



赛瑞认证有限公司

DCI Certification Ltd.

信息系统服务商交付能力评估认证实施规则

Number: DCI/OD-60

Controlled: Yes No

Issue Number: 1

Revise No.: 0

Draw up: Technical Committee

Reviewed by: Management Representative

Approval: General Manager

Implementation Date: Apr.12th, 2023

Initial Publication Date: Apr.12th, 2023

Issue Date: Apr.12th, 2023

信息系统服务商交付能力评估认证实施规则

1 总则

1.1 适用范围

本规则用于规范挪亚检测认证集团有限公司 (以下简称“DCI”) 对申请认证和获证的各类组织按照 T/SIA 011-2019 《信息系统服务商交付能力评估要求》建立的信息系统服务商交付能力评估的认证活动。

1.2 本规则旨在遵守国家认证认可相关法律法规及相关技术标准, 对信息系统服务商交付能力评估活动实施过程作出具体规定, 确保认证从事该项认证活动时均应当遵守本规则。

2 对认证人员的要求

2.1 审查员要求

2.1.1 审核的人员应取得服务审查员的注册资格。

2.1.2 应取得 DCI 专业能力评价, 具备信息系统服务商交付能力评估认证审查员能力, 可胜任安排的审核任务。

2.2 认证规则、认证方案制定人员和合同评审人员、认证决定人员、人员能力评价人员、审核方案管理人员应经评价确认满足 DCI 人员能力的要求。

2.2.1 如认证规则、认证方案制定人员和认证决定人员、人员能力评价人员同时为审查员时, 对其审查员资格的评价可替代其认证管理人员的能力评价。

2.3 认证人员应当遵守与从业相关的法律法规, 对认证活动及作出的认证审核报告和认证结论的真实性承担相应的法律责任。

3 初次认证程序

3.1 受理认证申请

3.1.1 通过网站或销售人员向申请认证的组织 (以下简称“申请组织”) 至少公开以下信息:

- (1) 可开展认证业务的范围, 以及获得认可的情况。
- (2) 认证授予、保持、扩大、更新、缩小、暂停或撤销认证及其证书等环节的规定。

(3) 认证证书样式。

(4) 申投诉程序。

3.1.2 DCI 认证将要求申请组织提交以下资料：

(1) 认证申请书，包括申请组织的生产经营或服务活动等情况的说明。

(2) 法律地位的证明文件（包括：企业营业执照、税务登记证等）的复印件。

(3) 组织机构代码证书的复印件。

(4) 法律法规要求的行政许可证明、资质证书等的复印件。

(5) 与认证审核有关的必要文件。

(6) 自评估表,包括但不限于：组织根据认证依据所进行的符合性评价及评价结论所需要的证据材料。

3.2 申请评审

3.2.1 DCI 将对申请组织提交的申请资料进行审查，并确认：

(1) 申请资料齐全。

(2) 申请组织从事的活动符合相关认证规则和法律法規的规定。

(3) 有能力并能够实施所申请的认证活动。

3.2.2 根据申请组织申请的认证范围、生产经营场所、员工人数、完成审核所需时间和其他影响认证活动的因素，综合确定是否有能力受理认证申请。

3.2.3 对符合要求的，可受理认证申请；对不符合上述要求的，将通知申请组织补充和完善，或者不受理认证申请。

3.3 应完整保存认证申请的审查确认记录。

3.4 签订认证合同

在实施认证审核前，应与申请组织订立具有法律效力的书面认证合同。

3.5 在审核活动开始前，审核组应将书面审核计划交申请组织确认。遇特殊情况临时变更计划时，应及时将变更情况书面通知受审核的申请组织，并协商一致。

3.6 实施审核

3.6.1 审核组应当全员完成审核计划的全部工作。除不可预见的特殊情况外，审核过程中不得更换审查员（技术专家和实习审查员除外）。

3.6.2 审核组应当会同申请组织召开首、末次会议。首末次会议应有签到表。

3.6.3 审核过程及环节

3.6.3.1 初次认证审核。

3.6.3.2 在下列情况，第一阶段审核可以不在申请组织现场进行：

(1) 申请组织已获 NOA 认证颁发的服务认证证书，已对申请组织服务认证有充分了解。

(2) 有充足的理由证明申请组织的生产经营或服务的技术特征明显、过程简单，通过对其提交文件和资料的审查可以达到第一阶段审核的目的和要求。

(3) 申请组织获得过其他经认可的认证机构颁发的有效的信息系统服务商交付能力评价认证证书，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，第一阶段审核应在申请组织的生产经营或服务现场进行。

