



# 国家认证认可监督管理委员会文件

发布时间：2026-04-17

国认监发〔2026〕3号

## 国家认监委关于规范服务认证的指导意见

各认证机构：

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：

### 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。

#### （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。

#### （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。

#### （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。

#### （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。

#### （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。

## 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。

### （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。

### （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）。

### （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。

## 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球适配性，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。

附件：

1. 服务认证领域与典型认证对象对应关系表
2. 部分服务认证领域认证人员教育专业要求

（此件公开发布）

## 附件 1

### 服务认证领域与典型认证对象对应关系表<sup>①</sup>

| 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、移动金融技术、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……                                                                   |

| 序号 | 服务认证领域                                  | 典型认证对象                                                                                                                         |
|----|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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……                                                        |
| 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……                                                                |

| 序号                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 服务认证领域            | 典型认证对象           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|
| 22                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 家庭服务 <sup>⑦</sup> | 小时工、厨师、保姆、家庭教师…… |
| <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> |                   |                  |

## 附件 2

### 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、1208 电子商务类等相关专业。              |
|                             | 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、1401 集成电路科学与工程类等相关专业。 |

| 认证领域                |             | 适宜的教育专业 |                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------|-------------|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 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相关专业。                                                                                                                                    |
|                     |             | 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。                                                                                                                                                                                                   |

| 认证领域                                                                                                              |                  | 适宜的教育专业 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                   | 1803 养老及其他社会福利服务 | 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。                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|                                                                                                                   |                  | 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 机械工程类、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。 |
| 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。                                                                       |                  |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 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。 |                  |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 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。                                          |                  |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |