



## 关于ISO/IEC 20000-1:2018认证标准换版的认可转换说明

### 1 背景

#### 1.1 ISO发布了ISO/IEC 20000-1:2018

国际标准化组织（ISO）于2018年9月发布了ISO/IEC 20000-1:2018《信息技术 服务管理 第1部分：服务管理要求》，该标准代替了ISO/IEC 20000-1:2011。

#### 1.2 IAF关于ISO/IEC 20000-1:2018转换的决议

在2018年10月国际认可论坛（IAF）成员大会上，通过了有关ISO/IEC 20000-1:2018转换的决议（编号为：IAF Resolution 2018-14）。该决议规定ISO/IEC 20000-1:2018的转换期为3年，即2018.9.30至2021.9.29；在转换期截止后，获认可的、依据ISO/IEC 20000-1:2011的认证证书将过期失效或被撤销。其中：

- 2019.5.31前（即：转换开始后的8个月内），认可机构应完成认可转换的准备；
- 2020.3.31前（即：转换开始后的18个月内），已认可的认证机构应完成依据ISO/IEC 20000-1:2018的认可转换；
- 2020.3.31起（即：转换开始后的18个月后），认证机构应依据ISO/IEC 20000-1:2018实施初次认证审核和再认证审核。

注：根据编号为IAF Resolution 2018-17的IAF成员大会决议，有关ISO和IEC标准的转换开始日期为该标准发布之月的最后一天。

#### 1.3 我国认证标准转换相关的要求

国家认监委于2015年9月28日发布2015年第30号公告——《国家认监委关于管理体系认证标准换版工作安排的公告》。公告中明确了在等同采用国际标准的管理体系认证领域中，在国际标准发布后新版国家标准发布前的时期内依据国际标准开展认证及相关工作的安排。

综上所述，CNAS将在基于ISO/IEC 20000-1的服务管理体系认可制度中依据ISO/IEC 20000-1:2018实施认可转换活动。

注：本文中新版认证标准是指ISO/IEC 20000-1:2018，旧版认证标准是指ISO/IEC 20000-1:2011。

### 2 目的和范围

本转换说明旨在根据IAF相关决议和CNCA公告，指导在基于ISO/IEC 20000-1的服务管理体系领域有序完成ISO/IEC 20000-1:2018换版所引起的认可转换。

本次认可转换工作涉及《CNAS认可制度体系表》(CNAS-ASC01)中基于ISO/IEC 20000-1的服务管理体系专项认证机构认可制度。

### 3 转换依据

在制定本次转换安排时,主要考虑了国家认监委2015年第30号公告、IAF相关决议以及CNAS以往的认可转换实践。

### 4 转换期

本次ISO/IEC 20000-1:2018的转换期为3年,从2018.9.30至2021.9.29。其中:

- 2019.2.28前,CNAS完成认可转换的准备工作;
- 2020.3.31前,获CNAS认可的认证机构应完成依据ISO/IEC 20000-1:2018的认可转换;
- 2020.3.31起,获CNAS认可的认证机构应依据ISO/IEC 20000-1:2018实施初次认证审核和再认证审核;
- 自2021.9.30起,带CNAS认可标识的、依据ISO/IEC 20000-1:2011的认证证书将失效。

### 5 认可转换准备

#### 5.1 CNAS 的认可转换准备

2019年2月28日前,CNAS完成相关准备工作,可以接受认证机构的转换申请,组织开展认可转换相关工作。

#### 5.2 认证机构的转换计划

认证机构应针对从事的ISO/IEC 20000-1认证业务制定转换计划。转换计划的内容应包括,但不限于:

- 1) 获得ISO/IEC 20000-1:2018,并对其变化内容的分析识别,以及内容变化对机构认证活动的影响分析,如:对认证机构过程或文件化信息的调整需求;
- 2) 对各类认证职能人员(见CNAS-CC01附录A)依据新版认证标准开展认证活动进行必要的培训和评价;

