

文件编码：ISCCC-QP07(V)-B/0

服务资质认证授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、注销、撤销 程序

生效日期：2015 年 2 月 16 日

主责处室：服务认证事业部

批准：亓明和

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）的认证授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、注销、撤销获证组织信息安全服务资质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服务资质认证证书的授予、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

3.1. 中心领导

负责本文件的批准。

3.2. 服务认证事业部负责人

负责证书的审批。

3.3. 认证决定人员

负责给出服务资质认证证书的授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、注销和撤销的相关决定。

3.4. 项目管理人员

负责对服务资质认证证书保持、扩大、缩小、暂停、恢复、注销、撤销和证书的自动失效进行管理。

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) 认证申请方已向 ISCCC 递交盖单位公章的申请书，并已按照信息安全服务资质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；
认证申请方的服务能力符合认证标准/规范性文件要求；
- 6) 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服务及其过程和活动已满足适用的法律法规的要求；
- 7) 通过认证决定委员会的认证决定；申请方积极遵守国家有关信息安全法律法规和标准，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) 认证申请方按照规定缴纳认证费用；
- 4) 认证申请方申请认证的服务资质认证提供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服务资质，经 ISCCC 委派的审核组审核符合认证标准/规范性文件和其他必要的附加要求；

- 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（服务资质认证适用）；
- 8) 服务资质处向 ISCCC 认证决定人员提供完整的认证决定材料；
- 9) 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；
- 10) 服务认证事业部主管副主任签批认证决定；
- 11) 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）；对未通过认证决定的认证申请方，ISCCC 向其发出 ISCCC-QOT-0422 《信息安全服务资质认证决定通知单》

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；
- 8) 获证组织向 ISCCC 通报可能影响其服务资质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。
- 9) 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；
- 10) 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；
- 11) 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，遵守中心有关变更的规定；ISCCC 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的监督审核（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) 对应服务认证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) 服务认证事业部主管副主任签批认证决定；
- 6) 服务认证事业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. 暂停认证资格的条件和程序

4.3.1. 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) 获证组织的能力发生重大变更已不满足原认证要求，未及时通知中心以得到妥善处理（证明材料须附表述具体情况的报告）；
- 3) 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；
- 4) 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）；
- 5) 获证组织在获证期间未按规定使用认证证书（证明材料须提供相应证据）；
- 6) 监督审核/检查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/检查报告和不符合项报告）；
- 7) 监督审核结果中有两项或两项以上严重不符合项；
- 8) 其他依据审核组/检查组现场判断的需要暂停认证资格；
- 9) 获证组织主动请求暂停；
- 10) 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）；
- 11) 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）；
- 12) 获证客户不允许按要求的频次实施监督审核；

13) 其它不满足 ISCCC 认证要求的情况。

4.3.2. 程序

- 1) 服务认证事业部发现获证组织存在以上情况，应将暂停认证的原因写入《认证证书状态变化审批表》，并在按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，对应服务认证事业部应在距离上次现场审核第12个月后办理相关暂停申请；
- 3) ISCCC认证决定人员审定《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) 服务认证事业部主管副主任签批暂停决定；
- 5) 服务认证事业部在副主任签批决定后向获证组织发送《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) 事业部调整相关的获证组织名录状态，并在中心网站予以公布。

4.4. 特殊审核的条件和程序

4.4.1. 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) 可能影响管理服务资质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。

4.4.2. 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。

4.5. 恢复认证资格的条件和程序

4.5.1. 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。

4.5.2. 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《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对应服务认证事业部;
- 2) 服务认证事业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,服务认证事业部填写《恢复认证决定申请表》,提出恢复认证的建议,并附跟踪验证的相关资料,上报中心认证决定委员会;
- 4) 中心认证决定委员会审定《恢复认证决定申请表》和相关验证材料后,给出是否恢复认证的决定,
- 5) 由服务认证事业部主管副主任签批认证决定
- 6) 服务认证事业部在主管副主任签批后制作《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;
- 7) 服务认证事业部调整相关的获证组织名录状态,并由服务综合部及时对外公布。

4.6. 注销认证资格的条件和程序

4.6.1. 条件

获证组织主动申请不再保持认证资格。

4.6.2. 程序

- 1) 获证组织以书面形式提出注销申请,同时填写《注销认证资格申请书》,提交服务认证事业部,经服务认证事业部审查合格且无财务纠纷后,填写《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) 服务认证事业部负责向申请注销认证资格的组织发送《认证证书状态变化通知》，并将收回的认证证书予以作废。

4.7. 撤销认证资格的条件和程序

4.7.1. 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。

4.7.2. 程序

- 1) 服务认证事业部审查撤销认证的原因, 证据确凿则填写《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) 中心认证决定委员会审定《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，在服务认证事业部主管副主任审批该决定后，服务认证事业部填写《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。
- 5) 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。

4.8. 不符合的纠正以及纠正措施验证要求

服务资质认证发现的不符合分别以不符合项报告和观察项报告形式给出。

4.8.1. 不符合项报告

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查员的验证。

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，审核组长应审核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。

4.8.2. 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服务改进的方向。观察项不要求组织提出纠正措施,但是审查员将在下一次审核时进行关注。

5. 数据分析

1) 中心服务综合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) 中心服务综合部对客户进行分类管理,定期对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。

6. 相关记录

(1) ISCCC-QOT-0701 《恢复认证资格申请书》

(2) ISCCC-QOT-0702 《注销认证资格申请书》

(3) ISCCC-QOT-0422 《信息安全服务资质认证决定通知单》

(4) ISCCC-QOT-0429 《信息安全服务资质认证证书状态变化通知单》

(5) ISCCC-QOT-0430 《信息安全服务资质认证变更申请表》

(6) ISCCC-QOT-0434 《信息安全服务资质认证证书状态变化审批表》

