

信息系统集成服务认证规则

规则编号：DNI-GZ-JS-28

文档版本：G/0

编制： 技术部 日期： 2026.05.08

审核： 杨舒 日期： 2026.05.08

批准： 杨舒 日期： 2026.05.08

受控状态： 

发布日期：2023年04月01日

修订日期：2026年05月08日

实施日期：2026年05月08日

发布单位：数网信认证服务（北京）有限公司

信息系统集成服务认证规则

1. 目的和范围

本实施规则用于规范数网信认证服务（北京）有限公司（简称 DNI）开展信息系统集成服务认证活动，旨在确保开展的信息系统集成服务认证活动符合 GB/T 27065《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》、GB/T 27207《合格评定 服务认证模式选择与应用导则》、《国家认监委关于加强认证规则管理的公告》（2025 年第 9 号）以及《国家认监委关于规范服务认证的指导意见》（国认监发〔2026〕3 号）等相关规定。

本实施规则规定了对认证申请方、获证组织认证的政策和程序，包括申请、申请评审、审查、复核、认证决定、监督及再认证等要求。

2. 认证依据

标准名称：信息系统集成技术规范

标准号：CTS DNI-SC11ISI-2026

3. 认证过程流程图、认证模式、认证领域、项目简称、认证结果分级

3.1 认证过程流程图

见附件一《服务认证业务流程图》。

3.2 本规则选用的认证模式

3.2.1 服务管理审核选用：模式 I+模式 H（适用时）；

3.2.2 服务特性测评选用：模式 A+模式 C；

注：

1. 服务认证模式的选择宜针对特定的服务特性和服务管理特征，服务认证模式包括但不限于：

a) 模式 A：公开的服务特性**检验**（**定性的**服务体验**感知**，指凭感觉器官得出定性的指标）；

b) 模式 B：神秘顾客（暗访）的服务特性**检验**（**定性的**服务体验**感知**，指凭感觉器官得出定性的指标）；

c) 模式 C：公开的服务特性**检测**（**定量的**服务体验**测量**，指通过工具仪器得出定量的指标）；

c) 模式 D：神秘顾客（暗访）的服务特性**检测**（**定量的**服务体验**测量**，指通过工具仪器得出定量的指标）；

e) 模式 E：顾客调查（适用于服务特性测评）；

f) 模式 F：服务足迹测评（适用于高难度、高成本的定量的服务特性测评，比如：IT 行业、金融、医疗等行业，

通过查业务系统或监控系统中的服务过程记录来定量测评）；

g) 模式 G：服务能力确认或验证（服务管理审核和服务特性测评通用）；

h) 模式 H：服务设计审核（适用于存在服务设计职能的服务管理审核）；

i) 模式 I：服务管理审核（适用于服务管理审核）。

2. 原则上初审、监督和再认证选用的认证模式应保持一致。

3.3 认证领域

参照《指导意见》中的附件 1（《服务认证领域与典型认证对象对应关系表》），信息系统集成服务认证备案的领域为“SC11”。

3.4 项目简称

本项目简称：ISI

3.5 认证结果分级

依据 CTS DNI-SC11ISI-2026《信息系统集成技术规范》中的认证结果分级规定，信息系统集成服务认证分 3 个等级：一级、二级、三级，一级最高。

4. 服务认证人员要求

4.1 认证人员应经我机构评价合格，认证人员的评价应从知识能力（如教育经历、培训经历）和技能水平（如专业技术职称、专业工作经历）等多方面进行能力评价，不得仅依据是否为正式审查员判断其能力水平，其中教育经历应符合《指导意见》中附件 2（《部分服务认证领域认证人员教育专业要求》），非参考性指引。

注：所有评价结果必须有完整、客观的证实性材料作为支撑。评价结论应当精确到相应的服务认证领域与对应岗位，不得进行跨领域、跨岗位的通用服务认证人员评价。

4.2 审查员要求

4.2.1 认证审查人员应为在 CCAA 正式注册的服务认证审查员，且经机构基于 SC11 领域相关知识和技术要求以及相应岗位要求并结合审查员的教育经历、工作经历、综合知识和专业技能证据充分评价合格。

