

中国认证认可协会文件

中认协技〔2020〕56号

关于征求《认证机构远程审核指南》（征求意见稿）团体标准意见的函

各有关机构：

由中国认证认可协会通过快速程序批准立项，经广州赛宝认证中心服务有限公司协助并牵头组织各认证机构共同起草，《认证机构远程审核指南》团体标准项目现已完成征求意见稿。为更广泛地吸收行业内建议，现将《认证机构远程审核指南》（征求意见稿）、编制说明以及意见反馈表提供给你们，请研究并提出宝贵意见，并于2020年8月8日前通过电子邮件反馈标准起草组。

联系人：王亚宁、王索

电话：13316152836

电子邮件：wangyn@ccaa.org.cn、wangs@ceprei.org

- 附件：1. 《认证机构远程审核指南》（征求意见稿）
2. 编制说明
3. 意见反馈表



附件 1

ICS 03.120.20

A 00

团 体 标 准

T/CCAA 36-202X

认证机构远程审核指南

Guidelines on remote audits for certification bodies

（征求意见稿）

2020-XX-xx 发布

2020-xx-xx 实施

中国认证认可协会 发布

目 次

| | |
|-------------------------------------|-----|
| 目 次 | I |
| 前 言 | II |
| 引 言 | III |
| 1 范围 | 1 |
| 2 规范性引用文件 | 1 |
| 3 术语、定义和缩略语 | 1 |
| 3.1 术语和定义 | 1 |
| 4 远程审核原则 | 2 |
| 4.1 风险的原则 | 2 |
| 4.2 信息安全原则 | 2 |
| 4.3 持续改进原则 | 2 |
| 5 远程审核支持条件 | 2 |
| 5.1 基础设施与运行环境 | 2 |
| 5.2 人员 | 3 |
| 5.3 成文信息 | 4 |
| 6 远程审核在认证活动各阶段的应用 | 5 |
| 6.1 审核前的活动 | 5 |
| 6.2 审核策划 | 9 |
| 6.3 远程审核的实施 | 10 |
| 6.4 认证决定 | 12 |
| 7 远程审核的监视、评价与改进 | 13 |
| 7.1 远程审核的监视 | 13 |
| 7.2 远程审核的评价与改进 | 13 |
| 附 录 A （资料性附录） 远程审核的常用 ICT | 14 |
| 附 录 B （资料性附录） 应用 ICT 实施审核取证示例 | 16 |
| 参 考 文 献 | 19 |

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

请注意本文件的其他内容可能涉及专利，本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准主要起草单位：X。

本标准主要起草人：X。

引 言

0.1 背景

近年来，由于安全、卫生方面的制约，大规模流行性疾病、出行限制、自然灾害及其他限制性等情况的发生，导致审核员无法到达受审核方场所实施审核，远程审核的应用显得格外迫切。互联网的快速发展和广泛应用及企业由传统制造走向信息化、智能化制造为远程审核提供了可能。

采用远程审核旨在为审核目标的达成提供了灵活性，可避免受制于受审核方的不同类型场所和人员，减少差旅时间、距离及成本，降低审核出行相关的环境影响，增加审核过程中抽样的规模及质量，让审核适应不同的组织结构模型等。所有相关方都要了解其在远程审核过程中的输入、预期输出以及风险和机遇等方面的作用，以期实现审核目标。

0.2 目的

本标准的作用是基于信息和通信技术（ICT）的有效应用为手段，为审核方管理远程审核风险和机遇提供一个框架。远程审核的目的和预期结果是防止远程审核方法使用不当，导致审核过程的完整性与可信性受到不良影响。因此，对审核方而言，采取有效的预防和保护措施以确保贯穿于审核活动的电子信息或电子化传输信息的真实性、安全性和保密性至关重要。

0.3 本标准内容

本标准不仅是对ISO 19011:2018 附录A1“远程审核方法”的补充，还进一步明确了GB/T 27021.1-2017/ ISO/IEC 17021-1:2015附录A所述的认证过程中远程审核相关人员的能力要求。

本标准第1章至第3章阐述了使用于本标准的范围、规范性引用文件以及术语和定义，第4章阐述了远程审核依据的原则，这些原则体现了本标准的核心关注点。第5章和第6章基于PDCA方法明确了远程审核的过程，为认证机构通过建立管理体系来保障和证实其始终满足本指南提供了可以选择的途径。附录A列出了远程审核采用的ICT的常用设备、设施清单。附录B对审核现场常用的应用ICT审核取证方法列举了示例。附录C列出了ICT应用在认证审核中的风险项。

本标准使用以下助动词：

- “应”表示要求；
- “宜”表示建议；
- “可以”表示允许；
- “可、可能、能够”表示可能性或能力。

1 范围

本文件提供了认证机构实施远程审核活动的原则、支持条件、审核准备、策划与实施以及改进的指南，旨在规范认证机构开展的远程审核活动，降低远程审核的风险，确保认证审核的有效性。

本文件主要适用于认证机构开展管理体系、产品和服务认证的远程审核/检查/审查（以下统称“审核”）活动，从事其他类型认证活动可参考使用。特定方案、规范文件和合格评定标准对审核中应用 ICT 有限制时，宜优先满足相关文件的要求。

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。凡是标注日期的引用文件，仅标注日期的版本适用于本文件。凡是不标注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语（ISO 9000: 2015, IDT）

GB/T 23694-2013 风险管理 术语（ISO Guide 73:2009, IDT）

GB/T 27000-2006 合格评定 词汇和通用原则（ISO/IEC 17000: 2004, IDT）

GB/T 27021.1-2017 合格评定 管理体系认证机构要求 第1部分：要求（ISO/IEC 17021-1: 2015, IDT）

GB/T 27065-2015 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求（ISO/IEC 17065: 2012, IDT）

ISO 19011: 2018 管理体系审核指南

IAF MD4:2018 IAF 强制性文件 信息和通信技术（ICT）在审核/评审中应用（IAF mandatory document for the use of information and communication technology（ICT）for auditing/assessment purposes）IAF MD5:2019 IAF 强制性文件 确定QMS、EMS和OHSMS审核时间（IAF mandatory document for determination of audit time of quality, environmental, and occupational health and safety management systems）

IAF MD22:2019 IAF 强制性文件 ISO/IEC 17021-1在职业健康安全管理体系认证的应用（IAF mandatory document for application of ISO/IEC 17021-1 for the certification of occupational health & safety management systems）

IAF ID3:2011 IAF 信息文件 影响认可机构、合格评定机构和获证组织的特殊事件或情况的管理（IAF informative document for management of extraordinary events or circumstances affecting ABs, CABs and Certified Organizations）

3 术语和定义

3.1 术语和定义

GB/T 19000-2016、GB/T 23694-2013、GB/T 27000-2006、IAF MD4: 2018给出的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1.1

远程审核

应用信息和通信技术（ICT），在受审核实际场所以外任何地点实施的审核。

注1：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；

[IAF MD4: 2018, 0.2]

注2：远程审核包括现场远程审核和非现场远程审核。现场远程审核指审核员在受审核方某一场所，对其他场所的人员、活动或过程进行审核；非现场远程审核指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。

