

## 信息技术服务管理体系认证方案

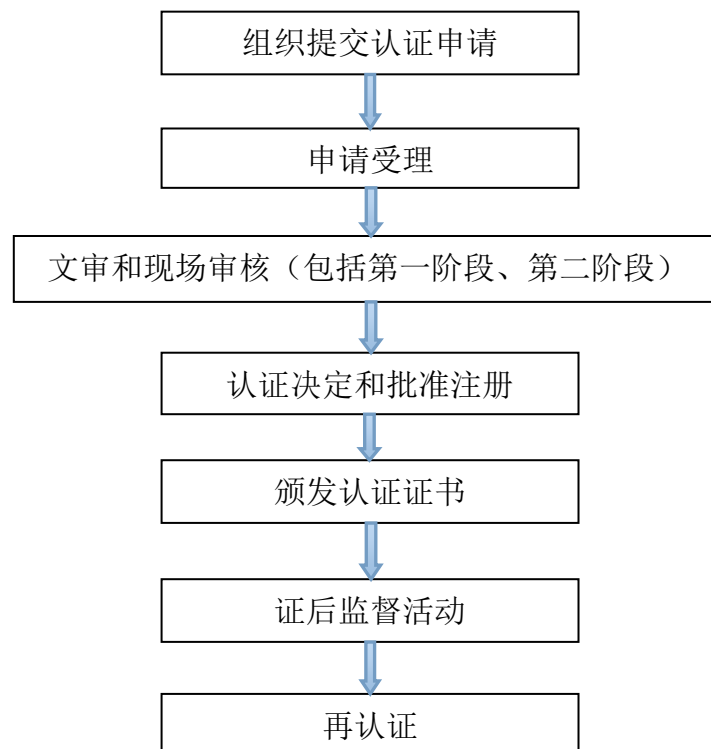
### 1 适用范围

本认证方案适用于北京中大华远认证中心（以下简称：ZDHY）实施信息技术服务管理体系（以下简称 ITSMS）认证，其规定了 ITSMS 认证的通用要求、特定规则与程序，必要时，在认证合同中补充相关的技术要求。

### 2 认证模式

ZDHY 首先对认证受审核组织的 ITSMS 进行初次审核，经过评定，确认是否批准认证注册；认证注册后，在认证周期内对获证组织的管理体系进行监督和再认证，确认是否持续满足认证要求。

### 3 认证基本流程：



### 4 认证依据标准

ITSMS 认证依据标准为：ISO/IEC 20000-1 《信息技术-服务管理-第 1 部分：服务管理体系要求》；

### 5 认证申请

#### 5.1 申请认证组织的基本条件包括：

(1) 申请认证的组织应具有明确的法律地位，取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的法人资格（或其组成部分）；

(2) 在国家地方或行业有要求时，申请组织应具有规定的资质，其申请认证范围应在法律地位文件和资质规定的范围内；

(3) 申请组织应按现行有效的认证依据标准建立和实施了文件化的 ITSMS，一般情况下体系需有效运行 3 个月以上，且至少已实施一次完整内审和管理评审（适用于初次认证）；

(4) 申请组织近一年内，未受到政府主管部门行政处罚。如果曾获得过 ITSMS 认证证书，其证书在有效期内未被认证机构撤销；

(5) 适用时，申请的认证范围所覆盖的产品和服务涉及法律法规要求的行政许可或强制性认证时，应具有相应的证书并保持有效；

(6) 申请组织承诺遵守国家的法律、法规其他要求，承诺始终遵守认证的有关规定，承诺按合同约定和法律规定承担与认证有关的相关法律责任；

(7) 申请组织承诺获得 ZDHY 认证证书后，持续有效运行 ITSMS，按认证合同约定支付有关费用，按规定接受 ZDHY 和认证监管部门的监督/检查，按 ZDHY 规定使用认证证书、标志和审核报告，并将组织发生的可能影响 ITSMS 持续满足认证标准要求的能力的事宜向 ZDHY 报告。

