

### 信息安全技术 数据安全评价 第9部分： 仲裁管理

Information Security technology-data security evaluation part9: arbitration  
management

(征求意见稿)

(本草案完成时间: 2023-1-10)

在提交反馈意见时, 请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施



## 目 次

前言 .....	II
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 要求 .....	1
5 管理 .....	1
5.1 仲裁机构 .....	2
5.2 人员管理 .....	2
5.3 职能 .....	3
5.4 文档管理 .....	4
6 仲裁对象 .....	4
6.1 责任 .....	4
6.2 义务 .....	5
7 仲裁流程 .....	5
7.1 评价机构 .....	5
7.2 管理机构相应职能单元 .....	5
8 仲裁申请 .....	6
8.1 主体 .....	6
8.2 文档 .....	6
9 仲裁受理 .....	6
9.1 对象 .....	6
9.2 事件 .....	7
9.3 不予受理 .....	7
10 仲裁过程 .....	7
10.1 受理仲裁 .....	7
10.2 仲裁处理 .....	8
10.3 仲裁对象 .....	8
10.4 整改 .....	9
11 仲裁监督 .....	9

## 前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件是DB21/T XXXX《信息安全技术 数据安全评价》的第9部分。DB21/T XXXX已经发布了以下部分：

- 信息安全技术 数据安全评价 第1部分：要求
- 信息安全技术 数据安全评价 第2部分：管理指南
- 信息安全技术 数据安全评价 第3部分：审核员管理
- 信息安全技术 数据安全评价 第4部分：评价指标
- 信息安全技术 数据安全评价 第5部分：评价方法
- 信息安全技术 数据安全评价 第6部分：资格审核
- 信息安全技术 数据安全评价 第7部分：现场管理
- 信息安全技术 数据安全评价 第8部分：保证方法
- 信息安全技术 数据安全评价 第9部分：仲裁管理
- 信息安全技术 数据安全评价 第10部分：审批管理
- 信息安全技术 数据安全评价 第11部分：资格管理

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由中共辽宁省委网络安全和信息化委员会办公室提出并归口。

本文件起草单位：大连软信咨询服务有限公司、国家计算机网络应急技术处理协调中心辽宁分中心、大连交通大学、大连理工现代工程检测有限公司、大连软件行业协会、大连市计算机学会。

本文件主要起草人：郎庆斌、李凯、才昊、孙鹏、尹宏、秦健、宋悦、杨莉、司丹、孙毅、曹剑、王小庚、王鑫。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

本文件归口单位通讯地址：沈阳市和平区光荣街26号甲，联系电话：024-81680033

本文件起草单位通讯地址：大连市高新园区火炬路32号创业大厦A座5层，联系电话：0411-83655207

# 信息安全技术 数据安全评价 第9部分：仲裁管理

## 1 范围

本文件规定了数据安全评价仲裁管理机构、仲裁对象、仲裁流程、仲裁申请、仲裁受理、仲裁过程和仲裁监督等相关要求。

本文件适用于为构建数据安全评价的仲裁机制提供指导和通用规则。

## 2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

DB21/T XXXX 信息安全技术 个人信息安全 术语

DB21/T 1628.1 信息安全技术 个人信息安全 第1部分：要求

DB21/T XXXX 信息安全技术 数据管理规范

DB21/T XXXX.1 信息安全技术 数据安全评价 第1部分：要求

## 3 术语和定义

DB21/T XXXX、DB21/T XXXX、DB21/T XXXX界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**仲裁** arbitration

