

上海臣尊认证有限公司

Shanghai Chenzun Certification Co., Ltd.

文件编号: CZRZ-SH-08



远程审核认证规则

版本	A/0
编制/日期	王玉凤 2021.07.21
审批/日期	顾淑莲 2021.07.21
生效日期	2021.08.01
过渡期	1个月



目 录

1. 适用范围.....	3
2. 规范性引用文件.....	3
3. 术语和定义.....	3
4. 职责	4
5. 原则	4
6. 远程审核能力要求	4
7. 远程审核成文信息求	7
8. 远程审核申请受理	8
9. 远程审核申请评审	9
10. 远程审核方案策划	10
11. 远程审核实施	12
12. 认证决定	12
13. 远程审核特殊说明.....	21
14. 保密和记录控制	22
10. 相关文件	22



1. 适用范围

本规则依据市场监管总局要求、认证认可相关法律法规、团体标准制定，适用于本机构应用信息和通信技术（ICT），实施远程审核。

2. 规范性参考引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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《质量管理体系 基础和术语》

GB/T 23694《风险管理 术语》

CNAS-CC14《信息和通信技术（ICT）在审核中应用》

市监认证（2020）9号《市场监管总局办公厅关于在新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间实施好质量认证相关工作的通知》

CNAS-CC01《管理体系认证机构要求》

T/CCAA36-2020《认证机构远程审核指南》

3. 术语和定义

上述规范性引用文件给出的术语和定义，以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1 远程审核

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；

3.2 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；

3.3 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；

3.4 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。

4 职责

4.1 技术部认证申请评审人员负责接受远程审核认证申请资料，对申请组织远程审核相关认证信息的核实，介绍公司远程认证审核有关事宜，并提供与远程审核有关的公开文件或要求，负责远程审核相关认证合同书、补充协议的签订，负责远程审核相关申请资料的评审工作，决定远程审核项目的受理与否，以及远程审核方案的策划工作，审核组负责远程审核项目的具体实施。

4.2 5.3 技术部决定人员负责远程审核案卷的评/决定工作；认证评定管理人员负责远程审核项目相关成文信息的完整性、合理性（一致性）的复核、评定组织及案卷归档等工作。

5、原则

5.1 依据国家认证法律法规、标准规范要求，遵循公司既定的质量方针、体系文件要求，坚持公正、公开性原则；

5.2 在远程审核过程中，应重点关注并落实保密性、基于风险的方法和持续改进原则。

6. 远程审核能力要求

6.1 总则



远程审核过程依赖 ICT 相关的基础设施和运行环境；公司通过确定、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，能够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，公司通过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；

6.2 基础设施与运行环境

6.2.1 公司已确定的实施远程审核所需的 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、数据传输的网络通信设备和用于文件存储的工具和硬件设备，如智能手机、平板电脑、笔记本电脑、台式电脑、通信网络系统、ERP 系统等，以及即时通讯工具，如微信、QQ、腾讯会议系统等相关软件。

6.2.2 公司已明确的 ICT 在远程审核中的应用范围，包括：

- a) 通过音频、视频和数据共享等方式进行远程会议；
- b) 通过文件传送、远程接入等方式对文件和记录实施审核；
- c) 通过静止影像截取、视频录制的方式记录信息和证据；
- d) 通过受审核方提供对生产/服务场所或潜在危险场所的视频访问通道等。

6.2.3 针对远程审核实施，公司制定了必要的信息安全和保密声明，具体包括：

- a) 未经受审核方书面同意，公司不以任何方式向任何第三方透露在远程审核过程中所获悉的属于受审核方的技术秘密或其他商业秘密信息，也不在任何场合使用这些秘密信息；
- b) 凡是属于受审核方的非公开信息均被公司视为秘密信息。

6.2.4 针对远程审核实施，公司制定了相关信息安全策略，以有效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，具体包括：

- a) 远程审核所使用的移动电子设备如智能手机、平板电脑、笔记本电脑、台式电脑等应由所有者（审核员）个人使用，不得转借他人；
- b) 审核员应对远程审核所使用的移动电子设备如智能手机、平板电脑、笔记本电脑、台式电脑等进行密码设置，并应安装恶意软件防范软件；
- c) 审核员对于远程审核中获取的文件、截图等应进行必要的备份等。

6.2.5 针对远程审核实施，公司为保证通信畅通和信息安全做出必要安排，具体包括：

- a) 统一通讯工具，主要是微信、QQ 以及腾讯会议软件等；
- b) 统一存储介质和定制开发的软件，主要是公司 ERP 系统等；
- c) 要求审核员在使用音视频通讯工具实施远程审核时，应确保其所处的环境安静和安全，且不得有与审核无关人员在场。

