

文件编码：ISCCC-QP07（I）-B/1

# 体系认证授予、保持、更新、扩大、 缩小、暂停、恢复、注销、撤销程序

发布/修订日期：2015 年 12 月 8 日

生效日期：2015 年 12 月 8 日

主责处室：服务认证事业部

批准：吴晓龙

中国信息安全认证中心



## 1. 目的

为确保中国信息安全认证中心（以下简称ISCCC）的体系认证授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、注销、撤销获证组织全部或部分认证范围工作符合规定的要求，特制定本程序。

## 2. 适用范围

本程序适用于ISCCC管理体系认证证书的授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、注销、撤销的管理。规定了认证授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、注销、撤销的条件和程序。

## 3. 职责

### 3.2 主管副主任

负责批准认证决定。

### 3.2 认证决定人员

负责给出体系认证证书的授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、注销和撤销的相关决定。

### 3.3 服务认证事业部认证一部

负责对管理体系认证证书保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、注销、撤销和自动失效进行管理；

### 3.4 综合业务部

负责对本中心暂停、恢复、撤销、注销的情况及现保有证书数量进行统计（包括原因分析）。

## 4 工作程序

### 4.1 授予认证的条件和程序

#### 4.1.1 条件

- 1) 认证申请方是具有法律地位的组织，或是具有较大法律地位组织的一部分；
- 2) 国家或地方或行业有要求时，认证申请方具有规定的资质；
- 3) 认证申请方申请认证范围在法律地位文件和资质规定的范围内；
- 4) 认证申请方已与 ISCCC 签署认证合同，并已按照认证合同规定缴纳认证费用；
- 5) 认证申请方已按申请书要求提交申请材料，且材料真实、充分、准确有效；
- 6) 至少近一年来，认证申请方申请认证范围内未发生国家检查不合格和重大事故（例如重大信息安全漏洞事故）；
- 7) 认证申请方的管理体系符合认证标准/规范性文件要求；
- 8) 有证据表明申请方申请认证的管理体系至少已完成过一次覆盖整个管理体系范围的内部审核和管理评审；
- 10) 国家或地方或行业有要求时，认证申请方申请认证范围内的组织单元、服务及其过程和活动已满足适用的法律法规的要求；
- 11) 通过中国信息安全认证中心认证决定委员会的认证决定；
- 12) 申请方积极遵守国家有关信息安全的法律法规和标准，对于存在违规现象的，已采取纠正措施，且措施得到落实。

#### 4.1.2 程序

- 1) ISCCC 向认证申请方提供认证有关信息的公开文件，认证申请方已知悉并理解；
- 2) 认证申请方按要求正式向 ISCCC 提交申请书及相关附件；
- 3) 认证申请方与 ISCCC 签署认证合同，并按照规定缴纳认证费用；
- 4) 认证申请方申请认证的管理体系文件和信息安全保证能力管理文件经审查已覆盖申请认证范围，并符合认证标准/规范性文件；
- 5) 认证申请方申请认证的管理体系，经 ISCCC 委派的审核组的审核符合认证标准/规范性文件和其他必要的附加要求；

其中体系认证审核分 2 阶段进行，在体系认证第一阶段，审核组将制定审核计划、实施现场审核（召开首末次会议、现场取证记录、主要是评审管理体系文件）、做出下一步审核的决定，形成审核报告。主要包括以下内容：

- a) 审核组织的管理体系文件；
- b) 评价组织的运作场所和现场的具体情况、并与相关人员进行讨论、以确定第二阶段审核的准备情况；
- c) 审查客户理解和实施标准要求的情况，特别是对管理体系的关键绩效或重要的因素、过程、目标和运作的识别情况；
- d) 收集关于管理体系范围、过程和场所的必要信息、以及相关法律法规要求和遵守情况；
- e) 审查第二阶段审核所需资源的配置情况，并与受审核方商定第二阶段审核细节
- f) 结合可能的重要因素充分了解组织的管理体系与管理评审，以及管理体系的实施程度能否证明已为第二阶段审核做好准备
- g) 将第一阶段的审核发现形成报告并告知受审核组织，包括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

