

BSI Guidance for Remote Audit - eAudit

การตรวจประเมินระยะไกล(Remote Audit - eAudit) เป็นเครื่องมือช่วยให้ผ่าน พันธกิจโควิด19

กรณีที่ท่านไม่สามารถรับการการตรวจประเมินตามแผนการได้ จะส่งผลให้ใบรับรองท่านเข้าสู่กระบวนการเพิกถอนพักใช้ (suspend/withdraw)ตามกฎการรับรอง การตรวจประเมินระยะไกล(Remote audit-eAudit) จึงเป็นวิธีการที่เหมาะสมสำหรับท่านระหว่างนี้ให้ใบรับรองของท่านยังคงความต่อเนื่อง เพื่อให้ท่านสามารถทุ่มเทความสามารถและเวลาในการนำธุรกิจผ่านพันธกิจไวรัส COVID-19 และ เตรียมการให้องค์กรมีความพร้อมหลังผ่านวิกฤติซึ่งน่าจะหนักหนาสาหัสสำหรับวิกฤติครั้งนี้ ดังนั้นจะดีกว่า หากท่านวางกลยุทธ์สำหรับการรักษาใบรับรองระบบการบริหารจัดการด้วยเทคนิคการตรวจประเมินระยะไกล

ข้อควรระวังมีเพียงว่า การตรวจประเมินระยะไกล(Remote audit-eAudit) นี้ จะใช้ได้ต่อเมื่อองค์กรท่านยังคงมีการผลิตหรือให้บริการอยู่เท่านั้น โปรดติดต่อเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของเราเพราะบางองค์กรหรือบางมาตรฐานอาจไม่ได้รับอนุญาต

1 แนะนำการตรวจประเมินระยะไกล (Remote Audit - eAudit)

การตรวจประเมินระยะไกลจาก BSI ทำให้สามารถส่งมอบการตรวจประเมินให้ท่านได้ทุกเมื่อที่ท่านต้องการ ผู้ตรวจประเมินจะประสานงานกับสมาชิกในทีมของท่านได้ ไม่ว่าพวกเขาจะอยู่ที่ไหนและสามารถยกระดับการตรวจประเมินด้วยเทคโนโลยีโลกเสมือนจริง ความพร้อมสารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสารในปัจจุบันทำให้สามารถดำเนินกิจกรรมการตรวจประเมินในสถานการณ์นี้ได้

การตรวจประเมินระยะไกล(Remote audit -eAudit)จากBSI เป็นวิธีการที่ยืดหยุ่นทำให้ทีมงานของท่านทำงานได้จากสถานที่ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การตรวจประเมินระยะไกล(Remote audit -eAudit)นี้สามารถใช้เป็นส่วนหนึ่ง หรือเต็มรูปแบบสำหรับการตรวจประเมินครั้งนั้นๆ โดยใช้เครื่องมือใช้เทคโนโลยีออนไลน์ โดยไม่ต้องคำนึงถึงสถานที่ตั้งทางกายภาพ ซึ่งหมายถึงเป็นการใช้เทคโนโลยีในการเก็บข้อมูล ทบทวนข้อมูล สัมภาษณ์ผู้รับการตรวจประเมิน สังเกตการณ์หน้างาน ฯลฯ ในกรณีที่ที่ไม่สามารถ หรือไม่ต้องการตรวจประเมินแบบพบหน้าตัวต่อตัว (face to face)

2 ประโยชน์ของการตรวจประเมินระยะไกล(Remote Audit - eAudit)จาก BSI

- ทำให้การตรวจสามารถกระทำได้ตามกรอบเวลาที่กำหนด
- ประสานงาน จัดการการตรวจประเมินได้เร็วตามต้องการ
- เตรียมพร้อมและฝึกฝนทีมงานของท่านให้พร้อมสำหรับเทคโนโลยีในการตรวจประเมินที่เป็นแนวโน้มของโลกยุคปัจจุบัน
- ลดการเดินทาง ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนฟุตพริ้นท์ และลดค่าใช้จ่ายจากการเดินทางทั้งท่านและเรา
- เป็นวิธีการที่ยืดหยุ่น สามารถใช้เครื่องมือสื่อสารที่หลากหลาย และสะดวกสบายด้วยเทคโนโลยีมือถือ
- เข้าถึงเครือข่ายของผู้ตรวจประเมิน ทั่วโลกของเราได้ง่ายขึ้น
- ประสานงานกับทีมของท่านได้ไม่ว่าพวกเขาจะอยู่ที่ไหนก็ตาม

3 อะไรคือ การตรวจประเมินระยะไกล(Remote Audit - eAudit)?

