

关于新版《信息技术服务管理体系认证规则》客户告知函

致尊敬的客户：

国家认证认可监督管理委员会于2026年1月14日正式发布了新版《信息技术服务管理体系认证规则》(CNCA-ITSMS-01:2026)(以下简称2026版《规则》),并将于2026年3月1日起正式实施,为帮助贵公司准确理解新版规则的要求,提前做好准备工作,保证认证活动的持续符合性和有效性,现将新版规则的主要变化点及需要认证组织重点关注的内容通告如下:

一、认证申请

1. 提出认证申请时,贵公司应具备以下条件:

- 1)取得合法主体资格,取得相关法律法规规定的行政许可(适用时)并处于有效期内;
- 2)已按认证标准建立ITSMS,且运行满三个月;
- 3)因贵公司自身原因被原发证机构暂停或撤销认证证书已满一年(适用时);
- 4)原ITSMS认证证书发证机构被国家认监委撤销ITSMS认证资质已满三个月(适用时);
- 5)当前未被行政监管部门责令停产停业整顿;
- 6)当前未列入“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”发布的严重违法失信名单;
- 7)其他应具备的条件。

2. 认证申请材料真实性及变更告知

贵公司如实提供相关材料和信息，通过 ITSMS 认证后持续有效运行 ITSMS，配合认证行政监管部门的监督检查和中标通对投诉的调查，在广告、宣传等活动中正确使用认证证书、认证标志和有关信息，及时向中标通报 ITSMS 及认证申请条件的变更情况。

二、认证合同签署与认证费用支付

通过申请评审后，贵公司将与中标通签订具有法律效力的认证合同，并严格按照《认证合同》约定履行相应责任。

贵公司应向中标通总部或分公司直接支付认证费用（含 2026 年 1 月 1 日后实施监督审核认证费用），不得通过第三方支付。

三、认证审核安排

1. 初次阶段审核间隔

初次认证审核应分为两个阶段实施：第一阶段审核和第二阶段审核。两个阶段审核时间间隔最短不应少于 5 日，最长不应超过 6 个月。超过时需要重新实施第一阶段审核。如果需要更长的时间间隔，应重新实施第一阶段审核

2. 监督审核

间隔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；初次认证及再认证后的第一次监督审核应在认证证书签发之日起 12 个月内进行。此后，监督审核间隔不应超过 12 个月。

3. 再认证审核要求

再认证审核应在贵公司现场进行，在原认证证书到期前完成。不能在认证证书到期前完成现场审核的，应按照初次认证开展认证活动。

4. 特殊审核要求

为调查投诉、对变更作出回应或对被暂停的客户进行追踪，中标通可能需要在提前较短时间或不通知获证组织的情况下进行审核。

四、现场审核实施

1. 贵公司接受中标通审核安排时，应确保现场审核在生产或服务处于正常运行时进行。

2. 首末次会议要求贵公司的最高管理者、ITSMS 相关职能部门负责人应参加首、末次会议。贵公司的最高管理者不能参加首、末次会议的，应由获得书面授权的其他高级管理层成员参会，审核组应记录最高管理者缺席理由。最高管理者或经授权的高级管理层成员缺席首、末次会议，可能导致审核终止。

3. 最高管理者审核重点审核组应通过面对面访谈等形式，对贵公司的最高管理者在 ITSMS 中发挥领导作用的情况进行重点审核，并保留现场图片/音像、审核记录等证明材料。最高管理者不熟悉贵公司自身的信息技术服务方针、信息技术服务目标，未亲自参与并推动 ITSMS 实施的，认证审核应不予通过。

4. 终止审核的情况

- 1) 贵公司对审核活动不予配合，审核活动无法进行；
- 2) 贵公司的最高管理者或经授权的高级管理层成员缺席首、末次会议；
- 3) 贵公司实际情况与申请材料有重大不一致；
- 4) 其他导致审核程序无法完成的情况。

五、认证证书和认证标志

1. 认证证书有效期

认证证书的有效期最长为3年。本规则实施后（2026年3月日起），新签发的再认证证书有效期也不得超过3年。

对于未能在原认证证书到期前完成再认证决定的，贵公司的ITSMS认证证书到期后自动失效，直至获得新签发的再认证证书，新签发的再认证证书的终止日期不超过上一认证周期终止日期再加3年。

2. 认证证书和认证标志的使用

贵组织应当在广告等有关宣传中正确使用ITSMS认证标志，不得在产品上仅标注ITSMS认证标志，只有在注明贵组织通过ITSMS认证及认证机构名称的情况下，方可在产品包装上标注ITSMS认证标志。认证证书处于暂停期间、被撤销或注销后，不得继续使用认证证书和认证标志。

3. 证书暂停的情形

1) ITSMS持续或严重不满足认证要求的，包括ITSMS文件与实际业务运作严重脱离；

2) 不满足ITSMS适用的法律法规要求，且未采取有效纠正措施的；

3) 受到与信息技术服务相关的行政处罚，且尚未完成整改的；

4) 发生较大生产安全事故，反映获证组织ITSMS运行存在重大缺陷的；

5) 拒绝配合市场监管部门的认证执法检查监督，或者提供虚假材料或信息的；

6) 持有的与ITSMS范围有关的行政许可文件、资质证书等过期失效的；

7) 不能按照规定的时间间隔接受监督审核的；

8) 未按相关规定正确引用和宣传获得的认证证书和有关信息，包括认证证书和认证标志的使用；

9) 不承担、履行认证合同约定的责任和义务的；

10) 被有关行政监管部门责令停业整顿的；

11) 发生与信息技术服务相关重大舆情的

12) 主动请求暂停的；

13) 监督审核时发现的严重不符合的纠正措施未能在 3 个月内完成验证的；

14) 其他应暂停认证证书的。

3. 证书撤销的情形

1) 被注销或撤销法律地位证明文件的；

2) 被“国家企业信用信息公示系统”和“信用中国”列入严重违法失信名单的；

3) 认证证书的暂停期限已满，但导致暂停的问题未得到解决或有效纠正的；

4) ITSMS 没有运行或者已不具备运行条件的；

5) 其他应撤销认证证书的。

4. 证书注销的情形

贵公司主动申请不再保持认证证书时，中标通应确认在不存在暂停或撤销情形后，注销其认证证书，并保留相应证据。

六、认证记录的留存

贵公司应留存认证证书有效期内相应的认证记录，至少包括：认证合同；审核计划；首、末次会议签到表；不符合报告及原因分析和纠正

措施；审核报告；暂停、撤销通知（适用时）。

新版规则对认证机构和受审核组织都提出了更加明确、细化的要求，请贵公司务必重视新版规则的变化，提前做好准备工作，严格遵守新版规则的要求，确保体系运行的符合性和有效性，并配合中标通完成相关审核与认证。

随函附上《信息技术服务管理体系认证规则》(CNCA-ITSMS-01:2026)全文及释义，请贵公司认真学习、理解和执行新版规定，避免违反规则要求而导致影响认证资格。

认证的规范需要全社会共同努力，中标通真诚希望为客户提供规范增值的认证服务，助力客户的发展。欢迎贵司对中标通的认证活动进行监督并提出宝贵的建议，如有任何疑问或需进一步解读，请联系客服，联系电话 0755-23696561。

中标通国际认证（深圳）有限公司

2026年02月28日

