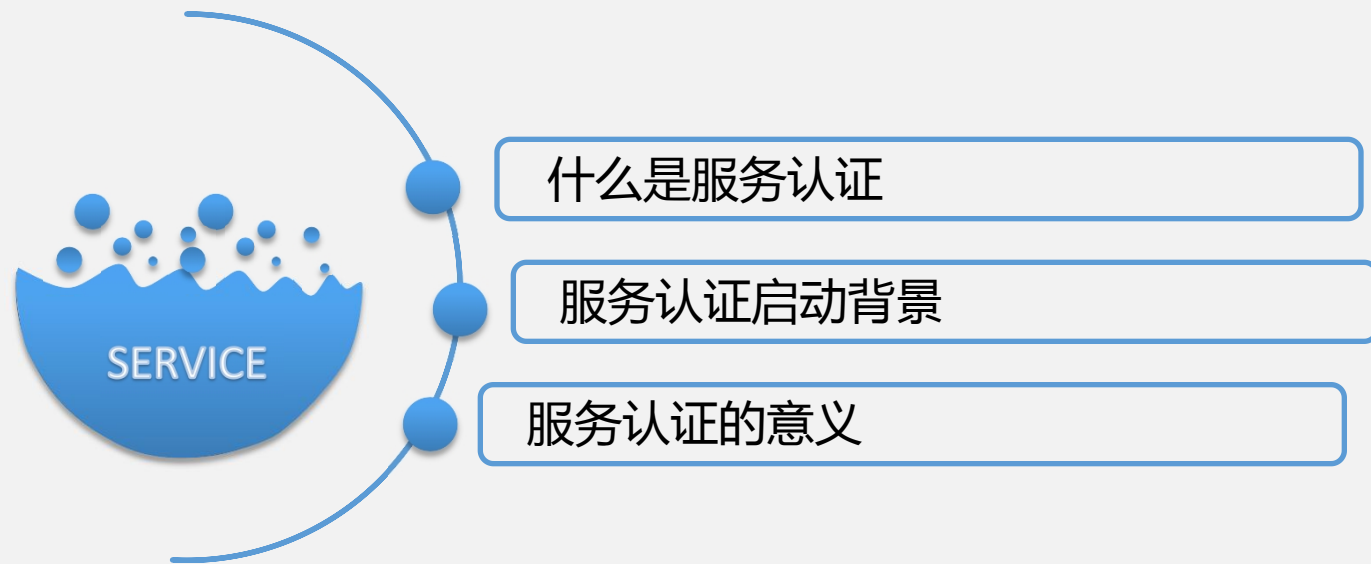




领航「服务认证」新篇章

2025服务先行

Services Certificate Instructions



01

什么是服务认证

1 什么是服务认证？

服务认证是认证机构按照一定程序规则证明服务符合相关的服务质量标准要求的合格评定活动。

服务认证是市场经济条件下为适应宏观管理需要专为服务行业设立的一项新的认证制度，是继产品、体系认证之后开展的一种认证形式。

服务认证的本质是通过具有独立性、专业性、公正性的第三方机构对服务组织的服务体系进行审核，对服务水平做出评价和公示性的证明活动。





02

服务认证启动背景

1 服务业发展的国内外宏观环境

2015年，我国服务业增加值占GDP的比重达50.5%，比上年增加2.3个百分点；服务业增速为8.3%，快于工业（规模以上）增加值2.2个百分点。

横观全球发达国家服务业占GDP的比重达到**70%—80%**，全世界的平均水平是**60%**。

随着经济社会快速发展和人民生活水平的不断提高，服务业发展还是有很大的上升空间。



2 政策背景

近年来我国政府高度重视服务业的发展，并采取了一系列的政策措施来促进现代服务业的发展。

服务认证起源于服务业的蓬勃发展，起国务院2012年印发的《质量发展纲要（2011-2020年）》明确提出认证认可工作重点之一是加快实施服务认证。



3

历年政策文件一览

国发[2007]7号下发《关于加快发展服务业的若干意见》

国发[2008]11号下发《国务院办公厅关于加快发展服务业若干政策措施的实施意见》

国家标准委、国家发改委、国家旅游局等24部门联合印发《全国服务业标准2009年—2013年发展规划》

国发〔2012〕9号下发《质量发展纲要（2011-2020年）》

国务院印发了《服务业发展“十二五”规划》

国办发〔2014〕18号下发《贯彻实施质量发展纲要2014年行动计划》

制定了《中央财政服务业发展专项资金管理办法》

国发〔2015〕40号下发《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》

国发〔2015〕49号下发《国务院关于推进国内贸易流通现代化建设法治化营商环境的意见》

国发〔2015〕50号下发《促进大数据发展行动纲要》

国办发〔2015〕72号下发了《国务院办公厅关于推进线上线下互动加快商贸流通创新发展转型升级的意见》

商务部下发了《关于加快居民生活服务业线上线下融合创新发展的实施意见》

中国共产党第十八届中央委员会第五次全体会议通过了国民经济和社会发展第十三个五年规划的建议

国发〔2015〕66号下发《国务院关于积极发挥新消费引领作用、加快培育形成新供给新动力的指导意见》

国办发〔2015〕85号下发《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》

4 国家认监委关于服务认证的推动

中国国家认证认可监督管理委员会于2014年11月发布了**第38号公告**。

在公告中，服务认证列为**三大“认证类别”**之一。服务认证按照国家标准GB/T7635.2《全国主要产品分类与代码 第二部分 不可运输产品》划分为**23个认证领域**。

