

【案例 180】张小姐走进大厅，径直向电梯走去，却总感到有人跟在后面。回头一看，是一位保洁员推着尘推，跟在自己后面。张小姐进入电梯，保洁员也转过身子向门口推去。张小姐再次下楼时，看到一位客人走进大厅，保洁员又跟在后面推着尘推，待客人在沙发上坐下后，保洁员又推着尘推回到大厅门口。这次张小姐好奇地问保洁员：“请问，你为什么要跟在客人后面推尘呢？”保洁员说：“当然应该这样做，每个客人走进来他的鞋上都有尘土，踩在地面上会留下脚印。所以我跟在后面可以及时把脚印推掉。”张小姐笑着说：“那么，你把尘土推到哪去了呢？准确地讲，你不是保洁员，你是搬运尘土的搬运工。”说完，张小姐转头离去。

案例分析：表面上看，保洁员把鞋印擦去了。但尘土不过是在地面上推来推去。这种推尘的方式，既不礼貌，也没有效果。正确的推尘方式应该是按照清洁区域的具体情况，设计出一定的线尘，要求服务员按照这一线路推尘，最终把尘土推到一个规定的不显眼的位置，然后用吸尘器吸走。保洁员的行为表明对于推尘的方法和注意事项，并没有一定之规。为此，应该编制相应的推尘作业指导书，以便保洁员照章办事。本案违反了标准“7.5.1 生产和服务提供的控制”的“b)必要时，获得作业指导书：”的规定。

【案例 181】餐厅墙上挂着餐厅卫生管理规定，按照规定使用过的碗筷应用流水清洗后再用洗涤剂洗刷干净，然后放入红外消毒柜内高温消毒 30 分钟才能供顾客使用。但是顾客吃饭时发现上桌的碗盘还带着水，顾客问服务员：“这些碗盘在消毒柜里消毒了吗？”服务员说：“大概消毒了吧。”顾客问：“既然在消毒柜里已经烘烤消毒了，为什么还带有水呢？”服务员说：“不知道，你去问领班吧。”顾客找来领班询问，领班说：“今天因为顾客很多来不及消毒了。”

案例分析：这是典型的服务提供的有章不循，违反了标准“7.5.1 生产和服务提供的控制”的“组织应策划并在受控条件下进行生产和服务提供。”的规定。

【案例 182】根据《客房清洁规程》要求，一定要先洗干净壶具后才洗烟灰缸，尤其是接触过客人用过的烟灰缸时更要注意洗手。审核时发现服务员没有按规定操作，而是先洗烟灰缸再洗壶具。

案例分析:服务员违反了《客房清洁规程》的要求，属于服务提供的有章不循。不符合标准“7.5.1 生产和服务提供的控制”的“组织应策划并在受控条件下进行生产和服务提供。”的规定。

【案例 183】在酒店服务台，一位女服务员正在值台服务。这时一位美国小姐从她的房间走出来，服务员一见，就用中文问了句：“小姐，您好！您出去呀？”这位美国小姐略懂中文，她说：“你说的‘你好，小姐’我懂，但‘您出去呀’是什么意思？”这位服务员解释说：“我们平时见了朋友常问‘你出去呀，你去公园，你去工作呀’等等。”这位美国小姐听后很生气，她只听懂了“出去、公园、工作”几个字，于是联想成说她是到公园要做点什么，她认为服务员侮辱了她的人格，要求道歉。事后前台经理批评了服务员，应该按照服务用语招呼客人。服务员委屈地说：“我本来把她当成熟朋友才那么说的，谁知道反倒招来不是。”

案例分析:接待外宾是宾馆服务工作中的一个关键工序，应该有相应的服务规范，包括规范的服务用语，而不能随便乱说。由于服务员所处的岗位与普通人不同，应该考虑接待的客人的民族、习俗的不同而采用不同的服务用语。因为酒店的服务规范对于服务用语已有规定，因此服务员是有章不循，违反了标准：“7.5.1 生产和服务提供的控制”的“组织应策划并在受控的条件下进行生产和服务提供。”的规定。

【案例 184】在宾馆大厅，一位客人要乘电梯上三楼，电梯应接员站在旁边随意地看了客人一眼没有什么反应。客人自己按电梯铃上楼。查《大堂服务标准》规定：“电梯应接员要认真做到为上下电梯的客人按铃牌、挡梯门、讲敬语、微鞠躬，坚持规范服务”。

案例分析:这是电梯应接员没有按服务标准提供服务。违反了标准“7.5.1 生产和服务

提供的控制”的“组织应策划并在受控条件下进行生产和服务提供。”的规定。

〔案例 185〕某物业公司管辖区内住在一楼的某住户到外地出差一个月，回来后发现房屋被盗。经分析发现窗外护栏早在十天前就被锯断，但直至住户回来之前保安都没有发现。为此住户向法院提起诉讼，要求物业公司赔偿住户被盗物资的损失。公司称，保安的工作是维护社区环境的公共秩序，对住户室内安全不负责。