3.6.3.3 审核组应将第一阶段审核中的问题以书面的形式告知申请组织，并按审核组要求进行整改。

3.6.3.4 第一阶段审核和第二阶段审核应安排适宜使申请组织有充分的时间解决第一阶段中发现的问题。

3.6.3.5 第二阶段审核应当在申请组织现场进行。

3.6.4 发生以下情况时，审核组应终止审核，并向 NOA 相关部门或人员报告。

(1) 申请组织对审核活动不予配合，审核活动无法进行。

(2) 申请组织的信息系统服务商交付能力评价认证有重大缺陷，不符合标准的要求。

(3) 发现申请组织存在重大质量问题或有其他严重违法违规行为。

(4) 其他导致审核程序无法完成的情况。

3.6.5 信息系统能力评估级别分为一级、二级、三级和四级，其中一级最高。对于一、二级评估要求，在满足基本项要求的情况下，申请方及评估机构需按照附录 A 评分项打分原则进行打分，确定相应级别和星级：

1) 一级最高分为 30 分，0-8 分为一级三星级。9-18 分为一级四星级，19 分以上分为一级五星级，符合分数要求的申请方获得一级相应星级的评估证书；

2) 二级最高分为 26 分，0-7 分为二级三星级。8-16 分为二级四星级，17 分以上分为二级五星级，符合分数要求的申请方获得二级相应级别和星级的评估证书。四级宜选用非现场审核。

3.6.6 依据认证依据及评估实施要求，信息系统交付能力评估包括如下方式：

1) 自评估；

2) 现场审核；

3) 非现场审核；

4) 特殊审核。

非现场审核时，审核组 通过对受审核方提交的自评估信息进行评审，获取需要的信息，对于无法从自评估信息中获取的信息，审核组通过远程审核工具进行信息获取，以确保完成非现场审核。

审核组长应结合受审核方的申请书/自评估信息、审核方案对非现场审核的策划做出具体安排，包括但不限于具体的时间安排、审核组成员对受审核方按岗位、活动和评价方式的安排。审核组长应至少在实施审核前与受审核方就审核计划进行充分沟通，确保双方在理解上没有歧义。

对于交付能力一二三级的非现场审核，一般针对《自评估表》中相关信息，采取网上 查询、电话、视频、邮件等方式，对基本信息进行审核确认。

对于交付能力四级评审， 通常通过非现场审核即可完成审核阶段的工作。审核组长依据认证依据和审核要求，对申请方递交的资料进行全部审核。

非现场审核应对以下几个方面进行关注：

- 1) 受审核方的人员数量、管理、培训情况；
- 2) 企业质量管理体系情况 ；
- 3) 信誉情况
- 4) 其他审核组员认为需要关注的方面。

审核组应该对非现场审核中收集的所有信息和证据进行汇总分析， 评价审核发现并就审核结论达成一致。

如果非现场审核发现不符合项和观察项应开具不符合项报告和观察项， 且获得受审核方认同。

非现场审核结束，审核组可以根据非现场审核的结果对受审核方的服务是否满足所有适用的认证依据的要求进行评价，并判断是否需要：

- a) 进行现场审核，
- b) 项目现场抽查，
- c) 推荐认证注册等。

非现场审核结束后，对于能力评估四级如可以推荐认证注册，由审核组长完成审核报告；对于交付能力一二三级，审核组认为可进入现场审核，则进入现场审核阶段。

3.7 审核报告

3.7.1 审核组应对审核活动形成书面审核报告，由申请组织代表确认。审核报告应准确、

简明和清晰地描述审核活动的主要内容，至少包括：

- (1) 申请组织的名称和地址。
- (2) 审核的申请组织活动范围、产品和员工人数。
- (3) 审核组组长、审核组成员及其任何所使用的技术专家 (适用时)。
- (4) 审核活动的实施日期和天数。
- (5) 接受审核的过程和每个受审核过程的绩效完成情况。
- (6) 不符合项的表述，应基于客观证据和审核依据，用写实的方法准确、具体、清晰描述，易于被申请组织理解。不得用概念化的、确定的、含糊的语言表述不符合项。
- (7) 审核组对是否通过认证的意见建议。