4 远程审核原则

4.1 风险的原则

应用 ICT 技术实施远程审核，在实现审核目标方面可能存在局限性和风险，认证机构宜对风险加以识别、评估和管理。风险可能与下列方面有关（包括但不限于）：

- 审核类型；
 - 所审核活动/过程和场所的复杂性、代表性；
 - ICT 技术的选择；
 - ICT 技术所需的资源与条件；
 - 审核组应用 ICT 技术获取审核证据的能力；
 - 电子信息或电子化传输信息的真实性、安全性和保密性；
- 其他支持条件。

4.2 信息安全原则

应用 ICT 技术实施远程审核，确保电子信息或电子化传输信息的真实性、安全性和保密性非常重要。认证机构与受审核方宜考虑信息安全与数据保护相关的法律法规和责任问题，就遵守的措施和规则达成一致并加以实施。

注：在某些情况下，由于安全性要求，审核过程不允许使用 ICT 技术。

4.3 持续改进原则

应用 ICT 技术实施远程审核，受到资源、能力、技术等方面影响，在认证审核的有效性方面可能会面临一定的风险。认证机构宜通过对远程审核实践活动的监视与评价，持续改进远程审核的充分性、适宜性与有效性。

5 远程审核支持条件

5.1 基础设施与运行环境

5.1.1 基础设施

5.1.1.1 认证机构应确定、提供并维护实施远程审核所需的基础设施，为审核过程的完整性与可信性提供支持和保障。基础设施可包括：

a) 用于远程审核的硬件，包括智能手机、手持设备、笔记本电脑、台式计算机、摄像头、摄像机、无人机、可穿戴技术应用、人工智能、移动硬盘及其他；

b) 用于远程审核获取证据、数据加工、信息转换、传输所需的网络和软件，包括用来获取证据的电视电话会议、网络会议、即时通讯、电子文件阅读所需的软件；对获取的企业产品和服务的数据进行统计分析的工具；对数据、信息进行标准化转换所需的工具；传输审核获取数据和信息的存储设施，如企业邮箱、网盘等。

5.1.1.2 认证机构宜明确信息和通信技术（ICT）在远程审核中的应用范围，如通过远程电信会议设施，包括音频、视频和数据共享；通过远程接入方式对文件和记录的审核；通过静止影像、视频或音频录制的方式记录信息和证据；提供对远程场所或潜在危险场所的视频或音频访问通道等。

5.1.1.3 认证机构与受审核方之间宜通过协议等方式相互达成一致意见，确定为支持远程审核活动所必要的基础设施，如 ICT 技术的选择、远程访问的方式、可使用的硬件及软件等。

5.1.2 运行环境

认证机构应确定、提供并保持有效实施远程审核所需的环境，以获取完整、安全和可用的审核证据。可考虑以下方面：

a) 为信息安全和保密制定必要的规则，明确远程审核时信息获取、存储和处置的方法，如制定相关信息安全策略、对移动设备的使用规定、信息分级、密码、恶意软件防范、备份等方面的要求；

b) 认证人员使用音视频通讯工具实施远程审核时所处环境保持安静，没有与审核无关人员在场，不在公共场所实施远程审核。在审核期间能够保持认证人员和受审核方的网络稳定，有足够的带宽支持远程审核活动。适宜时，认证机构可为认证人员提供专用网络、统一的通讯工具、存储介质和定制开发的软件；

c) 受审核方适宜实施远程审核的物理环境和网络环境，如远程接入、使用受审核方的视频监控、使用受审核方的进入不安全区域的无人机等遥控设备等。必要时，由认证机构和审核组长在审核前取得受审核方的相关授权。

5.1.3 在远程审核实施前，可通过模拟测试等方式确定远程审核所需的基础设施、运行环境等条件均以具备，并确认受审核方的生产、服务和活动现场可应用远程审核方式，以确保审核组采用协议约定的远程访问方式实施远程审核活动。

5.2 人员

5.2.1 总则

与远程审核有关的人员包括认证人员和受审核方人员。认证人员包括认证规则和认证方案制定人员、认证申请评审人员、认证审核方案管理人员、认证审核人员（管理体系认证审核、产品认证检查、服务认证审查的人员）、认证决定或复核人员、认证人员能力的评价人员等。认证人员除满足通用能力要求外，还需要根据受审核方的规模、类型、复杂性、产品、服务和流程，审核目标和范围，满足远程审核的特定能力要求。

5.2.2 认证人员远程审核特定能力要求

认证人员远程审核的特定能力需包括：

a) 具有风险和机遇意识。例如：识别远程审核项目风险、信息安全风险及职业健康安全风险；应用ICT技术对信息收集的有效性和客观性的影响；

b) 具有电子信息或电子化信息传输的安全性、保密性和数据保护的控制能力；

c) 熟悉相关监管部门和认可机构（例如：CNCA、CNAS、CCAA、IAF等）对于远程审核的强制性要求或指导性意见；熟悉相关法律法规、标准和其他要求。

认证审核人员的特定能力除满足上述要求外，还需包括：

a) 在审核时使用适当的电子设备和其他技术的技术技能。例如：熟练应用常用会议软件举行电话、视频会议；具备利用移动摄像技术、视频监控系统的的能力；

b) 具备理解和利用所采用的ICT技术的能力，包括远程接入方式进入受审核方电子信息系统或数据中心的能力；

c) 具有良好的统筹、协调和沟通能力；

d)具有风险和机遇的应对能力。例如：在审核前进行技术检查，解决技术问题的能力；由于技术原因使审核活动受阻时，如中断访问，使用替代技术的能力。

5.2.3 认证人员能力确认、保持和提高

认证人员能力确认的方法可包括对远程审核项目复核和审议、客户感受信息反馈、现场见证等，能力确认的内容包括认证申请评审准确性、审核方案策划的充分性、审核计划的执行、沟通的有效性、审核结果、远程审核工具的应用等方面。

能力的保持和提高可通过ICT技术培训、参加研讨会、实施远程审核等方式来获得，持续的专业发展还需考虑ICT技术的发展、法律法规、标准和相关要求的变化。

5.2.4 受审核方人员

受审核方应配置充分和适宜的远程审核支持人员，包括熟练应用常用会议软件；具备利用移动摄像技术、视频监控系统辅助远程审核的能力。同时，应有理解和利用所采用的ICT技术的能力。其能力应得到认证机构的确认。

5.3 成文信息

5.3.1 总则

5.3.1.1 认证机构宜建立、实施并保持远程审核过程控制的成文信息，以确保远程审核的有效性。

5.3.1.2 认证机构宜保留的远程审核的成文信息，适用时可包括：

- a) 受审核方提出的远程审核申请或协议；
- b) 认证机构基于风险评估能否实施远程审核的评审记录；
- c) 认证机构对实施远程审核的认证人员能力评价和证实的记录；
- d) 认证机构与受审核方关于信息安全和保密问题达成一致，并签署的远程审核保密协议或承诺书；
- e) 认证机构针对远程审核制定的特有的审核方案，可能包括审核的过程、要素对应的审核方式（音频、视频、数据共享、远程接入方式对文件和记录的审核等）；
- f) 注明“采用远程审核方式”的审核任务书；
- g) 审核组与受审核方确认文件传输和保存的安全性和保密性的记录；
- h) 明确具体审核时间、地点、审核方式、使用的工具等内容的远程审核计划；
- i) 与首末次会议签到表等同的参加人员视频或照片；
- j) 说明 ICT 在审核实施中的使用程度，以及 ICT 对审核的有效性和效率的贡献的远程审核报告。
- k) 说明ICT 使用的程度、受审核方参加的人员、使用的设备及方式的远程审核记录；
- l) 说明远程审核有效性的远程审核的认证决定意见。

