

远程审核管理办法

1 目的

本程序的目的在于规范公司能够按要求开展远程审核活动，降低远程审核风险，确保认证审核有效性，以实现审核目标。

2 范围

本程序适用于公司的管理体系认证、服务体系认证的远程审核活动。

3 引用或参考文件

GB/T 19011-2021 管理体系审核指南

CNAS-CC14-2019《信息和通信技术（ICT）在审核中应用》

CNAS-CC01：2015 管理体系认证机构要求

4 定义

远程审核：指应用信息和通信技术（ICT）在受审核活动的实际场所以外审核地点实施的审核，远程审核可以是审核员在受审核方某一场所对其它场所的人员、活动或过程进行的审核，也可以是审核员不在受审核方场所对受审核方的人员、活动或过程进行审核。一般包含完全远程审核、部分远程审核、现场远程审核。

全远程审核：审核组全体审核员都不在受审核方的场所，而受审核方的人员和过程要么位于受审核方的场所，要么在另一个场所。

部分远程审核：审核组中部分审核员在受审核方的场所，而另一部分审核员不在受审核方的场所。

现场远程审核：审核组全体审核员在受审核方现场，并对另一现场的受审核方的活动/过程或人员进行审核。

应用信息和通信技术（ICT）：是应用技术来收集、存储、检索、处理、分析和发送信息，它包括软件和硬件，例如：智能手机、手持设备、笔记本电脑、台式电脑、无人机、摄像机、可穿戴技术、人工智能及其他。

5 职责

5.1 技术中心

- a)负责远程审核的案卷提交规则的制定。
- b)负责远程审核的技术支持（ICT 除外）。
- c)负责根据远程审核评价的结果，持续改进审核的有效性。

5.2 技术委员会

负责对远程任何活动中的疑难问题进行最终裁决。

5.3 运营中心（审核部）

- a) 负责客户远程审核的评审及决定。
- b) 负责远程审核的风险的评估。
- c) 负责远程审核目标及方案的策划。
- d) 负责远程审核异常变更的处理。
- e) 负责远程审核的实施。
- f) 负责远程审核方案的监视
- g) 负责远程审核方案的改进

5.4 人力资源中心

负责远程审核人员上岗前的能力评估。

6 培训

远程审核各过程涉及人员需经过人力资源中心能力认定，以及经过对本程序的培训。

7 流程说明

7.1 远程审核的评审及决定

运营中心（审核部）在收到《远程审核申请确认表》后，如是初审或监督审核及再认证审核需要合评岗结合《远程审核申请确认表》内容一起评审，若监督审核或再认证审核无需合评则对受审申请方基本信息、企业生产及体系运行基本情况、远程审核特殊要求进行评审，然后结合“适宜选择远程审核方式的情况”及“不适宜选择远程审核方式的情况”就是否进行远程审核作出决定。

7.1.1 适宜选择远程审核方式的情况如下：

- a)不适宜现场审核的情况，如出于安全原因、行程限制等；
示例：疫情、洪水、地震等。
- b) 因需审核的场所的数量问题，难以在计划的审核时间内完成全部场所的现场审核；

- c) 因突发事件临时变更审核员而导致无法在既定的时间内到达审核现场, 或受审核方的日程安排 发生了不可避免的变化。
- d) 企业的记录、数据等均可在任何地点进行查看。
- e) 当原策划为现场审核的某项或多项活动不完整, 且延长现场审核并非最佳、最经济的解决方案。
- f) 当发现原策划遗漏审核过程或发现审核的完整性有缺失, 审核组需返回现场进行补充审核, 但在短期内难以再安排一次现场审核。
- g) 其他适宜条件。

7.1.2 不适宜选择远程审核方式的情况如下:

- a) 经评估, 认为是企业整体风险高的项目; 或对于特定的认证制度, 不适宜进行远程审核的项目或过程/活动。

注: 高风险的界定可按照不同认证领域, 同时考虑不同产品、活动/过程、技术、管理的特性及复杂程度。

- b) 当受审核方近一年内曾发生下列不合格或负面事件且受到相应的处罚 (如列入失信企业名单、 处于责令停产整治期或罚款后未通过复查等) 时:

