

体系与服务认证授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、注销、撤销程序

中国网络安全审查技术与认证中心

1 目的

为确保中国网络安全审查技术与认证中心（以下简称CCRC）的体系与服务认证授予、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CCRC管理体系与服务认证的授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、注销、撤销的管理。

3 职责

3.1 管理者代表

负责本文件的批准。

3.2 中心主任或其授权人

负责认证证书批准。

3.3 体系与服务认证部负责人

负责暂停、恢复、注销和撤销的相关决定的审批；

负责认证证书审核。

3.4 认证决定人员

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

3.5 体系与服务认证部项目管理人员

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

负责对认证证书暂停、恢复、注销和撤销的信息上报和公示；

3.6 体系与服务认证部市场销售人员

负责认证证书的授予、保持、更新、扩大、缩小、暂停、恢复、注销和撤销相关合同、费用进行管理。

负责对认证证书暂停、恢复、注销和撤销事宜与客户沟通，并将相关信息传递到项目管理。

负责对认证证书暂停、恢复、注销和撤销事宜的确认。

4 工作流程

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 CCRC 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/服务符合申请认证的标准/规范性文件要求；
- 8) 国家、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、产品、服务及其过程和活动已满足适用的法律法规和相关标准的要求；
- 9) 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（适用于管理体系）；
- 11) 申请方积极遵守国家有关法律法规和标准，对于存在违规现象的，已采取纠正措施，且措施得到落实等；

12) 通过CCRC认证决定人员的认证决定。

4.1.2 程序

- 1) CCRC 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 CCRC 提交申请书及相关附件;
- 3) 认证申请方与 CCRC 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/服务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/服务, 经 CCRC 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;
- 6) CCRC 审核组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。
- 7) 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;
- 8) 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;
- 9) CCRC 体系与服务认证部向认证决定人员提供完整的认证决定材料;
- 10) 认证决定人员审核认证材料, 提出问题并给出认证决定, 填写认证决定表;
- 11) 体系与服务认证部负责人审核认证证书;
- 12) 中心主任或其授权人批准认证证书;
- 13) 对批准通过认证决定的认证申请方, CCRC 向其颁发认证证书;
- 14) 对未通过认证决定的认证申请方, CCRC 将不批准认证的决定通知客户, 并说明决定的理由。

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CCRC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和相关标准的要求，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，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 CCRC 通报可能影响其管理体系/服务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/服务覆盖的运作范围拟进行的变更；
 - e) 管理体系/服务和过程的重大变更。
- 9) 获证组织切实履行与CCRC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CCRC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CCRC有关变更的规定。

4.2.2 程序

- 1) 获证组织在获证期间内始终接受CCRC的监督，并在规定的限期内接受CCRC的监督审核；
- 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CCRC审核组验证；
- 3) 体系与服务认证部向CCRC认证决定人员提供完整的认证决定材料；
- 4) CCRC认证决定人员审核认证材料，提出问题并给出认证决定，填写认证决定表；
- 5) 对批准通过认证决定的认证获证组织，保持其认证资格；

4.3 更新认证的条件和程序

管理体系通过再认证的方式对获证证书到期时进行认证资格的更新。信息安全服务资质获证组织应在证书有效期届满前至少 3 个月提交换证申请。中心确认管理体系/服务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，从而确定能否推荐更新(换发)证书。

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/服务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 3 个月，获证组织提出申请，并经过 CCRC 评审符合受理条件；
- 2) 认证申请方与 CCRC 签署认证合同，并按照规定缴纳认证费用；
- 3) 认证申请方申请认证的管理体系，经 CCRC 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；
- 4) 审核组形成初步的管理体系审核发现，讨论审核发现并形成最后的审核报告。
- 5) 认证申请方在商定的限期内对管理体系不符合项采取有效的纠正和纠正措施，并通过审核组验证；
- 6) CCRC 认证决定人员根据审核的结果，以及认证周期内的评价结果和认证使用方的投诉，做出是否更新认证的决定。
- 7) 体系与服务认证部负责人审核认证证书；
- 8) 中心主任或其授权人批准认证证书；
- 9) 对批准通过认证决定的认证申请方，CCRC 向其颁发认证证书。