การตรวจประเมินระยะไกล(Remote Audit - eAudit) เป็นการตรวจประเมินโดยใช้เทคโนโลยีเพื่อทวนสอบหลักฐานการตรวจประเมิน ที่ปกติมักกระทำโดยการตรวจประเมินพื้นที่ทำงานจริง

การตรวจประเมินระยะไกลเปรียบเสมือนกับการลงพื้นที่ตรวจจริง แต่ผู้ตรวจประเมินจะประสานงานกับท่านผ่านทางเทคโนโลยีซึ่งยังสามารถครอบคลุมการทบทวนเอกสารและบันทึก การปฏิบัติงานตามกระบวนการ สัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน และการนำเสนอผลการตรวจประเมินโดยใช้แพลตฟอร์มทางเทคโนโลยีที่หลากหลาย ได้แก่ :

- เทคโนโลยีการไลฟ์สตรีมมิงบนเว็บไซต์ เช่น Zoom, WebEx, MS Teams และ email เพื่อทำการทบทวนเอกสาร บันทึก ต่างๆ
- เทคโนโลยีการไลฟ์สตรีมมิงที่มาคู่กับเทคโนโลยีบนมือถือ เช่น สมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ตที่สามารถใช้งานวิดีโอได้ (เช่น Line, Zoom, WebEx,..) เป็นการใช้ความสามารถของกล้องที่มาจากสมาร์ทโฟนเพื่อทำการ site tour ทำการสังเกตการณ์การปฏิบัติงาน สังเกตกระบวนการ เป็นต้น
- *เทคโนโลยีการไลฟ์สตรีมมิงที่มาคู่กับเทคโนโลยีแว่นตาอัจฉริยะหรืออุปกรณ์แสดงภาพเหมือนจริงในรูปแบบของชุดหูฟัง เป็นการตรวจประเมินโดยใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีขั้นสูง เพื่อเห็นภาพเหมือนจริง รวมถึงอุปกรณ์ที่เป็นแว่นตาคอมพิวเตอร์และมีหน้าจอติดตั้งอยู่ที่แว่น ส่งสัญญาณผ่านโมบายและ การตรวจประเมินด้วยเทคโนโลยีโดรน
*ให้บริการเฉพาะกรณีเท่านั้น

BSI พร้อมทำงานร่วมกับท่าน เพื่อให้มั่นใจว่าเทคโนโลยีที่จำเป็นนี้เหมาะสมและใช้งานร่วมกันได้ตามวัตถุประสงค์ การรับรองได้อย่างราบรื่น

4 การเตรียมความพร้อม ?

เตรียมเทคโนโลยี:

การตรวจประเมินแบบระยะไกลเป็นการเรื่องการใช้เทคโนโลยี ดังนั้นอาจต้องมีการทวนสอบความพร้อมเล็กน้อย ของระบบการเชื่อมต่อออนไลน์ทางโทรศัพท์ด้วยวิดีโอ โดยใช้เครื่องมือพื้นฐานทั่วไปที่ท่านมี เช่น โทรศัพท์ วิดีโอ/แชท (Zoom, Line, Skype, WebEx)

หากท่านไม่มีระบบการประชุมทางโทรศัพท์ออนไลน์ข้างต้น ท่านสามารถแจ้งให้เราส่งเชิญด้วย Zoom/WebEx/ Skype /Line. เพื่อลดการเสียเวลา ท่านอาจจะต้องทำความเข้าใจกับ โปรแกรม/ซอฟต์แวร์ประยุกต์ ต่างๆที่องค์กรท่านใช้

หากสัญญาณทางอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอ ผู้ตรวจประเมินอาจทำการร้องขอให้ท่านส่งข้อมูลทาง email และ ติดต่อพูดคุยกับท่านทางโทรศัพท์

เตรียมทีมงาน:

ทำให้มั่นใจว่าผู้ที่เกี่ยวข้องตามแผนการตรวจประเมินทราบแผนการตรวจและมีความพร้อม ณ วันตรวจประเมินเหมือนรับการตรวจประเมินตามปกติ

เตรียมระบบการจัดการและข้อมูลสารสนเทศ:

