

# 北京国标联合认证有限公司



## 信息技术服务管理体系认证实施方案

文件编号: ISC-ZY-05-21

发布日期: 2025 年 11 月 05 日

实施日期: 2025 年 11 月 20 日

修改日期:

版 次: A/0



公司名称: 北京国标联合认证有限公司

官 网: [www.china-isc.org.cn](http://www.china-isc.org.cn)

邮 箱: [service@china-isc.org.cn](mailto:service@china-isc.org.cn)

人本 责任  
精进 协同

©版权 北京国标联合认证有限公司

## 目 录

1 适用范围 .....	1
2 认证依据 .....	1
3 对本认证机构的基本要求 .....	1
4 对认证人员的条件和要求 .....	1
5 认证过程流程图 .....	2
6 初次认证程序 .....	2
6.1 受理认证申请.....	2
6.2 申请受理评审.....	4
6.3 认证合同的签署.....	5
6.4 策划审核.....	6
6.5 实施审核.....	7
6.6 审核报告的编制和分发.....	8
6.7 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证.....	9
6.8 认证决定.....	10
9 特殊审核 .....	12
10 远程审核 .....	12
11 认证的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、变更、暂停、恢复和撤/注销的程序.....	13
11.1 批准认证范围的程序.....	13
11.2 拒绝认证注册的程序.....	13
11.3 保持认证资格的程序.....	13
11.4 扩大认证范围程序.....	13
10.5 缩小认证范围的程序.....	13
11.6 变更认证信息的程序.....	14
11.7 暂停认证资格的程序.....	14
11.8 恢复认证资格的程序.....	14
11.9 撤/注销认证资格的程序.....	15
12 认证证书和认证标志 .....	15
12.1 认证证书和认证标志.....	15
12.2 认证证书和认证标志的使用.....	16
12.3 认证证书和认证标志的误用.....	16
12.4 获证客户的信息通报 .....	16
13 认证要求变更的条件和程序 .....	17
13.1 认证要求变更的条件.....	17
13.2 认证要求变更的程序.....	17
14 受理转换认证证书 .....	17
15 与获证组织间的信息交换 .....	17
16 保密 .....	18
17 申诉/投诉、争议及处理 .....	18
18 公告 .....	18
附录 A:信息技术服务管理体系审核时间的要求.....	19

## 信息技术服务管理体系认证实施方案

### 1 适用范围

本认证实施方案适用于北京国标联合认证有限公司（以下简称：ISC）实施信息技术服务管理体系认证，满足第三方认证制度要求，作为提供认证服务的规范。必要时，在认证合同中补充相关的技术要求。

本认证实施方案规定了本认证机构进行认证的实施细则和工作程序。

1. 1 本认证实施方案用于规范北京国标联合认证有限公司开展信息技术服务管理体系(ITSMS) 认证活动。

1. 2 本认证实施方案依据认证认可相关法律法规，结合相关技术标准，对企业信息技术服务管理体系认证实施过程做出具体规定，明确认证机构对认证过程的管理责任，保证信息技术服务管理体系认证活动的规范有效。

1. 3 本认证实施方案是本机构在信息技术服务管理体系认证活动中的基本要求，相关机构在该项认证活动中应当遵守本认证实施方案。

### 2 认证依据

ISO/IEC 20000-1:2018 《信息技术 服务管理第一部分 服务管理体系-要求》。

### 3 对本认证机构的基本要求

3. 1 获得国家认监委批准、取得从事信息技术服务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/T 27021/ISO/IEC 17021-1《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 不将申请认证的组织（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。

3. 5 建立风险防范机制，对其从事信息技术服务管理体系认证活动可能引发的风险和责任，采取合理有效措施。能证明已对其开展的信息技术服务管理体系认证活动引发的风险进行了评估，并对各个活动领域和运作地域的业务引发的责任做了充分安排（如保险或储备金）。

3. 6 获证组织发生重大事故或引发重大舆情，应及时采取措施，迅速进行调查、处理，并将信息及时报送市场监管部门。

### 4 对认证人员的条件和要求

4. 1 本认证机构应建立认证人员管理制度，对认证人员的选择条件、评价准则、聘用程序、培养机制等做出明确规定，确保从事信息技术服务管理体系认证的人员持续具备相应素质和能力。

#### 4. 2 认证审核人员及审核组要求

4. 2. 1 认证审核员应当取得CCAA 信息技术服务管理体系认证审核员注册资格证书。

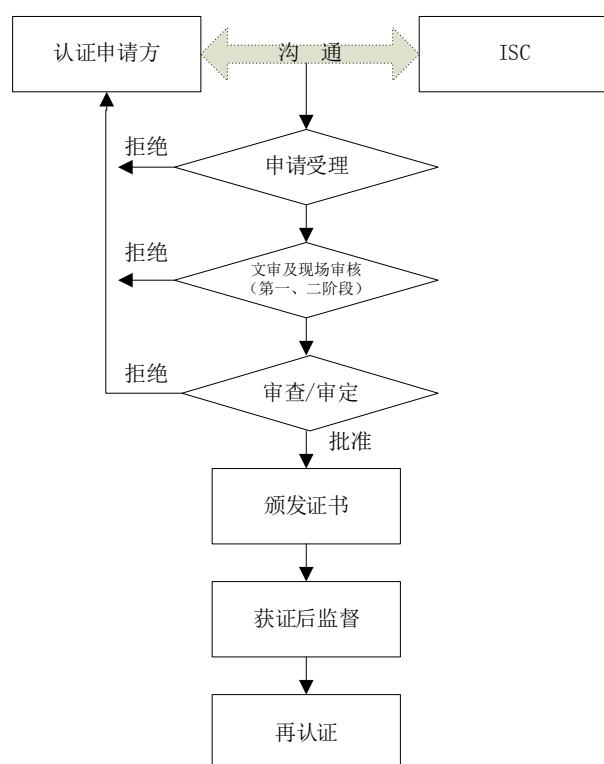
4. 2. 2 认证人员应遵守与从业相关的法律法规，对认证审核活动及相关认证审核记录和认证审核报告的真实性承担相应的法律责任。

4.2.3 认证人员应具备与其所从事认证工作相适宜的能力，且为保证自身能力持续满足认证相关要求，应持续学习，并定期参加本机构组织或要求的各类培训。

4.2.4 认证人员不得发生影响认证公正性和有效性的行为；不得参与近两年内其咨询过的组织的认证活动；不得接受认证委托人及其相关利益方的礼金、礼品或其他不当利益；未经允许不得私自到获证组织报销食宿交通等票据。