3.7.2 审核报告可随附必要的用于证明相关事实的证据或记录，包括文字或照片等音像资料。

3.7.3 认证决定后 DCI 需将最终审核报告提交申请组织，并保留电子邮件发送和对方接受的证据。

3.7.4 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，DCI 将此报告及终止审核的原因提交给申请组织，并保留电子邮件发送和对方接受的证据。

3.8 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

3.8.1 对审核中发现的不符合项，申请组织应分析原因，并在规定期限内采取措施进行整改。

3.8.2 审核组长将对所采取的纠正、原因分析和纠正措施及其结果的有效性进行验证。

3.9 认证决定

3.9.1 认证决定人员应根据审核组提交的审核资料以及受审核方提交的整改证据进行综合评价基础上，作出认证决定。

3.9.2 审核组成员不得参与对审核项目的认证决定。

3.9.3 在作出认证决定前应确认如下情形：

- (1) 审核资料和审核信息完整。
- (2) 审核组已对所有不符合事项评审、接受并验证了纠正、原因分析和纠正措施及其结果的有效性。

3.9.4 有充分的客观证据证明申请组织满足下列要求的，评定该申请组织符合认证要求，向其颁发认证证书。

- (1) 申请组织的服务认证符合标准要求且运行有效。

(2) 认证范围覆盖的产品或服务符合相关法律法规要求。

(3) 申请组织按照认证合同规定履行了相关义务。

3.9.5 申请组织不能满足上述要求的,以书面形式告知申请组织并说明其未通过认证的原因。

3.9.6 DCI 在颁发认证证书后,将按照规定的要求将相关信息报送国家认监委。

4 监督审核程序

4.1 获证组织应该在获得证书的第三年开始(从获证日期开始 12 个月内) 每年提交监督审核申报材料。监督审核的方式一般采用非现场审核的方式, 如有必要由审核组向管理人员申请进行现场审核。监督审核通过后, 为获证组织颁发监督审核通过标识。

4.2 监督审核时至少应审核以下内容:

4.2.1 企业的经营范围、信誉等情况;

4.2.2 监督审核申报材料的完整性、有效性;

4.2.3 审核组根据非现场审核的结果确定是否需要进行现场审核, 如果需要, 审核组需向项目管理人员进行申请, 项目管理人员根据获证组织的相关信息确定是否进行现场审核和并进行相关活动的安排。

4.3 监督审核的审核报告, 应该对收集的所有信息和证据进行汇总分析, 评价审核发现并就审核结论达成一致。审核组应提出是否继续保持认证证书的意见建议。

4.4 认证决定人员根据监督审核报告及其他相关信息, 作出继续保持或暂停、撤销认证证书的决定。

5 再认证程序

5.1 认证证书期满前, 若获证组织申请继续持有认证证书, 应当实施再认证审核决定是否延续认证证书。

5.2 审核组长结合历次监督审核情况, 评价上一周期的绩效, 根据评价情况制定再认证计划。审核组按照要求开展再认证审核。

5.3 信息系统服务商交付能力评估证书有效期三年, 若获证组织申请继续持有评估证书, 则应在评估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。

5.4 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。

6 特殊审核

6.1 获证组织重大变更

获证组织重大变更包括：获证组织发生主体变更、质量事故或客户投诉。获证组织发生重大变更时采用特殊审核的方式进行审核。

获证组织主体发生变更时，公司应按初次认证的过程对获证组织进行特殊审核，最终形成是否同意获证组织主体变更的决定。

公司为调查信息系统服务项目质量问题、用户投诉时，应指派审核组在提前较短时间通知获证组织后对其进行特殊审核。

特殊审核以现场审核方式进行，此时：

- 1) 应向获证组织说明并使其提前了解将在何种条件下进行此类审核；
- 2) 给予获证组织对审核组成员的任命表示反对的机会，公司应在指派审核组时给予更多的关注；
- 3) 审核组应制订审核计划，形成审核结论；
- 4) 公司应根据审核结论作出认证决定。

