

# 远程审核

## 客户需知

### 概述

当今世界，很多企业的运营涉及全球范围内的多个场所，因此，近年来由于需求和能力方面的增长，传统的现场审核方法的有效性越来越受到一定程度的挑战。

一直以来，LRQA 以审核员提供的务实工作和深刻洞见备受客户重视，尽管如此，我们也要考虑如何在数字世界中保持客户对我们的重视。随着信息和通信技术 (ICT) 的日益先进，我们可以用它来提高审核的效率和有效性，并支持和保持审核过程的一致性。

### 什么是远程审核？

简单地说，它是指 LRQA 采用 ICT 技术作为审核方法的一部分，对管理体系远程地实施审核。

远程审核可用于多种情形，如：

- 差距分析
- 第一阶段审核，以及部分第二阶段（详见下表）
- 对不符合项纠正措施和预防措施的远程跟踪。文件可通过 LRQA 客户端(Client Portal) 分享，并由审核组长予以评审，并通过音频和/或视频连接(例如使用 Teams)进行访谈。
- 远程现场(Remote site)的活动可以远程审核，可通过核查文件数据和记录、与受审核方面谈，甚至利用实时视频审核相关设施和过程。

根据具体情况和您的偏好，可以在您的主场所对您组织内的其他现场进行远程审核，也可以由审核员在家、在 LRQA 办公室或您的主场所，对远程现场进行远程审核。

### 远程审核的原则

远程审核：

- 对客户的管理体系进行等量审核。
- 使 LRQA 能够以和现场审核所用几乎相同的资源，见证并审核更多现场和功能。
- 是传统审核技术的补充，而非完全替代。
- 非强制性的。
- 通常需要与传统审核相同的审核时间，即以前在现场进行的工作现在可以远程进行。
- 应和现场审核连续进行(远程审核日期和现场审核日期之间有差距是可以接受的，但要保持在尽可能短的时间内)。

### 何时可以采用远程审核？

IAF 规则允许采用远程审核，在某些情况下，认证方案所有者 (scheme owner) 也允许采用远程审核，但其应用受到约束，不能用于所有情况。目前，食品相关的管理体系标准的远程审核尚未被方案所有者完全许可。

此外，在中国大陆远程审核需要同时满足中国认监委关于远程审核时间的限制要求。

请注意，在发生国家和国际性紧急情况时，各方案所有者可能作出更多让步。请访问 [www.lrq.com.cn](http://www.lrq.com.cn) 了解更多信息。

下表显示了当前远程审核的应用规则：

标准	远程审核	备注
ISO 9001 ISO 14001 ISO 50001 ISO/IEC 27001 ISO 22301 ISO/IEC 20000-1 ISO 22000	是	第一阶段审核没有限制（根据 IAF MD4 <sup>1</sup> ） 若第二阶段审核人天至少为 2 天，则至少 50%。
ISO 13485	是	没有限制（根据 IAF MD4）。 若第二阶段审核人天至少为 2 天，则至少 50%。 如果结合 MDSAP 一起审核，则可能有限制。
ISO 45001 / OHSAS 18001	是	中心职能必须每年进行审核。 若满足 IAF MD11 抽样标准，则可建立抽样制度。 若第二阶段审核人天至少为 2 天，则至少 50%。 远程审核可以采用，但仅限于评审文件或记录或与工作人员面谈。没有限制（根据 IAF MD4）。
AS 9100 系列	是	限制不超过所安排审核时间的 30%。 与 IAF MD4 要求一致。
认可委授权的其它产品（如 NHSS, CMS 等）	是	第一阶段审核没有限制（根据 IAF MD4 <sup>1</sup> ） 若第二阶段审核人天至少为 2 天，则至少 50%。
IATF 16949	否	
IRIS	否	

1. IAF 强制性文件 (MD) 下载地址：

[https://www.iaf.nu/articles/Mandatory\\_Documents\\_/38](https://www.iaf.nu/articles/Mandatory_Documents_/38)

## 采用远程审核的益处

采用远程审核具有多种益处：

### 快速灵活

- 审核日期可以快速商定并交付，最大限度减少潜在干扰。
- 可使用全球范围内的专家，并且可以让多个利益相关方参与其中。

### 安全与可持续性

- 减少前往危险地点或难以到达地点的人员的健康安全风险。
- 差旅减少，相应地，碳足迹减少，审核交付方式更环保。

### 卓越和技术专长

- 通过稳健的过程和技术专长，保持审核结果和经认可的认证。
- 通过安全且易于使用的在线平台交付审核，保护您的信息和审核的一致性。

## 适用性和风险评审

对于每种适用情况，LRQA 应识别可能影响审核有效性的风险和机会并将其文件化，包括技术方法的选择、技术管理方式，以及客户和 LRQA 具有支持使用提议的 ICT 所需的基础设施。