- 1) 相关监管部门已公布产品不合格信息的;
- 2) 出现对受审核方的重大投诉, 且系受审核方责任的;
- 3) 发生了质量、环境、安全等事故的;
- 4) 媒体负面曝光且系受审核方责任的。

- d) 出于对信息安全及安全保密的需要, 不适宜选择远程审核方式;

- d) 其他不适宜远程审核的活动/过程或场所, 如易燃易爆场所、无网络信号或不具备 ICT 技术实 施条件的关键活动或场所等。

7.2 确立远程审核方案的目标

运营中心 (审核部) 需建立审核方案目标以指导审核的策划与实施, 并确保审核方案得到有效执行。审核方案的目标应与审核委托方的战略方向相一致, 并支持管理体系的方针和目标。

这些目标可以基于以下方面的考虑:

- a) 有关相关方的需求和期望, 包括外部的和内部的;
- b) 过程、产品、服务和项目的特性和要求, 以及它们的任何变更;
- c) 管理体系要求,

- d) 对外部供方进行评价的需求;
- e) 受审核方管理体系的成熟度等级和绩效水平, 反映在相关绩效指标 (如 KPI)、不合格或事件的发生或相关方的投诉,
- f) 已识别的受审核方的风险和机遇;
- g) 以往审核的结果。
- h) 实施远程审核所需的信息是充分的;
- i) 远程审核的范围 (审核内容和边界) 基本确定 (产品认证除外);
- g) 远程审核的方式/方法以及可行性得到确认;
- k) 双方实施远程审核活动的的能力得到确认;
- l) 认证机构和受审核方之间任何已知的有关远程审核理解上的分歧已经得到解决。

审核方案的示例可包括:

- ① 识别改进管理体系及其绩效的机会;
- ② 评价受审核方确定其所处环境的能力;
- ③ 评价受审核方确定风险和机遇以及识别和实施有效措施以应对这些风险和机遇的能力; 符合所有相关要求, 例如法律法规要求、合规承诺、管理体系标准的认证要求; 获得并保持对外部供方能力的信任;
- ④ 确定受审核方管理体系的持续适宜性、充分性和有效性: 评价管理体系目标与组织战略方向的相容性和一致性。

7.3 确定和评价远程审核的风险和机遇

运营中心 (审核部) 应在制定审核方案前对可能影响远程审核有效性的认证项目, 或认证项目中的活动/过程进行风险评价, 认证机构宜对实现审核目标有影响的风险加以识别、评估和管理, 以保证实现远程审核的预期结果, 预防或降低远程审核风险, 实现远程审核活动的持续改进。

风险可能与下列方面有关, 包括但不限于:

- a) 审核类型;
- b) 所审核活动/过程和场所的复杂性、代表性;
- c) 信息技术的选择;
- d) 所需的资源与条件;
- e) 审核组应用 ICT 获取审核证据的能力;

- f) 电子信息或电子化传输信息的真实性、完整性;
- g) 其他支持条件。

7.4 远程审核方案的制定

运营中心（审核部）应为每一次审核制定审核方案，应形成审核方案策划表，并满足如下要求。

- a) 审核方案应涵盖整个认证周期。
- b) 审核方案需清晰地识别所需的审核活动，这些审核活动用以证实客户的管理体系符合认证所依据标准或其他规范性文件的要求。
- c) 认证周期的审核方案应覆盖全部的管理体系要求。
- d) 法律法规以及行业的相关要求；
- e) 认证风险评价结果；
- f) 认证项目的风险及复杂程度。如高风险认证项目，或低风险认证项目中的高风险活动/过程、活动/过程复杂的，一阶段审核不宜采用远程审核的方式，二阶段宜采用部分现场和部分远程审核结合的方式，如化工企业的生产现场、危险化学品贮存场所等；
- g) 其他因素，如有保密要求限制等。
- h) 对于监督/再认证项目宜根据所实施的认证项目的风险评价结果，采取适宜的远程审核方式进行。原则上，不能连续两次审核都以完全远程审核的方式进行。
- i) 对于特定的认证制度，宜遵守相关的要求，如职业健康与安全管理（OHSMS）、建设工程施工行业质量管理体系（EC9000），可在相关制度得到遵守的前提下，在认证风险及项目风险评价结果的基础上选择适宜的远程审核方式进行审核。

