

服务认证通用要求

1 目的

本文件规定了 POSI 对服务认证实施全过程的管理和控制。为确保 POSI 服务认证的工作质量符合相关标准要求，并进行有效的控制，且能适应 POSI 有关部门和岗位职责的需要，特制定本文件。

2 适用范围

本文件适用于对 POSI 开展服务认证的活动的管理，具体服务认证领域见附件 1。

3 术语和定语

3.1 服务 service

至少一项活动必须在组织和顾客之间进行的组织的输出

注 1：通常，服务的主要要素是无形的。

注 2：通常，服务包含与顾客在接触面的活动，除了确定顾客的要求，以及提供服务外，可能还包括与顾客建立持续的关系，如：银行会计师事务所或公共组织（如学校和医院）等。

注 3：服务的提供可能涉及，例如：

——在顾客提供的有形产品（如需要维修的汽车）上所完成的活动；

——在孤疆提供的无形产品（如为准备纳税申报单所需的损益表）上完场的活动；

——无形产品的交付（如知识传授方面的信息提供）；

——为顾客穿凿氛围。

注 4：通常，服务由顾客体验。

3.2 顾客 customer

能够活实际接受本人或本组织所需要或所要求的产品或服务的个人或组织。

示例：消费者、委托人最终使用者、零售商、内部过程的产品或服务的接收人、受益者或采购方。

注：顾客可以使组织内部或外部的。顾客也包括潜在顾客。

3.3 消费者 consumer

为个人、家庭或家庭成员需要而购买或使用物品、房产或服务的个人，

3.4 用户 user

使用服务提供者所提供服务的个人。

3.5 产消者 prosumer

部分或全部地承担服务提供者的职能或实施服务提供过程，并使用该项服务的人。

例：焊接过程、热处理过程、需要确认过程能力的制造过程（如在规定的允许误差内操作或生产产品）、食品加工过程和植物生长过程。

3.6 顾客服务 customer service

在产品或服务的整个寿命周期内，组织与顾客之间的活动。

3.7 顾客满意 customer satisfaction

顾客对其要求已被满足程度的感受。

注 1：直到产品或服务支付之前，组织有可能不知道顾客的要求，甚至顾客自己对其要求也不明白。为了实现较高的顾客满意度，可能有必要满足那些顾客既没有明示，而且，通常还是隐含的或必须履行的要求。

