

附件

中国认证认可协会



服务认证基础考试大纲

第2版

文件编号：CCAA-TR-104-01:2021

发布日期：2024年5月21日

实施日期：2024年5月21日

服务认证基础考试大纲（第2版）

1. 总则

本大纲依据 CCAA《服务认证审查员注册准则》制定，适用于拟向 CCAA 申请注册服务认证审查员级别的人员。

2. 考试要求

2.1 考试科目

申请注册服务认证审查员级别的人员，需通过“服务认证基础”科目考试。

2.2 考试方式

“服务认证基础”科目考试为闭卷考试，考试试题由 CCAA 统一编制，考试时间 2 小时。

2.3 考试频次及地点

考试原则上每年组织 2 次，CCAA 在考前 40 天发布报名通知，申请人可在每次考试设立的考点范围内选择报名并参加考试。

2.4 考试的题型及分值

题型	数量	单题分值（分）	小计分值（分）
单项选择题	30	1	30
多项选择题	15	2	30
问答题	2	10	20
综合应用题	1	20	20

2.5 考试合格判定

“服务认证基础”科目考试的满分为 100 分，考试成绩 70 分（含）以上为合格。

2.6 考试结果发布

CCAA 将在考试结束后 45 天（遇法定节日顺延）内发布考试结果，申请人可在 CCAA 官方指定渠道查询考试成绩。

3. 考试内容

3.1 服务及其认证相关的术语和定义

a) 掌握服务、服务质量、顾客、消费者、用户、产消者、服务特性、服务提供、服务提供者、认证要求、服务认证、服务认证审查员、服务认证方案、取样、测评、检验、试验/检测、评价、服务评价、审核、验证、确认、信度、效度；

b) 熟悉神秘顾客、顾客满意、服务技术特性、服务管理特性、认证、合格评定、合格评定机构、合格评定制度、合格评定方案、复核、证明、证明范围；

c) 了解特性、性能、顾客服务、第一方合格评定活动、第二方合格评定活动、第三方合格评定活动、认可机构、暂停、撤销、申

诉、批准、接受。

3.2 与服务认证有关的合格评定标准

掌握 GB/T 27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》；

掌握 GB/T 27205《合格评定 服务认证方案指南和示例》；

掌握 GB/T 27067《合格评定 产品认证基础和认证方案指南》；

掌握 GB/T 27207《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》；

掌握 GB/T 27400《合格评定 服务认证技术通则》；

了解 GB/T 27053《合格评定 产品认证中利用组织质量管理体系的指南》；

了解 RB/T 024《合格评定 服务认证技术应用指南》；

了解 RB/T 055《合格评定 服务特性测评实验室能力指南》。

3.3 服务及其分类的基础理论知识

a) 掌握服务的概念、特征与特性；

b) 掌握服务与产品的联系和区别；

c) 熟悉服务的分类标准；

d) 了解服务经济及其发展；

e) 了解服务的分类理论。

3.4 服务与服务管理知识

a) 掌握服务接触分析与接触理论；

b) 掌握服务蓝图技术及其应用；

c) 掌握服务接触技术参考框架；

d) 熟悉服务标准化及其应用；

e) 熟悉真实瞬间、削峰填谷、排队论；

f) 了解网络环境下的服务技术；

g) 了解突发事件管理理论等服务及其管理典型理论。

3.5 服务质量及其管理知识

a) 掌握质量、服务的质量、服务质量的内涵与特征，服务的质量与服务质量的区分；

b) 掌握服务质量的影响因素与服务质量维度；

c) 掌握服务失败与服务补救的理论、技术和策略；

d) 熟悉服务质量模型、服务质量差距模型；

e) 了解顾客满意度的概念、模型及其评价。

3.6 服务认证基础技术知识

a) 掌握服务认证的主要目的、特点和技术原则，服务及其相关理论与技术在认证中的应用；

b) 掌握服务认证机构通用要求；

c) 熟悉服务认证业务范围分类、服务认证类别划分、服务认证

类型抉择、服务认证准则建立和服务认证监管；

d) 了解“国家质量基础设施”(NQI)全链条在服务认证中作用机理与应用。

3.7 服务认证关键技术知识

a) 掌握服务认证流程及其所包含典型活动的关键技术内涵的理解和应用，如认证方案建立、认证申请与评审、评价工作量、服务认证的选取、所需资源和能力配置、认证范围界定、认证准则确定、认证模式及其组合选用、体验方案策划、认证评价安排等；

b) 掌握服务认证方案所有者、种类、内涵及其制定和应用；

c) 熟悉服务认证评价活动的典型工具；

d) 了解服务认证认可技术体系及其内涵。

3.8 服务认证实践知识

a) 掌握服务规范与服务管理规范的区别；

b) 熟悉服务认证典型示例的应用。

3.9 与服务认证有关的法律法规，如：

掌握《中华人民共和国民法典》第三编 合同；

掌握《中华人民共和国消费者权益保护法》；

掌握《中华人民共和国产品质量法》；

掌握《中华人民共和国广告法》；

掌握《中华人民共和国电子商务法》；

掌握《网络交易监督管理办法》；

熟悉《中华人民共和国专利法》；

熟悉国务院《关于加快发展生产性服务业促进产业结构调整升级的指导意见》；

熟悉国务院办公厅《关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见》；

了解《中华人民共和国著作权法》；

了解《中华人民共和国中国人民银行法》。

3.10 综合知识技能应用

服务认证相关知识、标准、技术、工具及法律法规等在审查实践中的综合应用。

注：本大纲中的标准和法律法规以现行有效的为准。