

文件号	CEPREI-85-GM
版本号	V1.0

信息系统建设和服务能力 评估程序规则

广州赛宝认证中心服务有限公司

批 准 页

编制：曾尚铭 日期：2019.11.26

审核：刘小茵 日期：2020.01.01

批准：赵国祥 日期：2020.01.02

本文件自批准之日起实施

目 录

1. 总则.....	3
2. 评估机构基本要求	3
3. 申请方基本要求	4
4. 能力评估内容.....	5
5. 初次评估程序.....	5
6. 获证组织名录.....	11
7. 获证组织的权利、义务和标志的使用	11
8. 证书的更换.....	11
9. 证书的暂停、撤销或注销	11
10. 获证后的监督管理	12
11. 再评估.....	12
12. 投诉和申诉.....	12
13. 记录管理.....	13
14. 附则.....	13

1. 总则

1.1 目的

为使申请方/受评估方/获证组织全面了解广州赛宝认证中心服务有限公司（以下简称本中心）受理并实施信息系统建设和服务能力评估（以下简称能力评估）的全过程，便于本中心有序、有效地开展能力评估工作，特制定本程序规则。

1.2 适用范围

1.2.1 本程序规则用于规范依据 T/CITIF 1001-2019《信息系统建设和服务 能力评估体系 能力要求》标准开展的能力评估活动。

1.2.2 本程序规则依据信息系统建设和服务行业相关法律法规，结合相关技术标准，对能力评估过程做出具体规定，明确本中心对能力评估过程的管理责任，保证能力评估活动的规范有效。

1.2.3 本程序规则是本中心在能力评估活动中的基本要求，相关评估机构在从事该项能力评估活动中也应遵守本程序规则。

1.2.4 本程序规则适用于本中心开展的能力评估工作，可为申请方/受评估方/获证组织申请能力评估提供指导。

1.3 术语说明

根据能力评估过程的变化，本程序规则对申请能力评估的单位使用了不同称呼：

申请方：能力评估之前

受评估方：能力评估过程中及获证前

获证组织：获得能力评估证书后。

2. 评估机构基本要求

2.1 本中心基本条件

2.1.1 具备开展能力评估工作所需的办公、财务、技术及人员条件。

2.1.2 不从事可能影响能力评估独立性和公正性的经营业务。

2.1.3 经中国合格评定国家认可委员会认可的管理体系认证机构。

2.1.4 具备一定数量的评估人员，且持续满足要求。

2.1.5 遵守能力评估工作相关规定，接受主管部门的业务管理、监督和指导。

2.1.6 建立内部制约、监督和责任机制，实现培训、评估和做出评估结论等工作环节相互分开，符合能力评估公正性要求。

2.1.7 不将申请方/受评估方是否获取能力评估证书与参与能力评估的评估人员及其他人员的薪酬挂钩。

2.2 评估人员基本要求

2.2.1 本中心委托符合条件的评估人员具体承担能力评估工作。

2.2.2 评估人员须遵守相关的法律法规、行业准则、自律规则，按照确定的工作程序和作业指导开展工作，对评估结果和评估报告的真实性、准确性承担相应责任。

2.2.3 评估人员是本中心的正式在职员工，不应同时在 2 个或者 2 个以上评估机构执业。

2.2.4 本中心评估人员分为主任评估师、评估师和助理评估师三个级别。主任评估师具有签发评估报告的资格，主任评估师、评估师具有对所评估工作事项进行确认的资格，助理评估师可在主任评估师、评估师指导下参加评估活动。

