信息技术服务管理体系认证

实施规则

文件编号： QB-GZ-2023-05

文件版本： A/1

编写人员： 左海军

审批人员： 陈　勇

批准人员： 张　凤

发布日期：2023 年 06 月 05 日　　实施日期： 2023 年 06 月 05 日

序号	修改人	修改内容	版次	批准人	修改日期	备 注
01	左海军	按照国家认证认可监督管理委员会公告2025年第9号文件要求修改	A/1	张凤	2025.06.05	

目 录

1. 适用范围

本规则用于规范本机构在中国境内开展的信息技术服务管理体系认证活动。

2. 认证依据

ISO/IEC 20000-1:2018《信息技术服务管理第 1 部分：服务管理体系要求》

3. 对认证机构的基本要求

3.1 本机构获得国家认监委批准、取得从事信息技术管理体系认证的资质。

3.2 认证能力、内部管理和工作体系符合 GB/T27021/ISO/IEC17021-1《合格评定 管理体系审核认证机构要求》。

3.3 建立内部制约、监督和责任机制，实现培训（包括相关增值服务）、审核和作出认证决定等工作环节相互分开，符合认证公正性要求。

3.4 鼓励认证机构通过国家认监委确定的认可机构的认可，证明其认证能力、内部管理和工作体系符合 GB/T 27021/ISO/IEC 17021-1《合格评定 管理体系审核认证机构要求》。

3.5 不得将申请认证的组织（以下简称申请组织）是否获得认证与参与认证审核的审核员及其他人员的薪酬挂钩。

4. 对认证人员的基本要求

4.1 遵守认证认可相关法律法规及规范性文件的要求，具有从事认证工作的基本职业操守，对认证审核活动及相关认证审核记录和认证审核报告的真实性承担相应的法律责任。

4.2 认证审核员应当取得国家认监委确定的认证人员注册机构颁发的信息技术管理体系审核员注册资格。

5. 初次认证审核程序

5.1 认证申请

5.1.1 本机构向申请组织至少公开以下信息：

（1）可开展认证业务的范围，以及获得认可的情况。

（2）本规则的完整内容。

（3）认证证书样式。

（4）对认证过程的申投诉规定。

（5）认证工作程序及流程

（6）认证依据

（7）证书有效期

（8）认证收费标准

5.1.2 本机构要求申请组织至少提交以下资料：

（1）认证申请书，申请书应包括业务活动、组织架构、联系人信息、物理位置和体系范围等基本内容，体系运行的时间；

（2）法律地位的证明文件的复印件(工商营业执照、事业单位法人证书或社会团体法人登记证书，组织代码证和税务登记证（如果有）。

（3）信息技术服务管理体系覆盖的活动所涉及法律法规要求的行政许可证明、资质证书等的复印件。

（4）信息技术服务管理体系成文信息。

（5）其他需要提供的文件。

5.2 申请评审

5.2.1 本机构对申请组织提交的申请资料进行评审，根据申请认证的活动范围及场所、员工人数、完成审核所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

根据认证依据、程序等要求，在三个工作日内对申请组织提交的认证申请书及其相关资料进行评审并保存评审记录，做出评审结论，以确定：

1) 所需要的基本信息都得到提供；

2) 申请组织的行业类别和与之相对应的管理体系所管理的过程特性和管理要求；

3) 国家对相应行业的管理要求；

4) 与申请组织之间任何已知的理解差异得到消除；

5) 有能力并能够实施认证活动；

6) 申请的认证范围、申请组织的运作场所、完成审核需要的时间和任何其他影响认证活动的因素；

7）依据 DEOLIF-PC40-A2-2023 《信息技术服务管理体系认证合同评审指导书》，根据受审核方的规模、特性、业务复杂程度、管理体系涵盖的范围、认证要求和其承担的风险等因素核算并确定审核人日，以确保审核的充分性和有效性。将确定后的人日数记录在审核方案中，审核人日的确定规则参考附件 B。

对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请组织，本机构不应受理其认证申请。

5.2.2 满足以下条件的，本机构可以受理认证申请：

（1）认证委托人已具备受理条件（见5.1.2）；

（2）本机构具备实施认证的能力；

（3）双方就认证事宜达成一致。

5.2.3 对于新的认证委托人，本机构按照初次认证开展认证活动，无论其是否持有其他本机构颁发的信息技术管理体系有效证书。

5.2.4 本机构应将申请评审的结果告知认证委托人补充和完善，或者不受理认证申请。

5.3 认证合同

5.3.1 通过申请评审的，在实施认证审核前，本机构应与认证委托人签订具有法律效力的认证合同，以明确认证委托人和本机构的责任。

5.3.2 本机构的责任至少包括：

（1）及时向符合认证要求并已缴纳认证费用的组织颁发认证证书，通过其网站或者其他形式向社会公布获证信息；

（2）对获证组织信息技术管理体系体系运行情况进行有效监督，发现获证组织的信息技术管理体系不能持续符合认证要求的，应及时暂停或者撤销其认证证书;

（3）因本机构原因（如机构或其信息技术管理体系认证资质被注销或撤销）导致获证组织信息技术管理体系证书无法有效保持的，需及时告知获证组织并做出妥善处理，并承担由此导致的获证组织的经济损失。