5.2 为了确保认证的有效性，规避认证风险，中心暂不接受由其他认证机构颁发的现行有效的信息技术服务管理体系认证证书转为本中心的认证证书，所有认证申请均按初次认证程序要求执行。

5.3 ZDHY 制定公开文件公开认证过程的适当信息，拟申请认证的组织可以通过 ZDHY 网站（[www.zdhy.net](http://www.zdhy.net)）或联系电话，下载或索取 ZDHY 的公开文件，了解 ITSMS 认证的基本要求及相关信息，符合认证基本要求的组织即可向 ZDHY 提交认证申请。

5.4 申请组织的授权代表应按要求向 ZDHY 提供《认证申请书》及其相关资料，包括以下必要的信息：

(1) 对申请 ITSMS 认证范围涉及的业务活动的描述，包括利用信息技术为内部或外部顾客的业务过程提供支持的说明，组织采用的所有影响符合性的外包过程的信息；

(2) 申请组织的相关详细情况，包括其名称、物理场所（包括临时场所）的地址、过程和运作的重要方面、人力资源和技术资源、其在一个较大实体中的职能和关系（适用时）以及班次；

(3) 申请组织任何相关的法律义务，包括：

① 取得国家工商行政管理部门或有关机构注册登记的法人资格或其组成部分（如工商营业执照、事业单位法人证书或社会团体法人登记证书）；

② 取得相关法规规定的行政许可文件（适用时）；

③ 从事的业务活动符合我国相关法律法规、标准和有关规范的要求；

(4) 已按照适用的认证依据标准要求，建立和实施了文件化的 ITSMS，且体系有效运行时间超过 3 个月；

(5) 已策划并实施完成内部审核和管理评审；

(6) 申请组织向中心说明适用的关于 ITSMS / ITSMS 认证机构的资质、诚信守法记录或认证人员身份背景的要求，以及适用的与保守国家秘密或维护国家安全有关的法律法规要求，并即时更新该说明，以便中心判断其是否具备对该申请组织实施认证活动的资格或条件。

(7) 是否接受过与拟认证的管理体系有关的咨询，如果接受过，由谁提供咨询。

(8) 申请组织应确定其 ITSMS 范围，并确保没有将其活动中应包含的 ITSMS 运行要素排除在认证范围之外。适用时，申请组织应指明不完全包含在 ITSMS 范围内的服务活动，例如：与其他组织共同提供服务的情况。

## 6 申请受理

### 6.1 申请评审

6.1.1 ZDHY 确认收到的认证申请资料是否齐全，并对认证申请及相关文件化信息进行评审，必要时，要求申请组织补充信息。

6.1.2 在申请评审后，ZDHY 决定是否受理认证申请。如果拒绝认证申请会清楚告知申请组织被拒绝的原因。

### 6.2 签订认证合同

ZDHY 决定受理认证申请后，在实施认证审核前，ZDHY 与申请组织签订具有法律效力的书面认证合同。

## 7 初次认证审核

初次 ITSMS 认证审核分为两个阶段实施，即第一阶段和第二阶段审核。

## 7.1 第一阶段审核

7.1.1 第一阶段审核的目的是结合受审核组织的 ITSMS 方针和目标，尤其是其所声称的审核准备情况，了解受审核组织的 ITSMS，为二阶段审核提供关注点。一阶段审核包括但不限于文件评审。ZDHY 与受审核组织就实施文件评审的时间和地点达成一致。在任何情况下，文件评审应在二阶段审核前完成。第一阶段审核应在申请组织的现场进行，并至少包含以下审核内容：

(1) 获取受审核组织的 ITSMS 设计的文件，包括认证依据标准所要求的文件；

注：当受审核组织由于信息安全的原因在申请评审阶段不能提供给 ZDHY 足够的信息时，ZDHY 将通过第一阶段审核在现场补充对上述信息的确认，并完成申请评审任务。这种情况下，ZDHY 会增加第一阶段现场审核时间。