在体系认证第二阶段，审核组将制定审核计划、实施现场审核（召开首末次会议、现场取证记录、证实受审组织管理体系与审核依据的符合性）、报告审核结果。主要包括以下内容将：

- a) 验证第一阶段发现的问题是否获得纠正；
  - b) 证实受审核组织是否按照其方针、目标、和程序执行工作；
  - c) 证实受审核组织的管理体系是否符合相关国家标准的要求；
  - d) 形成初步的审核发现，讨论审核发现并形成最后的审核报告。
- 6) 认证申请方在商定的限期内对不符合项采取有效的纠正和纠正措施，并通过审核组验证；

- 7) 对在认证范围内已满足授予认证注册资格条件的认证申请方，审核组提出同意推荐认证注册的结论意见；
- 8) 服务认证事业部认证一部向 ISCCC 认证决定人员提供完整的认证决定材料；
- 10) ISCCC 认证决定人员审定认证材料，提出问题并给出认证决定，填写对应的认证决定表；
- 11) 中心领导签批认证决定；
- 12) 对批准通过认证决定的认证申请方，ISCCC 向其颁发认证证书，并授权使用认证标志（适用时）；
- 13) 对未通过认证决定的认证申请方，ISCCC 向其发出 ISCCC-QOT-0528《管理体系认证未通过认证决定通知单》。

## 4.2 保持认证的条件和程序

### 4.2.1 条件

- 1) 获证组织的法律地位、资质持续符合国家的最新要求，并且认证范围在其有效的法律地位文件和资质规定的范围内；
- 2) 获证组织持续遵守认证及中国信息安全认证中心有关的规定；
- 3) 获证组织在认证范围内的组织单元、-服务及其过程和活动持续满足适用的最新法律法规的要求，如发生不满足时已及时采取有效措施；
- 4) 获证组织于获证期间在认证范围内未发生重大事故和国家检查不合格；
- 5) 获证组织在获证期间按规定使用认证证书和认证标志，或已及时有效地对违规情况采取纠正和纠正措施，并将误用产生的影响降至最少程度；
- 6) 获证组织已及时有效地处理顾客或相关方的重大投诉和抱怨；
- 7) 获证组织按时通过监督审核（适用时）；
- 8) 获证组织向 ISCCC 通报可能影响其管理体系持续满足认证要求的变化信息，包括（但不限于）；

- 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拟进行的变更
  - e) 管理体系和过程的重大变更。
- 10) 获证组织切实履行与 ISCCC 签署认证合同中的责任和义务, 并已按规定支付认证费用;
- 11) 获证组织在认证合同有效期结束前与 ISCCC 重新签署或办理补充协议, 延长认证合同有效期;
- 12) 在认证证书有效期内, 获证组织如需发生变更, 需填写变更申请书说明获证方变更情况, 遵守信息安全认证中心有关变更的规定; 信息安全认证中心按证书变更申请和审核程序执行控制管理。

#### 4.2.2 程序

- 1) 获证组织在获证期间内始终接受ISCCC的监督, 并在规定的限期内接受ISCCC的审核 (体系认证例行监督审核周期一般不超过12个月, 必要时, 也可以缩短时间间隔。如出现合同中约定的情况或特殊情况时, 可以增加监督审核频次或进行非例行监督审核);
- 2) 不符合项已经在商定的限期内采取有效的纠正和纠正措施, 并通过ISCCC审核组验证;
- 3) 对应事业部向认证决定人员提供相关证明材料;
- 4) ISCCC 认证决定人员审定证明材料并做出认证决定, 填写对应认证决定表;
- 5) 中心领导签批认证决定;
- 6) 服务认证事业部认证一部向获得保持认证资格的组织发出通知, 并在证书上加贴相应标识;

#### 4.3 更新认证的条件和程序

ISCCC 通过复评的方式对获证组织证书到期时进行认证资格的更新。复评审核的目的是确认管理体系作为一个整体的持续符合性和有效性，以及于认证范围的持续相关性和适宜性，从而确定能否推荐更新(换发)证书，执行复评申请和审核程序。