3. 申请方基本要求

3.1 申请方应具备的基本条件

3.1.1 具有独立企业法人地位，从事信息系统建设和服务业务 1 年以上；

3.1.2 社会信誉良好，有良好的资信和公众形象，有良好的知识产权保护意识，近三年无触犯国家法律法规的行为，无经营异常或严重违法失信行为，无不正当竞争行为。

3.1.3 满足《信息系统建设和服务 能力评估体系 能力要求》中相应级别要求。

3.1.4 能够提供充分满足战略管理、业务运营、基础保障、改进创新等能力要求的真实性、适宜性和有效性证据。

3.1.5 承诺并遵守行业公约，并认同中国电子信息行业联合会相关管理办法。

3.2 申请方的权利

3.2.1 自愿选择本中心为评估机构。

3.2.2 与本中心确定所申请的能力级别和评估时间。

3.2.3 对参加评估的人员、评估日程安排有异议时，与本中心协商解决。

3.2.4 有权对本中心的能力评估活动提出申诉/投诉和异议。

3.3 申请方的义务

3.3.1 按本中心要求提交申请文件及其附件（本中心提供申请书文本格式）；

3.3.2 为本中心提供保证评估工作顺利进行必要的食、宿、行及办公条件；

3.3.3 为本中心评估组进入评估区域、调阅文件记录、安排被访问人员等提供必要的条件。适用时，为到场的观察员提供条件。

3.3.4 保留顾客和/或相关方就获证组织的活动、产品或服务所提出的所有投诉记录，信息沟通记录及相应纠正措施记录，并在本中心要求时提供。重要投诉应及时通报本中心。

3.3.5 发生服务质量事故应及时通报本中心，服务质量事故包括：已经或可能严重损害国家安全、社会秩序、公共利益或客户及其相关方的合法权益；可能损害颁证机构或主管部门的公信力、声誉，或使颁证机构或主管部门承担连带责任。

3.3.6 按规定及时交纳能力评估费用。

3.3.7 申请方有责任保持并评价法律法规要求的符合性。

4. 能力评估内容

能力评估活动包括以下内容：初次评估的申请受理、评估策划、文件评审、现场评估和评估结论，为保持能力要求所需进行的监督评估，在初次评估有效期满后获证组织希望保持能力级别证书而需进行的再评估和再评估结论等。

5. 初次评估程序

5.1 申请受理

5.1.1 本中心向申请方公开以下信息：

- (1) 可开展评估业务的范围，以及本中心获取资格的情况。
- (2) 本程序规则的完整内容。
- (3) 能力评估证书样式。
- (4) 对能力评估过程的申/投诉规定。

5.1.2 本中心要求申请方提交以下资料：

(1) 《信息系统建设和服务能力评估申请表》及其附件材料、《能力项评估表》。

(2) 法律地位证明文件的扫描件。

(3) 能力评估体系所要求的其他成文信息（适用时）。

5.1.3 本中心对申请方提交的申请资料进行评审，根据申请方所申请能力级别、活动范围及场所、获国家认可的管理体系认证情况、

完成能力评估所需时间和其他影响能力评估的因素，综合确定是否受理申请方的能力评估申请。

对被执法监管部门责令停业整顿或在全国企业信用信息公示系统中被列入“严重违法企业名单”的申请方，本中心不受理其能力评估申请。

5.1.4 对符合本程序规则第 5.1.2、5.1.3 条要求的，本中心可决定受理其能力评估申请；对不符合上述要求的，本中心应通知申请方补充和完善，或者不受理其能力评估申请。

5.1.5 签订合同

在实施能力评估前，本中心应与申请方订立具有法律效力的能力评估合同，合同应至少包含以下内容：

(1) 申请方应确保所提供信息的真实性和有效性，并承担提供不真实信息所引发的责任。

(2) 申请方发生影响能力评估体系运行的重大变化时应采取的措施。

(3) 能力评估的费用、付费方式及违约条款。

(4) 积极配合中国电子信息行业联合会组织开展事项的询问和调查。

(5) 本中心和申请方各自应当承担的责任、权利和义务。

(6) 正确使用证书、评估标志和有关信息。

5.2 评估策划

5.2.1 评估工作量

5.2.1.1 能力评估所需评估工作量根据申请方组织规模、所申请级别、活动范围及场所、获国家认可的管理体系认证情况等确定。

5.2.1.2 评估工作量包括但不限于申请受理、合同评审、评估策划、文件评审、评估计划编制、现场评估、跟踪验证、技委会评审、评估报告、材料上报及处理、专家评议、证书制作及发放等。

5.2.1.3 评估工作量将根据相关要求另行规定。

5.2.2 评估组

5.2.2.1 本中心应根据能力评估体系覆盖的能力项选择具备相关能力的评估人员组成评估组，必要时可以选择技术专家参加评估组。评估组实行组长负责制。

5.2.2.2 技术专家主要负责提供能力评估的技术支持，不作为评估人员实施能力评估，不计入评估时间，其在能力评估过程中的活动由评估组中的评估人员承担责任。

5.2.2.3 评估组可以有助理评估师，其应在主任评估师或评估师的指导下参与评估，不计入评估时间，不单独出具记录等评估文件，其在评估过程中的活动由评估组中的主任评估师或评估师承担责任。