(2) 评价 ITSMS 覆盖的运作场所和现场的具体情况，并与受审核组织的相关人员进行讨论，确定第二阶段审核的准备情况；

(3) 审核受审核组织理解和实施认证依据标准要求的情况，特别是对 ITSMS 的关键绩效、过程、目标和运作的识别情况；

(4) 审查受审核组织是否系统而充分地识别与所提供的服务相关的法律法规和其他要求及其遵守情况；

(5) 审核第二阶段审核所需资源的配置情况，并与受审核组织商定第二阶段审核的细节；

(6) 结合受审核组织信息技术服务管理体系方针和目标，了解其审核准备状态，为策划第二阶段的审核提供重点；

(7) 评价受审核组织的 ITSMS 的运行情况，是否有足够的证据证明其审核 ITSMS 已有效运行超过 3 个月，并实施了内部审核与管理评审，以便证明已为第二阶段做好准备。

7.1.2 ZDHY 应将第一阶段目的是否达到、第二阶段是否准备就绪的书面结果告知受审核组织，包括识别任何引起关注的、在第二阶段审核中可能被判定为不符合的问题。如果第一阶段审核提出影响实施第二阶段审核的问题，这些问题应在第二阶段审核前得到解决。

7.1.3 ZDHY 在确定第一阶段和第二阶段的间隔时间时，需考虑受审核组织解决第一阶段识别的任何需关注问题所需的时间。第一阶段与第二阶段现场审核间隔应不少于 5 个工作日且不多于 60 个工作日。

7.1.4 第一阶段的结果可能导致推迟或取消第二阶段。如果受审核组织发生任何将影响 ITSMS/ITSMS 的重要变更，ZDHY 考虑是否有必要重复整个或部分第一阶段。

## 7.2 第二阶段审核

第二阶段审核的目的是通过在申请组织的现场进行系统、完整地审核，评价受审核组织的信息技术服务管理体系是否满足所有适用的认证依据的要求，并判断是否推荐认证注册。应重点关注受审核组织是否充分识别了信息技术服务管理过程的重要性，并证实与受审核组织的信息技术服务活动是相适应的。第二阶段审核在受审核组织现场进行，并至少覆盖以下审核内容：

- (1) ISO/IEC 20000-1 的 4.3.1 中的文件要求；
- (2) 对实施、监视、测量和评审服务管理目标计划和过程的有效控制；
- (3) 受审核组织 ITSMS 实施与认证依据标准要求的符合情况及其证据；
- (4) 依据关键绩效目标和指标，对绩效进行的监视、测量、报告和评审；
- (5) 受审核组织 ITSMS 的能力以及在符合适用法律法规要求和合同要求方面的绩效；
- (6) 受审核组织的内部审核和管理评审的有效性；
- (7) 针对受审核组织的方针的管理职责；
- (8) 受审核组织的服务管理过程之间的相互作用；
- (9) 受审核组织应证实其对信息技术服务管理过程的分析和组织运作实施了适当的控制措施，包括：

- ① 服务交付过程(服务级别管理，服务报告，服务连续性和可用性管理，信息技术服务的预算和核算，能力管理，信息安全管理)；
- ② 关系过程(业务关系管理，供方管理)；
- ③ 处理过程(事件管理，问题管理)；
- ④ 控制过程(配置管理，变更管理)；



⑤ 发布过程(发布管理)。

### 7.3 初次认证的审核结论

审核组应该对在第一阶段和第二阶段审核中收集的所有信息和证据进行汇总分析，以评价审核发现并就审核结论达成一致。

## 8 现场审核实施

8.1 审核组在现场审核前，通过审查受审核组织的 ITSMS 的文件、与受审核组织沟通，了解受审核组织的有关信息，制定审核计划，确认审核安排，说明首末次会议议程。

8.2 审核组按照审核计划中审核内容和日程安排实施审核，在审核现场与受审核组织的管理层召开正式的首次会议，告知双方的职责和义务，介绍审核安排并解释审核活动和方式。

