

团 体 标 准

T/CCAA 36—2020

认证机构远程审核指南

Guidelines on remote auditing for certification bodies

2020-12-24 发布

2020-12-24 实施

中国认证认可协会 发布

中国认证认可协会

目 次

前言	II
引言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 远程审核原则	1
4.1 总则	1
4.2 保密性	2
4.3 基于风险的方法	2
4.4 持续改进	2
5 远程审核方案的管理	2
5.1 总则	2
5.2 确立远程审核方案的目标	2
5.3 确定和评价远程审核的风险和机遇	3
5.4 建立远程审核方案	3
5.5 实施远程审核方案	6
5.6 监视远程审核方案	6
5.7 评审和改进远程审核方案	7
6 实施远程审核	7
6.1 总则	7
6.2 审核的启动	7
6.3 审核活动的准备	8
6.4 审核活动的实施	8
6.5 审核报告的编制和分发	10
6.6 审核的完成	10
7 远程审核能力	10
7.1 总则	10
7.2 基础设施与运行环境	10
7.3 人员	11
8 评价与改进	12
附录 A（资料性） 采用远程审核方式条件判断示例	13
附录 B（资料性） 宜保留的与远程审核活动相关的成文信息	15
附录 C（资料性） 远程审核常用 ICT	16
附录 D（资料性） 应用 ICT 实施审核取证示例	18
参考文献	21

中国认证认可协会

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。

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。

本文件起草单位：广州赛宝认证中心服务有限公司、中国合格评定国家认可中心、北京埃尔维质量认证中心、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、杭州万泰认证有限公司、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、中国质量认证中心、华夏认证中心有限公司、北京大陆航星质量认证中心股份有限公司、北京恩格威认证中心有限公司、中知（北京）认证有限公司、英标管理体系认证（北京）有限公司、中国船级社质量认证公司、中汽认证中心有限公司、方圆标志认证集团有限公司、卓越新时代认证有限公司、上海质量体系审核中心、北京中建协认证中心有限公司、北京中认科进技术服务有限公司、北京兴国环球认证有限公司、北京国建联信认证中心有限公司、浙江公信认证有限公司、北京海德国际认证有限公司、中国新时代认证中心、北京世标认证中心有限公司、国家市场监督管理总局认证认可技术研究中心、北京中经科环质量认证有限公司、北京中化联合认证有限公司、北京联合智业认证有限公司、北京五洲恒通认证有限公司、北京九鼎国联认证有限公司、深圳市腾讯计算机系统有限公司、中标联合（北京）认证有限公司、长城（天津）质量保证中心、中标华信（北京）认证中心有限公司、北京东方纵横认证中心有限公司、泰尔认证中心有限公司、中煤协联合认证（北京）中心、北京国标联合认证有限公司。

本文件主要起草人：刘小茵、梁小峻、王索、秦红、褚宝磊、肖定生、郑燕、柯章勇、卢振辉、于文涛、张剑、刘彦龙、曲丽、乔文龙、贾岚、孙芳、潘蓉、李洋、董德刚、彭新、杨雪娟、谭平、张莉、王梅、曲光宇、严义君、肖飞、孙竹君、郭喜宏、孟凯、胡新爱、潘小利、孟建军、陈嫣红、黄学良、陈健、徐超、孟咏歌、汤丽娜、延敬清、于芳、王永霞、王燕、李辰暄、周陶陶、宋跃炜、胡越男、孙敏杰、张静。

中国认证认可协会

引 言

近年来，由于新兴行业对传统审核方式带来的挑战，以及公共卫生（如大规模流行性疾病）、出行限制、自然灾害及其他限制性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。信息技术的快速发展和广泛应用，以及组织由传统制造走向信息化、智能化制造，也为远程审核提供了可能。

编制本文件的目的是确保远程审核的有效实施。认证机构及相关方都需在基于风险的原则指导下，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。

本文件总结了信息和通信技术（ICT）应用的最佳实践，为规范和指导认证机构开展远程审核活动，确保远程审核的有效性和质量，管理远程审核风险和机遇提供指南。认证机构对组织使用在线环境进行工作或提供服务所实施的虚拟审核不适用于本文件。

本文件在国际认可论坛（IAF）有关文件、国际标准化组织（ISO）相关标准框架下制定，是对IAF文件的有效补充和细化，以及对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附录A所述的认证过程中远程审核相关人员的能力。