4.2.2 实习审查员、技术专家不得独立开展服务认证审查活动，也不计入现场审查人日数。

注：“服务认证人员”是指高级管理人员、认证规则和认证方案制定人员、认证申请评审人员、认证审核方案管理人员、认证审查人员、认证决定或复核人员、认证人员能力的评价人员等。

5. 认证实施程序及要求

5.1 申请服务认证的条件：

- A) 具有法律地位；
- B) 从业条件中，有行政许可要求的，应取得相应资格并在有效期内；
- C) 服务及过程符合国家相关法律法规和标准要求；
- D) 已着手建立文件化的服务系统；
- E) 本年度无重大与拟申请认证领域相关的责任事故；
- F) 未被执法监管部门责令停业整顿；
- G) 未被“国家企业信用信息公示系统”（www.gsxt.gov.cn）列入“严重违法失信企

业名单”；

H) “信用中国”（www.creditchina.gov.cn）中没有“严重失信”记录；

I) 当被发证的认证机构暂停或撤销证书的，除非该组织完成了整改，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。

5.2 申请组织应提供：

A) 申请组织的名称、地址及其服务提供场所的必要信息，包括物理场所的地址（或网址）；

B) 申请认证的范围，包括涉及的产品和（或）服务及过程；

C) 申请组织与申请认证的服务相关的一般信息，包括活动、人力与技术资源，以及适用时，其在一个较大实体中的职能和关系；

D) 申请组织采用的所有的影响符合性的外包过程的信息；

E) 申请组织法律地位证明文件；若服务覆盖多场所活动，适用时，应提供每个场所的法律地位证明文件；

F) 服务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（适用时）；

G) 服务流程图，以及使用时为服务运作提供支持的主要服务设施；

H) 以及寻求认证的标准或服务规范建立并实施的相关文件，包括服务规范、服务提供规范和服务检验规范等；

I) 自评报告（适用时）；

J) 有独立法人地位的分部委托申请方签订认证协议的委托书或证明申请方有权代表其分部签订认证协议的证明文件（适用时）；

K) 需要时的其他信息。

5.2.1 申请评审

由认证申请方填写《服务认证申请书》，并按其要求提供申请认证所需资料。我公司收到认证申请方提交的申请资料后，对申请资料进行评审，评审内容包括，但不限于：

A) 申请组织基本信息及其产品/服务相关信息的充分性，了解组织特点，确定申请组织的法律地位的合法性，必要时，通过公开网站验证提供信息的真实性、有效性；

B) 申请组织对于认证要求的信息是否已全部获知，并愿意遵守；对于认证要求的信息理解上的差异是否已得到解决。初步确定可受理的认证范围；

C) 公司的专业能力是否满足审查实施的要求；

D) 再认证审查申请要求与上一个认证周期的变更情况（再认证项目审查）；

对评审后确定无法受理的认证项目，公司应在 15 日内通知认证申请方。对不予受理

的申请或认证申请方撤回的申请，应采取保密方式将申请文件和有关的资料归档保存。

5.2.2 认证合同的签订

根据评审结论与认证申请方签署《服务认证合同》，一式两份，公司和认证申请方各执一份。认证合同内容填写应完整、清晰、准确无误。

5.2.3 认证信息或认证要求变更申请的评审

获证组织提出组织名称、地址、认证范围的变更或认证要求的变更申请时，需填写认证信息变更申请的相关资料，并提交必要的补充信息。公司对变更内容进行评审，且要特别关注其申请变更资料的充分性和合法性。经评审确认不能受理的，应及时反馈申请组织说明理由。

5.2.4 当申请组织认证范围内的任何部分以电子手段实施时，或拟审查的场所为虚拟场所时，或具备远程审查条件时，可以申请实施电子化审查或远程审查，并提供电子化手段完成的生产或服务活动、虚拟场所的信息，以及实施电子化审查的技术资源。

5.3 策划和审查

5.3.1 审查准备

5.3.1.1 公司建立并实施服务认证过程控制程序，通过对编制审查计划、选择和指派审查组、确定审查时间、进行多场所抽样、实施现场审查、编制审查报告以及进行认证复核或决定等各过程进行管理，以确保认证活动的符合性、有效性。

5.3.1.2 公司综合考虑组织的规模、行业特点、运作的复杂程度、服务场所的数量，以及经过证实的服务管理有效性水平和以前审查结果，制定整个认证周期的审查方案，并通过每次审查结束后的反馈信息和审查前再次获取的变化信息，包括及时做出原有审查方案的调整，以实现动态的管理。

