

# 远程审核经验分享

广州赛宝认证中心服务有限公司

刘小茵 副总经理



# CONTENT

一

我们的远程审核总体开展情况

二

我们的远程审核实践经验分享

三

我们的ICT 应用前景规划及设想

四

存在的问题及下一步工作计划



# 我们的远程审核总体开展情况

## 赛宝开展远程审核工作的总方针



1

守法合规

2

风险预防

3

稳步推进

4

开放共享

# 总体情况

## 1. 设立专门的研究和推进机构

成立了以主管审核工作的副总经理牵头，各审核部门主管以及技术委员会负责人组成的“远程审核工作指导小组”，下设技术研究组、审核实践组、人员培训组

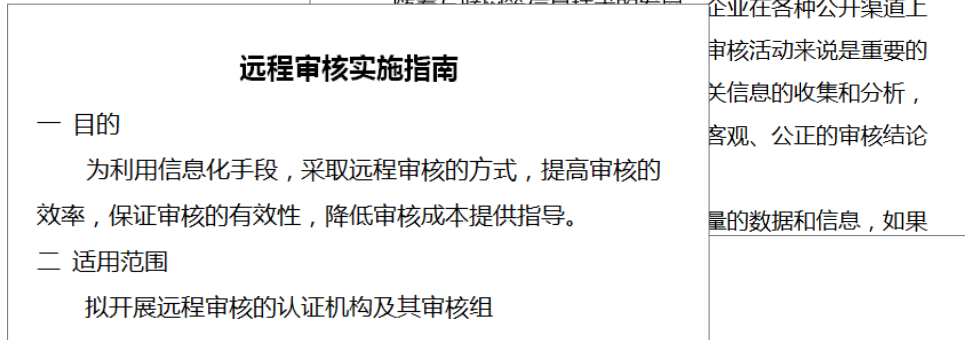
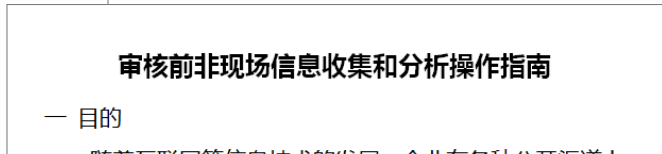
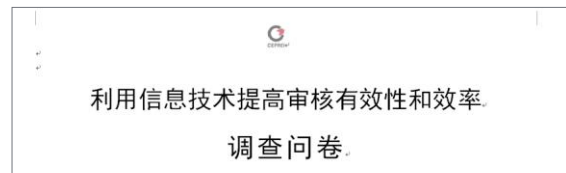
## 2. 持续开展对IAF、CNCA、CNAS等相关规范的研究和学习、 不断吸收其他机构的远程审核实践经验和教训

确保合规、风险可控、流程规范，为付诸实践奠定基础

## 总体情况

### 3. 承担并顺利完成了认监委升级版项目——“利用信息技术提高审核的有效性和效率”

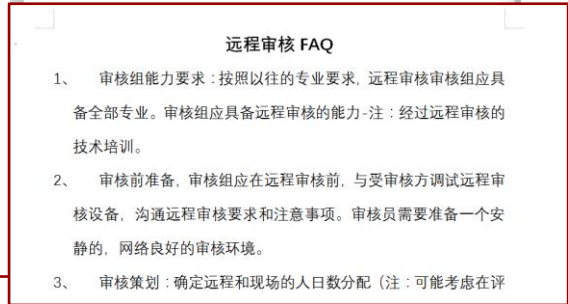
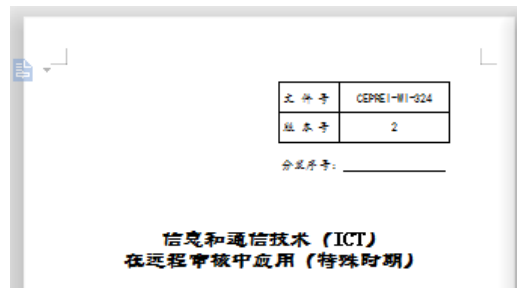
- 向100余家企业发放了调研问卷
- 形成了《远程审核实施指南》和《审核前非现场信息收集和分析操作指南》
- 在10余家企业开展了远程审核实践



