

中国认证认可协会



服务认证基础考试大纲

第1版

文件编号：CCAA-TR-104-01:2021

发布日期：2021年3月2日

实施日期：2021年4月1日

服务认证基础考试大纲（第1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 理解服务及其认证相关的术语和定义。

3.2 理解与服务认证有关的合格评定标准，如：

GB/T27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》；

GB/T27067《合格评定 产品认证基础和认证方案指南》；

GB/T27053《合格评定 产品认证中利用组织质量管理体系的指南》；

GB/T27205《合格评定 服务认证方案指南和示例》；

GB/T27207《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》；

GB/T27400《合格评定 服务认证技术通则》；

RB/T301《合格评定 服务认证技术通则》；

RB/T314《合格评定 服务认证模式选择与应用指南》；
RB/T024《合格评定 服务认证技术应用指南》；
RB/T055《合格评定 服务特性测评实验室能力指南》。

3.3 理解服务及其分类的基础理论知识

- a) 服务的概念、特征与特性
- b) 服务与产品的联系和区别
- c) 服务经济及其发展
- d) 服务的分类理论及分类标准

3.4 掌握服务与服务管理知识

- a) 服务接触分析与接触理论
- b) 服务接触技术参考框架
- c) 服务蓝图技术及其应用
- d) 网络环境下的服务技术
- e) 排队论、真实瞬间、消峰填谷、突发事件管理理论等服务及其管理典型理论
- f) 服务标准化及其应用

3.5 理解服务质量及其管理知识

- a) 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) 服务质量的影响因素与服务质量维度
- c) 服务质量模型、服务质量差距模型
- d) 服务失败与服务补救的理论、技术和策略
- e) 顾客满意度的概念、模型及其评价

3.6 理解服务认证基础技术知识

- a) “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
- b) 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
- c) 服务认证机构通用要求
- d) 服务认证共性技术应用
- e) 服务认证相关标准

3.7 掌握服务认证关键技术知识

- a) 服务认证认可技术体系及其内涵
- b) 服务认证流程及服务认证准备技术
- c) 服务认证共性关键技术及其内涵理解和应用
- d) 服务认证评价活动的典型工具

3.8 理解服务认证实践知识

- a) 服务规范与服务管理规范的区别

b) 服务认证典型示例的应用

3.9 理解与服务认证有关的法律法规，如：

《中华人民共和国民法典》第三编 合同；

《中华人民共和国消费者权益保护法》；

《中华人民共和国产品质量法》；

《中华人民共和国广告法》；

《中华人民共和国电子商务法》；

《中华人民共和国著作权法》；

《中华人民共和国专利法》；

《中华人民共和国中国人民银行法》；

《中华人民共和国商标法》；

《中华人民共和国价格法》；

国务院《关于加快发展服务业的若干意见》；

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》；

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》；

《网络交易管理办法》；

《服务业创新发展大纲（2017-2025）》。

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。