การเตรียมการเหมือนการรับการตรวจประเมินตามปกติ ซึ่งการการตรวจประเมินแบบระยะไกลเป็นการให้ข้อมูลที่นำเสนอผ่านหน้าจอของท่าน เพื่อช่วยลดปริมาณข้อมูลที่ถูกล่าไยระหว่างองค์กรท่านกับ BSI

ท่านอาจถูกขอให้ส่งเอกสารไปยังผู้ประเมินเพื่อทบทวน ข้อมูลใดๆที่ท่านส่งให้กับผู้ตรวจประเมินของเรา จะได้รับการจัดการตามนโยบายการเก็บรักษาความลับและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล(confidentiality and data privacy policies) เฉกเช่นเดียวกับการตรวจประเมินตามปกติ

5 ระหว่างวันตรวจ ต้องมีอะไรพร้อมบ้างสำหรับการตรวจประเมินระยะไกล?

1. บุคลากร การสัมภาษณ์
 - a) ผู้แทนผู้บริหาร ต้องอยู่พร้อมตลอดการตรวจประเมิน;
 - b) บุคลากรหลักต้องพร้อมระหว่างการตรวจประเมินในพื้นที่ความรับผิดชอบของตน ซึ่งอาจทำการสื่อสารแยกต่างหาก หรือจากจุดเดียวกันย่อมได้;
 - c) ผู้บริหารต้องพร้อมระหว่างการตรวจประเมินที่เกี่ยวข้องตามแผนการตรวจประเมิน เช่นเดียวกับการประชุมเปิดและประชุมปิด
2. เอกสารสารสนเทศ
 - a) BSI จะทำการทบทวนเอกสารเท่าที่ทำได้ ซึ่งอาจผ่านการแชร์หน้าจอ หรือ โดยส่งเอกสารให้ผู้ตรวจประเมินของท่านทาง อีเมล
 - b) กฎการรักษาความลับ ในกรณีการตรวจประเมินระยะไกลจะเหมือนกับการตรวจ ณ สถานที่ตามปกติที่ท่านทำ.
3. การสำรวจพื้นที่
 - a) สำหรับมาตรฐานและการรับรองที่จำเป็นต้องมีตรวจประเมินยืนยันทางกายภาพ หรือพิสูจน์ทราบกระบวนการที่เฉพาะเจาะจงในพื้นที่ทำงาน หากเป็นไปได้ ท่านควรแสดงให้ผู้ประเมินได้เห็นภาพผ่านการใช้กล้องจากมือถือ เว็บแคม(webcam) หรือ วิดีโอคอลจากมือถือ (video call from a mobile);
 - b) หากเป็นไปได้เนื่องจากปัญหาทางเทคนิค หรือเป็นประเด็นด้านสุขอนามัยและความปลอดภัย หรือมีการปิดสถานที่แล้ว ท่านสามารถร้องขอให้มีการตรวจประเมินนอกกรอบพิเศษย่อยๆในภายหลัง หรือเก็บส่วนนี้เพื่อไปทำการตรวจประเมินในครั้งต่อไปซึ่งต้องแล้วแต่การพิจารณาโดยผู้ประเมินของท่าน กรอบในการพิจารณาจะแล้วแต่ประเภทการตรวจประเมิน ประเภทกิจกรรมทางธุรกิจของท่าน และมาตรฐานที่ท่านขอรับรองหรือได้รับการรับรอง

6 อะไรจะเกิดขึ้นหากสัญญาณติดต่อมีปัญหาในวันนั้น?

ผู้ตรวจประเมินจะพยายามดำเนินการต่อเท่าที่เป็นไปได้ กรณีที่พบปัญหาการเชื่อมต่อที่เกิดขึ้นระหว่างการตรวจประเมิน ผู้ประเมินของท่านจะพยายามทำการตรวจประเมินให้สำเร็จเสร็จสิ้นโดยทางโทรศัพท์ ในกรณีนี้ ผู้ตรวจประเมินของท่านอาจร้องขอให้ส่งเอกสารที่จำเป็นผ่านทางอีเมลให้กับผู้ตรวจประเมินเพื่อทำการทบทวน

ด้วยเหตุผลนี้ ให้ท่านตรวจสอบว่าท่านอยู่ในพื้นที่ ที่มีสัญญาณเพียงพอ

เอกสารโดยทั่วไปที่อาจร้องขอให้ส่งทาง อีเมล :