4.2.5 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。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独立实施审核活动。

## 5 认证过程流程图



## 6 初次认证程序

### 6.1 受理认证申请

#### 6.1.1 信息公开

本认证机构应向申请组织至少公开以下信息：

- (1) 可开展的认证业务范围，获得认可的情况，以及分包境外认证机构业务的情况；
- (2) 开展认证活动所依据的认证标准及认证流程；
- (3) 授予、拒绝、保持、更新、暂停（恢复）或撤销认证以及扩大或缩小认证范围的程序规定；
- (4) 拟向组织获取的信息，以及对相关信息的保密规定；
- (5) 认证收费标准

- (6) 认证证书、认证标志及相关的使用规定；
- (7) 对认证过程的申诉、投诉规定；
- (8) 认证依据用标准转版的规定（适用时）。
- (9) “提前较短时间通知的审核”的情形；
- (10) 相关的认证方案、认证程序；

#### 6.1.2 受理认证申请的基本条件

- 1) 认证客户具有明确的法律地位，客户具有企业营业执照、事业单位法人证书、社会团体登记证书、非企业法人登记证书等，可独立申请认证。其他类型的客户，应由具备资格的单位代为申请；
- 2) 国家、地方或行业有要求时，认证客户具有规定的行政许可文件，其申请认证范围应在法律地位文件和行政许可文件核准的范围内；
- 3) 认证客户按相关的管理体系标准建立了文件化的管理体系。初次认证现场审核前已至少持续稳定运行了3个月，至少已实施一次完整的内审和管理评审或已编制实施计划，并承诺在证书有效期内，持续有效运行管理体系；
- 4) 认证客户未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”或发生违反国家相关法规，虚报、瞒报获证所需信息的情况；
- 5) 认证客户承诺获得ISC认证后，按规定使用认证证书和认证标志和有关信息，不得擅自利用管理体系认证证书的文字、符号误导公众认为其产品或服务通过认证；
- 6) 按合同支付认证费用，并按规定接受监督；
- 7) 认证客户承诺获得 ISC 认证后，按照 ISC 要求向 ISC 通报管理体系变更的信息和其他可能影响管理体系持续满足认证标准要求的能力的事宜的信息，一般包括：客户及相关方有重大投诉；发生重大事故；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、强制性认证或其他资质证书变更；法定代表人、最高管理者、管理者代表发生变更；生产经营或服务的工作场所变更；管理体系覆盖的活动范围变更；管理体系和重要过程的重大变更等）；出现影响管理体系运行的其他重要情况；
- 8) 认证审核期间，认证客户能够提供与拟认证范围相关的活动或过程。

#### 6.1.3 本认证机构应要求申请组织至少提交以下资料：

- 1) 认证申请书，申请书中的认证体系、注册地和经营地、适用标准，申请的范围，SLA数量、服务点数量、供应商数量、服务的种类等；
- 2) 法律地位的证明文件的复印件。若信息技术服务管理体系覆盖多场所活动，应附每个场所的法律地位证明文件的复印件（适用时）。
- 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、强制性认证证书等的复印件。
- 4) 受控的管理文件；体系运行三个月的证明；
- 5) 申请组织多场所清单（适用时）；

6) 适用的法律法规、标准及其他要求清单。

## 6.2 申请受理评审

6.2.1 确认评审申请方的基本信息，核对申请资料的完整性。

1) 依据企业认证申请，核对申请书填写的完整性，申请材料的齐全性；

2) 依据申请书及申请资料，核对管理系统客户信息录入的准确性，包括：企业名称、注册资本、地址场所信息、法人代表、联系方式等全部内容，保证申请信息与管理系统的一致性。

6.2.2 核对申请方是否具有合法的法人地位：

1) 营业执照需在有效期内；

2) 营业执照即将过期的，要求提供原营业执照复印件和正在办理换证的有效证明或说明，在评审表的资料齐全性中予以记录，供审核部及技术部后续关注。

3) 新成立的企业营业执照的批准时间至现场审核的时间应同时满足上述要求，存在变更营业执照的情况，以首次取得营业执照时间为准；  
4) 无法人地位的组织，应提供相关证明材料，如社会团体等级证书、非企业法人登记证书的复印件；  
6.2.3 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，综合评审，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) 机构与申请组织之间任何已知的理解差异得到消除；

5) 机构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) 机构应建立关于审核人日的确定准则，审核人日的确定规则参考附录A。

6.2.4 对符合 6.1.2/6.2.3 要求的，本机构可决定受理认证申请；对不符合上述要求的，本机构应通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

## 6.2.5 审核时间

为确保认证审核的完整有效，本认证机构以附录A所规定的审核时间为基准，对每一申请认证项目（包括：初次认证审核、监督审核和再认证审核）所需的审核时间进行核算。根据组织的范围所涉及的服务活动种类、客户规模以及业务的复杂程度等信息对审核时间进行调整。审核时间包括在客户场所的现场时间，以及在现场以外实施策划、文件审查、与客户人员之间的相互活动和编写报告等活动的非现场组合活动时间。任何经评审确定的审核人日及其增加或减少的理由应记录在《申请评审及审核方案策划表》中。

注1：审核时间是指按审核人日度量的实施审核活动所需的有效时间，一个审核人日通常为8小时。

注2：审核时间通常不包括旅途时间和午饭时间。

注3：以下所述人日均为总人日，包含用于在现场以外实施策划、文件审查、与客户人员之间的相互活动和编写报告等活动的非现场组合活动时间，现场人日（包括第一阶段和第二阶段）不少于总人日的80%。

## 6.2.6 多场所的抽样

多场所的抽样当客户管理体系包含在多个地点进行的相同活动时，如果在审核中使用多场所抽样，ISC 规定了多场所组织认证要求，并形成文件，执行《多场所组织认证实施规定》确定抽样计划，确保对该管理体系实施正确审核。并记录和保存每个申请组织或获证组织抽样计划的合理性。

