

# 中国认证认可协会文件

中认协培〔2015〕60号

## 关于发布《服务认证审查员培训课程大纲》的 通知

各相关机构及人员：

为贯彻落实国家促进服务业发展的要求，积极推动服务认证培训事业的发展，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《服务认证审查员培训课程大纲》(见附件)，现予以发布，自 2015 年 3 月 31 日起实施。

附件：CCAA-304《服务认证审查员培训课程大纲》



中国认证认可协会

2015年3月23日

---

抄送：存档（2）。

---

中国认证认可协会

2015年3月23日印发

---

附件

# 中国认证认可协会



## 服务认证审查员培训课程大纲

第1版

文件编号：CCAA-304

---

发布日期：2015年3月23日

实施日期：2015年3月31日

©版权 2015-中国认证认可协会

## 服务认证审查员培训课程大纲

### 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。

本大纲规定了服务认证审查员培训课程的内容、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知识和技能,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培训课程 (以下简称审查员培训课程) 的内容、结构和实施要求。

1.2 本大纲适用于对一般服务认证审查员培训课程的确认。

1.3 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 审查员培训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 培训目标是通过完整的课程培训, 有助于学员掌握相应领域服务认证审查员所必要的知识; 有助于学员掌握审查的技能, 掌握审查的标准、方法、程序等, 并能够结合相关服务领域特点, 按照相应服务认证方案的要求对组织的 service 管理进行审查。

## 4 课程类型

培训课程按一般服务认证领域分为以下 23 类审查员培训课程:

序号	审查员培训课程类别
01	无形资产和土地
02	建筑工程和建筑物服务
03	批发业和零售业服务
04	住宿服务; 食品和饮料服务
05	运输服务 (陆路运输服务、水运服务、空运服务、支持性和辅助运输服务)
06	邮政和速递服务
07	电力分配服务; 通过主要管道的燃气和水分分配服务
08	金融中介、保险和辅助服务
09	不动产服务
10	不配备操作员的租赁或出租服务
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)
12	电信服务; 信息检索和提供服务
13	支持性服务
14	在收费或合同基础上的生产服务

15	保养和维修服务
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
17	教育服务
18	卫生保健和社会福利
19	污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务
20	成员组织的服务；国外组织和机构的服务
21	娱乐、文化和体育服务
22	其他服务
23	家庭服务

## 5 培训方式

5.1 审查员培训课程应采用面授的方式进行。

5.2 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。

5.3 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。

5.4 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。

## 6 培训时间和规模

6.1 审查员培训课程中，用于直接授课和分组活动、个人活动的全部培训时间应不少于 16 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。

6.2 为保证培训效果，每期培训班的学员人数不应多于 60 人。

## 7 培训内容

7.1. 审查员培训课程应包括但不仅限于以下内容：

a) CCAA 服务认证审查员注册准则中规定的审查员应具备的个人素质、应遵守的注册人员行为规范及审查原则要求、CCAA 相关自律规范以及注册准则中的其他相关要求 and 内容；

b) 相应服务领域的基本理论知识，如通用术语、特性、流程及从业要求；

c) 相应服务领域的服务规范、标准和技术要求；

d) 相应服务领域适用的法律法规和国家相关政策等要求；

- e) 相应服务领域的服务特性指标, 及测评技术、方法、程序;
- f) 相应服务领域的服务评价标准或规范性文件;
- g) 相应服务领域的认证基本规范或实施规则。

7.2 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专业知识、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。

## 8 确认要求

### 8.1 申请资料

审查员培训课程申请者在提交《认证培训课程确认准则》中 2.2 规定的书面材料外, 还应同时提交以下资料:

- a) 针对该领域完整培训课程的培训大纲, 培训大纲应包含本大纲第六、七章规定的内容;
- b) 授课教师授课能力证明及相关资料, 表明授课教师符合《认证培训课程确认准则》2.1.3 的要求, 具有相应的培训课程授课能力;
- c) 授课教师管理制度 (包括教师的评价选择、相关培训、能力保持及业绩评价等内容)。

### 8.2 确认评审

为鼓励服务认证培训的发展, CCAA 对服务认证审查员培训课程的授课教师评审进行了适当简化, 由集中评审变更为授课能力核查, 与文件评审的环节一同进行, 具体为授课教师评审工作由相应的申请者进行, 申请者应根据《认证培训课程确认准则》、本大纲、授课教师管理程序, 对候选教师进行筛选、评价, 选择符合要求的授课教师, 并出具相应的授课能力证明; CCAA 根据相关文件, 对申请者提交的授课能力证明资料进行核查, 必要时, 可进行面试评价。

申请者应对相应授课教师进行管理, 以确保其保持授课能力, 持续符合确认准则及本大纲的要求。

## 9 附则

本大纲由中国认证认可协会负责解释。