## 总体情况

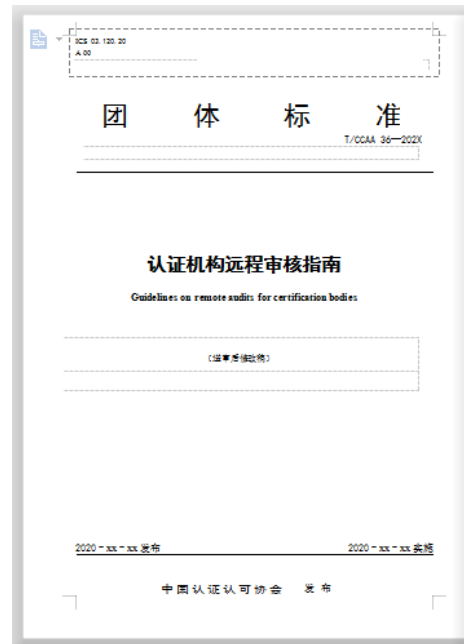
### 4. 疫情期间，进一步规范了远程审核流程，提升了远程审核能力，丰富了远程审核实践经验

完善了组织级的远程审核应用指南，编制了各体系的远程审核实施方案，形成了详细的FAQ，并对人员进行了充分的培训。



## 总体情况

5. 在CCAA的牵头下，组织全国40余家单位，顺利完成了CCAA团体标准《认证机构远程审核实施指南》的编制工作，即将颁布





## 总体情况

6. 承担科技部“科技助力经济2020”重点专项——“远程智能认证技术集成研发和应用示范”，持续创新和深化远程审核实践，为行业发展做贡献

1-开展信息技术在审核认证全生命周期的应用研究，支撑新一代信息技术在审核认证领域的创新应用。

2-开发基于信息技术的智能化交互认证模式，建立信息化认证服务机制。

3-推动智能交互式认证服务系统成果转化与智能认证应用示范。

二

## 我们的远程审核实践经验分享

# 经验分享

## 1. 风险管理机制构建和风险识别、分析

基于审核活动各相关方的需求和期望，建立了贯穿整个审核活动，涵盖过程、技术、人员、合规等各方面对审核有效性和效率的（正面和负面）影响分析矩阵，为远程审核方案的制订提供输入。

风险分类	风险识别	风险影响	审核组风险应对
远程审核政策	认监委、认可委对远程审核监管的政策尚未明确	可能导致后续认可监管、取得监管要求无法核满足	1、合规审计部跟进认证、认可及监管机构要求的变化。 2、针对可能的监管要求，包括是否审核员在线，审核时间的保证等，开展对客户回访调查，和抽样检查。
远程审核管理策划	不同的体系对远程审核的接受程度不同	有的企业愿意接受远程，有的不愿意接受远程	1、市场和客服人员开展对客户是否愿意接受远程审核的调查； 2、根据企业的意愿，安排企业开展远程审核。企业如果不愿意接受远程，又因为疫情无法现场审核，则推后开展审核任务。
	部分企业考虑远程审核可能导致信息安全风险	可能导致企业不愿意接受审核	1、明确远程审核信息安全保障策略，包括可以采用 VPN 专线链接、可以适用用户指定的远程工具等； 2、在审核开始前的首次会议和审核结束的末次会议中，和企业确认远程审核中，获取到企业的那些资料，以及是否截屏等内容，主动消除在电脑中的审核记录信息； 3、如果企业愿意，在经过程中心评审的前提下可以在审核开始前签署保密协议； 4、企业因保密不接受远程，需委证实提出申请，有条件的安排现场审核，如果因疫情影响无法实现，则延后审核。
	各个业务线可能对远程审核风险识别不一致，管理不统一	可能导致部分业务线对远程审核风险管理不到位	由中心统一制定对远程审核管理的通知和 FAQ，确保个业务管理的一致性