注:根据认证标准修订变化内容分析,仅通过“材料自学+书面考试”的方式不足以证明全部审核人员能够达到对新版认证标准一致理解和正确使用水平;由对新版认证标准进行跟踪分析并有深入理解的人员实施的培训,并配合完成相应的评价可以为审核人员整体的转换评价提供基础信心。

- 3) 认证机构依据新版认证标准开展认证活动的安排,如:认证机构依据新版认证标准开展认证的时间安排,对获证客户实施认证转换的工作程序等;
- 4) 在过渡期内仍然依据旧版认证标准保持或颁发认证的安排及相关要求,如:原有客户依据旧版认证标准保持认证的安排等;

- 5) 与获证客户和潜在认证客户就认证标准变更引发相关安排的信息沟通;
- 6) 如果认证机构在新版标准发布前已经启动了认证转换的相关工作, 应分析新版标准发布稿与前期标准草案的差异, 识别这些差异是否对认证机构的转换安排产生影响, 并确定是否需要前期实施的转换工作进行必要的调整或补充;
- 7) 考虑符合相关法规要求的安排, 如: 考虑与认证机构相关的行政审批资格、与审核人员相关的注册要求等合规性要求的安排。

认证机构制定的转换计划中, 应考虑各项工作的相互关系和完成时限, 保证认证机构在具备能力后开展依据新版标准的认证工作, 并确保最迟在转换截止期结束前完成旧版认证标准的转换工作。

### 5.3 认证机构转换计划的实施

已认可的认证机构应按照转换计划(见5.2)实施各项活动。

认证机构依据转换计划开展的各项活动(包括可能对转换计划调整后确定的活动)应足以确保认证机构具备能力并按照新版标准要求实施认证。

## 6 认可转换实施过程

### 6.1 认可转换申请

获认可的认证机构在按照上述5.2制定转换计划, 并按照5.3进行了必要转换活动的基础上, 可向CNAS申请认可转换。

获认可的认证机构在申请认可转换时, 请填写附表的内容并与相应的证明材料一并提供CNAS。认证机构填报的附表及提供相应的证明材料时, 需同时提供纸质版和电子版。相应的证明材料至少包括:

- 1) 认证机构对本次认证标准变更的转换计划(可以是一个或一组对转换工作的策划);
- 2) 通过对修订前后的认证标准的差异分析, 确定认证标准修订对认证机构运行过程和能力需求的影响分析;
- 3) 对各类认证职能人员的培训和评价计划;
- 4) 对现有客户认证转换的工作安排、对新认证客户实施认证的工作安排、在过渡期内保持或新颁发旧版认证证书的安排, 以及过渡期内相应认证文件中认可标识使用的安排;
- 5) 向现有客户或潜在客户说明转换期内认证机构相关政策和安排的通知或沟通记录;
- 6) 针对本次认证标准的转换, 认证机构自身的文件修订调整情况;
- 7) 已完成培训评价活动的证明材料, 及经评价认证职能人员的能力证明材料;
- 8) 根据具体评审需要, 其他必要的补充材料。

### 6.2 认可转换评审方式

自2019年2月28日起, CNAS既接受认证机构提出的专项认可转换申请, 也接受认证机构结合例行办公室评审进行认可转换的申请。

#### 6.2.1 专项认可转换的方式

CNAS接受认证机构按照上述6.1提出的专项认可转换申请。在受理转换申请后的一个半月内, CNAS将实施转换评审并产生转换评审结论。

#### 6.2.2 结合例行办公室评审进行认可转换的方式

对申请结合例行评审实施的转换评审, 认证机构需按照上述6.1提出申请并与CNAS联系确定相关事宜, 以便安排评审组实施转换评价。通常情况下, 结合例行评审实施的转换评审, 其转换评审结论将与例行评审结论同时产生。

