

# 中国认证认可协会文件

中认协培〔2016〕52号

---

## 关于发布《服务认证审查员通用知识培训课程大纲（第2版）》的通知

各相关机构及人员：

为积极推动服务认证审查员培训工作的开展，按照中国认证认可协会(以下简称 CCAA)《服务认证审查员注册准则》的要求，CCAA 制定了《服务认证审查员通用知识培训课程大纲（第2版）》（见附件，以下简称新版课程大纲），现予以发布，并于2016年4月10日起实施，原《服务认证审查员培训课程大纲（第1版）》（以下简称旧版课程大纲）自新版课程大纲实施之日起同时废止。

为确保顺利实施新版课程大纲，现将有关事项通知如下：

### 一、暂停服务认证培训课程确认申请的受理

自 2016 年 3 月 31 日起暂停受理服务认证培训课程的确认申请,自 2016 年 4 月 10 日起按照新版课程大纲受理服务认证通用知识审查员培训课程的确认申请。

在 2016 年 3 月 31 日前已受理培训课程确认申请、相关确认工作还未完成的培训课程,将仍然按照旧版课程大纲完成相关确认工作。

## **二、按照旧版课程大纲确认的服务认证培训课程的转换**

根据新修订的《服务认证审查员注册准则》,服务认证审查员所应具备的知识和技能分为通用知识以及与专业相关的知识和技能两方面,新增加了通用知识的要求,则按照旧版课程大纲确认的服务认证培训课程已不能完全满足注册准则的要求,只能满足注册准则中的与专业相关的知识和技能的要求。

为保证服务认证培训课程的符合性和培训课程提供者的权益,将对按旧版课程大纲确认的服务认证培训课程的适用性进行调整,即从 2016 年 4 月 10 日起,把按旧版课程大纲确认的服务认证培训课程统一转换为 CCAA 服务认证注册准则中所要求的服务认证审查员专业课程,放入 CCAA 定期发布的服务认证审查员专业课程目录。

转换完成后,培训课程提供者在确认证书有效期内仍可实施按旧版课程大纲确认的服务认证培训课程,颁发带协会标志的培训证书,并按照确认准则要求实施培训,报送培训计划。

特此通知。

附件：CCAA-304 服务认证审查员通用知识培训课程大纲（第2版）



---

抄送：存档（2）。

---

中国认证认可协会

2016年3月15日印发

---

附件

# 中国认证认可协会



## 服务认证审查员通用知识培训课程大纲

第2版

文件编号：CCAA-304

发布日期：2016年3月15日

实施日期：2016年4月10日

©版权 2016-中国认证认可协会

## 服务认证审查员通用知识培训课程大纲

### 前 言

中国认证认可协会(CCAA)依据服务认证审查员注册要求,对认证培训课程提供者自愿申请从事认证培训的课程,开展认证培训课程确认工作。

本大纲是 CCAA 规范类文件,具体规定了服务认证审查员通用知识培训课程的内容、结构和实施要求,CCAA 依据培训课程确认准则及本大纲对提出申请的培训课程进行确认。培训课程通过 CCAA 确认后,申请培训课程确认的机构方可提供使用 CCAA 标志的培训课程。通过培训的审查员候选人仅有助于其获得 CCAA 服务认证审查员注册准则规定的通用知识,而不代表通过 CCAA 的统一考试或自动取得注册资格。

本大纲由中国认证认可协会制定、批准并报 CNCA 备案后发布。

所有 CCAA 文件都用中文发布。标有最近发布日期的中文版 CCAA 文件是有效的版本。CCAA 将在网站上公布所有相关规范的最新版本。

关于更多的信息,请与 CCAA 培训考试部联系,联系地址如下:

地址:北京市朝阳区朝外大街甲 10 号中认大厦 15 层。

邮编: 100020

<http://www.ccaa.org.cn>

email: [info@ccaa.org.cn](mailto:info@ccaa.org.cn)