本文件第1章至第3章给出了使用本文件的范围、规范性引用文件以及术语和定义，第4章阐述了远程审核原则，这些原则体现了本文件的核心关注点。第5章至第8章基于PDCA方法明确了远程审核的全过程，为认证机构通过建立管理体系来提高远程审核的有效性提供了可选择的途径。附录A给出了是否可采用远程审核方式的条件判断示例，附录B列出了建议保留的与远程审核活动相关的成文信息，附录C给出了远程审核的常用信息和通信技术，附录D列出了应用信息和通信技术实施审核取证示例。

中国认证认可协会

认证机构远程审核指南

1 范围

本文件为认证机构实施远程审核提供了审核原则、审核方案管理、审核实施、审核能力、审核评价与改进的指南，旨在规范认证机构开展远程审核活动，降低远程审核风险，确保认证审核有效性。

本文件适用于认证机构开展管理体系认证、产品认证和服务认证的远程审核活动，也可供其他类型的审核活动参考使用。

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。

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）

ISO 19011: 2018 管理体系审核指南（Guidelines for auditing management systems）

IAF MD4: 2018 IAF 强制性文件 信息和通信技术（ICT）在审核/评审中的应用（IAF mandatory document for the use of information and communication technology（ICT）for auditing/assessment purposes）

3 术语和定义

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

3.1

远程审核 remote auditing

应用信息和通信技术（ICT），在受审核活动的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：远程审核可以是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、活动或过程进行的审核。

注3：ISO 19011: 2018的A.16对远程审核与虚拟场所审核进行了澄清。虚拟场所的审核有时称为虚拟审核。关于虚拟审核，可参考ISO 19011: 2018中的有关内容。

4 远程审核原则

4.1 总则

本条款应用了ISO 19011: 2018第4章，并对其进行了补充和说明。

注：本文件4.2、4.3是分别对ISO 19011：2018第4章d)、g)的进一步说明，4.4是对ISO 19011：2018第4章的补充。

4.2 保密性

应用 ICT 实施远程审核，确保电子信息或电子化传输信息的保密性、安全性和数据保护非常重要。认证机构宜考虑与保密性、安全性和数据保护相关的法律法规和客户要求，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，出于安全性要求的考虑，审核过程不允许使用ICT。

4.3 基于风险的方法

应用 ICT 实施远程审核，认证机构宜对实现审核目标有风险加以识别、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 的选择；
- ICT 所需的资源与条件；
- 审核组应用 ICT 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、完整性；
- 其他支持条件。

4.4 持续改进

认证机构宜根据对远程审核活动评价的结果，持续改进远程审核的充分性、适宜性与有效性。

5 远程审核方案的管理

5.1 总则

认证机构宜建立远程审核方案，该方案在符合 ISO 19011：2018 中 5.1 的所有要求的同时宜考虑本文件对远程审核提出的特定因素的建议，这些因素包括但不限于：

- 远程审核的目标（见 5.2）；
- 与远程审核方案有关的风险和机遇（见 5.3）及应对措施；
- 远程审核的信息安全原则（见 4.2）；
- 实施远程审核的能力（见 7）。

注：不断监视和测量审核方案的执行情况（见5.6），以确保实现其目标。宜定期开展审核方案的审查工作，以便确定变化的需要和可能的改进机会（见5.7）。

5.2 确立远程审核方案的目标

在符合 ISO 19011：2018 中 5.2 要求的基础上，当下列（但不限于）情况得到满足时，认证机构可实施远程审核：

- a) 实施远程审核所需的信息是充分的；
- b) 远程审核的范围（审核内容和边界）基本确定（产品认证除外）；
- c) 远程审核的方式/方法以及可行性得到确认；
- d) 双方实施远程审核活动的的能力得到确认；
- e) 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。

适宜时，认证机构宜编制“实施远程审核调查表”，对受审核方实施远程审核的能力进行调查。调查内容可参考但不限于 7.2 和 7.3 的相关要求。

依据本文件，认证机构宜针对所获得的远程审核相关申请信息与受审核方进行沟通，并实施评审，包括：

- a) 根据远程审核风险评价需要（见 5.3）评审受审核方是否满足实施远程审核条件；

注：开展远程审核的条件可参考附录A。

- b) 对认证机构自身能力的评审：

- 1) 申请范围及专业风险；
- 2) 实施远程审核的支持条件（见 7）；

- c) 与受审核方沟通实施远程审核的可行性。

注：在与受审核方沟通远程审核意向时，认证机构可以适宜的方式与受审核方沟通远程审核的可行性并评估远程审核的风险以及远程审核后的评估及措施等。

5.3 确定和评价远程审核的风险和机遇

在符合 ISO19011: 2018 中 5.3 要求的基础上，认证机构在策划远程审核方案时，宜考虑第 4 章提及的远程审核原则，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。对于评价结果为高风险的认证项目，或低风险认证项目中的高风险活动/过程，不适宜采用远程审核。策划宜：