5.3.1.4 多场所：若审查覆盖范围覆盖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的授权和控制下可以根据多现场组织审查抽样的有关要求，在审查中对这些场所进行抽样。如果不同场所的活动存在明显差异则不能采用抽样审查的方法，应当逐一到各现场进行审查。

5.3.1.6 公司选派有能力的审查员组成审查组，以执行所要求的各项审查活动。在确定审查组的规模和组成时，应基于服务管理覆盖的范围、产品/服务特性及活动/过程的技术特点，并考虑审查员所具有的专业能力来确定。

5.3.1.7 审查实施前，审查组织制定书面的审查计划（包括多场所抽样计划），以便为有关各方就审查活动的安排和实施达成一致提供依据。如遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审查方，并协商一致。

5.3.2 文件审查

文件审查是在现场审查实施前进行，依据认证依据及相关法律法规要求对申请组织的服务管理文件进行适宜性和充分性的审查，当审查过程中发现文件存在不符合而影响服务体系的运行时，应告知申请组织进行及时的纠正和纠正措施。由审查组组长进行文件审查工作，并对文件审查结果负责。文件审查通过后，方可安排现场审查。

5.3.3 初始现场审查

5.3.3.1 召开首末次会议

召开首次会议前，现场审查人员应当与受审查方就现场审查结论进行充分沟通，确保受审查方充分知晓现场审查情况。关键岗位人员包括但不限于服务认证受审查方的最高管理者或管理者代表、受审查部门负责人等应参加首末次会议，受审查方最高管理者或管理者代表不能出席首、末次会议时，应当由获得书面授权的其他高级管理层成员出席。

召开末次会议前，现场审查人员应当与受审查方就现场审查结论进行充分沟通，确保受审查方充分知晓现场审查情况。受审查方应当对现场审查结论进行现场确认，不得隐瞒或事后篡改现场审查结论。

召开首、末次会议时，服务认证受审查方的关键岗位人员应当出席。服务认证受审查方需对组织的服务运行与管理、认证准备等情况进行介绍。认证机构应当记录首、末次会议的全部参会人员、主要发言内容等信息，保存于服务认证档案中。

5.3.3.2 服务管理审核

信息系统集成服务认证中的服务管理审核，应依据认证依据中的服务管理要求和评价方法并运用选定的服务管理审核模式进行，服务管理审核旨在证实服务的提供和交付活动持续满足并符合服务认证准则的能力。

服务管理审核中发现的任何可能被判定为不合格的问题，审核组应以不合格项报告的形式告知受审核方，并要求其在规定的期限内（初次认证或再认证时，3个月内进行；一个完整的认证周期内的监督评价，2个月内进行。）采取措施，经验证满足要求后，方可实施服务特性测评。

服务管理审核完成后应及时输出服务管理审核报告，服务管理审核报告应是单独的。

注：服务管理审核中需收集受审查方现行有效的服务管理文件，为获证后监督以及追溯认证活动提供客观证据，不得事后补报、补编文件。审查范围覆盖的服务活动应在正常运行。

5.3.3.3 服务特性测评

信息系统集成服务认证中的服务特性测评，依据认证依据中的服务特性测评要求和评价方法并运用选定的服务特性测评模式进行。

服务特性测评中发现的任何可能被判定为不合格的问题，应以不符合报告形式告知受审核方，需要时，应考虑重新取样再次实施服务特性测评，或终止认证，服务管理审核完

成后应及时输出服务特性测评报告。

注：服务特性测评，应在完成服务管理审核后依据认证依据中的服务特性测评要求和评价方法进行进行，原则上应当在服务现场完成，通过亲身体验、现场测试、观察服务流程、调研顾客反馈等方式，全面客观地实施测评。不得以文件审核、远程审查等方式替代现场测评。