### 6.2.6.1 多场所抽样准则

如果客户具有多个地点且所有的地点满足以下条件时，认证机构可以使用基于抽样的方法来实施多场所认证审核：

- a) 在同一个实施集中管理的 SMS 下运行；
- b) 包含在客户的内部审核方案中；
- c) 包含在客户的管理评审方案中

## 6.2.7 多管理体系标准

ISC 在提供依据多个管理体系标准进行认证时，审核策划应确保充分的现场审核，以提供对认证的信任。

### 6.2.7.1 管理体系结合审核

SMS 审核可以和其他管理体系审核相结合。结合审核或一体化审核应确保审核证据在审核范围内满足 ISO/IEC 20000-1 的要求。在审核报告中，应容易辨识出与 ISO/IEC 20000-1 相关的所有审核发现。ISO/IEC 20000-1 审核的完整性，不应因结合审核而受到负面影响。

在 ISO/IEC 27001 和 ISO/IEC 20000-1 的结合审核时，应审核 ISO/IEC 20000-1 中的信息安全管理过程，以确保：

- a) 方针是与 SMS 和服务相关的；
- b) 识别相关的信息安全风险并实施信息安全控制，以支持 SMS 和服务；

审核员可以从信息安全管理（ISMS）中找到一些支持性的证据。

如果 ISMS 的范围是在 SMS 的范围之外，则 ISO/IEC 20000-1 中的信息安全管理过程是没有 ISMS 支持的，应作为一个独立的过程来审核。

应审核信息安全方针、风险和控制，以确保它们与客户 SMS 范围内的服务相适宜。

## 6.3 认证合同的签署

在实施认证审核前，本认证机构应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同，合同应至少包含以下内容：

- 1) 申请组织获得认证后持续有效运行信息技术服务管理体系认证的承诺；
- 2) 申请组织对遵守认证认可相关法律法规，协助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。
- 3) 申请组织承诺获得认证后发生以下情况时，应及时向认证机构通报：
  - 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质量或市场监管部门认定不合格。
  - ③ 发生严重事故。

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；取得的行政许可资格、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；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。

4) 申请组织承诺获得认证后正确使用认证证书、认证标志和有关信息，不利用信息技术服务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。

5) 拟认证的信息技术服务管理体系覆盖的生产或服务的活动范围。

6) 在认证审核实施过程及认证证书有效期内，认证机构和申请组织各自应当承担的责任、权利和义务。

7) 认证服务的费用、付费方式及违约条款。

## 6.4 策划审核

### 6.4.1 建立审核方案

6.4.1.1 本认证机构针对每一认证客户建立认证周期内的审核方案，包括初次认证（初次认证审核分两个阶段实施：第一阶段和第二阶段）、认证决定之后的监督审核和认证到期前进行的再认证审核。

审核方案应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(应包括检查客户识别和控制了其与参与 SMS 活动的其他方在 SMS 边界内的接口。认证机构还应确保客户知晓并管理了来自于这些接口的、对 SMS 和服务的风险。);
- 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;
- 7) 是否明确不可接触信息。

### 6.4.2 审核组

6.4.2.1 认证机构应当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，必要时可以选择技术专家参加审核组。审核组中的审核员承担审核任务和责任。

6.4.2.2 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。

6.4.2.3 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。

### 6.4.3 审核计划

6.4.3.1 本机构应为每次审核指定审核组长，并给组长下达书面的审核计划(通知书)，审核组长收到审核计划(通知书)后应及时编制审核计划，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：审核员应注明证书号)。当使用了远程审核方法和工具，要在审核计划里加以识别。

6.4.3.2 如果信息技术服务管理体系认证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，本机构审核组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认证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体系能力有显著影响的区域性因素，则不能采用抽样审核的方法，应当逐到各现场进行审核。

6.4.3.3 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。

6.4.3.4 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。

## 6.5 实施审核

6.5.1 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。

6.5.2 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。

## 6.5.3 审核过程及环节

### 6.5.3.1 初次认证审核

初次认证审核分第一阶段和第二阶段进行。第一阶段与第二阶段现场审核间隔应不少于 5 个工作日且不多于 60 个工作日。

第一阶段审核的目的是了解受审核方的基本信息、审核管理体系文件，识别任何引起关注的、在第二阶段审核中可能被判定为不符合的问题，为第二阶段审核提供关注点。

第二阶段审核的目的是评价受审核方管理体系实施的符合性和有效性。

审核组对在第一阶段和第二阶段审核中收集的所有信息和证据进行分析，以形成审核结论。

### 6.5.3.2 第一阶段审核

审核组结合受审核方的管理体系运行目标和体系覆盖活动的专业特点，根据受审核方提供的管理体系文件、体系运作过程、运作场所和现场的具体情况、内部审核与管理评审策划和实施情况，确认受审核方对标准的理解和实施的程度、对目标的实现具有重要影响的关键点、相关的法律法规要求的遵守情况以及管理体系范围，以确定第二阶段审核安排。

如果发生任何将影响管理体系的重要变更，ISC可能将重复整个或部分第一阶段审核。第一阶段审核的结果可能导致推迟或取消第二阶段。

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

(2) 申请组织获得了其他经认可机构认可的认证机构颁发的有效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。

注：如一阶段采用非现场审核，不报审核计划，但不可与审核组成员的日程和路程时间冲突。此时所有现场审核人日计入二阶段审核。

6.5.3.4 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的重要关键点，要及时提醒申请组织特别关注。

#### 6.5.3.5 第二阶段审核

第二阶段审核应当在申请组织现场进行审核，现场审核应考虑一阶段审核结果，对受审核方的管理过程和控制措施的运行情况进行评价，对一阶段审核提出的问题改进情况进行验证。审核应重点关注客户的以下方面：

- (1) 与管理体系标准和其他规范性文件的所有要求的符合情况；
- (2) 依据关键绩效目标和指标（与适用的管理体系标准或其他规范性文件的期望一致），对绩效进行的监视、测量、报告和评审；
- (3) 客户管理体系的能力以及在符合适用法律法规要求和合同要求方面的绩效；
- (4) 受审核方过程的运作控制；
- (5) 内部审核和管理评审实施情况；
- (6) 管理职责的落实，包括针对方针的管理职责；
- (7) 为实现总目标而建立的职能层次目标的策划和实现情况；

如果认证客户不能在初次认证第二阶段结束后的规定时间内按要求关闭不符合，ISC将再实施一次第二阶段审核或不批准认证。

6.5.3.6 发生以下情况时，审核组应向本机构报告，经本机构同意后终止审核：

- (1) 受审核方对审核活动不予配合，审核活动无法进行；
- (2) 受审核方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。