- 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。

注：附录 A 给出了开展远程审核活动的适宜（不适宜）情形。

认证机构宜策划：

- a) 风险评估准则以及风险应对措施；
- b) 如何：
 - 1) 在远程审核活动中实施这些措施；
 - 2) 评价这些措施的有效性。

5.4 建立远程审核方案

认证机构在建立远程审核方案时，宜在符合 ISO 19011: 2018 的 5.4 要求的基础上，同时考虑（但不限于）5.4.1、5.4.2 的相关内容。

5.4.1 远程审核协议

认证机构宜针对远程审核与受审核方签订具有法律约束力的合同或协议，合同或协议中可包括但不限于以下涉及远程审核的必要信息：

- 认证机构（含人员）、受审核方及相关方（实施远程审核所使用的 ICT 的提供方，如第三方软件平台）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 6.4.6）要求；
- 认证决定后效果及有效性的评估。

可行时，认证机构可提供合同/协议模板。

若认证委托书等具有法律约束力的文件中已对采用远程审核的风险、信息安全等内容进行了明确，可不再签订合同或协议。

5.4.2 远程审核方案策划

5.4.2.1 远程审核方式的策划

根据受审核方的申请范围、认证项目或认证项目中的活动/过程的情况，以及开展远程审核风险的评价结果，远程审核方式可策划为：

5.4.2.1.1 完全远程审核

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。

5.4.2.1.2 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。

对关键场所、活动的审核宜安排在受审核方场所的审核员进行审核，以保证审核的有效性，其他场所或活动/过程可实施远程审核。

原则上，对于有特定认证制度要求的体系，宜按该特定要求进行（如要求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）。

5.4.2.1.3 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。

通常，对于远程审核方式的选择原则是：

- 确保审核的完整性和有效性；
- 确保各体系的审核要求得到满足。

5.4.2.2 审核方案

本文件的审核包含了管理体系、产品和服务认证的初次审核、监督审核以及再认证审核。

5.4.2.2.1 对于初次审核是否采用远程审核以及远程审核的方式及实施远程审核的程度，宜考虑但不限于以下因素：

- a) 法律法规以及行业的相关要求；
- b) 认证风险评价结果；
- c) 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；
- d) 其他因素，如有保密要求限制等。

5.4.2.2.2 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。

5.4.2.2.3 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体系（OHSMS）、食品安全管理体系（FSMS）、危害分析和关键控制点体系（HACCP）、建设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。

5.4.2.2.4 对于产品认证实施远程检查的特定要求如下:

- a) 产品认证机构在确定包含远程检查的认证方案时,宜考虑认证风险与成本、5.4.2.1.1 及 5.4.2.2.2 的要求,全部或部分纳入管理体系要求,也可不纳入管理体系要求;
- b) 认证机构应用远程方式实施产品抽样、一致性检查时,宜以适宜的方式方法,确保抽样和检查样本的真实性、代表性;
- c) 适宜的方式方法包括增加远程检查的频次,利用适宜的 ICT 以获取远程产品抽样、远程一致性检查样本的总体信息等;
- d) 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及检查结果充分、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、适宜性及实施效果。

5.4.2.2.5 对于服务认证实施远程审核的特定要求如下:

- a) 对于服务管理审核,可依据本标准的通用要求进行远程审核的策划和实施;
- b) 对于服务特性的测评,可根据不同服务业态的情况、接触方式和选择的不同模式,进行风险评估,以确定是否适宜远程审核,并保留风险评估的结果。经与受审核方协商后制定远程审核方案,得到受审核方确认后实施;
- c) 对实施远程审核的效果进行评估。

注:附录 A.3 给出了服务认证远程审核的适宜和不适宜的情形。

5.4.3 成文信息

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,以确保远程审核的可追溯性和有效性。

5.4.3.1 成文信息的类型

远程审核成文信息的类型可包括但不限于:

- a) 信息随实际变化的动态文件,如视频文件、音频文件;
- b) 信息不随实际变化的静态文件,如照片或截图等;
- c) 电子文档,如 PDF、WORD、EXCEL 文件等。