5.3.1.3 远程审核成文信息的类型可包括：

- a) 视频文件；
- b) 音频文件；
- c) 照片或截图；
- d) 电子文档（如 PDF/WORD/EXCEL 格式）等。

5.3.2 成文信息的控制

5.3.2.1 认证机构应确保获取、收集、传输、保存和处置的成文信息完整、真实、可追溯，具有安全性和保密性，并予以保护，防止非预期的更改和使用。

5.3.2.2 成文信息的收集和获取应遵守国家法律法规和受审核方信息安全的有关规定，并应注意下列事项：

a) 应事先获得受审核方许可，并考虑保密和安全事宜。

b) 如需访问受审核方数据中心时，应告知受审核方建立相应的保护措施，防止未经授权的访问、不当使用、损坏和泄露。

c) 不应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、处理成文信息。

5.3.2.3 成文信息传输时，应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），避免审核期间的信息泄露。涉及国家秘密的信息不得通过公共网络传输。

5.3.2.4 成文信息的保存应注意下列事项：

a) 保留的成文信息的保存和保存期限应与现场审核成文信息要求一致。

b) 应采取适宜的方式，对所保留的成文信息的分发、访问、检索设置权限，防止非预期使用。

c) 当使用网盘、移动硬盘等保存成文信息时，应有备份。

d) 远程审核所收集的资料，如涉及敏感信息，认证机构需保留，应征得受审核方同意。

5.3.2.5 成文信息的处置应注意下列事项：

a) 认证机构应确保审核员在远程读取敏感信息时，不应私自下载、保留这些资料。如有需要下载和保留，应得到受审核方的许可，并在审核结束并上交审核资料后进行彻底删除，且经受审核方确认。

b) 远程审核资料到保存期间后，认证机构应按规定对这些证据进行销毁。对其中涉及到的敏感信息的销毁，认证机构应以适宜的方式告知受审核方。

6 远程审核在认证活动各阶段的应用

6.1 审核前的活动

6.1.1 远程审核的申请评审

6.1.1.1 远程审核的适宜条件

a) 机构经过评估，对于认证风险低审核项目，如生产/服务过程较为简单的；或

b) 不适宜现场审核的情况，如出于安全原因、旅行限制等，典型示例如疫情、洪水、地震等；

或

c) 在某些多场所的情况，在限定的时间内审核组很难完成全部场所的现场审核；或

d) 临时变更审核员或受审核方的日程安排发生了不可避免的变化如审核员个人发生了突发事件、受审核方涉及管理体系的重要人员如最高管理者有重要业务需外出洽谈等；或

e) 无论工作在何处进行审核，企业的记录、数据等均可在任何地点进行查看。或

f) 无法完成现场审核计划的一项或多项活动，延长现场审核并非最佳、最经济的解决方案；或

g) 认证机构有审核员已熟悉受审核方管理体系及其实际运作情况；或

h)发现有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，但在短期内返回现场不易实现的情况等。

6.1.1.2 不适宜实施远程审核的情况

a)经机构评估，认为是高风险的项目；或

注：（高风险的界定：分产品实现过程以及企业自身如管理成熟度、诚信等，提供产品风险分类）

b)当认证对象曾发生下列不合格或负面事件且受到相应的处罚（如停产整治、或罚款等）时：

- i. 国抽产品不合格；
- ii. 出现重大顾客投诉；
- iii. 发生了质量、环境、安全、食品等事故；
- iv. 负面媒体曝光等；或

c)对认证对象的新设施、范围或重大变化的首次审核；

d)由于组织的原因，审核延期后仍未进行过现场审核时；或

e)其它不宜实施远程审核的情况。

6.1.1.3 认证申请评审

1)对于申请机构自身能力的评审：

a)对申请范围及专业风险的评审：

b)实施远程审核的支持条件（见5）；

2)对客户实施远程审核的沟通及能力评审：

在与客户沟通认证意向时，认证机构应以适宜的方式与客户沟通及风险评估：

a)对实施远程审核风险的告知：安全性及保密性；

注：1)包含：4. 远程审核的原则与应用。

b)了解客户方实施远程审核的支持条件及制约因素，具体可参见 6.1.1.2 远程审核的适宜条件及限制；

c)适宜时，机构宜编制的“实施远程审核调查表”，作为客户实施远程审核能力的调查，由客户进行填写。调查内容可含但不限于如下内容：

——获取远程审核信息的ICT，例如手机、电脑、无人机、专用系统/设备等；

——远程审核信息的形式（例如静止图像、视频、音频等）、信息传输方式（同步的或是异步的），数据对接，以及信息的可辨识度要求；

——远程审核信息的传输途径，例如钉钉、客户自行开发的系统等；对于客户自行开发的系统，还应提供与认证机构的网络接口信息；

——客户对于远程审核的安全性、保密性要求，包括对于审核内容和边界（例如拟审核的场所、组织单元、活动及过程）的限制；

——远程审核所涉及的客户人员能力。

6.1.2 受理

当下列情况得到满足时，认证机构可受理客户实施远程审核的申请：

1)依据认证方案和本标准，认证机构应对所获得的客户实施远程审核的信息（见6.1.1）进行评审以确保：

a)实施远程审核所需的信息是充分的；

b)认证机构和客户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；

c)远程审核的范围（审核内容和边界）基本确定，有待一阶段审核后进一步的确认（产品认证除外）；

d) 实施远程审核活动的资源、方式/方法的可行性得到确认；

e) 双方对实施远程审核活动的的能力得到确认。

2) 宜针对远程审核签订具有法律约束力的补充合同或协议，补充合同或协议中可包括但不限于涉及远程审核的必要信息：

——认证机构（含人员）、客户及相关方（实施远程审核所使用的ICT，如钉钉收费平台）的责任与保密要求；

——信息安全要求及风险；

——远程审核的范围及边界；

——实施远程审核活动的资源、方式方法；

——应急响应（见6.3.3）要求；

——认证决定后评估

可行时，机构可提供补充合同/协议模板。

6.1.3 审核方案策划与管理

6.1.3.1 审核方案的策划

6.1.3.1.1 初次审核/检查

初审一、二阶段是否采用远程审核的方式及实施远程审核的程度宜考虑风险程度、复杂程度及法规要求等因素：

a) 从理论上讲，只要能确保审核/检查的完整性和有效性，第一个认证周期内的初次审核/检查可以完全实施远程审核/检查，但考虑到机构对组织的情况不了解不熟悉，不建议完全实施远程审核/检查，宜至少采用部分现场实地审核+远程审核的方式；

b) 风险较高的审核项目的初审一阶段审核不宜采用远程审核的方式，且二阶段宜采用部分现场实地+远程审核的方式，如化工企业二阶段的生产现场、危险化学品贮存场所、部分重要职能部门等部门和场所可采用现场审核的方式，其它职能部门可采用远程审核的方式等；