5.3.3.4 现场审查结论包括“同意推荐认证注册”、“推迟推荐认证注册”或“拒绝推荐认证注册”三种。审查组将《审查报告》及相关资料报机构，提交技术部审议。

5.3.3.5 审查组长应编制《服务认证审查报告》，并对审查报告的内容负责，经审议批准后发放到认证申请方。

审查报告应提供对审查评价的准确、简明和清晰的记录，以便为认证决定提供充分的信息，并应包括如下内容：

- A) 客户的名称和地址；
- B) 审查类型（如初次、监督或再认证）；
- C) 审查目的、范围和准则；
- D) 审查组成员及审查时间；
- E) 抽样及样本信息；
- F) 与有关认证要求符合性的陈述（包括任何不符合）；
- G) 报告覆盖的时间段；
- H) 审查的分值和审查结论。

5.4 认证复核及决定

公司授权认证复核或决定人员实施认证复核，并做出认证决定。认证决定人员对认证决定的结果进行批准，根据对审查过程中收集的信息以及审查过程之外获取的任何可作为认证决定依据规定分数的信息（如来自行政监管部门、顾客、行业协会的信息等）进行认证决定。

为确保公正性，所有参与认证决定的人员不能是实施审查的人员。

对经复核不合格的申请组织，公司应做出不予以认证注册的决定，并将不能注册的原因书面通知申请组织。

5.5 认证证书及认证标志

5.5.1 认证证书应至少包含以下信息：

- (1) 获证组织名称、地址和统一社会信用代码；
- (2) 认证覆盖的生产经营或服务的地址和业务范围。若覆盖多场所，表述覆盖的相关场所的名称和地址信息；
- (3) 符合标准的表述，包括等级；

(4) 证书编号；

(5) 认证机构名称；

(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查并经审查合格此证书方继续有效的提示信息；

(7) 证书查询方式。认证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。

5.5.2 认证证书有效期最长为3年，证书样本见本实施规则的附件四。

5.5.3 公司对获证客户使用的标志的进行管理。获证客户不得利用服务认证证书和相关文字、符号，误导公众认为其产品、管理体系通过认证。获证组织发生重大变化时，应当申请变更，未变更或者经调查发现不符合认证要求的，不得继续使用该认证证书。获证客户不得将认证标志用在产品上或产品包装之上，或以任何其他可解释为表示产品符合性的方式使用，不得将认证标志被获证客户用于实验室检测、校准或检验的报告或证书。

注：产品包装的判别标准是其可从产品上移除且不会导致产品分解、碎裂或损坏。附带信息的判别标准是其可分开获得或易于分离。型号标签或铭牌被视为产品的一部分。

5.5.4 本公司通过认证合同、公开文件、《认证注册通知书》要求客户组织做到：

- 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标志时，应符合《认证注册通知书》的要求；
- 2) 不做出或不允许有关于其认证资格的误导性的说明；
- 3) 不以或不允许以误导性方式使用认证文件或其任何部分；
- 4) 在其认证被暂停或撤销时，按照本公司的要求立即停止使用所有引用认证资格的广告材料；
- 5) 在认证范围被缩小时，应修改相关广告材料；
- 6) 不允许在引用其服务认证资格时，暗示认证机构对管理体系或过程进行了认证；
- 7) 不得暗示或在认证范围以外的服务或过程中使用认证标识；
- 8) 在使用认证资格时，不得使 DNI 声誉受损，失去公众信任；
- 9) 获证客户对认证标志的使用应满足公开文件中说明性的规定。

5.5.5 本公司将正确地控制其认证文件的所有权，对于认证状态的错误引用或认证文件、标志或审查报告的误导性使用，将采取要求纠正或采取纠正措施、暂停认证、撤销认证、公告违规行为以及必要的法律维权。

5.6 获证后监督

5.6.1 公司采用现场监督审核和日常监督（如关注国家有关部门发布的质量信息公报、关注获证客户相关方的信息、获证客户有关信息的日常跟踪、要求获证客户提供文件和记录等）相结合的方式。

初次认证后的第一次监督审核应在认证决定日期起 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，两次监督审核的时间间隔通常情况下不超过 12 个月。

5.6.2 在证书有效期内，如发生以下情形时，在正常例行监督审查的间隔期间可考虑增加审查频次或专项审查：

- A) 获证组织发生严重的事故、媒体曝光或顾客投诉，经证实为获证组织责任的；
- B) 获证组织发生重大变更时，包括法人、组织机构、有关职能、服务资源等；
- C) 认证依据发生变化时；
- D) 相关方对获证组织进行多次投诉；
- E) 发生其他特殊情况时。