8.3 审核组在审核现场活动中，通过与过程和活动的岗位人员面谈、查阅文件化信息、观察产品和服务形成过程、活动等适当方法，抽样收集并验证有关的信息，形成审核证据，确定审核发现。在末次会议前，审核组对照审核目的和审核准则，审查审核发现和审核中获得的适用信息，就审核结论和必要的后续跟踪活动达成一致。

8.4 审核组及时与受审核方沟通，沟通的内容包括：

(1) 通报审核进程；

(2) 确认审核发现中的不符合事实；

(3) 解决与审核证据或审核发现分歧意见；

(4) 当审核发现表明不能达到审核目的时，应说明理由，商定后续措施；

(5) 在末次会议前，审核组长与受审核组织管理层沟通现场审核的信息，确认审核结论，并商定后续措施的安排；

8.5 在现场审核结束前，审核组与受审核组织的管理层召开正式的末次会议，提出审核发现（包括不符合）和审核结论（包括关于认证的推荐性意见），并就不符合的纠正和纠正措施回应的时间表达达成一致。

8.6 审核组如果需要改变审核目的和范围或终止审核时，应经 ZDHY 评审和批准后实施。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，ZDHY 将此报告及终止审核的原因提交受审核组织。

## 9 审核报告

9.1 审核组长负责编制审核报告，审核报告应准确、简明和清晰地

描述审核实施的主要内容，以及提出不符合的纠正和纠正措施有效性验证结果、审核结论（包括关于认证的推荐性意见）。在审核结束后，将审核报告和相关的审核记录、不符合报告及纠正措施证实性文件化信息提交 ZDHY，用以支持 ZDHY 作出认证决定。

9.2 ZDHY 享有对审核报告的所有权。经 ZDHY 批准后，向受审核组织提供审核报告。受审核组织应妥善保管审核报告、审核计划、不符合报告及纠正措施证据等文件化信息。

## 10 认证决定

10.1 ZDHY 对审核组提交的审核报告、不符合的纠正和纠正措施及实施证据等信息进行审查，确定认证要求满足程度和认证范围，接受和验证了不符合的纠正和纠正措施。

10.2 如果在第二阶段结束后 6 个月内，不符合的纠正和纠正措施不能得到审核组或 ZDHY 接受和验证，则审核组在推荐认证前要再实施一次第二阶段审核。

10.3 在对审核组提供的信息有效审查的基础上，综合考虑审核组关于认证的推荐性意见和其它来源获得的补充信息，做出认证决定。

10.4 ZDHY 认为申请组织具备充分的证据证实受审核组织建立信息技术服务管理体系的管理评审和内部审核的方案已经得到有效实施，并且保持有效，在认证范围内已满足授予认证资格条件，做出同意授予认证的决定。经 ZDHY 主任批准后，向申请组织颁发 ITSMS 认证证书和相关文件，并要求获证组织按 ZDHY 要求正确使用认证证书、标志和向 ZDHY 通报相关信息。