c) OHSMS领域的项目不能采用完全远程审核的方式，宜采取现场审核+远程审核的方式，即至少对现场活动及OHS风险控制不能采取远程审核技术；

d) 对于特定的认证制度，应遵守相关的要求，如FSMS、HACCP、EC9000等。

6.1.3.1.2 监督/再认证

6.1.3.1.2.1 远程审核活动策划可以分为：

a) 完全远程审核；

b) 部分远程审核；

c) 现场的远程审核；

6.1.3.1.2.2 全部远程审核

审核组全体审核员都不在认证客户的场所，而认证客户的人员和过程要么位于认证客户的场所，要么在另一个场所。

如果所策划的远程审核方案可以充分保证审核的完整性和有效性，审核目标得以充分实现，则无需进行后续现场补充验证。

根据远程审核活动策划的需要，可以增加全部远程审核的审核时间。

原则上，不能连续两次审核都实施全部非现场远程审核。

6.1.3.1.2.3 部分远程审核

审核组中部分审核员在认证客户的场所，而另一部分审核员不在认证客户的场所。

审核方案策划时，对关键场所、活动的审核应安排在认证客户场所的审核员进行审核，以保证审核的有效性。

原则上，对于有特定认证制度要求体系，部分远程审核中远程审核时间不能大于总审核时间的一半。

6.1.3.1.2.4 现场远程审核

审核组全体审核员在认证客户现场，并对非现场的认证客户的人员、活动或过程进行审核。

对非现场的认证客户的人员、活动或过程的审核如果不能实现审核目标，应该安排后续现场补充验证。

6.1.3.1.3 产品认证的特定要求

1、与管理体系之间的关系

产品认证机构在确定包含远程检查的认证方案[1]时，宜考虑认证风险与成本、本标准6.1.3.1.1、6.1.3.1.2的要求，全部或部分纳入管理体系要求[2]，也可不纳入管理体系要求。

2、与管理体系的区别

1) 区别于管理体系与服务认证，产品抽样和产品一致性检查是产品认证中确定产品与产品要求[1]符合程度的特有手段。认证机构应用远程检查实施产品抽样、一致性检查时，应以适宜的方式方法，确保抽样和检查样本的真实性、代表性。

注1：产品抽样指：为评价认证产品与产品要求的符合性，由认证机构依据产品认证方案组织实施的对认证产品的抽样[改编自5]。抽样后的产品通常由实验室依据产品要求对其检验检测；产品抽样可在正式的认证文件[1]颁发前或颁发后实施，在正式的认证文件颁发后实施的产品抽样也称监督抽样。

注2：产品一致性检查指：由认证机构委派的工厂检查组，通常在生产企业现场，对认证产品与认证机构批准的文件（如型式试验合格样品）的一致性检查所进行的检查活动[改编自5]。

注3：适宜的方式方法如，预先不通知的远程跟踪检查，增加远程检查的频次，利用适宜的ICT技术以获取远程产品抽样、一致性检查样本的总体信息等。

2) 认证机构宜依据产品要求，编制远程产品抽样实施指南、远程产品一致性检查指南，以确保远程产品抽样和产品一致性检查的效率，结果充分、清晰、可追溯。当产品要求变更时，认证机构宜评估产品抽样实施指南、远程产品一致性检查指南的充分性、适宜性及实施效率。

6.1.3.1.4 服务认证的特定

1) 可根据不同服务业态的情况，选择在其认证实施规则中规定的符合远程要求的服务特性测评方式，如可将神秘嘉宾访问改为电话问询等方式，经与客户协商后制定远程审核方案，得到客户确认后实施。

2) 对实施远程审核的效果的评估。

6.1.3.1.5 变更

常见的认证变更，包括：认证范围、地址等涉及认证证书内容的变更。为此，远程审核的变更也类似，可分为：

a) 对于客户提出的扩大或变更认证范围的申请，认证机构宜根据认证业务流程进行受理、评审，在风险评估的基础上制定审核方案，决定是否实施远程审核；对于高风险的行业，不建议实施远程审核；

b) 地址变更：

i. 生产场所（非名称）变更的，参照本标准6.1.3.1.1的相关要求执行；

ii. 主场所（非生产场所）变更的，在对变更申请评审的基础上，制定特殊的审核方案，并实施；

c) 其他内容变更：在对变更申请评审的基础上，制定特殊的审核方案，并实施；

d) 对于产品：检查标准的变更、产品的变更（如产品结构、产品关键件、标志、标识及参数等），根据评估结果，决定是否可实施远程。

6.1.3.2 实施

远程审核前，认证机构应就审核方案的相关内容与客户进行沟通，并取得一致，应保留客户对远程审核方案确认的记录。

认证机构指定具有实施远程审核能力的审核组，对监督/再认证审核组中应有至少有一名曾经参与该认证客户审核的审核员。以传达审核任务的形式将审核方案的相关要求传递给审核组长。

审核组长应根据认证客户提供的相关信息和审核方案的要求，策划和制定审核计划，以清晰的确定所要求的审核活动的具体安排。审核计划应得到认证机构的认可，并与认证客户就审核的有关事项达成一致。

审核组应根据审核方案的程序，向认证机构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。

6.1.3.3 评价和改进

审核方案管理人员应评价审核方案，以评定是否达到预期结果以及潜在风险，对审核方案评价的结果，做为审核方案持续改进的输入。

如果审核方案评价的结果认为，所策划的远程审核活动没有实现审核预期结果或认证风险较大或存在降低认证结果可靠性的，则应对审核方案进行改进，包括但不限于对认证客户进行现场补充验证审核。

6.2 审核策划

（说明：按照标准框架，此处的审核策划是指审核组按照“6.1.2 审核方案策划与管理”策划好的方案实施审核的策划，即审核组长及其审核组针对一次具体的远程审核的策划，审核策划的输出是“具有远程审核特征的审核计划”。）

在一般审核策划的基础上，远程审核策划额外考虑包括但不限于如下方面的内容：

6.2.1 与受审核方沟通并确认远程审核所需的设施设备与环境，验证是否具备远程审核/检查的条件，评估远程审核的可行性和风险并形成文件。

6.2.2 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。

6.2.3 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以参与审核活动。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，应向审核方案管理人员建议改用实地审核。

6.2.4 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：

---- 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；

---- 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；

---- 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；
---- 等等。

有可能采用远程审核的活动和过程的例子包括：

| 审核活动 | 远程互动 |
|---|--|
| 1. 审核活动 有不同现场人员参加的首次和末次会议 在审核不同阶段进行的审核计划评审 中间结论汇报 审核组中途会议 | 电话、视频会议、网络会议 |
| 2. 组织的过程/活动/人员 居家或非现场工作的人员 审核对象主要是文件评审和通过访谈获取说明性信息的过程和活动，如采购、人力资源/培训、商业过程、设计和开发。这些活动很多都由共享服务进行。 区域范围广阔的基础设施，如水利或能源运输 产品抽样活动 | 带屏幕共享的视频会议 通过移动或固定视频设备获取的实时视频画面 无人机、现场视频监控的访问 通过移动视频设备指导和监视抽样活动 |
| 3. 特殊情况 专家参与 | 视频会议、实时画面、屏幕共享、非同步的文件和数据评审 |