5.6.3 监督审查至少包括以下内容：

- A) 在监督周期内售后服务服务管理体系的任何变更，包括组织机构、体系文件修改、主要负责人更换、服务场所范围的变化情况；
- B) 组织的内部监督审查活动及改进的效果；
- C) 组织代表性区域和活动；
- D) 对上次特别扣分项纠正措施实施的效果进行验证，有无遗漏问题或再发生；
- E) 相关方/顾客的投诉、申诉、争议的处理，确认组织采取纠正及纠正措施的有效性以及重大投诉对认证保持的影响；
- F) 认证证书、标志的使用；
- G) 其他。

5.6.4 监督审查实施

公司按照审查方案，委派审查组对获证客户实施现场监督审查。审查后，审查组将填写《服务认证审查检查表》，形成审查结论，并编写审查报告。

5.6.5 监督审查结果的批准

公司认证评定人员对监督审查的结果进行复核，复核为合格者，公司将批准其继续保持认证资格、使用认证标志。如果审定时查出不合格项，应通知审查组组长告知获证组织两个月内限期整改，逾期将停止使用认证证书和认证标志。

5.7 再认证

5.7.1 信息系统集成服务认证证书有效期三年，若获证组织申请继续持有认证证书，则应

在认证证书有效期满前三个月向公司提出再认证申请，并提交相关资料。

5.7.2 当获证组织的内部和外部环境无重大变化时，再认证可不进行文件审查，直接进行现场审查。如获证组织的售后服务成熟度管理、组织机构等运作环境有重大变更时，再认证时应该安排文件审查。

6 认证的批准、拒绝、保持、扩大、缩小、暂停、恢复和撤销的条件和程序

6.1 批准认证范围的条件和程序

6.1.1 批准认证注册的条件

- 1) 认证客户的申请材料真实、准确、有效；
- 2) 服务系统符合认证标准要求且运行有效，审查中未发现关键指标（如有）不合格，如存在的关键指标不合格能够在规定的时限内关闭，且整改能够为审查组接受；
- 3) 认证客户申请认证范围在法律地位文件和资质规定的范围内；
- 4) 国家或地方或行业有要求时，认证客户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；
- 5) 认证客户已与DNI签署认证合同，承诺始终遵守认证的有关规定，并按照认证合同规定缴纳认证费用；
- 6) 审查报告应符合要求，审查组提供的审查报告及其他信息能够满足作出认证决定所需要的信息。

6.1.2 批准认证资格的程序

- 1) DNI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DNI正式提交认证申请书和相关资料；
- 3) DNI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6.1.1批准认证资格的条件，经DNI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) DNI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。

6.2 拒绝认证注册的条件和程序

6.2.1 拒绝认证资格的条件

- 1) 认证客户信息未通过DNI的申请评审，评审为不予受理认证申请；
- 2) 提供虚假的认证信息；
- 3) 认证活动存在公正性问题；
- 4) 行政许可证明文件失效；
- 5) 不履行认证合同义务；
- 6) 受审查方的服务系统有重大缺陷，不符合标准的要求；

7) 发现受审查方存在重大服务质量安全问题或有其他与服务质量安全相关严重违法违规行为；

8) 除以上情况外，DNI的审定结论为不予认证注册。

6.2.2 拒绝认证注册的程序

1) 符合6.2.1条件之一，经DNI评审为不予受理认证或认证客户的服务不满足批准认证资格条件；

2) DNI向认证客户发出《不予认证注册通知》。

6.3 保持认证资格的条件和程序

6.3.1 保持认证资格的条件

1) 获证客户的法律地位、行政许可文件持续符合国家的最新要求，并且认证范围在法律地位文件和行政许可文件规定的范围内；

2) 获证客户持续遵守认证有关的规定，包括变更的规定；

3) 获证客户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，如发生不满足时及时采取有效的措施；

4) 获证客户于获证期内，认证范围内涉及的服务/活动未发生重大事故和国家检查不合格；

5) 获证客户在获证期间未发生误用认证证书和认证标志，如有发生能及时有效地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) 获证客户对顾客或相关方的重大投诉和关切能及时有效地处理；

