

BSI远程审核分享

技术合规部 姜楠
2020年12月



bsi.

目录

- 远程审核要求
- 远程审核介绍
- 远程审核前
- 远程审核中
- 远程审核后

远程审核要求

远程审核要求

- CNAS-CC14:2019 信息和通信技术（ICT）在审核中应用
- IAF MD4: 2018 IAF Mandatory Document for the use of Information and Communication Technology (ICT) for auditing/assessment purposes
- ISO+IAF ISO 9001审核实践小组指南：远程审核
ISO 9001 Auditing Practices Group Guidance on: REMOTE AUDITS
- BSI GP145 - ICT技术在审核中的应用
Information and Communication technology - use in audits
- BSI APCF550 - 远程审核申请评审表
- BSI GP145 004 – 远程审核 – 审核前检查表
Immersive audit – Pre-start checklist

疫情期间相关要求

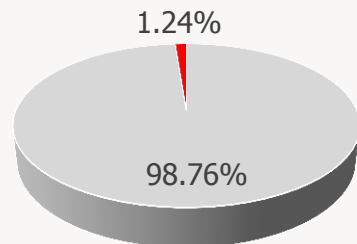
- IAF ID3:2011 影响认可机构、合格评定机构和获证组织的特殊事件或情况的管理
Management of Extraordinary Events or Circumstances
- IAF FAQ IAF新冠疫情期间常见问题解答
IAF Frequently Asked Questions COV-ID-19 Outbreak
- BSI GP158 – 业务连续性-特殊事件的管理
Business continuity - managing extraordinary events
- BSI GF063 – 特殊事件 – 记录
Extraordinary Events - Record

远程审核介绍

BSI远程审核情况

- 2017年9月15日国家认监委发布的《国家认监委关于公布打造质量管理体系认证升级版试点项目的通知》国认可函〔2017〕55号，“打造质量管理体系认证升级版”试点项目名单中，BSI被批准牵头“远程审核在管理体系认证中的应用”的项目。

疫情前远程审核比例



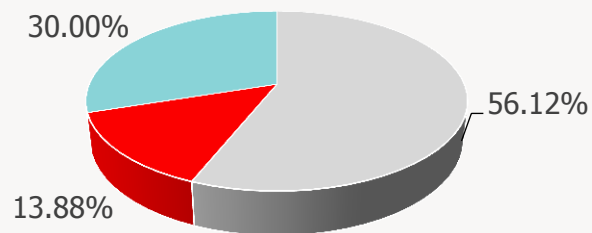
■ 现场审核 ■ 远程审核

77.6%

在ICT标准的
审核中应用

- 2020年1月至11月远程审核执行情况

2020年1月至11日远程审核比例



■ 现场 ■ 远程 ■ 现场+远程

	现场	远程	现场+远程	总计
客户数	1925	476	1029	3430
比例	56.12%	13.88%	30.00%	100%

远程审核介绍

- 远程审核Remote audit
BSI应用沉浸式技术打造
沉浸式体验的远程审核 Immersive audit
- 远程审核的两种方式
 - 审核员可在BSI办公室或家中进行远程审核
 - 审核员可在客户的场所对其他场所进行远程审核



远程审核所采用的ICT技术

BSI 沉浸式技术的四个级别



级别一：在线 Web 流媒体

BSI 通过视频会议进行虚拟连接，充分利用客户的笔记本电脑和计算机以及他们所选择的应用程序。对于需要审查大量文档并且进行会议室讨论的评估，这可能是理想之选，并且能够立即实现。



级别二：智能手机

BSI 通过客户的智能手机技术进行连接，以执行现场评估并使用 BSI 的增强现实 (AR) 工具。这可以支持 Telestration 和图像采集功能，使客户和 BSI 专家能够采集详细的现场视图。对于需要现场考察以采集数据的评估，这是一种常用的方法。



级别三：智能眼镜

BSI 将智能眼镜融入评估，该设备还与 BSI 的增强现实 (AR) 工具相连，以实现交互式免提数据采集体验。这非常适合重型制造环境、嘈杂的现场（例如，建筑工地）或者有本质安全需求的高风险敏感位置。在智能手机被禁用的环境中，智能眼镜技术尤其有效。