注 2：投诉是一种满意程度低的最常见的表达方式，但没有投诉并不一定表明顾客很满意。

注 3：即使规定的顾客要求符合顾客的愿望并得到满足，也不一定确保顾客很满意。

3.8 特性 characteristic

可区分的特征

注 1：特性可以是固有的或赋予的。

注 2：特性可以是定性的或定量的。

注 3：有各种类别的特性，如：

物理的（如：机械的、电的、化学的或生物学的特性）；

感官的（如：嗅觉、触觉、味觉、视觉、听觉）；

行为的（如：礼貌、诚实、正直）；

时间的（如：准时性、可靠性、可用性、连续性）；

人因功效的（如：生理的特性或有关人生安全的特性）；

功能的（如：飞机的最高速度）。

3.9 性能 performance

可测量的结果

注 1：性能可能涉及定量的或定性的结果。

注 2：性能可能涉及活动、过程、产品、服务、体系或组织的管理。

3.10 服务特性 service characteristic

服务技术特性的简称。

3.11 服务技术特性 service technique characteristic

由顾客服务体验感知的一项或一组可区分的特征，通常是无形的。

注 1：服务技术特性可从功能性、安全性、时间性、舒适性、经济性、生态性等方面提出。

注 2：服务技术特性，也称服务接触特性，可以是定性的或定量的。

3.12 服务管理特性 service management characteristic

指挥和控制组织的服务提供过程的协调活动的一项或一组可区分的特征。

注 1：服务管理特性，如：管理绩效参数、提供过程参数、服务补救特性、顾客满意特性。

注 2：服务管理特性可以是定性的或定量的。

3.13 服务质量特性 service quality characteristic

服务技术特征（服务特性）、服务管理特性满足要求的程度。

3.14 服务提供 service provide

提供特定服务所必需的、交付前的活动。

3.15 服务提供者 service provider

提供服务活动的实体。

注：实体可以是组织或个人。

3.16 服务管理 service management

为实现特定目标，组织针对与顾客接触过程实时指挥、协调和控制的活动的。

3.17 认证 certification

与产品、服务、过程、体系或人员有关的第三方证明。

注 1：管理体系认证有时也被称为注册。

注 2：认证适用于除合格评定机构自身外的所有合格评定对象，认可适用于合格评定机构。

3.18 认证要求 **certification requirement**

作为获得或保持认证的条件，客户所要满足的规定要求，包括产品（服务）要求。

注：认证要求包括为满足本文件由认证机构提出的对客户的要求（通常通过认证协议），也包括认证方案提出的对客户的要求。本文件所指的“认证要求”不包括认证方案对认证机构提出的要求。

例如，以下为认证要求，但不是产品（服务）要求：

- a) 履行认证协议；
- b) 缴付费用；
- c) 提供获证产品（服务）变更的信息；
- d) 为监督活动提供获取获证产品（服务）的途径。

3.19 服务认证 **service certification**

服务认证是对服务提供者的管理及服务水平是否达到相关要求的合格评定活动。

注 1：相关标准可以是国际标准、国家标准、行业标准、地方标准、企业标准或规范、企业合同等。

注 2：合格评定：“格”是标准的要求，是基准线，是承诺的履行和顾客的认可。

注 3：管理和服务水平：管理是对互动过程的管理，不涉及其他的管理。服务认证和服务质量体系认证是不同的，两者应是互为补充的关系。服务认证是服务质量体系认证的结果和体现，服务质量体系认证是服务认证的保障。服务认证是对前台服务接触过程及其结果进行的认证，而服务的后台则由 ISO 9000 位代表的体系认证来保障。

3.20 服务认证审查员 **service certification inspector**

有能力依据认证基本规则和服务标准或其他规范性文件的要求，受认证机构的委派，对申请或者已经获得服务认证的组织实施服务特性测评或服务管理审核的人员。

3.21 合格评定 **conformity assessment**

与产品、过程、体系、人员或机构有关的规定要求得到满足的正证实。

注 1：合格评定的专业领域包括 GB/T 27065 标准其他地方所定义的活动，如检

测、检验和认证，以及对合格评定机构的认可。

注 2：“合格评定对象”或“对象”包含接受合格评定的特定材料、产品、服务、安装、过程、体系、人员或机构。

3.22 第一方合格评定活动 first-party conformity assessment activity

由提供合格评定对象的人员或组织进行的合格评定活动。

注：“第一方”“第二方”和“第三方”用于区分针对给定对象的合格评定活动，不要与法律上用于识别合同各相关方的“第一方”“第二方”和“第三方”混淆。

3.23 第二方合格评定活动 second-party conformity assessment activity

在合格评定对象中具有使用方利益的人员或组织进行的合格评定活动。

注：实施第二方合格评定的人员或组织的例子有：产品的采购方或使用方，试图信任供方管理体系的潜在顾客，或代表此类利益的组织。

3.24 第三方合格评定活动 third-party conformity assessment activity

由既独立于提供合格评定对象对的人员或组织、又独立于在对象中具有使用方利益的人员或组织的人员或机构进行的合格评定活动。

注：适用于合格评定机构

4 职责

4.1 销售部负责市场开发与接受合同，负责认证证书发送和回收过程中的联络。

4.2 认证部负责合同评审；负责编制审核方案，进行审核准备，组成审核组实施现场审核，必要时对审核计划进行审查确认，和对审核过程的监督与控制；负责审核资料的跟踪、验收与归档管理和组织审核资料认证决定的评定；负责证书的制作和证书颁发，以及获证客户的注册管理；负责对审核人员的管理，负责认证证书的制作，以及向 CNCA 报送与认证有关的信息。

4.3 总经理或其授权人员负责合同的签署；

4.4 管理部负责监控审核过程持续满足合规性要求；负责认证信息的分析、汇总、传递和管理；负责确保客户能在网站上公开获取；负责认证人员能力评定。

4.5 审核组长：负责根据审核任务书编制审核计划，负责带队管理和领导审核组成员按照审核计划以及公司认证审核的管理制度进行审核，并负责监控、见证审核组成员的能力表现；

