

4月7日全面上市!第二版“认证人员基础知识系列教材” 主编解读主要变化

自2019年出版以来,“认证人员基础知识系列教材”(以下简称“系列教材”)填补了认证认可行业的基础教材的空白,并成为质量管理与认证和质量管理体系两个专业高自考的指定用书,也被一些高等院校应用于教学用书。近年来,随着认证行业一些基础知识内容的更迭,为了确保系列教材的准确性、时效性、全面性,中国认证认可协会(CCAA)于2024年底召开“认证人员基础知识系列教材”审定会议,邀请来自行业主管部门代表、行业专家、从业机构的审定专家,以及“认证人员基础知识系列教材”编写组的工作人员对教材修订稿进行评审。

第二版系列教材将于4月7日9:00全面上市,点击下方购买链接或关注微信公众号“中国认证认可”即可购买:

<https://904404292.cms.n.weimob.com/bos/cms/904404292/6016994496292/17681869292/design/index?pageid=73775136292>

为帮助广大审核员了解第二版系列教材的主要变化,现与您分享“认证人员基础知识系列教材”的主编老师对分册主要变化的解读内容。

第二版《合格评定基础》从使用者角度完善相关方法、要求和知识



《合格评定基础》完整、全面地介绍了合格评定的基础知识，包括基本概念、常用技术、系列标准、实践应用和法律法规等。从我国合格评定要求出发，结合认证实际工作要求创新教授知识方法，以全部合格评定的基本概念、技术、实施要求为基础，从当前我国开展的各项合格评定业务工作和实践需求入手，由浅入深，逐步深化，持续改进，最终呈现一本全方位、全过程、全覆盖的合格评定管理的基础知识教材。

本次修订主要变化如下：

按新版国际标准 GB/T 27000—2022《合格评定 词汇和通用原则》（IDT ISO/IEC 17000: 2020），对与合格评定有关的重要定义及基本概念，例如“合格评定”“合格评定制度”“合格评定方案”“认证”“检测”“检验”等内涵进行了全面更新和修改，增加了“合格评定对象”“公正性”“独立性”“审核”等概念。

为推进我国“双碳”目标的实现，新增加了标准 GB/T 27029-2022《合格评定 审定与核查机构通用原则和要求》（IDT ISO/IEC 17029:2019）内容，讲解了审定与核查的基本概念以及机构开展工作的典型场景的相关管理知识，还阐述了审定与核查过程所遵循的原则、审定与核查方案要求、审定核查活动的流程步骤等知识，为开展包括温室气体排放声明、环境标签/产品声明、可持续性环境报告以及环境、社会和治理（ESG）报告的鉴证等活动提供了知识基础。

增加了《质量强国建设纲要》中合格评定有关的要求内容。

全面调整，修改合并了合格评定功能法有关知识的两个章节。

介绍合格评定技术中合格评定功能法的组成、内涵、应用的内容，不仅符合新版 GB/T 27000—2022《合格评定词汇和通用原则》（IDT ISO/IEC 17000: 2020）标准的修订内容，而且进一步增加了合格评定功能法所包含的选取、确定、复核与证明的阶段性要求与特征，还阐述了必要时/需要时对监督的实施。

抽样技术是合格评定的核心技术之一，本次对抽样技术进行较大的改写、调整和加强，分别在检验/验收抽样以及调查抽样两个角度阐述了抽样的技术方法、风险、步骤、判定准则等知识。

调整了审核技术的内容，从原来的管理体系审核拓展到合格评定的审核，包括了产品审核、过程审核、管理体系审核、服务审核内容，较全面、简要地讲解了不同类型的合格评定审核的目的、管理、要求、过程等，为在合格评定领域的审核实施提供了基础知识。

