

远程审核技术应用管理程序

1.目的

当审核需要用到计算机辅助审核技术进行审核时，规范审核实施管理流程。

2.适用范围

本程序适用于公司利用电子化技术进行审核的情况。

计算机辅助审核技术可能包括诸如电视电话会议、网络会议、网络交流、远程电子方式获得服务文档和/或服务过程等。运用这种技术是为了保证在采用计算机辅助审核技术审核时，即能提高审核的有效性和效率，又支持审核过程的完整性。

因计算机辅助审核技术在本公司还属新技术，不宜全面采用，且在应用本程序进行审核前，应提出审核方案，经总经理批准后方可实施。

3.职责

3.1 市场部门：负责与申请认证组织联系，如确定要使用远程审核技术，并与其确认应用远程审核技术所需准备的资料和需配备的硬件设施。

3.2 综合部门：评价采用远程审核技术的可行性，确认本公司采用电视电话会议、网络会议、网络交流、远程电子方式获得服务文档和/或服务过程等的硬件能力，并提供审核所需的网络技术支持。

3.3 审核部门：

- a) 进行审核方案策划，判断组织是否符合本程序应用的要求，确定审核时间及现场审核时间；
- b) 负责对远程审核活动超过计划现场审核员时间的 30% 的组织，设计针对该组织的远程审核方案；
- c) 对该项目专业范围内的审核人员的计算机辅助运用能力进行判断，确认本公司具备该专业范围内远程审核技术应用的能力；
- d) 负责组织相关人员的培训；负责远程审核技术应用方案的实施。

3.4 技术部门：

- a) 负责编制远程审核技术应用作业指导书，由技术副总审核、常务副总批准。
- b) 组织相关人员评审该设计方案的合理性及可行性，并提出评价意见，并批准上

述方案及评价意见。

4. 工作程序

4.1 运用远程审核技术的条件

4.1.1 硬件条件：

良好的网络环境，可与外界做信息交换；视频设备(摄像头)、通话设备(音箱、麦克风)；需要时应采用加密传输技术确保审核信息的保密。

4.1.2 人员能力：

- a) 审核组应具备所要求的综合能力以实施对拟认证组织的有效审核并应具备能力将组织服务失效证据追溯到服务认证相关要求。审核部门应依据审核组成员能力恰当地分配审核任务。能力包括对组织在管理其服务过程中所采用的技术（这里指远程审核技术）的理解和使用本领。如果某个特殊活动的现场审核要求特定的能力，审核组长应依此分配审核组成员相应的审核任务。当审核一个以电子化（“e-based”）过程和文件为主的服务时，审核调度岗在确定审核组运用这种审核方法所需的能力时应考虑这一点。
- b) 技术部门将组织人员编写相关的远程审核审核作业指导书，以指导审核员远程审核操作。
- c) 技术副总组织对认证申请评审人员、审核方案管理人员、审核实施人员、认证决定人员、认证人员专业能力评价人员、培训指导与管理人员等相关人员进行专项培训，确保在实施本程序之前，各相关岗位人员具备受理、审核、审定等全过程的基本知识。

4.2 受理审核电子化服务申请

4.2.1 市场部门与申请认证组织联络，确认其进行电子化审核的需求后，向认证申请评审人员传递相关信息；

4.2.2 认证申请评审人员进行合同评审，对于有审核电子化服务的审核申请时，应请技术部门及综合部门共同评审。判断组织是否符合本程序应用的要求，确定审核时间及现场审核时间，并保存记录。

- a) 技术部门对该项目专业范围内的审核人员的计算机辅助运用能力进行判断，确认是否有相关的审核人员；
- b) 综合部门评价采用远程审核技术的可行性，与申请认证组织联络确认采用远程审核的具体方式，并确认双方的硬件能力，同时还应评审信息安全方面是否能达到申请

人要求等事宜。

4.2.3 确定审核时间应考虑以下因素：

4.2.3.1 按《申请受理及审核实施管理程序》确认每一个申请人或获证组织在初评、监督和复评时所需的审核员时间。在合同评审时应考虑包括组织的规模、审核范围、后勤和复杂程度及其审核准备状况等因素。