### 6.6 审核报告的编制和分发

#### 6.6.1 审核报告的编制

审核组长应根据审核方案程序报告审核结果。审核报告应提供完整、准确、简明和清晰的审核记录，并包括或引用以下内容：

- (1) 注明认证机构；
- (2) 明确审核委托方名称和地址及代表；
- (3) 审核的类型（例如初次、监督、再认证或特殊审核）；

- (4) 审核准则；
- (5) 审核目的；
- (6) 审核范围，范围的任何变更，并描述所遵循的重要审核路线和所使用的审核方法，尤其是应明确受审核的组织单元和职能单元或过程，以及审核时间；
- (7) 与审核计划的偏离(适用时)；
- (8) 任何影响审核方案的重要事项；
- (9) 明确审核组长、审核组成员及任何与审核组同行的人员；
- (10) 审核活动（现场或非现场，永久或临时场所）的实施日期和地点；
- (11) 审核发现和相关证据；
- (12) 在上次审核后发生的影响客户管理体系的重要变更(适用时)；
- (13) 已识别出的任何未解决的问题；
- (14) 是否为结合、联合或一体化审核(适用时)；
- (15) 审核基于对可获得信息的抽样过程的免责声明；
- (16) 审核组的推荐意见；
- (17) 接受审核的客户对认证文件和标志的使用进行着有效的控制(适用时)；
- (18) 对以前不符合采取的纠正措施有效性的验证情况(适用时)。
- (19) 所采用的主要审核路线和所使用的审核方法
- (20) 形成的观察结果，包括正面的(例如，值得注意的特征)和负面的(例如，潜在的不符合)
- (21) 与 SMS 的实施和有效性相关的不符合和改进机会的总结。

审核报告可以在末次会议之前编制。

#### 6.6.2 审核报告的分发

本机构应在做出认证决定后30个工作日内将审核报告提交申请组织，申请组织可以通过本认证机构官网[www.chin-isc.org.cn](http://www.chin-isc.org.cn)登陆查看和下载。如果延迟，应向受审核方和审核方案管理人员通告原因。审核报告应按审核方案程序的规定注明日期。

6.6.3 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，本机构应将此报告及终止审核的原因提交给申请组织。

#### 6.7 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

6.7.1 根据审核目标，审核结论可以表明采取纠正、纠正措施和预防措施或改进措施的需要。此类措施通常由受审核方确定并在商定的期限内实施。适当情况下，受审核方应将这些措施的实施状况告知审核方案管理人员和审核组。审核组应对措施的完成情况及有效性进行验证，验证可以是后续审核活动的一部分。

审核组对给企业开出的不符合项的纠正措施进行确认，无法当次审核过程中关闭的不符合，采取纠正措施验证有效后在下一年监督审核时进行确认验证关闭。

6.7.2 对审核中发现的不符合项，认证机构应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。认证机构应对申请组织所采

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，则应按照重新认证申请或重新实施一次二阶段审核。

## 6.8 认证决定

6.8.1 本认证机构应在对审核报告、不符合项的纠正和纠正措施及其结果以及其他信息进行综合评价的基础上，作出认证决定。认证决定人员应为本认证机构管理控制下的人员，并不得为审核组成员。

6.8.2 经评定，本认证机构有充分的证据确认受审核方满足下列条件时，可做出授予认证的决定：

- (1) 具备应有的法定资格、资质；
- (2) 认证范围覆盖的活动、产品和服务符合相关法律法规要求，未发生重大事故和严重违法行为；
- (3) 对于严重不符合项，已评审、接受并验证了纠正和纠正措施的有效性；对于轻微不符合项，已评审、接受了受审核方的纠正和纠正措施或计划采取的纠正和纠正措施；
- (4) 受审核方的信息技术服务管理体系总体符合标准要求且运行有效；
- (5) 有充分的证据证实管理评审和 ITSMS 内部审核的安排已实、是有效的并将得到保持。

6.8.3 授予组织的认证范围应基于组织的法律地位文件及审核范围，不得大于其营业执照范围和行政许可范围以及审核范围。

6.8.4 认证决定给予注册批准后，颁发认证证书后在 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。

## 7 监督审核程序

7.1 本机构应对持有其颁发的信息技术服务管理体系认证证书的组织(以下称获证组织)进行有效跟踪，监督获证组织持续运行信息技术服务体系认证并符合认证要求。

7.2 为确保达到7.1条要求，本机构应根据获证组织的产品和服务的特性，确定对获证组织的监督审核的频次。

7.2.1 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，监督审核的时间间隔不得超过12个月。

7.2.2 超过期限而未能实施监督审核的，认证证书将被暂停或撤销处理。

7.2.3 获证企业的产品在地方政府监管部门抽查中被查出不合格时，自行政部门发出通报起 30 日内，认证机构应对该企业实施监督审核。

7.3 监督审核的时间应与初次认证审核(第1阶段+第2阶段)的时间成比例，约为初审时间的 1/3。在策划每次监督审核时，应获得与客户管理体系有关的更新信息所策划的监督审核时间应考虑到客户的体系成熟度等变化情况，对策划的监督审核时间进行确认审查，审查的结果(包括对审核时间的调整)应在审核方案策划中予以记录。

7.4 监督审核的审核组，应符合6.4.2条的要求。

7.5 监督审核应在获证组织现场进行，由于市场、季节性等原因，在每次监督审核时难以覆盖所有产品和服务的，在认证证书有效期内的监督审核需覆盖认证范围内的所有产品和服务。

7.6 监督审核时至少应审核以下内容：

- (1) ISMS 在实现客户方针的目标方面的有效性；
- (2) 相关信息法律法规合规性的定期评价和审查规程的运行情况；
- (3) 所确定的控制的变更，及其引起的适用性声明变更；
- (4) 审核方案中所述控制的实现和有效性。
- (5) 内部审核和管理评审；
- (6) 投诉的处理；
- (7) 管理体系实施的有效性；
- (8) 认证范围相关的产品/服务/活动现场情况；
- (9) 为持续改进而策划的活动的进展；
- (10) 以往审核的结果，特别是对上次审核中确定的不符合采取的措施；
- (11) 证书和标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用；
- (12) 对体系有影响的有关投诉的处理，并且在发现任何不符合或不满足认证要求时，还应检查客户是否对其自身的 ITSMS 和规程进行了调查并采取了适当的纠正措施。