5.3.3 获证组织的责任至少包括：

（1）遵守认证程序要求，认证过程如实提供相关材料和信息，通过信息技术管理体系认证后持续有效运行信息技术管理体系；

（2）申请组织对遵守认证认可相关法律法规，配合认证监管部门的监督检查，对有关事项的询问和调查如实提供相关材料和信息的承诺。配合本机构对投诉的调查；

（3）应当在广告、宣传等活动中正确使用认证证书、认证标志和有关信息，认证证书注销或被暂停、撤销的，不得继续使用该证书和相关认证标志、信息，不利用信息技术管理体系认证证书和相关文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证;

（4）发生如下情况，应及时向本机构通报：

① 客户及相关方有重大投诉。

② 生产、销售的产品或提供的服务被应急部、安全生产监管部门认定存在重大安全隐患。

③ 发生产品和服务的安全事故。

④ 相关情况发生变更，包括：法律地位、生产经营状况、组织状态或所有权变更得的行政许可资格、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者变更；生产经营或服务的工作场所变更；信息技术服务管理体系覆盖的活动范围变更；信息技术服务管理体系和重要过程的重大变更等。

⑤ 出现影响信息技术服务管理体系运行的其他重要情况。

（5）承担选择本机构的风险，如：因本机构资质被撤销而带来的认证证书无法使用的风险；

（6）按合同约定及时向本机构缴纳认证费用。

5.4 审核方案和审核策划

5.4.1 审核方案及策划

在申请评审后，本机构针对申请组织建立审核方案（申请组织变更为受审核方），并由专职人员负责管理审核方案。审核方案范围与程度的确定应基于受审核组织的规模和性质，以及受审核管理体系的性质、功能、复杂程度以及成熟度水平。

审核方案包括在规定的期限内有效和高效地组织和实施审核所需的信息和资源，应包括以下内容：

1) 审核方案的目标；

2) 审核的范围与程度、数量、类型、持续时间、地点、日程安排；

3) 审核准则；

4) 审核方法；

5) 审核组的选择；

6) 所需的资源，包括交通和食宿；

7) 处理保密性、信息技术服务、健康和安全，以及其它类似事宜。

5.4.2 审核时间

为确保认证审核的完整有效，本机构以附件 B 所规定的审核时间为基础，根据申请组织信息技术服务管理体系覆盖的活动范围、特性、技术复杂程度、信息技术服务风险程度、认证要求和体系覆盖范围内的有效人数等情况，核算并拟定完成审核工作需要的时间。在特殊情况下，可以减少审核时间，但减少的时间不得超过附件 B 所规定的审核时间的 30%。整个审核时间中，现场审核时间不应少于总审核时间的 80%。

5.4.3 审核组

5.4.3.1 本机构根据信息技术服务管理体系覆盖的活动的专业技术领域选择具备相关能力的审核员组成审核组，审核组由能够胜任所安排的审核任务的审核员组成。根据受审核方的行业、规模和业务复杂程度组建审核组，指派审核组长。认证审核员应当取得中国认证认可协会颁发的信息技术服务管理体系审核员注册资格证书，并得到专业能力评价，以确定其能够胜任所安排的审核任务。

5.4.3.2 具有与管理体系相关的管理和法规等方面特定知识的技术专家可以成为审核组成员。必要时可以补充技术专家以增强审核组的技术能力。技术专家应在审核员的监督下进行工作，可就受审核方或获证组织管理体系中技术充分性事宜为审核员提供建议，但技术专家不能作为审核员。技术专家主要负责提供认证审核的技术支持，不作为审核员实施审核，不计入审核时间，其在审核过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。

5.4.3.3 审核组可以有实习审核员，其要在审核员的指导下参与审核，不计入审核时间，不单独出具记录等审核文件，其在审核过程中的活动由审核组中的审核员承担责任。

5.4.4 审核计划

5.4.4.1 本机构为每次审核制定书面的审核计划（第一阶段审核不要求正式的审核计划）。审核计划至少包括以下内容：审核目的，审核准则，审核范围，现场审核的日期和场所，现场审核持续时间，审核组成员（其中：审核员应标明认证人员注册号;技术专家应标明专业代

码、工作单位及专业技术职称）。

5.4.4.2 如果信息技术服务管理体系覆盖范围包括在多个场所进行相同或相近的活动，且这些场所都处于申请组织授权和控制下，本机构可以在审核中对这些场所进行抽样，但应根据相关要求实施抽样以确保对所抽样本进行的审核对信息技术服务管理体系包含的所有场所具有代表性。如果不同场所的活动存在明显差异、或不同场所间存在可能对信息技术服务管理有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审核的方法，应当逐一到各现场进行审核。

5.4.4.3 为使现场审核活动能够观察到产品生产或服务活动情况，现场审核应安排在认证范围覆盖的产品生产或服务活动正常运行时进行。

5.4.4.4 在审核活动开始前，审核组应将审核计划交申请组织确认，遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况通知申请组织，并协商一致。

5.4.5 远程审核方法

5.4.5.1 信息技术管理体系认证审核应在认证委托人的现场实施，初次认证以及认证周期内的每年度的监督审核和再认证审核活动，应包括访问认证委托人现场的现场审核。

5.4.5.2 因安全因素的考虑，审核组可在认证委托人的现场采用远程审核方法对认证委托人的某个过程的运作情况实施审核。

5.4.5.3 审核中采用远程审核方法的，远程审核时间不得超过现场审核时间的30%，并应在审核计划、审核记录及审核报告中予以注明。

5.5 实施审核

5.5.1 审核组应按照审核计划实施审核，并采用中文记录审核过程，可使用图片、音像等作为补充材料。

5.5.2 审核组应会同认证委托人召开首、末次会议，认证委托人的最高管理层（因特殊原因不能参加的，应授权高级管理层其他成员）、信息技术管理体系相关职能部门负责人应参加会议，缺席应记录理由。审核组应保留首、末次会议签到记录。审核组应按国家认监委的要求完成首、末次会议现场审核的网络签到。