7) 获证客户能按照DNI要求及时通报管理体系和重要过程变更等信息；

8) 按时接受监督审查，经现场审查获证客户的服务持续符合认证标准/规范性文件要求，审查组结论为“保持认证”；

9) 获证客户履行与DNI签署认证合同中规定的责任和义务，并按照认证合同规定缴纳认证费用。

6.3.2 保持认证资格的程序

1) 满足6.3.1保持认证资格的条件，监督审查后，经DNI派出的审查组长确认和DNI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DNI 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DNI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。

6.4 扩大认证范围的条件和程序

6.4.1 扩大认证范围的分类

- 1) 获证客户名称增加、固定分场所增加、服务点增加；
- 2) 服务类别增加；
- 3) 服务形成主要过程增加。

6.4.2 扩大认证范围的条件

- 1) 获证客户保持认证资格有效。
- 2) 获证客户申请扩大的认证范围在法律地位文件范围内。国家、地方或行业有要求时，获证客户拟扩大的认证范围具有有效的行政许可文件；
- 3) 国家或地方或行业有要求时，获证客户在申请扩大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的要求；
- 4) 获证客户的服务认证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) 获证客户按照认证规定缴纳补充认证费用。

6.4.3 扩大认证范围的程序

- 1) DNI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DNI正式提交扩大认证范围的申请和相关资料；
- 3) 需要时，获证客户与DNI补充签署或修订认证合同，按照规定补充缴纳认证费用；
- 4) 满足6.4.1扩大认证范围的条件，经DNI审查及复核，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) DNI向获证客户送交新认证证书，同时收回原证书。

6.5 缩小认证范围的条件和程序

6.5.1 缩小认证范围的分类

- 1) 获证客户固定分场所缩小；
- 2) 服务类别减少；
- 3) 服务形成主要过程减少；
- 4) 多个组织认证减少组织数量。

6.5.2 缩小认证范围的条件

- 1) 获证客户认证范围内部分产品/服务、区域等不再符合认证标准/规范性文件和其他要求；
- 2) 获证客户不愿再继续保持认证范围内的部分服务、区域等认证资格；
- 3) 获证客户缩小认证范围应不包括为缩小认证风险的情况。
- 4) 如果获证客户在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，DNI将缩小其服务认证范围。以排除部门组要求的部分。认证范围的缩小应与认证标准的要求保持一

致。

6.5.3 缩小认证范围的程序

1) 获证客户向DNI正式提交缩小认证范围的申请，或DNI提出缩小获证客户认证范围的建议，并提供理由和证据。DNI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DNI修订认证合同；

3) 经DNI审定，认为获证客户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，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。

6.6 变更认证信息的程序

1) 获证客户应根据要求向DNI正式提出申请和相关文件资料；

2) 需要时，获证客户应接受DNI的审查；

3) 经DNI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) DNI换发认证证书或附件，认证证书的有效期限保持不变。

6.7 暂停认证资格的条件和程序

6.7.1 暂停认证资格的条件

符合下列条件之一的获证客户，DNI将暂停其认证证书：

——获证客户服务特性及管理持续或严重不满足认证要求；

——获证客户服务业务发生重大变更，不能持续符合认证标准/规范性文件要求；

——对于认证审查中提出的不合格或其他环节发现组织出现影响服务提供正常有效运行的情况，未在规定时间内完成纠正措施和（或）纠正的；

——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的；

——获证客户不能在规定的时限内接受监督审查或再认证审查的；

——获证客户未履行与DNI签署认证合同中规定的责任和义务，并对保持认证资格产生重大影响；

——获证客户未按照认证合同规定缴纳认证费用；

——获证客户在获证期间发生误用认证证书和认证标志，并未能及时有效地采取纠正和纠正措施，以将产生的影响降至最少程度；

——获证客户在证书有效期间受到相关执法监管部门处罚；

——获证客户未按要求对信息进行通报；

——获证客户被认证监管部门或行业主管部门发现存在问题或被投诉，经调查存在问题，但尚未构成撤销认证资格的；

- 获证客户获证组织的产品、活动出现重大事故，经确认是获证组织造成的；
- 被有关执法监管部门责令停业整顿或暂停产品生产或服务提供资格的；
- 获证客户的法律地位、资质不再符合国家的最新要求；
- 获证客户的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；
- 获证客户不接受或不配合认证认可监督管理部门的监督管理；
- 获证客户于获证期间在认证范围内发生重大事故、重大投诉、被媒体曝光，未查明原因和采取补救措施；
- 获证客户主动请求暂停；
- 其他原因需要暂停证书。