对认证、检验检测、认可这三部分内容进一步调整，改进了内容的适用性、实用性，从使用者角度完善合格评定过程的具体可操作性的要求、方法和相关知识。

第二版《审核概论》更注重实操性



《审核概论》是系列教材中具有较强实操性的一本书，也是从业人员职业技能训练的必修课之一。《审核概论》中的“审核”，是大审核的概念，也就是说除了各类管理体系认证审核外，还包括了产品认证、服务认证中所涉及的审核活动。“审核方案管理”的内容是认证管理的重要组成部分，并贯穿认证活动的始终。认证流程中的六类人员都需对应掌握所承担的管理职责的相关内容，教材的这一部分适配了这方面的需求。“审核关键技术”的内容主要是为了适配这套教材中《合格评定基础》《管理体系认证基础》中“合格评定技术”和“专项认证技术”在审核中的应用。其核心是将合格评定技术、审核方法等统合于审核过程中，使得审核员掌握将技术在实际审核中转化为具体方法并熟练应用。《审核概论》的第五章是“认证人员能力要求”，教材的编写力图通过将知识、技能、能力的关系以及形成的机理的阐述，引导从业人员注重职业素养和自身知识体系的建立。另外，这一章节中对素质模型在能力水平形成和分级中的作用进行了阐述，其目的是为机构对于人员的管理提供一定的参考价值。

本次修改主要涉及以下方面：

第一章进行了重新的编写。第一章主要涉及审核的定义、基本原则和审核特征、审核的分类，这次重新修订进一步在概念的清晰和明确方面予以完善。在“大审核”概念的基础上（覆盖管理体系认证、产品认证、服务认证过程中所发生的“审核”活动），为各类审核活动奠定明确的理论和清晰的概念。

第二章“审核方案”，本次修改进一步在逻辑性、实用性方面给予调整和完善，涉及每一个段落的修改和完善，同时进行一定的简化。

第三章“审核活动”，这一章的内容是行业内在理论和实践上相对成熟的部分，本次修改在审核活动实施方面对案例进行一定的修改和精炼；在程序合规、技术规范唯一和现场调查取证方面进行一定的改进和提升。

如：

关于“文件化信息的评审”，结合当前信息化的普及以及网络的发展，结合现在的实践对文件评审的方式的阐述进行修改。

在关于审核人日的确定方面，介绍了中国合格评定国家认可委员会发布的 CNAS—CC105《确定管理体系审核时间》、CNAS-TRC-005《审核时间指南》及相应领域的认可方案，还介绍了 CNAS-SC140《资产管理体系认证机构认可方案》、CNAS-SC24《低碳产品认证机构认可方案》、CNAS-SC25《服务认证机构认可方案》、CNAS-SC145《知识产权管理体系认证机构认可方案》，以及市场监管总局、国家认监委发布的 CNCA-N-001《危害分析与关键控制点（HACCP）体系认证实施规则》、CNCA-N-005《乳制品生产企业良好生产规范（GMP）认证实施规则（试行）》等，并给出了初次审核的审核时间要求，较好地增加了教材的适用性。此外，在审核方法上也适当的增加利用信息与通讯技术实现远程审核的方式。

第四章“审核关键技术”是技术内涵较重的章节，为了将合格评定基础中合格评定技术、ISO 19011《管理体系审核指南》中的审核方法、CNAS-CC01: 2015《管理体系认证机构要求》中的专项认证技术统合在审核过程中，基本上是采用了重新编写的方式。在本次的修改中将技术、专业、方法之间的逻辑、应用场景、专项认证技术在审核中的应用等，尽量在有限的篇幅中进行清洗的阐述。

如：

专业判断是对审核员在审核中运用评价技术的职业素养要求；

专项认证技术的应用是审核技术的关键活动；

审核关键技术包括专业技术和审核方法及其综合应用。

第五章是“认证人员能力要求”，这次修改考虑读者群和应用场景重新进行修改和编写，保留比较有价值的部分，修改调整不适宜的方面。针对认证人员，使

其了解审核技术体系如何构建，又如何结合本人的专业领域和特长，不断拓展专业能力和提升审核技术的应用能力；作为人员能力管理主体的认证机构，教材中较为清楚地介绍了能力的构成，能力准则和能力评价准则的构成和应用，对各方掌握对六类人员能力评价中多种方式的结构化使用具有参考作用。