6.3 远程审核的实施

6.3.1 远程审核前准备

在远程审核实施前，审核组应与认证客户事先商定时间，对远程审核时拟使用的设备、设施、工具、环境进行测试，确保实施记录可以远程查阅，确认接受审核人员使用远程工具的能力，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、环境的应急方案；
- d) 记录测试结果并修正审核计划保持适宜性。

6.3.2 远程审核实施方法

6.3.2.1 查阅

查阅是获取规范要求、实施记录的一种方式，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，未经许可不得拷屏、拍照。

6.3.2.2 访谈

访谈是一种重要的收集信息的方法，并且应以适于当时情境、审核组和受访人员的信息化程度进行，如采用各类远程网络会议、电话及邮件等多种远程沟通方法等，审核员在访谈时应解释访谈的做相关记录的原因并告知该远程访谈收集记录的方法，确保受访人员知情并防止泄密。

6.3.2.3 观察

观察是收集审核证据、验证组织行为的一种方式，适用于受审核方的运行现场，应采用实时视频的方式进行，观察时应考虑：

- a) 通过与可获得的卫星画面或来自地理信息系统（GIS）的可用信息对比，以确保实况画面的真实性；
- 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，应满足审核证据收集的要求。

6.3.2.4 测试/抽样检测

当抽样样本的测试、抽样检测过程应用远程审核方法时，应在实施远程审核前编制远程抽样/测试方案，确定测试/抽样检测方法，并与认证客户协商一致。如抽样样本的测试、抽样检测过程涉及认证客户的技术或商业秘密，则不宜采用远程审核方法。

6.3.2.4.1 当抽样/测试方案确定需见证认证客户的测试/抽样检测活动时，审核/检查组的见证人员应采用全程录制视频方式实施见证，并应至少有：

- a) 全景视频，对场地、检测人员、设备等的情况予以记录；
- b) 近景视频，对样品铭牌/包装标识、关键结构件、检测设备的校准标识、检测/校正数值等予以记录；
- c) 见证人员和检测人员同时记录检测结果的视频记录。

6.3.2.4.2 当抽样/测试方案确定需将抽样样本送检测机构实施测试/抽样检测时，审核/检查组的见证人员应采用全程录制视频方式指导认证客户的取样人员进行现场取样和封样，并应至少有：

- a) 样本全景视频，对抽样总量予以记录；
- b) 抽样、取样过程视频，对符合抽样规则或要求的情况予以记录；
- c) 封样过程视频，对样品现场粘贴封条，取样人签字、盖章等予以记录；
- d) 封样后的样品照片。

6.3.2.4.3 当抽样/测试方案确定需对客户的系统直接测试时（例如，评审系统的设置、配置或功能），审核/检查组人员应按测试方案进行远程测试，并应至少：

- a) 与客户商定陪同人员见证测试过程的方式；
- b) 留存客户确认测试结果的证据。

6.3.2.5 会议

会议是远程审核的一种沟通方式。远程审核会议应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。

针对首次会议应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) 企业配合要求，如受审核人员时时在线要求、远程在线巡视要求等。

针对末次会议应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，远程审核的结论；
- b) 是否达到远程审核的目的，如未达到目的应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) 审核过程中如开出不符合项和/或观察项，应在末次会议过程中体现不符合项和/或观察项的确认过程。

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，截屏应能体现首末次会议的时间和参会人员。

6.3.3 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，审核组应启用应急响应措施；无法进行的，应与客户沟通后向机构汇报，申请延长审核时间、延期审核、变更审核方案或中止等相应措施。

6.3.4 审核记录及证据的保持

除一般文字审核记录外，在征得受审核方同意的前提下，还可通过保存音频、视频、文字、文档等方式保留审核证据。

认证机构对远程审核记录及证据的保持，应有明确的要求，以满足符合性、有效性，至少包含以下内容：

- a) 审核证据的保存媒介、环境；
- b) 音频、视频等非文档性信息的备份、定期恢复、还原；
- c) 审核记录及证据的保存期限。

6.3.5 远程审核报告

认证机构应为每次审核向客户提供书面报告。如审核中采用了远程审核方法，应明确说明使用了远程审核的方法。审核报告除应满足的通用内容要求外，还应报告以下内容：

- 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) 与客户达成的信息安全协议，以及是否满足了客户对信息安全的要求（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存在的风险；
- 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，以及补充检查时需关注的内容。

6.4 认证决定

除正常认证决定关注事项以外，远程审核项目的认证决定还需要关注以下方面内容：

6.4.1 远程审核的可行性

- a) 受审核方是否满足实施远程审核的条件；
- b) 审核人员是否具备实施远程审核的能力；
- c) 审核方案对远程审核的风险分析和措施是否充分可行。

6.4.2 远程审核的资料完整性

- a) 信息安全与数据保护的规则和措施落实情况；
- b) 审核计划的安排是否符合审核方案要求；
- c) 首、末次会议的信息；
- d) 审核证据和审核发现是否能满足审核目的的要求；
- e) 突发事件应对情况及应急预案评估；
- f) 审核报告中远程审核应用情况的说明；
- g) 对审核方案的补充完善（下次审核信息交流）。

7 远程审核的监视、评价与改进

7.1 远程审核的监视

认证机构应监视远程审核过程并确保远程审核的有效性。

认证机构应确定：

- a) 监视的内容，包括但不限于：
 - 1) 审核组按审核计划实时进行远程审核的情况；
 - 2) 审核方案的合理性；
 - 3) 审核资源的充分性，包括人员能力及ICT可用性；
 - 4) 主要活动、过程和关键控制点的审核充分性；
 - 5) 信息保密和安全措施的有效性；
 - 6) 实现审核目标的风险是否得到识别、评估和管理；
 - 7) 审核目标的达成情况。
- b) 监视的频率和方法，包括但不限于：
 - 1) 采用适当的ICT，观察审核组的审核活动；
 - 2) 对审核方案的评审；
 - 3) 对审核结果的确认。

c) 监视结果的处理

监视发现远程审核未按审核方案实施或未达到审核目标时，应安排补充审核或采取其他补救措施。

应保留适当的文件化信息作为监视的证据。

7.2 远程审核的评价与改进

7.2.1 远程审核的评价

认证机构应按照策划的时间间隔，通过远程审核监视（见7.1）结果的分析、专项检查或内部审计，对远程审核程序、方案的有效性进行评价。评价内容包括但不限于：

- a) 远程审核风险识别充分性及应对措施的有效性；
- b) 远程审核方案策划的合理性；
- c) 远程审核资源配备的充分性；
- d) 信息保密和安全措施的有效性；
- e) 审核目标达成情况；
- f) 必要时，还应评估远程审核应急情况处理的适宜性。

7.2.2 远程审核的改进

认证机构应利用分析和评价结果识别改进机会，包括对远程审核程序和方案的必要修订。应保留改进结果的成文信息。

附 录 A
(资料性附录)
远程审核的常用 ICT

随着信息技术在生产、生活中的广泛应用，应用ICT实施远程审核将作为现场实地审核的一种补充方式，运用ICT实施远程审核有利于提升审核的效率，减少差旅时间和费用，从而更加经济环保，同时也促进审核员对新技术新方法的探索和应用。但ICT的使用对于现场审核，也存在一定的局限性和风险性，例如：信息安全和保密性的风险；增加审核时间控制难度，同时更多依赖网络、所使用电子装置的可靠性；削弱审核员主导观察、沟通、感知和多角度求证而影响获取信息的客观公正性和准确性；提高对诚信的需求；增大对真实性验证的需求和难度；降低审核双方的仪式感、既视感和体验感等。因此应客观严谨地评估使用ICT实施远程审核的风险、识别和确定其适用范围并建立有效的控制措施和应急预案。

