



信息和通信技术 (ICT) 在审核 中的应用管理程序

编号：QP-2026-20

第B/1版

制订：黄群艳

审核：葛龙歆

批准：章弋

受 控

2026年01月01日发布

2026年01月01日实施

中旌认证（上海）有限公司

1. 目的

为确保在管理体系审核过程中，信息和通信技术（ICT）的使用符合 GB/T27021.1-2017 idt ISO/IEC17021-1:2015《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第1部分：要求》、CNAS-CC01:2015《管理体系认证机构要求》、CNAS-CC14:2019 idt IAF MD4:2018《管理体系审核指南 - 信息和通信技术在审核中的应用》等标准要求，规范 ICT 应用流程，保障审核的有效性和公正性，特制定本程序。

2. 适用范围

适用于本认证机构在管理体系审核认证活动中，涉及 ICT 应用的所有环节，包括但不限于审核策划、审核实施、审核报告编制与传输、认证决定过程等。

3. 术语和定义

3.1 信息和通信技术（ICT）：涵盖所有用于处理、传输、存储和检索信息的数字技术，如计算机、网络、软件应用、视频会议系统、云存储平台等。

3.2 远程审核：利用 ICT 工具，审核员与受审核方在不同地理位置进行审核活动的方式，包括远程访问受审核方的电子文件、系统，以及通过视频会议进行沟通交流等。

4. 职责

4.1 审核部：

负责制定 ICT 在审核中的应用策略和方针。

组织对 ICT 工具进行评估、选择和采购，确保其满足审核业务需求和安全要求。

对 ICT 应用过程进行监督和管理，定期审查其有效性和合规性。

负责与受审核方就 ICT 应用相关事宜进行沟通协调。

4.2 技术专家团队：

为审核部提供 ICT 技术方面的专业建议和支持。

参与 ICT 工具的评估、测试和验证工作，确保其技术性能可靠。

协助审核员解决在 ICT 应用过程中遇到的技术问题。

4.3 审核员：

接受必要的 ICT 培训，熟练掌握所使用的 ICT 工具的操作方法。

在审核过程中，按照本程序要求合理应用 ICT 工具，确保审核工作的顺利开展。

负责对 ICT 应用过程中产生的审核记录的真实性、完整性和准确性负责。

5. 工作程序

5.1 ICT 工具的选择与评估

5.1.1 审核部应根据审核业务的特点和需求，确定所需的 ICT 功能和特性，如视频会议功能、文件共享与编辑能力、数据加密安全性等。

5.1.2 组织技术专家团队对市场上可用的 ICT 工具进行调研和筛选，收集相关工具的技术资料、用户评价和安全评估报告等信息。

5.1.3 对候选 ICT 工具进行试用和测试，评估其在模拟审核场景下的性能表现，包括稳定性、易用性、兼容性以及与现有审核流程的契合度等方面。

5.1.4 根据评估结果，结合成本效益分析，选择最适合本机构审核业务需求的 ICT 工具，并制定相应的使用规范和操作指南。

5.2 审核策划阶段的 ICT 应用

5.2.1 在审核策划过程中，审核组长应评估审核活动对 ICT 工具的需求，根据受审核方的规模、复杂程度、管理体系范围以及审核地点等因素，确定是否采用远程审核方式以及具体的应用程度。

5.2.2 若计划采用远程审核，审核组长应提前与受审核方沟通，确认其具备相应的 ICT 基础设施和技术支持能力，能够满足远程审核的要求，如稳定的网络连接、可远程访问的文件管理系统等。

5.2.3 制定审核计划时，应明确 ICT 工具在审核各阶段的应用安排，包括远程文件审查的时间节点、视频会议的频率和时长、在线问卷调查的发放与回收方式等，并将相关内容告知受审核方。

5.3 审核实施阶段的 ICT 应用

5.3.1 远程文件审核：

5.3.1.1 审核员通过预先确定的 ICT 工具，如安全的文件传输协议（FTP）或云存储平台，访问受审核方提供的电子文件，包括管理体系文件、记录、流程图表等。

5.3.1.2 在审核过程中，审核员应使用电子标记、注释等功能，对文件进行审查和记录发现的问题，确保审核痕迹可追溯。

5.3.2 远程访问与系统评估：

5.3.2.1 当需要对受审核方的业务系统（如企业资源规划系统 ERP、客户关系管理系统 CRM 等）进行评估时，审核员应在获得受审核方授权的前提下，通过安全的远程访问技术连接到相关系统，按照审核准则和要求进行测试和验证。

5.3.2.2 审核员应记录系统访问的路径、操作步骤以及所获取的数据信息，确保审核证据的充分性和可靠性。

5.3.3 视频会议与远程沟通：

5.3.3.1 利用视频会议软件（如 Zoom、腾讯会议等）召开审核启动会、审核组内部沟通会以及与受审核方管理层和员工的面谈会议。

5.3.3.2 会议过程中，应确保视频画面清晰、音频稳定，做好会议记录，并保存会议录像（如有需要）作为审核证据的一部分。

5.3.3.3 在线调查与数据收集：

a 设计并发放在线问卷，收集受审核方员工、客户、供应商等相关方对管理体系运行情况的反馈意见和满意度信息。

b 使用专业的在线调查工具对收集到的数据进行统计分析，生成直观的图表和分析报告，为审核结论提供数据支持。

5.4 审核报告编制与传输

5.4.1 审核员在完成审核工作后，应使用本机构指定的电子文档编辑软件编制审核报告，按照既定的报告模板和格式要求，详细记录审核发现、结论和建议等内容。

5.4.2 审核报告编制完成后，通过账号密码登录到公司 ERP 系统，上传审核案卷至 ERP。在传输过程中，应确保报告的保密性和完整性，防止信息泄露或篡改。

5.5 认证决定过程中的 ICT 应用

5.5.1 认证决定人员可以通过本认证机构的 ERP 系统查阅审核报告、审核记录以及其他相关电子证据，对受审核方的认证资格进行综合评定。

5.5.2 利用 ICT 工具召开认证决定会议，采用电子投票或在线审批等方式做出认证决定，并将决定结果及时通知受审核方。

5.6 ICT 应用的维护与改进

5.6.1 审核部应定期对 ICT 工具的运行情况进行检查和维护，及时更新软件补丁、升级系统版本，确保其性能稳定可靠。

5.6.2 收集审核员和受审核方对 ICT 应用过程中的反馈意见和建议，定期对本程序进行评审和修订，不断优化 ICT 在审核中的应用方式和流程，提高审核效率和质量。

5.7 安全性与保密性

5.7.1 在审核中应用 ICT 时，要确保对电子信息或电子化传输信息的安全性和保密性。

针对审核中应用 ICT 遵守信息安全与数据保护的措施和规则，在 ICT 应用于审核之前，接受审核方及 ZJC 审核组之间应相互达成一致意见。

5.7.2 在不履行这些措施或没有就信息安全和数据保护措施达成一致意见的情况下，ZJC 审核组应采用其他方法实施审核。

5.7.3 当对于在审核中应用 ICT 没有达成一致时，应采用其他方法以满足审核目的。

6 引用文件及记录表单

6.1 GB/T27021.1-2017 idt ISO/IEC17021-1:2015 《合格评定 管理体系审核认证机构要求 第 1 部分：要求》

6.2 CNAS-CC01:2015 《管理体系认证机构要求》

6.3 CNAS-CC14:2019 idt IAF MD4:2018 《管理体系审核指南 - 信息和通信技术在审核中的应用》

6.4 QP-2024-17 文件与记录控制程序

6.5 CNAS-QMS-01:2025 《质量管理体系认证规则》