6.2.6 针对远程审核实施，公司通过签署《远程审核补充协议》的方式，就远程审核中应用 ICT 的范围和方式，以及确保设备设施、物理环境和网络环境的适宜性等与受审核方达成一致；受审核方应依据协议要求，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；并通过该协议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；在远程审核实施前，公司审核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。

6.3 人员

6.3.1 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应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应具备以下特定能力：

- a) 具有风险和机遇意识，应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，包括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、视频监控系统的功能；
- 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，包括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。

6.3.2 认证人员能力确认、保持和提高

公司认证人员能力确认的方法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，能力确认的内容根据不同岗位有选择地确定，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。

公司认证人员能力的保持和提高通过 ICT 培训、参加研讨会、实施远程审核等方式来获得。公司还将根据 ICT 的发展、法律法规、标准和相关要求的变化等情况，对有关人员进行持续、有针对性的培训、指导，以引导其保持、提供能力。

6.3.4 对支持远程审核的受审核方人员的能力要求

公司通过签署《远程审核补充协议》和实施远程审核能力的调查等方式，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) 良好的沟通能力；
- 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。

7 远程审核成文信息要求

公司对远程审核实施过程中的成文信息进行控制，以确保远程审核的可追溯性和有效性。

7.1 成文信息的类型

远程审核成文信息的类型，至少包括：

- 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。

注：本规定相关章节具体规定了应保留的、与远程审核活动相关的成文信息要求。

7.2 成文信息的控制

公司要求在远程审核全过程中均应确保生成、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。

7.2.1 成文信息的收集和获取



成文信息的收集和获取应遵守国家法律法规和受审核方信息安全的有关规定, 并注意下列事项:

- a) 事先应获得受审核方许可, 并考虑保密和安全事宜;
- b) 通常不直接访问受审核方的数据库。确需访问时, 应事先取得受审核方书面授权, 并遵守受审核方相关的信息安全保护措施要求, 以防止未经授权的访问、不当使用、损坏和泄露。

对于由受审核方生成的成文信息, 应至少追溯到:

- a) 信息生成或生效的日期和时间;
- 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。

7.2.2 成文信息的传输

成文信息传输时, 应采取防止数据交换、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设置开机密码、传输成文信息前应清空桌面、避免传输成文信息时无人值守; 不得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, 以避免审核期间受审核方非公开信息的泄露。

7.2.3 成文信息的保存和处置

公司远程审核成文信息的保存和处置, 除应满足公司其他相关文件既定要求外, 还应注意下列事项:

- a) 应用公司 ERP 系统, 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;
- b) 使用 U 盘、移动硬盘等保存成文信息时, 应有备份; 原则上, 不得使用网盘保存成文信息; 确需使用网盘保存时, 应在签有保密协议的基础上进行加密存储;
- c) 如非必要, 公司不收集受审核方的保密信息; 远程审核所收集并保留的资料, 如涉及保密信息, 应在收集前征得受审核方同意; 必要时, 应对收集到的涉密信息应进行脱密处理;
- d) 审核员在远程读取涉密信息时, 不得私自下载、保留这些资料; 确需下载和保留的, 应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, 并经受审核方确认;
- e) 远程审核资料到保存期限后, 公司将按规定对这些资料进行销毁, 并以适宜的方式告知受审核方。

8 远程审核申请受理

8.1 对于远程审核项目的申请受理, 除应满足公司其他相关文件既定要求外, 还应要求受审核方在相关《管理体系认证申请书》中明确表达实施远程审核的申请内容, 并要求其就远程审核相关事项与公司达成一致, 双方签署《远程审核补充协议》; 此外, 受审核方还应接受公司对其实施远程审核能力调查, 填写并提交《实施远程审核调查表》。原则上, 一次申请仅对应一次远程审核。

8.2 管理体系公司不予受理实施远程审核申请的情况, 包括:

(1) 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:

- a) 相关监管部门已公布产品不合格信息的;
- b) 出现对受审核方的重大投诉, 且系受审核方责任的;
- c) 发生了质量、环境、安全等事故的;
- d) 媒体负面曝光且系受审核方责任的;

(2) 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;

(3) 暂停恢复审核;

(4) 上次认证审核方式已是完全远程审核方式;



(5) 其他不予实施远程审核的活动/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。

8.3 对于服务认证(适用时)项目中不予受理实施远程审核情况, 至少包括:

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

8.4 满足公司既定受理要求, 无上述不予实施远程审核的情况, 且满足下列 1 项或几项条件的认证项目, 公司可受理其实施远程审核的申请:

- a) 因安全、行程限制等原因, 如疫情、洪水、地震等, 造成了不适宜实施现场审核;
- 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, 如临时变更审核员等, 导致审核组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;

对于服务认证项目, 在下列情况下只受理其采用部分远程审核(即采用现场与远程审核相结合的形式实施审核)的认证项目:

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

9 远程审核申请评审(合同评审)

对于远程审核项目的申请评审, 除应满足公司其他相关文件既定要求外, 还应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. 并进行如下申请评审活动:

a) 针对远程审核, 公司申请评审人员应对实现审核目标有风险加以识别、评估和管理; 远程风险可能与审核类型、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、完整性以及其他支持条件有关。考虑这些因素以及远程审核的原则, 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。

对公司自身能力的评审, 包括申请范围及专业风险、实施远程审核的支持条件, 包括相关基础设施与运行环境、认证人员对于实施远程审核的相关设备条件、人员能力要求等的满足情况;

- b) 与受审核方沟通实施远程审核的可行性。

上述申请评审结果应形成《认证申请评审表-远程审核附件》, 以确认实施远程审核所需的信息的充分性、远程审核的范围、远程审核相关风险已评估、可选择的远程审核方式/方法、公司和受审核方实施远程审核活动的能力及双方有关远程审核理解上的分歧已经得到解决。

10 远程审核方案策划

10.1 远程审核方式的策划原则

10.1.1 远程审核仅可作为现场审核的补充或非正常条件下让步选择之一; 原则上, 能够实施现场审核的认证项目, 应尽可能实施现场审核;

10.1.2 初审远程审核方案策划, 除应满足公司其他相关文件既定要求外, 对于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, 还应至少考虑以下因素:

- 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，例如：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（如化工企业的生产现场、危险化学品贮存场所等），原则上，一阶段审核不采用远程审核的方式，二阶段不采用完全远程审核方式，可采用部分远程审核方式；

d) 保密要求限制等。

10.1.3 监督/再认证远程审核方案策划，除应满足公司其他相关文件既定要求外，还应根据所实施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；

10.1.4 对于特定的认证制度，如职业健康与安全管理体系（OHSMS）等，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估结果的基础上选择适宜的远程审核方式。

10.1.5 对于服务认证实施远程审核的特定要求如下：

10.1.6 对于服务管理审核，可依据本规定的通用要求进行远程审核的策划和实施；

a) 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；

b) 对实施远程审核的效果进行评估。

对于远程审核方案的策划除应形成既有要求的策划方案外，还应形成《审核方案-远程审核附件》，并包括确定的远程审核方式和相应审核要求等，此外，与受审核方签署的《远程审核补充协议》也是远程审核策划方案重要组成部分。

10.2 远程审核模式

根据疫情控制情况，公司针对不同地区、不同阶段、不同组织和不同认证审核类型，通过以下一种或多种认证模式的组合，开展认证审核活动。

模式 A： 按正常程序开展现场审核。

模式 B： 文件(资料)评审：对受审核方提供的基本信息以及管理体系运行信息进行审查，形成审核发现，确认体系运行的符合性、有效性。文件评审的实施的基本要求同正常规定，鉴于特殊审核的局限性，文件审核深度至少延伸到程序、作业指导书及相关记录（例如，管理评审会议记录、纠正措施记录、内审结果记录、检测/检验报告等），并出具文件审核报告；并将管理手册、程序文件及文审报告与审核组成员沟通。

模式 C： 远程审核：利用 E-MAIL、传真、QQ、微信、视频会议等远程通信技术，实施文件查阅、远程访问、远程观察的审核技术，收集审核证据形成审核发现，确认体系运行的符合性、有效性。远程审核的实施要求依据本规则 11 条实施。

模式 D： 补充审核：根据《管理体系认证程序 CZRZ-CX-05》，若有不符合处，如：审核人日缺少或专业不符合、远程审核时部分内容不能取证或难以取证等，**疫情结束后**安排进行后续或补充评审，确保符合本认证规则的要求。

模式 E： 远程审核+现场审核：利用 E-MAIL、传真、QQ、微信、视频会议等远程通信技术，实施文件查阅、远程访问、远程观察和现场审核相结合的审核方式，如：审核组中有 2 名审核员，一名实施远程审核，另外一名实施现场审核，具体根据疫情控制区域控制要求和审核员的专业能力选择现场和远程的人员安排。

