



网络空间安全服务资质认证 过程管理程序

(第3版)

控制状态：受控

编制：标准化部

审核：成玲苑

批准：

版本号：3.0

网安联认证中心

目 录

| | |
|---------------------|----|
| 1. 目的 | 1 |
| 2. 引用文件..... | 1 |
| 3. 适用范围..... | 1 |
| 4. 职责 | 1 |
| 5. 认证流程..... | 1 |
| 6. 认证程序..... | 2 |
| 6.1 认证申请 | 2 |
| 6.2 受理评审 | 2 |
| 6.3 合同签订 | 3 |
| 6.4 初次审核 | 3 |
| 6.5 认证决定 | 5 |
| 6.6 颁发证书 | 6 |
| 6.7 监督审核 | 6 |
| 6.8 再认证 | 8 |
| 6.9 扩大认证范围的审核 | 8 |
| 6.10 特殊审核 | 8 |
| 7. 记录 | 9 |
| 8. 投诉处理..... | 9 |
| 9. 调研 | 9 |
| 附件 1 相关文件..... | 10 |
| 附件 2 相关制度..... | 11 |

1. 目的

为保障申请认证的客户了解并满足本公司网络空间安全服务资质认证服务工作的要求，保证工作的顺利开展，按照国家相关法律法规、国家标准等相关文件要求制定本制度。

2. 引用文件

《认证认可条例》（国务院令 390 号公布实施，2016 年 2 月 6 日修订）

《认证机构管理办法》（国家质监总局令第 193 号）

GB/T 27065-2015 《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》

T/BJCSA 02-2022 《网络空间安全服务规范》

3. 适用范围

适用于公司依据标准 T/BJCSA 02-2022 《网络空间安全服务规范》对组织进行服务认证的管理过程。

4. 职责

标准化部负责本制度的制修订工作。

质控部负责对审核材料的整理、建档，组织案卷评定，形成电子档案；证书信息上报；

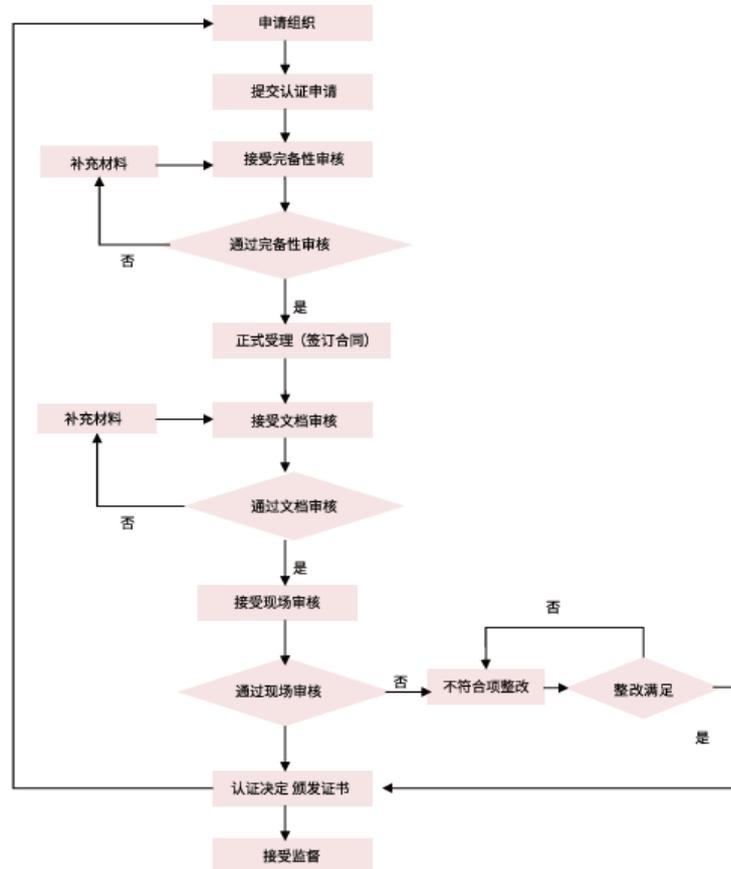
认证事业部负责整个认证周期的审核方案编制、审核计划编制、实施审核，并提出审核是否通过的推荐意见。

