

内部审计人员询问技术的使用

文/宋碧艳

内部审计人员与民间审计人员一样，在审计活动中可以采取各种程序收集证据，但是内部审计人员在某些审计阶段会更多使用询问这一获取信息的程序，特别是在最具有内部审计特色的后续审计阶段，很多时候的后续审计现场工作阶段就主要采用询问这一程序，询问程序通常成本较低，而且能够在较短的时间内获得你所感兴趣的诸多信息，能够获得现场的快速反馈，而且通过与提供信息者的现场交流与观察，有助于内部审计人员对所获得信息的可靠性做出基本的判断。

但是，询问程序的实施并不是一件非常容易的事情，甚至可以说，询问是内部审计人员检查经营活动的最具有说服力的技术，要想获得事实，而又不惹恼被询问者，确实要讲究一定的技巧，否则就会弄巧成拙，导致双方产生激烈的人际冲突，内部审计的目标就无法顺利达成。

那么，询问程序的实施有什么的技巧？有什么需要注意避免的关键点呢？

一、询问前充分的准备

即所谓的不打无准备之仗。其实询问更多时候像一场没有硝烟的战争，是询问者与被询问者的一场语言的较量，如果被询问者察觉你的提问和想法不专业，就会对你的能力产生质疑，那么，对你是否能真的能在审计之后提出对他所在部门富有建设性的建议就基本不抱希望了，如果这样的状况发生，被询问者在提供信息方面就会采取不理睬、不合作的态度，因为他会认为这次的审计没有任何的价值，而且还会干扰他的正常工作，浪费宝贵的时间。要想改变这样的状况，只有在进行现场询问前，多做准备。应注意做好三个方面的工作：一是收集充分的书面信息，如果是以前审计过的部门，可通过查阅相关的工作底稿来收集必要的信息。如果是以前未接受过审计的部门，那么就通过组织的相关内控系统的书面文件进行信息的收集。二是在收集信息的基础上分析对这次审计会产生重要影响的信息。分析的能力是内部审计人员必备的专业能力之一。内部审计人员面对纷繁复杂的信息，要保持客观、冷静的头脑，要保持职业怀疑精神，将所收集到的信息条理化，从而找出关键所在。三是准备将要询问的问题。其实影响询问程序效果的一个很重要的方面就是问题的准备。所提问题如果含混不清，所得到的回答也不会是让人满意的；所提问题不够专业，所得到的回答也许就是对内部审计人员的戏弄；所提问题使用过多的专业术语，所得到的反馈要么是茫然不知所措，我们内部审计人员可不能犯这样的错误。但是如果内部审计人员所提问题中使用了一些会产生歧义的词语，所得到的回答就会被误解，因为不同的人对同样的话可能存在不同的理解，询问者和被询问者都认为自己表达了自己真实的意思，但同时询问者和被询问者都自认为自己正确理解了对方的意思，而实际上极有可能双方都出现理解失误，最终，内部审计人员就会受到误导，收集到了错误的信息。因此，内部审计人员在询问前一定要准备好恰当的问题，所提问题应该清楚而具体、没有歧义，同时还要具有一定的专业水准。虽然内部审计人员并非是企业运营系统的专家，但内部审计人员也应该对将会在审计中涉及到的运营系统深入了解，基本理解运营系统的关键点，只有这样，所提问题才会具备一定的专业水准。

二、现场询问程序的实施

准备工作结束后，就可以实施询问程序来收集证据了。在这个过程中应注意以下几个方面的问题：

1、选择恰当的时间。毕竟进行内部审计活动是对被审计单位正常经营活动的打扰，所以，我们的内部审计人员在实施任何审计程序时，都要考虑对方工作的方便，以免对被审计单位的产生一些负面影响。

2、要有和蔼可亲的态度。内部审计人员应该认识到被询问者通常都具有可被理解的防卫心理。因此，在进行询问时，审计人员的态度至关重要。如果内部审计人员的态度是居高临下的，被询问者会有被盘问的感觉。他会觉得给审计人员提供任何的信息都是对所在组织的伤害不那么，被询问者将会产生抵触心理。

3、询问时尽量不要使用人称措词。人称措词通常具有指责性的意味，而任何带有指责性的用语都会给对方带来情绪上的恶化。特别是当内部审计人员与被审计人员在某些问题上存在分歧时，内部审计人员用“你”这样的措词进行意思的表达，就意味着双方的分歧是个人之间存在的而非概念或观点的分歧，双方的人际冲突不仅不会消除，还会更为激烈。

4、内部审计人员在询问的过程中要注意倾听。倾听也是一门技术。其实英文的审计（audit）一词就来源于拉丁语“听”（auditus）——去听，表明古代的审计是由会计人员大声朗读会计记录，审计人员听取这些记录，进而判断会计记录是否正确来进行的。在14世纪，英国的审

计工作是通过听取帐户记录来进行的，所以倾听的艺术在审计活动中占有举足轻重的地位。对内部审计人员而言，倾听的能力与分析、判断的能力同等重要。但是，人们在倾听时

三、询问程序结束后的分析与整理，及时形成审计工作底稿

现场询问的结束并不意味着询问的程序的结束，因为询问只是收集审计证据的手段，内部审计人员的目的在于通过对证据的分析后，得出恰当的审计意见，形成恰当的富有建设性的建议，从而促进企业运营系统和内部控制系统的改善。所以，内部审计人员应及时整理所获得的信息，必要时进行再次的询问。

不管怎样，证据收集的方法是多样的，但每种方法都有自身的特点，也都有各自的技巧，内部审计人员应该掌握这些技巧，合理运用这些方法，顺利的完成每次内部审计的目标（作者单位：江南大学）

相关链接

公司财务状况的模糊综合评价研究与应用
企业环境会计信息披露体系的构建
管理会计信息质量特征
对网络财务的几点思考
内部审计人员询问技术的使用
谈建立军队财务网络信息系统的对策
浅析企业内部控制对会计信息质量的影响
财务危机的综合治理与企业抗风险能力研究
从社会文化角度谈中国会计准则制定权的归属
基于平衡计分卡的高校企业领导经济责任审计评价
解读《企业会计准则第38号——首次执行企业会计准则》

本网站为集团经济研究杂志社唯一网站，所刊登的集团经济研究各种新闻、信息和各种专题专栏资料，均为集团经济研究版权所有。

地址：北京市朝阳区关东店甲1号106室 邮编：100020 电话/传真：（010）65015547/ 65015546

制作单位：集团经济研究网络中心