10.3 一阶段审核策划

a) 符合一阶段非现场审核条件的项目，经审批后按一阶段非现场审核；

b) 不符合一阶段非现场审核条件的，但受疫情和交通限制等其他条件的限制，不能现场审核的受审核方，以模式 B+C（文件评审+远程审核）的方式实施审核。

10.4 二阶段审核策划



选择 B 模式+C 模式或 E 模式。

10.5 远程审核任务分派

除应满足公司其他相关文件既定要求外，传递给审核组长的审核任务书应明确阐述本次审核为远程审核，且应明确告知相关远程审核的方式和实施要求等；对于实施部分远程审核的项目，应明确告知审核组成员各自实施的是现场审核还是远程审核，以及为其指定的受审核方远程审核支持人员等；实施远程审核的监督/再认证项目审核组，宜至少安排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；

上报审核时，应明确表述该次审核为远程审核并标注审核组成员各自实施的是现场审核还是远程审核（认监委系统不要求或不支持的情况除外）。

涉及远程审核方式的审核通知和审核任务分派，应使用远程审核专用的《审核任务书》。

11、远程审核的实施

11.1 一阶段审核

11.1.1 远程审核通信技术的确认

一阶段采用模式 B+C（文件评审+远程审核）实施现场审核，组长负责对受审核方提交的有关资料进行初评，同时结合电话等远程交流了解的信息，评判是否满足进行远程审核的条件，并将确认结果反馈给运营部和受审核方。

11.1.2 远程审核的实施

11.1.2.1 远程现场视频巡查

a) 审核组成员通过手机邀请企业主要负责人或相关人员视频通话后，通过视频查看企业的生产场景、办公场所，通过手机定位，查看位置是否与任务书位置一致。

b) 远程视频查看范围应根据认证项目的风险程度，巡查受审核方主要基础设施：如：生产厂房、主要生产设备、主要检测设备、库房、生产现场、组装现场、办公场所及办公设施和厂房全景等。其中：重点关注生产和服务提供的特殊过程、重要环境影响/职业健康安全风险较高的运行场所/关键的辅助过程。如质量管理体系可关注生产厂房、主要生产设备、特殊现场、实验室和重要检测测量设施、库房、组装调试现场；环境/职业健康安全管理体系可关注粉过程运行尘/噪声/污水/危险废弃物等排放、污水处理站、危险化学品库、变配电室、高压作业等较高环境影响和较高职业健康安全风险作业场所涉及的运行现场是否具备二阶段审核条件。

c) 当查看到上述运行现场设备、设施、检验/试验/计量设施、除尘设施、安全防护设施及人员作业活动时，可随机用手机在现场进行实时定位（截图）。

d) 正常生产或提供服务时，根据认证项目的风险程度，可视频观看生产或服务相关过程，如关键特殊过程操作、出厂检验操作等；查看环境设施运行是否正常、职业健康安全防护设施完好程度及运行情况，判断是否具备二阶段审核的条件。

e) 截图和视频应清晰反应关键的场所激活动。截图粘贴到审核记录相关位置。视频命名后存入一阶段视频文件夹。

11.1.2.2 远程交流

a) 按照“（）审核计划(委托书)(远程)”，与企业主要负责人、主要部门（岗位）负责人进行远程交流。可用电话/语音/视频等方式交谈。

b) 与企业主要负责人交流，可包括企业的组织结构、人员构成、经营模式、业务范围；组织管理体系建立和运行基本信息等是否具备二阶段审核条件。

c) 与体系推动部门远程审核交流：

内审、管理评审、法律法规合规性评价等自我改进机制运行情况；

b) EMA/HHSMS 需要根据审核项目的风险程度，交流重要环境因素和不可接受风险的控制情况，如关



注：粉尘/噪声/污水/危险废弃物等排放、变配电室等较高环境影响和较高职业健康安全风险作业场所涉及的环境因素识别、危险源辨识、评价开展及充分性，监督审核企业关注企业动态控制；重要环境因素、不可接受风险运行控制有效性及绩效检查结果，如因疫情影响未能开展粉尘、噪声、污水排放、岗位职业卫生监测等活动，审核组应进行说明，包括后续采取的措施；

11.1.2.3 远程成文信息的审查

组长需要与企业指派的主要负责人联系，请相关部门或人员，根据审核组的要求，组建的“企业远程办公群”传递有关资料。可以是图片、电子文档、扫描文件等，核查受审核方成文信息，包括但不限于：

- a) 营业执照，提供复印件或扫描件；
- b) 法律法规有要求时收集 3C 证书、工业产品生产许可证提供复印件或扫描件；
- c) EMS 新、改、扩建项目，环评报告书（表、登记表）、批复及验收报告符合要求情况（98 年后）；OHSMS 安全评价报告书、批复及验收报告符合要求情况（必要时）、排污许可证（必要时）等；
- d) 组织管理手册、程序文件、机构图；
- e) 生产和服务提供涉及的主要标准和/或其他规范性文件清单；适用的法律法规清单；
- f) 相关领域涉及的内审、管理评审、法律法规合规性评价等自我改进机制运行情况。