#### 4.3.1 条件

执行认证授予的条件。

特别是确定以下事项：

- 1) 受审核方具备需要资质或许可的行业相关的资质或许可；
- 2) 对审核公正性的威胁（如自身利益的威胁、自我评审的威胁、熟识或信任的威胁、胁迫的威胁等）不存在；
- 3) 管理体系作为一个整体的持续符合性和有效性，以及与认证范围的持续相关性和适宜性满足要求。

#### 4.3.2 程序

- 1) 在证书有效期满前三个月，获证组织提出复评申请，并经过信息安全认证中心评审符合受理条件；
- 2) 审核通常不必分阶段进行，但当管理体系、获证组织或管理体系的运作环境（如法律的变更）有重大变更时，复评审核活动可能需要有第一阶段审核。此时，应参照初次认证审核程序中对第一阶段审核的要求执行（本条以后的全部要求仅适用于不分阶段的复评审核，或者第二阶段的复评审核）。
- 3) 复评审核或复评审核的第二阶段（当需要分阶段时）审核应在受审核方现场进行，审核的内容包括：
  - a) 结合内部和外部变更来看的整个管理体系的有效性，以及认证范围的持续相关性和适宜性；
  - b) 经证实的对保持管理体系有效性并改进管理体系，以提高整体绩效的承诺；



c) 获证管理体系的运行是否促进了组织方针和目标的实现；

在复评审核中发现不符合或缺少符合性的证据时，信息安全认证中心规定在认证终止前实施纠正与纠正措施的时限。为了确保此要求的实现，一般情况复评现场审核结束的时间应给足三个月（一般给出的纠正措施时间是三个月，但是应具体企业具体分析，要考虑具体企业在监督时的发现，运做好的企业可以考虑较短的富裕周期，以保证证书的可用时间到 35-36 个月）。

4) 信息安全认证中心认证决定人员根据复评审核的结果，以及认证周期内的体系评价结果和认证使用方的投诉，做出是否更新认证的决定。

5) 中心领导签批认证决定；

6) 对批准通过认证决定的认证申请方，ISCCC 向其颁发认证证书，证书编号不变，并授权使用认证标志（适用时）；

#### 4.4 扩大认证范围的条件和程序

##### 4.4.1 条件

1) 获证组织认证资格有效；

2) 扩大认证范围可以包括业务、活动范围的扩大，组织范围的扩大，地域或场所的扩大等；

3) 获证组织申请扩大认证范围在法律地位文件和资质规定的范围内；

4) 获证组织的管理体系/服务范围覆盖申请扩大的认证范围，并符合认证标准/规范性文件要求；

5) 国家或地方或行业有要求时，获证组织在申请扩大认证范围内的组织单元、服务及其过程和活动已满足适用的法律法规的要求；

6) 至少近一年来，获证组织在申请扩大认证范围内未发生重大事故和国家检查不合格；

7) 获证组织与ISCCC签署认证合同补充协议，使其包括扩大的认证范围，并按照认证合同规定支付相应认证费用。

## 4.4.2 程序

- 1) 获证组织向 ISCCC 提出扩大认证范围申请;
- 2) ISCCC 向获证组织提供与扩大认证范围有关信息的公开文件, 获证组织已知悉并理解;
- 3) 获证组织向 ISCCC 提交扩大认证范围的认证申请书和相关附件;
- 4) 获证组织与 ISCCC 签署认证合同补充协议, 并按规定支付相关认证费用;
- 5) 获证组织申请扩大认证范围所涉及的管理体系/服务范围经 ISCCC 审核组的审核已符合认证标准/规范性文件和其他必要的附加要求;
- 6) 不符合项已经在商定的限期内采取有效的纠正和纠正措施, 并通过 ISCCC 审核组验证;
- 7) 对应业务处室向认证决定人员提供相关证明材料;
- 8) ISCCC 认证决定人员审定证明材料并做出认证决定, 填写对应认证决定表;
- 9) 中心领导签批认证决定;
- 10) 通过认证决定的获证组织, 服务认证事业部认证一部向其发出通知并换发其认证证书, 但认证证书的注册号和有效期保持不变;
- 11) 对未通过认证决定的扩大认证申请方, 相关业务处室向其发出 ISCCC-QOT-0528 《管理体系认证未通过认证决定通知单》, 需要时, 中心服务认证事业部认证一部应识别获证组织是否保证原认证范围内的活动持续符合认证要求, 应评价所产生的负面影响或增加的认证风险, 适当时, 提出处理措施意见;
- 12) 如果使用认证标志的授权有规定的认证范围的, ISCCC 向获证组织补充使用认证证书的授权。