5.5.3 发生下列情况时，审核组应向本机构报告，经同意后终止审核：

（1）认证委托人对审核活动不予配合，审核活动无法进行；

（2）认证委托人实际情况与申请材料有重大不一致；

（3）其他导致审核程序无法完成的情况。

5.6 初次认证

初次认证审核采用文件评审和现场审核项结合的方式。

5.6.1 审核组应当按照审核计划的安排完成审核工作。除不可预见的特殊情况外，审核过程中不得更换审核计划确定的审核员。

5.6.2 审核组应当会同申请组织按照程序顺序召开首、末次会议，申请组织的最高管理者及与信息技术服务管理体系相关的职能部门负责人员应该参加会议。参会人员应签到，审核组应当保留首、末次会议签到表。申请组织要求时，审核组成员应向申请组织出示身份证明文件。

5.6.3 审核过程及环节

初次认证审核，分为第一、二阶段实施审核。

5.6.3.1 现场审核计划

审核组应结合受审核方的申请材料、审核方案对现场审核的策划以及一阶段审核的结果对现场审核做出具体安排，包括但不限于具体的时间安排（二阶段现场审核时间间隔在 5 天及以上）、审核组成员对受审核方按岗位和活动以何种方式进行评价的安排、高层沟通的安排和会议的安排。审核组长应至少在实施现场审核 3 个工作日之前，与受审核方就审核计划进行充分沟通，确保双方在理解上没有歧义。

5.6.3.2 第一阶段审核

为实现通过对受审核方信息技术服务管理体系策划及其运作情况的了解，并策划和确定第二阶段审核重点的目的，一阶段审核的目的、内容和要求除满足 ISO17021 标准中的要求外，至少应完成以下内容：

1）审核客户的 ITSMS 的文件。DEOLIF 的审核组与客户组织就文件评审的时间和地点达成一致。在任何情况下，文件评审应在第二阶段审核开始前完成。

2）评价客户的运作场所和现场的具体情况，并与客户的人员进行讨论。结合可能的重要因素充分了解客户的 ITSMS 和现场运作，特别是客户组织的审核准备状态，以便为策划第二阶段审核提供关注点；

3）收集关于客户的管理体系范围、过程和场所的必要信息，以及相关的法律法规要求和遵守情况，至少应包括如下内容：

a. 服务管理方针的适宜性

b. 策划定义配置项及其组成部分的情况

c. 配置管理数据库（CMDB）的控制程度

d. 组织提供的每项服务是否定义并记录在一个或多个 SLAs 中

e. 是否发生过事件和服务请求、事件。

f. 组织服务管理体系现场运作的基本情况

4）完成申请受理阶段由于资料信息不充分而需要进一步核实的情况。审查第二阶段审核所需资源的配置情况，并与客户商定第二阶段审核的细节，确定二阶段审核的合理性，对信息技术服务管理体系成文信息不符合现场实际、相关体系运行尚未超过 3 个月或者无法证明超过 3 个月的，以及其他不具备二阶段审核条件的，不应实施二阶段审核。

5) 评价客户是否策划和实施了内部审核与管理评审，以及管理体系的实施程度能否证明客户已为第二阶段审核做好准备。

5.6.3.3 在下列情况，第一阶段审核可以不在申请组织现场进行，但应记录未在现场进行的原因：

（1）申请组织已获本本机构颁发的其他有效认证证书，本机构已对申请组织信息技术服务管理体系有充分了解。

（2）本机构有充足的理由证明申请组织的生产经营或服务的技术特征明显、过程简单，通过对其提交文件和资料的审查可以达到第一阶段审核的目的和要求。

（3）申请组织获得了其他经认可机构认可的本机构颁发的有效的信息技术服务管理体系认证证书，通过对其文件和资料的审查可以达到第一阶段审核的目的和要求。

除以上情况之外，第一阶段审核应在受审核方的生产经营或服务现场进行。

5.6.3.4 审核组应将第一阶段审核情况形成书面文件告知申请组织。对在第二阶段审核中可能被判定为不符合项的重要关键点，要及时提醒申请组织特别关注。

5.6.3.5 第二阶段审核应当在申请组织现场进行。重点是审核信息技术服务管理体系符合 ISO/IEC 20000-1 标准要求和有效运行情况，应至少覆盖以下内容：

a. 与服务管理有关的业务流程，及评估能产生可比较和可再现的结果；

b. 符合 ISO/IEC 20000-1:2018 所列要求的文件；

c. 基于策划定义配置项及其组成部分的情况，对配置管理数据库（CMDB）管理及变更管理情况；

d. ITSMS 有效性的评审和信息技术服务控制措施有效性的测量，以及对照 ITSMS 目标进行的报告和评审；

e. ITSMS 内部审核和管理评审；

f. 针对信息技术服务方针的管理职责；

g. 服务供应成本的预算和核算；满足当前及将来商定的顾客的业务要求的能力

h. 是否与所有相关方签署 SLAs，且 SLAs 处于变更管理过程的控制之下；

i. 方案、过程、规程、记录、内部审核和对 ITSMS 有效性的评审，以确保其可被追溯至管理决定和 ITSMS 方针与目标。

j. 要求客户组织证实对信息技术服务威胁的分析与组织的运行是相应和充分的；

k. 确定客户组织识别、检查和评价与信息技术服务有关的交付、关系、解决、控制和发布的规程以及应用的结果是否与客户组织的方针、目标和指标保持一致。

l. 应确定用于重要性分析的规程是否健全并正确实施。如果有关客户组织的与信息技术服务有关的流程被识别为重要时，则应纳入 ITSMS 管理之中。

m. 法律法规符合性的保持和评价是客户组织的责任。审核组应通过检查和抽样的方式对 ITSMS 在客户组织的合规性方面的作用建立信心。审核组的审核结果应能支撑本认证最终验证客户组织具有管理体系使其达到符合有关信息技术服务风险和影响的法律法规。