6.7.2 暂停认证资格的程序

- 1) 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DNI提出暂停认证资格的申请；
- 2) 必要时，DNI与获证客户沟通，核实证据；
- 3) 经DNI确定，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《暂停认证资格通知书》并公告；
- 4) 证客户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。

6.7.3 暂停期限

认证资格暂停期最长不超过6个月。

6.8 恢复认证资格的条件和程序

6.8.1 恢复认证资格的条件

获证客户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内没有使用、引用认证资格（如广告宣传）和使用认证标志。

6.8.2 恢复认证资格的程序

- 1) 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DNI提出恢复认证资格的申请；
- 2) 需要时，获证客户应提交相关纠正措施和有效性验证材料；
- 3) 经DNI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认证要求，做出同意恢复认证资格的结论，告知客户并公告。

6.9 撤销认证资格的条件和程序

6.9.1 撤销认证资格的条件

符合下列条件之一的获证客户，DNI将撤销其认证证书：

- 在暂停认证资格期限内，未就存在问题采取有效纠正措施的(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)；
- 对获证组织投诉，经调查存在严重问题，构成撤销认证资格的；
- 发生了重大质量安全问题或有其他与服务质量相关严重违法违规行为，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的；
- 被注销或撤销法律地位证明文件的，或被相关行政部门撤销服务提供资格的，或有其他严重违反法律法规行为的；
- 在非定期监督审查、认证行业管理部门监督检查中被发现存在严重问题，构成撤销认证资格的；或拒绝配合国家、地方、认证行业管理部门及DNI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；或者获证组织虚报、瞒报获证所需信息的；
- 获证客户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；
- 获证组织已不具备运行条件的；
- 被行业管理部门列入严重违法失信名单或被执法监管部门认定存在严重违法失信行为的；
- 获证客户因换发新证而撤销旧证书；
- 获证客户不承担、履行认证合同约定的责任和义务；
- 获证客户长期拖缴认证费用，并催缴无效的；
- 经核实获证客户提供虚假信息，且影响了审查、认证决定的有效性的；
- 获证客户更换认证机构的（未书面告知DNI的）；
- 获证客户主动放弃认证；
- 其他原因需要撤销证书。

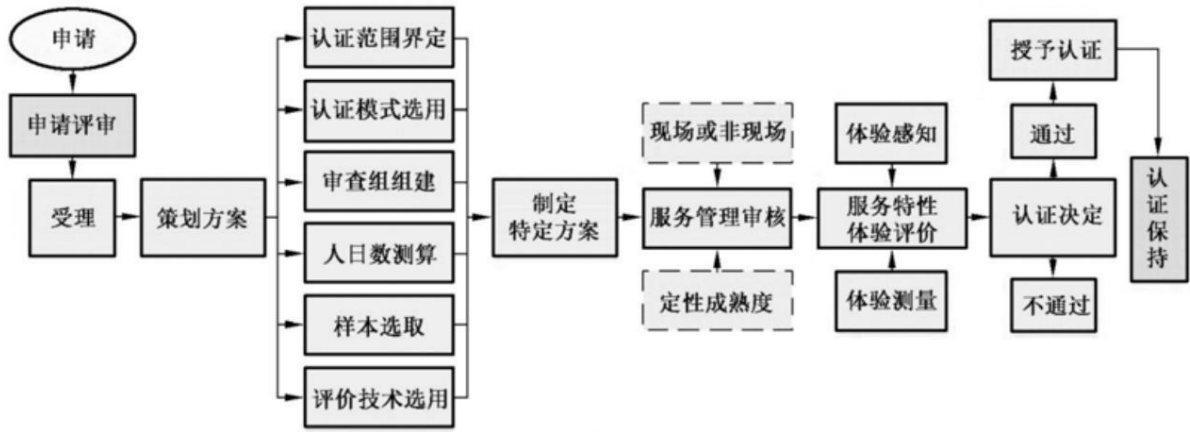
6.9.2 撤销认证资格的程序

经DNI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，作出撤销认证资格的结论，发放《撤销认证资格通知书》并公告，同时收回认证证书，认证客户不得再使用认证证书和认证标识。