10.5 对于不符合认证要求的申请人，ZDHY 以书面的形式告知其不能通过认证的原因。

## 11 认证证书

ITSMS 认证证书有效期一般为 3 年。认证证书内容包含以下信息：

(1) 认证证书名称，即信息技术服务管理体系认证证书；

(2) 证书编号；

(3) 获证组织名称、注册地址、受审核地址和邮政编码、统一社会信用代码（组织机构代码）；

(4) ITSMS 认证依据；

(5) 通过认证的服务类别；如果认证所覆盖产品（或服务）的类别及其所涉及的过程和覆盖的场所较多，表述覆盖的相关场所的名称和地址；

(6) 颁证日期、换证日期以及证书有效期的起止年月日；

(7) ZDHY 名称及其标志；

(8) 认证机构的印章和法定代表人代表或其授权人的签字；

(9) 适用时，认可标识及认可注册号；

## 12 证后监督

### 12.1 监督活动的方式

监督的目的是验证已被认证的 ITSMS 得到持续实施、考虑获证组织运作变化所引起的 ITSMS 变化的影响，并确认与认证要求的持续符合。

ZDHY 采用现场监督审核和日常监督相结合的方式。

### 12.2 日常监督活动可包括：

- (1) 获证组织信息通报制度；
- (2) ZDHY 就认证的有关方面询问获证组织；
- (3) 审查获证客户对其运作的说明（如宣传材料、网页）；
- (4) 要求获证客户提供文件化信息（纸质或电子介质）；
- (5) 其他监视获证客户绩效的方法（如关注国家有关部门发布的信息公报、关注获证组织相关方及媒体的信息等）。

### 12.3 监督审核

12.3.1 监督审核应在获证组织现场进行，每次监督审核的内容包括：

- (1) 体系保持和变化情况；涉及变更的范围；
- (2) 持续的运作控制；
- (3) ITSMS 在实现获证组织信息安全方针、目标和 ITSMS 预期结果方面的有效性；
- (4) 内部审核和管理评审；
- (5) 申诉和投诉的处理；
- (6) 为持续改进而策划的活动的进展；
- (7) 对上次审核中确定的不符合所采取的措施的审查；
- (8) 服务目录的变化情况；
- (9) 认证证书和标志的使用和（或）任何其他对认证资格的引用。



12.3.2 为使现场审核活动能够观察到 ITSMS 范围内的业务活动情况，现场审核应安排在认证范围覆盖的业务活动正常运行时进行。由于获证组织业务运作时间（季节性）特点，在每次监督审核时难以覆盖所有业务活动的，在认证证书有效期内的监督审核必须覆盖 ITSMS 认证范围内的所有业务活动。

### 12.3.3 监督审核的频次

在证书有效期内，获证组织须接受监督审核。第一次监督审核的时间为自初次认证决定日期（认证证书的发证日期）起不超过 12 个月。第二次及以后监督审核时间间隔自上次监督审核日期起不超过 12 个月；即正常情况，每年须接受一次监督审核。

若发生下述情况则需增加监督频次。必要时，安排提前较短时间通知的审核：

- (1) 获证组织 ITSMS 发生了重大变更；
- (2) 有足够信息表明获证组织发生了组织机构、场所、业务活动变更等影响到其认证基础的更改；
- (3) 获证组织发生重大问题、服务质量事故、客户投诉等情况；
- (4) 对被暂停认证资格的获证组织进行追踪；
- (5) 其他需要考虑的情况。

