

体系管理：外部审核应对技巧及注意事项

产品名称	体系管理：外部审核应对技巧及注意事项
公司名称	贯标集团
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	南京市仙林大道10号三宝科技园1号楼B座6层
联系电话	4009992068 13382035157

产品详情

1. 目的

利用自己的长处以适应认证公司的做法为顺利通过现场审核和认证大夏监视基础。

2. 适用范围

适用于认证前的迎审准备及认证中的注意事项。

3. 迎审准备

3.1 对认证人员要热情大方；

3.1.1 热情：友好地询问认证人员有没有忌口，有没有名字信仰，有没有机会以便在安排上予以注意。

3.1.2 大方：说话要注意礼貌，要尊敬长者，要尊重妇女。

3.2 要选择好安全卫生路线

3.2.1 安全路线：根据企业特点，给认证人员佩戴劳保用品讲解安全注意事项及应急响应程序，走不易发生事故（事件）的地点，选择不易发生事故（事件）的时间。

3.2.2 卫生路线：在认证人员必须走的路线、必须去的地方、视力所及的部位要彻底打扫卫生并保持住。

3.3 要对相关方做出妥善安排

3.4 对本组织的人员要强调纪律

3.5 要注意现场人员的安排

3.6 在认证前要统一文件的版本

4. 开好首次会议

4.1 与审核组商议参加人员范围

4.2 首次会议由认证机构主持，并注意：

不喧宾夺主，安排好主宾席位；

不迟到，要提前 10 分钟左右到场；

“一把手”应参加，如确实参加不了要加以说明；管理者不缺席

4.3 记录参加会议的人员

4.4 明确认证范围

4.5 确认手册、程序、文件的有效版本

4.6 明确一旦发现严重不符合，立即告知管理者代表

4.7 确认审核准则

5. 明确陪审人员及其责任

5.1 陪同人员的作用及注意事项

5.2 应由被审核方确定

5.3 陪同人一般是企业贯彻推动过程中的骨干；对标准了解、掌握或精通的人员；善于交往、应变能力强，能很快与审核人员沟通关系；关键时刻发挥作用，能控制自己；要注意说话的分寸，该说的说足，不该说的不多说一句。

5.4 只起向导作用

5.5 能准确确认不符合项及性质

5.6 切忌为被审核者报班代替回答问题，可做必要的梯形，或运用形体语言

5.7 与审核人员不宜当面争论，气氛好时可恰当解释

5.8 切忌陪同人员与内部人员之间争论问题

5.9 始终不宜离开陪审现场

5.10 及时通知下一部门

5.11 找合适机会，现实自己的水平对误判，利用什么的机会现实水平；

解释时多用标准语言；出现不符合时能立即确认，并表明所违背的标准条款，表现自己的水平；

5.12 找到合适的人来回答问题

5.13 必要时用身体语言提示被问审人员

6 迎审技巧

6.1 准备工作

— 最高管理者准备

方针、目标、指标的含义，制定过程；

贯彻标准的目的、意义以及如何策划的，贯标以来取得的成绩以及须持续改进的方面；

机构设置、只能分配、资源等是否充分和合理；

管理评审情况—管理者代表

管理者代表的职责与权限；

方针、目标如何使全体员工了解并贯彻执行；

职责分配与组织机构设置的关系；

标准推行的过程；

标准建立、实施的步骤如何和最高管理者沟通。

— 各级管理人员

自己的工作内同以及职责；

部门工作与标准以及程序的关系；

本人如何贯彻方针、目标和指标。

6.2 回答问题的技巧

能直接提供证据可不回答；

回答问题的语言尽量简明；

尽可能多用标准语言讲话；

可以看文件、记录回答问题；

与自己无关的说明原因，不要回答；

不强调任何客观原因；

听不懂或一时回答不上来时可反问；

旁人可主动协调回答；

回答问题时尽可能表露自己的水平，是审核员审核时更加慎重。

6.3 出示证据

证据一定要准确；

提供zuihao的证据；

尽可能不解释；

不主动出示任何证据。

7.0 末次会议

由审核组长主持；

首次会议没参加人尽可能不参加；重申认证范围；

报告审核结果；

宣读审核报告和审核结论；

对不同看法做解释；

约定不符合项完成纠正的时间；

需要时请说明采取的跟踪方式；

确认正视报告和证书送达时间；最高管理者表态。