对仲裁对象的数据（个人信息）管理或DSE产生争议、投诉，由仲裁申请者提请管理机构评判、调解、裁决的方法。

### 3.2

**仲裁申请者** applicant for arbitration

申请仲裁的主体。

### 3.3

**仲裁对象** object of arbitration

仲裁申请所涉及的仲裁事项责任主体。

## 4 要求

本文件遵循DB21/T XXXX.1确立的DSE的基本原则和要求，重点描述和指导DSE所涉仲裁处理规则。

DSE所涉仲裁处理，应以DB21/T 1628系列标准、DB21/T XXXX为基准。

DSE所涉仲裁处理，应同时使用DB21/T XXXX.1和本文件，并参照DB21/T XXXX系列其它标准。

DSE所涉仲裁处理，亦可融合、参照信息安全、质量管理、服务管理等其它标准体系。

## 5 管理

## 5.1 仲裁机构

### 5.1.1 受理机构

仲裁受理应由评价机构承担，并提交管理机构相应职能单元（参看DB21/T XXXX. 2）处理。

### 5.1.2 仲裁处理

仲裁处理应由管理机构相应职能单元（参看DB21/T XXXX. 2）承担。

## 5.2 人员管理

### 5.2.1 构成

仲裁处理人员，主要应包括：

- a) 受理人员：评价机构应指定专人负责受理争议、投诉等事项；
- b) 处理人员：管理机构相应职能单元（参看 DB21/T XXXX. 2）应根据争议、投诉等事项的需要安排相应人员负责处理，主要应包括：
  - 1) 信息安全相关专业人士；
  - 2) 数据（个人信息）安全专业人士；
  - 3) 相关法律、规范专业人士；
  - 4) 相关仲裁分析、处理专业人士；
  - 5) 其他与争议、投诉等事项处理相关的专业人士等。

### 5.2.2 职责

#### 5.2.2.1 受理人员

仲裁受理人员应履行的职责，主要应包括：

- a) 履行 DB21/T 2702.1 4.3.2 和 DB21/T 2702.2 6.3.4.4 确定的评价机构职能、职责；
- b) 受理争议、投诉等事项，并说明评价机构关于仲裁的相关机制、制度设计；
- c) 认真听取、释疑争议、投诉相关人员的说明，并规范、清晰记录；
- d) 分析所受理的争议、投诉等事项，剔除与仲裁处理无关的事项；
- e) 以清晰、明确的语言向争议、投诉相关人员说明受理意见、不予受理的原因，可建议不予受理事项的其它可能处理机构等；
- f) 将争议、投诉等事项提交管理机构相应职能单元（参看 DB21/T 2702.2）处理；
- g) 整理、保存仲裁受理过程的记录、文档及相关资料等；
- h) 仲裁受理状况及处理结果统计；
- i) 定期发布典型的、具有一般意义的仲裁处理简报等。

#### 5.2.2.2 处理人员

##### 5.2.2.2.1 信息安全

信息安全相关专业人士应履行的职责，主要应包括：

- a) 应保证信息安全相关专业的知识、技术、专业能力和业务水平；
- b) 识别、分析涉及信息安全（含网络安全、网络空间安全、大数据安全等）的数据（个人信息）安全事件、事故相关争议、投诉的原因、影响、结果；

- c) 提出基于信息安全的数据（个人信息）安全事件、事故相关争议、投诉的处理措施、改进和完善建议；
- d) 形成涉及信息安全的数据（个人信息）安全事件、事故相关争议、投诉的处理报告等。

#### 5.2.2.2.2 数据（个人信息）安全

数据（个人信息）安全专业相关人士应履行的职责，主要应包括：

- a) 应保证数据（个人信息）安全相关专业的知识、技术、专业能力和业务水平；
- b) 应熟知、理解数据（个人信息）安全相关标准、法规；
- c) 应熟悉、明确 DSE 流程、过程；
- d) 识别、分析 DSE 相关争议、投诉的原因、影响、结果；
- e) 提出 DSE 相关争议、投诉的处理措施、改进和完善建议；
- f) 形成 DSE 相关争议、投诉的处理报告等。

#### 5.2.2.2.3 法律相关

相关法律、规范专业人士应履行的职责，主要应包括：

- a) 应保证信息安全、数据（个人信息）安全相关法规、标准、规范的相关知识、技术，及相应的专业能力和业务水平；
- b) 应熟知并熟练运用信息安全、数据（个人信息）安全相关法规、标准；
- c) 识别、分析数据（个人信息）安全、DSE 相关争议、投诉的法律、规范基础；
- d) 明晰数据（个人信息）安全、DSE 相关争议、投诉的法律、标准符合性；
- e) 确认并形成数据（个人信息）安全、DSE 相关争议、投诉的相关法律、标准解释等；
- f) 形成数据（个人信息）安全、DSE 相关争议、投诉的法律、标准处理报告等。