7.5 实施远程审核方案

实施远程审核前，运营中心（审核部）就远程审核方案的相关内容受审核方进行沟通，并取得一致。

并指定具有实施远程审核能力的审核组，以审核任务的形式将远程审核方案的相关要求传递给审核组长。对于监督/再认证项目实施远程审核的。

审核组长宜根据受审核方提供的相关信息和审核方案的要求，策划和制定远程审核计划，以清晰地确定所要求的审核活动的具体安排。宜与受审核方就远程审核计划的有关事项达成一致。

审核组宜根据远程审核方案的程序，向公司报告每次审核的审核发现和结论。负责管理审核方案的人员对审核方案的实施结果进行评审，并记录评审结果，以作为调整审核方案的信息输入。

7.6 实施远程审核

7.6.1 审核的启动

在远程审核实施前，审核组需与受审核方事先商定时间，对远程审核时拟使用的设备、设施、工具、环境进行测试，确保实施记录可远程查阅，确认接受审核人员使用远程工具的能力。宜实施的活动包括 但不限于：

- a) 确保审核用电子设备具有视频和语音、联网功能；
- b) 确保审核期间的物理环境无干扰；
- c) 商定审核资源包括网络与设备、环境、人员（备用的向导和迎审人员）的应急方案；
- d) 记录测试结果并在必要时修正审核计划保持适宜性；
- e) 确认与受审核方关于远程审核保密信息的披露程度和处理的协议；
- f) 获得受审核方的充分合作。

7.6.2 审核活动的准备

7.6.2.1 文件信息评审

需通过适宜的方式对受审核方的相关管理体系的成文信息进行评审。成文信息的收集、获取、传输 等宜遵守国家法律法规和受审核方信息安全的有关规定。

7.6.2.2 策划和制定远程审核计划

在按照现场审核策划并制定审核计划的基础上，策划远程审核宜考虑如下方面的内容，包括但不限于：

- a) 与受审核方沟通并确认远程审核所需的设施设备与环境，简单验证是否具备远程审核的条件。
- b) 确定审核组成员分工和日程安排，就使用的 ICT 要求及获取证据的具体方式、证据的保存及保密性要求达成一致意见。确保审核员分开审核时最大程度地利用好时间，并保持审核组内部良好的沟通；
- c) 与受审核方沟通确定参与审核的人员，并确保他们在所确定的时间可参与审核活动。必要时各审核员根据确定的审核任务，与受审核方参与人员在审核前预演来测试远程审核方式的使用，确认受审核方参与人员了解并掌握远程审核方法和使用的技术工具。如果发现存在不宜采用远程审核的风险，宜向审核方案管理人员建议改用现场审核；