中国国家认证认可监督管理委员会公告

国家认监委2014年第38号公告《关于发布自愿性认证业务分类目录及主要审批条件的公告》

为深入贯彻党的十八届三中全会决定精神，深化行政审批制度改革，按照简化审批、激发活力、创新发展的原则，国家认监委确定了认证机构审批改革方案。现将认证业务分类及主要审批条件等有关事项公告如下：

一、认证机构设立审批的指导思想

发展各类认证应当符合国家建设资源节约型和环境友好型社会、建设质量强国的目标，不违背国家政策、法规和行业部门导向性指导意见，积极倡导在节能环保、绿色低碳、保护消费者权益等领域开展认证认可活动，提升产品质量、服务质量及管理水平。

认证依据应当为相应的国家强制性标准、或者有广泛市场需求的国家推荐性标准、行业标准和技术规范等。

二、认证分类

坚持科学、简化、集约的原则，认证业务按照“认证类别”、“认证领域”和“认证项目”逐层分为三个层级。根据《认证认可条例》确定的原则，“认证类别”分为产品、服务和管理体系三个大类；按照专业划分“认证领域”，认证机构业务范围审批至领域；按照认证方案划分“认证项目”，认证项目按照认证规则备案方式进行管理，有关备案要求另行规定。

三、认证领域的划分

（一）自愿性产品认证，按照国家标准GB/T7635.1《全国主要产品分类与代码 第一部分 可运输产品》划分为21个认证领域（认证业务分类目录见附件），其中：01、03为“一般食品农产品”，其他为“一般工业产品”。

国家统一制定认证基本规范、认证规则的自愿性产品认证，或者国家认监委与国务院其他部门联合推动的产品认证项目，每项为一个单独的认证领域。

（二）服务认证，按照国家标准GB/T7635.2《全国主要产品分类与代码 第二部分 不可运输产品》划分为23个认证领域（认证业务分类目录见附件）。

国家统一制定认证基本规范、认证规则的服务认证，每项为一个单独的认证领域。

（三）管理体系认证，按照目前实施的管理体系认证项目归类划为11个领域（认证业务分类目录见附件），除“其他管理体系”以外的每个领域均设置基本审批项目。

国家统一制定认证基本规范、认证规则的管理体系认证，每项为一个单独的认证领域。

A decorative graphic consisting of a blue diamond shape on the left and a horizontal blue bar extending to the right. The diamond and bar are connected at their bottom-left corners. The number '03' is centered within the diamond, and the text '服务认证的意义' is centered within the horizontal bar. There are also several thin blue lines radiating from the top and bottom vertices of the diamond.

03

服务认证的意义

1 认证认可的价值

认证认可是国际通行的提升产品、服务质量和管理水平，促进经济社会可持续发展的重要手段。

认证认可可能为政府行政管理和宏观调控提供科学依据，促进政府决策管理科学化，增进政府行政透明度和公信力，激发市场活力，使政府产业政策形成导向效应。



2 服务认证的社会意义

1：推进市场管理的科学化和规范化，最大限度的保护企业和客户的合法权益。

2：搭建消费者与企业之间信任的桥梁。构建社会诚信消费体系，促进社会和谐发展。

3：有利于提升我国服务行业整体水平，增加国际市场的竞争力。



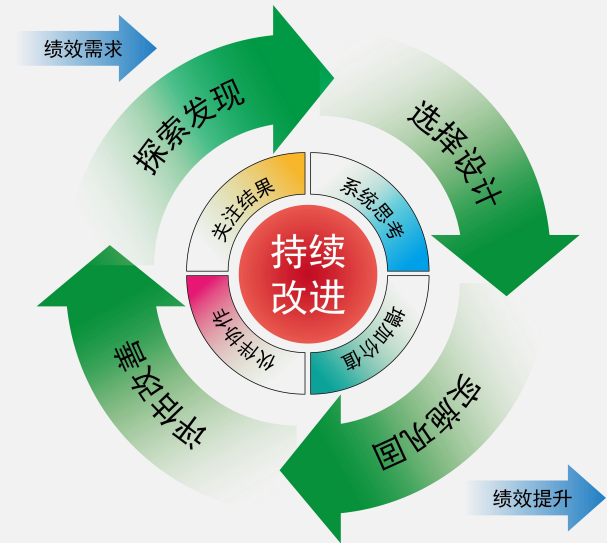
3 服务认证的意义

主管部门	行业发展	消费者
建立管理的依据和标准，服务质量测评指标、模型和方法研究，建立服务质量综合评价体系，从根本上促进服务业的转型升级。	建立模型统一、方法一致、测评规范、数据归集、结果可比的服务质量测评体系，由粗放式发展转型为精细化经营，由渠道概念转向为市场概念。	经过第三方认证的企业，服务质量保障能力更强，从而增强消费信心。



4.1 服务认证对企业发展的意义

- 服务体系建立过程中，通过调研、咨询、评价等活动，可以找出服务活动中的不足及可提升的空间，建立完善的服务体系，提高服务的质量和水平。
- 通过认证的过程，可提炼出自身的服务特色，促使企业创新服务模式，塑造服务品牌。



4.2 服务认证对企业发展的意义

- 服务认证的结果实可以用于服务产品营销推广，增加公信力，有利于增加消费者的消费信心，通过服务器认证有利于提高其知名度和可信度，增强市场竞争能力。
- 服务认证证书可以为企业参与大型项目招标、政府采购招标、行业评级等方面提供资质证明。