- ผลการตรวจติดตามภายใน
- แผนการตรวจติดตามภายใน
- บันทึกการทบทวนฝ่ายบริหารและกิจกรรม
- ทะเบียนคำร้องเรียน
- กิจกรรมการแก้ไข ป้องกัน
- เอกสารแสดงการปรับปรุงใดๆ
- ทะเบียนความเสี่ยง
- เอกสารสนับสนุนกระบวนการทางธุรกิจหลัก (เท่าที่เป็นไปได้)

7 อะไรจะเกิดขึ้น หากการตรวจประเมินระยะไกลไม่ครอบคลุมทุกประเด็นในการตรวจประเมินของท่าน หรือเป็นการตรวจประเมิน stage 2

BSI จะพยายามทำการตรวจประเมินระยะไกลมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ แต่ในบางกรณีการตรวจประเมินระยะไกลไม่สามารถใช้เพื่อการพิสูจน์ทราบประสิทธิภาพของระบบการบริหารจัดการของท่านได้อย่างสมบูรณ์ (มักเป็น การตรวจ stage-2) BSI สามารถประสานให้มีการตรวจประเมิน ณ สถานที่เพิ่มเติมเท่าที่จำเป็นได้ภายหลัง

สำหรับกรณีการตรวจรับรองซ้ำ(recertification audit) อาจมีข้อจำกัดเฉพาะที่เกิดจากองค์กรท่าน ที่ทำให้ไม่สามารถพิสูจน์ทราบข้อมูลที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์การรับรอง ใบรับรองท่านจะอาจได้รับการขยายหรือต่ออายุชั่วคราวไปอีก 6 เดือนโดยกำหนดว่า ต้องได้รับการตรวจประเมินระยะไกลนี้เป็นการเบื้องต้นเพื่อให้ใบรับรองท่านไม่ถูกเพิกถอน BSIจะดำเนินการตรวจประเมิน on-site ในส่วนที่เหลือสำเร็จภายใน 6 เดือนที่ขยายออกไป และออกใบรับรองใหม่ให้กับท่าน

โปรดทราบว่า ไม่ใช่ทุกสถานประกอบการจะสามารถรับการตรวจประเมินระยะไกลเพื่อทดแทนการตรวจประเมินแบบปกติได้ การตรวจประเมินทางไกลต้องได้รับการประเมินความเสี่ยงโดยBSI ก่อนดำเนินการ ซึ่งรวมถึงผลการตรวจประเมินครั้งก่อนหน้า และกฎการรับรองของแต่ละมาตรฐาน ความเหมาะสมและความจำเป็นต่างๆเป็นปัจจัยสำหรับการประเมินความเสี่ยงนี้ เพื่อให้ใช้การตรวจประเมินทางไกลเพื่อทดแทน การตรวจ ณ สถานประกอบการ

8 กรอบเวลาและสิ่งที่แนะนำ

กรอบเวลา	สิ่งที่แนะนำ
2 สัปดาห์ก่อนวันตรวจ	ท่านจะได้รับการติดต่อจากผู้ตรวจประเมิน เพื่อยืนยันแผนการตรวจ กรอบเวลา และ เครื่องมือ ICT ที่จะใช้ รวมทั้งบุคลากร เอกสาร บันทึก ที่ต้องการ
ก่อนเริ่มตรวจ	ท่านเตรียมเอกสาร และ บุคลากร ให้พร้อม ส่งเอกสารที่จำเป็นให้ผู้ตรวจประเมินตามตกลง
วันแรก เริ่มตรวจ 9 โมง	เริ่มประชุมทางโทรศัพท์โดยใช้เทคโนโลยีที่ได้ตกลง

9 คำถามที่พบได้บ่อย (Frequently Asked Questions)

เวลาในการตรวจประเมินระยะไกล(Remote Audit - eAudit) มีความแตกต่างจากการตรวจประเมินตามปกติหรือไม่ ?

เวลาที่ใช้ในการตรวจประเมินเป็นไปตามเกณฑ์ของมาตรฐานที่ขอการรับรอง เวลาที่ใช้ในการตรวจประเมินจึงเหมือนปกติ แต่ไม่ว่าอย่างไร อาจมีข้อจำกัดเฉพาะสำหรับบางประเภทและบางมาตรฐาน ที่กำหนดว่าการตรวจประเมินระยะไกล(Remote Audit - eAudit) ให้ใช้ได้อย่างจำกัด ซึ่งท่านจะทราบได้จากแผนการตรวจประเมินที่ท่านได้รับ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของเรา และหรือการร่วมปรึกษาหารือกับหัวหน้าทีมผู้ตรวจระหว่างวันตรวจ

อะไรจะเกิดขึ้น หากสัญญาณอินเทอร์เน็ตมีปัญหาระหว่างการตรวจ?