11.1.2.4 现场信息汇总综合评定

a) 审核组将审核过程中采集到的信息，进行整理和汇总，完成远程审核记录的相关内容。

b) 审核组对照标准要求，对审核过程中获取的信息、资料、记录等方面进行综合评定，形成初步远程审核发现和评审结论。

c) 组长核实审核组形成的初步远程审核发现、审核结论核实过程的具体问题，判断是否具备二阶段审核的条件以、二阶段审核时间、二阶段需要配备的资源。

d) 审核组根据审核结果，完成一阶段审核文件。

11.2 二阶段审核

11.2.1 审核准备

11.2.1.1 审核任务书

审核部下达的审核任务书，应明确远程审核及顾客可用的通信技术，包括微信、QQ。

11.2.1.2 审核组

审核组成员在非疫情防控期间审核员/技术专家能力评价的基础上，需要选择经远程通讯技术评价合格的审核员。

11.2.1.3 远程审核可以安排实习审核员，但实习审核员宜与审核员在同一固定场所，以保证实习的有效性。

11.2.1.4 资料确认

组长负责对受审核方提交的有关资料进行初评，同时结合电话等远程交流了解的信息，评判是否满足进行远程审核的条件，并将确认结果反馈给运营部和受审核方。

11.2.1.5 沟通

接到审核任务后，审核组长与受审核负责人或指定联系人沟通，商定远程审核使用的通信方式、流程、内容、具体时间安排、参与人员、与各方交流的方式等。

11.2.1.6 编制审核计划

审核计划除非疫情防控期间的控制要求外，需要明确每个部门/过程采用的远程审核方式，包括远程视频点、截图/录像点等。如果用过程方法审核方法编制计划，涉及的过程包括管理过程、主要生



产/服务过程、支持性过程，如果用部门审核方法编制计划，涉及公司的每个部门均需明确采用远程审核的控制点。对关键过程控制现场、需要确认过程控制控制现场、产品检验过程的控制现场、重要环境因素运行控制现场、不可接受风险控制现场，原则上计划中应明确，每个关键点必须有至少2张以上的视频截图，整个现场巡视至少保留2段不少于30秒的现场视频。

现场审核前，远程审核计划需经受审核方确认，以保证远程审核计划的实施。

11.2.1.7 远程审核通信技术的确认

a) 审核组长审核前，与受审核方确认，根据远程审核安排，需要组建受审核方远程办公群（组长建立微信群/QQ群），请其要求各部门/岗位相关人员进群，所有审核要求及资料传送都可以在群内进行。

b) 远程办公群内人员要求全部实名，审核人员可以根据需要，截图保留相关证据信息。

11.2.2 远程现场审核

11.2.2.1 组织召开首次会议

11.2.2.1.1 组长组织审核组成员、受审核方负责人、相关责任人，召开首次会议（远程视频或截图）。首次会议除非疫情防控状况首次会议的控制要求外，远程还需要讲解以下内容：

- a) 介绍特殊时期远程审核取证的方式方法和特殊要求；
- b) 介绍审核结论报告的方法及远程审核结论的可能性；
- c) 介绍远程审核保密控制要求；

首次会议时间控制在30分钟以内，具体由审核组长自行掌握。

11.2.2.1.2 远程视频或截图首次会议情况在“审核报告的其他说明”和“首次会议记录”中记录。

11.2.2.1.3 组长要做好会议记录及远程视频录像、截图。手机或电脑视频至少保留两段30秒以上或截图不少于3张，视频及图片要求清晰，所有参会人员均能看清，截图存于“首次会议签到表”附页中。视频命名后放入二阶段视频文件夹。

11.2.2.1.4 可行时，首次会议地点最好选择有受审核方明显标识的地方作为视频、截图背景。

11.2.2.1.5 远程现场视频巡查

a) 审核组成员通过手机邀请企业主要负责人或相关人员视频通话后，通过视频查看企业的生产场景、办公场所，通过定位核实企业位置与审核任务书的一致性。

b) 远程视频查看范围应根据认证项目的风险程度，巡查受审核方主要基础设施：如：生产厂房、主要生产设备、主要检测设备、库房、生产现场、组装现场、办公场所及办公设施和厂房全景等。其中：重点关注生产和服务提供的特殊过程、重要环境影响/职业健康安全风险较高的运行场所/关键的辅助过程。如质量管理体系可关注生产厂房、主要生产设备、特殊现场、实验室和重要检测测量设施、库房、组装调试现场；环境/职业健康安全管理体系可关注粉过程运行尘/噪声/污水/危险废弃物等排放、污水处理站、危险化学品库、变配电室、高压作业等较高环境影响和较高职业健康安全风险作业场所涉及的运行现场。