## 1 总则

1.1 本大纲是 CCAA 规范类文件，具体规定了服务认证审查员通用知识培训课程（以下简称通用知识课程）的内容、结构和实施要求。适用于 CCAA 对服务认证审查员通用知识培训课程的确认。

1.2 本大纲应与 CCAA《认证培训课程确认准则》一同使用。《认证培训课程确认准则》规定了 CCAA 培训课程确认的要求和程序。

## 2 引用文件

CCAA《服务认证审查员注册准则》

## 3 培训对象和目标

3.1 通用知识课程主要适用于满足《服务认证审查员注册准则》的要求，欲成为 CCAA 服务认证审查员的人员。

3.2 培训目标是通过课程培训，有助于学员掌握服务认证审查员所应具备的通用知识。

## 4 培训方式

4.1 通用知识课程的培训方式应采用面授的方式进行。

4.2 授课教师应使用汉语普通话授课。在境内外或有其他特殊需要的培训时，教师可根据学员需要使用相应的语言授课；必要时，可为教师配备翻译人员，该翻译人员应具备提供有效翻译的能力。

4.3 培训课程提供者应确保良好的培训效果，培训课程教学场所应与培训规模、领域相适应，且交通便利；应配备满足培训教学需要的培训设施，包括声像设备、网络软硬件设备、语音设备、可视化大屏幕及其他培训设备，应有适宜的教学环境。

4.4 培训课程应具有互动性，使培训课程提供者能够及时得到教学效果反馈，使学员能够及时澄清疑问。

## 5 培训时间

5.1 通用知识课程中，用于直接授课和分组活动、个人活动的全部培训课程时间应不少于 32 小时，考试、用餐、课间休息或其他自由活动的时间不应计算在课程时间内；如通过翻译授课，应根据需要增加培训时间以满足培训目标。培训课程可连续或分两次进行。

5.2 为保证培训效果，每期培训班的学员人数不应多于 60 人。

## 6 培训内容

6.1 服务认证审查员培训课程应包括但不仅限于以下内容：

6.1.1 CCAA 服务认证审查员注册准则的相关要求、CCAA 相关自律规范。

6.1.2 GB/T19000《质量管理体系基础和术语》中的术语和定义。

6.1.3 与服务和产品认证有关的合格评定标准, 如:

GB/T27028《合格评定第三方产品认证制度应用指南》, 重点掌握服务认证全过程及其要求;

GB/T27053《合格评定产品认证中利用组织质量管理体系的指南》, 重点掌握方案对体系的应用;

GB/T27065《合格评定产品、过程和服务认证机构的要求》;

GB/T27067《合格评定产品认证基础和产品认证方案指南》。

6.1.4 与服务认证有关的法律法规, 如:

《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》;

《中华人民共和国合同法》;

《中华人民共和国广告法》;

《中华人民共和国认证认可条例》;

《网络交易管理办法》。

6.1.5 与服务相关的理论知识和实践:

6.1.5.1 与服务相关的基本概念

服务、服务提供、服务管理、服务特性、服务技术特性、服务管理特性、服务质量特性、测定、检验/审查、试验、验证、确认、评价、服务评价、效度、信度。

6.1.5.2 与服务相关的基础理论知识

a.服务分类;

b.服务三要素(顾客,服务提供者,服务系统)及其基本特征;

c.服务接触基本方式;

d.服务业态及风险水平。

6.1.6 与服务相关的技术:

服务蓝图技术;

服务补救技术;

服务领域典型的管理技术(排队理论,削峰填谷理论,真实瞬间体验技术等);

顾客满意测评模型和方法。

6.1.7 与服务认证相关的知识与技术:

认证范围界定;

认证准则;

服务认证模式;

服务认证方案;

服务评价技术;



认证标志/标识使用。

6.2 CCAA 鼓励申请者在开发培训课程时，适当增加有助于丰富学员知识、提高技能等实用性的内容，体现申请者自身的特色和针对性。

## 7 附则

本大纲由中国认证认可协会负责解释。