## 4.5 缩小认证范围的条件和程序

### 4.5.1 条件

- 1) 获证组织的认证范围内业务活动、服务范围、区域等持续地或严重地不满足认证要求；
- 2) 获证组织的认证范围内部分业务范围、现场、区域、主要过程等不愿再继续保持认证资格，但前提是获证组织不能将不可分开的、负有直接责任的关键过程、或安全风险较大的部分从管理体系中剔除掉；
- 3) 获证组织不再从事某种业务活动、服务，相关的信息安全管理不再存在；
- 4) 客户未能在规定的时限内解决造成暂停的不符合项，在不影响客户责任和标准完整性前提下，与客户协商，可以将不满足要求的部分，从认证范围中删除。
- 5) 认证范围的缩小应与认证标准的要求一致。

#### 4.5.2 程序

- 1) 获证组织向 ISCCC 正式提交缩小认证范围的认证申请书，或 ISCCC 提出缩小获证组织认证范围的建议，并提供书面理由和事实证据。
- 2) ISCCC 识别缩小认证范围后对认证范围内持续符合认证要求的影响，并评价可能产生的负面影响或增加的认证风险。适当时，提出处理措施意见；
- 3) 服务认证事业部认证一部向认证决定人员提供相关证明材料；
- 4) ISCCC 认证决定人员审定证明材料并做出认证决定，填写对应认证决定表；
- 5) 中心领导签批认证决定；
- 6) 通过认证决定的获证组织，服务认证事业部认证一部向其发出通知并换发其认证证书，但认证证书的注册号和有效期保持不变；
- 7) 获证组织与 ISCCC 签署认证合同补充协议，对缩小的认证范围做出说明；
- 8) 如果使用认证标志的授权有规定的认证范围的，ISCCC 修改向获证组织使用认证证书的授权。

#### 4.6 暂停认证资格的条件和程序

#### 4.6.1 条件

具备相关证明材料表明获证组织存在影响认证的持续有效性和公信力的以下情况之一时：

- 1) 获证组织的法律地位、资质不再符合国家的最新要求，或认证范围已不在现行有效的法律地位文件和资质规定的范围内，但仍有可能在短期内符合规定要求；
- 2) 获证组织的管理体系发生重大变更已不满足原认证要求，未及时通知信息安全认证中心以得到妥善处理（证明材料须附表述具体情况的报告）；
- 4) 获证组织未按照认证要求的变更作出相应调整，或调整不满足变更要求；
- 5) 获证组织于获证期间在认证范围内发生影响信息安全绩效的重大事故，或国家行业监察发现重大问题（证明材料须附相应材料或说明）；
- 6) 获证组织在获证期间未按规定使用认证证书和认证标志（证明材料须提供相应证据）；
- 7) 获证组织未履行与 ISCCC 签署认证合同中规定的责任和义务，如未按照认证合同规定按时支付认证费用等（证明材料须具体说明条款内容）；
- 8) 监督审核中发现的不符合项在商定期内未采取有效纠正和纠正措施（证明材料须附监督审核报告和不符合项报告）；
- 9) 监督审核结果中有两项或两项以上严重不符合项；
- 10) 其他依据审核组现场判断的需要暂停认证资格；
- 11) 获证组织主动请求暂停；
- 12) 特殊行业，在特定时期国家有要求予以暂停的（证明材料须附国家有关要求的文件）；
- 13) 对其投诉或任何其它信息证实表明获证组织不再符合中心的相关规定要求（证明材料须附不再符合中心的相关规定要求的分析报告或追踪审核报告）；