c) 由多名审核员组成的审核组，组长宜事先给每名组员进行分工，明确视频审核的具体地点、内容及要求。

d) 当查看到上述运行现场设备、设施、检验/试验/计量设施、除尘设施、安全防护设施及人员作业活动时，可随机用手机在现场进行实时定位（截图）。

e) 正常生产或服务提供时，可视频观看生产或服务相关过程，如特殊过程操作、出厂检验操作、出厂检验报告等；查看环境设施运行是否正常、职业健康安全防护设施完好程度及运行情况、应急设施配备充足性及完好程度；查看职业健康安全现场审核员工个体防护用品佩戴情况。

f) 远程查看的每个关键点必须有至少2张以上的视频截图。整个现场巡视至少保留2短不少于30秒的现场视频。

g) 截图和视频应清晰反应关键的场所激活动。截图粘贴到审核记录相关位置。视频命名后存入视频



文件夹。

1) 视频或截图尽量选择有企业明显标识的地方作为背景。

11.2.2.1.6 远程交流

a) 按照“远程审核计划”，与企业主要负责人、主要部门（岗位）负责人进行远程交流。可用电话/语音/视频等方式交谈。

b) 与企业主要负责人交流，可包括企业的组织结构、人员构成、岗位职责分配、经营模式、业务范围、经营业绩、技术能力、质量控制、供销渠道、法律法规、市场规模、主要客户、发展历程、内外部形势、相关方需求等变化；组织管理体系建立和运行基本信息等。

c) 与体系管理主要部门（岗位）的人员交流，可包括体系推进部门、质量/环境/职业健康安全业务主管部门，如计划书质量部（科、室）、安全/环保部（科、室、岗）等关键岗位人员。

11.2.2.1.7 与上述部门人员的远程审核交流，各领域关注重点至少包括认知周期内：

a) 内外部环境分析、相关方需求，风险和机遇评价，应对措施，管理体系目标建立及实施情况；

b) 内审、管理评审、法律法规合规性评价等自我改进机制运行情况；

c) 涉及 GB/T45001-2020 标准企业必须包含工作人员面谈；

d) QMS 还应关注生产和服务提供涉及的原材料采购、关键/特殊过程、生产和服务提供运行持续有效性；监视测量设施校准和检定情况；如因疫情期间未能完成外部校准和检定情况，审核组应说明原因及采取的措施；原材料/过程/出厂检验、服务监视、型式检验报告（必要时）等涉及的生产和服务控制进行交流。

e) EMA/HHSMS 还应关注粉尘/噪声/污水/危险废弃物等排放、变配电室等较高环境影响和较高职业健康安全风险作业场所涉及的环境因素识别、危险源辨识、评价开展及充分性，监督审核企业关注企业动态控制；重要环境因素、不可接受风险运行控制有效性及绩效检查结果，如因疫情影响未能开展粉尘、噪声、污水排放、岗位职业卫生监测等活动，审核组应进行说明，包括后续采取的措施；

11.2.3 远程成文信息的审查

组长需要与企业指派的主要负责人联系，请相关部门或人员，根据审核组的要求，往组建的“企业远程办公群”传递有关资料。可以是图片、电子文档、扫描文件等，核查受审核方成文信息，包括但不限于：

11.2.3.1 管理部分

g) 营业执照、组织机构代码证“三证合一”营业执照，提供复印件或扫描件；

h) 法律法规有要求时收集 3C 证书、工业产品生产许可证提供复印件或扫描件；

i) EMS 新、改、扩建项目，环评报告书（表、登记表）、批复及验收报告符合要求情况（98 年后）；OHSMS 安全评价报告书、批复及验收报告符合要求情况（必要时）、排污许可证（必要时）等；

j) 组织管理手册、程序文件、机构图和主要岗位职责文件；

k) 生产和服务提供涉及的主要标准和/或其他规范性文件清单；适用的法律法规清单；

l) 企业管理体系涉及的管理制度，如人力资源管理、设备管理、仓库管理、质量管理、安全管理、环境管理、合同管理、不合格处置、信息反馈及顾客满意度测评、投诉处理等；

m) 抽查特殊工种或特征作业人员证书、特种设备检验证书、检测检验设备检定证书等；

n) 外部提供主要原材料、过程和服务合格供应商控制信息；

o) 关键岗位人员名单、工艺装备、计量器具管理台账、检测设备、仪表、工具定期校准或检定证书；

p) 抽查人员培训记录；

q) 认证周期内外部检查存在问题及整改情况/顾客及相关方投诉处置；



- r) 生产设备/服务设施、环境处理设施、安全防护设施运行维护信息；
- s) 相关领域涉及的内审、管理评审、法律法规合规性评价等自我改进机制运行情况。涉及 GB/T45001-2020 标准企业必须包含工作人员面谈相关证据。