第二版《管理体系认证基础》更加系统、全面、实用、先进



《管理体系认证基础》在编写过程中遵循以下基本原则：

系统性：本书在知识结构和内容层次上对管理体系基础知识进行了系统性的阐述。本书更加关注管理体系的基础原理和知识框架。无论是初学者，还是多年的认证认可的从业者，通读本书，都会获得系统化的管理体系知识。

全面性：本书从深度和广度两个方面全面阐述了管理体系的相关知识，首次从管理学角度切入，由浅入深地讲解了管理体系的重要知识点。本书基本涵盖了主要的管理体系的通用知识、专项知识和关键的认证知识点。

先进性：本书在内容上吸纳了管理体系认证在近几年发展的最新理论和成果，在参考其他教材的基础上有所创新和突破。

实用性：本书以原理为依据，注重原理的实际应用。为了方便读者更好地掌握书中的知识点，书中附有大量图表以帮助读者理解。在有关章节的阐述中，管理体系相关标准原文也一并给出，再辅以精练的深度解读，可以使读者用最少的时间和精力掌握本书知识点。

本书结构共分为七个章节：

第一章主要从管理体系的源头——“管理学”开始，阐述了管理的定义、性质、职能和层级，解析了管理的原理、理论、方法和技术等管理学的基础知识。

第二章主要阐述了管理体系的起源和发展、核心理念、通用术语和实现过程等内容，其中管理体系的核心概念是管理体系的内在管理原则，通用术语已经成为认证认可行业沟通相关管理体系知识的通用语言。

第三章主要阐述了管理体系标准的高层结构的框架和内涵，论述了高层结构中核心条款的基本原理。理解每个核心条款的原理和内涵是掌握高层结构和特定管理体系的基础。

第四章主要阐述了主要的和特定的管理体系特征及原理，包括质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系等内容。针对特定管理体系标准的逐条内容及其应用部分，本书未作深入解析，读者可结合特定管理标准的内容再进行深入的学习和理解。

第五章主要阐述了管理体系认证机构共性管理的基础知识。为确保认证机构有能力以一致和公正的方式实施管理体系认证，认证机构须遵守国际上共同认知的管理原则。

第六章主要阐述了管理体系认证能力及认证过程。管理体系认证过程中最重要的是对认证能力的管理，同时满足通用能力和特定能力是确保认证结果一致性的必要条件。

第七章主要阐述了管理体系专项认证技术，包括审核方案管理方法、认证范围与审核范围确定方法、审核时间的确定方法、多场所审核与认证方法等。这部分知识是对认证管理的关键过程的重要支持，但这些认证专项技术并不包括认证实施过程中所有的认证技术。

附录部分则给出了管理体系认证相关的法律法规名称，以方便读者查阅相关资料。

本书章节间的关系：

本书从第一章到第七章所涉及内容的逻辑关系是外延在变小，内涵在增大。第一章是对其他所有章节的支持，第二章是对所有管理体系的支持，第三章是对所有管理体系高层结构的支持，第四章是第二章和第三章在具体特定管理体系的应用，第五章是对第二章、第三章和第四章在认证过程中应用的管理，第六章和第七章从认证能力和专项技术的两个重要方面对第五章提供了支持。

本次修订的主要内容：

按照国际标准化组织（ISO）及国际电工委员会（IEC）导则要求，对原结构进行更新；

增加近几年新的知识内容，如标准、法规等；

更正个别用词不准或编辑性错误；

对管理体系术语部分细化理解内容；

对管理体系统一结构细化理解内容；

对特定管理体系标准的具体标准结构图进行缩减；

在第七章中，增加小节：运用信息和通信技术的审核方法的基本介绍。

第二版《服务认证基础》换版修订解读



认证人员基础知识系列教材

服务认证基础

（第二版）

中国认证认可协会 组编

《服务认证基础》提炼服务认证的相关科研成果，总结示范应用的实践经验，分析经济全球化给我国服务业发展带来的机遇和挑战，甄别服务类型，研究信息化时代下的服务技术和服务认证新模式，全面覆盖了开展服务认证活动有关的通用基础理论知识和常用的关键核心技术，对从事服务认证活动的从业人员具有较强的指导意义。

