

附件

## 《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》 释义

质量认证是国家质量基础设施的主要组成部分，是市场化、国际化质量治理工具。服务认证作为质量认证的重要门类，对推动服务业标准化、品牌化建设，优化服务供给结构、提升服务供给品质，激发服务消费内生动力、提振市场消费信心，促进服务业高质量发展、构建新发展格局具有重要的支撑和引领作用。

为保障服务认证规范有序发展，持续提升服务认证专业化与公信力，国家认监委制定了《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，以下简称《指导意见》）。为了加强《指导意见》的宣传解读，国家认监委组织编写了《〈国家认监委关于规范服务认证的指导意见〉释义》，旨在帮助各方准确理解《指导意见》的出台背景、核心条款、管理要求和实施要点，保障《指导意见》准确贯彻执行。

### 【规则条款】

为保障服务认证规范有序发展，提升服务认证专业化与公信力，更好促进服务业优质高效发展，根据《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》等有关规定，现就规范服务认证提出如下意见：

### 【要点与释义】

1. 本《指导意见》主要聚焦加强服务认证机构合规管理、规范实施服务认证活动、强化服务认证规范有序发展的支撑等 3 个方面，提出了 16 项具体举措，既为认证机构划定清晰的合规红线，细化认证活动的实施要求，也为行业高质量发展指明方向，更好支撑服务业扩能提质。

2. 本《指导意见》适用于在中华人民共和国境内从事服务认证活动的认证机构。

### 【规则条款】

#### 一、加强认证机构合规管理

##### （一）强化服务认证机构管理制度建设

认证机构应当严格依据 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。

### 【要点与释义】

1. 本条款明确服务认证机构必须严格依据 GB/T 27065《合

格评定 产品、过程和服务认证机构要求》（以下简称 GB/T 27065）建立认证机构管理制度。

2. “全流程”是指管理制度应当覆盖服务认证活动全生命周期，包括但不限于：申请、申请评审、评价、复核、认证决定、认证文件、获证服务信息、监督、影响认证的变更、认证的终止/缩小/暂停或撤销、记录、投诉和申诉等，每个环节均需明确操作规范、权责边界、管控标准和工作要求。

3. “全链条”是指管理制度应当覆盖与服务认证相关的全部业务链条，包括但不限于组织结构及相应职责、公正性管理、认证风险管理、人员管理（含高级管理人员）、认证过程管理、认证证书和认证标志管理、其他内部管理等，实现对服务认证所有相关主体、所有环节的全链条闭环管控。

4. “全方位”是指管理制度应当兼顾合法性、公正性、专业性、非歧视性、风险意识以及透明公开等各维度，形成系统完备、逻辑闭环、权责清晰的制度体系，确保机构运营和认证实施的各方面均有章可循、有规可依。

### 【规则条款】

#### （二）明确服务认证领域划分

认证机构应当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 1），界定服务认证对象，确定服务认证领域。

### 【要点与释义】

1. 服务特性是由顾客服务体验感知的一项或一组可区分的关键特征。认证机构应当识别认证对象的主要服务特性，严格对标 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》（以下简称 GB/T 7635.2），确定其所归属的服务认证领域，不得随意归类或擅自扩大领域范围，确保服务认证领域划分的一致性。

2. 《服务认证领域与典型认证对象对应关系表》（附件 1）是依据 GB/T 7635.2 的细化列举，仅供认证机构参考使用。当市场监管总局（国家认监委）发布其他有关规定时，从其规定。

### 【规则条款】

#### （三）严肃服务认证资质申请

1. 资质申请材料要求。申请以服务认证领域新设立认证机构的或认证机构申请扩项服务认证领域资质的，应当提交合法、真实、完整，符合认证机构资质审批条件的申请材料。

2. 专业工作证实性材料要求。认证人员应当提供从事所申请领域专业技术、质量管理、认证认可、检验检测、标准制修订等工作经历及相关证实性材料。不得仅提供认证人员个人书面描述材料，或出具仅包括认证人员岗位名称、工作时间的工

作证明代替证实性材料。

### 【要点与释义】

1. 在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领域资质时，认证机构应当严格依据相关规定，提供全部所需的制度文件与证明材料。申请材料可以为扫描件或照片，需内容完整，字迹清晰，不得缺页、不得有涂改痕迹。当市场监管总局（国家认监委）发布其他有关规定时，从其规定。

2. 在申请服务认证资质时，六类关键岗位专职认证人员（认证规则和认证方案制定人员、认证申请评审人员、认证审核方案管理人员、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）均需提交专业工作的证实性材料。