#### 5.2.2.2.4 分析、处理

仲裁分析、处理相关专业人士应履行的职责，主要应包括：

- a) 应保证信息安全、数据（个人信息）安全相关专业的知识、技术、专业能力、业务水平；
- b) 应具有信息安全、数据（个人信息）安全相关争议、投诉处理的实践检验；
- c) 定期梳理、分析涉及信息安全、数据（个人信息）安全事件、事故的相关争议、投诉；
- d) 定期梳理、分析 DSE 相关的争议、投诉；
- e) 研究、发现规律，总结经验，形成可参考范例；
- f) 发现缺陷、失误等，提出预防、改进、完善建议；
- g) 形成相关文档等。

### 5.3 职能

评价机构应承担仲裁涉及争议、投诉等的接诉、解答、转交等事项办理，主要职能应包括：

- a) 依据数据（个人信息）安全相关法规、DB21/T 1628 系列、DB21/T XXXX、DB21/T XXXX 系列标准受理、处理争议、投诉相关事宜；
- b) 依据 7.2.2，明确争议、投诉受理、处理人员职责；
- c) 依据本文件制定争议、投诉处理规则；争议、投诉处理工作流程；
- d) 建立争议、投诉处理过程的管控机制，保证处理过程的严谨、规范、公正和完整；
- e) 建立仲裁忽悠机制，说明争议、投诉的受理、处理方式、工作流程、管控机制等；
- f) 公示争议、投诉受理的办公地址、投诉电话、受理人、处理人及处理结果；

- g) 整理仲裁案例，研究争议、投诉处理方式、管控策略、沟通交流、相关法规标准引用、事件或事故的分析判断等；
- h) 协助仲裁对象整改，制定预防措施；
- i) 定时、有针对性的培训仲裁受理、处理人员，提高争议、投诉处理人员的水平与能力；
- j) 应教育仲裁处理人员严格保守处理过程中涉及的个人信息、商业数据等的秘密；
- k) 仲裁处理过程中形成的相关模板、记录表单、处理过程中各类资料、通知等文档，应记录齐全、准确，文档完整、规范；
- l) 应建立文档管理机制，编制、整理争议、投诉受理、处理的相关文档，科学、规范管理仲裁文档等。

## 5.4 文档管理

### 5.4.1 记录

建立受理、处理记录，应包括受理时间、仲裁申请者、仲裁对象、仲裁对象DSE情况（已经通过、正在申请、审核过程中）、仲裁事项摘要、处理结束时间、受理和处理过程中的记录和说明等、受理和处理过程中的文件目录等。

### 5.4.2 管理

#### 5.4.2.1 分类

应由评价机构保存并分类管理仲裁受理、处理过程中形成的所有文件，主要应包括：

- a) 仲裁申请；
- b) 仲裁申请者关于仲裁对象的说明；
- c) 仲裁申请者对仲裁事项的实际情况和原因的说明（与仲裁事项相关的材料可作为附件提交）；
- d) 仲裁申请者提交的其它文档；
- e) 各类记录文档；
- f) 整改报告；
- g) 仲裁处理小组的通知、函件等；
- h) 仲裁事项处理意见书等。

#### 5.4.2.2 机制

评价机构应建立相应的管理机制：

- a) 应填写受理记录、文件记录等，并形成仲裁处理相关文件的目录；
- b) 仲裁受理、处理过程形成的所有文档、资料，应由专人负责管理，并建立相应的制度和职责；
- c) 所有仲裁相关文档、资料，未经管理机构、仲裁处理小组组长书面同意，任何人不应查阅、对外公开或泄露。

