

中国认证认可协会文件

中认协培（2016）51号

关于发布《服务认证审查员通用知识考试大纲 （第1版）》的通知

各相关机构及人员：

为满足 CCAA《服务认证审查员注册准则》的有关要求，确保服务认证审查员水平，我会制定了《服务认证审查员通用知识考试大纲（第1版）》（见附件），现予以发布，并于2016年4月10日起实施。

特此通知。

附件：《服务认证审查员通用知识考试大纲（第1版）》



抄送：存档（2）。

中国认证认可协会

2016年3月16日印发

中国认证认可协会



服务认证审查员通用知识考试大纲

文件编号：CCAA-316

发布日期：2016年 3月15日

实施日期：2016年 4月10日

服务认证审查员通用知识考试大纲

1. 总则

本大纲依据 CCAA《服务认证审查员注册准则（第 1 版第 1 次修订）》（以下简称注册准则）制定，旨在通过统一的笔试，客观、公正、全面地考核参加考试人员满足注册准则中“2.4.1 各级别审查员应具备的通用知识”的程度，为 CCAA 评价注册申请人的能力提供依据，适用于拟向 CCAA 申请注册为服务认证审查员的人员。

2. 考试要求

2.1 考试科目

申请服务认证审查员注册需通过“服务认证审查员通用知识”科目考试。

参加考试时，考生需提供身份证件原件。

考生应严格遵守考场纪律（见附件一），并自觉服从监考人员等考试工作人员管理。

2.2 考试方式

考试采用笔试形式，为书面闭卷考试，试题由 CCAA 统一编制，考试时间为 2 小时。

笔试结果是 CCAA 服务认证审查员注册的有效证明文件之一。

2.3 考试频次及地点

CCAA 根据考试需求，组织实施考试。

2.4 考试费用

CCAA 根据《认证人员考核注册、培训课程确认收费规则》收取考试费用。

2.5 考试范围和内容

2.5.1 GB/T19000《质量管理体系基础和术语》中的术语和定义。

2.5.2 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》。

2.5.3 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》。

2.5.4 与服务相关的理论知识和实践：

2.5.4.1 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。

2.5.4.2 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。

2.5.5 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。

2.5.6 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。

2.6 考试的题型及分值

分值分布	1. GB/T19000 《质量管理体系基础和术语》中的术语和定义	约占 5%;
	2. 与服务和产品认证有关的合格评定标准	约占 15%;
	3. 与服务认证有关的法律法规	约占 15%;
	4. 与服务相关的理论知识和实践、与服务相关的技术	约占 25%;
	5. 与服务认证相关的知识与技术	约占 40%。

题 型	数 量	单题分值（分）	小计分值（分）
单项选择题	20	1	20
多项选择题	20	2	40
简答题	2	5	10
案例分析题	3	10	30

2.7 考试合格判定

笔试满分为 100 分，70 分(含)以上为合格。

2.8 考试结果发布

CCAA 将在考试结束后 30 天（遇法定节日顺延）内公布考试合格人员名单。

附件一

考场规则

考生不遵守考场纪律，不服从考试工作人员的安排与要求，有下列行为之一的，认定为考试违纪行为：

- （一）携带规定以外的物品进入考场或者未放在指定位置。
- （二）未在规定的座位参加考试。
- （三）考试开始信号发出前答题或者考试结束信号发出后继续答题。
- （四）在考试过程中旁窥、交头接耳、互打暗号或者手势。
- （五）在考场或者禁止的范围内，喧哗、吸烟或者实施其他影响考场秩序行为。
- （六）未经考试工作人员同意在考试过程中擅自离开考场。
- （七）将试卷(含答题纸等)、草稿纸等考试用纸带出考场。
- （八）用规定以外的笔或者纸答题或者在试卷规定以外的地方书写姓名、考号或者以其他方式在答卷上标记信息。
- （九）其他违反考场规则但尚未构成作弊的行为。

考生违背考试公平、公正原则，以不正当手段获得或者试图获得试题答案，有下列行为之一的，认定为考试作弊行为：

- （一）携带与考试内容相关的文字材料或者存储有与考试内容相关资料的电子设备参加考试。
- （二）抄袭或者协助他人抄袭试题答案或者与考试内容相关的资料。
- （三）抢夺、窃取他人试卷、答卷或者强迫他人为自己抄袭提供方便。
- （四）在考试过程中使用通讯设备。
- （五）由他人冒名代替参加考试。

- (六) 故意销毁试卷、答卷或者考试材料。
- (七) 在答卷上填写与本人身份不符的姓名、考号等信息。
- (八) 传、接物品或者交换试卷、答卷、草稿纸。
- (九) 其他作弊行为。

考生如有考试违纪行为之一的，取消该科目的考试成绩；考生如有考试作弊行为之一的，取消其当次报名参加考试的各科成绩；考生如扰乱考试工作场所秩序，拒绝、妨碍考试工作人员履行管理职责的，终止其继续参加该科目考试，其当次报名参加考试的各科成绩无效。

违规考生如具备 CCAA 认证人员注册资格的，还将按照《注册人员资格处置规则》进行相应的资格处置。