在审核活动过程中，通常使用ICT技术进行信息的收集、存储、检索、处理、分析和发送，同时，通过使用ICT的同步视频进行沟通访谈、实地现场的运行控制过程的察看及信息收集，运用ICT实施审核的过程中将使用相应的软件和硬件为依托，常见硬件例如：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、服务器、网络等；常用软件例如：视频会议、数据库、OA、ERP、APP服务、操作系统、专业系统、VR软件系统等。

运用ICT技术实施远程审核，通常需要多种技术相结合的方式，方可确保审核有效性，例如使用视频软件、通信网络和智能手机的组合进行对运行现场的远程审核。

ICT技术应用于审核过程时，审核人员可能处于受审核方现场、审核组办公场所或居家办公，分别可能存在不同的干扰和局限性；尤其是开展远程审核采用ICT技术可能带来的信息安全风险、审核时间控制、获取审核证据的客观公正性、诚信和审核证据真实性及周边环境干扰等问题。

本附录就常用于远程审核的ICT技术及其局限性、风险及风险防控措施方法予以举例介绍。

| 远程审核的常用 ICT 技术 | 常见 ICT 承载平台和系统 | 应用 ICT 技术适用的审核活动 | ICT 技术应用的局限性示例 | 应用 ICT 技术的风险示例 | 风险的预防和解决方案示例 |
|----------------|---|--------------------------------------|--|--|---|
| 视频会议 | 常用硬件： 智能手机 笔记本电脑 台式电脑 平板电脑 通信网络 常用软件： 腾讯会议系统 微信、企业微信 等即时通信工具 Zoom Teams Skype | 首次会议 面谈交流 文件化信息抽样验证 演示和现场观察 | 降低受审核方仪式感 降低审核组和受审核方的体验感和即视感； 文件化信息验证和交流的切换，影响工作进程和效率； 访问现场限制，例如危险性现场不能使用 ICT 所需硬件装置； 不利于符合性证据收集、系统性和有效性验证； 基于信息安全管理，受审核方提供数据和文件化信息受限； 场所屏蔽，影响实时通信 | 采用 ICT 时信息安全控制能力不足，导致审核过程中可能存在的信息泄密等； 使用便携式电子装置带来的现场人员安全风险； 现场观察的主导性不易控制，遗漏必要现场； 因场所屏蔽等因素可能导致信号中断或不能访问； 基于受审核方信息安全要求，不能提供或保留充分的可追溯证据； 审核员所处办公环境对审核真实性和有效性的影 | 应用 ICT 技术的风险评价和决定适用审核范围，并对拟采用的 ICT 技术的信息安全能力进行评价，优先选择通过了信息安全管理体系认证的公司及相应的 ICT 服务产品。 审核前预先收集必要信息，充分准备，例如：组织结构、场所平面图、卫星地图等，工艺/服务流程，合规证据等； 预先测试实验拟使用的 ICT 技术相关软件和硬件； 预先制定 ICT 故障应急预案； GPS 或导航软件实时定位； 参考 |

| | | | | | |
|--------|--|------------------------------|---|--|---|
| | | | | 响 受审核方担心信息泄露，不配合提供相关证据。 | 《TC260-PG-20201A 网络安全标准实践指南远程办公安全防护》指南，采取必要的安全控制措施，例如，启用远程会议系统的密码登录功能，以避免未经授权人员登录会议系统获得审核中涉及到的机密信息；应由视频系统主持人确认参与各方的身份等。 |
| 影像录制 | 智能手机 平板电脑 数字音像设备 网络通信 无线通讯 | 文件化信息抽样验证 演示和现场观察 | 缺乏实时性，不能充分验证审核期间现场状态； | 真实性和实施性； 信息安全风险； | GPS 或导航软件实时定位； 应尽量避免审核中进行远程摄录，必须进行远程摄录时，应签署保密协议，并在审核结束后删除受审核方提供的信息。 |
| 航空摄影 | 无人机 影像实施传送 网络 | 演示和现场观察 | 无人机使用许可； 无人机操作技术能力； 对观察范围的审核组可控性 | 无人机操作安全； 无人机升限和飞行范围限制； | 风险识别和控制措施策划； 卫星导航定位 |
| 穿戴技术 | 虚拟现实（VR）系统； VR 录像和实时传输系统； 人工智能； 机器人 | 面谈交流 文件化信息抽样验证 演示和现场观察 | 硬件和软件支持的可实现性； 拟审核范围与实际审核范围的差异性； 审核组和受审核方对系统的操作能力和熟练度影响； | 受审核方客户端操作引发现场安全风险； 保留可追溯证据风险； 信息安全风险 | 应评估采用的虚拟现实技术措施的适当性，确保被审核方信息的真实性和完整性。 |
| 信息远程共享 | OA ERP Sharepoint 专业系统 | 文件化信息抽样验证 | 信息安全限制受审核方开发系统共享； 审核组对专业系统的知识和经验 | 受审核方主导开放的信息，影响客观公正性 | 预先学习和了解共享系统； 参考 《TC260-PG-20201A 网络安全标准实践指南远程办公安全防护》指南，采取必要的安全控制措施。 |

附 录 B
(资料性附录)

应用 ICT 实施审核取证示例

| 审核过程/活动 | 应用的ICT | ICT的应用方式 | 应用场景举例 | 注意事项（应、宜） |
|-----------------------|---|--|--|---|
| 各类会议 | 会议视频软件，如腾讯会议、钉钉会议、zoom； | 审核组采用信息技术，如：远程视频会议、电话会议等，召开审核过程中的各类会议。 | 首次会议、末次会议、审核组内部会议与管理层的交流沟通会议等。 | 机构应考虑提前的设备设施的测试并制定后备方案，以应对无法按既定策划进行的情况（如网络中断、设备损坏等）。必要时，宜考虑客户的多场所、可能的信息化程度、网络、硬件支持等；3）应保留适当的参会签到和证据。 |
| 交流、访谈 | 会议视频软件，如腾讯会议、钉钉会议、zoom；即时通讯软件，如微信、skype；硬件，如笔记本、平板电脑、移动终端 | 1) 审核过程中可采用视频通话方式,实现审核活动中利用交谈的方式完成的调查取证 2) 审核员得到远方技术专家的支持 | 场景1: 与提供IT运维服务企业的现场运维人员进行交谈，了解运维人员每天的运维活动内容，让当班人员介绍，若进行系统升级时，运维人员必须要做什么？ 场景2: 现场进行管理层审核时，当负责经营的副总不在场时，通过连线该管理者了解其在管理体系运行中应承担的职责？ 场景3: 审核员在现场审核时，遇到企业修改审核范围但审核组专业无法满足时，审核员可以通过视频方式得到技术专家的支持，确保审核工作可以顺利完成。 | 应针对此类情形与受审核方进行沟通，并协商可行的时间；确保时空逻辑无误； 访谈时，应在陪同人员在场情况下进行。宜考虑作必要的录音或截屏，以作为有效的审核取证的证据； 宜事先有访谈的提示单，确保技术动作不产生变形。 |
| 查阅文件和记录 访问业务系统中的信息 | 会议视频软件，如腾讯会议、钉钉会议；即时通讯软件，如微信、skype；电子邮箱；硬件，如电脑、智能移动终端； | 提前得到企业通过网络发送的文件和记录，进行审核。 审核人员得到授权后,登录并访问客户系统,查阅关信息 通过共享屏幕, | 场景1. 一阶段审核中，审核员完成对企业的管理体系的文件审核，并适当进一步索要必要的文件或记录。 场景2. 审核员审核某软件开企业在客户端完成项目的二次开发，查利用git对代码的同步管理，在得到 | 应得到客户的授权，否则将无法进行此项操作，并在访问结束后，撤销此权限； 认证机构应在征得客户同意的基础上记录或截屏系统中的信息。 |