4.6 审核组成员：按照审核任务指派和审核计划的安排，实施审核。并向审核组

长做工作汇报。

5 程序

5.1 申请和合同评审

5.1.1 申请组织的授权代表应提供必要的信息，以便认证机构确定：

- a) 申请认证的组织名称、注册地址和法律地位文件；
- b) 认证类型:首次申请认证、再认证、证书转换、标准转换等；
- c) 认证标准、认证制度和适用的服务标准；
- d) 服务信息：申请认证的范围、服务内容概述、服务流程以及使用时为服务运作提供支持的主要服务设施，服务政策；
- e) 申请人同意遵守认证要求并提供评价拟认证服务所需的任何信息的声明。

5.1.2 实施审查前，申请评审人员应对认证申请进行评审并保存记录以确保：

- a) 认证过程所需的客户信息和服务信息是充分的；
- b) 认证要求已有明确说明并形成文件，且已提供给申请组织；
- c) 解决了与申请组织之间任何已知的理解差异；
- d) 认证范围得到确定；
- e) 实施所有评价活动的方法是可行的；
- f) POSI 有能力并能够实施认证活动；
- g) 考虑了申请的认证范围、申请组织的运作场所和任何其他影响认证活动的因素（语言、安全条件、对公正性的威胁等）；

5.1.3 申请评审后，申请评审人员应做出接受或拒绝认证申请。当申请评审的结果拒绝认证申请时，应记录拒绝申请的原因并使客户清楚拒绝的原因。

5.1.4 对于接受的认证申请，由总经理或授权人员签署合同。

5.1.5 方案策划人员负责进行一个完整认证周期的审查方案，整认证周期包括：初次认证检查、定期的监督检查、再认证检查。

5.2 审查

5.2.1 认证部在充分考虑服务项目的审查方案策划后，选择能力能够满足要求的审查组成员，并向审核组下达《审查任务书》。

5.2.1 审查组组长根据《审查任务书》以及企业的申请评审资料编制审查计划，

经评审后，须提前适当的时间向申请认证组织提交审查计划，与客户就审查计划进行沟通。

5.2.1 审查组长应具备领导审查组和管理审查过程的能力

5.2.1.1 审查组应具备的能力

- 具备相应的专业背景，基本了解其所涉及的专业技术和领域并具备相应的背景知识；
- 针对客户认证范围内的服务，审查组应能判断客户的体系文件的策划和实施是否充分满足要求；
- 熟悉适用的法律法规、认证程序及要求；
- 全面了解审查方法和审查文件；
- 对认证将要涉及的专业活动有适当的技术知识；
- 能够有效地进行书面及口头交流；
- 避免任何使审查组成员行为产生不公正的利益关系。

5.2.1.2 为保证审查的有效性，公司可通过提供审查前专业培训、聘请技术专家以满足审查组的能力要求，特别是初次涉及的行业、高风险行业、有重要的要求或特定需求的行业等。

5.2.1.3 认证审查组可以包括实习审查员和技术专家，但其活动均不计入检查人日数。实习审查员不能独立进行检查活动。审查组中实习审查员的数量不应超过同一审查组中正式审查员数量。

5.2.1.4 当不同的技术要求结合检查时，应考虑所有条款共有的要素。在确定审查员对共有要素的检查能力时，考虑由经公司评定合格的具备多个专业审查资格和能力的审查员实施，以确保每个项目的完整性。

5.2.3 审查组的职责

5.2.3.1 审查和验证客户组织与 POSI 服务认证要求相关的过程、程序、记录及相关文件；

5.2.3.2 确定上述方面满足与拟认证范围相关的所有要求；确定客户组织有效地建立、实施并保持了 POSI 联服务认证要求的过程和程序；

5.2.3.3 告知客户其对于 POSI 联服务认证要求的实施与结果之间的任何不一致，以使其采取措施。

5.2.4 文件审查

审查组长或专业审查员负责检查客户提交的文件资料，确定相关文件与检查准则的符合性。

5.2.5 现场审查

5.2.5.1 现场审查的目的是评价客户对于 POSI 服务认证要求的实施是否能够有效的确保服务符合技术要求的规定，审查组长根据审查方案和文件审查的信息编制检查计划，通过现场勘查、查阅文件资料、交谈等方式进行：具体程序按照《审核员工作手册》来实施。