管理者代表负责检查审核安排的合理性。

认证事业部总监负责对全过程的管理工作把控。

5. 认证流程

- 认证申请
- 受理评审
- 合同签订
- 初次审核
- 认证决定
- 颁发证书
- 监督审核
- 再认证
- 扩大范围的审核
- 特殊审核



6. 认证程序

6.1 认证申请

6.1.1 认证申请基本条件

- 1) 申请认证组织已取得国家工商行政管理部门或有关部门注册登记的法人资格；
- 2) 申请组织基本信息，包括经营范围、组织架构、联系人信息、物理位置等基本内容；
- 3) 法规有要求时，申请组织已按规定要求取得法定的行政许可，如经营许可证等；
- 4) 申请认证服务组织近一年内，未受到有关行政主管部门的处罚；
- 5) 业务运行时间的证明材料。

6.1.2 认证申请

申请组织按照网安联认证中心的要求填写《WAL- QP-21-01 网络空间安全服务资质认证申请书》，并按照管理自评估表和专业能力自评估表的要求提供相应的文件和材料。

6.2 受理评审

申请组织将申请书和相关材料备齐后递交至网安联认证中心，由质控部对申请

组织提交的材料内容进行评审，评审内容包括但不限于组织名称、注册地址、办公地址、审核类型、认证方式、审核范围等，再依据材料中的申请组织申请的范围、级别等信息来确定审核人天，并填写好《附录 A：服务认证人日计算表》；再根据现有人员能力和排期来确定是否受理认证，并填写好《WAL- QP-21-02 网络空间安全服务资质认证申请书评审表》。若受理，则通知市场运营部向申请组织交付《网络空间安全服务资质认证申请受理通知书》。

若申请书和相关材料尚不充分的，由市场运营部将与申请组织联系，通知其在规定时限内补充相关材料或进行材料修改，直至申请书和相关材料符合要求为止。若申请方未能按要求补充/完善所需的材料，并未作任何解释和说明，则认为申请方撤销本次申请。对不符合认证申请条件和要求的申请材料，网安联认证中心通知申请组织不受理其认证申请，并说明理由。

《WAL- QP-21-02 网络空间安全服务资质认证申请书评审表》经认证事业部审批后，市场运营部人员将与申请组织确认报价。

6.3 合同签订

市场运营部根据报价拟定《WAL- QP-21-03 网络空间安全服务资质认证合同》与申请组织确认，双方确认无误后签订认证合同，同时承担合同规定的各自的责任和义务，合同一般有效期为三年。

认证合同包括如下内容：1) 申请组织的基本信息，如申请组织名称、认证范围、认证级别等；2) 认证活动报价，包括年度监督审核报价；3) 双方的权利、义务、责任等；4) 保密要求、认证标志使用要求等；5) 其他相关信息，如认证标准、认证规则说明等。

6.4 初次审核

6.4.1 审核前的准备

市场运营部人员根据《WAL- QP-21-02 网络空间安全服务资质认证申请书评审表》中确定的审核人天，与申请组织沟通具体的审核时间。由项目管理人员根据审核时间、技术领域要求等因素来指定合适的人员成立审核组，审核组包括审核组长、审核员，必要时可包括技术专家、实习审核员、见证人员、观察员等，并向指定的审核组出具《WAL- QP-21-04 网络空间安全服务资质认证审核任务委托书》。

由质控部人员将申请组织的申请资料、审核委托书等相关材料交与审核组。

审核组长根据质控部人员提交的资料包，编制《WAL- QP-21-06 网络空间安全服

务资质认证审核方案》、《WAL- QP-21-05 A 网络空间安全服务资质认证文档审核计划》、《WAL- QP-21-07 网络空间安全服务资质认证现场审核计划》。