5.7 监督

5.7.1 例行监督

5.7.1.1 信息收集

在进行监督审核之前，需要收集获证组织的管理体系相关信息，以确定获证组织的管理体系相关信息是否发生变化。需要客户提供的信息包括以下几个方面：

1) 信息确认文件，包括但不限于：

a. 基本信息，包括组织名称、地址、联系人、法人等信息的变化情况；

b. 组织信息，包括范围、组织架构、人员数量等信息的变化情况；

c. 管理体系相关信息，关键文件化信息的变化情况。

5.7.1.2 确定审核组

应根据获证组织的行业、规模和业务复杂程度组建审核组，指派审核组长。监督审核的审核组，应符合 5.2.1.2 条和 5.4.1 条的要求。

5.7.1.3 信息评审

审核组应对获证组织的信息确认文件进行评审，以确定：

1) 获证组织的管理体系变化情况，尤其是管理体系范围的变化；

2) 是否需要修订审核方案。

5.7.1.4 制定现场审核计划

审核组应结合获证组织的信息确认文件、审核方案对监督审核中现场审核的策划和上次审核的结果对现场审核做出具体安排，包括但不限于具体的时间安排、审核组成员对获证组织按岗位和活动以何种方式进行评价的安排、高层沟通的安排和会议的安排。审核组长应至少在实施现场审核 3 个工作日之前，与获证组织就审核计划进行充分沟通，确保双方在理解上没有歧义。

信息技术管理体系的监督审核并不覆盖标准所有条款，监督审核的抽样采取部门抽样的方式进行， 抽样准则为：

1) 两次监督审核必须覆盖标准所有条款和所有部门；

2) 标准中对信息技术服务管理过程有决定作用的条款和部门每次监督审核都需要抽到；

3) 获证组织前一次审核问题较多的部门在本次监督审核中需要抽到；

4) 审核组认为重要的条款应考虑进行抽样。

每次监督审核的内容应包括以下方面：

1) 内部审核和管理评审；

2) 对上次审核中确定的不符合项采取的措施；

3) 投诉记录和（或）事故报告，并在发现任何不符合或无法满足认证要求时，还应检查客户组织是否已调查其自身的 ITSMS 和规程并采取了适当的纠正措施。；

4) 管理体系在实现获证客户目标和各管理体系的预期结果方面的有效性；

5) 为持续改进而策划的活动的进展,有关定期评价和复核与相关信息技术服务管理法律法规的符合性的规程的应用；

6）持续的运作控制,针对客户组织的与信息技术服务相关的资产威胁、脆弱性和影响识别和评价的情况，并判断其合理性和动态管理；

7) 任何变更；

8）对认证证书和标志的使用。

5.7.1.5 现场审核

作为最低要求，初次认证后的第一次监督审核应在认证证书签发日起 12 个月内进行。此后，监督审核应至少每个日历年（应进行再认证的年份除外）进行一次，且两次监督审核的时间间隔不得超过 15 个月。

监督审核的时间不少于按 5.2.1.1 条计算审核时间人日数的 1/3。审核组按照审核计划的安排对获证组织进行现场审核，由于监督审核并不要求覆盖体系的所有方面，因此在监督审核的策划过程中，如果获证组织的认证范围信息有变化，应对变化的方面进行关注，必要时重新确认审核范围。

5.7.1.6 监督审核结论

审核组应该对现场审核中收集的所有信息和证据进行汇总分析，评价审核发现并就审核结论达成一致。

如果现场审核发现不符合项和观察项应开具不符合项报告，且获得获证组织认同。

现场审核结束后，审核组长完成审核报告编制工作，并与获证组织进行沟通，确保双方对报告的理解没有歧义。

现场审核结束，审核组应形成是否推荐保持认证注册的结论；审核组根据审核结果和现场审核的结果对获证组织的管理体系是否满足所有适用的认证依据的要求进行评价，并判断是否推荐保持认证注册。

5.7.1.7 在监督审核中发现的不符合项，本机构要求获证组织分析原因，规定时限要求获证组织完成纠正和纠正措施并提供纠正和纠正措施有效性的证据。

本机构采用适宜的方式及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果。

5.7.1.8 监督审核的审核报告，应按 6.1.6 条列明的审核要求逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论。

5.7.1.9 本机构根据监督审核报告及其他相关信息，作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

5.7.2 非例行监督

出现下列情况之一时，DEOLIF 将对获证组织进行非例行监督审核：

——国家监督抽查获证组织产品出现不合格；

——获证组织发生用户严重投诉或被媒体曝光的；

——组织发生事故或安全生产行政主管部门采取法律行动的；

——组织发生重大信息技术服务事故的；

——获证组织管理体系发生重大变更；

——其他需作非例行监督的情况。

具体执行《监督、再认证和特殊审核管理程序》DEOLIF-PC29-A2-2023。

5.8 再认证

5.8.1 认证证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，本机构当实施再认证审核，并决定是否延续认证证书。