## 6 仲裁对象

### 6.1 责任

仲裁对象在仲裁过程中应承担的责任，主要应包括：

- a) 保持严肃、认真、客观的态度，真诚对待仲裁相应事项和仲裁处理小组的工作、建议；

- b) 收到仲裁处理小组发出的仲裁受理通知和仲裁事项说明后，应以合适的方式，在规定时间内真实、可信反馈；
- c) 应主动、配合、协助仲裁处理小组的各项相应调查核实工作：
  - 1) 根据仲裁处理小组发出仲裁事项说明，提供相应的书面说明和报告；
  - 2) 在仲裁处理小组调查、核实过程中提供真实、可信的信息和相应的便利条件；
  - 3) 根据仲裁处理小组确认的事实形成书面说明等；
- d) 根据仲裁处理小组确认的事实采取相应的治理、改进、完善措施；
- e) 提交整改报告；
- f) 仲裁处理小组提出整改报告存在的缺陷后，应及时修改、补充、完善等。

## 6.2 义务

仲裁对象在仲裁过程中应承担的义务，主要应包括：

- a) 应为仲裁处理提供相关人员、信息、资料、文件及各类资源帮助和使用方便，并提供仲裁咨询便利；
- b) 争议、投诉等重要事项应及时报告仲裁处理小组；
- c) 应保证接受仲裁各方和仲裁处理人员的个人信息安全；
- d) 应保证不予公开的、与职责相关的仲裁信息的安全性等。

## 7 仲裁流程

### 7.1 评价机构

评价机构的仲裁受理流程，主要应包括：

- a) 仲裁受理；
- b) 向仲裁申请者说明仲裁处理流程；
- c) 梳理仲裁事项；
- d) 通知仲裁申请者（可包括仲裁申请者的主管组织）；
- e) 如果符合不予受理的规定，向仲裁申请者说明原因；
- f) 符合本文件规定的仲裁事项提交管理机构相应职能单元处理；
- g) 处理涉及 DSE 的仲裁事项，并将仲裁事项处理过程、结果反馈管理机构相应职能单元；
- h) 接收管理机构相应职能单元提交的各类文档、文件目录；
- i) 文档管理等。

### 7.2 管理机构相应职能单元

管理机构相应职能单元的仲裁处理流程，主要应包括：

- a) 受理仲裁受理机构提交的需仲裁事项；
- b) 接受仲裁受理机构提交的仲裁申请相关文档、资料；
- c) 组建仲裁处理小组；
- d) 仲裁处理小组依据数据（个人信息）安全相关法规、DB21/T 1628、DB21/T XXXX、DB21/T XXXX（评价）审查、核实仲裁申请者提交的相关文档、资料，如存在：
  - 1) 不符合法规、标准的情况；
  - 2) 文档资料的组织不适当的情况；
  - 3) 文档资料陈述的事实不清楚或无根据未认可的情况；

- 4) 其它需要改进的情况等，应返还仲裁申请者修改、完善后重新提交；
- e) 仲裁处理小组针对投诉进行真实性调查、核实；
- f) 根据仲裁申请者提交文档、资料的审查结论和调查核实情况：
  - 1) 判断数据（个人信息）安全事件、事故等级及相应的认定和处理；
  - 2) 侵犯数据（个人信息）主体权利的危害和影响及相应的认定和处理；
  - 3) DSE 事故的认定和处理等；
- g) 涉及 DSE 的仲裁事项与评价机构协商处理；
- h) 将仲裁处理结果反馈至仲裁申请者，并确认取得仲裁申请者的认可；
- i) 如果未确定取得仲裁申请者的认可，应与仲裁申请者就仲裁事项的处理过程、结果沟通、协商；
- j) 向仲裁对象提示整改建议和意见；
- k) 仲裁对象做出相应的整改，并得到仲裁申请者认可后，仲裁处理结束；
- l) 形成仲裁报告报管理机构审批；
- m) 仲裁处理过程形成的所有文档、文件目录等提交评价机构统一管理。

## 8 仲裁申请

### 8.1 主体

提出仲裁申请的主体应限定在：

- a) 数据（个人信息）管理者或数据（个人信息）管理者授权的数据（个人信息）管理代表；
- b) 与数据（个人信息）管理者相关的行为主体；
- c) 个人信息主体：
  - 1) DB21/T 1628.2 规定的个人信息主体；
  - 2) 个人信息主体相关监护人；
  - 3) 个人信息主体授权的具有血缘或亲缘关系的代理人等；
- d) 数据主体。