《WAL- QP-21-07 网络空间安全服务资质认证现场审核计划》需在审核前交与申请组织，让申请组织对审核有充分的准备时间，确保审核顺利完成。

6.4.2 初次审核的第一阶段审核和第二阶段审核

6.4.2.1 第一阶段审核

6.4.2.1.1 第一阶段审核的主要目的收集信息，确定申请组织是否具备接受第二阶段审核的条件。

6.4.2.1.2 第一阶段审核为非现场文件审核，第一阶段审核应至少覆盖以下内容：

1) 对申请组织填写的申请书进行评审，确认填写的成文信息是否完整。

2) 通过文档审核，判断申请组织提供的管理部分资料及专业能力资料符合 T/BJCSA 02-2022《网络空间安全服务规范》标准要求的程度。

3) 确认申请组织认证覆盖的活动内容和范围、覆盖范围内有效人数、过程和场所，遵守适用的法律法规及强制性标准的情况。

4) 对服务活动成文信息不符合标准要求、以及其他不具备二阶段审核条件的，不应实施二阶段审核。

6.4.2.1.3 审核组会将第一阶段审核情况形成书面文件《WAL- QP-21-05 B 网络空间安全服务资质认证文档审核报告》告知申请组织。对在第二阶段审核中可能被判定为不符合项的重要关键点，要及时提醒申请组织特别关注。

6.4.2.2 第二阶段审核

第二阶段审核原则上现场进行，如发生极端天气、卫生事件、安全事件等特殊因素，经认证活动双方协商，网安联认证中心审批后，可采用远程审核方式进行，双方签订《远程审核协议》。审核组将按照提前拟定的审核计划对申请组织进行评审，主要评价申请组织的服务活动实施情况是否符合标准要求。主要审核过程安排为首次会议、高层沟通、巡视、分组审核、审核组总结、就审核结论与申请组织沟通、末次会议。

首末次会议参与人员需要在《WAL- QP-21-08 网络空间安全服务资质认证首次会议签到表》和《WAL- QP-21-10 网络空间安全服务资质认证末次会议签到表》上签名，审核员必须签署《WAL- QP-21-09 网络空间安全服务资质认证审核组公正性及保密性承诺》。

6.4.3 审核报告

审核组对审核活动将形成书面审核报告《WAL- QP-21-11 网络空间安全服务资质认证现场审核报告》，由审核组组长签字，由复核人员对报告进行复查。审核报告将准确、简明和清晰地描述审核活动的主要内容，至少包括以下内容：

- 1) 申请组织的名称和地址。
- 2) 申请组织申请范围、级别。
- 3) 审核的准则和目的。
- 4) 审核组组长、审核组成员及其个人注册信息。
- 5) 审核活动的实施日期和地点。
- 6) 审核发现和审核结论。
- 7) 识别出的不符合项。
- 8) 审核组对是否通过认证的意见建议。

网安联认证中心在作出认证决定后 30 个工作日内将审核报告提交申请组织，并保留提交的证据。

6.4.4 不符合项的纠正和纠正措施及其结果的验证

对审核中发现的不符合项，审核组长发《WAL- QP-21-13 网络空间安全服务资质认证不符合项报告》给申请组织分析原因，并提出纠正和纠正措施。对于不符合项，申请组织应在最多不超过 6 个月期限内采取纠正和纠正措施。审核组长将对申请组织所采取的纠正和纠正措施及其结果的有效性进行验证。如果未能在第二阶段结束后 6 个月内验证对不符合项实施的纠正和纠正措施，则视为审核不通过。

对于审核中发现的观察项，审核组织发《WAL- QP-21-12 网络空间安全服务资质认证观察项报告》给申请组织，要求其针对观察项在下次审核前须改进完成，下次现场审核时验证改善效果。

6.4.5 认证证书信息

审核组长在现场审核结束后须根据实际情况与申请组织确定认证证书信息，信息包括但不限于申请组织名称、注册地址、实际经营地址（办公地址）、认证范围和级别、认证覆盖人数等，确认结果记录于《WAL- QP-21-14 网络空间安全服务资质认证证书信息确认表》中。

6.5 认证决定

现场审核完成后，网安联对审核结果及相关资料进行综合评价，由认证决定人员

做出认证决定。符合认证要求的颁发认证证书，不符合认证要求的，网安联将认证终止决定通知受审核方，并说明理由。如果受审核方表示愿意继续认证，则重新提交认证申请。

认证决定结果记录于《WAL-QP-21-15 网络空间安全服务资质认证决定记录表》。

6.6 颁发证书

授予认证决定后，质控部人员根据《WAL-QP-21-14 网络空间安全服务资质认证证书信息确认表》、《WAL-QP-21-17 网络空间安全服务资质认证证书签批请示》等相关信息制作证书，并将印有网安联认证标志的认证证书颁发予申请组织，证书有效期为三年。