12.4 ZDHY 根据现场监督审核和日常监督的结果，对获证组织作出保持、暂停、或撤销其认证资格的决定，并以书面形式告知获证组织。

## 13 再认证

13.1 再认证目的是验证作为一个整体的组织 ITSMS 全面的持续符合性和有效性，以及认证范围的持续相关性和适宜性。

13.2 ITSMS 认证证书有效期截止日期前 4 个月，需要延续认证有效期的获证组织必须向 ZDHY 提出再认证申请，ZDHY 按照第 6 条规定要求实施再认证申请评审。

13.3 ZDHY 在前认证证书有效期截止日期前安排再认证审核，再认证审核按照第 7 条规定的初次认证审核程序要求实施。

13.4 当管理体系、获证组织或管理体系的运作环境（如法律的变更）无重大变更时，再认证审核活动可省略第一阶段，否则再认证审核活动需要进行第一阶段。

13.5 根据再认证审核的目的，再认证审核包括针对下列方面的现场

审核：

(1) 结合内部和外部变更来看的整个 ITSMS 的有效性，以及认证范围的持续相关性和适宜性；

(2) 经证实的对保持 ITSMS 有效性并改进管理体系，以提高整体绩效的承诺；

(3) ITSMS 在实现获证组织信息安全目标和 ITSMS 预期结果方面的有效性。

13.6 对于审核组提出的不符合，受审核组织要在规定的时限内实施纠正和纠正措施，并确保在认证证书有效期截止日期前得到审核组和 ZDHY 对实施有效的验证。

13.7 根据再认证审核的结果，以及认证周期内 ITSMS 评价结果和认证相关方投诉的信息，ZDHY 分别做出以下的认证决定：

13.7.1 在认证证书有效期截止日期前，ZDHY 接受和验证了纠正和纠正措施，且认为符合认证注册授予条件，做出同意再认证的决定，换发认证证书。新认证证书发证日期为再认证决定日期，有效期 3 年。如果申请再认证组织提出要求，新认证证书的有效截止日期与前认证证书的有效截止日期相距 3 年。对在 ZDHY 初次认证以来未中断过的再认证证书，可注明 ZDHY 初次认证证书的发证日期。

13.7.2 在认证证书有效期截止日期前未能完成再认证审核或不能验证对不符合实施的纠正和纠正措施，ZDHY 做出不能延续认证的决定，同时告知获证组织并解释后果。

13.7.3 在认证证书有效期截止日期之后 6 个月内，完成未尽的再认证活动，符合认证注册授予条件，ZDHY 做出同意恢复再认证的决定。重新颁发认证证书的发证日期为恢复再认证决定日期，新认证证书的有效截止日期与前认证证书的有效截止日期相距 3 年，即重新颁发的认证证书有效期不足 3 年。

13.7.4 在认证证书有效期截止日期之后 6 个月内，不能完成再认证审核并接受和验证了纠正和纠正措施，ZDHY 做出拒绝再认证的决定。如果原获证组织考虑获得认证资格，需要按照初次认证的程序再次提出认证申请。

## 14 扩大或缩小认证范围

### 14.1 扩大认证范围

14.1.1 在认证证书有效期内，需要扩大认证范围的获证组织应向 ZDHY 正式提交扩大认证范围的申请和相关文件化信息。

14.1.2 ZDHY 针对获证组织提出扩大认证范围的申请和相关文件化信息进行评审，策划并实施必要的审核活动，并在该审核活动中验证获证组织的信息技术服务管理体系的适宜性和有效性。扩大认证范围的审核活动可单独进行，也可和对获证组织的监督审核或再认证一起进行。

14.1.3 经 ZDHY 实施相关审核和审定，确定获证组织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，换发认证证书。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

## 14.2 缩小认证范围

14.2.1 在认证证书有效期内，需要缩小认证范围的获证组织应向 ZDHY 正式提交缩小认证范围的申请，或由 ZDHY 审核组通过审核提出缩小获证组织认证范围的建议，并提供理由和证据。ZDHY 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。如果获证组织在认证范围的某些部分持续地或严重地不满足认证要求，ZDHY 将缩小其信息技术服务管理体系认证范围，以排除不满足要求的部分。经认证双方沟通后达成一致意见。需要时，获证组织与 ZDHY 补充签订认证合同/协议。

14.2.2 经 ZDHY 审定，决定获证组织缩小认证范围后不会对仍保持的认证范围产生影响，满足缩小认证范围批准认证资格的条件，同意批准缩小认证范围，换发认证证书或附件。认证证书的证书号和有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

14.2.3 获证组织在收到换发的认证证书时必须交回原认证证书。并按照 ZDHY 的要求，正确使用缩小/变更范围后的认证证书，同时按缩小/变更的认证范围修改其广告及相关宣传材料。

## 15 变更认证证书

15.1 当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换代）等内容发生变化，获证组织应按照 ZDHY 的相关要求，提出认证证书变更申请。

15.2 对获证组织名称、地址信息发生变化的认证证书变更申请，经申请评审确认，必要时，由审核组现场审核并确认。当证实组织名称、

地址信息变更符合认证授予条件，ZDHY 做出同意变更认证证书的决定。

15.3 对获证组织认证证书所覆盖的业务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）发生变更的认证证书变更申请，通过申请评审安排审核组进行现场审核并确认，变更的业务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）符合认证授予条件，ZDHY 做出同意变更认证证书的决定。

