4754)和《全国主要产品分类与代码》(GB/T 7635)对附录A“服务认证业务范围分类表”中的第二级分类(中类)进行了划分，并依据NACE CODE:2003《经济活动统计术语》(欧共体)、《全国主要产品分类与代码 第2部分：不可运输产品》(GB/T 7635.2)的相关服务行业分类，对第二级分类(中类)所涉及的服务业态进行了举例，具体详见本指南附录A《服务认证业务范围分类表》。

本指南采用的服务认证业务范围划分结构，既能反映服务业发展的实际情况，便于政府机构及相关组织对各类服务领域进行统计分析，也有利于认证机构对服务认证业务

范围的专业能力管理。

注1: 采用“四分法”, 可能会存在有的业务范围分类有交叉和重叠, 例如, 法律服务, 主要为企业提供法律服务, 其属于生产性服务, 但是如为个人提供法律服务, 其就具有消费性服务特点, 在确定服务的分类时, 主要考虑该服务的主要顾客群体来进行分类。

注2: 认证机构可按照服务过程相近、顾客感知和服务组织内部支持过程相近的原则进行第二级分类(中类)的重新划分或进一步细分, 主要考虑以下两个方面:

- 服务过程相近, 指构成活动的要素及其对结果产生的影响相近;
- 顾客感知相近, 指组织及其活动与顾客接触面产生的结果相近。

这一原则主要反映了服务形成的机理, 体现了服务认证的特点, 包括组织内部人、机、料、法、环等因素, 也包括组织及其人员提供的服务过程。