5.3 文件评审

5.3.1 文件评审仅包括对申请方递交的申请材料文件内容的初步评审，适当时，可去现场访问。

5.3.2 本中心指定评估组进行文件评审，评估组对申请方的申请材料进行文件评审，以确定申请方是否达到所申请的能力等级以及作好现场评估的准备。评估组应识别现场评估的重点，并与申请方交换信息及商定现场评估的具体事宜。

5.3.3 文件评审结束后，评估组将文件评审报告提交申请方。

5.4 评估计划

5.4.1 本中心应为每次评估制定书面的评估计划。评估计划至少包括以下内容：评估类型、评估目的、评估准则、评估组成员、现场评估的日期和场所、现场评估任务分工等。

5.4.2 为使现场评估能够覆盖到申请方的信息系统建设和服务活动，现场评估须安排在申请方的主要经营和技术研发所在地进行。

5.4.3 在现场评估开始前，评估组应将评估计划交申请方确认，如遇特殊情况临时变更评估计划时，应及时将变更情况通知申请方，并协商一致。

5.5 现场评估

5.5.1 评估组应当按照评估计划的安排完成现场评估工作。除不可预见的特殊情况外，评估过程中不得更换评估计划确定的评估人员。

5.5.2 首次会议

现场评估开始的时候，评估组长应主持召开受评估方领导参加的首次会议，向受评估方有关负责人说明评估计划、评估程序、方法、评估的可能结果、违反法律法规和其它要求的处理、不符合类型及保密承诺等。参会人员应签到，评估组应当保留首次会议签到表。

5.5.3 在评估期间，受评估方应予以协助、配合，并保证：

(1) 评估组能够查阅与能力评估有关的文件资料和相关记录，包括原始记录。

(2) 评估组能够进入与能力评估有关的场所（若受评估方认为某些场所为本单位的机密场所，应在首次会议上说明，双方协商解决）。

(3) 评估组能够访问与能力评估有关的人员。

(4) 为评估组提供进行能力评估所必需的设施和条件，并指定联络人员。

5.5.4 现场评估过程

5.5.4.1 现场评估由过程评估和效果评估两部分评估活动组成。

5.5.4.2 过程评估是衡量受评估方开展信息系统建设和服务能力建设过程与 T/CITIF 1001-2019《信息系统建设和服务 能力评估体系能力要求》中的过程要求的符合度而进行的评估活动。

5.5.4.3 效果评估是衡量受评估方开展信息系统建设和服务能力建设成果而进行的评估活动。

5.5.4.4 评估组采用文件查阅、面谈、观察或抽样与验证等多种方法获取评估证据，并核实评估证据的充分性、适宜性、真实性和有效性，记录过程评估存在的不符合情况和效果评估存在的问题项，以形成评估发现。