注: 认证机构在确定采取结合例行办公室评审实施转换时, 应适当考虑完成例行评审各项活动所需的总体时间, 以确保在认可转换截止期前完成转换。

### 6.3 转换评审结论与输出

在转换评审过程中可能需要认证机构补充提交评审资料, 认可转换评审将产生“转换评审通过”或“转换评审不予通过”的结论。

对转换评审不予通过的认证机构, 可以在自身调整或补充完成相关转换工作后重新申请转换。

对转换评审通过的认证机构, CNAS将换发该领域认可证书附件。对申请结合例行办公室评审一并实施转换的认证机构, CNAS将在完成认证机构例行评审后进行认可证书附件的换发。

完成转换评审并获得更新后的认可证书附件, 证明认证机构针对认证标准换版进行的策划准备和实施的转换活动能够保证其具备依据新版认证标准开展认证活动的能力。认证机构应在满足相关法规或监管要求(如: 国家认监委2015年第30号公告等)的情况下开展依据新版认证标准的认证活动。

认证机构的认可转换通过后, 可在依据新版认证标准颁发的认证文件中使用认可标识, 对认可标识的使用应满足CNAS-R01等相关要求。

### 6.4 后续评审等相关安排

#### 6.4.1 在完成认可转换后, CNAS将在随后的办公室评审中将关注:

- 1) 转换计划的实施进度与完成情况;
- 2) 认证标准新增或变化的要求在认证工作中的实施情况(包括必要时发生调整的工作流程和文件程序的应用);
- 3) 是否确保安排经过认证机构评价合格后的人员实施审核等认证职能;
- 4) 对依据旧版认证标准实施认证的相关安排和实施情况等。

#### 6.4.2 认可转换完成后的见证评审

认证机构通过转换评审后, CNAS的见证评审将仅接受认证依据为ISO/IEC 20000-1:2018的审核项目。

在认可转换完成后, CNAS在后续的见证评审中将关注:

- 1) 依据新版认证标准策划和实施审核是否能够与新版认证标准要求一致;
- 2) 被见证审核人员的能力是否有足够的能力依据新版认证标准实施审核。

#### 6.4.3 转换期内对未完成转换的认证机构的评审

在2020年3月31日前,对尚未申请或尚未完成认可转换的认证机构,CNAS在评审中将关注认证机构转换工作的准备情况,并向认证机构说明不能按时完成转换工作对认可资格的影响。

#### 6.5 认证活动不满足新版认证标准要求的处置

对已完成转换并更换认可证书附件的认证机构,由于未实施转换计划等原因造成其人员能力或认证过程不能满足认可要求时将构成不符合,并可能影响到认证机构的认可资格。例如:在过渡期内,已完成认可转换的认证机构安排未经评价满足能力要求的审核人员开展依据新版标准的审核活动的,将认为其审核策划与实施存在严重偏差,CNAS可依据CNAS-RC02的相关要求暂停机构在该领域的认可资格。

#### 6.6 转换评审的工作量和认可转换费用

对专项转换评审及结合例行办公室评审实施的转换评审,按照1个评审人天计算工作量,评审费按1个评审人天收取。

### 7 转换期截止后安排

自2020年3月31日起,未完成本次转换的认证机构,CNAS将按照有关认可规范要求对其相应的认可资格做出处置。

自2021年9月30日起,带CNAS认可标识的、依据旧版认证标准认证证书将失效。

### 8 转换期内的认可扩项申请和新认可申请

8.1 自本文件发布之日起,CNAS 不再受理依据旧版认证标准的初次认可申请。在本文件发布之日前已经受理的初次认可申请,CNAS 将按照正常程序完成相应认可活动,并请认证机构在转换期内完成认可转换。

8.2 对转换期内尚未完成认可转换的认证机构,建议其扩大业务范围与转换同时申请,转换和扩大业务范围通过后换发依据认证标准并增加新认可业务范围的认可证书附件。

8.3 自2019年2月28日起,CNAS 将接受依据 ISO/IEC 20000-1:2018 的认可申请。

附表: ISO/IEC 20001-1:2018 认证标准换版的认可转换申请与评价表

附表

**ISO/IEC 20001-1:2018 认证标准换版的认可转换申请与评价表**

(一) 申请认可转换的基本信息与转换工作承诺:

