

## 我国服务认证 发展进入快车道

---

截至目前，我国已有服务认证机构 231 家，占认证机构总数 40%；服务认证证书 25215 张，占认证证书总数 1.14%；服务认证注册审核员 7703 人，占全部注册审核员 12%。随着信息化、智能化、网络化、数字化产业发展，服务认证与先进制造业、高技术服务业融合发展、耦合共生，涌现出数字建筑服务认证、绿色数据中心服务认证、高端定制服务认证、留学教育服务认证等。另外，新批准的认证机构中包含了数字版权保护服务认证、航空服务培训认证、配镜服务认证等项目。同时，与百姓生活直接相关的母婴护理、养老、保健推拿等服务认证项目稳步增长，市场认可度逐步提高。

当前，服务业在我国国民经济中占有举足轻重的地位。2018 年，我国服务业增加值 46.9 万亿元，占 GDP 总量的 52%。服务业在创造税收、吸纳就业、新设市场主体、固定资产投资和对外贸易等方面全面领跑，成为新常态下推动我国经济增长的主动力量。服务认证是基于顾客感知、关注组织质量管理和服务特性满足程度的新型认证制度，是对服务提供者的管理及服务水平是否达到相关标准要求的合格评定活动。2004 年，我国开始服务认证的实践探索，陆续开展了绿色市场认证、信息安全服务资质认证、汽车玻璃零配安装服务认证和商品售后服务认证等工作。党中央、国务院对质量认证工作高度重视，2017 年 9 月，《中共中央国务院关于开展质量提升行动的指导意见》提出，要提高生活性服务业品质，促进生产性服务业专业化发展。2018 年 1 月，国务院印发《关于加强质量认证体系建设促进全面质量管理的意见》，提出“发挥自愿性认证‘拉高线’作用，大力推行高端品质认证。开展……健康、教育、体育、金融、电商等领域服务认证，增加优质服务供给”。随着国家政策的支持和推动，服务认证发展进入快车道。根据《国家认监委

## 我国服务认证 发展进入快车道

---

关于自愿性认证领域目录和资质审批要求的公》，目前服务认证包括 22 个领域和 3 个国推制度。

市场监管总局认证监管司相关负责人表示，服务认证在发展初期就定位于高品质认证，体现高标准、高技术、高品质。随着服务业占国民经济比重的逐步加大，服务行业必定会经历大浪淘沙、优胜劣汰的过程；低价低质的服务会越来越没有市场，高质量服务的呼声会越来越高。数字化、科技化、信息化、智能化将是服务认证发展的重要方向，也是竞争高地，将充分发挥对服务质量“拉高线”作用，助力服务业供给侧结构性改革，推动服务业高质量发展。