| | | | | |
|---------------|---|--|---|--|
| | | 审核人员在线查阅文档和记录。 | 授权后登陆开发系统，进行审核。 | |
| 对现场的观察 \巡视 | 摄像设备； 智能移动终端； 无人机； 定位系统,如GPS、北斗等； GIS地理信息技术 | 通过移动终端及摄像设备的组合使用,采用视频、图像、图片的方法,同步或非同步对过程和活动进行观察； | 场景1. 通过摄像与通信设备, 审核组可同步完成对企业生产线的观察； 场景2. 审核员对一家“预包装食品的銷售”企业进行审核, 针对其所提出的“确保2小时送达”的质量目标, 审核人员策划了利用企业现有的定位系统, 核查配送的路线、达到的时间等。免去了审核员抽取某一样本“跟车”验证方式所带来的样本数量的限制所带来的评价风险。 场景3. 鉴于集成现场等临时场所的时效性, 审核员对通过定位系统确定所抽取的场所位置, 通过摄像设备、智能移动终端对现场人员的操作过程进行同步(非同步)的视频观察。 场景4 由于线路维护现场的区域比较大, 地处偏远。可通过无人机, 对维护线路的操作过程进行观察, 可缩短审核路途时间。 场景5: 对于企业现场区域较大, 整体环境复杂, 可通过无人机, 对企业整个区域进行巡视。 | 实现同步观察的前提是: 审核组应做好充分的审核前策划, 对审核的技术路线编制“脚本”; 认证机构在策划审核方案时宜充分考虑利用企业现有的智能化系统时, 并考虑将从中的获益用于审核资源合理配置的再评估; |
| 产品抽样 | 硬件, 如智能移动终端、平板电脑; GIS地理信息技术, 如各种电子地图 定位系统, 如GPS、北斗等; 即时通讯软件, 如微信、钉钉、skype。 | 通过实时视频交流, 检查员在工厂抽取产品。 | 场景1: 检查员在工厂抽取被检查的合格产品, 封样, 送至检测机构进行产品检测。 场景2: 检查员在工厂抽取合格产品, 进行产品一致性检查。 | 在产品抽样之前, 检查员应确认抽样人的身份。被抽取的产品, 应使用认证机构的封条进行产品封存; 检查员宜截图保留被抽取产品的特征信息。 |
| 现场测试 | 硬件, 如智能移动终端、平板电脑; GIS地理信息技术, 如 | 通过实时视频, 观察工厂检验人员测试产品。 | 场景1: 对于认证产品单体价格高且销量小, 或认证产品“以销定产”, 无法 | 1) 认证机构应保留测试设备、测试数据的截图。 2) 认证机构应保留被测 |

| | | | | |
|--|---|--|---|---|
| | <p>各种电子地图定位系统，如GPS、北斗等；</p> <p>即时通讯软件，如微信、钉钉、skype。</p> | | <p>等待检查员到达现场就被销售的情况，检查员可以通过定位系统确认工厂位置，并通过实时视频的目击见证产品测试过程。</p> | <p>试产品的截图。</p> <p>3) 认证机构宜保留测试过程的视频。</p> <p>4) 不宜选择测试准备时间过长的测试项目。</p> |
|--|---|--|---|---|

参 考 文 献

- [1] GB/T 19000-2016 质量管理体系 基础和术语 (ISO 9000: 2015, IDT)
- [2] GB/T 23694-2013 风险管理 术语 (ISO Guide 73:2009, IDT)
- [3] GB/T 27000-2006 合格评定 词汇和通用原则 (ISO/IEC 17000: 2004, IDT)
- [4] GB/T 27021.1-2017 合格评定 管理体系认证机构要求 第1部分: 要求 (ISO/IEC 17021-1: 2015, IDT)
- [5] GB/T 27065-2015 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求 (ISO/IEC 17065: 2012, IDT)
ISO 19011: 2018 管理体系审核指南
- [6] IAF MD4:2018 IAF 强制性文件 信息和通信技术 (ICT) 在审核/评审中应用 (IAF mandatory document for the use of information and communication technology (ICT) for auditing/assessment purposes)
- [7] IAF MD5:2019 IAF 强制性文件 确定QMS、EMS和OHSMS审核时间 (IAF mandatory document for determination of audit time of quality, environmental, and occupational health and safety management systems)
- [8] IAF MD22:2019 IAF 强制性文件 ISO/IEC 17021-1在职业健康安全管理体系认证的应用 (IAF mandatory document for application of ISO/IEC 17021-1 for the certification of occupational health & safety management systems)
- [9] IAF ID3:2011 IAF 信息文件 影响认可机构、合格评定机构和获证组织的特殊事件或情况的管理 (IAF informative document for management of extraordinary events or circumstances affecting ABs, CABs and Certified Organizations)
- [10] GB/T 27065-2015 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求
- [11] GB/T 27053-2008 合格评定 产品认证中利用组织质量管理体系的指南
- [12] GB/T 27067-2017 合格评定 产品认证基础和认证方案指南
- [13] GB/T 27028-2008 合格评定 第三方产品认证制度应用指南
- [14] 强制性产品认证工厂检查培训教材, CNCA-TC02 编著, 2015年5月出版
- [15] TC260-PG-20201A 《网络安全标准实践指南远程办公安全防护》