级别四：航空和 LiDAR 技术

BSI 的空间技术使用了航空影像和 LiDAR 扫描技术，以创建航空拼接与裁切地图和三维模型。客户可以获得现场内外部的数字记录，采集评估过程中所识别的任何问题的直观记录。

在线Web流媒体常用应用的对比

应用比较	微信	腾讯会议	Zoom	微软Teams
使用设备	手机版 电脑版	手机版 电脑版	手机版 电脑版	手机版 电脑版
多人通话	最多9人	最多300人	最多500人 抗背景噪音	人数无限制 抗背景噪音
视频	手机：双镜头 电脑：单镜头	手机：双镜头 电脑：单镜头	手机：双镜头 电脑：单镜头	手机：双镜头 电脑：单镜头
共享桌面	不支持	支持	支持	支持
传输文件	支持	不支持	不支持	支持
费用	免费	免费	收费	免费版-60分钟 收费版-企业账户
特色	手机版携带性强，便于语音和视频，但由于不能共享桌面，不适合正式会议	用户注册登录便捷，不支持企业用户	分出小会议室	Teams可以和微软其他软件无缝衔接，如用户可以从Outlook直接启动会议。

远程审核的风险和机会

风险	机会
某些产品或监管机构可能不允许/不接受通过远程技术开展审核活动。	允许进入因环境灾害、疫情、政治不稳定或冲突而无法访问的地点。
客户不允许使用音频/视频设备。一些行业（如：食品）不允许将不受控的设备带入其场所。	为活动提供额外的稳健性和管理/合规监督（将有记录），在BSI实验室以外进行的测试等。
戴审核眼镜的人可能会把注意力集中在他们想让观众看到的区域，而不是审核关注的区域	技术在执行抽样活动、培训和资格审核方面发挥了良好的作用。
在初审阶段，对于新客户的场所、范围或重大变更，远程审核可能无法有效地实现审核目标。使用远程审核技术可能无法访问某些信息。	客户有一个系统实施的管理体系，其中记录、数据等可在任何地点进行审核（通常是一个完全电子化的系统，或在电子媒体中有高度的文件化信息。
某些场所的环境，不允许使用未接地的电子设备，可能产生火花导致爆炸（例如：高电磁荷电环境（例如面粉、糖或灰尘）	基于会议室的审核——审核员通常不需要离开会议室。
沉浸式网络审核（例如完全基于会议室的ISO27k）-客户可能不想共享文档或有隐私问题。	可在审核前获得实时数据，在审核前进行分析，帮助制定更有效的审核计划。
使用移动设备的沉浸式网络审核（在允许使用智能手机的情况下，需要工厂/生产验证的审核）-客户可能不希望共享文档或有隐私问题。可能不允许在客户端员工IOS手机上安装Android应用程序	移动应用的沉浸式网络审核-显著节约成本和提高利用率。允许从任何地点（家里、办公室等）进行审核。
沉浸式免提-使用智能眼镜技术，有智能手机安全问题或审核员必须免提。客户端可能不想共享文档或有隐私问题。	更有效地利用审核时间专注于关键区域。

远程审核前

风险评估

- 两个思考：
 - 要进行的管理体系是否允许采用远程审核的方式。
 - 确保应用 **ICT**实施的远程审核与现场审核一样能够达到审核目的。
- 两个条件：
 - 远程审核需要获得**BSI**和客户双方的同意。
 - 客户和**BSI**审核组有必要的**ICT**设备及使用这些设备的能力。
- 两个选择：
 - 审核采用什么方法 – 现场？ 远程？ 现场远程结合？
 - 远程审核采用**ICT**技术 – 单一应用？ 或多种应用并用？

风险评估

- **BSI**在进行远程审核策划时，会对每一个审核进行一次风险评估
- 在分析时，对以下过程不宜选择远程方式：
 - 高风险行业，如钢铁、危化品等工艺复杂的生产过程
 - 高风险行业周界区域设施
 - 不允许使用未接地的电子设备，可能产生火花导致爆炸（例如：高电磁荷电环境（例如面粉、糖或灰尘）
 - **OHS**风险控制过程
 - **EMS**环境控制过程