注:附录B给出了建议保留的与远程审核活动相关的成文信息。

5.4.3.2 成文信息的控制

认证机构宜确保生成、获取、收集、整理、传输、保存和处置的成文信息完整、清晰、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。

5.4.3.2.1 成文信息的收集和获取

成文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,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。

对于由受审核方生成的成文信息，宜至少追溯到：

- a) 信息生成的日期和时间；
- b) 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）；
- c) 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；
- d) 审核组接收信息的日期、时间和人员。

5.4.3.2.2 成文信息的传输

成文信息传输时，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。

5.4.3.2.3 成文信息的保存和处置

成文信息的保存宜注意下列事项：

- a) 远程审核成文信息的保存宜与现场审核成文信息要求一致；
- b) 宜采取适宜的方式，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，宜有备份。对于使用网盘保存方式的，还宜在签有保密协议的基础上加密存储；
- d) 远程审核所收集的资料，如涉及保密信息，认证机构需保留，宜征得受审核方同意。如非必要，不建议收集受审核方的保密信息，收集的涉密信息宜进行脱密处理。
- e) 成文信息的处置宜注意下列事项：
- f) 认证机构宜确保审核员在远程读取涉及保密信息时，不私自下载、保留这些资料。如有需要下载和保留的，宜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；
- g) 远程审核资料到保存期限后，认证机构宜按规定对这些资料进行销毁。对其中涉及保密信息的销毁，认证机构宜以适宜的方式告知受审核方。

5.5 实施远程审核方案

实施远程审核前，认证机构宜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，宜保留受审核方对远程审核方案确认的记录。

认证机构宜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，审核组中宜至少有一名曾经参与该项目审核的熟悉受审核方体系情况的审核员。

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。

5.6 监视远程审核方案

认证机构宜对远程审核实施过程进行监视，以确保远程审核的有效性。

认证机构宜确定：

- a) 监视的内容，包括但不限于：

- 1) 审核组按审核计划实施远程审核的情况；
 - 2) 审核方案的合理性；
 - 3) 审核资源的充分性和适宜性，包括人员能力及 ICT；
 - 4) 主要活动、过程和关键控制点的审核充分性；
 - 5) 适用时，应急情况处理的适宜性；
 - 6) 信息保密和安全措施的有效性；
 - 7) 审核记录的充分性和适宜性；
 - 8) 实现审核目标的风险是否得到识别、评估和管理；
 - 9) 审核目标的达成情况。
- b) 认证机构宜基于风险识别、评估的结果确定监视的频率，监视的方法包括但不限于：
- 1) 采用适当的 ICT，观察审核组的审核活动；
 - 2) 对审核方案进行评审；
 - 3) 对审核结果进行确认。
- c) 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措施。宜保留适当的文件化信息作为监视的证据。

5.7 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：

- 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；
- 对认证项目进行现场补充审核；
- 对本认证周期内后续审核的审核方案进行调整和完善；
- 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。

6 实施远程审核

6.1 总则

本章为远程审核活动的准备与实施提供了指南。远程审核活动与典型审核活动的主要差异体现在信息源和收集信息的方式。认证机构宜根据具体审核的目标和范围确定本章的适用程度。

6.2 审核的启动

在远程审核实施前，审核组宜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。

6.3 审核活动的准备

6.3.1 成文信息评审

宜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。

6.3.2 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,验证是否具备远程审核的条件,评估远程审核的可行性和风险并形成文件;
- 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:
 - 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,宜在移动视频监督下指导受审核方人员按审核员的要求实施。

注:远程审核常用的ICT见附录C,应用ICT实施审核取证的示例见附录D。

6.4 审核活动的实施

6.4.1 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。

6.4.2 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。

6.4.3 观察

观察适用于受审核方的运行现场,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。

6.4.4 测试/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，宜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，并与受审核方协商一致。

当抽样/测试方案确定需见证受审核方的测试/抽样检测活动时，审核组的见证人员宜采用全程录制视频方式实施见证，并宜至少有：

- 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确认检测结果的视频记录。

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，审核组的见证人员宜采用全程录制视频方式指导受审核方的取样人员进行现场取样和封样，并宜至少有：

- 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。

当抽样/测试方案确定需对受审核/检查方的系统直接测试时（例如，评审系统的设置、配置或功能），审核组人员宜按测试方案进行远程测试，并宜至少：

- a) 与受审核方商定陪同人员见证测试过程的方式；
- b) 留存受审核方确认测试结果的证据。

6.4.5 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。

6.4.6 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。

6.5 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标；
- e) 是否需要补充现场审核，以及补充审核时需关注的内容。