14) 获证客户不允许按要求的频次实施监督或复评审核；

15) 其它不满足信息安全认证中心认证要求的情况。

#### 4.6.2 程序

1) 中心服务认证事业部认证一部发现获证组织存在以上情况，应将暂停认证的原因写入ISCCC-Q0T-0703 (I)《体系认证证书状态变化审批表》，并在2个工作日内按4.6.1的要求附相关证明材料；

2) 不能按时接受监督审核的组织，服务认证事业部认证一部应在距离上次现场审核第12个月后的2个工作日内办理相关暂停申请；不能按时接受复评审核的组织，对应业务处室应在要求的复评审核日期后的2个工作日内办理相关暂停申请；

3) ISCCC 认证决定人员审定 ISCCC-Q0T-0703 (I)《体系认证证书状态变化审批表》和相关证明材料后，给出是否暂停认证的决定，并确定暂停期限，多数情况下暂停期限不超过六个月；

4) 中心领导签批暂定决定；

5) 服务认证事业部认证一部在中心领导签批决定后2个工作日内向获证组织发送ISCCC-Q0T-0526《管理体系认证证书状态变化通知》(标准集中换版除外)，要求其暂停使用认证证书和认证标志，并要求其向现有的和潜在的所有相关采购方告知其认证状态，同时在获证组织数据库中标识证书状态；

6) 因不能接受监督/复评审核而引起的暂停，暂停通知书需在应实施监督审核日期(如第12个月)后的30天内发到获证客户处。

7) 服务认证事业部服务综合部调整相关的获证组织名录状态，并由综合业务部在中心网站予以公布。

#### 4.7 特殊审核的条件和程序

##### 4.7.1 条件

必要时，出现下列情况，中心可提前较短时间通知获证组织，进行现场审核：

- 1) 调查投诉;
- 2) 可能影响管理体系持续满足认证标准要求的变更;
- 3) 做出回应或对被认证资格暂停的客户进行追踪。

#### 4.7.2 程序

- 1) ISCCC 向获证组织提供与特殊审核有关信息的公开文件, 获证组织已知悉并理解;
- 2) ISCCC 提前通知获证组织, 告知对方审核的目的、主要内容等;
- 3) ISCCC 应特别关注审核组的组成, 审核组成不能与受审核方有利益冲突或其他可能影响公正性的关系。
- 4) 审核组进行现场审核, 获取证据, 并进行客观评价, 公正进行判断, 并得出结论, 以满足审核的目的。
- 5) 根据审核目的不同, 采取不同的后续措施。

### 4.8 恢复认证资格的条件和程序

#### 4.8.1 条件

在暂停期限到期前, 获证组织提供的证明材料表明, 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, 重新符合了相关的认证要求, 包括:

- 1) 受审核方已在我中心规定的时限内接受监督审核的, 需附监督审核计划和监督审核报告;
- 2) 发生重大事故的, 需附组织事故调查分析报告 (自身的和国家有关部门的) 以及我中心就此事故进行追踪审核的审核报告, 表明纠正及纠正措施充分有效;
- 3) 因投诉被暂停的, 需提交我中心针对投诉的调查报告以及组织针对投诉原因采取的纠正措施及验证材料;

- 4) 因未交纳审核费用被暂停的，需附交费证明（如汇款凭证复印件）；
- 5) 其他针对暂停证书原因提交的纠正材料或证明性文件。

#### 4.8.2 程序

- 1) 被暂停认证资格组织向ISCCC提出恢复认证资格申请，填写ISCCC-Q0T-0701 (I)《恢复认证资格申请书》并附相关纠正措施和有效性验证材料一同提交至ISCCC对应业务处室；
- 2) 中心服务认证事业部认证一部负责组织进行跟踪检查，验证其纠正和纠正措施的有效性（必要时派人员到现场验证）；
- 3) 获证组织的纠正/纠正措施经验证有效后，服务认证事业部认证一部组织服务认证事业部认证决定人员填写相应领域认证决定表并给出是否恢复认证的決定；
- 4) 由中心领导签批认证決定；
- 5) 服务认证事业部认证一部在中心领导签批后2个工作日内，制作ISCCC-Q0T-0526《管理体系认证证书状态变化通知》（标准集中换版除外），并通知获证组织；
- 6) 服务认证事业部服务综合部调整相关的获证组织名录状态，并由综合业务部及时对外公布。