d) 在审核计划中确定不同审核活动所采取的审核方式或工具，包括但不限于如下情形：

1) 对于仅需要通过访谈、记录抽查、文件审核等方式进行评价的过程及活动（如采购过程、设计开发过程、顾客需求确认活动等），宜采用远程视频对话等方式进行审核与评价；

2) 对于生产、仓储等现场审核活动，宜采用移动视频等方式进行审核与评价；

3) 对于产品认证现场抽样活动，宜在移动视频监控下指导受审核方人员按审核员的要求实施

7.6.3 审核活动的实施

7.6.3.1 查阅

远程审核的查阅方式包括但不限于：

a) 非在线方式，如文件传送给审核员查阅；

b) 在线方式，如共享屏幕、视频查看等，未经受审核方许可，审核员不得拷屏、拍照

7.6.3.2 访谈

访谈宜以适于当时情境、审核组及被访谈者的信息化程度进行，审核员宜在远程访谈开始时确认远程被访谈者的身份，向其说明访谈主要事项并告知访谈是获取审核证据的方法之一

7.6.3.2 观察

观察员宜采用实时视频的方式进行，观察时宜考虑：

a) 证明实况画面的真实性；

b) 通过时间特征、人员特征等必要信息，确保画面的实时性；

c) 现场工作环境，如光线、噪声等，宜满足审核证据收集的要求；

7.6.3.3 会议

远程审核会议宜采用视频会议的方式进行。会议主要包括审核组内部沟通会议、审核首次会议、末次会议前与受审核方的沟通会议和审核末次会议等。

针对首次会议宜至少包括但不限于以下涉及远程审核的特定内容：

a) 介绍远程审核取证的方式方法和特殊要求；

b) 远程审核的风险及远程审核结论的可能性；

c) 审核组对于相关信息安全控制措施的说明及保密承诺；

- d) 企业遵守相关要求，如受审核人员实时在线要求、远程在线巡视要求、诚信提供有关审核证据的承诺要求等。

针对末次会议宜至少包括但不限于以下涉及远程审核的特定内容：

- a) 说明远程审核抽样的方法和可能存在的风险；
- b) 是否达到远程审核的目的，如未达到目的宜说明后续可能进行的活动（如补充现场审核等）；
- c) 说明远程审核结论性意见以及远程审核不确定性的风险；
- d) 后续可能发生的确认活动。

采用远程审核时，审核组需保留参会人员通过视频或音频设备参加会议的图片。使用远程会议截屏的方式对首、末次会议情况进行记录时，截屏宜体现首末次会议的时间和参会人员。

7.6.3.4 应急响应

远程审核过程中，如因网络资源（如网络连接断开、访问授权被取消、停电等）等发生变化造成远程审核无法进行时，审核组宜启用应急响应措施，同时宜与受审核方沟通后向认证机构汇报，采取申请 延长审核时间、延期审核、变更审核方案或中止等应对措施，并与受审核方达成一致。

7.6.4 审核报告的编制和分发

如审核中采用了远程审核方法，宜在审核报告中予以明确说明。审核报告除应符合通用内容要求外， 还宜报告以下内容：

- a) 实施远程审核的概况（包括地点、范围、使用的设备/设施和工具等）；
- b) 与受审核方达成的信息安全协议，以及是否符合了受审核方对信息安全的要求（适用时）；
- c) 远程审核中遇到的可能降低审核结论可靠性的障碍（包括远程审核方法的局限性），远程审核过程中遇到的影响按审核计划完成审核任务的突发事件及其处置措施（适用时），以及对整体审核可能带来的风险；
- d) 远程审核中使用的 ICT 的有效性，远程审核是否达到了审核目的；
- e) 是否需要补充现场审核，以及补充审核时需关注的内容。

7.6.5 审核的完成

当所有策划的远程审核活动已经执行或出现与审核委托方约定的情形时（例如出现了妨碍完成远程审核计划的非预期情形），远程审核即告结束。

审核的相关成文信息宜根据认证认可法规和公司的要求予以保存或处置，以确保远程审核证据的可追溯性和有效性。

除非法律要求，若没有得到公司和受审核方（适当时）的明确批准，审核组和审核方案管理人员宜在审核完成后立即清除无需保留的信息，确保受审核方的信息安全。

7.6.6 文件信息的控制

7.6.6.1 文件信息的收集和获取

审核组审核过程在文件信息的收集和获取宜遵守国家法律法规和受审核方信息安全的有关规定，“形成审核文件提交清单”，并宜注意下列事项：

- a) 事先获得受审核方许可，并考虑保密和安全事宜；
- b) 如确需访问受审核方数据信息如数据库时，宜在受审核方授权的前提下进行，并遵守受审核方相关的信息安全保护措施要求，防止未经授权的访问、不当使用、损坏和泄露。一般不建议直接访问受审核方的数据库。
- c) 对于由受审核方生成的成文信息，宜至少追溯到：
 - 1) 信息生成的日期和时间；
 - 2) 编排整理的方式方法，关注信息是否经过编排整理（如将不同照片合成为一个文件）；
 - 3) 信息传输的方式方法，如同步的、异步的；通过腾讯会议、邮件等；
 - 4) 审核组接收信息的日期、时间和人员。。