8. 申诉、投诉和争议处理按照《公开文件》中第七章：申诉、投诉和争议处理执行。

9. 认证费用按照《公开文件》中第二章：认证收费标准执行。

附件一：服务认证业务流程图



附件二：信息系统集成服务认证审查人日表

有效人数	审核人日	有效人数	审核人日
≤15	2.5	876-1175	13
16-25	3	1176-1550	14
26-45	4	1551-2025	15
46-65	5	2026-2675	16
66-85	6	2676-3450	17
86-125	7	3451-4350	18
126-175	8	4351-5450	19
176-275	9	5451-6800	20
276-425	10	6801-8500	21
426-625	11	8501-10700	22
626-875	12	>10700	遵循上述递进规律

注1：服务认证现场审查人日数应由服务规模、等级、不同服务项目的复杂程度、安全（风险）级别等因素确定，现场审查至少包括服务特性要求测评和服务管理要求审核）。

注2：组织有效人数包括认证范围覆盖范围内所有从事服务活动的人员，包括全职雇员、兼职雇员和临时雇员。

注3：“审查时间计算”表中的审查时间包含文件审查、服务管理审核、服务特性测评、服务认证报告编制等认证活动所需的时间。

注4：本表审查人日数不包括审查员旅途时间。

注5：安排现场审查的时间不少于最终确定的审查总时间的80%，其余审查时间用于考虑审查策划和撰写报告的时间。

注6：初次认证时，现场审查（至少包括服务特性要求测评和服务管理要求审核）人日数不得以任何理由下调或压缩，且服务特性要求测评的人日数不宜低于服务管理要求审核的人日数。

注7：初次认证时，现场审查（至少包括服务特性要求测评和服务管理要求审核）人日数不得低于2人日。涉及“住宿服务；食品和饮料服务”“邮政和速递服务”“电力分配服务；通过主要管道的燃气和水分配服务”“金融中介、保险和辅助服务”“科学研究服务”“电信服务；信息检索和提供服务”“教育服务”“卫生保健和社会福利服务”“污水和垃圾处置、公共卫生及其他环境保护服务”等领域的，现场审查人日数不得低于3人日。服务特性要求测评的人日数不宜低于服务管理要求审核的人日数，且应当与其工作量相匹配。

附件三：信息系统集成服务认证证书编号规则

信息系统集成服务认证证书编号由机构代码、发证年份号、简写、顺序号、认证周期、认可机构代码和子证书号构成，格式如下：

XXXX	XX	X	XXXXX	R0 (1,2,…))	XX	-X
机构代码	发证年份号	ISI 简写	顺序号	认证周期	认可机构代码	子证书号

多场所组织的子证书编号应与主证书的编号相关，在主证书编号后加子证书序号：-1，2，……

通过认可的填写认可机构代码，未通过认可代码为“00”。

后缀表示初次认证或再认证换证号：
初次认证为 R0，第一次再认证换证为 R1，第二次再认证换证为 R2，……

一个 DNI 当年发出 ISI 认证证书的顺序累计号：
00001，00002，……

认证证书所属领域代号：X 为 ISI。

认证证书签发年份：25-2025，26-2026，……

认证机构批准号：876。

注：DNI 批准号的编号格式为“CNCA-R/RF-年份-流水号”，其中 R 表示内资 DNI，RF 表示外资 DNI，年份为 4 位阿拉伯数字，流水号是内资、外资 DNI 分别流水编号。内资 DNI 代码为：该 DNI 批准号的 3 位或 4 位阿拉伯数字批准流水号；外资 DNI 代码为：F+DNI 批准号的后 3 位阿拉伯数字批准流水号，不足 3 位的，首位以 0 补位。

C.1 同一个组织的认证范围覆盖多个场所并需要颁发子证书时，子证书编号为主认证证书编号后加上“-”和序号，如-1（-2，-3，……）。

C.2 有效期内换发认证证书，认证证书编号中的机构注册号、年份号、顺序号和认证证书的有效期保持不变，应注明换证日期。

C.3 再认证完成后换发认证证书，按 C.1 规定重新赋予认证证书编号，初次认证为“R0”，第一次再认证为“R1”，第二次再认证为“R2”，依此类推。

C.4 撤销认证证书后，原认证证书编号废止，不再使用。