5.8.2 本机构按 5.2.1.2 条和 5.4.1 条要求组成审核组。按照 5.2.1.3 条要求并结合历次监督审核情况，制定再认证审核计划交审核组实施。

在信息技术服务管理体系及获证组织的内部和外部环境无重大变更时，再认证审核可省略第一阶段审核，但审核时间应不少于按 4.2.1 条计算人日数的 2/3。

5.8.3 对再认证审核中发现的严重不符合项，本机构规定时限要求获证组织实施纠正与纠正措施，并在原认证证书到期前完成对纠正与纠正措施的验证。

5.8.4 本机构按照 5.7 条要求作出再认证决定。获证组织继续满足认证要求并履行认证合同义务的，向其换发认证证书。

5.8.5 如果在当前认证证书的终止日期前完成了再认证活动并决定换发证证书，新认证证书的终止日期可以基于当前认证证书的终止日期。新认证证书上的颁证日期应不早于再认证决定日期。

如果在当前认证证书终止日期前，本机构未能完成再认证审核或对严重不符合项实施的纠正和纠正措施未能进行验证，则不应予以再认证，也不应延长原认证证书的有效期。

在当前认证证书到期后，如果本机构能够在 6 个月内完成未尽的再认证活动，则可以恢复认证，否则应至少进行一次第二阶段审核才能恢复认证。认证证书的生效日期应不早于再认证决定日期，终止日期应基于上一个认证周期。

5.9 特殊审核

5.9.1 扩大认证范围审核

1）由市场部传递的获证客户扩大认证范围的申请和客户提交的扩大认证范围申请，由合同评审岗对申请进行评审，确认受理后，调整审核方案。

2）审核部安排扩大认证范围审核，扩大认证范围审核可单独进行也可与定期监督或再认证审核同时进行。与定期监督或再认证审核同时进行时应适当增加审核人日数。

3）扩大认证范围需审核内容：受审核方体系文件；与扩大产品和服务有关的运行策划和控制、产品和服务的要求、产品和服务的设计和开发、生产和服务提供、产品和服务的放行、产品和服务的监测分析和评价等内容，信息技术服务管理体系还需关注到与扩大范围有关的危险源、目标、合规义务、管理体系管控的运行策划和控制措施，安全监测等内容。

5.9.2 暂停后的恢复

获证客户的证书被暂停后，当暂停的原因消除后，就可恢复其资格。对获证组织因其他情况（如发生了重大的健康安全事故、产品国家监督抽查不合格等）而导致的证书暂停，在暂停期内，企业认为已消除了暂停的原因，审核部获得信息后，应安排暂停后的恢复审核，证书的恢复所进行审核的审核人日和审核实施，原则上按再认证的要求进行。

5.9.3 其他特殊审核

为调查投诉和对变更做出回应时可安排特殊审核，审核人日和审核的实施可按定期监督审核要求进行。

为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的获证客户进行的审核，可能需要在提前较短时间通知获证客户。审核部在指派审核组时应充分考虑审核人员安排的合理性。

具体执行《监督、再认证和特殊审核管理程序》DEOLIF-PC29-A2-2023。

5.9.4 与其他管理体系的结合审核

5.9.4.1 对信息技术服务管理体系和其他管理体系实施结合审核时，通用或共性要求应满足本规则要求，需确保在结合审核的情形下，对诸如审核范围的界定、审核时间的确定、审核方案的策划等进行有效的管理。审核报告中应清晰地体现应清晰体现所有与管理体系有关的重要要素的描述并易于识别。

5.9.4.2 结合审核的审核时间人日数，不得少于多个单独体系所需审核时间之和的 80%。

5.9.4.3 对于结合审核，必须以审核活动满足体系认证所有要求为前提，并且审核的质量不应由于结合审核而受到负面影响。

5.9.5 认证机构转换审核

5.9.5.1 本机构当履行社会责任，严禁以牟利为目的受理不符合 ISO/IEC 20000-1 标准、不能有效执行信息技术服务管理体系的组织申请认证证书的转换。

5.9.5.2 本机构受理组织申请转换为本机构的认证证书，应该详细了解申请转换的原因，必要时进行现场审核。

5.9.5.3 转换仅限于现行有效认证证书。被暂停或正在接受暂停、撤销处理的认证证书，不得接受转换申请。暂停撤销满一年的除外。

5.9.5.4 被发证的本机构撤销证书的，除非该组织进行彻底整改，导致暂停或撤销认证证书的情形已消除，否则不应受理其认证申请。

5.10 不符合项纠正、纠正措施及其验证

对审核中发现的不符合项，本机构要求申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于严重不符合，应要求申请组织在最多不超过 6 个月期限内采取纠正和纠正措施。本机构对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。如果未能在第二阶段结束后 6 个月内验证对严重不符合实施的纠正和纠正措施，则应按 5.6.5 条处理，或者按照 5.4.3.5 条重新实施第二阶段审核。

5.11 审核报告

5.11.1 审核组应对审核活动形成书面审核报告，由审核组组长签字。审核报告应准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容，至少包括以下内容：

（1）申请组织的名称和地址。

（2）申请组织活动范围和场所。

（3）审核的类型、准则和目的。

（4）审核组组长、审核组成员及其个人注册信息。

（5）审核活动的实施日期和地点，包括固定现场和临时现场；对偏离审核计划情况的说明，包括对审核风险及影响审核结论的不确定性的客观陈述。

（6）叙述从“初次认证审核采用文件评审和现场审核项结合的方式”列明的程序及各项要求的审核工作情况，其中：对 5.6.3.5 条的各项审核要求应逐项描述或引用审核证据、审核发现和审核结论；对信息技术服务目标和过程及信息技术服务绩效实现情况进行评价。