11.2.3.2 运行实施部分

- a) 生产或服务策划，如产品或服务流程图、工艺文件、服务规范、操作规程；
- b) 以识别的生产或服务关键/特殊过程及控制实施；
- c) 认证周期内生产或服务提供实施情况。如合同履行、生产服务过程控制、产品和服务预期结果，如抽查认证合同签订及履约完成情况、生产或服务交付情况；
- d) 认证周期内所接受生产或服务合同台账；
- e) 抽查生产或服务涉及的外部提供过程控制，如原材料进厂检验、外部供方按提供产品或服务检验，生产或服务交付等记录；
- f) 抽查不合格处置记录；
- g) 企业办公和车间布置图等；
- h) 环境和职业健康安全管理体系还应包括已识别的重要环境因素、较高职业健康安全风险的运行控制有效性证实，如粉尘/噪声/污水/危险废弃物等排放、污水处理站、危险化学品库、变配电室等较高环境影响和较高职业健康安全风险作业场所所涉及的环境因素、危险源辨识、评价开展及充分性，监督审核关注企业动态控制；重要环境因素、不可接受风险运行控制有效性及绩效监测结果，如因疫情影响未能开展粉尘、噪声、污水排放、岗位职业卫生检测等活动，审核组应进行说明，包括后续采取的措施。

上述资料的提供来源，按企业机构设置的具体情况，按照审核计划分工获取并记录，评价企业管理体系运行的符合性。

11.2.3.3 国家督察部门企业官网等信息查询

审核组要充分利用国家和地方各监管系统，核实企业合规经营的情况，同事也要关注企业自己的官网，了解其产品、活动、组织运营等方面的信息，为审核结论提供支撑。

11.2.3.4 现场信息汇总综合评定

11.2.3.4.1 审核组将审核过程中采集到的信息，进行整理和汇总，完成远程审核记录的相关内容。

11.2.3.4.2 审核组对照标准要求，对审核过程中获取的信息、资料、记录等方面进行综合评定，形成初步远程审核发现和评审结论。

11.2.3.4.3 组长核实审核组形成的初步远程审核发现、审核结论核实过程的具体问题，再进行分析评判，确认是否需要进行补充审核的过程或内容。

11.2.3.4.5 远程审核情况沟通

组长要与企业主要负责人进行远程沟通（视频、电话等），沟通会议重要确认；

本次审核过程中所发现的问题及整改要求；

本次审核所开出的不符合及整改要求；

本次审核未采集到需要在疫情结束后后置评审的内容；

末次会议召开的时间和参与人员。

11.2.3.4.6 末次会议

11.2.3.4.6.1 组长组织召开末次会议，通报评审结论，并作如下说明：

- a) 重申审核的目的、范围及依据；
- b) 说明远程审核抽样的方法和可能存在的风险；



- c) 说明远程审和抽的样方法和可能存在的风险；
- d) 介绍认证注册发证的程序；
- e) 说明认证证书、标志的使用要求；
- f) 介绍监督复审的要求及国家认监委、认可委及地方两局对认证的稽查要求
- g) 说明远程审核是当前疫情防控形势下采取的一种特殊措施、疫情结束后，于远程审核未采集到的信息证据和采用 D 模式，需要在疫情结束后进行现场补充审核；
- h) 说明如有异议的申诉渠道，国家认监委、认证认可协会或认证机构。

11.2.3.4.2 远程审核末次会议情况在“审查报告”和“末次会议记录”中记录。

11.2.3.4.3 审核组长要求做好会议记录及远程视频录像和部分截图。手机或电脑视频至少保留 2 段 30 秒以上，截图不少于 3 张，视频及图片要求清晰，所有参会人员均能看清，截图存于“现场评审末次会议签到表”附页中。视频命名后放入二阶段视频文件夹。