7.7 在监督审核中发现的不符合项，认证机构应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。认证机构应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。

7.8 监督审核的审核报告，应包括有关消除以往发现的不符合、适用性声明的版本和上次审核后发生的重大变更的信息。监督审核报告应至少覆盖监督审核方案要求的内容和7.6的全部要求。

7.9 根据监督审核报告及其他相关信息，作出继续保持、暂停、暂停恢复、撤销认证证书等决定。

7.10 若发生下述情况则需增加监督频次，或安排提前较短时间通知的审核：

- (1) 获证客户对管理体系进行了重大更改；
- (2) 有足够的信息表明获证客户发生了组织机构、服务过程的变化，包括：服务交付过程、关系过程、控制过程、主要相关方的变化等影响到其认证基础的更改；
- (3) 获证客户出现服务质量事故、服务协议违约或用户提出对相关管理体系运行效果的投诉未得到处理时；
- (4) 获证客户的产品和服务被国家行政主管部门在监督抽查中被查出不合格时；
- (5) 其他需要考虑的情况。

## 8 再认证程序

8.1 认证书期满前，若获证组织申请继续持有认证证书，认证机构应当完成再认证审核，并决定是否延续认证证书。

8.2 认证机构应按要求组成审核组。按照历次监督审核情况，制定再认证审核计划交审核组实施。

8.3 再认证审核时间的确定应考虑客户管理体系的变化和体系成熟度的变化情况和绩效评价结果等因素，而不是简单按初次认证审核时确定的结果计算，依据客户更新的信息(再认证申请及资料)确认组织实施初

次认证审核(第1阶段+第2阶段)的审核时间。ISMS年度再认证时间应与初次认证审核(第1阶段+第2阶段)的时间成比例，再认证审核时间不低于初次审核时间的2/3。

8.4 再认证时通常可不进行一阶段审核，但当获证客户的管理体系和获证客户的内外部运作环境有重大变化时，再认证审核活动可能需要有第一阶段审核。

8.3 对于审核组开具的轻微不符合在规定的时间内按要求关闭，否则，因认证客户的原因导致ISC不能在原认证证书到期后6个月内作出认证决定的，再认证审核失效。对再认证审核中发现的严重不符合项，应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。

8.4 认证机构按照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。

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，认证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，如果认证机构能够在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。

## 9 特殊审核

### 9.1 扩大认证范围审核

针对已获证的客户，ISC对扩大认证范围的申请进行评审，确定能否予以扩大的决定所需的审核活动，这一工作可与监督审核同时进行。

### 9.2 提前较短时间通知的审核

为调查投诉、对变更做出回应或对被暂停的获证客户进行追踪，需要在提前较短时间通知获证客户后对其进行的审核。获证客户的产品和服务被国家行政主管部门在监督抽查中被查出不合格时，ISC将对获证客户实施特殊审核。如获证客户不接受特殊审核，认证证书将被暂停。

## 10 远程审核

审核不是在同一个地点面对面的进行而是在其他地点进行的，叫做远程审核。审核计划中应识别出审核中将使用的远程审核技术。可接受和不可接受的远程审核实践如下表：

可接受	
1	电话会议：视频和音频、网络会议、交互式网络通信
2	远程访问用于支持SMS的工具
3	远程访问SMS文件和记录的资料库；
不可接受	
4	仅仅依赖文件；
5	假设所有场所的职能是相同的，但没有支持该假设的证据；
6	实施审核时没有与人员进行面谈；

远程审核不应将审核时间减少到低于根据表A.1并考虑了适当调整之后所计算出的审核时间。

如果在认证机构制定的审核计划中，远程审核活动所占时间超过了所策划的现场审核时间的 30%时，认证机构应将相应理由形成文件。

注：现场审核时间是指为单个场所分配的现场审核时间。即使是在客户的某个场所对其偏远场所进行电子审核，也被视为是远程审核。

## 11 认证的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、变更、暂停、恢复和撤/注销的程序

### 11.1 批准认证范围的程序

- (1) ISC 向认证客户提供认证有关信息的公开文件，使其知悉并理解；
- (2) 认证客户向 ISC 正式提交认证申请书和相关附件；
- (3) ISC 根据客户申请信息进行申请评审，并已确认受理认证申请；
- (4) 满足批准认证资格的条件，经ISC审定，认为认证客户在认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准认证；
- (5) ISC 向认证客户颁发认证证书，要求获证方按规定使用认证标志。

### 11.2 拒绝认证注册的程序

- (1) 不满足满足批准认证资格的条件，经ISC评审为不予受理认证或认证客户的管理体系不满足批准认证资格条件；
- (2) ISC 向认证客户发出《不予认证注册通知》。

### 11.3 保持认证资格的程序

- (1) 满足保持认证资格的条件，监督审核后，经 ISC 派出的审核组长确认和 ISC 审查后认为获证客户在认证范围内能持续满足保持认证资格的条件，同意保持认证资格，由ISC签发确认证书并向获证客户发放；
- (2) 在认证证书有效期内如有认证要求变更，获证客户接受变更的认证要求，并经ISC验证在认证范围内管理体系满足变更的要求，可保持认证资格。

### 11.4 扩大认证范围程序

- (1) ISC向获证客户提供与扩大认证范围有关信息的公开文件，获证客户知悉并理解；
- (2) 获证客户向ISC正式提交扩大认证范围的申请和相关附件；
- (3) 需要时，获证客户与ISC补充签署或修订认证合同，并按照规定补充缴纳认证费用；
- (4) 满足扩大认证范围的条件，经ISC审核、审定，认为获证客户在申请扩大认证范围内已满足批准认证资格的条件，同意批准扩大认证范围，认证证书的注册号和有效期保持不变；
- (5) ISC向获证客户递交新认证证书，同时收回原证书。

### 10.5 缩小认证范围的程序

- (1) 获证客户向ISC正式提交缩小认证范围的申请，或ISC提出缩小获证客户认证范围的建议，并提供理由和证据。ISC的审定意见和日常监督结果也可作为认证范围缩小的信息来源和理由，经认证双方沟通后达成一致意见；

- (2) 需要时，获证客户应与ISC修订认证合同；
- (3) 经ISC审定，认为获证客户在申请缩小认证范围不会对仍保持的认证范围产生影响，同意批准缩小认证范围，收回原认证证书，换发认证证书或附件，认证证书的注册号和有效期保持不变。

