

## ISO/IEC 20000-1 信息技术服务管理体系认证申请须知信息

## 一、可开展业务范围

## (一) 能源管理体系（认证依据：ISO/IEC 20000-1:2018）

序号	类别	状态	
1		01.01 信息系统咨询规划	开展
2	01 规划与设计服务	01.02 信息系统硬件设计、开发服	开展
3		01.03 信息系统软件设计、开发服	开展
4		01.04 信息技术咨询服务	开展
5		02 集成服务	02.01 设备系统集成服务
6	02.02 软件系统集成服务		开展
7	03 测试与监理服务	03.01 信息系统测试服务	开展
8		03.02 软件产品测试服务	开展
9	04 运行维护服务	04.01 基础设施运行维护服务	开展
10		04.02 硬件运行维护服务	开展
11		04.03 软件运行维护服务	开展
12		04.04 其他信息技术运行维护服务	开展
13	05 安全服务	05.01 风险评估	开展
14		05.02 安全维护	开展
15		05.03 应急处理	开展
16		05.04 灾难恢复	开展
17	06 业务流程服务	06.03 数据处理服务	开展

无分包境外认证机构业务。

## 二、认证依据标准

本机构依据以下国家及国际标准开展能源管理体系认证活动：

- ISO/IEC 20000-1:2018 《信息技术 服务管理 第 1 部分： 服务管理体系 要求》

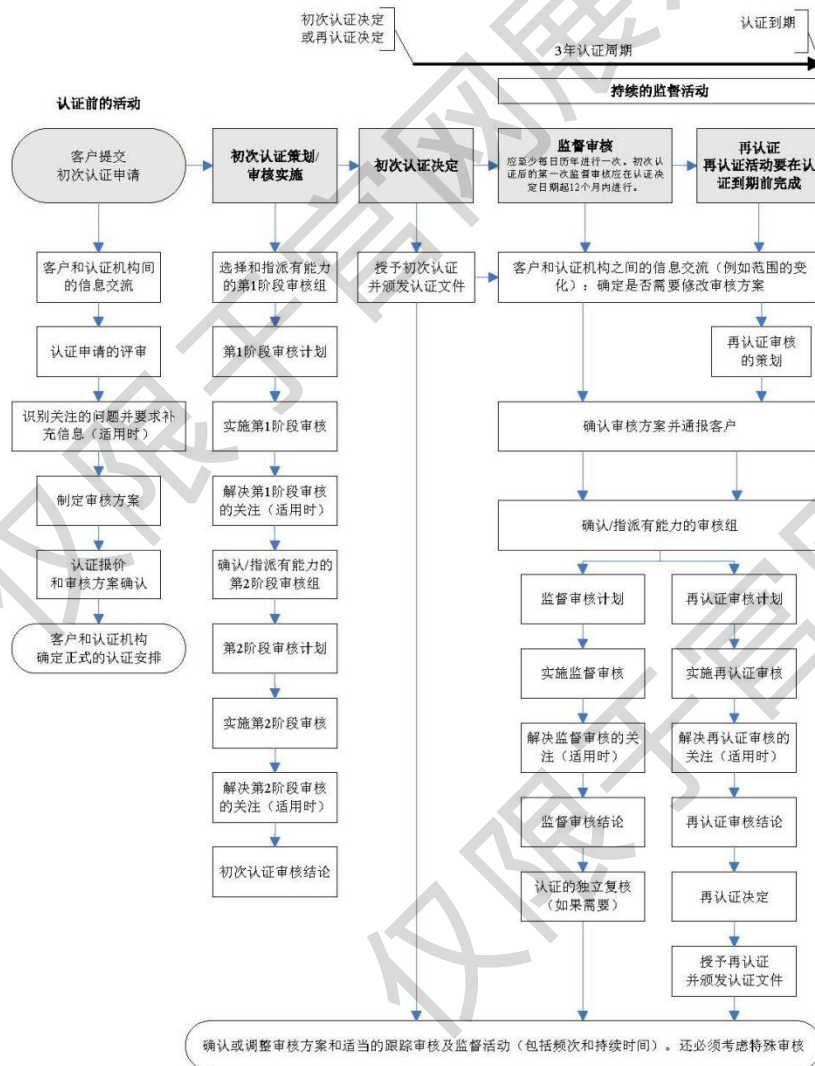
认证活动同时遵循 CNAS-CC01 《合格评定 管理体系审核认证机构的要求》（等同采用 ISO/IEC 17021-1）、《信息技术服务管理体系认证规则》及相关法律法规要求。

### 三、认证方案

（一）关于信息技术服务管理体系认证活动（认证标准：ISO/IEC 20000-1:2018），其认证方案依据国家认证认可监督管理委员会发布的《能源管理体系认证规则》（CNCA-ITSMS-01:2026）构建并实施。

### 四、认证流程

见下图所示。



## 五、授予、拒绝、保持、更新、暂停（恢复）、注销、撤销认证证书以及扩大或缩小认证范围的程序规定

详细内容见公开文件 Ti PD08 《授予/批准、拒绝、保持、更新、变更、暂停、恢复、注销、撤销认证证书或扩大、缩小认证范围的规定与程序》。

## 六、拟向认证委托人获取的信息

为完成认证审核，本机构将至少获取以下必要信息：

- 认证申请信息：委托人名称、地址、认证依据的标准、申请的认证范围、认证范围内人员数量及影响体系有效性的外包过程；
- 法律地位的证明文件（体系覆盖多个法律实体时，每个法律实体均需提供）；
- 多场所组织的各场所详情（地址、人员、范围等）（适用时）；
- 申请认证范围内涉及的信息技术法律法规要求的行政许可文件、资质证书；
- 组织机构及职责；
- 信息技术服务的流程、班次及轮班情况和季节性信息；
- 信息技术服务管理体系文件、内部审核、管理评审记录等体系运行三个月以上的客观证据；
- 原认证证书、初次认证审核报告或最近一次的再认证审核报告、监督审核报告、审核中发现的不符合及其纠正措施、三年审核方案、客户及相关方投诉情况。（仅认证转换适用）

## 七、保密规定

本机构郑重承诺：

- 对认证委托人所提供的所有信息严格保密；
- 除法律法规或认证认可规范要求外，未经委托人书面同意，不向任何第三方披露其非公开信息；

- 所有审核人员均签署保密协议，履行保密义务。

## 八、认证收费标准

详细内容见公开文件 Ti PD02 《认证收费标准及说明》。

## 九、认证证书、认证标志及相关的规定

详细内容见公开文件 Ti PD05 《认证证书、标志使用规则》。

## 十、对认证过程和结果的申诉、投诉规定

详细内容见公开文件 Ti PD07 《对索要信息的请求、申诉、投诉和争议处理规定》。

## 十一、提前较短时间内通知的审核情形

例如在下列情况下，本机构可能实施提前较短时间内通知的审核：

- 接到涉及管理体系严重不符合的投诉或举报；
- 法律法规或行业监管要求；
- 组织发生影响管理体系的重大变更（如结构、流程、范围等）；
- 对被暂停的认证资格进行追踪；
- 其他可能影响认证决定的紧急情况。

此类审核旨在确保认证的公正性、有效性和证书的持续可信度。

## 十二、查询与联系

最新认证政策及公开文件要求请查阅本机构官方网站：

[www.titcgroup.com](http://www.titcgroup.com)

如有疑问，请联系您的认证经理或本机构客户服务部门。