附件 2

CCAA 团体标准草案编制说明

| 基本信息 | | | |
|-------------|--|--|----------------|
| 标准草案名称 | 中文 | 认证机构远程审核指南 | |
| | 英文 | Guidelines on remote audits for certification bodies | |
| 项目类型 | <input checked="" type="checkbox"/> 制定 <input type="checkbox"/> 修订 (被修订标准名称及编号:) | | 计划编号 2020TB002 |
| 起止时间 | 2020 年 4 月—2020 年 10 月 | | |
| 标准起草单位 | 广州赛宝认证中心服务有限公司等 | | |
| 起草组成员 | 刘小茵等 | | |
| 项目调整情况 | 无 | | |
| 背景、目的和意义 | | | |
| 背景 | <p>新冠疫情的爆发对认证认可行业产生巨大影响，现场审核活动难以正常开展。与此同时，信息技术的飞速发展使得通过远程方式实现审核取证从而完成各项认证审核活动更加便利。远程审核具有降低认证机构和受审核方运营成本、减轻审核员劳动压力、提升审核效率等多种优势，在全球范围得到了广泛使用和发展。国内各认证机构虽然已有远程审核活动实践并积累了一定的经验，但各机构要求不同、实施方法各异、风险识别和控制能力差异很大，给认证审核活动的有效实施和保证审核质量带来了潜在风险。通过及时制定标准来规范和指导认证机构的远程审核活动，具有重大的现实意义。</p> | | |
| 目的 | <p>为认证机构实施远程审核活动提供指导和提出要求，以更好地降低远程审核活动的风险，提高远程审核的效率和有效性。</p> | | |
| 意义 | <p>该项目针对认证机构实施远程审核活动提供工作指南，具有以下的重要意义：</p> <p>(1) 可为认证机构开展远程审核活动提供指导和帮助；</p> <p>(2) 可有效降低远程审核活动的风险和保证审核质量；</p> <p>(3) 可总结和提炼远程审核实践经验，提升认证行业技术能力和水平；</p> | | |
| 工作简况 | | | |
| 标准主要起草人任务分工 | <p>广州赛宝认证中心服务有限公司负责牵头组织，中国合格评定国家认可中心、中国质量认证中心、通标标准技术服务有限公司、中国网络安全审查技术与认证中心、北京埃尔维质量认证中心、杭州万泰认证有限公司、中汽研华诚认证（天津）有限公司、北京军友诚信检测认证有限公司、兴原认证中心有限公司、北京大陆航星质量认证中心股份有限公司等 40 余家认证机构分工负责并共同参与起草。</p> | | |
| 主要工作过程 | <p>标准起草组织工作由广州赛宝认证中心服务有限公司牵头负责，并分工形成了 10 个起</p> | | |

| | |
|-----------------------------|--|
| | <p>草小组按照各自分工开展了认真细致的资料收集、调查研究和标准编制工作。起草组制定了详细的项目实施计划，并明确了各个阶段的任务、目标、输出产物及时间进度要求。起草组经对调研获得材料进行总结整理，组织组内成员分工起草，汇总后组内多次研讨和修改，进行了多次的组内评审、交叉评审和修改完善。具体工作进程如下：</p> <p>1. 项目预研</p> <p>2020年4月9日，启动标准框架研究，并组建框架研究工作组； 2020年4月17日，完成标准框架草案。</p> <p>2. 项目立项</p> <p>2020年4月23日，项目立项并启动专家征集； 2020年5月-6月，收集整理翻译国内外相关技术资料； 2020年6月2日，组建起草组。</p> <p>3. 起草阶段</p> <p>2020年6月9日，组织召开项目启动会，形成项目任务分工和进度安排。 2020年6月12日，各小组细化各自的目录结构并进行了组内的任务分工； 2020年6月22日，形成了各小组内容初稿； 2020年6月24日，各小组对初稿进行评审后提交了修改完善后的第二稿； 2020年6月27日，组织进行了各组交叉评审，提交了评审意见； 2020年6月29日，各小组根据交叉评审意见进行了修改完善，提交了第三稿； 2020年7月1日，汇总各小组标准文本并形成标准草案。</p> |
| <h3>标准编制原则和确定标准主要内容的论据</h3> | |
| <p>标准编制原则</p> | <p>本标准的作用是基于信息和通信技术（ICT）的有效应用为手段，为审核方管理远程审核风险和机遇提供了框架。远程审核的目的和预期结果是防止远程审核方法使用不当，导致审核过程的完整性与可信性受到不良影响。因此，对审核方而言，采取有效的预防和保护措施以确保贯穿于审核活动的电子信息或电子化传输信息的真实性、安全性和保密性至关重要。标准为各认证机构开展常态化远程审核提供指导和明确相关要求。基于审核认证活动全生命周期观点，以认证审核活动的目标和风险预防思想为指引，以信息技术的有效应用为手段，探索和明确了远程审核的目的、范围、原则以及审核取证方法和各阶段的风险因素和相关控制措施，形成远程审核方法的应用指南。</p> <p>本标准不仅是对 ISO 19011:2018 附录 A1 “远程审核方法”的补充，还进一步明确了 GB/T 27021.1-2017/ ISO/IEC 17021-1:2015 附录 A 所述的认证过程中远程审核相关人员的能力要求。</p> |
| <p>确定标准主要内容的论据</p> | <p>本标准的结构和编写执行 GB/T 1.1-2009 《标准化工作导则 第1部分：标准的结构和编写规则》。本标准按照国家法规政策的相关要求，依据 GB/T 19001—2016 《质量管理体系要求》、GB/T 27021.1-2017 《合格评定 管理体系认证机构要求 第1部分：要求》（ISO/IEC 17021-1:2015, IDT）、GB/T 27065-2015 《合格评定 产品、过程和服务认证机构要求》（ISO/IEC 17065:2012, IDT）、ISO 19011:2018 《管理体系审核指南》、IAF MD4:2018 《信息和通信技术（ICT）在审核/评审中应用》、IAF MD22:2019 《ISO/IEC 17021-1 在职业健康安全管理体系认证的应用》、IAF ID3:2011 《影响认可机构、合格评定机构和获证组织的特殊事件或情况的管理》等标准和规范，在调研的基础上进行编制。</p> <p>本标准第1章至第3章阐述了适用于本标准的范围、规范性引用文件以及术语和定义，第4章阐述了远程审核依据的原则，这些原则体现了本标准的核心关注点。第5章和第6章基于 PDCA 方法明确了远程审核的过程，为认证机构通过建立管理体系来保障和证实其始终满足本指南提供了可以选择的途径。附录 A 列出了远程审核采用的 ICT 的常用设备、设施清单。附录 B 对审核现场常用的应用 ICT 审核取证方法列举了示例。</p> |

| 与现行法律法规、强制性标准和其他有关标准的关系 | |
|--------------------------------|---|
| 法律法规和强制性标准的关系 | 本标准与相关法律法规、强制性标准保持一致性，无矛盾抵触，相关条款满足认证机构实施认证审核活动需要满足的各项规范的要求。 |
| 与其他有关标准的关系 | 参考了 GB/T 19001—2016《质量管理体系 要求》、GB/T 27021.1-2017 合格评定 管理体系认证机构要求 第1部分：要求（ISO/IEC 17021-1：2015，IDT）、GB/T 27065-2015 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求（ISO/IEC 17065：2012，IDT）、ISO 19011：2018 管理体系审核指南、IAF MD4：2018 IAF 强制性文件 信息和通信技术（ICT）在审核/评审中应用、IAF MD22：2019 IAF 强制性文件 ISO/IEC 17021-1 在职业健康安全管理体系认证的应用、IAF ID3：2011 IAF 信息文件 影响认可机构、合格评定机构和获证组织的特殊事件或情况等标准。 |
| 重大分歧意见的处理经过和依据 | |
| 无 | |
| 贯彻该标准的要求和措施建议 | |
| 建议本标准发布实施后作为认证机构实施远程审核的工作指南。 | |

附件 3

《认证机构远程审核指南》团体标准意见反馈表

| 序号 | 标准条款号 | 意见或建议 | 修改原因 |
|----|-------|-------|------|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |
| 10 | | | |
| 11 | | | |
| 12 | | | |

填写单位：_____ 姓名：_____ 联系方式：_____ Email：_____

(此页无正文)

抄送：存档（2）。

中国认证认可协会

2020年7月7日印发