质控部人员需在认证决定后的 15 个工作日内，最迟不超过一个月，将证书信息上传至国家市场监督管理总局官网，申请组织可在“国家市场管理监督总局-全国认证认可信息公共服务平台” (<http://cx.cnca.cn>) 查询证书信息。

6.7 监督审核

6.7.1 监督审核频次

对于获得认证证书的组织，网安联将定期进行监督审核，以确认获证组织的网络空间安全服务资质持续满足认证要求。初次认证后的第一次监督审核应在认证证书签发日起 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，且两次监督审核的时间间隔不得超过 15 个月。

若获证组织在证书有效期内出现以下情况之一，网安联应视情况增加监督频次：

- 1) 获证组织发生重大变更，例如组织架构、关键办公场所、服务管理过程等发生变更。
- 2) 针对获证组织的投诉。
- 3) 获证组织出现重大服务质量事故或风险隐患等。

6.7.2 影响认证的变更

当国家出台相关法律法规、标准、规范指导性文件等，对认证方案提出新的或修订要求时，网安联认证中心应确保这些变更有效完整地通知到客户组织，并就变更按照认证方案的规定采取相应措施。

必要时，网安联认证中心应对受审核组织提供重新评价服务，包括且不限于：

- 评价；
- 复核；

——决定；

——颁发修订后的认证证书。

若须重新提供评价服务，应按照本制度 6 适用部分的要求来完成。

6.7.3 认证的变更、暂停、恢复、注销、撤销

6.7.3.1 认证证书的变更

获证组织证书内容变更时，应向网安联提出《WAL-QP-21-26 网络空间安全服务资质认证证书变更申请书》，并按照要求提交相关材料。如果认证变更只涉及到获证组织名称，获证组织须递交变更申请及工商变更证明材料等，经网安联确认审核后，网安联换发新证书并收回原证书。如果获证组织受审核地址变更时，可与监督审核合并进行，审核通过后换发新证书并收回原证书。变更内容由质控部人员上传至国家市场监督管理总局。

6.7.3.2 认证证书的暂停

获证组织有下列情形之一，网安联应暂停其认证证书，并出具《WAL-QP-21-20 网络空间安全服务资质认证暂停通知单》，予以公告，使认证证书的暂停信息可公开获取：

- 1) 获证组织的服务管理持续地或严重地不满足认证要求；
- 2) 逾期未按规定进行监督审核；
- 3) 违规使用认证证书，且未造成不良影响；
- 4) 监督审核有严重不符合项；
- 5) 获证组织主动请求暂停；
- 6) 其他需要暂停证书的情况。

在暂停认证期间，获证组织的服务认证证书暂时无效。证书暂停时间一般为 3 个月，最长不超过 6 个月。

暂停证书时，网安联将向获证组织说明为结束暂停和恢复认证，获证组织所需采取的措施。

6.7.3.3 认证证书的恢复

在证书暂停期间，获证组织可提出恢复证书的申请，填写《WAL-QP-21-24 恢复使用认证证书和认证标志的申请书》。审核组长需填写《WAL-QP-21-23 暂停期间信息核查报告》，核查获证组织期间的暂停情况。经网安联审核、批准，出具《WAL-QP-21-25 恢复使用认证证书和标志的通知》，并予以公告后。

认证证书的恢复可结合监督审核同时进行。

6.7.3.4 认证证书的注销

获证组织若因自身原因申请注销认证证书，填写《WAL-QP-21-19 注销认证证书申请书》，经网安联确认审核后，予以注销，并出具《WAL-QP-21-21 网络空间安全服务资质认证注销通知单》，网安联予以公示。

获证组织有下列情形之一，应注销其证书，并出具《WAL-QP-21-21 网络空间安全服务资质认证注销通知单》，网安联予以公示：

- 1) 认证证书有效期届满，未申请延续使用；
- 2) 因换发新证书而注销旧证书；
- 3) 其他原因需要注销认证证书。

6.7.3.5 认证证书的撤销

获证组织有下列情形之一，应撤销其认证证书，并出具《WAL-QP-21-22 网络空间安全服务资质认证撤销通知单》，并予以公告：

- 1) 逾期6个月未按规定进行监督审核的；
- 2) 证书暂停期间，未在规定时间内完成整改并通过验证；
- 3) 违规使用认证证书，造成不良影响；
- 4) 获证组织出现严重责任事故、被投诉且经核实，影响其继续有效提供服务；
- 5) 其他需要撤销证书的情况。

