



Guang Hui Guan 广汇联合 ui Union (Beijing) Certification services co. Ltd

广汇联合（北京）认证服务有限公司

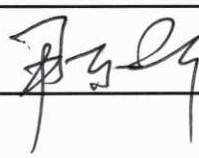
文件编号:GH-ITSP-038

文件版本: C/1

信息技术服务管理体系认证服务过程控制程序

页数: 1 / 5

发布日期: 2020.05.26

版本/ 版次	修订内容	修订日期	修订人
C/0 C/1	管理体系修订（原版 B/5 失效） 2025 年 1 月 26 日组织结构变化（部门合并）	2024. 08. 02 2025. 01. 26	田斌斌 尹东升
批准  审核 _____ 制订 			
发布日期:		修订日期:	实施日期:
2020. 05. 26		2025. 01. 26	2025. 01. 26



1、目的

为规范信息技术服务管理体系（ITSMS）认证服务全过程，确保认证活动符合 ISO/IEC 20000-1:2018 标准、CNAS-CC175 等要求，明确各环节职责与操作规范，特制定本程序。

2、适用范围

本程序适用于广汇联合（北京）认证服务有限公司（以下简称 广汇联合）在有效认证业务范围内开展的 ITSMS 认证活动，涵盖认证审核的实施、认证决定等关键过程，不得超越审核授权开展其他业务。

3、职责

运营部：作为本文件归口管理部门，负责认证审核的实施及资料提交，协调其他部门配合工作。

技术部：负责审核准则确认、认证决定、证书制作与管理（见《批准、保持、更新、扩大、缩小、暂停、撤销和恢复认证程序》），参与审核方案技术评审。

行政部：定期稽查认证过程合规性，包括客户反馈，确保认证有效性。

4、工作流程及控制要求

4.1 4.1 审核计划

4.1.1 审核组接到审核任务书及派出令，审核组长制定审核计划，审核计划与审核目的和范围相适应。审核计划至少应包括或引用：

- a) 审核目的；
- b) 审核准则；
- c) 审核范围，包括识别拟审核的组织和职能单元或过程；
- d) 拟实施现场审核活动（适用时，包括对临时场所的访问和远程审核活动）的日期和场所；
- e) 预计的现场审核活动持续时间；
- f) 审核组成员及与审核组同行的人员（例如观察员或翻译）的角色和职责。

注：审核计划的信息可以包含在一个以上的文件中。

4.1.2 与客户沟通审核计划、确定审核日期并通报审核组成员信息。



4.2 初次认证审核

4.2.1 第一阶段审核

原则上现场实施(特殊情况按《管理体系认证一阶段可以不进入现场审核的条件》执行),验证文件符合性、内部审核及管理评审有效性,确认第二阶段准备情况,形成《第一阶段审核报告》。第一阶段经评估可实施远程审核的,基于 ICT 技术开展(见《基于信息和通信技术(ICT)的远程审核管理规定》)。

4.2.2 第二阶段审核

现场评价体系实施有效性,重点审核:最高管理者对信息技术服务方针的承诺;服务过程的策划与控制;内部审核和管理评审的有效性;与相关方(如供方)的接口管理。

4.3 审核实施

4.3.1 首次会议:

召开首次会议确认相关信息。

4.3.2 审核中的沟通

审核中,审核组定期评估审核的进程,并沟通信息。审核组长在需要时在审核组成员之间重新分配工作,并定期将审核进程及任何关注告知客户。

当获得的审核证据显示审核目的无法实现,或显示存在紧急和重大的风险(例如安全风险)时,审核组长应向客户(如果可能还应向认证机构)报告这一情况,以确定适当的行动。该行动可以包括重新确认或修改审核计划,改变审核目的或审核范围,或者终止审核。审核组长向广汇联合报告所采取行动的结果。

如果在现场审核活动的进行中发现需要改变审核范围,审核组长应与客户审查该需要,并报告广汇联合。

4.3.3 信息收集与验证:

通过面谈、观察、文件审查收集证据,抽样需符合《现场审核时间和抽样量的规定》。

4.3.4 审核发现与报告:

记录符合性及不符合项(分严重 / 轻微),审核组长及时提交《审核报告》及不符合项整改结果,内容包括审核范围、发现、结论及推荐意见。

4.3.4 末次会议:

 广汇联合（北京）认证服务有限公司 Guang Hui Guan 广汇联合 ui Union (Beijing) Certification services co. Ltd	文件编号:GH-ITSP-038
	文件版本: C/1
	页数: 4 / 5
	发布日期: 2020.05.26

信息技术服务管理体系认证服务过程控制程序

末次会议通报审核发现及结论

4.4 认证决定

技术部对审核报告、不符合项整改结果进行评审，由未参与审核的人员做出认证决定（授予、拒绝、暂停等，引用《批准、保持、更新、扩大、缩小、暂停、撤销和恢复认证程序》）。符合要求的颁发证书，证书需包含范围、标准版本、场所等信息。

认证决定需确认：审核信息足以确定认证要求的满足情况；严重不符合项的纠正措施已验证有效；轻微不符合项的整改计划已接受。

4.5 有效性稽查

行政部按《认证有效性稽查规定》定期稽查认证过程合规性，包括审核记录、证书管理及客户反馈，确保认证有效性。

4.6 客户记录

广汇联合 建立认证档案，技术部保持审核及其他认证活动的记录，包括申请资料、审核报告、合同、纠正措施验证等（见《认证项目档案管理规定》）。记录保存期为当前认证周期加上一个完整的认证周期（法规有要求时按法律规定），档案管理需符合信息安全要求。

5、相关文件

- 《认证有效性稽查规定》
- 《多现场审核规定》
- 《管理体系审核时间管理规定》
- 《基于信息和通信技术（ICT）的远程审核管理规定》
- 《现场审核时间和抽样量的规定》
- 《管理体系认证一阶段可以不进入现场审核的条件》
- 《认证证书的转换程序》、
- 《证书转换监督管理规定》
- 《批准、保持、更新、扩大、缩小、暂停、撤销和恢复认证程序》

6、相关记录



Guang Hui

广汇联合（北京）认证服务有限公司
Guang Hui Guan 广汇联合 ui Union (Beijing) Certification services co. Ltd

文件编号:GH-ITSP-038

文件版本: C/1

信息技术服务管理体系认证服务过程控制程序

页数: 5 / 5

发布日期: 2020.05.26

《审核计划》

《第一阶段审核报告》

《审核报告》

《不符合项通知单》

《认证决定通知书》