## 11.6 变更认证信息的程序

- (1) 获证客户向 ISC 正式提交变更认证信息的申请和相关文件资料；
- (2) 需要时，获证客户应接受 ISC 的审核；
- (3) 经 ISC 审定，认为获证客户满足认证信息变更的条件，同意批准认证信息变更；
- (4) ISC 收回原认证证书，换发认证证书或附件，认证证书的有效期保持不变。

## 11.7 暂停认证资格的程序

- (1) 符合下列条件之一的获证组织的认证将被暂停：
  - 获证组织管理及服务体系持续或严重不满足认证要求，包括对体系运行的有效性要求；
  - 获证组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务；
  - 获证组织在证书有效期间受到相关执法监管部门处罚；
  - 获证组织被地方认证监管部门发现体系运行存在问题；
  - 获证组织持有的行政许可证明、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；
  - 获证组织主动请求暂停；
  - 获证组织发生了与管理等有关的重大事故，反映出组织的体系建立及运行存在重大缺陷；
  - 获证组织不接受或不配合认证认可监督管理部门的监督管理等。
- (2) ISC提出对获证客户暂停全部或部分认证范围内认证资格的建议，并提供理由和证据，或由获证客户向ISC提出暂停认证资格的申请；
- (3) 必要时，ISC与获证客户沟通，核实证据；
- (4) 经 ISC 审定，认为获证客户在认证范围内全部或部分不再持续满足认证要求，但仍然有可能在短期内采取纠正措施的，同意批准暂停全部或部分认证范围的认证资格，并确定暂停期限，向获证客户颁发《认证证书暂停通知书》并公告；
- (5) 获证客户按照《认证证书和标志的使用要求》停止使用认证证书和认证标志，在暂停期间，客户的管理体系认证暂时无效。

## 11.8 恢复认证资格的程序

- (1) 获证组织已针对暂停认证资格的原因采取了有效的纠正措施，产生原因已经消除，认证资格的恢复符合相关的认证要求，同时已证实在暂停期间内没有使用、引用认证资格（如广告宣传）和使用认证标志；
- (2) 在确定的认证资格暂停限期结束前，根据暂停原因，获证客户在规定期限内向ISC提出恢复认证资格的《恢复使用认证证书和认证标志的申请书》；
- (3) 需要时，获证客户应提交相关纠正措施和有效性验证材料；

(4) 经 ISC 审定，确认获证客户在暂停认证资格的认证范围内已恢复符合相关的认证要求，作出同意恢复认证资格的结论，颁发《恢复使用认证证书和标志的通知》并公告。

## 11.9 撤/注销认证资格的程序

符合下列条件之一的获证组织的认证将被撤/注销：

- (1) 获证组织审核未通过；
- (2) 获证组织被注销或撤销法律地位证明文件；
- (3) 获证组织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；
- (4) 获证组织出现重大的与管理等有关重大事故等，经执法监管部门确认是获证组织违规造成；
- (5) 获证组织在证书有效期间有其他严重违反法律法规行为，受到相关执法监管部门处罚；
- (6) 获证组织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  
(包括持有的行政许可证明、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)；
- (7) 获证组织没有运行管理体系或者已不具备运行条件；
- (8) 获证组织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，或者认证机构已要求其纠正但超过2个月仍未纠正；
- (9) 获证组织不承担、履行认证合同约定的责任和义务；
- (10) 获证组织申请注销认证证书；
- (11) 认证证书有效期届满，未申请延续使用；
- (12) 因换发新证书而注销旧证书；
- (13) 其他原因需要撤/注销证书。

经 ISC 核实与审定，确认获证客户在认证范围内的管理体系不再满足认证要求，作出撤/注销认证资格的结论，发放《认证证书注/撤销通知书》并公告，收回认证证书，认证客户不得再使用认证证书和认证标志。

## 12 认证证书和认证标志

### 12.1 认证证书和认证标志

#### 12.1.1 认证证书包含以下信息

- (1) 证书名称；
- (2) 认证注册号（即证书编号）；
- (3) 获证客户的名称、地址（多场所认证包括总部和所有场所的地址信息）、邮政编码、统一社会信用代码/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；
- (4) 认证所覆盖的范围，适用时，包括每个场所相应的认证范围；
- (5) 授予认证、扩大或缩小认证范围、更新认证的生效日期，生效日期不应早于相关认证决定的日期；
- (6) 认证有效期；
- (7) 审核获证客户对所用的管理体系标准，适用时，包括明示不适用的标准条款。

- (8) 认证用标准和（或）其他规范性文件所要求的任何其他信息（例如专项技术要求）；
- (9) 公司的名称、地址和认证标识；
- (10) 公司的印章和公司总经理的签字；
- (11) 为便于社会监督，在证书上应注明：“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](http://www.cnca.gov.cn)）上查询”。
- (12) 当组织不是在明确的物理位置实施其认证范围内的任何活动时，认证证书应说明组织所有的活动是远程实施的。

## 12.2 认证证书和认证标志的使用

获证客户应建立认证证书和认证标志的使用方案，获证后按照《认证证书和标志的使用要求》正确使用认证证书和认证标志。

## 12.3 认证证书和认证标志的误用

12.3.1 获证后，按照下述规定正确使用认证证书、认证标志和认可标识，不利用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。正确引用认证资格的广告宣传，并承担由于私自篡改认证证书、错误使用认证标志、错误引用认证状态所引发的全部法律责任：

- ① 在传播媒介（如互联网、宣传册或广告）或其他文件中引用认证状态时，应符合乙方文件要求；
- ② 不得对其认证资格做出误导性说明；
- ③ 不得以误导性方式使用认证证书或其任何部分；
- ④ 认证资格被撤销或到期失效后，立即停止使用所有引用认证资格的广告材料；
- ⑤ 认证范围被缩小后，修改所有的广告材料；
- ⑥ 不得在引用认证资格时，暗示认证机构对其产品（服务）或过程进行了认证；
- ⑦ 不得暗示认证适用于认证范围以外的活动和场所；
- ⑧ 在使用认证资格时，不得使认证机构和认证制度的声誉受损，失去公众信任；
- ⑨ 被暂停认证资格期间不得使用认证证书；