การตรวจสามารถดำเนินต่อไปได้ด้วยโทรศัพท์ ในขณะที่แก้ปัญหา หากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ด้วยเวลาอันสั้น ผู้ตรวจประเมินเราจะร่วมกับท่านพิจารณาสิ่งที่ต้องกระทำเพิ่มเติมเพื่อแก้ปัญหาที่ร่วมกัน ซึ่งอาจรวมถึงการส่งเอกสารทาง อีเมลล์ หรือนัดหมายการตรวจประเมินใหม่

อุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการประชุมผ่านทางวิดีโอมีอะไรบ้าง?

หากท่านมีแล็ปท็อปคอมพิวเตอร์หรือแท็บเล็ต แปลว่าท่านมีอุปกรณ์ที่ครบถ้วนสมบูรณ์สำหรับการประชุมผ่านออนไลน์เพื่ออา การตรวจประเมินเป็นที่เรียบร้อยแล้ว หากท่านไม่มี ท่านจะต้องเตรียมอุปกรณ์สำหรับการประชุม 4 อย่างนี้ ได้แก่ กล้องเว็บแคม, ไมโครโฟน, คอมพิวเตอร์ และซอฟต์แวร์สำหรับการประชุมทางวิดีโอ (Zoom, WebEx, Line)

ซอฟต์แวร์สำหรับการประชุมทางวิดีโอมีฟังก์ชันพิเศษ ที่ช่วยให้ผู้ใช้สามารถแชร์ไฟล์ หรือแชร์หน้าจอในการประชุม จึงจะ เห็นได้ว่าซอฟต์แวร์เองก็มีความสำคัญในการทำการประชุมอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้วยอุปกรณ์ที่กล่าวมาข้างต้น คุณจะสามารุทำการประชุมได้เมื่อไรก็ได้ตามที่ต้องการ โดยเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

อะไรจะเกิดขึ้น หากไม่สามารถสังเกตการณ์การนำระบบไปปฏิบัติหรือกิจกรรมการทำงาน ระหว่างการตรวจประเมินระยะไกล(Remote Audit - eAudit)

BSI จะทำการติดตามเรื่องนี้ ณ สถานที่ตามความจำเป็นในภายหลัง เพื่อให้อุ่นใจว่าท่านได้บรรลุข้อกำหนดที่จำเป็นเพื่อ สนับสนุนการให้การรับรองกับทางท่าน ในบางครั้ง BSIอาจจำเป็นต้องนัดหมายการตรวจประเมินเพิ่ม หรือ ทำการตรวจ ประเมินในรอบต่อไป เพื่อให้มีหลักฐานสนับสนุนที่จำเป็นตามวัตถุประสงค์การรับรอง

ความปลอดภัยของข้อมูลได้รับการดูแลอย่างไรระหว่างการตรวจประเมินระยะไกล(Remote Audit - eAudit) ?

การรักษาความปลอดภัยและความลับของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งสำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อตรวจประเมินระยะไกล กฎเดียวกันของการรักษาความลับจะถูกใช้กับการตรวจสอบระยะไกลเช่นเดียวกับกับการตรวจประเมิน ณ สถานที่ตามปกติ

พนักงานทุกคนจะกำจัดข้อมูลทั้งหมด ที่เก็บรวบรวมระหว่างการวางแผนและการดำเนินการตรวจสอบระยะไกลเมื่อการตรวจประเมินได้สำเร็จเสร็จสิ้น (ยกเว้นข้อมูลที่จัดเป็นบันทึกเพื่อการรับรอง) ในระหว่างการตรวจประเมินระยะไกลจะไม่อนุญาตให้มีการบันทึก(เสียงและ/ หรือวิดีโอ)

ข้อมูลทั้งหมดจากการพิสูจน์ทราบ (เสียงและ / หรือวิดีโอ) จะใช้เป็นหลักฐานเพื่อสนับสนุนผลการตรวจประเมินและเพื่อสรุปการตรวจประเมินเท่านั้น

-END-