申请信息	
申请方名称:	
注册地址:	
办公地址:	
法定代表人:	
联系人:	
联系人电话:	
联系人邮箱:	
申请认可转换的 认证制度:	<input type="checkbox"/> 基于 ISO/IEC 20000-1 的服务管理体系
认可转换评审方式:	<input type="checkbox"/> 申请专项评审 <input type="checkbox"/> 申请结合例行认可保持实施转换 请注明结合实施例行评审的年度/时间:
转换工作承诺	
<p>本机构已经针对 ISO/IEC 20000-1:2018 标准换版组织实施了相应的转换工作。按照转换工作安排,可以保证:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ 依据 ISO/IEC 20000-1:2018 开展认证活动时,审核员等相关认证职能人员在承担相应职责前通过了培训评价并满足能力要求;</li> <li>◆ 能够在转换期内完成对客户的认证转换,并就相关安排与客户进行沟通;</li> <li>◆ 在转换过程中认可标识的使用能够满足认可机构要求。</li> </ul> <p>本机构提供的申请信息及相关资料内容属实,根据具体评审需求同意配合提供补充信息。</p> <p style="text-align: right;">机构名称 (盖章):</p> <p style="text-align: right;">法定代表人 (签字):</p> <p style="text-align: right;">时间:</p>	

## (二) 转换申请资料:

序号	申请材料要求	申请材料说明 申请方 填写或简述	相关材料索引 申请方 注明对应资料名称、内容位置	评审意见 CNAS 填写
<b>1 认证机构对转换的策划</b>				
<b>1.1</b>	转换计划应考虑覆盖认可说明 CNAS-EC-056 中 5.2 所述内容	<input type="checkbox"/> 获得 ISO/IEC 20000-1:2018 标准	对应资料: 资料中位置:	<input type="checkbox"/> 满足; 其他: <input type="checkbox"/> 不满足; 其他:
		<input type="checkbox"/> 根据认证标准修订差异分析, 进行机构过程与文件程序调整的需求分析	对应资料: 资料中位置:	<input type="checkbox"/> 满足; 其他: <input type="checkbox"/> 不满足; 其他:
		<input type="checkbox"/> 人员能力需求的变化分析	对应资料: 资料中位置:	<input type="checkbox"/> 满足; 其他: <input type="checkbox"/> 不满足; 其他:
		<input type="checkbox"/> 新版标准认证的实施安排	对应资料: 资料中位置:	<input type="checkbox"/> 满足; 其他: <input type="checkbox"/> 不满足; 其他:
		<input type="checkbox"/> 过渡期内旧版标准认证的实施安排	对应资料: 资料中位置:	<input type="checkbox"/> 满足; 其他: <input type="checkbox"/> 不满足; 其他:
		<input type="checkbox"/> 与客户沟通认证转换安排	对应资料: 资料中位置:	<input type="checkbox"/> 满足; 其他: <input type="checkbox"/> 不满足; 其他:
		<input type="checkbox"/> 其他说明: (如有请简述)	对应资料: 资料中位置:	<input type="checkbox"/> 满足; 其他: <input type="checkbox"/> 不满足; 其他:

序号	申请材料要求	申请材料说明 申请方 填写或简述	相关材料索引 申请方 注明对应资料名称、内容位置	评审意见 CNAS 填写
1.2	识别认证标准换版对机构运作的影响分析： 1) 认证标准修订对机构认证工作过程的影响分析 2) 认证标准修订对人员能力需求的影响分析	对机构认证工作过程的影响 <input type="checkbox"/> 需要机构对文件程序调整 <input type="checkbox"/> 不需要调整文件程序	对应资料： 资料中位置：	<input type="checkbox"/> 满足； 其他： <input type="checkbox"/> 不满足； 其他：
		对各类认证职能人员能力要求影响 <input type="checkbox"/> 需要调整人员能力准则 <input type="checkbox"/> 不需要调整人员能力准则	对应资料： 资料中位置：	<input type="checkbox"/> 满足； 其他： <input type="checkbox"/> 不满足； 其他：
		<input type="checkbox"/> 其他说明：（如有请简述）	对应资料： 资料中位置：	<input type="checkbox"/> 满足； 其他： <input type="checkbox"/> 不满足； 其他：
<b>2 认证机构转换实施的工作内容</b>				
2.1	各类认证职能人员的培训和评价安排	<input type="checkbox"/> 人员的培训和评价计划覆盖各认证职能人员；培训评价时间安排与认证实施安排一致。	对应资料： 资料中位置：	<input type="checkbox"/> 满足； 其他： <input type="checkbox"/> 不满足； 其他：
		<input type="checkbox"/> 培训计划内容充分适宜： ——培训方式； ——培训日期； ——培训材料； ——培训学时； ——培训所选教师的能力。	对应资料： 资料中位置： （请逐项核对，注明培训计划内容与资料对照）	<input type="checkbox"/> 满足； 其他： <input type="checkbox"/> 不满足； 其他：
		<input type="checkbox"/> 人员能力评价的安排： ——评价方式； ——评价完成时限。	对应资料： 资料中位置：	<input type="checkbox"/> 满足； 其他： <input type="checkbox"/> 不满足； 其他：



序号	申请材料要求	申请材料说明 申请方 填写或简述	相关材料索引 申请方 注明对应资料名称、内容位置	评审意见 CNAS 填写
		<input type="checkbox"/> 其他培训评价安排（如有）	对应资料： 资料中位置：	<input type="checkbox"/> 满足； 其他： <input type="checkbox"/> 不满足； 其他：
2.2	对获证客户认证转换的安排	<input type="checkbox"/> 规定了机构对认证客户的转换安排，包括转换认证的时间安排、转换审核的实施方式、参与转换活动的人员要求、转换工作截止期限等	对应资料： 资料中位置：	<input type="checkbox"/> 满足； 其他： <input type="checkbox"/> 不满足； 其他：
		<input type="checkbox"/> 已告知客户与其有关的转换安排，如：认证转换的申请、转换审核内容、工作量、时间等具体安排或工作原则	对应资料： 资料中位置：	<input type="checkbox"/> 满足； 其他： <input type="checkbox"/> 不满足； 其他：
2.3	对新认证客户实施新版标准认证的安排	<input type="checkbox"/> 规定了实施新版标准认证的安排。包括受理、实施审核的时间等	对应资料： 资料中位置：	<input type="checkbox"/> 满足； 其他： <input type="checkbox"/> 不满足； 其他：
		<input type="checkbox"/> 已将机构实施新版标准认证的安排告知现有新认证客户或潜在客户	对应资料： 资料中位置：	<input type="checkbox"/> 满足； 其他： <input type="checkbox"/> 不满足； 其他：
2.4	对过渡期内向客户新颁发旧版标准认证（包括初次认证和再认证）及保持旧版认证的安排	<input type="checkbox"/> 规定了过渡期内新颁发旧版标准认证以及保持旧版认证的安排和限制，如：新颁发旧版标准认证的有效期不应超过转换截止期等	对应资料： 资料中位置：	<input type="checkbox"/> 满足； 其他： <input type="checkbox"/> 不满足； 其他：
		<input type="checkbox"/> 已将过渡期内颁发和保持旧版认证的安排和限制告知客户，并说明过渡期截止后认证失效可能对客户造成的影响	对应资料： 资料中位置：	<input type="checkbox"/> 满足； 其他： <input type="checkbox"/> 不满足； 其他：