《服务认证基础》教材第一版经历 5 年实践应用，基本达到了编著目的和目标。修订工作组在广泛听取受众意见、全面评审的基础上，确定该教材宜仍然保持六章十八节的整体结构，基于知识的系统性、概念的准确性和技能的实用性考虑，增补、完善、澄清和更新相关章节内容阐述，各章保持并更新学习要点、小结和思考题等栏目，便于读者学习、理解、归纳、掌握和应用。

《服务认证基础》教材的

换版修订工作着力于：

紧密结合服务经济高质量发展需求，由浅入深阐述服务及其认证的机理和原理，融入典型服务业（如旅游、物流、电子商务、金融、租赁）的各类实践案例与思考练习。

结合 CCAA-103《服务认证审查员注册准则》和 CCAA-TR-104-01《服务认证基础考试大纲》的更新内容，修订、完善和增补教材的相关章节内容，确保满足服务认证领域合格评定人才能力培养需求。

将理论和技术的创新与同行认同相结合，以公认的概念图法描述服务质量概念，以基础理论和逻辑关系完善“服务的质量”内涵，促进服务认证范围和边界的确定，以及服务认证准则的建立。

理论筑基、实践为先，给出合格评定方法和工具，增强服务特性测评的可操作性与结果的可靠性和可信性。

突出服务认证评价的核心对象，厘清服务认证与管理体系认证边界，阐述服务管理要求审核与服务要求测评的关系。

完善服务认证共性关键技术和方法，更新服务认证适用的法律法规和标准，全面梳理合格评定领域有关服务认证的相关国际、国家、行业 and 团体标准的更新状态。

本次换版修订，主要包括：

第一章第一节增加了“服务机理”的解析和陈述，揭示了服务三要素的相互关系和作用，以及服务的本质。阐述了服务是由顾客体验，在服务提供者和顾客之间互动的服务提供和交付过程中实现的，服务提供和交付过程往往同时发生，顾客由此同时体验到其需求和期望的提供、交付和实现程度。此处修改便于读者更好地理解“服务”，识别并确定“服务特性”（即服务认证的主要对象）。

第二章第三节完善并更新了“服务标准化”相关技术要求和方法及其相关标准，如 GB/T 24620-2022《服务标准制定导则 考虑消费者需求》（ISO/IEC GUIDE 76:2020）、GB/T 24421-2023《服务业组织标准化工作指南》系列标准。

第三章第一节补充完善了“服务的质量”的内涵，如：a）服务设计质量，涉及服务产品设计和服务系统设计两方面，服务设计质量保障设计给定的服务特性的可实现性。阐述了服务产品设计质量对预期满足或超越顾客需求的服务特性设计具有保障作用；服务系统设计质量对预期的服务特性实现所需的服务过程及其能力的设计具有保障作用。b）服务提供及交付质量，涉及服务提供、服务形成和服务交付全过程质量。阐明了服务提供及交付质量保障设计给定的服务特性和性能的实现，即保障顾客获得预期的服务及服务质量。c）服务质量，基于顾客体验获得服务特性的满足程度来衡量，服务特性满足程度越高，服务质量就越好。反之，服务质量就越差。服务特性是服务质量合格判断的要因，服务质量与服务特性存在着必然的正相关关系。服务质量表征了特定服务的合格水平，并澄清了其不应与服务管理质量混淆，两者具有不同的质量特征，服务管理质量不能代表或替代服务质量。d）服务管理质量，表征服务提供者或其所在组织实施管理达到预期的程度和状态，宜采用 Plan（计划）、Do（执行）、Check（检查）和 Act（处理）即 PDCA 循环和风险思维方式对服务设计、服务提供和交付等过程实施管理以期满足规定要求。在服务实现中具有组织、指挥、协调和改进作用。

第三章第四节增加了“卡诺模型（Kano Model）”，阐述了卡诺模型是一个关于服务技术的研究模型，帮助服务提供者了解不同层次的顾客需求，找出顾客和服务提供者的接触点，有助于识别并确定服务认证准则的服务特性及其绩效指标。