## 经验分享

### 2. 远程审核可行性分析和客户沟通

(1) **针对不同体系**：深入研究和确定远程审核适宜/不适宜的场景，如：

- QMS：理论上，各过程都是可以考虑应用ICT工具，但是，在实际应用中，应根据企业工艺复杂程度、自动化程度、信息化程度、保密、环境等因素确定使用ICT的可行性及其应用的程度；
- EMS/OHSMS：通常情况下，生产现场、环保处理设施、危化品库、危废库、食堂等现场活动不宜采取ICT方式。

## 经验分享

**(2) 针对不同客户：**发放调查表，依据企业基本情况，初步评估该项目是否具有使用远程审核方式的可能性

**通过远程审核调查表了解：**

**a) 企业现场是否具备支持远程审核的条件（多选）：**

- 可联网的电脑（配备摄像头）
- 可联网的智能手机
- 可在电脑、手机等设备上使用特定的远程通讯软件，包括具备软件使用能力的人员
- 可拍摄高清照片的相机
- 可拍摄高清录像的录像机（可联网并实时传输图像）
- 可在嘈杂环境下提供清晰通话功能的降噪耳机和麦克风
- 良好的网络条件
- 充足的电源条件（如备用电池、移动电源等）
- 与认证机构协商确定的其他设备

附件 1

### 远程审核调查表

以下调查项目对我中心了解贵单位的生产经营情况，以确保远程审核顺利进行极为重要，请尽可能详细填写。若某项目不适用或无法回答，请填写“不适用”，对于选择题，请在适当的方格“□”内打“√”。

如对该调查素有疑问或意见，请与我们联系（中心地址及联系电话见本调查表末页）。

#### 1. 运营场所状况

运营场所	场所 1	
	主要活动	
	场所 2	
	主要活动	
临时地址及项目名称		
有特殊保密要求的场所		
有人员进入限制的场所		

#### 2. 基础设施状况

2.1 网络：

## 经验分享

### b) 企业是否具备配合远程审核的人员：

- 能够根据审核组的要求，沟通和安排远程审核的配合事项；
- 能够指导或帮助不能熟练使用远程技术的受审核对象接受审核；
- 具备足够能力，及时处理审核中可能出现的各类应急情况。

### c) 企业是否存在有特殊信息安全要求的场所或资料；

### d) 企业的远程审核意愿（如有些企业出于信息安全考虑，不允许实施远程审核）。

## 经验分享

**(3) 针对不同的认证项目**——结合体系要求、企业所属行业及调查获得的企业基本信息，进行远程审核可行性评审，若评审可行，则需与企业确认以下内容，**包括：**

- a) 双方应保证参与审核人员具备使用特定设备及远程沟通和信息传输软件接受远程审核的能力；企业应按照认证机构要求在内部指定审核协调员，以便配合审核组实施远程审核；
- b) 企业应确保提供真实有效的审核资料，不应滥用保密理由而逃避审核；
- c) 双方应清楚远程审核可能造成的保密风险，履行各自的信息保密义务；

## 经验分享

- d) 认证机构承诺，在审核前的技术测试及远程审核过程中从企业接收的所有文件、影像及其他信息不会在接收后故意泄露给他人，在审核结束后均予以删除，除非获得甲方的书面同意；
  
- e) 认证机构承诺，不会故意在审核前的技术测试及远程审核过程中通过拍照、录屏等方式恶意获取甲方信息，不故意泄露在远程审核过程中发现、记录的任何有关甲方技术、经济方面的秘密，除非获得甲方的书面同意；
  
- f) 应急情况及备用措施计划。






## 经验分享

### 3. 审核方案策划和审核准备

- 针对每个远程审核认证项目，从远程审核需求、企业组织管理能力、企业信息化水平、企业前期审核情况、企业现场复杂程度、疫情对企业的影响等诸多方面进行认真细致的信息收集和策划；
- 安排审核组时优先考虑有以往审核/拜访受审核方经历的人员；
- 考虑到远程审核的沟通问题，安排审核任务时，远程审核人天数比现场审核人天数有所增加；
- 实施远程审核前审核组长与客户进行充分沟通，包括远程审核工具的选择、证据的展示方式等；
- 审核前测试远程会议工具的效果，包括网络、麦克风、耳机、摄像头等。