5.5.4.5 识别受评估方开展信息系统建设和服务能力建设过程是否存在严重不符合项或一般不符合项，根据不符合项类型和数量，得出过程评估结果。

5.5.4.6 衡量受评估方开展信息系统建设和服务能力建设成果，发现信息系统建设和服务能力度量项被衡量过程中所存在的问题，根据问题的严重程度，得出效果评估结果。

5.5.4.7 评估组结合过程评估结果和效果评估结果进行综合评价，得出推荐、推迟推荐、降级推荐或不推荐的初步评估结果。

5.5.4.8 发生以下情况时，评估组应向本中心报告，经本中心同意后终止现场评估：

- (1) 受评估方对现场评估不予配合，现场评估无法进行。
- (2) 受评估方实际情况与申请材料有重大不一致。
- (3) 其他导致评估程序无法完成的情况。

5.5.5 现场评估结果

5.5.5.1 评估组应对现场评估结果形成书面推荐性意见，由评估组成员签字。推荐性意见应准确、简明和清晰地描述现场评估的主要内容，至少包括以下内容：

- (1) 受评估方的名称、现场评估日期和地址。
- (2) 评估类型和依据。
- (3) 评估组成员信息。
- (4) 识别出的不符合项和问题项。

(5) 评估组对是否推荐至本中心的意见建议。

5.5.5.2 本中心应保留用于证实推荐性意见中相关信息的证据。

5.5.5.3 对终止现场评估的项目，评估组应将已开展的工作情况形成书面意见，提交给受评估方，并保留受评估方签署意见的证据。

5.5.6 末次会议

现场评估结束时，评估组长应主持召开受评估方领导参加的末次会议，向受评估方有关负责人说明不符合和问题情况、整改要求和验证方法、现场评估结果、做出最终评估结论的流程、所申请能力级别的后续事项、发证流程、如获得证书后到期再评估流程、证书变更流程、年度自查/监督评估的要求、投/申诉途径等。参会人员应签到，评估组应当保留末次会议签到表。

5.6 不符合项的纠正和问题项的跟踪验证

5.6.1 对现场过程评估中发现的一般不符合项，本中心应要求受评估方分析原因，并提出纠正和采取纠正措施，一般不符合项的纠正和纠正措施在下次现场评估时，予以跟踪验证。

5.6.2 对现场效果评估中发现的问题项，本中心应对受评估方所采取的纠正及纠正结果的有效性，予以跟踪验证，并在与受评估方约定的周期内关闭所有问题项。

5.6.3 对现场评估中发现的严重不符合，根据严重不符合预期被纠正和整改的周期，本中心可在现场评估结束后 12 个月内，与受评估方沟通协商，重新实施现场评估，验证受评估方对严重不符合实施的纠正和纠正措施。

5.7 评估结论

5.7.1 本中心在做出评估结论前，应确认如下情形：

(1) 现场评估结果符合本程序规则第 5.5.5 条要求，评估组提供的推荐性意见及其他收集与评估相关的支持文件和记录能够满足做出评估结论所需要的信息。

(2) 现场评估中发现的问题项，评估组已对受评估方所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性予以跟踪验证，并关闭所有问题项。

(3) 评估组提供的评估报告及其他信息能够满足做出评估结论所需要的信息。

5.7.2 能力评估技术委员会成员应为本中心管理控制下的人员，评估组成员不得参与对自己所评估项目的评估决定。

5.7.3 本中心能力评估技术委员会应在评估组收集与评估相关的支持文件和记录、评估组推荐性意见等材料的基础上进行综合评价。

5.7.4 对于申请能力级别为初始级（CS1）、基本级（CS2）的，能力评估技术委员会将做出同意颁发证书、同意降级颁发证书或不同意颁发证书的最终评估结论，由评估组出具评估报告。本中心将获证组织评估报告和相关评估材料信息提交中国电子信息行业联合会进行备案。

5.7.5 对于申请能力级别为良好级（CS3）、优秀级（CS4）和杰出级（CS5）的，能力评估技术委员会将做出予以推荐或不予以推荐的最终评估结论，由评估组出具评估报告。本中心将获证组织评估报告和相关评估材料信息提交中国电子信息行业联合会经专家评议后备案。

5.7.6 受评估方存在以下情况的，本中心能力评估技术委员会将评定受评估方不符合能力评估要求，并告知受评估方未通过能力评估的原因。

(1) 受评估方的信息系统建设和服务能力评估体系有重大缺陷，严重不符合 T/CITIF 1001-2019《信息系统建设和服务 能力评估体系能力要求》标准的要求。

(2) 受评估方存在重大信息系统建设和服务质量问题或有其他与产品和服务质量相关严重违法违规行为。

5.8 颁发证书

5.8.1 对通过中国电子信息行业联合会备案或经专家评议并同意发放的能力评估证书，本中心通过评估工作管理平台获取相关信息二维码。

5.8.2 能力评估证书应至少包含以下信息：

(1) 获证组织名称和统一社会信用代码，该信息应与其法律地位证明文件的信息一致。

(2) 证书编号。

(3) 认证机构名称。

(4) 发证日期和有效期。

(5) 中国电子信息行业联合会标识和相关信息二维码。

(6) 证书查询方式，以便于社会监督。

5.8.3 本中心综合部负责证书的制作，由综合部负责将能力评估证书颁发给获证组织。

5.8.4 证书有效期为 4 年。

6. 获证组织名录

6.1 中国电子信息行业联合会通过评估工作管理平台公布获证组织名录。

6.2 获证组织名称、获取的能力级别、证书编号、发证日期、有效期等信息列入获证组织名录。

6.3 中国电子信息行业联合会将定期更新该名录，社会公众可在中国电子信息行业联合会评估工作管理平台的网站获取获证组织信息，或直接向本中心综合部查询（查询电话：4008301909）相关获证组织情况。