4.2.3.2 如果采用远程的审核技术，例如通过网络进行互动合作，网络会议，电话会议和/或电子验证组织的过程等方式与组织接触，在计算全部“现场审核员时间”时应给予考虑。原则上远程审核活动不得超过计划的现场审核员时间的 30%（现场审核员时间指审核员分配到具体现场的时间。采用电子的方式进行审核属于远程审核方式，即使这种电子审核方式也要求受审核组织参与）。

4.2.3.3 在申请评审过程中需考查上述这些因素和其它因素对分配审核员时间的影响。

4.3 审核活动的实施

4.3.1 审核调度人员按合同评审要求任命审核组长，安排审核组，下达审核任务；审核组的安排应考虑如下因素。

4.3.2 审核组长的制定审核计划，适宜时，计划中应包括远程审核技术应用的具体方法的说明和详细的操作安排。

4.3.3 审核调度人员审核并批准审核计划，如果远程审核活动占计划的现场审核员时间超过30%，那么审核调度人员必须能对审核计划做出解释，而且要在实施计划之前报CNAS并获得批准后方可实施。

4.3.4 对于典型的临时场所，最好进行现场评价。不过也可以考虑采用下述方法代替某些现场访问。无论如何，评价方法宜全部形成文件并判断其有效性。

- a) 与客户组织和/或其顾客进行事前、事中和（或）事后的会面或电话交谈；
- b) 对临时场所活动的文件进行审查；
- c) 远程接触包含记录和信息的电子场所（electronic sites），这些记录和信息与服务 and 临时场所的审核有关；
- d) 通过使用视频设备、电话会议和其它技术以确保远程地实施有效审核。

对于上述评价方法，在审核前应做好充分的策划，审核过程应做好记录，并能对确保审核的有效性可以做出合理解释。

4.4 审核报告的编制

4.4.1 审核组提交的审核报告不只是一个一般的总结陈述。向技术委员会提供的发现报告

应具有足够的细节以便于并支持认证决定，且宜包括：

- a) 审核覆盖的区域（如：认证要求的区域，受审核方的地点/单位/部门/过程）包括重要的审核路线及使用的审核技术（包括远程审核技术）；
- b) 所做的观察，包括正面的（如：的优点）和负面的（如：潜在的不符合）；
- c) 由客观证据支持已确定的任何不符合报告（细节）。

已填写的调查表/检查表/观察记录/审核员笔记可作为覆盖上述内容的报告的组成部分。如果应用了这些方法，应将这些文件提交技术委员会作为支持认证决定的证据。

4.4.1 审核报告应包含关于组织的服务与认证要求的符合性的意见。满足这一条的方法可以是一个简单的书面总结，归纳审核所有的审核发现（结论）并且判断组织是否具有从服务上满足对证书确定的范围内提供的服务的商定要求的能力。

4.4.2 审核报告还要求这些意见包含对不符合的明确说明。

4.4.3 “适用时也可比照以往对供方审核的结果”不适用于初评，只与纠正措施的跟踪访问、部分复评和监督审核有关。

4.4.4 审核报告还应包括下列信息：

- a) 内部审核的可信任程度；
- b) 有关服务的实施中最重要的正面和负面的观察总结；
- c) 审核组的结论。

4.4.5 在报告的内容里要考虑申请人内部组织结构和所采用的程序的适宜性，以建立对其服务的信任。对适宜性的评述宜由对服务发展状况（成熟度）和有效性的评述来支持。

4.4.6 如果是针对多个服务的审核，报告应清楚地表明与每个服务标准的所有重要要求的符合性。

4.5 其他要求

4.5.1 CXLM 在颁发的证书中不区分采用的审核技术方法。

4.5.2 不管是否采用远程审核方式，必须对组织的现场审核至少一年一次。

5. 相关文件

5.1 CXLM/CX-01 《申请受理及审核实施管理程序》