6.6 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认证机构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，若没有得到审核委托方和受审核方（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 远程审核能力

7.1 总则

远程审核过程依赖 ICT 相关的基础设施和运行环境，认证机构宜确定、提供并保持实施远程审核所需的基础设施、物理环境和网络环境，确保审核过程完整、安全、可信，获取真实和可用的审核证据。

对审核过程的信心和实现审核目标的能力取决于参与审核人员的能力，认证机构宜识别与远程审核相关的认证审核人员、受审核方相关人员及其能力需求，确保符合远程审核的特定能力要求。

7.2 基础设施与运行环境

7.2.1 基础设施

7.2.1.1 认证机构宜确定远程审核所需的 ICT 相关的基础设施，主要包括获取信息、数据加工、信息转换和电子文件阅读的工具和硬件设备，以及即时通讯工具、数据传输的网络通信设备和存储设施及相关的平台和软件（详见附录 C）。

7.2.1.2 认证机构宜明确 ICT 在远程审核中的应用范围，如：

- 通过音频、视频和数据共享等方式进行远程会议；
- 通过远程接入方式对文件和记录的审核；
- 通过静止影像截取、视频或音频录制的方式记录信息和证据；
- 提供对生产场所或潜在危险场所的视频或音频访问通道等。

7.2.2 运行环境

7.2.2.1 认证机构宜制定必要的信息安全和保密规则，明确信息分级的要求，制定相关信息安全策略，规定移动电子设备使用、密码设置、恶意软件防范、备份等方面的要求，防范远程审核时信息获取、传输、存储和处置过程的信息安全风险。

7.2.2.2 认证机构宜就通信畅通和信息安全做出必要安排，如提供远程审核使用的网络、统一的通讯工具、存储介质和定制开发的软件等。认证机构宜确保认证审核人员了解信息安全的的要求，采取适当的保护措施，包括使用音视频通讯工具审核时所处环境宜保持安静和安全、没有与审核无关人员在场等。

7.2.3 沟通和确认

7.2.3.1 认证机构宜就远程审核中应用 ICT 的范围和方式，确保设备设施、物理环境和网络环境的适宜性等与受审核方达成一致。受审核方宜确保审核期间能够保持网络稳定，有足够的带宽支持远程审核活动；确保远程接入受审核方系统、使用受审核方的视频监控设备或无人机等遥控设备时，审核人员在审核前知悉信息安全要求并取得相关授权，以及必要时获得受审核方 IT 人员的支持。

7.2.3.2 在远程审核实施前，认证审核人员可通过模拟测试等方式确定远程审核所需的基础设施、运行环境等条件均已具备，与受审核方共同识别因敏感信息或保密场所审核受限可能造成的审核风险，以及可能导致远程审核中断的基础设施与运行环境问题，并制定相应预案。

7.3 人员

7.3.1 认证人员远程审核特定能力要求

参与远程审核认证管理的人员宜具备基本的风险意识、合规意识和保密意识。

承担远程审核的审核人员宜具备以下特定能力：

- a) 具有风险和机遇意识。例如：能够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；知晓应用 ICT 对信息收集的有效性和客观性的影响；
- b) 了解信息安全和保密方面的相关要求；
- c) 熟悉相关法律法规和其他要求；熟悉对于远程审核的相关强制性要求或指导性意见；
- d) 具有在审核时使用适当的电子设备和其他技术的能力。如熟练使用常用会议软件举行电话、视频会议，利用移动摄像技术、视频监控系统的的能力；
- e) 具有理解和利用所采用的 ICT 的能力，需要时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；
- f) 具有良好的统筹、协调和沟通能力；
- g) 具有风险和机遇的应对能力。例如：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。

7.3.2 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、受审核方感受的信息反馈、现场见证等，能力确认的内容宜根据不同岗位来确定，包括认证申请评审准确性、审核方案策划的充分性、审核计划执行与沟通的有效性、审核结果的有效性、远程审核工具应用的熟练程度等方面。

能力的保持和提高可通过 ICT 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 的发展、法律法规、标准和相关要求的变化等。

7.3.3 对支持远程审核的受审核方人员的能力要求

认证机构宜要求受审核方配置充分和适宜的远程审核支持人员，并具备以下特定能力：

- a) 良好沟通能力；
- b) 理解和应用 ICT 协助审核组获取审核证据的能力；
- c) 理解 ICT 可能带来的信息安全风险，能够指导审核组遵守受审核方的信息安全规则，并具备信息安全风险防范能力和补救能力；
- d) 当出现网络通信不畅等导致远程审核中断的基础设施与运行环境问题时，具备应急处理能力。