7 暂停或撤销认证证书

7.1 暂停证书

7.1.1 获证组织有以下情形之一的，经调查核实，在 5 个工作日内暂停其认证证书。

- (1) 质量管理体系持续或严重不满足认证要求。
- (2) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的。
- (3) 被有关执法监管部门责令停业整顿的。
- (4) 被地方认证监管部门或认可机构发现体系运行存在严重问题，需暂停证书的。
- (5) 主动请求暂停的。
- (6) 其他应当暂停认证证书的。

7.1.2 认证证书暂停期限为 3 个月，最多可以延长一次共 6 个月。在暂停期间客户不能

使用认证证书进行广告和宣传活动。

7.2 证书的撤销

7.2.1 获证组织有以下情形之一的，DCI 将在获得相关信息并调查核实后撤销其认证证书。

- (1) 被注销或撤销法律地位证明文件的。
- (2) 拒绝配合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的。
- (3) 出现重大的产品或服务的质量事故，经执法监管部门确认是获证组织违规造成的。
- (4) 有其他严重违反法律法规行为的。
- (5) 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）。
- (6) 没有运行或者已不具备运行条件的。
- (7) 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，或者认证已要求其纠正但超过 6 个月仍未纠正的。
- (8) 其他应当撤销认证证书的。

7.3 撤销认证证书后，DCI 通知获证组织不得继续使用证书及认证标志；并在 DCI 网站上公布撤销的信息。

7.4 暂停及撤销认证证书的消息将按规定程序和要求报认监委。

8 认证证书要求

8.1 认证证书应至少包含以下信息：

- (1) 获证组织名称、地址和组织机构代码。
- (2) 认证依据。
- (3) 证书编号。
- (4) 认证机构名称、地址。
- (5) 证书签发日期及有效期的起止年月日。对初次认证以来未中断过的再认证证书，可表述该获证组织初次获得认证证书的年月日。
- (6) 相关的认可标识及认可注册号（适用时）。

8.2 认证证书有效期最长为 3 年。

8.3 证书信息按要求上报认证监管部门；可通过电话查询或书面向 DCI 查询。

9 受理转换认证证书

9.1 证书转换是承认现有的由其它被认可的认证机构颁发的证书有效，而换发 DCI 认证的认证证书。

9.2.基本要求

9.2.1 原机构应该是正常运行的认证机构，否则将被当作新客户处理。

9.2.2 被暂停的证书不能转换。

9.2.3 证书转换需要获得 CCAA 的批准。

9.3 转证前评审

项目管理人员应实施转换评审。评审应采用文件审查的方式，通常宜包括对该客户的访问。如果不进行上述访问，则应有完全正当的理由，并应记录这些理由。如果不能联系到原颁证机构，则应进行上述访问。应完整地记录评审发现：确认客户被认证的活动在 DCI 范围内。要求转换的原因；拟转换认证的场所（或多个场所）所持有的经认可的认证是否真实、在有效期内且认证覆盖的活动范围有效。如果可行，宜与颁证机构一起验证认证是否有效以及尚未关闭的不符合的状态；考虑上一次认证审核或再认证审核的报告、后续的监督审核报告以及任何在这些审核中发现的但尚未关闭的不符合。还应考虑任何可获得的与认证过程有关的其他文件，如审核记录、检查单。在当前认证周期内所处的阶段；目前组织在合规性方面与监管部门的任何承诺或约定。

9.4 转换证书的审核

在下面的两种情况下实施转换审核：

9.4.1 当转证评审后认为需要重新进行第一阶段。

9.4.2 当认证、再认证或监督审核报告不能提供或者监督审核超期，则应按照新客户实施审核。

9.5 认证决定

如果没有其它未解决问题，则自评审完成日期起可以进入正常的决定过程颁发证书，延续原有认证周期并安排后续的审核安排。

10 受理组织的申诉

申请组织对认证决定有异议时提出申诉，应及时进行处理，在三十个工作日内将处理结果形成书面通知送交申请组织。

11 认证记录的管理

11.1 证明认证活动全过程满足相关法规、认可规则等适用要求的证据应予以保持并妥善保存。

11.2 记录可以用纸质或电子文档的方式加以保存。

11.3 记录保存的形成文件的政策和程序。记录保存期应为当前认证周期加上一个完整的认证周期。

注:某些情况下，记录需按法律规定保存更长的时间。