a) 与客户的人员（主要是管理代表、对于 POSI 服务认证要求的策划或推进部门人员等）进行讨论，进行客户的运作场所和现场的具体情况的评价；

b) 审查客户理解和实施技术要求规定的情况；

c) 收集客户的认证产品范围、过程和场所的必要信息，以及相关法律法规要求。

5.2.5.2 进入审查现场后，首先由审查组长主持召开首次会议，进行双方人员介绍；检查的目的、范围及检查依据的介绍；检查计划的再次确认；落实资源安排；阐明保密、检查的公正、客观原则等有关重要问题；澄清双方其他不明确的问题和双方关心的其他问题等。

5.2.5.3 审查组在审查组长的领导和统一安排下，按审查计划和检查表进行现场检查。审查人员在检查过程中，要认真记录，并掌握检查的进度，并对收集到的客观证据进行分析整理。对发现的不符合事实，应征得受审查部门或陪同人员的确认。对客户不能确认的证据，可采取再审查核对的办法解决。

审查进行中可能出现中途就可定论不能获得通过的情况，这种情况下，审查组长即可通知客户，如客户同意可终止现场审查工作，否则应将审查按计划持续完成。审查过程中对服务流程关键控制点的检查及服务流程中不符合的确认，均应有专业审查员或随组专家的参与。

5.2.5.4 不符合发现按其严重程度分为严重不符合、一般不符合和观察项。审查员负责根据不符合发现编制不符合报告，报告中的不符合的事实应表达简明，描述

应具有可追溯性。

5.2.5.5 现场检查结束后，由审查组长召集审查组会议，对审查中收集的所有信息和证据进行分析，以评审检查发现并就审查结论达成一致，给出现场检查结论。审查组长负责编写现场是审查报告，并对审查结论负责。审查结论报告主要包括以下内容：

- 1)受审查方基本情况：包括受审查方及产品供方名称、地址、组织的规模等基本信息；
- 2) 审查目的、范围(应明确到认证产品的单元)、依据(应明确具体技术要求名称及标准号)；
- 3)现场审查日期和地点；
- 4)审查组长和组员；
- 5)检查证据、审查发现、审查结果综述(包括做出文件是否符合准则要求、实施是否符合规定、受审核方服务保障能力是否有效的评价结果)；
- 6)现场验证结果；
- 7)客户遵守法律法规的情况；
- 8)审查结论。

5.2.5.6 现场审查结论有以下三种：

- 通过现场审查：仅出现观察项或出现三个（包括三个）以下的一般不符合，并可在 60 天内完成纠正措施并验证合格或在监督中再验证观察项的纠正措施效果；
- 推迟通过现场审查：有一个严重不符合项或三个以上六个以下（包括六个）一般不符合，并可在 3 个月内完成纠正措施，需进行现场跟踪验证或文件审核验证
- 不通过现场审查：存在两个以上的严重不符合或六个以上一般不符合或纠正措施时间超过 3 个月；观察项没有数量限制。

5.2.5.7 末次会议召开之前，审查组先与客户领导就检查总体情况及检查结论进行沟通。

5.2.5.8 末次会议由审查组长主持，审查组成员与客户领导和有关职能部门负责人参加。审查员应解释检查发现和/或澄清检查标准的要求，但不能提出针对不符合的具体的指导性的建议或咨询。如双方就有关方面发生争议，则由审查组长按公司有关争议处理程序执行。末次会议后，所有审查组成员将其所用文件和记录交审查组长，组长认真检查各项材料的完整性和符合性。

5.2.5.9 现场检查结束后，客户在规定的时间内制订并实施纠正措施，将《纠正/预防措施报告》及相关的证实性材料报审查组长；审查组对不符合项的纠正措施计划及证据材料进行验证，未达到要求的，验证人员应要求客户继续提交有效的材料，必要时可进行现场验证。对于观察项，可要求客户采取相应的改进措施，不对其见证材料提出具体要求。