### 8.2 文档

仲裁申请者申请仲裁，应提供的主要文档包括：

- a) 仲裁申请者基本情况；
- b) 仲裁对象情况说明；
- c) 仲裁申请者与仲裁对象的关联关系说明；
- d) 仲裁事项详细说明（应提交相关文档资料）；
- e) 仲裁申请者对仲裁事项的解读等。

## 9 仲裁受理

### 9.1 对象

仲裁对象主要应包括：

- a) 已经通过 DSE 的数据（个人信息）管理者；
- b) DSE 审核中的数据（个人信息）管理者；
- c) DSE 申请中的数据（个人信息）管理者；
- d) 前述范围内相关的数据（个人信息）主体等。

## 9.2 事件

### 9.2.1 类别

仲裁事项相关的事件类别主要应包括仲裁对象所涉及：

- a) 数据（个人信息）安全相关的信息安全事件、事故；
- b) 数据（个人信息）管理过程中发生的侵犯数据（个人信息主体）权利的各类事件；
- c) DSE 等。

### 9.2.2 DSE

DSE仲裁，是对DSE过程中，存在的争议、投诉等事项的处理。主要应包括：

- a) DSE 前的咨询、指导过程；
- b) DSE 过程、意见、结论等；
- c) DSE 审核结论；
- d) DSE 结束后；
- e) DSE 复检、复审过程；
- f) DSE 审核人员行为等。

## 9.3 不予受理

仲裁不予受理的事件，主要应包括：

- a) 9.2 规定之外；
- b) 仲裁申请不符；
- c) 已进入诉讼流程或已经法律处理(含民事调节等)；
- d) 可确定基于不正当目的；
- e) 超过确定时效；
- f) 重复发生的仲裁等。

注：仲裁不予受理情况发生时，应予具体说明原因。

## 10 仲裁过程

### 10.1 受理仲裁

评价机构受理仲裁申请，应：

- a) 认真审阅仲裁申请者提交的相关文档，明确仲裁涉及争议、投诉问题；
- b) 认真倾听仲裁申请者关于仲裁内容的说明，确定仲裁主体、仲裁对象；
- c) 依据第 9 章判断仲裁内容的适用性，确定可受理仲裁内容；
- d) 向仲裁申请者说明：
  - 1) 仲裁处理机制；
  - 2) 仲裁处理流程；
  - 3) 仲裁处理过程；
  - 4) 仲裁后的处理等；
- e) 向仲裁申请者通告可受理仲裁内容、不予受理的仲裁内容，及不予受理仲裁内容的建议解决办法；

- f) 可受理仲裁但无法处理、或仲裁处理不能顺利解决，评价机构可向仲裁申请者推介相关律师事务所、仲裁委员会等其他处理机构；
- g) 依据仲裁申请者的意见确定是否及时通知仲裁对象；
- h) 建立仲裁受理平台，并以各种形式（网站、简报等）告知，说明仲裁相关服务机构、仲裁受理和处理流程、联系方式等；
- i) 记录仲裁受理过程、说明，形成仲裁受理报告，并提交管理机构；
- j) 定期统计仲裁受理情况、仲裁处理结果，分析、改进仲裁受理过程；
- k) 经管理机构和仲裁处理小组审核，定期发布重要事件的仲裁处理方法、过程等。