15.4 通过监督审核和再认证审核，发现认证证书所覆盖的业务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）发生变化，由审核组在现场审核中确认并报 ZDHY 进行评审和审查，变更的业务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）能够符合认证授予条件，ZDHY 做出同意变更认证证书的决定。

15.5 在认证证书有效期内，因证书所覆盖的获证组织名称、业务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）等内容变更而换发认证证书，其证书号和认证有效期截止日期保持不变，并注明原证书发证日期。

15.6 当认证证书所覆盖的获证组织名称、注册地址、业务范围、场所地址、认证要求（包括认证标准换版）等内容发生涉及扩大或缩小认证范围，ZDHY 按照第 14 条要求执行。

## 16 暂停、恢复认证证书

### 16.1 暂停认证证书

16.1.1 在认证证书有效期内，通过证后监督、审核、审定、体系评价结果和相关方投诉信息，获证组织发生不能保持认证的情况，ZDHY 提出对获证组织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。必要时，ZDHY 与获证组织沟通，核实证据。

16.1.2 经 ZDHY 审定，确认获证组织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，满足暂停认证资格的条件，同意批准暂停全部或部分认证范围的认证资格，暂停期限最长不超过六个月。并向获证组织颁发《暂停使用认证证书的通知》并在 ZDHY 网站上公布。

16.1.3 被暂停认证资格的获证组织要按照 ZDHY 的要求，从暂停决定之日起应停止使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。



## 16.2 恢复认证证书

16.2.1 当暂停的获证组织在要求的时间内解决了造成暂停的问题，经确认符合中心相关规定，报中心主任批准后恢复认证证书使用。

16.2.2 在确定的认证资格暂停限期结束前，经 ZDHY 确认获证组织在暂停认证资格的认证范围内已恢复符合相关的认证要求，做出同意恢复认证资格的审定结论，颁发《恢复使用认证证书通知》并在 ZDHY 的网站上公告。

16.2.3 恢复认证资格的获证组织要按照 ZDHY 的要求，从恢复决定之日起恢复使用认证证书和认证标志，以及任何其他对认证资格的引用。

## 17 撤销认证证书

17.1 在认证证书有效期内，通过证后监督、审核和相关方投诉信息，获证组织已不再满足认证的要求，ZDHY 提出对获证组织撤销认证资格的建议，并提供理由和证据。必要时，ZDHY 与获证组织沟通，核实证据。

17.2 经 ZDHY 审定，确定获证组织满足撤销认证的条件，同意批准撤销认证资格。并向获证组织发放《撤销使用认证证书的通知》并在 ZDHY 网站上公布。

17.3 被撤销认证资格的获证组织要按照 ZDHY 的要求，交回认证证书，并立即停止使用被撤销的认证证书和认证标志，以及任何其他对被撤销认证资格的引用。

## 18 认证公告

ZDHY 对授予认证的组织名称、认证范围及地理位置，以及保持、更新、暂停、恢复或撤销认证的信息，在 ZDHY 官方网站(www.zdhy.net)上公布。

认证证书相关信息还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。

## 19 其他要求

19.1 实施本规则的费用按照 ZDHY 公开文件《认证申请指南及认证收费标准》执行。

19.2 在本方案实施中，相关方的申诉、投诉和争议的处理按照 ZDHY 公开文件《中心对申诉、投诉和争议处理办法》执行。



19.3 在本规则实施中，授予、拒绝、保持、更新、暂停、恢复或撤销认证或者扩大或缩小认证范围的条件按照 ZDHY 公开文件《认证中心对授予、保持、扩大、更新、缩小、暂停、恢复及撤销认证条件的规定》执行。

19.4 获证组织按照 ZDHY 公开文件《认证/认可标识（牌）使用和认证证书管理规定》的要求正确使用认证证书、认证标识和认可标识。

19.5 按照 ZDHY 公开文件《获证组织信息通报制度》的要求，获证组织及时将可能影响管理体系持续满足认证标准要求的能力的事宜通知 ZDHY。

## 20 附则

本规则由北京中大华远认证中心（ZDHY）负责解释。