5.2.3 材料提交

现场审查及其所需的审查活动全部结束后，审查组长按要求的目录顺序整理检查审查材料并提交认证部。

5.3 认证决定

5.3.1 POSI 应指派至少一人根据评价、复核以及其他相关的所有信息做出认证决定。认证决定应由未参与审查过程的一个人或一组人完成。复核和认证决定可由同一个人或同一组人一并完成。

5.3.2 应确保复核人员不是实施审查的人员。

5.3.3 认证部负责接收审查组长提交的审查材料、收集审查过程中其他有关信息及通过任何来源获取的信息，核对服务审查资料的完整性并将审查资料和收集到的信息，提交认证决定人员。由认证决定人员基于审查结果和其他收集到的信息做出认证决定的结论，由总经理或其授权人员批准。

5.3.4 POSI 应只采信本次认证申请之前完成的与认证相关的评价结果，在这种情况下，POSI 应对评价结果负责，并且证明实施评价的机构满足分包及认证方案规定的要求。这可以包括根据认证机构之间的互认协议开展的工作。

5.3.5 如果认证决定是不能颁发认证证书，则经总经理或其授权人员批准后由认

证部发出不通过的书面通知并说明原因。

5.3.6 认证部负责办理通过认证客户的认证证书制作工作并颁发认证证书。并负责在 POSI 网站公示获证客户清单；按信息通报要求将证书管理情况报认可机构和中国国家认证认可监督管理委员会。

5.4 认证文件

5.4.1 POSI 应向获证客户提供认证文件，认证文件的生效日期不应早于认证决定的日期。认证文件应体现以下内容：

- a) 认证机构的名称和地址；
- b) 每个获证客户的名称和地理位置（或多场所认证范围内总部和所有场所的地理位置）；
- c) 授予、扩大或更新认证的日期；
- d) 认证有效期或与认证周期一致的应进行再认证的日期；
- e) 唯一的识别代码；
- f) 认证所用的标准和（或）其他规范性文件，包括版次和（或）修订号；
- g) 与服务相关的认证范围，适用时，包括每个场所相应的认证范围；
- h) POSI 名称、地址和产品认证标志；可以使用其他标识（如认可标识），但不能产生误导或含混不清；
- i) 在颁发经过修改的认证文件时，区分新文件与任何已作废文件的方法。
- j) 认证批准人的签名或其他授权签署。

5.4.2 正式的认证文件应在完成签署认证合同、服务满足认证要求并认证决定做出后（或同时）颁发。

5.4.3 POSI 通过 ERP 信息系统记录有效客户信息，可在有请求时提供客户信息。信息内容包括：获证客户的名称、服务认证范围、相关的标准或规范性文件、地理位置（如国家和城市）或多场所认证范围内总部和所有场所的地理位置等。

5.4.4 POSI 应对认证文件和标志的使用做出规定，确保获证客户正确使用认证文件和标志。具体见《》。

5.5 监督/再认证

认证部按照相应的产品认证要求补充程序对获证客户实施有效的监督管理，至少每年进行一次监督。证书到期前 6 个月，继续保持证书注册资格的获

证客户，需进行再认证申请，POSI对申请组织安排再认证评价。在对客户进行监督管理时，应对获证客户认证证书和标志的使用进行有效的管理。

5.6 变更

认证的变更包括认证要求的变更和获证组织或服务的变更。

5.6.1 认证要求变更包括服务认证所依据标准进行了修订，POSI认证程序、认证条件发生变更，或认可机构对认证要求发生变更等。

5.6.2 认证部应及时将拟更改的认证要求通知相关各方，并识别影响，采取相应措施。

(1) 当认证要求变更对获证服务认证产生影响时，应及时通知获证客户，并验证客户对这些变更采取的措施。

(2) 当获证组织或服务发生变更（服务流程图、服务地址搬迁、获证客户申请扩大服务认证范围等的变更）时，应执行相应的服务认证管理办法，以验证获证服务认证注册资格的有效性。