## 4. 远程审核ICT工具建议

- 若受审核方有自己的、或者习惯使用的、更加有效的ICT工具，则优先采用（如移动有自己的云视讯、阿里有自己的钉钉、特定远程会议通信系统等）；
- 经过专业IT人员对目前中国境内应用比较广泛的ICT工具（钉钉、腾讯会议、微信、QQ等）从获取便利性、易用性、经济性、安全性等方面的测评，给出了审核员工具选用的建议和指导。

远程审核视频会议软件说明							
名称	使用环境	最大接入终端数	接入方式	优势说明	劣势说明	是否发现安全隐患	简单操作手册
钉钉	手机、Pad、电脑：安装“钉钉”后发起/进入会议视频；	使用企业账号，支持300个终端同时在线	可通过手机、Pad、电脑等设备；	1、开会时可共享屏幕和文件，边说边看； 2、主持人可进行会议录制，记录会议过程； 3、会议全程安全可控，保证会议效果：静音/全员静音、全员看TA、设为主持人、移除、锁定会议等； 4、会议分享给好友或同事，一键参会； 5、随时随地开会，多终端无缝切换； 6、远程协同的高质量与高可靠保障：高清视频、高清通话、智能降噪技术、阿里云USF网络加速等； 7、会议显示摄像头数量不限制； 8、实时了解参加会议的情况：人数、具体人员姓名； 9、可邀请组织架构外人员加入；	1、需申请企业账号，建立组织架构（支持与其他OA系统同步）； 2、暂时不支持手机和座机通话接入会议； 3、邀请组织架构外人员，双方需互为联系人或手机通讯录人员，并且安装了钉钉；	未发现	 
腾讯会议	手机、Pad、电脑：安装“腾讯会议”后发起会议视频；手机还可通过“微信小程序”进入会议	支持300+个终端不限时会议功能	手机、电脑、平板支持电话呼入，手机、座机和会议室电话一键接入，腾讯会议不收取额外服务费		1、加入会议后很难确定是“谁”加入了会议，通过微信授权的默认取微信昵称或人为输入“入会名”；	未发现	

## 经验分享

### 4. 远程审核ICT工具建议（续）

- 通过疫情期间的审核实践，我们发现目前的终端设备（手机等）和上述ICT工具尽管应用广泛，但还存在着一些不足，如：
  - ✓ 由于在很多场景下不能实现多方参与，非面对面沟通状态下双方投入和关注度降低等原因造成的审核效率和审核效果的不足；
  - ✓ 图像传输质量不高、现场范围覆盖不全面，降低了审核员的问题发现能力等；
- 认证机构应持续关注信息和通信技术的发展，及时引入先进的、有效的ICT工具的应用，并加大对自身信息化基础设施建设的投入，人力资源能力培养的投入等，以便为提升远程审核的有效性和效率提供更有利的支撑。

## 经验分享

### 5. 远程审核过程中的特殊要求

为防止审核走过场，确保远程审核的有效性和可信度，针对远程审核过程，制定了以下要求；

- 远程审核的首末次会议应尽可能采用视频连线形式，并保证所有必要的和相关的组织人员都出席了首末次会议且所有参与者都能够被识别出来，最好是使用摄像头看到每个人。审核组长应尽量将参会人员在同一截屏中体现，这些截屏将作为首末次会议的签到表加入审核资料中；
- 原则上，每天8小时审核时间内需保持实时在线，由审核组与受审核方商议确定远程审核过程中的屏幕休息时间；

## 经验分享

### 5. 远程审核过程中的特殊要求（续）

- 当审核过程中存在多场景时（如办公室场景和生产现场场景），每个场景至少保留一张审核视频截图；
- 审核组应在审核记录中描述使用ICT的情况，如需保留视频、图像、音频等文件，应确保这些文件不含有敏感信息并获得受审核方同意；
- 审核组长应考虑远程审核可能遇到问题时的应急计划。如，当视频连线失效时，采用电话连线+照片传输形式，当实时语音形式失效时，采用实时文字联系或邮件联系形式。若实际出现以上情况，审核组需将真实发生的应急情况予以记录，以供机构对整个远程审核的有效性进行评估。