#### 4.9 注销认证资格的条件和程序

##### 4.9.1 条件

获证组织主动申请不再保持认证资格。

##### 4.9.2 程序

- 1) 获证组织以书面形式提出注销申请，同时填写 ISCCC-Q0T-0702 (I)《注销认证资格申请书》，提交 ISCCC 对应业务处室，经业务处室审查合格且

无财务纠纷后，填写 ISCCC-Q0T-0703 (I)《体系认证证书状态变化审批表》报中心领导审批，作出注销认证的决定。

- 2) 服务认证事业部服务综合部负责在获证组织数据库中标识证书状态，在获证企业名录中删除该组织，并进行公告。
- 3) 服务认证事业部认证一部负责向申请注销认证资格的组织发送 ISCCC-Q0T-0526《管理体系认证证书状态变化通知》，并将收回的认证证书予以作废。

#### 4.10 撤消认证资格的条件和程序

##### 4.10.1 条件

有证据表明获证组织获证后不能持续满足认证准则/实施规则的要求，存在以下情况之一时：

- 1) 获证组织在认证范围内的组织单元、服务及其过程和活动无法满足适用的最新法律法规的要求，并在短期内无法采取措施或采取措施无效的。
- 2) 获证组织于获证期间在认证范围内发生重大事故和国家检查不合格，并造成严重影响（证明材料须附相关调查分析（审核）报告）。
- 3) 获证组织在获证期间发生大量误用认证证书和认证标志，并未能在规定时间内及时有效地采取纠正和纠正措施，造成严重影响的。
- 4) 获证组织对顾客或相关方的重大投诉不做处理的。
- 5) 获证组织单方面宣布不履行与 ISCCC 签署认证合同中规定的责任和义务的，或长期拖缴认证费用，并催缴无效的。
- 6) 获证组织转让认证证书和认证标志。
- 7) 获证组织被暂停认证资格后，未能在规定的期限内采取有效的纠正措施，或未申请恢复认证资格的。（证明材料须附暂停认证证书通知书及对不符合纠正情况跟踪验证的情况报告）；
- 9) 破产、严重违反国家法规或信息安全认证中心有关规定的获证组织（证明材料



料须附违反信息安全认证中心规定的具体说明) ；

10) 其他重大影响认证有效性的情况，证明材料须具体说明。

#### 4.10.2 程序

- 1) 中心服务认证事业部认证一部审查撤销认证的原因，证据确凿则填写 ISCCC-Q0T-0703 (I)《体系认证证书状态变化审批表》，提出对获证组织撤销认证资格的建议，并提供材料依据。
- 2) 服务认证事业部认证决定人员验证 ISCCC-Q0T-0703 (I)《体系认证证书状态变化审批表》和相关材料后，给出是否撤销认证的决定，在中心领导审批该决定后2个工作日内，体系认证处填写 ISCCC-Q0T-0526《管理体系认证证书状态变化通知》（标准集中换版除外），并通知该组织。
- 3) 服务认证事业部认证一部负责收回、销毁认证证书，并监督原获证方销毁其使用的标志等后续工作，并做销毁记录。
- 4) 服务认证事业部认证一部办理认证合同废止，撤销对获证组织使用认证证书和认证标志的授权。
- 4) 获证组织的认证资格撤销后的 12 个月后，才能重新向 ISCCC 申请相关认证领域的认证。

#### 4.11 证书的自动失效

对于到期自动失效的获证组织，由服务认证事业部服务综合部在获证组织数据库中加以失效标识，并在获证企业名录中删除。

#### 4.12.1 问题清单（体系认证适用）

体系认证第一阶段审核发现的问题以问题清单方式提出，如以下方面问题：

- 1) 方针、目标指标、管理方案的策划；
- 2) 信息安全风险识别、评价；
- 3) 重要信息安全风险应用的策划；
- 4) 未遵守有关法律法规的活动；
- 5) 未提交必要的监测报告、相关的守法证明；

