

工厂质量审核技巧要点解析

审核过程实际上是一个沟通过程，而且是一个正式的双向沟通过程。掌握沟通技巧，是对审核员的基本要求。充分、流畅的沟通是审核成功的关键之一。

搜集整理了有关质量审核现场的一些技巧经验感悟，作为一名身经百战的质量审核员，可能这些都不算什么，但是对于新手这些技巧和经验将会提供一个可靠的参考依据。在审核现场时，情况瞬息万变，审核员还是得应用平时掌握的相关技术和专业知识随机应变。

下面分 4 个方面来分解现场审核的基本技巧，希望能对你带来帮助。如有好的建议和意见欢迎在下面留言栏留言。

(1)面谈技巧

一次成功的面谈，有利于建立融洽关系，消除心理障碍；有助于争取受审核方人员的合作，有助于查明情况，获取需要的客观证据。

①在面谈时审核员应掌握的技巧有：

a.得当的提问；

b.要少说，要多听；

c.保持融洽的关系；

d.选择适当的面谈对象。

在面谈时，审核员应自始至终保持礼貌、友善的态度，如：对面谈对象及内容表示兴趣，对 误解要耐心；避免打断、干扰、反驳对方的谈话；“请”和“谢谢”适时使用；保持客观、公正的态度等。

②在面谈时审核员应考虑方面

面谈是收集信息的一种重要手段，面谈的方式应与面谈情况和接受面谈的人员相适应，此外，审核员还应考虑以下方面：

a.为了获得具有代表性的信息，在审核期间受审核组织内不同层次和职能的人员应予以面谈，尤其是审核需考虑活动或任务的那些执行人员；

b.面谈应尽量在接受面谈人员的正式工作场所进行；

c.应采取各种方式，避免接受面谈的人员在开始面谈时感到紧张；

d.面谈的理由与所做的笔录应予以说明；

e.面谈可以首先要求接受面谈的人员介绍其工作内容；

f.面谈的结果应予以归纳，所得出的任何结论应在可能的情况下与接受面谈人员进行验证；

g.所提出的问题可以是开放式或封闭式的，但应避免引导式的问题；

h.对接受面谈的人员的参与与合作应表示感谢。

(2)提问技巧

提问是审核中运用最多、最基本的方法。采用正确的提问方式提问，这是审核员基本的沟通技巧。

①提问的目的主要有：

a.获取审核所需的信息。通过提问，有目的、有重点地去收集信息。信息不是越多越好，而是适用信息越多越好，即所获取的信息应有助于迅速地正确地达到审核目的；

b.掌握审核主动权，保证审核计划如期兑现。根据审核的目的、计划，有选择、有重点地提问，使受审核方能在提问下自觉或不自觉地提供审核所需要的信息和证据，将受审核方的行为引入到审核计划安排的轨道上来，保证审核计划顺利实施。

②提问按回答结果分成三类：

a.开放式提问。以能得到较广泛的回答为目的的提问方式。“怎么样？”“什么？”这样的问式为开放式提问；

b.封闭式提问。可以用“是”、“不是”或一两个字就能回答的提问方式。审核员除必要时应尽量少用封闭式提问。封闭式提问往往会使面谈对象情绪紧张，有些问题也很难回答，实际中的许多情况是不能用“是”或“不是”来定论的；

c.思考式提问。可围绕问题展开讨论以便获得更多的信息的提问方式。问式常有：“为什么?请告诉我……”

审核员根据打算了解的情况、面谈对象的情况和面谈发展的情况，可灵活使用上述三种类型的提问。

③提问按检查内容可分为二类：

a.按审核检查表提问；

b.根据审核进展情况提问。

总之提问方式有许多种，不管哪种方式，重要的是审核员的提问必须观点和目的明确，时机适当；必须表述准确、清楚、层次分明，依次递进，就像剥笋一样一层层剥进去直至剥到你需要的地方。提问要用最短的时间，从最佳角度获得最能达到审核目标的信息和证据。如检查表上列有 A、B、C、D 四个依次关联的问题，按序提问显得机械呆板，而且不与当时场景结合，提问效果往往不好。选择问题则显得灵活，有针对性，能提高提问效果。一个老练的审核员的提问方式常常在表面看来是随机的，但他总是能在当时场景中找到最适当的提问方式，并得到理想的答案。

假如你到采购部门审核合同评审要求，怎样提问呢？

问 1:合同评审是不是你们负责的?(目的是确认责任)

问 2:今年你们一共订了多少合同?(目的是调查应评审的合同数)

问 3:请你把今年所订的全部合同拿给我看看?(目的是确认合同评审数和评审有效性 验证)

④在提问时还应注意:

- a.考虑被问者的背景;
- b.观察神态表情;
- c.适时表示谢意;
- d.努力理解回答;
- e.不能建议或暗示某种答案;
- f.不说有情绪的话;
- g.不要连珠炮式地发问。

(3)聆听技巧

学会聆听,对审核员来说是非常重要的。

在审核过程中,审核员聆听的时间可能会达到总时间的 80%,谦虚和认真的聆听 态度有助于形成融洽气氛和获得有价值的信息,有助于得出客观的审核发现。

①聆听技巧有:

- a.少讲多听；
- b.不怕沉默；
- c.排除干扰；
- d.多问开放性问题；
- e.多鼓励讲话者；
- f.善意的态度。

②聆听时应注意事项有：

- a.持平等、真诚的态度；
- b.专注、认真地听；
- c.有耐心并及时反馈；
- d.尽可能不要做出不恰当的反应。

(4)验证技巧

审核员得到对方回答后，需要辨别真伪，正确理解意思，所以进行分析验证是必不可少的。

①分析验证

主要包括以下四个方面：

- a.把对方回答与环境(背景)因素作为一个整体考虑分析；
- b.通过一种或多种渠道加以验证，验证是一种最直接有效的方法；
- c.从比较合适的角度分析、理解对方的回答；

d.对对方表达的意思要具有职业的敏感性，善于从中捕捉到蛛丝马迹，顺藤摸瓜。

一般情况下，审核员在得到回答后，常采用“请我看”的语句，如果客观证据一时拿不出，受审核方推托或稍后提供时，审核员应记下此细节，以防遗忘。审核员不能认为某人说的就是事实而忽略客观证据的验证，否则将会导致错误的审核结论。被访问人员的陈述并不都可作为客观证据。通常当事人或负责人所作的陈述才可作为客观证据。

②验证时，可按下述思路进行：

a.有没有，不能因为回答得很圆满，审核就到此止步。还要按照标准要求，验证应具备的程序文件、计划、记录等是否符合要求；

b.做没做，不能因为文件、计划、记录编制得很好、很多，就认为符合要求了，还要按照文件、计划进行观察、面谈、核查，判断实际是否做了；

c.做得怎样，不能因为已按文件、计划做了，就认为审核到位了，还要检查实际做的结果是否有效，是否真正进入了受控状态，是否达到了质量活动规定的目标；

d.笔记，在提问、验证、观察中发现的客观证据应及时予以记录，并让受审核方确认。



医课汇
公众号
专业医疗器械资讯平台
WECHAT OF
HLONGMED



hlongmed.com
医疗器械咨询服务
MEDICAL DEVICE
CONSULTING
SERVICES



医课培训平台
医疗器械任职培训
WEB TRAINING
CENTER



医械宝
医疗器械知识平台
KNOWLEDG
ECENTEROF
MEDICAL DEVICE



MDCPP.COM
医械云专业平台
KNOWLEDG
ECENTEROF MEDICAL
DEVICE