

遠端稽核

客戶需知

概述

當今世界，很多企業的運營涉及全球範圍內的多個場所，因此，近年來由於需求和能力方面的增長，傳統的現場稽核方法的有效性越來越受到一定程度的挑戰。

一直以來，LRQA 以稽核員提供的務實工作和深刻洞見備受客戶重視，儘管如此，我們也要考慮如何在數位世界中保持客戶對我們的重視。隨著資訊和通信技術 (ICT) 的日益先進，我們可以用它來提高稽核的效率和有效性，並支撐和保持稽核過程的一致性。

什麼是遠端稽核？

簡單地說，它是指 LRQA 採用 ICT 技術作為稽核方法的一部分，對管理系統遠端地實施稽核。

遠端稽核可用於多種情形，如：

- 差異分析
- 第一階段稽核，以及部分第二階段（詳見下表）
- 對不符合項矯正措施和預防措施的遠端跟蹤。文件可通過 LRQA 用戶端(Client Portal) 分享，並由稽核組長予以評審，並通過音訊和/或視頻連接(例如使用 Teams)進行訪談。
- 遠端現場(Remote site)的活動可以遠端稽核，可通過核查文件資料和記錄、與受稽核方面談，甚至利用即時視頻稽核相關設施和過程。

根據具體情況和您的偏好，可以在您的主場所對您組織內的其他現場進行遠端稽核，也可以由稽核員在家、在 LRQA 辦公室或您的主場所，對遠端現場進行遠端稽核。

遠端稽核的原則

遠端稽核：

- 對客戶的管理系統進行等量稽核。
- 使 LRQA 能夠以和現場稽核所用幾乎相同的資源，見證並稽核更多現場和功能。
- 是傳統審核技術的補充，而非完全替代。
- 非強制性的。
- 通常需要與傳統稽核相同的稽核時間，即以前在現場進行的工作現在可以遠端進行。
- 應和現場稽核連續進行(遠端稽核日期和現場稽核日期之間有差距是可以接受的，但要保持在盡可能短的時間內)。

何時可以採用遠端稽核？

IAF 規則允許採用遠端稽核，在某些情況下，驗證方案所有者 (scheme owner) 也允許採用遠端稽核，但其應用受到約束，不能用於所有情況。目前，食品相關的管理系統標準的遠端稽核尚未被方案所有者完全許可。

請注意，在發生國家和國際性緊急情況時，各方案所有者可能作出更多讓步。請訪問 www.lrq.com/tw 瞭解更多資訊。

下表顯示了當前遠端稽核的應用規則：

標準	遠端稽核	備註
ISO 9001 ISO 14001 ISO 50001 ISO/IEC 27001 ISO 22301 ISO/IEC 20000-1 ISO 22000	是	第一階段稽核沒有限制（根據 IAF MD4 ¹ ） 若第二階段稽核人天至少為 2 天，則至少 50%。
ISO 13485	是	沒有限制（根據 IAF MD4）。 若第二階段稽核人天至少為 2 天，則至少 50%。 如果結合 MDSAP 一起稽核，則可能有限制。
ISO 45001 / OHSAS 18001	是	中心職能必須每年進行稽核。 若滿足 IAF MD11 抽樣標準，則可建立抽樣制度。 若第二階段稽核人天至少為 2 天，則至少 50%。 遠端稽核可以採用，但僅限於評審文件或記錄或與工作人員面談。沒有限制（根據 IAF MD4）。
AS 9100 系列	是	限制不超過所安排稽核時間的 30%。 與 IAF MD4 要求一致。
認可委授權的其它產品（如 NHSS, CMS 等）	是	第一階段稽核沒有限制（根據 IAF MD4 ¹ ） 若第二階段稽核人天至少為 2 天，則至少 50%。
IATF 16949	否	
IRIS	否	

1. IAF 強制性文件 (MD) 下載地址：

https://www.iaf.nu/articles/Mandatory_Documents_/38

採用遠端稽核的益處

採用遠端稽核具有多種益處：

快速靈活

- 稽核日期可以快速商定並交付，最大限度減少潛在干擾。
- 可使用全球範圍內的專家，並且可以讓多個利益相關者參與其中。

安全與可持續性

- 減少前往危險地點或難以到達地點的人員的健康安全風險。
- 差旅減少，相應地，碳足跡減少，稽核交付方式更環保。

卓越和技術專長

- 通過穩健的過程和技術專長，保持稽核結果和經認可的驗證。
- 通過安全且易於使用的線上平臺交付稽核，保護您的資訊和稽核的一致性。

適用性和風險評審

對於每種適用情況，LRQA 應識別可能影響稽核有效性的風險和機會並將其文件化，包括技術方法的選擇、技術管理方式，以及客戶和 LRQA 具有支撐使用提議的 ICT 所需的基礎設施。