12.3.2 管理体系认证证书只能由获证组织在证书有效期内和获准认证范围内使用，不准以任何方式转让、出售或借用、冒用。

12.3.3 获得公司认证的组织，可以在其公开出版物、宣传品、网页等载体上展示认证证书，但应保证其清晰可辨。

12.3.4 认证证书有效期为五年，在有效期内，经公司监督审核被确认保持注册资格后，获证组织方可继续使用管理体系认证证书。

12.3.5 因不符合认证要求，可能导致被暂停、撤销认证资格时，应停止使用认证证书。

12.3.6 获证客户一旦发现误用认证证书或认证标志，应立即采取纠正措施，并报告国标联合审核管理部。

## 12.4 获证客户的信息通报

获证客户应建立向国标联合通报最新信息的程序，并及时通报其重大投诉、国家监督检查结果、重大事故及获证客户变更的各种信息等。变更信息包括（但不限于）以下：

- (1) 组织名称，组织法人，隶属关系；
- (2) 联系人，联系方式(包括：电话、传真、手机)；
- (3) 组织地址(包括：注册地址、认证地址)；
- (4) 体系覆盖人数；
- (5) 认证范围变化；
- (6) 组织机构和职能分配；
- (7) 证书表述的组织认证场所/生产场所；
- (8) 管理体系文件。

当上述信息发生变更时，获证客户应填写《认证证书变更申请书》，并及时反馈给ISC。

## 13 认证要求变更的条件和程序

### 13.1 认证要求变更的条件

- (1) 获证客户保持认证资格有效；
- (2) 认证要求变更应在规定的时间前完成；
- (3) 申请认证要求变更的获证客户应提交认证要求变更需求申请，并提交按新的认证要求进行体系调整的证据；
- (4) 获证客户的管理体系已满足新的认证要求，且已正常运行。

### 13.2 认证要求变更的程序

- (1) 在认证要求变更转换期结束前，获证客户向ISC提出认证要求变更申请；提出申请日期宜在转换期截止前至少90天；
- (2) ISC 通过对获证客户实施年度监督审核或再认证审核，或应获证客户要求安排的认证要求变更的专项审核，评审调整后的管理体系对认证要求的符合性、适宜性和有效性；
- (3) 经 ISC 审定，认为获证客户已满足批准认证资格的条件，同意批准认证范围，换发认证证书或附件，收回原证书，认证证书的注册号和有效期保持不变。

## 14 受理转换认证证书

本机构履行社会责任，严禁以牟利为目的受理不达到 ISO/IEC 20000-1:2018《信息安全、网络安全和隐私保护信息技术服务管理体系要求》标准和本认证规则要求、不能有效执行信息技术服务管理体系认证要求的组织申请认证证书的转换。当监管部门有要求时，按照监管部门要求进行证书转换，暂时无转换要求的，按初次认证进行受理。

## 15 与获证组织间的信息交换

### 15.1 当获证组织发生以下情况时，应向本机构及时通报：

- (1) 可能影响管理体系持续满足认证标准要求能力的事宜及变更通知本机构包括(但不限于)与下列方面有关的变更：

- a) 法律地位、经营状况、组织状态或所有权；
  - b) 组织和管理层(如关键的管理、决策或技术人员)；
  - c) 联系地址和场所；
  - d) 获证管理体系覆盖的运作范围；
  - e) 管理体系和过程的重大变更；
- (2) 发生任何重大事故；
- (3) 发生任何违法行为；
- (4) 产品/服务严重不合格或被监管部门认定不符合法定要求；
- (5) 被列入信用信息严重失信名单；
- (6) 行政许可资格、强制性认证或其他资质变更或失效。

15.2 当管理标准或相关认证认可规范、法规的要求发生变化并涉及到获证组织时，ISC将采取网站公告、电话、邮件、信函等方式及时通知获证客户，需要时在合同中做出安排并验证获证组织是否符合新的要求。

## 16 保密

ISC 承诺为认证客户保密（提前告知认证客户的需公开信息除外）。对认证客户的保密信息如需公开或向第三方提供时，将拟提供的信息提前通知认证客户（法律限制除外）。

如有证据表明，ISC因认证接触受审核方的商业、技术秘密，而泄露给第三者（法律规定除外），承担相应法律责任。

在认证审核之前，ISC要求客户报告是否存在因包含保密信息或敏感信息而导致不能提供给审核组审查的 ITSMS 相关信息（例如，ISMS 记录或关于控制的设计与有效性的信息）。ISC会确定是否能在缺少这些信息的情况下对 ITSMS 进行充分审核。如果结论是若不审查已识别的保密信息或敏感信息就不能对 ITSMS 进行充分地审核，ISC会告知客户只有在适当的访问安排获得许可后才能进行认证审核。

如果客户事先没有禁止ISC接触某一信息和相关资产，或未告知ISC应满足的要求，但ISC在认证过程中发现并不具备接触该信息资产的资格和条件，ISC会立即向客户提出。

ISC审核组成员不在审核过程中以任何方式记录客户的保密或敏感信息；审核组在离开客户前，接受或主动请客户检查和确认审核组携带的文件、资料和设备中未夹带客户的任何保密或敏感信息。

## 17 申诉/投诉、争议及处理

对 ISC 或审核人员违反国家认证法律、法规、认可机构有关规定、缺乏公正性及对认证的评价结果等有异议时，可以向ISC提出申诉、投诉。

ISC 将在30日内答复处理情况。

对ISC申诉/投诉和争议的处理有异议时可向中国合格评定国家认可委员会、中国国家认证认可监督管理委员会等有关部门进一步申诉/投诉。

## 18 公告

对获得认证、暂停、恢复或撤销的认证客户，在ISC网站上公布可查询。

## 附录 A:信息技术服务管理体系审核时间的要求

1. 信息技术服务管理体系认证审核时间的确定，遵从CNAS-CC175和CNAS-SC175的相关要求。

表 A.1 客户的有效人数与调整前的审核时间（初次、监督、再认证审核）之间的关系

客户的有效人数	审核时间		
	初次认证 1阶段+2阶段 (天)	监督	再认证
1 ~ 15	3.5	1.5	2.5
16 ~ 25	4.5	1.5	3
26 ~ 45	5.5	2	4
46 ~ 65	6	2	4
66 ~ 85	7	2.5	5
86 ~ 125	8	3	5.5
126 ~ 175	9	3	6
176 ~ 275	10	3.5	7
276 ~ 425	11	3.5	7.5
426 ~ 625	12	4	8
626 ~ 875	13	4.5	9
876 ~ 1175	15	5	10
1176~1600	17	6	11.5
>1600	延用上述规律		