（7）识别出的不符合项。

（8）审核组对是否通过认证的意见建议。

5.11.2 本机构保留用于证实审核报告中相关信息的证据。

5.11.3 本机构在作出认证决定后 30 个工作日内将审核报告提交申请组织，并保留签收或提交的证据。

5.11.4 对终止审核的项目，审核组应将已开展的工作情况形成报告，本机构将此报告及终止审核的原因提交给申请组织，并保留签收或提交的证据。

5.12 认证复核、认证决定

5.12.1 本机构该在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果进行综合评价基础上，作出认证决定。

5.12.2 认证决定人员为本机构管理控制下的人员，审核组成员不得参与对审核项目的认证决定。

5.12.3 本机构在作出认证决定前应确认如下情形：

（1）审核报告符合本规则第 5.5 条要求，审核组提供的审核报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。

（2）反映以下问题的不符合项，本机构已评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性。

① 在持续改进信息技术服务管理体系的有效性方面存在缺陷，实现信息技术服务目标有重大疑问。

② 制定的信息技术服务目标不可测量、或测量方法不明确。

③ 对实现信息技术服务目标具有重要影响的关键点的监视和测量未有效运行，或者对这些关键点的报告或评审记录不完整或无效。

④ 其他严重不符合项。

（3）本机构对其他一般不符合项已评审，并接受了申请组织计划采取的纠正和纠正措施。

5.12.4 在满足 5.7.3 条要求的基础上，本机构有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书。

（1）申请组织的信息技术服务管理体系符合标准要求且运行有效。

（2）认证范围覆盖的产品和服务符合相关法律法规要求。

（3）申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

5.12.5 申请组织不能满足上述要求或者存在以下情况的，评定该申请组织不符合认证要求，以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

（1）受审核方的信息技术服务管理体系有重大缺陷，不符合 ISO/IEC 20000-1 标准的要求。

（2）发现受审核方存在重大安全问题或有其他与产品和服务信息技术服务相关严重违法违规行为。

5.12.6 本机构在颁发认证证书后，应当在 30 个工作日内按照规定的要求将认证结果相关信息报送国家认监委。

6. 认证证书和认证标志

6.1 总则

6.1.1 本机构应制定相应管理制度，要求获证组织正确使用ITSMS认证证书和认证标志，以满足《认证证书和认证标志管理办法》中相关规定。

6.1.2 获证组织可以在认证有效期内使用ITSMS认证标志，并接受本机构的监督管理。

6.1.3 获证组织应当在广告等有关宣传中正确使用 ITSMS 认证标志，不得在产品上标注 ITSMS 认证标志，只有在注明获证组织通过 ITSMS 认证的情况下方可在产品的包装上标注 ITSMS 认证标志。

6.1.4 本机构发现获证组织未正确使用认证证书和认证标志的，应当要求获证组织立即采取有效纠正措施，并跟踪监督纠正情况。

6.2 认证证书管理：

6.2.1 认证证书至少包含以下信息：

（1）获证组织名称、地址和统一社会信用代码（或组织机构代码）。该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。

（2）信息技术服务管理体系覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。若认证的信息技术服务管理体系覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息。

（3）信息技术服务管理体系符合 ISO/IEC 20000-1 标准的表述。

（4）证书名称、证书编号。

（5）本机构名称、印章和法定代表人代表或其授权人的签字。

（6）有效期的起止年月日。

证书应注明：获证组织必须定期接受监督审核并经审核合格此证书方继续有效的提示信息。

（7）相关的认可标识及认可注册号（适用时）。

（8）证书查询方式。本机构除公布认证证书在本机构网站上的查询方式外，还应当在证书上注明："本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站（www.cnca.gov.cn）上查询"，以便于社会监督。

6.2.2 初次认证认证证书有效期最长为 3 年。再认证的认证证书有效期不超过最近一次有效认证证书截止期再加 3 年。

6.2.3 本机构当建立证书信息披露制度。除向申请组织、认证监管部门等执法监管部门提供认证证书信息外，还应当根据社会相关方的请求向其提供证书信息，接受社会监督。

6.3 认证标志的管理

6.3.1 获证企业在使用认证标志时，可以用在有关文件、文具、邮政信件和出版物上，但不得用在产品上或以任何方式作为产品合格的说明。

6.3.2 使用本机构认证标志等图案时，必须根据本机构提供的图样按比例放大或缩小，不得变形使用，字迹必须清晰；使用认证标志时要在标志下方标注认证注册号。

6.3.3 获证组织使用认证标志前，应将使用方案提交本机构综合部备案。并应接受本机构审核组对认证证书和认证标志使用符合性的现场检查。存在不符合时，按要求予以整改。

6.3.4 获证组织不得进行被本机构认为是误导顾客的错误宣传，一经发现不正确的宣传和误导使用认证证书和标志，本机构将采取下列监管措施直至撤销认证资格，采取法律手段：

a）开出不符合报告，要求获证组织采取纠正措施限期整改，并将整改情况报本机构管理者代表，本机构在监督审核时予以现场验证。

b）获证组织不能按期完成整改，本机构视其为侵权行为,暂停其认证资格，并要求获证组织作出消除影响的承诺和保证。

c）当问题严重时，本机构将撤销其认证资格，并采取适当的法律手段。

6.3.5 认证证书和标志暂停使用和恢复

当获证组织被本机构暂停认证注册资格时，书面通知其暂停其证书和标志的使用。当获证组织被本机构批准恢复其认证资格时，由技术部发出《恢复认证资格通知书》书面通知其可以恢复使用认证证书和标志。