- 6) 与重要信息安全风险相关的外部抱怨尚未处理;
- 7) 内部审核的充分性问题
- 8) 管理评审策划执行的问题。

受审核方应根据问题清单中的整改要求在第二阶段审核前(通常为一阶段审核结束后 1 至 6 周)提交整改证据。审核组长对整改材料进行验证,并确认整改结果。

#### 4.12.2 不符合项报告

初次审核(体系认证第二阶段审核)、监督审核、再认证审核、特殊审核等阶段发现的不符合以不符合项报告方式提出。适用时,不符合项可根据其严重程度分为严重不符合项和一般不符合项。

**一般不符合项:**是与规范、规程、标准等要求轻微不符合或违反了要求的孤立的、轻微的事实,其表现为:

- 1) 不影响管理体系的正常运行;
- 2) 对客户利益未造成严重影响;
- 3) 不导致违反有关法律、法规的要求。

**严重不符合项:**是与法规、规范、规程、标准等要求严重不符合或有较大的差距的事实,其表现为:

- 1) 当管理体系的一项或多项要求被不合理删减或未实施,导致管理体系失效;
- 2) 同一管理体系要求在多个部门未实施或某个、某些部门发现多个不符合项,而导致管理体系过程功能失效;
- 3) 对客户的利益有重大影响或造成严重后果;
- 4) 违背有关法律、法规的要求。

对于不符合项,受审核方必须在 3 个月内进行纠正、提出纠正措施并通过审核员的验证。

对于严重不符合项整改,相应的纠正和纠正措施必须已实施并已证实有效方可接受;对于一般不符合项整改,一般情况下纠正和纠正措施应实施并证实有效,特殊情况下,不能立即实施有效的纠正和采取相应的纠正措施,但需要采取

其他一些措施来减轻不符合程度，并制订相应的计划，来实施有效的纠正和采取相应的纠正措施，审核组长应评审受审核方提出的相应计划，并考虑接受（验证时间和方式由审核组长确定）。若纠正和纠正措施不符合要求，审核组长应要求受审核方重新实施纠正和制订纠正措施。

不符合项整改验证方式有书面验证和现场验证两种。选择验证方式的原则为：

1) 严重不符合项验证应采用现场验证方式；

2) 对于一般不符合项验证，如可以通过评价受审核方的整改材料证实纠正和纠正措施得以落实和实施，则可选择书面验证方式，否则，应选择现场验证方式；

3) 审核组可根据实际情况而确定验证方式。

但无论如何，如果在 3 个月内受审核方的纠正和纠正措施仍没有被接受，则本次审核无效，不能推荐注册，并书面通知受审核方。

#### 4.12.3 观察项报告

观察项是潜在的一般不符合项或可导致出现不符合的趋势或是体系改进的方向。观察项不要求组织提出纠正措施，但是审核员将在下一次审核时进行关注。

## 5 换发机构证书的控制

需要换发证书情况下，执行 ISCCC-QP16-B/2《体系认证证书转换管理程序》，经必要的审查（审核）和 ISCCC 认证决定人员对相关材料进行审定，对满足条件的由中心领导批准换发认证证书。

## 6 数据分析

1) 中心综合业务部应每年对本中心暂停、恢复、撤销、注销的情况及现保有证书数量进行统计（包括原因分析）。

2) 中心综合业务部对客户进行分类管理，定期对各类客户的流失率和原因进行分析，以便于改进客户服务工作，为市场战略的实施情况进行监控。

## 相关文件

ISCCC-QP16-B/2 《体系认证证书转换管理程序》

## 相关记录

ISCCC-QOT-0701 (I) 《恢复认证资格申请书》

ISCCC-QOT-0702 (I) 《注销认证资格申请书》

ISCCC-QOT-0703 (I) 《体系认证证书状态变化审批表》

ISCCC-QOT-0520 (ISMS) 《信息安全管理体系统认证决定表》

ISCCC-QOT-0520 (ITSM) 《信息技术服务管理认证决定表》

ISCCC-QOT-0520 (BCMS) 《业务连续性管理体系统认证决定表》

ISCCC-QOT-0520 (QMS) 《质量管理体系认证决定表》

ISCCC-QOT-0526 《管理体系认证证书状态变化通知》