3. 专业工作证实性材料需能够直接体现专职认证人员在申请领域内，从事专业技术、质量管理、认证认可、检验检测、标准制修订等工作的实质性成果，包括但不限于项目参与资料、职称证书、检测试验记录、标准制修订材料、技术文件编写或其他具体专业技术工作的成果证明材料。仅提供文字描述、培训记录、培训证书、注册证书、考核试卷，或仅包括岗位名称与工作时间的证明，均不视为证实性材料。

## 【规则条款】

### （四）规范服务认证规则备案

服务认证规则备案应当符合《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025年第9号）相关规定，且满足以下要求：

1. 服务认证领域要求。认证机构应当明确界定认证类别，不得将服务认证规则与产品、管理体系认证规则混淆备案。通过识别服务的主要特性确定服务认证领域，严格依据服务认证领域划分要求备案认证规则。

2. 服务认证规则名称要求。认证规则命名应当准确体现服务领域或认证对象，原则上命名为“XXX服务认证规则”。不得带有产品、管理体系、资质、资格等字样，防止产生名称混淆或误导性宣传。

3. 服务认证依据要求。服务认证依据应当涵盖服务特性要求、服务管理要求以及相应的评价方法。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。

4. 服务认证技术规范要求。现行标准无法满足认证需求，确需自行制定服务认证技术规范的，认证机构应当建立可行性论证、符合性自查、相关方意见征集、动态维护及记录保存等管理制度。服务认证技术规范原则上应当涵盖服务特性要求、服务管理要求以及相应的评价方法，相关技术指标和要求优于现行国家标准或行业标准并体现创新性。

5. 服务认证模式要求。服务认证模式应当兼顾服务特性要

求测评与服务管理要求审核，且侧重于评价服务的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，避免认证结果与顾客实际感受脱节。

6. 服务认证结果分级要求。认证机构应当根据所提供服务功能和服务特性的差异进行认证结果分级。认证机构不得对服务认证结果进行过度分级。原则上服务认证结果分级不超过三个等级，以数字形式划分的最高等级不得高于5级（星/A/钻等）。

7. 知识产权保护要求。认证机构要重视知识产权保护，服务认证规则内容不得违反著作权保护等相关规定。

## 【要点与释义】

1. 认证机构应当明确界定认证类别，不得将产品认证、管理体系认证等其他认证类别，以及审定与核查、检验检测等其他合格评定制度，混淆为服务认证制度并备案认证规则。与有关部委开展的行政许可事项或评价、资格认定类工作重复的，或不具备认证特性仅对服务开展打分或评级等情况，均不属于服务认证，不得备案服务认证规则。

2. 认证规则名称是服务认证内涵的直观体现，通过规范服务认证规则命名，直接表述认证对象与认证特性，不得使用名称模糊、易导致认知偏差或误导性宣传的用语。如：“XXX服务管理体系认证规则”、“XXX服务资质评级规则”等。

3. 认证依据是服务认证活动的技术准则，应当完整覆盖服务特性要求、服务管理要求和评价方法等三项关键要素。认证依据不能是对认证机构或认证方案编制要求标准，如 GB/T 27065 或 GB/T 27067《合格评定 产品认证基础和 产品认证方案指南》。鼓励认证机构优先选用符合要求的国家标准或行业标准作为服务认证依据，强化认证结果的一致性，提高服务认证的公信力。

4. 认证机构在确定服务认证模式时，应当参照 GB/T 27207《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》中服务认证模式选取的相关要求，既要审核服务管理的合规性，也要测评服务特性的实际水平，且核心导向是服务的实际效果和顾客体验。不得以服务管理审核替代服务特性测评，凸显服务认证的专业性。

5. 确有需要时，服务认证结果可分级。服务认证分级应当侧重于体现不同服务在功能、特性上的差异。认证机构应当通过合理分级，让认证结果更具可比性、直观性，便于消费者放心、优选、盲选消费。

### 【规则条款】

#### （五）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。

## 【要点与释义】

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）。

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。

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。

## 【规则条款】

### （六）提供服务认证证书查询路径

认证机构应当按照国家认监委相关规定，向公众提供服务认证证书有效性的查询路径。

## 【要点与释义】

认证机构应当通过其网站或者其他形式主动提供查询本机构服务认证证书有效性的方式。

## 【规则条款】

### 二、规范实施服务认证活动

#### （七）落实服务认证主体责任

认证机构作为服务认证的第一责任人，应当承担保障认证

质量的主体责任，着力提升服务认证专业化与公信力，加强行业自律建设，营造良好市场环境、维护行业秩序，避免出现“价格战”等“内卷式”竞争。不得买证卖证、虚假认证，不得超出批准范围开展认证，不得增加、减少、遗漏认证程序，自觉接受各方监督，确保服务认证的有效性。