8 评价与改进

认证机构宜按照策划的时间间隔，对远程审核的充分性、适宜性和有效性进行系统性评价。评价的内容包括但不限于：

- 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，还宜评估远程审核应急情况处理的适宜性。

认证机构宜利用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。

认证机构宜保留改进结果的成文信息。

附录 A

(资料性)

采用远程审核方式条件判断示例

A.1 概述

在认证项目（包括管理体系认证、产品检查及服务认证）实施过程中，认证机构可根据认证项目开展要求或项目的具体背景，策划审核方案，选择适当的审核方式。

本附录根据目前对远程审核方式的理解、环境要求以及远程审核的风险评价，给出了在进行远程审核方案策划时（见5.4.2）可考虑的适宜及不适宜情况。

A.2 管理体系/产品检查认证项目

A.2.1 适宜选择远程审核方式的情况

认证机构经过评估确认的低风险认证项目，或认证项目中的低风险活动/过程，当出现以下一项或几项情况时可选择远程审核的方式进行：

- 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。

A.2.2 不适宜选择远程审核方式的情况

认证机构经过评估确认存在以下一项或几项情况时，不宜选择远程审核方式：

- a) 经机构评估，认为是认证风险高的项目，或低风险认证项目中的高风险业务过程/活动；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。
- c) 对认证对象的新设施、范围或重大变化的首次审核；
- 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；
- e) 暂停恢复审核；
- f) 上次认证审核方式已是完全的远程审核方式；

- g) 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。

A.3 服务认证项目

服务认证项目在下列情况下可采用现场与远程审核相结合的形式：

- a) 对于服务多现场的评价活动，如针对汽车销售网点，汽车维保服务点等；
- b) 可通过电话和网络访问的暗访项目等。

服务认证项目中不适宜采用远程审核方式的情况，包括但不限于：

- a) 对于服务业态复杂风险较大的服务组织；
- b) 对于面对面接触方式的接触过程；
- c) 对于暗访模式（除可通过电话和网络访问外）等。

附录 B

(资料性)

宜保留的与远程审核活动相关的成文信息

B.1 申请评审和审核方案策划阶段

此阶段宜保留的成文信息包括但不限于：

- a) 受审核方提出的远程审核申请、双方签订的合同或协议；
- 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后签署的远程审核保密协议、承诺书或其他记录；
- 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、远程接入方式等）。

B.2 远程审核实施阶段

此阶段宜保留的成文信息包括但不限于：

- a) 注明“采用远程审核方式”的审核任务书；
- b) 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；
- c) 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；
- d) 与首末次会议签到表等同的参加人员视频或截图照片；
- e) 包含为达到审核目标应用 ICT 的有效性评价的远程审核报告；
- f) 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；
- g) 远程审核按照审核计划实施的记录。

B.3 后续活动阶段

此阶段宜保留的成文信息包括但不限于：

- a) 对远程审核实施监视、评价和改进的记录；
- b) 远程审核应急措施及措施执行的记录。

附录 C
(资料性)
远程审核常用 ICT

本附录给出了常用于远程审核的ICT及其局限性、风险、风险防控措施方法介绍（见表C.1）。

表 C.1 远程审核中常用 ICT 及局限性、风险、风险防控措施方法示例

常用 ICT	承载平台	适用的审核活动	局限性示例	风险示例	风险的预防措施和解决方案示例
影像录制	a) 智能手机; b) 平板电脑; c) 数字音像设备; d) 网络通信系统; e) 无线通讯设备	a) 文件化信息抽样验证; b) 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	a) 真实性和实时性; b) 信息安全风险	a) GPS 或导航软件实时定位; b) 宜尽量避免审核中进行远程摄录,需进行时,宜签署保密协议,并在审核结束后删除受审核方提供的信息
航空摄影	a) 无人机; b) 影像实时传送网络	演示和现场观察	a) 无人机使用许可; b) 无人机操作技术能力; c) 对观察范围的审核可控性	a) 无人机操作安全; b) 无人机升限和飞行范围限制	a) 风险识别和控制措施策划; b) 卫星导航定位
信息远程共享和信息安全	a) OA; b) ERP; c) Sharepoint; d) MES; e) 边界隔离软件,如:访问控制网关系统、安全隔离墙; f) 入侵防范软件,如:江民、卡斯基; g) 访问控制软件,如:灰鸽子、捍卫者	文件化信息抽样验证	a) 信息安全限制受审核方开发系统共享; b) 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	a) 预先学习和了解共享系统; b) 参考 TC260-PG-20201A,采取必要的安全控制措施