注1：本表基于每天每天工作8小时计算；

注2：如果支持SMS和服务的客户的有效人数超过了1600，审核时间的计算沿用递进规律，并通过推断来确定人天数；

注3：调整审核时间对表A.1中审核时间的减少不应超过30%；

注4：无论客户人员数量是多少，调整后的初次审核时间应不低于**2.5**天；监督审核时间应不低于1天；再认证审核时间应不  
低于**2**天；

注5：非现场组合活动的审核时间，现场总的管理体系认证审核时间不应低于调整审核时间后的80%；

注6：如结合其他管理体系实施一体化审核时，结合审核总人日数不宜少于每一个单一管理体系相加的总人日数的80%；

注7：有效人数由认证范围内所涉及的所有人员（包括倒班人员）组成。还应包括非永久雇员（例如合同工）和兼职人员。

根据其所工作的小时数，可减少或增加兼职人数和部分工作包含在认证范围内的员工，并转化为等效的全职员工数量。

当大量员工从事重复性的活动或任务时，允许减少认证范围内的员工数量。这种减少要有条理，要根据每个客户的情况进行一致地应用。

## 2 服务点的抽样

通过在服务点观察客户的服务状况、与相关人员（如驻场的服务工程师、客户的顾客等）面谈以及调阅现场服务记录，收集客户SMS运行和有效性的证据。

### 2.1 抽样条件

当客户拥有满足以下条件的多个服务点时，使用基于抽样的方法对服务点进行审核：

- (1) 所有场所的工作人员均在同一个SMS下进行管理，客户对人员具有分配和调配的权力，有权要求场所内提供服务的工作人员提供工作量和工作质量的数据；
- (2) 客户在所有的所提供的服务和活动的变动，或场所的成立和撤销不影响客户的SMS运行的完整性；
- (3) 所有的场所都包含在客户的SMS内部审核方案和管理评审方案中。

### 2.2 抽样方法

2.2.1 在确定服务点的抽样量时，针对审核时客户所具有的服务点，先考虑确保样本覆盖认证范围内的业务类别，然后再根据服务点数量适当增加抽样量。

2.2.2 初次认证审核、监督审核和再认证审核时，样本应覆盖认证范围内所涉及到业务范围中类（详见CC175附表A.1）；

初次认证审核和再认证审核时，在满足a)的基础上按照下表增加抽样量：

服务点数量(个)	增加的服务点抽样量(个)	增加的服务点审核人日
5 ~ 10	1	0.25
11 ~ 20	2	0.5
21 ~ 40	3	0.75
41 ~ 60	4	1.0

注1：当服务点的数量超过60时，可沿用上表的规律确定应增加的抽样量。

注2：抽样时，优先选取同种业务类型中业务复杂程度高且服务交付风险大的服务点；

注3：当出现审核组无法访问服务点导致该类业务证据不足时，审核组可考虑对该类业务不予推荐。

注4：每个服务点的审核时间不含审核员的旅途时间。

## 3 ITSM调整管理体系审核时间

3.1 应考虑客户SMS和服务的所有属性，并根据这些因素对初次审核时间做出调整。该调整可以证明更多或更少的审核时间是合理的。无论考虑了何种调整因素，应确保分配了充足的审核时间，以完成一次对客户SMS完整且有效的审核。应对审核时间的增加或减少形成文件，并能够说明其合理性。

表A.2 和 表A.3显示了相关因素是如何影响表1中的审核时间。倒班是指在一个连续工作周期内运营的多个地点和（或）小组之间的工作交接或协同工作。

对表A.1中审核时间的减少不应超过 30%。

表A.2 减少审核时间的因素

序号	潜在的减少因素
1	SMS和服务很少发生变化
2	以往已证实了SMS的有效实施，例如：以前获得了另一家已认可的认证机构的认证
3	对SMS和一个或多个其他相关管理体系进行结合审核
4	事先已了解组织，例如：组织已获得了本机构的其他标准的认证；
5	单一的、简单的服务；
6	所有班次实施完全相同的活动，并有适宜证据表明所有班次中具有同等的绩效；如服务台；
7	大部分参与服务管理的人员从事相似的单一职能；
8	人数少的单一场所；
9	对参与服务提供的其他方的依赖程度低，例如供方、内部团体或作为供方的顾客；

表A.3 增加审核时间的因素

序号	潜在的增加因素
1	复杂的后勤，包括多重管理、多个工作场所、处于在同一时区或横跨多个时区；
2	不同地点之间语言差异的复杂性，例如员工说一种以上的语言（需要翻译或使得审核员无法独立工作）；
3	SMS范围大或复杂，例如大量的服务、人员或地点，不易理解和维持的专业化服务；
4	影响客户SMS的法律法规要求高，例如：知识产权、隐私、食品、药品、航空、核；
5	不同的班次实施不同的活动；
6	特定审核的SMS范围中包含临时场所；
7	SMS范围内有复杂的业务过程；
8	高度依赖参与服务提供的其他方，例如供方、内部团体或作为供方的顾客；
9	经常有增加新服务、服务移除、服务转换或服务发生重大变更；

### 3.2 其他管理体系标准认证对审核时间调整

如果客户通过了其他相关管理体系标准的认证，如ISO 9001和（或）ISO/IEC 27001，可以减少初次审核时间。

仅在满足以下条件时，方可根据获得了其他相关管理体系标准的认证而减少审核时间：

- a) 其他管理体系标准的认证是与所审核的SMS相关的；
- b) 任何现有的证书是有效的，且已认可的认证机构在最近的12个月内对其至少实施了一次审核；
- c) 其他管理体系标准的认证范围，是等同于或大于ISO/IEC 20000-1认证的范围；

审核时间的减少量，应取决于客户服务管理体系与其他管理体系整合的程度。

无论客户是获得了何种其他相关管理体系标准的认证，应确保为对客户SMS实施完整有效的审核分配了充足的时间。

注：当同时审核两个或多个不同领域的管理体系时，叫做“结合审核”；当这些管理体系被整合到一个单一的管理体系时，审核的原则和程序与结合审核相同。

## 附 件

### 文件更改记录

序号	版次	更改内容	编制/修改人	审批人	批准日期
1	A/0	全文发布	技术部	刘达军	2025-11-20