4.4 扩大认证范围的条件和程序

扩大认证范围包括管理体系认证扩大认证范围，服务认证增加服务类别或升级服务级别执行认证授予程序。扩大认证范围审核可以和监督/再认证审核同时进行，也可以单独进行。

4.4.1 条件

- 1) 获证组织认证资格有效；
- 2) 管理体系认证证书扩大认证范围可以包括业务范围的扩大，组织范围的扩大，场所范围的扩大等；
- 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/服务认证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和相关标准的要求;
 - 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CCRC重新签署认证合同或签署补充协议, 使其包括扩大的认证范围, 并按照规定支付相应认证费用(适用时)。

4.4.2 程序

- 1) 获证组织向 CCRC 提出扩大认证范围申请;
- 2) CCRC 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 CCRC 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 CCRC 重新签署认证合同或签署补充协议, 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认证经 CCRC 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) CCRC 审核组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。
- 7) 获证组织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;
- 8) CCRC 体系与服务认证部项目管理人员向 CCRC 认证决定人员提供完整的认证决定材料;
- 9) CCRC 认证决定人员审定认证材料, 提出问题并给出认证决定, 填写认证决定表;
- 10) 体系与服务认证部负责人审核认证证书;

-
- 11) 中心主任或其授权人批准认证证书;
 - 12) 通过认证决定的获证组织, CCRC 体系与服务认证部向其发放证书或换发其认证证书;
 - 13) 对未通过认证决定的扩大认证申请方, 体系与服务认证部向其发出未通过认证决定通知单, 需要时, CCRC 体系与服务认证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。

4.5 缩小认证范围的条件和程序

缩小认证范围包括管理体系认证缩小认证范围, 服务认证减少服务类别或降低服务级别。服务认证减少服务类别执行认证注销或撤销程序, 服务认证降低服务级别执行认证授予程序。

4.5.1 条件

- 1) 获证组织的认证范围内部分业务活动、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/服务中剔除掉;
- 3) 获证组织不再从事某种业务活动、服务, 相关的管理不再存在;
- 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, 从认证范围中删除或降低服务级别。
- 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 CCRC 正式提交缩小认证范围的认证申请书, 或 CCRC 提出缩小获证组织认证范围、或降低服务级别的建议, 并提供书面理由和事实证据。

-
- 2) CCRC 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) 体系与服务认证部项目管理人员向认证决定人员提供相关证明材料；
 - 4) CCRC 认证决定人员审核证明材料并做出认证决定，填写对应认证决定表；
 - 5) 体系与服务认证部负责人审核认证证书；
 - 6) 中心主任或其授权人批准认证证书；
 - 7) 通过认证决定的获证组织，体系与服务认证部项目管理向其发出通知收回原证书，换发其认证证书，但认证证书的注册号和有效期保持不变；
 - 8) 获证组织与 CCRC 重新签署认证合同或签署补充协议（适用时），对缩小的认证范围做出说明。

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/服务发生重大变更已不满足原认证要求，未及时通知 CCRC 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) 获证组织未履行与 CCRC 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）；
 - 7) 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）；
 - 8) 监督审核结果中有两项或两项以上严重不符合项；
 - 9) 其他依据审核组现场判断的需要暂停认证资格；
 - 10) 获证组织主动请求暂停；
 - 11) 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）；
 - 12) 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）；
 - 13) 获证客户不允许按要求的频次实施监督或再认证审核；
 - 14) 其它不满足 CCRC 认证要求的情况。

4.6.2 程序

- 1) 中心体系与服务认证部发现获证组织存在以上情况，市场销售人员负责对认证证书暂停事宜与客户沟通，明确暂停原因，传递给项目管理人员；
- 2) 对需要暂停的认证证书，项目管理人员组织填写CCRC-Q0T-0701《认证证书状态变化审批表》，必要时附相关证明材料；
- 3) 项目管理人员指定一名认证决定人员进行认证决定；
- 4) CCRC 认证决定人员审定 CCRC-Q0T-0701《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；
- 5) 体系与服务认证部负责人审批认证决定；

