

疫情期间如何实施远程审核

年初以来，新冠肺炎疫情对认证活动产生了巨大的影响。如何努力使这种影响降到最低，有序、科学、合理、规范组织认证审核是广大认证机构普遍关心的问题。

疫情的发生，使得现场审核难于实现。虽然随着疫情防控的成功实践和应用，这种情况会逐步缓解，但短期内，大部分机构仍然会选择以远程审核的方式实施审核，维持认证证书的有效性。远程审核是一把双刃剑，用得好，可以更大程度上保持认证活动的连续性，用的不好，无疑会影响认证的有效性。因此，如何正确应用远程审核是需要深入研究、合理策划、规范实施、全程监控、不断总结。只有这样，才能正确发挥远程审核的作用。下面，我想就远程审核中需要关注的内容与大家做一个交流。

一、 IAF 关于远程审核的要求及指南

IAF发布的MD4文件《信息和通信技术（ICT）在审核中应用》是IAF关于远程审核的强制性文件，也是远程审核依据的主要文件。此外，在2015年，IAF就发布了ID12《远程评审原则》，这份资料性文件的适用范围虽然是认可机构的远程评审，但文件中的远程评审原则对认证机构也有良好的借鉴意义，建议广大认证机构在研究远程审核时适当参考。

近期，为确保疫情防控期间认证机构能够采取一致和适当的措施，确保认证有效性，IAF公布了一系列“问与答”（FAQ），涉

及疫情期间的一些认证和认可工作的常见问题及答复。CNAS 全程参与了“问与答”的研究并在 CNAS 官网上提供了英文链接和中文参考译文，供认证机构在疫情期间开展认证审核活动时参考使用。有关问题的答复以英文为准。这些常见问题是疫情期间 IAF 经常被问到的一些问题，问题来自于 IAF 成员认可机构（AB）及其认可的合格评定机构（CBs）的实践。这些问题和答案不一定做到详尽、全面，但是，它们构成了一个共同的理解和指南，以认可机构及其认可的合格评定机构协调一致的方式来管理在疫情特定情况下的合格评定活动。随着疫情的发展，“问与答”会不断更新和增加，请广大认证机构予以关注。近期 IAF 已发布的 22 个“问与答”，其中很多都提到了远程审核，回答了很多机构常见和关心的问题，同时也足以说明远程审核在疫情期间的重要性的机构的关注程度。这些“问与答”也是 CNAS 后续认可工作中的指南。因此，值得大家仔细研究。近期，也有认证机构询问一些关于“问与答”的问题，比如“问与答”15，它回答了 OHSAS 18001 认证标准转换的问题，即 OHSAS 18001 认证标准转换可以使用远程审核技术来完成，但要遵循“问与答”5 中已经阐明的内容。同时 OHSAS 18001 认证标准转换到 ISO 45001:2018 的过渡期再延长六个月。针对 IAF 的上述答复，机构询问 CNAS 是否能按上述说明执行，CNAS 后续是否会发文通知？目前，凡是“问与答”中 IAF 已回答的内容，CNAS 将按此执行。由于疫情期间涉及问题较多，IAF 发布的“问与答”也在不断完善中，还会陆

续发布新的“问与答”，因此，CNAS 不再针对疫情期间“问与答”的内容单独发布有关文件。请大家随时关注 IAF 官网和 CNAS 官网。在这里也提醒大家要注意，“问与答”里面有很多答复都有这样的表述：对于特定的认证制度，这种情况可能会有所不同。比如“问与答”5，对于疫情期间“是否有可能以远程方式实施一次完整的认证审核”的问题，IAF 答复是“理论上有可能以远程审核的方式实施一次完整的认证审核。然而，对于特定的认证制度，这种情况可能会有所不同”。也就是说，如果某个认证制度对远程审核做出了具体限制，认证机构应要满足该制度的要求。

二、 疫情期间实施远程审核需要关注的几个方面

对于大部分认证机构来讲，远程审核应该是一种新的尝试，大家会面临很多问题和挑战，我想，以下几个方面需要大家重点关注。

1.远程审核的策划与实施

一是要考虑 IAF 对远程审核的有关要求

远程审核的策划与实施首先要满足 IAF 发布的 MD4、MD5 等有关文件的要求。在 IAF 公布的“问与答”5 中强调：“如果对于特定的认证制度，所有的要求都可以被远程评价，包括对活动的观察。那么，在理论上是可以以远程方式实施一次完整的认证审核”，也就是说理论上可以用远程方式实施一次完整的认证审核，但前提是认证机构要确保所有的要求都可以被远程评价，所

