



# 中华人民共和国国家标准

GB/T 27308—2011

---

## 合格评定 信息技术服务管理体系 认证机构要求

Conformity assessment—Requirements for bodies providing audit and  
certification of IT service management systems

2011-12-30 发布

2012-03-01 实施

---

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局  
中国国家标准化管理委员会 发布

## 目 次

前言 .....	III
引言 .....	IV
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 原则 .....	1
5 通用要求 .....	2
5.1 法律与合同事宜 .....	2
5.2 公正性的管理 .....	2
5.3 责任和财力 .....	2
6 结构要求 .....	2
6.1 组织结构和最高管理层 .....	2
6.2 维护公正性的委员会 .....	2
7 资源要求 .....	2
7.1 管理层和人员的能力 .....	2
7.2 参与认证活动的人员 .....	3
7.3 外部审核员和外部技术专家的使用 .....	4
7.4 人员记录 .....	4
7.5 外包 .....	4
8 信息要求 .....	4
8.1 可公开获取的信息 .....	4
8.2 认证文件 .....	4
8.3 获证客户目录 .....	4
8.4 获证资格的引用和标志的使用 .....	4
8.5 保密 .....	4
8.6 认证机构与其组织间的信息交换 .....	4
9 过程要求 .....	4
9.1 通用要求 .....	4
9.2 初次审核与认证 .....	7
9.3 监督活动 .....	8
9.4 再认证 .....	8
9.5 特殊审核 .....	8
9.6 暂停、撤销或缩小认证范围 .....	8
9.7 申诉 .....	8
9.8 投诉 .....	8
9.9 申请组织和组织的记录 .....	8

10 认证机构的管理体系要求·····	8
10.1 可选方式·····	8
10.2 方式一：与 GB/T 19001 一致的管理体系要求 ·····	9
10.3 方式二：通用的管理体系要求 ·····	9
附录 A（资料性附录） 信息技术服务类别 ·····	10
附录 B（资料性附录） 审核时间 ·····	12

## 前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由全国认证认可标准化技术委员会(SAC/TC 261)提出并归口。

本标准起草单位:中国电子技术标准化研究所、中国国家认证认可监督管理委员会、中国合格评定国家认可中心、中国认证认可协会、广东赛宝认证中心、华夏认证中心有限公司、山东标准研究院、上海质量体系审核中心、北京天和正通信息技术有限公司、中国软件评测中心、上海二零卫士信息安全有限公司。

本标准主要起草人:韩硕祥、杨晓光、黄俊梅、庞翔、费扬、付瑞云、赵国祥、王梅、娄丹、朱瑞虹、王正华、娄天峰、张少彤、曾波、张建军。

## 引 言

GB/T 27021—2007《合格评定 管理体系审核认证机构的要求》提供了对各类管理体系认证机构的通用要求。本标准在 GB/T 27021 通用要求的基础上补充了依据 GB/T 24405.1—2009《信息技术 服务管理 第1部分：规范》开展信息技术服务管理体系(ITSMS)审核和认证的机构的专用要求和指南,并与 GB/T 27021—2007 共同使用。

本标准正文遵循 GB/T 27021—2007 的结构,增加了针对 ITSMS 审核和认证机构的特殊要求和指南。

本标准的意图是规范实施 ITSMS 审核和认证的机构自身的管理运作,并为认可机构协调一致的评审认证机构提供依据。如果认证机构在贯彻本标准的指南性条款时存有异议,认证机构应对此进行说明,并确保满足本标准及 GB/T 27021—2007 的相关条款要求。

# 合格评定 信息技术服务管理体系 认证机构要求

## 1 范围

本标准对实施信息技术服务管理体系(以下简称“ITSMS”)审核和认证的认证机构提出要求并提供指南,以作为对 GB/T 27021—2007 要求的补充。

本标准适用于对实施 ITSMS 审核和认证的认证机构的认可提供支持。

任何提供 ITSMS 认证的机构需要在能力和可靠性方面证实其满足本标准的要求。本标准的指南性条款为这些要求提供了进一步的说明。

注:本标准可以作为认可、同行评审或其他审核过程的准则性文件。

## 2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 19011 质量和(或)环境管理体系审核指南(ISO 19011, IDT)

GB/T 24405.1—2009 信息技术 服务管理 第1部分:规范(ISO/IEC 20000-1:2005, IDT)

GB/T 27021—2007 合格评定 管理体系审核认证机构的要求(ISO/IEC 17021:2006, IDT)

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**认证机构 certification body**

按照正式发布的 ITSMS 标准及其所要求的任何补充性文件,对组织的 ITSMS 进行审核和认证的第三方机构。

### 3.2

**认证文件 certification document**

表明组织的 ITSMS 符合特定的 ITSMS 标准及其所要求的任何补充性文件的一类文件。

### 3.3

**组织 organization**

公司、集团、事务所、工厂、政府机构、科研机构、学校等,或者其部分或组合,无论其是否是法人,还是公有或私有的,均具有其自身的职能和管理,并能够确保实施其信息技术服务。

## 4 原则

本条款应用 GB/T 27021—2007 中第 4 章的原则。