7.6.6.2 文件信息的传输

审核组信息传输时，宜采取措施防止数据交换、访问过程中给受审核方带来信息安全风险，并确保电脑等信息处理设备采取相应的保护策略（如开机密码、清空桌面、防止无人值守等），避免审核期间的信息泄露。

不宜在未采取防护措施的情况下，直接在互联网及其他公共信息网络中临时存储、处理含有敏感内容的成文信息。

7.6.7 远程审核方案监视

7.6.7.1 远程方案的监视

运营中心（审核部）设置方案管理员对审核方案进行评审，评审方案的实施可行方案是否满足策划的要求并签字确认。

7.6.7.2 监视远程审核方案实施

运营中心（审核部）设置观察员采用适当的 ICT 观察审核组的审核活动对审核方案实施过程进行监视，对远程审核实施过程进行监视，以确保远程审核的有效性，监视的内容包括但不限于：

- a) 审核组按审核计划实施远程审核的情况；
- b) 审核资源的充分性和适宜性，包括人员能力及 ICT；
- c) 主要活动、过程和关键控制点的审核充分性；
- d) 适用时，应急情况处理的适宜性；
- e) 信息保密和安全措施的有效性；

7.6.7.3 评定审核记录

技术中心设立评定岗对审核记录进行评定以确定审核方案实施的有效性，评定后保持评定记录。评定过程内容，包括但不限于：

- a) 审核记录的充分性和适宜性；
- b) 实现审核目标的风险是否得到识别、评估和管理；
- c) 审核目标的达成情况。

7.6.7.4 监视结果的处理

当监视发现审核过程未按审核方案实施或未达到审核目标时，宜安排补充审核或采取其他补救及改进措施。宜保留适当的文件化信息作为监视的证据。

7.6.7 评审和改进远程审核方案

审核方案管理人员宜根据有关审核活动实施过程反馈的信息（包括审核组和认证复核及决定的反馈、受审核方反馈和认证规则要求的变化等）对远程审核方案策划的适宜性、充分性和当次审核实施的有效性进行评价，评价其是否达到预期目标以及可能存在的潜在风险。

远程审核方案的评价结果，作为远程审核方案调整和持续改进的输入。

如果远程审核方案的评价结果显示所策划的远程审核活动没有达到预期结果、认证风险较大或存在降低认证结果可靠性时，则宜对远程审核方案进行调整或改进。

远程审核方案的调整或改进，包括但不限于：

- a) 对认证审核档案进行复核，并根据复核的结果制定调整方案；
- b) 对认证项目进行现场补充审核；
- c) 对本认证周期内后续审核的审核方案进行调整和完善；
- d) 输入本认证周期管理体系绩效评价，以在下一认证周期的审核方案策划时做出适当的调整；

7.6.9 远程审核持续改进

技术中心负责组织对远程审核的过程进行持续改进，确保远程审核有效性持续提升。

8 相关记录

《远程申请评审表》

《方案策划表》

《认证变更申请表》

《审核策划表》

《审核计划》

《审核变更通知书》

《审核报告》

《审核材料归档清单》

《审核报告》

9 本文件修订记录

序	修订时间	修订章节	修订内容	修订人	批准人
1	2022. 12. 1	全部	机构调整	肖金明	
2					
3					
4					
5					

编制：马煜

审批：



发布日期：2020年12月4日 生效日期：2020年12月4日