有现场该观察的活动都可以观察到。因此，策划的时候要充分考虑，这个条件是否能够满足？否则，应实施现场审核，或现场审核结合部分远程审核。

IAF 新发布的 MD5 文件将于今年 5 月 7 日实施，CNAS 等同采用的 CNAS-CC105 文件也已发布，在 CNAS 官网能查到。MD5 文件中 4.5 条款规定，认证审核中可以包括使用远程审核的技术，但对 OHSMS，应用远程审核的活动应仅限于对文件/记录的评审、对员工及工作人员访谈。但对过程控制及 OHS 风险控制不能采取远程审核技术。针对此次疫情，IAF 发布的“问与答”14 阐明了这种限制不适用，直到疫情紧急事件结束。也就是说，疫情期间，对于 OHSMS，过程控制及 OHS 风险控制是可以采取远程审核技术。这是在疫情特殊情况下可以采取的措施。正常情况下之所以有这种限制，是因为采用远程审核技术存在很大的风险，因此，在疫情期间，认证机构采用远程审核代替现场审核时，宜针对不同的客户，在策划实施远程审核时进行风险评估，做好充分的准备，确保审核效果，降低认证风险。

二是要考虑不同组织、不同审核类型的特点

对于监督和再认证的组织，因认证机构前期对其有一定的了解，可以结合组织产品特点、周期内审核的结果，疫情期间组织所受影响的情况，前期现场审核资料、实施远程审核所必备的资源等进行充分策划，确定远程审核能否覆盖审核范围中的活动，根据远程审核中所获取的充分审核证据，做出恰当的审核结论。

对于初次认证的组织，认证机构更应给予特别关注。因认证机构前期对组织缺乏全面的了解和评价，如果远程审核中组织提供的现场情况不清晰、生产/加工过程不够充分、完整，而审核员也未能发现上述情况，或未要求组织进一步提供证据以进行观察。那么这就会造成，本应现场审核能够发现的问题，而在远程审核中难于发现。这就需要认证机构对审核过程进行严格控制，以避免这种情况的发生。

2.远程审核的监视

对于远程审核的监视，认证机构需要考虑监视的内容、方法和频次。这包括对认证机构远程审核总体工作方案，实施不同阶段以及后续认证活动的监视。我想重点说一下对审核员的监视。

审核员是实施远程审核的关键人员。ISO/IEC17021-1 的 7.2.9 条款规定，认证机构应确保所有参与审核和其他认证活动的人员均有令人满意的表现。认证机构应有形成文件的过程，以根据这些人员使用频率及其活动风险水平来监视他们的能力和表现。

IAF 发布的 MD4 文件也要求，在远程审核中应用信息和通信技术（ICT）时，审核员及其他涉及到的人员（例如：无人机操作员、技术专家）应具备能力和智慧以便理解利用所采用的信息和通信技术取得期望获得的审核结果。审核员同样应意识到应用信息与通信技术的风险和机遇，以及应用这些技术对信息收集有效性和客观性的影响。

远程审核实施前，为确保审核人员具备上述能力，认证机构

通常会组织相关的培训、考核。那么经过培训合格的审核人员在实施审核的过程中，是否能够正确的应用审核技术并表现出良好的个人素质，是否能够严格控制审核过程，我想这是认证机构应该关注的。

事实上，由于不能到现场，不能当面交流，远程审核会在一定程度上增加对现场活动进行完整观察的难度，增加与受审核方沟通的工作量。要避免审核员将远程审核流于形式，走过场，在无法用符合 MD4 文件所规定的信息和通信技术（ICT）在审核中应用的方式替代现场审核，以及未获取充分审核证据的情况下就轻易得出审核结论。因此，认证机构宜对审核员在远程审核实施中的表现进行充分的观察，以确保审核员具有实施远程审核能力，确保信息收集的有效性和客观性，以成功地完成远程审核工作并如实进行记录和报告。

所以，对于远程审核的监视，我想各认证机构可以根据远程审核应用的成熟度来考虑具体监视的内容、方法和频次。

3.远程审核的分析与评价

虽然理论上可以用远程方式实施一次完整的认证审核。但认证机构通过远程审核，是否实现了对所有要求的评价，现场活动是否可以完整地观察到，是否获取了足够的证据，以达到审核目的，这些不但要在策划时考虑，还宜在远程审核实施后对审核的效果进行分析与评价时考虑。

具体实施时，认证机构可以对照远程审核的文件要求，如

MD4、MD5 等文件、认证机构的远程审核方案及规定，对远程审核策划实施的有效性、技术应用的成熟度、替代现场审核的能力、与现场审核相比较发现问题的能力、实现审核目标的能力等方面，就机构自身情况和人员能力、组织状况等方面开展分析和评价工作。基于评价的结果，做出正确的判断并对远程审核的实施进行持续改进。包括必要的后期现场审核活动的策划与实施。

总之，远程审核的应用给广大认证机构既带来了机遇，又带来了挑战。如何使远程审核在最大限度地确保认证审核有效性的前提下，降低疫情对认证审核工作的影响，真正为复工复产发挥积极作用，是大家需要不断总结和完善。在此疫情期间，希望广大获得认可的认证机构在开展认证审核的过程中，在满足 IAF 要求和 CNAS 认可规范的前提下，能够始终保持风险意识，合理、适度、科学、规范地实施远程审核活动。

最后再强调一点，目前，大多数认证机构在远程审核中所采用的手段仅仅是应对特殊情况下的疫情。如果认证机构在疫情结束后，想常态化使用远程审核技术，就目前认证机构所采用的手段还是远远不够的，还需要认证机构进一步地研究和实践。