6.3.6 当获证组织的认证资格被撤销后，应立即停止使用认证证书和标志。

7. 认证证书状态管理

7.1 总则

本机构制定暂停、撤销认证证书或缩小认证范围的规定和文件化的管理制度，规定和管理制度应满足本规则相关要求。本机构对认证证书的暂停和撤销处理应符合其管理制度，不得随意暂停、撤销和注销认证证书。

7.2 认证资格的暂停

7.2.1 获证组织有以下情形之一的，本机构在调查核实后的 5 个工作日内暂停其认证证书。

（1）信息技术服务管理体系持续或严重不满足认证要求，包括对信息技术服务管理体系运行有效性要求的。

（2）不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。

（3）被有关执法监管部门责令停业整顿的。

（4）持有的与信息技术服务管理体系范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等过期失效，重新提交的申请已被受理但尚未换证的。

（5）主动请求暂停的。

（6）其他应当暂停认证证书的。

7.2.2 认证证书暂停期不得超过 6 个月。但属于 7.2.1 第（4）项情形的暂停期可至相关单位作出许可决定之日。

7.2.3 本机构以适当方式公开暂停认证证书的信息，明确暂停的起始日期和暂停期限，并声明在暂停期间获证组织不得以任何方式使用认证证书、认证标识或引用认证信息。

7.3 认证资格的撤销

7.3.1 获证组织有以下情形之一的，本机构在获得相关信息并调查核实后 5 个工作日内撤销其认证证书。

（1）被注销或撤销法律地位证明文件的。

（2）被国家应急部、安全生产监督部门列入重点安全隐患企业名单

（3）拒绝配合认证监管部门实施的监督检查，或者对有关事项的询问和调查提供了虚假材料或信息的。

（4）拒绝接受国家应急部、安全生产监管部门监督抽查的。

（5）出现重大的产品和服务等安全事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。

（6）有其他严重违反法律法规行为的。

（7）暂停认证证书的期限已满但导致暂停的问题未得到解决或纠正的（包括持有的与信息技术服务管理体系范围有关的行政许可证明、资质证书、强制性认证证书等已经过期失效但申请未获批准）。

（8）没有运行信息技术服务管理体系或者已不具备运行条件的。

（9）不按相关规定正确引用和宣传获得的认证信息，造成严重影响或后果，或者本机构已要求其纠正但超过 2 个月仍未纠正的。

（10）其他应当撤销认证证书的。

7.3.2 撤销认证证书后，本机构及时收回撤销的认证证书。若无法收回，本机构及时在相关媒体和网站上公布或声明撤销决定。

7.3.3 本机构暂停或撤销认证证书应当在其网站上公布相关信息，同时按规定程序和要求报国家认监委。

7.3.4 本机构采取有效措施避免各类无效的认证证书和认证标志被继续使用。

7.4 认证资格的注销

获证组织主动申请不再保持认证资格时，本机构应注销其认证资格，并保留相应证据。

8. 申诉（投诉）处理

8.1 本机构应建立文件化的申诉（投诉）处理制度，并遵照执行。

认证委托人或认证委托人对认证决定有异议的，可以向本机构提出申诉。

任何组织和个人对认证过程和决定有异议的，可以向本机构提出投诉。

8.2 申诉（投诉）的提交、调查和决定不应造成针对申诉人/投诉人的歧视。本机构对申诉人（投诉人）、申诉（投诉）事项的信息应予以保密。

8.3 本机构应及时、公正、有效地处理申诉（投诉），采取必要的纠正措施。对申诉（投诉）的处理决定，应由与申诉（投诉）事项无关的人员做出，或经其审核和批准，并应在60日内将处理结果书面告知申诉人（投诉人）。

8.4 认为本机构未遵守认证相关法律法规或本规则，并导致自身合法权益受到严重侵害的，可以直接向本机构所在地市场监管部门或国家认监委投诉。

9. 信息公开与报告

9.1 本机构应建立文件化的认证信息报告制度，并遵照执行。按照国家认监委关于认证信息上报的要求，按时上报认证相关信息，至少包括：

（1）上一年度工作报告；

（2）社会责任报告；

（3）认证计划及认证结果；

（4）认证证书的状态；

（5）其他应报告的信息。

9.2 本机构应至少在审核实施前3天，将审核计划上报国家认监委相关网站，并应在上报认证证书信息的同时，上报管理体系审核结果信息。

9.3 本机构在颁发认证证书后，应在次月10日前，将认证结果相关信息报送国家认监委。

本机构应通过其网站或者其他形式，向公众提供查询认证证书有效性的方式。

9.4 本机构应通过其网站或者其他方式公开暂停、撤销、注销认证证书的信息，暂停证书的，还应明确暂停的起始日期和暂停期限。本机构应在暂停、撤销、注销认证证书之日起2个工作日内，按规定程序和要求报国家认监委。