表 C.1 远程审核中常用 ICT 及局限性、风险、风险防控措施方法示例（续）

常用 ICT	常用 ICT 承载平台	ICT 常见适用的审核活动	应用 ICT 的局限性示例	应用 ICT 的风险示例	风险的预防措施和解决方案示例
视频会议	a) 常用硬件，如智能手机、笔记本电脑、台式电脑、平板电脑、通信网络系统； b) 常用软件，如腾讯会议系统、Zoom、Teams、Skype、即时通信工具（如微信）	a) 首末次会议； b) 面谈交流； c) 文件化信息抽样验证； d) 演示和现场观察	a) 降低受审核方仪式感； b) 降低审核组和受审核方的体验感和即视感； c) 文件化信息验证和交流的切换，影响工作进程和效率； d) 访问现场限制，如危险性现场不能使用 ICT 所需硬件装置； e) 不利于符合性证据收集、系统性和有效性验证； f) 基于信息安全管理，受审核方提供数据和文件化信息受限； g) 场所屏蔽，影响实时通信	a) 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； b) 使用便携式电子装置带来的现场人员安全风险； c) 现场观察的主导性不易控制，遗漏必要现场； d) 因场所屏蔽等因素可能导致信号中断或不能访问； e) 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性证据； f) 审核员所处办公环境对审核真实性和有效性的影响； g) 受审核方担心信息泄露，不配合提供相关证据	a) 对应用 ICT 的风险，包括信息安全风险进行评价，以决定 ICT 适用的审核范围，优先考虑适用于建立了信息安全管理体系和/或提供 ICT 服务产品的组织； b) 审核前预先收集必要信息，充分准备，如：组织结构、场所平面图、卫星地图、工艺/服务流程，合规证据等； c) 预先测试实验拟使用的 ICT 相关软件和硬件； d) 预先制定 ICT 故障应急预案； e) GPS 或导航软件实时定位； f) 参考 TC260-PG-20201A，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；宜由视频系统主持人确认参与各方的身份等
其他的 ICT	a) 虚拟现实（VR）系统； b) VR 录像和实时传输系统； c) 人工智能； d) 机器人	a) 面谈交流； b) 文件化信息抽样验证； c) 演示和现场观察	a) 硬件和软件支持的可实现性； b) 拟审核范围与实际审核范围的差异性； c) 审核组和受审核方对系统的操作能力和熟练度影响	a) 受审核方客户端操作引发现场安全风险； b) 保留可追溯证据风险； c) 信息安全风险	宜评估采用的新技术措施的适当性，确保受审核方信息的真实性和完整性

附录 D
(资料性)
应用 ICT 实施审核取证示例

本附录基于审核过程的典型活动，对ICT的应用方式、应用场景和注意事项进行了阐述（见表D.1）。

表 D.1 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（宜）
各类会议	会议视频软件，如腾讯会议、钉钉会议、Zoom	审核组采用信息通信技术（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	<ul style="list-style-type: none"> a) 认证机构宜考虑提前对设备设施进行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）； b) 必要时，宜考虑受审核方的多场所、可能的信息化程度、网络、硬件支持等； c) 宜保留适当的参会签到和截图证据
交流、访谈	<ul style="list-style-type: none"> a) 会议视频软件，如腾讯会议、钉钉会议、Zoom； b) 即时通讯软件，如微信、Skype； c) 硬件，如笔记本、平板电脑、移动终端 	<ul style="list-style-type: none"> a) 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； b) 审核员得到远方技术专家的支持 	<ul style="list-style-type: none"> a) 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； 样本的选取在审核准备阶段就已开始，但需要考虑在时间和物理空间方面由于远程审核所带来的限制，事前需准备好访谈提纲； b) 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； c) 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，审核员可通过视频方式得到技术专家的远程支持，确保审核工作可以顺利完成 	<ul style="list-style-type: none"> a) 宜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； b) 访谈时，宜在陪同人员在场情况下进行； c) 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； d) 宜事准备访谈提示单，确保访谈内容全面