序号	申请材料要求	申请材料说明 申请方 填写或简述	相关材料索引 申请方 注明对应资料名称、内容位置	评审意见 CNAS 填写
2.5	对过渡期内认可标识使用的安排	<input type="checkbox"/> 规定了过渡期内认证文件中使用认可标识的要求	对应资料： 资料中位置：	<input type="checkbox"/> 满足； 其他： <input type="checkbox"/> 不满足； 其他：
		<input type="checkbox"/> 已向客户或潜在客户告知认证标准转换期间认可标识的使用要求	对应资料： 资料中位置：	<input type="checkbox"/> 满足； 其他： <input type="checkbox"/> 不满足； 其他：
2.6	认证机构认证与审核活动相关程序和文件调整	<input type="checkbox"/> 需要修订文件并已按计划进行 <input type="checkbox"/> 不需要调整文件程序	对应资料： 资料中位置：	<input type="checkbox"/> 满足； 其他： <input type="checkbox"/> 不满足； 其他：
2.7	有关合规性要求的安排	<input type="checkbox"/> 考虑了审核员注册等合规性要求的安排	对应资料： 资料中位置：	<input type="checkbox"/> 满足； 其他： <input type="checkbox"/> 不满足； 其他：
2.8	其他	<input type="checkbox"/> 其他安排，如：对计划或转换工作的调整或补充等（如有请注明）	对应资料： 资料中位置：	<input type="checkbox"/> 满足； 其他： <input type="checkbox"/> 不满足； 其他：
<b>3 已完成的转换工作信息</b>				
3.1	已完成的人员培训和评价信息	<input type="checkbox"/> 已完成的培训评工作的信息，包括：培训日期、人员、学时、培训内容大纲/PPT 等、教师能力证明材料；评价方式，评价证明材料等。 <input type="checkbox"/> 已通过培训和评价的人员名单（注明所承担的认证职能）	对应资料： 资料中位置：	<input type="checkbox"/> 满足； 其他： <input type="checkbox"/> 不满足； 其他：

序号	申请材料要求	申请材料说明 申请方 填写或简述	相关材料索引 申请方 注明对应资料名称、内容位置	评审意见 CNAS 填写
		<input type="checkbox"/> 提供至少 2 名审核员的培训和评价记录及能力证明材料；	对应资料： 资料中位置：	<input type="checkbox"/> 满足； 其他： <input type="checkbox"/> 不满足； 其他：
		<input type="checkbox"/> 提供至少 1 名认证决定人员的培训评价记录及证明材料	对应资料： 资料中位置：	<input type="checkbox"/> 满足； 其他： <input type="checkbox"/> 不满足； 其他：
		<input type="checkbox"/> 提供至少 1 名从事申请评审、审核方案管理、审核组选派、审核时间测算等职能的人员培训评价记录及证明材料。	对应资料： 资料中位置：	<input type="checkbox"/> 满足； 其他： <input type="checkbox"/> 不满足； 其他：
		<input type="checkbox"/> 其他已完成工作的证明材料（如有）	对应资料： 资料中位置：	<input type="checkbox"/> 满足； 其他： <input type="checkbox"/> 不满足； 其他：

认证机构认可转换资料清单：（请机构依次列明）

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

## (三) 转换评价决定:

认可转换评价决定	
认可转换申请方:	
转换评审方式:	<input type="checkbox"/> 专项转换评审 <input type="checkbox"/> 结合例行认可保持实施的转换评审
申请转换的认证制度及所转换的标准:	<input type="checkbox"/> 基于 ISO/IEC 20000-1 的服务管理体系 / ISO/IEC 20000-1:2018
转换评审意见:	上述认证制度 <input type="checkbox"/> “转换评审通过”; 其他信息: <input type="checkbox"/> “转换评审不予通过”, 原因及其他信息:
评审人员/时间:	
评定复核意见:	<input type="checkbox"/> 转换复核通过, 换发认可证书附件。 <input type="checkbox"/> 转换复核不予通过, 原因:  其他复核评定意见:
评定复核人员/时间:	
批准签发/时间:	