远程审核时间的确定

- **疫情前提下**，当符合IAF MD4和BSI内部程序时，现场审核可替换为非现场审核时间。对于采用**远程审核**的审核时间的**最大比例没有限制**，但要根据三年计划和/或认证要求，涵盖现场要素的整个认证范围应被审核到。
- 实施远程审核的**合理说明**包括但不限于：
 - a) 基于风险的思维，客户是否是高风险或复杂程度高
 - b) 申请评审记录应说明客户组织支持远程审核技术
 - c) 审核时远程审核技术可使用的范围
 - d) 审核员理解和利用客户组织所使用的信息技术管理其管理体系过程的能力
 - e) 电子或电子传输信息的安全性和保密性
 - f) 远程审核技术对审核有效性、效率和审核目标实现的影响
- **最佳实践**是在初次审核时至少去一次客户现场。
- 《ISO 9001审核实践小组指南：远程审核》中提到：**初审第一阶段进行现场审核**，是一个非常好的机会了解客户的情况，在进行第2阶段之前发现管理体系中可以解决的缺陷，并在后续审核中明确如何采用ICT技术。

审核策划

- BSI APCF550 – 远程审核风险评估表



APCF550

- BSI APCF029 – 远程审核计划



APCF029

- BSI GP145 004 – 远程审核 – 审核前检查表



GP145 004

远程审核中

实施远程审核的审核员要求

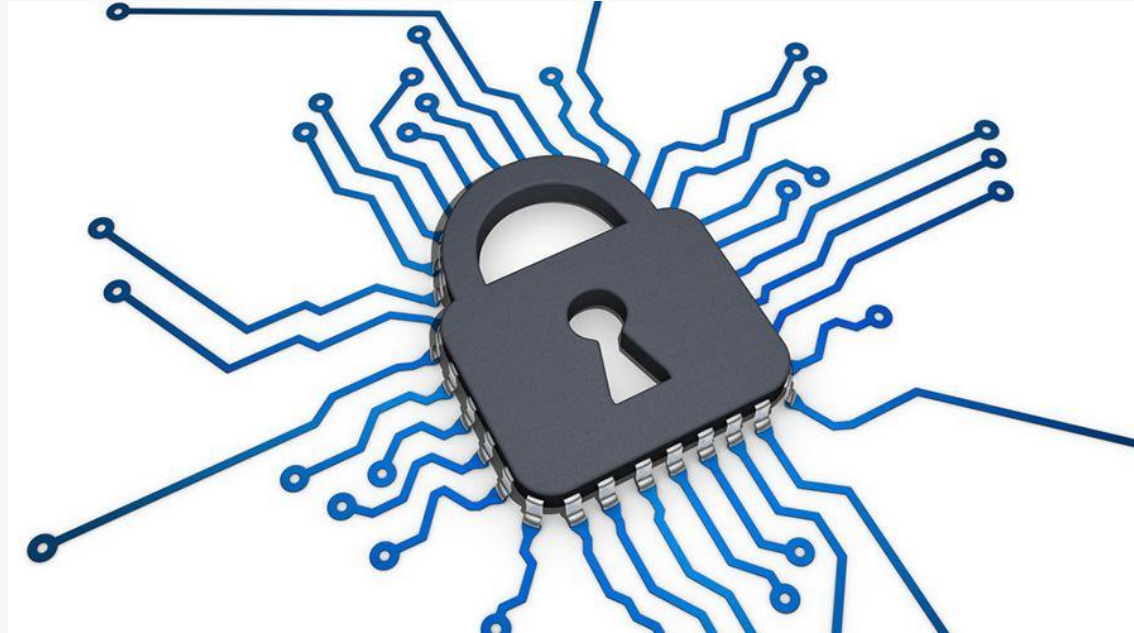
远程审核与现场审核一样，对审核员的要求采用相同的标准：

- 职业化：如果客户打开视频，审核员也要打开视频。着职业装。
- 保持与客户的互动：远程审核不是文件评审，需要保持与客户的互动。
- 物理安全：审核员使用的房间或空间，在审核期间不会被打扰。确保除客户外，其他人都听不到您的声音。
- IT安全：使用在进行现场审核时可能使用的设备。除非特别授权，否则不要使用个人设备或个人电子邮件收邮件。
- 时间控制：由于网络的固有性质，连接可能会不时中断，应预留足够的时间。如果在审核过程中出现严重的连接性问题且无法解决，审核员将与客户一起确定必要的后续安排，以确保按照认证要求完成审核。
- 审核抽样：审核员在远程审核过程中请客户提供记录清单来进行抽样，而不是基于客户提前为审核准备好的样例
- 当进行远程审核时，发现有些过程无法通过远程的方式有效的审核到，应基于风险，及时与客户沟通，可补充现场审核或在下次审核中增加审核时间，并调整《APCF550 远程审核申请评审表》中的远程审核时间比例以及审核计划，并在审核报告中详细说明情况。