## 10.2 仲裁处理

评价机构提交可受理的仲裁申请后，管理机构应责成相关职能单元处理：

- a) 依据本文件组建仲裁处理小组，按照仲裁处理流程公平、公正、透明的独立、有效处理；
- b) 依据相关法律、标准认真审阅、分析、评估评价机构提交的仲裁相关文档和说明；
- c) 依据 b 的初步意见确定是否与仲裁申请者、仲裁对象沟通、交流；
- d) 保障仲裁申请者、仲裁对象的各项权益（可参看 DB21/T 1628.1、DB21/T XXXX），提供可能的便利；
- e) 保障仲裁处理过程涉及的数据（个人信息）、商业秘密的安全，有必要公示相关信息时，应取得数据（个人信息）主体、商业信息主体的明确同意；
- f) 仲裁处理小组应形成仲裁处理书面说明文件，解读仲裁涉及的问题、事件，及处理过程、方法，并依据相关法律、标准要求仲裁申请者、仲裁对象确认；
- g) 确定仲裁对象违反相关法律、标准，仲裁处理小组应提出劝告并采取相应的必要措施，要求提交整改方案；
- h) 仲裁处理小组应形成仲裁相关事项说明、整改意见、处理意见的相关报告，并征询仲裁申请者、仲裁对象意见；
- i) 仲裁申请者对仲裁对象的答复和处理结果不满意时，仲裁处理小组应采取相应措施：
  - 1) 告知仲裁对象提交整改方案；
  - 2) 可提出可行的替代方案建议；
  - 3) 不可调解时即中止投诉处理，推荐其它仲裁机构；
- j) 审核、发布仲裁处理过程、方法、结果。如涉及仲裁申请者、仲裁对象的正当权益和影响，应采取谨慎的措施（如不公开、屏蔽仲裁申请者或仲裁对象名称等）；
- k) 记录仲裁处理过程、结果、说明，形成、编制仲裁处理工作报告、仲裁事项处理意见书、仲裁处理结论说明书等相关文档；
- l) 仲裁处理相关文档报告管理机构，并提交评价机构存档；
- m) 学习、研究、总结仲裁处理知识、经验，提高仲裁处理人员工作水平和能力等。

## 10.3 仲裁对象

在仲裁过程中，仲裁对象应协调、配合仲裁处理小组的工作：

- a) 仲裁对象收到评价机构的仲裁受理通告后，应针对仲裁事项组织、提供相关资料、事项说明等；为仲裁处理小组的工作提供便利；
- b) 仲裁对象应对仲裁处理小组调查的事实做出书面说明，采取必要的改进措施，并提交书面整改报告；
- c) 如对仲裁处理小组调查的结果存在异议，应提交书面说明；

- d) 如确实存在数据（个人信息）安全事件、侵犯数据（个人信息）主体权益事实，应采取适当方式公开向数据（个人信息）主体说明、道歉，并提出权益补偿解决方案；
- e) 根据仲裁处理小组意见和整改报告切实改进，并申请仲裁复查等。

#### 10.4 整改

仲裁处理小组应根据仲裁处理事实提出整改意见：

- a) 仲裁对象应在规定时限内，根据仲裁所涉及争议、投诉问题提交书面整改报告，说明改进措施、方法、过程等；
- b) 如仲裁对象未能在规定时限内提交整改报告，仲裁处理小组应督促、劝告、帮助仲裁对象实施；
- c) 如仲裁对象拒绝仲裁处理小组意见，不能提供整改报告，仲裁处理小组应报告管理机构裁决。管理机构可视情况决定是否取消仲裁对象的 DSE 认证资格；
- d) 仲裁对象整改结束后应重新实施 DSMS（PISMS）内审，并报告评价机构等。

#### 11 仲裁监督

为保证仲裁工作的公平、公正，仲裁全过程应接受管理机构的管理和监督：

- a) 仲裁受理、处理工作应定期报告管理机构；
  - b) 仲裁处理结果和相关文档应及时报告管理机构，并经管理机构审批通过；
  - c) 仲裁处理过程中出现的争议、处理过程因故中断、处理结论异议等重要问题，应及时报告管理机构，并经管理机构研究、讨论、裁决、批准、决定；
  - d) 管理机构应听取仲裁处理小组的工作报告，审批仲裁处理工作报告、仲裁事项处理意见书、仲裁处理结论说明书等；
  - e) 管理机构应研究、制定仲裁相关政策、策略、规范等，以适应信息安全、数据（个人信息）安全特征变化对仲裁工作的影响；
  - f) 管理机构应管理、监督仲裁全过程，适时提出仲裁处理建议、仲裁处理过程改进建议等，并促进仲裁处理过程的持续改进。
-