9.5 获证组织发生重大信息技术事故的，本机构应在事故发生之日起2个工作日内，将该组织的认证情况及最近一个认证周期的认证材料报送获证组织所在地市场监管部门。

10. 认证记录

10.1 本机构应建立文件化的认证记录、认证资料归档留存制度，记录认证活动全过程并妥善保存，归档留存时间为认证证书有效期届满或者被注销、撤销之日起2年以上。

10.2 认证记录应真实、准确、完整，以证实认证活动得到有效实施。认证记录包括但不限于：

（1）认证申请书；

（2）合同评审方案策划过程记录；

（3）认证合同；

（4）审核计划；

（5）首、末次会议签到表；

（6）现场审核记录；

（7）不符合项报告及验证记录；

（8）审核报告；

（9）认证决定记录。

10.3 在认证证书有效期内，认证活动参与各方签字或者盖章的认证记录、资料等，应保存具有法律效力的纸质版原件。签字或盖章的认证记录至少包括：

（1）认证申请书；

（2）认证合同；

（3）审核计划；

（4）首、末次会议签到表；

（5）不符合项报告及验证记录。

10.4 认证记录应使用中文，以电子文档的形式保存认证记录的，应采用不可编辑的方式。

11. 其他

11.1 本规则内容提及 ISO/IEC 20000-1 标准时均指认证活动发生时该标准的有效版本。认证活动及认证证书中描述该标准号时，应采用当时有效版本的完整标准号。

11.2 本规则所提及的各类证明文件的复印件应是在原件上复印的，并经审核员签字确认与原件一致。

11.3 本机构开展信息技术服务管理体系及相关技术标准的宣贯培训，促使组织的全体员工正确理解和执行信息技术服务管理体系标准。

11.4 认证标准换版

本机构应按照国家市场监管部门统一制订发布的 ISO 20000-1 标准的换版工作要求，执行落实标准的换版工作，确保组织能够及时获得新版标准认证。

12. 附件

附件 A：《ITSMS 认证业务范围分类》

ITSMS 认证业务范围分类

大类	中类	分类名称	备注
01 规划与设计服务	01.01.00*	信息系统咨询规划	信息系统咨询、规划服务
	01.02.00	信息系统硬件设计、开发服务	对信息系统硬件的架构、选型和实施 策略进行设计，并实施开发
	01.03.00*	信息系统软件设计、开发服务	软件设计、开发服务
	01.04.00*	信息技术咨询服务	硬件或软件使用的咨询及培训服务
02 集成服务	02.01.00	设备系统集成服务	指以搭建需方的信息化管理支持 平台为目的，将设备及其嵌入式软件进行集成设计、安装调试的服务。如网络系统集成服务、智能建筑系统集成服务、安全防护系统集成服务等

	02.02.00	软件系统集成服务	将各个分离的软件、功能和信息等集成到相互关联的、统一和协调的平台之中的服务。如界面集成、数据集成、应用集成等
03 测试与监理服务	03.01.00*	信息系统测试服务	检验信息系统是否与要求相吻合的测试服务
	03.02.00*	软件产品测试服务	检验软件产品是否与要求相吻合的测试服务
	03.03.00*	信息系统工程监理	对信息系统工程实施监理的服务
	03.04.00*	软件工程监理服务	对软件开发实施监理的服务
	03.05.00	其他测试与监理服务	
04 运行维护服务	04.01.00*	运行维护服务	机房电力、空调、消防、安防、网络等设施的运维服务
	04.02.00*	硬件运行维护服务	计算机及其外部设备、网络设备、音视频设备、自动化控制设备及其他采用信息技术控制的硬件及设备的状态监控、故障处理、性能优化等相关维护服务
	04.03.00*	软件运行维护服务	基础软件和应用软件的安装、升级、故障处理、病毒防护等维护服务
	04.04.00	其他信息技术运行维护服务	
05 安全服务	05.01.00	风险评估	评估资产面临的威胁以及威胁利用脆弱性导致安全事件的可能性，并结合安全事件所涉及的资产价值来判断安全事件一旦发生对组织造成的影响
	05.02.00	安全运维	通过专业的服务，解决网络和信息系统日常运行中的安全问题，包括系统安全加固、日常安全监控、定期安全审计、安全通告、补丁更新以及安全技术支持等
	05.03.00	应急处理	为降低安全事件给客户造成的损失和影响，在处置网络与安全事件时提供一系列的措施和行动
	05.04.00	灾难恢复	将信息系统从灾难造成的故障或瘫痪状态恢复到可正常运行状态，并将其支持的业务功能从灾难造成的不正常状态恢复到可接受状态的活动和流程
	05.05.00	其他安全服务	
06 业务流程服务	06.01.00*	电子商务支持服务	电子商务活动的支持和管理服务
	06.02.00*	软件运营服务	通过网络提供软件功能的服务
	06.03.00*	数据处理	图片、文字、影像、语音等信息内容运用数字化技术进行加工处理、运用的服务
	06.04.00*	呼叫中心/服务台服务	呼叫中心服务

	06.05.00	其他业务流程服务	

注：*为根据国家认监委 2012 年第 8 号公告《关于开展信息技术服务管理体系认证工作的公告》附件 1 的要求，公司目前可开展的认证范围。

附件 B：《信息技术服务管理体系认证审核时间表》

客户的有效人数	审核时间：1阶段+2阶段（天）	客户的有效人数	审核时间：1阶段+2阶段（天）
1～15	3.5	1176～1550	16
16～25	4.5	1551～2025	17
26～45	5.5	2026～2675	18
46～65	6	2676～3450	19
66～85	7	3451～4350	20
86～125	8	4351～5450	21
126～175	9	5451～6800	22
176～275	10	6801～8500	23
276～425	11	8501～10700	24
426～625	12	>10700	沿用以上规律
626～875	13		
876～1175	15		