6.8 再认证

持有认证证书的组织如需持续持证，则在认证证书有效期满前 3 个月即可提交再认证申请。再认证申请则按申请日期的申请要求进行材料准备与评价工作。再认证现场核查为全要素核查，现场核查人日数按初认证规则确定。

6.9 扩大认证范围的审核

服务认证范围扩大，原则上按初次认证要求实施。

6.10 特殊审核

特殊评价是网安联认证中心为调查投诉、事故、负面信息，或获证客户不再满足认证要求，或对变更做出回应，或对被暂停的获证客户进行追踪，或获证客户的服务被国家行政主管部门在监督抽查中被查出不合格时，需要提前较短时间通知获证客户后对其进行的评价。如获证客户不接受特殊评价，认证证书将被暂停。

特殊审核可结合监督审核同时进行。

7. 记录

网安联认证中心应保存受审核组织的所有认证过程的有效记录文件，并确保文件保密性及保存周期，保存周期至少 3 年。

8. 投诉处理

网安联认证中心对投诉和申诉的接收、评价和做出决定的过程形成《WAL-IP-11-01 申诉和投诉登记表》、《WAL-IP-11-02 申诉和投诉处理表》、《WAL-IP-11-03 申诉和投诉处理通知单》。

9. 调研

审核结束后，受审组织填写《WAL-QP-21-16 网络空间安全服务资质认证顾客满意度调查表》，对本次进行审核的技术团队服务态度、行为规范等进行评价。

附件 1 相关文件

- WAL- QP-21-01 《网络空间安全服务资质认证申请书》
- WAL- QP-21-02 《网络空间安全服务资质认证申请书评审表》
- WAL- QP-21-03 《网络空间安全服务资质认证服务合同》
- WAL- QP-21-04 《网络安全服务资质认证审核任务委托书》
- WAL-QP-21-05A 《网络空间安全服务资质认证文档审核计划》
- WAL-QP-21-05B 《网络空间安全服务资质认证文档审核报告》
- WAL- QP-21-06 《网络空间安全服务资质认证审核方案》
- WAL- QP-21-07 《网络空间安全服务资质认证审核计划》
- WAL- QP-21-08 《网络空间安全服务资质认证首次会议签到表》
- WAL- QP-21-09 《网络空间安全服务资质认证审核组公正性及保密性承诺》
- WAL- QP-21-10 《网络空间安全服务资质认证末次会议签到表》
- WAL- QP-21-11 《网络空间安全服务资质认证审核报告》
- WAL- QP-21-12 《网络空间安全服务资质认证观察项报告》
- WAL- QP-21-13 《网络空间安全服务资质认证不符合项报告》
- WAL- QP-21-14 《网络空间安全服务资质证书信息确认表》
- WAL- QP-21-15 《网络空间安全服务资质认证决定表》
- WAL- QP-21-16 《网络空间安全服务资质认证顾客满意度调查表》
- WAL- QP-21-17 《网络空间安全服务资质认证证书签批请示》
- WAL- QP-21-18 《项目文档清单》
- WAL- QP-21-19 《注销认证证书申请书》
- WAL- QP-21-20 《网络空间安全服务资质认证暂停通知单》
- WAL- QP-21-21 《网络空间安全服务资质认证注销通知单》
- WAL- QP-21-22 《网络空间安全服务资质认证撤销通知单》
- WAL- QP-21-23 《暂停期间信息核查报告》
- WAL- QP-21-24 《恢复使用认证证书和认证标志的申请书》
- WAL- QP-21-25 《恢复使用认证证书和标志的通知》
- WAL- QP-21-26 《网络空间安全服务资质认证证书变更申请书》
- WAL- IP-11-01 《申诉和投诉登记表》
- WAL- IP-11-02 《申诉和投诉处理表》
- WAL- IP-11-03 《申诉和投诉处理通知单》
- 《网络空间安全服务资质认证申请受理通知书》
- 《附录 A：服务认证人日计算表》

附件 2 相关制度

《认证证书和认证标志管理程序》

《申诉、投诉处理程序》