### 【要点与释义】

认证机构是服务认证活动的第一责任人，任何参与认证活动的相关方出现违规行为，认证机构均需承担对应的主体责任。

### 【规则条款】

#### （八）强化服务认证活动管理

认证机构应当根据认证对象的服务规模、等级、不同服务项目的复杂程度、安全（风险）级别等因素确定服务认证现场审查人日数，并上报审查计划，规范实施服务认证活动。审查人员应当具备相应领域专业能力，实习审查员不得独立实施审查活动。具体要求包括：

1. 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。

2. 认证机构在编制审查计划时，应当充分考虑服务活动正常运行和易发生质量安全风险的时段（如夜班、高峰时段等），并根据认证对象类型合理确定服务认证范围覆盖的有效人数。

3. 认证机构应当依据《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）对服务认证现场审查进行签到。

4. 召开首、末次会议时，服务认证受审查方的关键岗位人员应当出席。服务认证受审查方需对组织的服务运行与管理、认证准备等情况进行介绍。认证机构应当记录首、末次会议的全部参会人员、主要发言内容等信息，保存于服务认证档案中。

5. 认证机构应当按照服务认证规则要求，对审查计划中全部服务场所的服务特性要求进行测评，原则上不得减少现场审查时间，尤其是服务特性要求测评时间。服务特性要求测评方法应当至少包含服务体验、现场测试、现场观察、顾客调查等一种或多种方式的组合，不得仅通过查阅资料或文件记录等方式进行服务特性要求测评。

6. 认证机构应当现场收集服务认证受审查方现行的确保服

务特性要求持续有效的管理文件，包括服务标准、服务工作手册、服务规范性文件等，并保存于服务认证档案中。召开末次会议前，服务认证受审查方应当对现场审查结论进行确认。

### 【要点与释义】

1. “人日数”是衡量服务认证工作量的基本单位，1人日为8小时。认证机构在确认现场审查人日数时，应当遵循“规模越大、流程越复杂、风险越高，人日数配置越充足”的基本原则，实现人日数与审查工作量精准匹配。

2. 认证机构应当选派具有相应领域专业能力的正式审查员开展服务认证活动。实习审查员、技术专家不得独立开展服务认证审查活动，也不计入现场审查人日数。

3. 本条款明确了初次认证现场审查人日数的最低要求，认证机构可根据认证对象实际情况上调现场审查人日数，不得以任何理由下调或压缩。服务特性要求测评的人日数原则上不得低于服务管理要求审核的人日数。

4. 认证机构在编制审查计划时，应当充分考虑服务正常运行时段和风险时段，核心是确保现场审查活动能捕捉到服务最真实的运行状态。

5. 为加强对认证机构和现场审查人员的规范管理，在服务认证领域，各相关认证机构在实施认证现场审查时，应当使用认证审核签到系统（微信“认证到”小程序）进行认证现场审

查管理。认证机构可在认证人员现场审核网络签到监管系统中下载《认证人员现场审核网络签到监管系统使用手册》（包括《认证机构使用手册》和《审核人员使用手册》）。

6. 关键岗位人员包括但不限于服务认证受审查方的最高管理者或管理者代表、受审查部门负责人等。受审查方最高管理者或管理者代表不能出席首、末次会议时，应当由获得书面授权的其他高级管理层成员出席。首、末次会议的人员签到与相关信息作为现场审核程序合规的追溯依据，应当完整保存于服务认证档案中，不得虚假记录、事后补录。

7. 认证机构应当严格按照审查计划开展服务特性要求测评，不得遗漏测评场所及项目。服务特性测评原则上应当在服务现场完成，通过亲身体验、现场测试、观察服务流程、调研顾客反馈等方式，全面客观地实施测评。不得以文件审核、远程审查等方式替代现场测评。

8. 认证机构应当在现场审查时，同步收集受审查方现行有效的服务管理文件，为获证后监督以及追溯认证活动提供客观证据，不得事后补报、补编文件。

9. 召开末次会议前，现场审查人员应当与受审查方就现场审查结论进行充分沟通，确保受审查方充分知晓现场审查情况。受审查方应当对现场审查结论进行现场确认，不得隐瞒或事后篡改现场审查结论。