11.2.3.4.4 末次会议地点也要选择有企业明显标识的地方作为视频、截图背景。

11.2.3.5 确认事项

11.2.3.5.1 组长与企业负责人确认签字、盖章的资料。

11.2.3.5.2 组长将现场审查计划、不符合报告、证书信息确认书、受审核方评价反馈意见表等资料发送给企业相关负责人，请其安排打印、签字、盖公章。

11.2.3.5.3 请企业将营业执照。认证证书（监审）、工业生产许可证、排污许可证、安全生产许可证等可证明企业合规性运行的资质材料等复印、盖公章。

11.2.3.5.4 在确认无误后，请企业将上述资料扫描后发给组长，书面材料寄给组长。

11.2.3.5.5 资料汇总上报

组长在完成相关远程审核工作后，督促受审核方及时完成资料的确认和签字盖章，并按要求汇总成册后报公司。

11.2.4 现场核查内容

11.2.4.1 选择模式 E 模式的认证项目，对受审核方生产/服务现场访问、观察，对受审核方体系运行的进行核查。

11.2.4.2 现场核查需要编制审核计划，对核查内容做出具体安排。

11.2.4.3 现场核查需要召开首、末次会议，首末次会议，首末次会议内容参照补充审核内容。

11.2.4.4 现场核查内容包括，但不限于：

- a) 对受审核方的主要场所（办公区域、主要生产区域、关键过程、需要确认过程、重要环境因素控制区域、不可接受风险控制区域）进行现场核查，判断主要场所、组织机构、资源配备 B+C 模式远程审核结果的一致性；
- b) 对高层管理过程/体系推动过程进行核查，判断体系的内部审核、管理评审、目标和指标的建立和实现、合规性义务的遵守等体系管理过程与 B+C 模式远程审核结果的一致性；
- c) 现场核查质量管理体系的关键过程和需要确认过程的实际控制能力是否有效，是否与 B+C 模式远程审核结果相对应，控制结果能够符合相关准则的要求，与企业的实际情况是否适宜，控制结果能否持续生产合格产品的能力；

现场核查产品检验过程的测量设备配备与 B+C 模式远程审核结果的一致性，判断测量设备的配备能否满足测量要求，核查检验过程的符合性，检验结果的有效性，判断与 B+C 模式远程审核结果的一致性；

- d) 现场核查环境管理体系各重要环境因素识别的合理性，现场控制条件与 B+C 模式远程审核结果的一致性，现场核查对各重要环境因素控制资源配备的充分性，对重要环境因素控制结果的有效性及其合规性义务履行的有效性。



- e) 现场核查职业健康安全管理体系不可接受风险识别的合理性,现场控制条件与 B+C 模式远程审核结果的一致性,对不可接受风险控制结果的有效性及其合规性义务履行的有效性。
- f) 现场根据评价结果,判断 B+C 模式远程审核结果的有效性,做出是否保持 B+C 模式远程审核结果的结论,并填写在审核报告的现场审核推荐结论中。
- g) 现场核查需要填写认证决定审批表,供认证决定查看。

12 认证决定

12.1 选择审核模式 B+C 模式的项目,可以根据文件评审、远程审核结果及审核组推荐意见,实施审议,做出认证决定。

12.2 包含审核模式 E 的项目,根据,可以根据文件评审、现场审核和远程审核结果及审核组推荐意见,实施审议,做出认证决定。

13、远程审核特殊说明

13.1 远程审核是在特殊情况下采取的一种现场评审措施,主要针对因政策因素或不可抗力造成的审核员不能再在现场进行现场评审的情况。

13.2 远程审核的前提:企业已基本恢复正常生产运行,相关岗位人员已经到岗,提交了“实施远程审核信息调查表”。

13.3 采取远程审核的方式是,可能各领域标准,部分内容不能取证或难以取证。疫情结束后,公司应安排进行后续或补充评审,如发现企业未履行承诺或提供信息不实,公司将按规定暂停或撤销其已获得的证书。

14、保密和记录控制

14.1 在实施 ICT 审核时,应关注对电子信息和电子化传输信息的安全性和保密性。在有要求的情况下,应用 ICT 审核之前,受审核方与认证机构之间应达成一致意见。

14.2 公司宜应用 ICT 审核过程中需要保持的记录除非疫情防控期间保存要求外,对形成的照片、影像资料等,分别建立 1 阶段文件夹和 2 阶段文件夹,随审核文件一并存档。

14.3 如果审核范围中包括虚拟场所,认证的记录材料中应包括虚拟场所,并且应识别出在虚拟场所实施的活动。

15 相关文件

《管理体系认证程序》CZRZ-CX-05

《合同评审程序》CZRZ-CX-04

《认证业务范围管理程序》CZRZ-CX-18

《保密工作程序》CZRZ-CX-17

《认证风险评价和控制程序》CZRZ-CX-15

《初次认证(一、二阶段)及再认证审核工作指导书》CZRZ-SH-02

《审核方案管理制度》CZRZ-JS-012