信息安全的考虑

- 所有认证人员必须在远程审核完成后删除在远程审核计划和执行期间收集的所有信息（构成认证记录的信息除外）。



- 在远程审核期间，不允许未经授权的记录（语音和/或视频）。

- 如果获得了授权，所有记录的信息（语音和/或视频）只能用作支持提出审核发现和认证结论的证据。

案例分享

- 某电子材料有限公司，认证范围：用于半导体行业的玻璃减薄加工。
- 选择远程前的风险评估：客户自2016年起，即是BSI认证客户；客户的信息化程度高，网络稳定
- 远程审核中，使用手机端微信视频或Teams视频，巡视客户周界和设施：
 - ✓ 要求客户准备一份工厂厂区平面布局图，由客户通过屏幕共享展示审核组，并说明介绍主要功能分区等基本情况，了解办公楼、生产栋、仓库、IT机房、动力设施、大型环安设施、食堂、宿舍等的方位、楼层、区域等
 - ✓ 现场巡视时，审核员、被审核人员以及被审核方的协助人员三方，通过手机中的视频通话软件进行，视频协助人员使用手机的高清后置摄像头根据审核员的要求，平稳展示现场画面，移动手机时缓慢进行，审核组提醒引领人员安全；同时，被审核人员使用其自己的手机音频向审核员介绍现场情况，以满足收音效果
 - ✓ 巡视周界设施，包括空压机房、配电房、锅炉房、污水站、发电机房、垃圾站、危废仓、化学品库、食堂、宿舍等，宜关注位置、标示、状态等信息
 - ✓ 进入生产区域巡视时，首先360度观察车间的全局情况，然后了解上方装饰，询问了解车间生产设施配置情况，主要的环安设施、控制方式等信息
 - ✓ 进入IT机房巡视时，展示出进出IT机房的物理安全控制，如：门禁、CCTV监控；观察到机房内的全局情况，关注机柜分布排列、布缆安全以及配套的支持性设施（包括：防静电地板、空调、温湿度监控、UPS、灭火器等）；询问了解IT机房的日常巡检和运维方式；
 - ✓ 质量管理体系审核时，可以在成品仓库抽查完成品进行后续追溯。



远程审核报告书写

审核报告中应描述使用远程审核方法的情况以及达成审核目的的有效性。

- 远程审核报告应明确指出审核是远程进行的
- 远程审核报告应明确客户愿意进行远程审核，以及他们是否有任何额外的数据/网络安全要求
- 远程审核报告应明确指出使用了哪些技术（如微信、Teams）以及这些技术的有效性
- 远程审核报告应说明是否有远程审核无法审核到的区域，并说明采取的措施（例如，增加现场审核、下一个审核时增加审核时间等）
- 远程审核报告应作出推荐意见，保持认证、继续现场审核、暂停、增加额外时间等
- 关于远程审核的描述应写在审核报告中，举例为：

本次远程审核在BSI和客户双方同意的情况下，应用ICT技术来实施的，包括（网络会议、微信、XX APP、视频电话等）（输入完成审核所采用的ICT工具）。策划的审核目的已达成，审核中未发生因网络连接问题影响审核有效性的情况。



远程审核后

审核后活动

- 认证决定
- 收集客户反馈

华为终端：非常高兴能以远程方式按照原定时间进行审核，不但保证了双方的业务持续，更有助于我们业务的拓展。借这次机会也打造了华为welink会议系统为网上办公品牌，测试了压力。**BSI**的同仁审核前进行测试，审核中保持良好沟通，接受审核的同事也能更好的跨区合作。远程审核很适合我们这样的多地开发和运营模式，本来日常活动都已在线上，多方多区域协作高度结合。质量追求永不止，为**BSI**及时推出的创新服务模式点赞！

益德：
完美！在疫情爆发期间，可以安全高效地完成审核工作，对企业的业务很有帮助。



谢谢！

BSI

技术合规部

姓名：姜楠

座机：010-85073033

手机/微信：13810335672

邮箱：kuku.jiang@bsigroup.com