稽核計畫應明確將使用什麼 ICT 以及 ICT 的使用程度。

以下情況不適合進行遠端稽核：

- 客戶的待稽核現場具有不符合記錄歷史。
- 對新客戶的設施、範圍或重大變更進行的證書變更稽核。
- 長時間未進行現場稽核。

注：LRQA 會根據上述任何情況進行實際考慮。

規劃遠端稽核

在開始遠端稽核之前，確定以下內容很重要：

- 在遠端稽核期間可獲得並使用已規劃的遠端稽核方案和預先確定的記錄和文件。
- 稽核的擬定範圍，以及遠端稽核涉及的活動、區域、過程、資訊和人員。
- 開展遠端稽核的時間表，具體到小時和天數。
- 無法遠端共用的資訊的評審方式。

客戶應向 LRQA 提供：

- 代表客戶促進、管理和協調稽核安排的指定人員。必要時應包括翻譯人員。
- 適用的文件、專案、報告、記錄等。
- 擬將進行稽核的過程的客戶程式和文件。有些資訊（如專案報告文件）可能需要在遠端稽核之前發送給稽核員進行評審。
- 其他重要證據和必要證據。

技術規劃應包括：

- 確定和商定進行稽核的平臺（例如 Go-To-Meeting、WebEx、Skype/Teams 等），由 LRQA 和客戶雙方共同商定。
- 授予稽核員安全和/或資料存取權限。
- 當希望或需要對某項活動進行評估時，使用網路攝像頭或移動設備等。
- 重要的是，稽核之前應對確定的媒體平臺進行測試，以確保稽核員和客戶之間的技術功能和相容性按計劃正常運行。

開展遠端稽核

客戶應給予的支撐包括：

- 在預定的遠端稽核期間，客戶的管理系統負責人應能參加討論、澄清、支撐和提供額外資訊
- 相關的最高管理層應能參加預先計畫的訪談
- 遠端稽核開始之時或之前應提供客戶的管理系統控制文件
- 如果允許訪問客戶的線上門戶，則客戶應提供指導
- 提倡進行桌面共用，以便客戶向稽核員展示資訊

技能和技術可能包括：

- 電話和視訊會議（例如 Skype/Teams）
- 網路會議（如 WebEx/GoTo）
- 網路攝像頭
- 即時視頻設備（移動設備）
- 檔案傳輸
- 電子郵件
- Dropbox（文件共用平臺）
- 圖片和視頻
- 對客戶管理系統的遠端/受管訪問 - 受制于 IT 安全風險控制措施（建議採用受監督的訪問）
- 硬拷貝包

遠端稽核活動的結果將傳達給客戶，如同一天結束時的總結會議。可以口頭傳達，也可以通過電子郵件或部分報告傳達。詳細資訊應包括活動總結、潛在或實際稽核發現、需要現場跟進的區域或規劃的評審領域的變更情況。

LRQA Remote

遠端稽核有時必須靈活變通，應包含物理過程的稽核。LRQA 的遠端應用程式 LRQA Remote 使得稽核可以通過 IOS 或安卓設備進行。多個使用者可以通過視覺媒體即時進行安全互動。LRQA Remote 可以記錄音訊和視頻資料以及書面評論，並將此作為稽核記錄。

報告和稽核結束後

一般而言，遠端稽核報告和現場稽核報告是相同的，但是，遠端稽核報告還將記錄採用的技術和相關記錄的存儲媒介，包括關於稽核地點的地理資料（適用時）。

稽核報告和相關記錄將表明稽核期間採用 ICT 的程度，以及 ICT 在達到稽核目標方面的有效性。

安全性和保密性

出於稽核目的而使用 ICT 應是默認的交付方法，但必須事先得到受稽核客戶的同意。在採用 ICT 進行稽核之前，受稽核的客戶和 LRQA 應確保資訊安全及資料保護措施及法規已到位，並且雙方對此無異議。

雙方應採取適當措施，確保和保護任何格式的資料的安全性和保密性。

如果未能實施此類措施或未能商定資訊安全和資料保護措施，LRQA 應採用其他方法開展和實現稽核目標。

注：LRQA 不會儲存或保存直接從遠端稽核中收集的資訊，除非得到客戶同意或用於完成稽核報告。

Get in touch

Visit www.lrqa.com/tw/ for more information

LRQA
CIT, Unit C, No. 1, Yumen St.,
Zhongshan Dist.
Taipei
104027