## 【规则条款】

### （九）加强服务认证人员管理

认证机构应当按照认证有关要求，制定与获批服务认证领域相关的认证人员管理制度，并加强管理，确保服务认证人员的专业能力持续符合要求（部分服务认证领域认证人员教育专业要求见附件2）。

## 【要点与释义】

1. “服务认证人员”是指高级管理人员、认证规则和认证方案制定人员、认证申请评审人员、认证审核方案管理人员、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等。

2. 人员管理制度应“一领域一标准”，制度内容要与认证机构获批的服务认证领域相适宜，精准匹配相应领域认证人员的教育背景、专业知识、技术能力等要求，不得以一套通用制度覆盖全部服务认证领域。

3. 《部分服务认证领域认证人员教育专业要求》（附件2）是相关服务认证领域认证人员教育专业的必要要求，非参考性指引。

## 【规则条款】

### （十）完善服务认证人员能力评价

认证机构对服务认证人员的专业能力评价及其结果负责，应当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。评价结果要基于服务认证领域及相应岗位进行，并有充分的证据支撑。

## 【要点与释义】

1. 认证机构应当切实履行主体责任，对服务认证人员专业能力评价过程的合规性、评价结果的真实性、有效性负责。

2. 认证机构应当从服务认证人员知识能力（如教育经历、培训经历）和技能水平（如专业技术职称、专业工作经历）等多方面进行能力评价。不得仅依据是否为正式审查员判断其能力水平。

3. 所有评价结果必须有完整、客观的证实性材料作为支撑。评价结论应当精确到相应的服务认证领域与对应岗位，不得进行跨领域、跨岗位的通用服务认证人员评价。

## 【规则条款】

### 三、强化服务认证规范有序发展的支撑

#### （十一）加强专业化能力建设

认证机构要强化自身能力建设，加强专业化人才培养，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，结合自身能力走“专精特新”发展道路，推动服务认证向专业化和价值链高端延伸。

#### （十二）提升技术支撑效能

认证技术研究机构应当充分发挥技术支撑效能，结合服务社会经济高质量发展做好服务认证制度创新研发，为认证行业发展和人员能力提升提供有力技术支撑。

#### （十三）增强认可支撑效能

认可机构要强化服务认证领域认可制度顶层设计，增加高质量服务认证的认可制度供给。鼓励认证机构结合自身能力，积极申请服务认证的认可，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。

#### （十四）推动数字化技术运用

认证机构要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，全面增强合规治理效能。

### （十五）推进国际化发展

认证机构要着力构建国际化服务认证推广体系。鼓励认证机构依托双多边国际合作机制，宣传推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局适配性，促进国际市场对中国服务认证体系的信赖。

### （十六）推动高品质服务认证建设

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中国服务认证品牌，为服务业高质量发展提供有力支撑。

## 【要点与释义】

1. 认证机构应当以《市场监管总局关于印发〈质量认证专业化能力提升行动方案（2025—2030年）〉的通知》（国市监认证发〔2025〕101号）为指导，制定体系化、长效化、贴合机构实际的专业化能力建设方案，提升差异化核心竞争力，推动服务认证向专业化和价值链高端延伸。

2. 认证机构应当以《国家认监委关于提升认证机构数字化管理能力的指导意见（2025—2029年）》（国认监发〔2025〕6号）为指导，加大数字化基础设施投入，加强数字化能力建设，提高认证关键环节的质量管控能力与效率。鼓励认证机构实现数字化转型的深度升级，以数字化为抓手，实现从合规管

控工具向专业化赋能与价值提升载体的根本性转变。

3. 认证机构应当以市场监管总局、商务部等九部门联合印发的《加快推进认证认可高水平开放行动方案（2024—2030年）》为指导，扩大服务认证领域高水平对外开放，积极参与国际服务认证标准和规则制定，提升中国服务认证的国际认可度。鼓励认证机构积极拓展国际认证市场，研发满足国际需求的服务认证制度，培养和储备国际化及高端化服务认证技术与人才。

《指导意见》自发布之日起实施。认证机构应对照《指导意见》加强对服务认证工作的全面自查。截至《指导意见》发布时，已实施的服务认证项目，不对《指导意见》第八条“强化服务认证活动管理”做强制性要求。自本《指导意见》发布之日起，尚未实施的服务认证项目，必须严格执行《指导意见》规定。