表 D.1 应用 ICT 实施审核取证示例（续）

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（宜）
a) 查阅文件和记录； b) 访问业务系统中的信息	a) 会议视频软件，如腾讯会议、钉钉会议； b) 即时通讯软件，如微信、Skype、电子邮箱； c) 硬件，如电脑、智能移动终端	a) 提前得到企业通过网络发送的文件和记录，进行审核； b) 审核人员得到授权后，登录并访问受审核方系统，查阅相关信息； c) 通过共享屏幕，审核人员在线查阅文档和记录	a) 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； b) 场景2：审核员审核某软件开发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，在得到授权后登陆开发系统，进行审核	a) 宜得到受审核方的授权，否则将无法进行此项操作，并在访问结束后，撤销此权限； b) 认证机构宜在征得受审核方同意的基础上记录或截屏系统中的信息
对现场的观察、巡视	a) 摄像设备； b) 智能移动终端； c) 无人机； d) 定位系统，如GPS、北斗等； e) 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	a) 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； b) 场景2：审核员对一家“预包装食品的销售”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，审核人员利用企业现有的定位系统，核查配送的路线、到达的时间等。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； c) 场景3：鉴于集成现场等临时场所的时效性，审核员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； d) 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，缩短审核路途时间； e) 场景5：若企业现场区域较大，整体环境复杂，可通过无人机，对企业整个区域进行巡视	a) 实现同步观察的前提是：审核组做好充分的审核前策划，对审核的技术路线编制“脚本”； b) 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，并考虑将从中的获益用于审核资源合理配置的再评估

表 D.1 应用 ICT 实施审核取证示例 (续)

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(宜)
产品抽样	a) 硬件,如智能移动终端、平板电脑; b) GIS地理信息技术,如各种电子地图; c) 定位系统,如GPS、北斗等; d) 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	a) 场景1:检查员通过视频实时在线方式,指导企业人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。抽样时,宜对整个抽样、封样过程,包括对被抽取产品的型号规格(必要时,包括唯一标识号)、外观、主要产品特征进行实时录像,并保留视频记录; b) 场景2:检查员通过视频实时在线方式,指导企业人员在工厂抽取合格产品,进行实物产品一致性检查。抽样时,宜对被抽取产品的型号规格(必要时,包括唯一标识号)、外观、主要产品特征进行实时录像,并保留视频记录; 企业人员根据检查员的指导,对一致性检查的内容进行截图	a) 被抽取的产品,宜使用认证机构的封条进行产品封存; b) 认证机构宜核对使用、剩余封条数量之和是否与寄给企业的封条数量一致; c) 抽样过程中检查员宜确认企业抽样人的身份(至少应查看包含其姓名及任职岗位的证件),以及确认产品合格的证据,如合格证
现场测试	a) 硬件,如智能移动终端、平板电脑; b) GIS地理信息技术,如各种电子地图; c) 定位系统,如GPS、北斗等; d) 即时通讯软件,如微信、钉钉、Skype	通过实时视频,观察工厂检验人员测试产品	场景:对于认证产品单体价格高且销量小,或认证产品“以销定产”,无法等待检查员到达现场就被销售的情况,检查员可通过定位系统确认工厂位置,并通过实时视频的方式目击见证产品测试过程; 检查员宜在测试前确认企业测试人的身份(至少应查看包含其姓名及任职岗位的证件); 在测试过程中,宜保留被测产品型号规格、整体外观的截图,以及所使用测试设备的型号、校准情况,测试仪器上反映的测试数据截图或录像,必要时,还宜保留反映测试场所环境(如温湿度等)的截图	a) 认证机构宜保留整个测试过程的视频; b) 不宜选择测试准备时间过长的测试项目

参 考 文 献

- [1] GB/T 27021.1—2017 合格评定 管理体系审核认证机构要求 第1部分：要求
- [2] GB/T 27028—2008 合格评定 第三方产品认证制度应用指南
- [3] 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
- [4] GB/T 27065—2015 合格评定 产品、过程和服务认证机构要求
- [5] GB/T 27067—2017 合格评定 产品认证基础和产品认证方案指南
- [6] IAF MD5: 2019 IAF mandatory document for determination of audit time of quality, environmental and occupational health and safety management systems
- [7] IAF MD22: 2019 IAF mandatory document for application of ISO/IEC 17021-1 for the certification of occupational health & safety management systems
- [8] IAF ID3: 2011 IAF informative document for management of extraordinary events or circumstances affecting ABs, CABs and Certified Organizations
- [9] ISO 9001 Auditing Practices Group Guidance on: REMOTE AUDITS, Edition 1 Date: 2020-04-16
- [10] 中国强制性产品认证工厂检查培训教材. CNCA-TC02. 2015
- [11] TC260-PG-20201A 网络安全标准实践指南—远程办公安全防护