-
- 6) 认证决定审批后向获证组织发送CCRC-Q0T-0702《认证证书状态变化通知单》，要求其暂停使用认证证书；
 - 7) 体系与服务认证部项目管理人员应在 2 个工作日内调整相关的获证组织名录状态，并定期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/服务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) CCRC 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) CCRC 提前通知获证组织，告知对方审核的目的、主要内容等；
- 3) CCRC 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并通过监督审核的，需附监督审核计划和监督审核报告；
- 2) 因未交纳认证费用被暂停的，已缴纳相关费用，需附交付证明（如汇款凭证复印件）；
- 3) 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综审核的审核报告，表明纠正及纠正措施充分有效；
- 4) 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；
- 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CCRC提出恢复认证资格申请，填写CCRC-QOT-0701《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CCRC项目管理人员；
- 2) CCRC体系与服务认证部项目管理人员负责组织进行跟踪检查，组织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，项目管理人员提出恢复认证的建议，组织填写CCRC-QOT-0701《认证证书状态变化审批表》，必要时并附跟踪验证的相关验证材料；
- 4) 项目管理人员指定一名认证决定人员进行认证决定；

-
- 5) 认证决定人员负责对CCRC-Q0T-0523《一体化认证证书状态变化审批表》和相关材料进行评审，给出是否恢复认证的决定；
 - 6) 体系与服务认证部负责人批准恢复认证的决定；
 - 7) 项目管理人员制作CCRC-Q0T-0702《认证证书状态变化通知》，并发送给恢复认证的组织；
 - 8) 项目管理人员调整相关的获证组织证书状态，并撤销该组织的暂停信息的公告。

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，填写《注销认证资格申请书》，明确注销原因，传递给项目管理人员；
- 2) 体系与服务认证部市场销售人员审查无财务纠纷后，负责办理认证合同废止；
- 3) 项目管理人员组织填写《认证证书状态变化审批表》；
- 4) 项目管理人员指定一名认证决定人员进行认证决定；
- 5) 认证决定人员负责对《一体化认证证书状态变化审批表》和相关材料进行评审，给出是否注销认证的决定；
- 6) 体系与服务认证部负责人批准注销认证的决定；
- 7) 体系与服务认证部项目管理人员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》，收回注销的认证证书，并将收回的认证证书予以销毁，并做销毁记录；
- 8) 体系与服务认证部项目管理人员应在 2 个工作日内调整相关的获证组织名录状态，并定期在中心网站予以公布。

4.10 撤销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、产品、服务及其过程和活动无法满足适用的最新法律法规和标准的要求，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，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 CCRC 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。
- 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) 获证组织法律地位注销、破产、严重违反国家法规或CCRC有关规定的获证组织（证明材料须附违反CCRC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) 中心体系与服务认证部项目管理人员组织审查撤销认证的原因,经市场销售人员与客户沟通，明确撤销原因，传递给项目管理人员；

-
- 2) 项目管理人员组织填写 CCRC-QOT-0701 《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；
 - 3) 项目管理人员指定一名认证决定人员进行认证决定；
 - 4) 体系与服务认证部认证决定人员验证CCRC-QOT-0701 《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；
 - 5) 体系与服务认证部负责人批准撤销认证的决定；
 - 6) 体系与服务认证部项目管理人员填写CCRC-QOT-0702 《认证证书状态变化通知》，并通知该组织；
 - 7) 体系与服务认证部项目管理人员负责收回、销毁认证证书，并做销毁记录；
 - 8) 体系与服务认证部市场销售人员审查无财务纠纷后，负责办理认证合同废止；
 - 9) 体系与服务认证部项目管理人员应在 2 个工作日内调整相关的获证组织名录状态，并定期在中心网站予以公布；
 - 10) 获证组织的认证资格撤销后的 12 个月后，才能重新向 CCRC 申请相关认证领域的认证。

4.11 证书的自动失效

对于到期，证书自动失效的获证组织，由体系与服务认证部项目管理人员进行跟踪，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。

5 换发机构证书的控制

需要换发证书情况下，执行 CCRC-QP16 《体系认证证书转换管理程序》，经必要的审核和 CCRC 认证决定人员对相关材料进行审定，对满足条件的经批准换发认证证书。