7. 获证组织的权利、义务和标志的使用

7.1 获证组织具有使用能力评估证书和标志、投/申诉等权利，以及按时接受监督评估的义务。

7.2 能力评估证书获取后，获证组织可以向公众展示本中心颁发的能力评估证书及标志，以证实获证组织具备了一定级别的信息系统建设和服务能力，但应遵守本中心和国家相关法规的相关规定。

8. 证书的更换

8.1 证书有效期内，如获证组织名称发生了变更，获证组织应在名称变更发生后一定周期内，向本中心提交证书变更申请及相关证明材料。

8.2 如获证组织发生分立、合并或重组等重大变更，应在变更发生后一定周期内，向本中心提交重大变更申请及相关材料，本中心需进行重大变更事项现场评估。经核实无误后换发证书，并更新相关信息。

8.3 证书有效期内，获证组织遗失证书，应按要求发布遗失声明，向本中心提交证书遗失补发申请，经核实无误后补发证书。

9. 证书的暂停、撤销或注销

证书有效期内，若获证组织违反《信息系统建设和服务能力评估工作管理办法》等相关规定，本中心将按照中国电子信息行业联合会规定的流程对证书进行暂停或撤销、注销等处理。证书撤销前，由本中心通知获证组织，如获证组织有异议，可向中国电子信息行业联合会提出复议，复议结果由本中心告知获证组织。

10. 获证后的监督管理

10.1 本中心将定期对获证组织进行能力评估证书的监督管理，以确认获证组织的信息系统建设和服务能力持续满足相应级别要求。

10.2 能力级别为初始级（CS1）、基本级（CS2）的获证组织，在每年规定的期限内进行年度自查工作，本中心对年度自查情况进行真实性和有效性文件复核，如发现年度自查报告存在异议，可对获证组织采取现场复核。

10.3 能力级别为良好级（CS3）、优秀级（CS4）和杰出级（CS5）获证组织，自证书发放日起，每间隔 12-18 个月进行一次监督评估，证书有效期内至少开展 2 次监督评估，两次监督评估内容应完整覆盖该能力级别所要求的能力项过程要求和度量项要求。

10.4 监督评估应对上次评估提出一般不符合项的纠正和纠正措施予以跟踪验证。

10.5 监督评估所发现的不符合项，本中心应要求获证组织分析原因，并在规定时限内完成纠正和纠正措施，并提供纠正和纠正措施有效性的证据。本中心采用适宜的方式及时验证获证组织对不符合项进行处置的效果。

10.6 本中心根据监督评估报告及其他相关信息，由能力评估技术委员会做出继续保持或暂停、撤销证书的决定。

10.7 在证书有效期内，不能按时提交年度自查报告和接受现场监督评估的获证组织，视为自动放弃其证书。

11. 再评估

能力评估证书期满前，若获证组织申请继续持有证书，本中心应当实施再评估，再评估程序与初次评估程序相同。

12. 投诉和申诉

12.1 申请方/受评估方/获证组织在对本中心的结论、行为、决定等有异议时，可公平地提出，并具有投/申诉的权利。

12.2 本中心申/投诉处理程序可向本中心综合部索取。

12.3 申请方/受评估方/获证组织也可按照《信息系统建设和服务能力评估工作管理办法》等相关规定，向中国电子信息行业联合会进行投/申诉。

13. 记录管理

13.1 本中心应当建立记录保持制度,记录能力评估全过程并妥善保存。

13.2 记录应当真实准确,以证实能力评估活动得到有效实施。记录资料保存时间至少应当与证书有效期一致。

13.3 所有具有相关人员签字的书面记录,可以制作成电子文档保存使用,保存时间至少应当与证书有效期一致。

14. 附则

本程序规则自批准之日起实施。