# 经验分享

## 6. 审核取证过程中的一些注意事项

- 为保证有效性，严格执行审核员抽样，而非提前通知对方准备和接受企业主动提交的样本；
- 在进行文件审核时，要特别关注企业提交的文件是否与企业现场使用的版本一致，因此应增加对现场使用文件的抽样验证（采用视频方式确认）；
- 为确保审核对象确为审核过程的责任人，应进行必要的身份确认（让对方在镜头前展示工牌等）；
- 在生产现场审核时，为避免摄像头抖动造成审核信息获取出现不完整或失真，应找到合适的位置将摄像头固定或抽样后录制现场操作的视频文件再传输给审核员；
- 在审核前提前了解现场背景噪声情况，提前做好预案（让受审核方人员佩戴耳机等）；
- 充分利用受审核方现场的视频监控设备、无人机或VR设备，全方位了解现场环境情况及辅助实施审核。

## 经验分享

### 7. 远程审核的监视和改进

- 对审核员行为的监控：为避免审核员在远程审核活动中出现走过场、工具使用不当、证据保存不充分、信息安全措施落实不到位等问题，在充分培训的基础上，增加了对重点人员的见证评价环节，同时在客户回访中重点加强了对审核组远程审核操作规范性的调查；
- 对审核结果的监视：开展对远程审核策划实施的有效性、审核组工具应用的成熟度、与现场审核相比发现问题的能力、实现审核目标的能力等的评价，根据评价结果确定后续措施（如是否需要安排现场的补充审核）；
- 对远程审核活动的改进：定期总结远程审核的经验和教训，对赛宝的远程审核工作进行持续改进。

## 经验分享

### 8. 人员能力的保证

- 对所有审核员开展了系统而全面的远程审核方法的培训：

内训+外训：聘请北京中认科进对审核员进行了远程审核专题培训；

- 远程审核实施前对人员进行能力确认

对审核员相关要求的了解和硬件、软件使用情况进行了综合评价。



## 北京中认科进技术服务有限公司

中认科进〔2020〕4号

### 关于举办远程审核在管理体系审核中的应用培训服务的通知

各认证机构：

此次爆发的新冠肺炎疫情给认证机构实施现场审核活动带来



三

## 我们的ICT应用规划及前景设想

## ICT应用规划及设想

### (1) 建设“在线审核综合管理平台”

赛宝通过正在实施的科技部“远程智能认证技术集成研发和应用示范”项目，力求打造一个面向认证机构、认证客户及监管部门的智能化“在线审核综合管理平台”

通过平台实现：

- 文件传输及加密；
- 视频通话及会议；
- 语音识别及文字转换；
- 定期的视频截取；
- 屏幕共享和远程控制；
- 审核记录的自动保存、查询和备份

该平台的投入使用，将在一定程度上解决目前远程审核存在的效率、信息安全和过程监管的问题

## ICT应用规划及设想

### (2) 探索开展日常化审核活动

在双方充分沟通和信任，以及有效确保信息安全的情况下，可通过接口形式，将受审核方系统中的与审核有关的信息定期传送给认证机构，以便认证机构及时获得受审核方体系运行的充分信息，可极大地提升审核效率和有效性

### (3) 加大新一代信息技术应用

随着机器人、无人机、VR、AR等技术的发展，远程审核与现场审核的差异性将进一步缩小

## ICT应用规划及设想

### (4) 人员能力建设

随着企业信息化水平的进一步提升，未来的审核将可能更多的是对系统中数据的一致性、准确性、完整性、唯一性、有效性等的验证，未来的审核将可能会更侧重于对企业数据和IT流程的合规审计。

这对审核员的信息技术相关能力提出了更高的要求，我们将进一步思考、研究、规划和实施。

# 四

## 存在问题及下一步工作计划

## 存在问题

基于赛宝目前的远程审核实践，主要存在以下问题：

- 效率问题
- 信息安全问题
- 对审核员审核行为的监管问题

## 下一步工作计划

- 加强信息技术的跟踪和应用实践，推进“在线审核综合管理平台”建设；
- 积极而广泛地与各方交流与合作，学习其他机构的远程审核经验，不断改进远程审核有效性；
- 在合规基础上，进行远程审核常态化探索，持续提升远程审核的规范性，降低风险，提升效率和有效性。

**谢谢聆听**