第四章第一节更新了服务认证相关标准，包括：GB/T 27205-2019《合格评定 服务认证方案指南和示例》、GB/T 27207-2020《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》、GB/ 27400-2020《合格评定 服务认证技术通则》和 RB/T 024-2019《合格评定 服务认证技术应用指南》等，为建立服务认证原则、目标、程序和制度，策划并建立服务认证方案和特定服务认证方案，实施服务认证关于“选取—确定—复核/证明，以及适用时监督”等合格评定活动提供支撑性依据。

第四章第二节和第三节等完善并更新了服务认证特点、“合格评定功能法”的阐述，以及服务认证中常用的合格评定术语和定义。同时，更新了本书附录中服务认证相关法律法规清单。

第四章第三节删除了“RB/T 316-2016 简介”，增加了“GB/T 27400-2020 简介”，阐述了 GB/T 27400-2020《合格评定 服务认证技术通则》的主要特点、服务认证

技术原则、服务认证技术和资源。表明了 GB/T 27400-2020 以服务特性为核心，基于合格评定功能法，聚焦顾客需求与期望，以顾客体验结果或绩效为目标，给出了服务认证所需的相关技术，促进消除或缓解服务提供者与顾客感受及其利益相关的信息不对称性问题，树立与提升服务提供者良好的信誉和品牌形象，提升服务能力，增强服务的易用性和社会对服务业的信任度，促进规范服务业正常有序发展，实现服务认证的目的和价值。

第五章第一节和第二节等完善了服务认证评价工作量的表述、特定服务认证方案的内容、服务认证评价典型工具等描述或表述，以促进认证人员和机构能够准确、有效和高效实施服务认证。

更新并增加了各章的思考题，总数达 50 题；新增了相关章的客观题，总量达 20 题。提高了本教材的适用性和实用性，不仅可作为合格评定领域从业人员职业资格教科书、参考书，也可作为普通高等院校本科管理工程教育的专业课程教材、硕士研究生的专业参考用书，以及服务业组织、服务提供者与认证机构实施服务标准化、服务特性测评和服务认证等工作的辅导教材。

全书进行了编辑性修订，包括段落、文字、图形、数据更新等相关内容。

第二版《质量管理方法与工具》基于大质量内涵做了修订，通用性更强



认证人员基础知识系列教材

质量管理方法与工具

（第二版）

中国认证认可协会 组编

《质量管理方法与工具》是在质量管理基本原理指导下，通过成功实践的经验积累总结出来的科学、经济、有效地解决质量问题的通用方法与技术。突出基础和应用，通用性强，基本覆盖认证认可领域对质量管理方法与工具的需求，理论体系完整并与实践相结合。本书对质量调查方法的工具、数据资料分析的基础方法与工具等各种方法及工具的基本概念、涉及的种类、应用步骤、主要用途及注意事项等进行了不同程度的介绍，只有熟练掌握它们的适用范围及应用场合，才能在实践中灵活使用这些方法及工具、发挥其作用。

本次修订主要变化如下：

本次修订根据教材应用 3 年的基础上，通过征求专家建议、调研和收集读者意见反馈，由本书编写团队进一步查阅资料，结合当前的行业发展需求及知识更新变化的基础上做了修订。

本书的主要亮点是不仅仅局限在传统的质量管理方法和工具，还基于大质量的内涵，将战略分析、现场精益等工具融入，涵盖面大，通用性强，对认证认可人员能起到工具箱的作用；另外结合质量管理数据化升级的需求，对质量管理方法和工具未来的发展趋势做了分析和展望。

本书还在学习要点、知识更新、编辑错误、习题补充等方面做了修订，但整体结构布局没有发生变化。

具体修订内容如下：

梳理了每章节的学习要点，对个别内容做了进一步提炼。

根据知识变化，对原版中过时的内容和存在的错误进行了修订。

对读者提出的反馈意见经过甄别论证，进行了部分修订。

对习题进行了更新和补充。

文章来源：中国认证认可