(3) 必要时，验证认证变更的措施应包括：评价、复核、认证决定、换发认证证书以扩大或缩小认证范围，并记录采取相应措施的理由。

5.6.3 当监督或其他活动的结果证实获证组织存在不满足认证要求的不符合时，认证机构应采取适宜的措施，以确保获证产品持续满足认证要求：

(1) 在认证机构规定的条件下（增加监督、再次对获证服务进行评价、重新复核和认证决定等措施），保持认证；

(2) 缩小认证范围以剔除不符合认证要求的产品类别；

(3) 暂停认证证书，待获证企业满足要求后，恢复证书；

(4) 撤销认证。

5.7 终止、暂停、撤销或缩小认证范围

5.7.1 当客户要求，认证证书到期证书持有者未提出再认证申请，认证标准或认证要求发生较大变化证书持有者不能满足要求时，应终止认证，收回认证证书。

5.7.2 企业质量保证能力因变化不能达到认证要求的，服务等级下降不能达到标准及其补充技术条件要求的，用户投诉并经查实属质量问题不能达到认证要求的，未按期缴纳认证费用，未经同意不能按期接受监督的，误用认证标准或涉及需要认证的，企业提出暂停要求的，应暂停获证客户的认证资格。通常情况

下，暂停时间不超过 6 个月。

5.7.3 当对获证客户暂停认证时，POSI 应指派有暂停认证资格的人员与暂停企业进行沟通，告知其为恢复认证需要采取的措施或认证要求的其他任何措施。

5.7.4 接到暂停使用认证证书和认证标志的通知后，不能按期改正其存在的问题的；服务等级下降；使用弄虚作假或其它不正当手段骗取认证证书者；伪造、转让、滥用认证证书、认证标志的；拒不缴纳认证费用的，应撤销获证客户的认证资格。

5.7.5 如果客户未能在 POSI 规定的时限内解决造成暂停的问题，应撤销或缩小其认证范围。

5.7.6 如果客户在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，应缩小其认证范围，以排除不满足要求的部分。

5.7.7 暂停期间，POSI 应与客户做出具有强制实施力的安排，以确保暂停期间避免客户继续宣传认证资格。

5.7.8 POSI 应与获证客户就撤销认证时的要求做出强制实施力的安排，以确保获证客户接到撤销认证的通知时，立即停止使用任何引用认证资格的广告材料。

5.7.9 POSI 应在认证证书等认证文件和公布的信息中对认证的终止、暂停、撤销、缩小等信息清晰描述。

5.7.10 在任何一方提出请求时，POSI 应正确说明客户的获证产品注册资格被暂停、撤销或缩小的情况。

5.7.11 如果暂停后恢复认证，POSI 应对正式的认证文件、公布的信息、标志使用的授权等进行所有必要的修改，以确保表明产品仍保持认证的状态。如果恢复认证的条件是做出缩小认证范围的决定，则 POSI 应对正式的认证文件、公布的信息、标志使用的授权等进行所有必要的修改，以确保缩小的认证范围被清楚地传达到客户，并在认证文件和公布的信息中清晰地描述。

5.8 文件管理

5.8.1 认证部对获证客户的证书状态进行管理。

5.8.2 应对所有客户在服务认证活动中产生的记录进行保存，按照《记录控制程序》进行管理。

5.8.3 应保证申请组织和客户记录的安全，以确保满足保密要求。运送、传输或

传递记录的方式应确保保密。

5.8.4 记录保存期应为当前认证周期加上一个完整的认证周期。某些情况下，记录需按法律规定保存更长的时间。

5.8.5 如果POSI根据其已经批准的该客户或其他客户的认证结果省略任何活动，POSI应把对已有的认证结果的引用保存在记录中。如客户要求，POSI应提供省略这些活动的理由。

6 能力要求

按照《认证人员管理程序》执行。

7 引用文件和记录表单

下列文件中的条款通过本文件引用而成为本文件的条款，以下引用的文件，注明日期的，仅引用的版本适用；未注明日期的，引用文件的最新版本（包括任何修订）适用。

CNAS-CC02 《产品、过程和服务认证机构要求》

GB/T27020 《合规评定各类检查机构能力的通用要求》

P04 《认证人员管理程序》

P11 《记录控制程序》

附件 1

服务认证领域目录

认证类别	认证领域
服务认证	01 无形资产和土地服务
	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 保养和修理服务
	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服务
	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 家庭服务