审核计划应明确将使用什么 ICT 以及 ICT 的使用程度。

以下情况不适合进行远程审核：

- 客户的待审核现场具有不符合记录历史。
- 对新客户的设施、范围或重大变更进行的证书变更审核。
- 长时间未进行现场审核。

注：LRQA 会根据上述任何情况进行实际考虑。

## 策划远程审核

在开始远程审核之前，确定以下内容很重要：

- 在远程审核期间可获得并使用已策划的远程审核方案和预先确定的记录和文件。
- 审核的拟定范围，以及远程审核涉及的活动、区域、过程、信息和人员。
- 开展远程审核的时间表，具体到小时和天数。
- 无法远程共享的信息的评审方式。

客户应向 LRQA 提供：

- 代表客户促进、管理和协调审核安排的指定人员。必要时应包括翻译人员。
- 适用的文件、项目、报告、记录等。
- 拟将进行审核的过程的客户程序和文件。有些信息（如项目报告文件）可能需要在远程审核之前发送给审核员进行评审。
- 其他重要证据和必要证据。

技术策划应包括：

- 确定和商定进行审核的平台（例如 Go-To-Meeting、WebEx、Skype/Teams 等），由 LRQA 和客户双方共同商定。
- 授予审核员安全和/或资料访问权限。
- 当希望或需要对某项活动进行评估时，使用网络摄像头或移动设备等。
- 重要的是，审核之前应对确定的媒体平台进行测试，以确保审核员和客户之间的技术功能和兼容性按计划正常运行。

## 开展远程审核

客户应给予的支持包括：

- 在预定的远程审核期间，客户的管理体系负责人应能参加讨论、澄清、支持和提供额外信息
- 相关的最高管理层应能参加预先计划的访谈
- 远程审核开始之时或之前应提供客户的管理体系控制文件
- 如果允许访问客户的在线门户，则客户应提供指导
- 提倡进行桌面共享，以便客户向审核员展示信息

技能和技术可能包括：

- 电话和视频会议（例如 Skype/Teams）
- 网络会议（如 WebEx/GoTo）
- 网络摄像头
- 实时视频设备（移动设备）
- 文件传输
- 电子邮件
- Dropbox（文件共享平台）
- 图片和视频
- 对客户管理体系的远程/受管访问 - 受制于 IT 安全风险控制措施（建议采用受监督的访问）
- 硬拷贝包

远程审核活动的结果将传达给客户，如同一天结束时的总结会议。可以口头传达，也可以通过电子邮件或部分报告传达。详细信息应包括活动总结、潜在或实际审核发现、需要现场跟进的区域或策划的评审领域的变更情况。

## LRQA Remote

远程审核有时必须灵活变通，应包含物理过程的审核。LRQA 的远程应用程序 LRQA Remote 使得审核可以通过 IOS 或安卓设备进行。多个用户可以通过视觉媒体实时进行安全互动。LRQA Remote 可以记录音频和视频数据以及书面评论，并将此作为审核记录。

## 报告和审核结束后

一般而言，远程审核报告和现场审核报告是相同的，但是，远程审核报告还将记录采用的技术和相关记录的存储媒介，包括关于审核地点的地理数据（适用时）。

审核报告和相关记录将表明审核期间采用 ICT 的程度，以及 ICT 在达到审核目标方面的有效性。

## 安全性和保密性

出于审核目的而使用 ICT 应是默认的交付方法，但必须事先得到受审核客户的同意。在采用 ICT 进行审核之前，受审核的客户和 LRQA 应确保信息安全及数据保护措施及法规已到位，并且双方对此无异议。

双方应采取适当措施，确保和保护任何格式的数据的安全性和保密性。

如果未能实施此类措施或未能商定信息安全和数据保护措施，LRQA 应采用其他方法开展和实现审核目标。

**注：**LRQA 不会储存或保存直接从远程审核中收集的信息，除非得到客户同意或用于完成审核报告。

## Get in touch

Visit [www.lrqa.com.cn](http://www.lrqa.com.cn) for more information

LRQA  
12th Floor, Chong Hing Finance Centre,  
No.288 Nan Jing West Road,  
Huangpu District, Shanghai 200003,  
P.R. China