案例分析:本案是实际发生的一起住户与物业公司的官司。从质量管理体系标准的角度来看，社区保安有责任负责公共区域的安全工作。小偷是从外面公共区域进入住户家中的，因此保安应该负有一定的责任。本案违反了标准“7.5.1 生产和服务提供的控制”的“组织应策划并在受控条件下进行生产和服务提供。”的规定。

(〔案例 186〕某餐厅一桌吃火锅的客人正在就餐过程中，客人看锅下的火小了，要求服务员添加酒精。服务员走过来看火像是已经熄灭了，于是直接将酒精放入酒精炉内，结果火苗呼地一下子窜了出来，吓得客人急忙跳开，险些把桌子碰翻。服务员急忙用湿毛巾压在上面，才把火熄灭。餐厅服务提供规范规定：“往酒精炉内加酒精时，一定要先将火熄灭，然后再加入新的酒精。”

案例分析:很明显服务员的操作违反了服务提供规范的规定，造成的结果很危险。违反了标准“7.5.1 生产和服务提供的控制”的“组织应策划并在受控条件下进行生产和服务提供。”的规定。虽然餐厅的服务提供规范有明确的规定，但是在实际操作中出现了失控的情况，说明员工的培训不到位，或者员工的重视程度不够，应该引以为戒，迅速采取相应的纠正措施，防止再发生类似事故。

〔案例 187〕在龙都餐厅一桌客人定菜时点了一只龙虾，龙虾做好上桌后，客人发现龙虾颜色不对，就问服务员：“小姐，上次我在这儿吃的龙虾是白色的，为什么今天的龙虾肉颜色是粉色的?是不是不新鲜呀?”服务小姐回答：“不是的，先生。龙虾肉颜色不同主要是品种

不同。”客人又问：“你们这供应的不都是澳洲龙虾吗？”服务小姐不耐烦地回答：“人还有黑白呢，何况龙虾！”结果客人被噎得瞠目结舌。

案例分析：本例相当于商品的售后服务咨询，菜已经端上桌，客人有不明白的地方，服务员应该按照服务提供规范的要求，用文明用语对顾客耐心解答。例如可以说：“龙虾虽产自澳洲，但又有东澳和西澳之分，因产地不同其肉颜色也不同。”而不能用一些不文明的用语向顾客搪塞，一旦引起顾客投诉将引起不良后果。此例违反了标准“7.5.1 生产和服务提供的控制”的“f)放行、交付和交付后活动的实施。”及“7.2.3 与顾客沟通”的“c)顾客反馈，包括顾客抱怨。”的有关规定。

〔案例 188〕在市场部的《顾客反馈意见调查表》中，审核员看到顾客甲反映工厂给加工的线路板太脏，要求重新清洗。市场部经理说：“这个意见已经反馈给了质管部进行处理，产品已经返工清洗后交给了顾客。”

在质管部审核员看到为解决顾客甲的意见开具的《纠正措施报告》，报告中“纠正措施栏”内记载的纠正措施为“返工清洗”，在“纠正措施效果验证”栏内质管部的验证为“已完成清洗，措施有效。”在生产部审核时，审核员询问生产部经理：“是什么原因造成顾客甲的线路板不干净？”生产部经理说：“他们每次来了都是急活，以前加工的产品从来没要求清洗，他们也没意见。就这次他们提出来嫌脏，我们已经返工进行了清洗，并交给了顾客，他们很满意。”在技术部审核员顺带询问了工艺员：“对顾客甲的产品，你们编排的工艺要求进行清洗吗？”工艺员回答：“我们在工艺上每次都编排了清洗工序。”

案例分析：生产部没有按工艺要求执行，是生产的有章不循，违反了标准“7.5.1 生产和服务提供的控制”的“组织应策划并在受控条件下进行生产和服务提供。”的规定。在《纠正措施报告》，报告中“纠正措施栏”内记载的纠正措施为“返工清洗”，实际是“纠正”，而不是纠正措施。生产部应该针对问题发生的原因进行分析以采取相应的措施防止以后再发

生类似现象。不能因为顾客要的是急活，就在工艺上“偷工”。这里违反了标准“8.5.2 纠正措施”的“组织应采取措施，以消除不合格的原因，防止不合格的再发生。”的规定。

【案例 189】审核员在仓库检查时看到在货架上有十几箱产品上挂着“待检”的标识，便问库管员：这批产品是什么时候生产的？库管员查了一下记录说：“这是半个月以前生产的。”

审核员：“为什么这么长时间还没有检验呢？”库管员回答：“我也不知道，那个时候正好我生病请了几天假，那几天这些事都是由生产科小张代我负责的。”审核员打电话问生产科的小张，小张想了一下回答：“这批货是送来的第三天检验完毕的，是合格品。当时我因为忙就忘了把标识更换过来。”

案例分析：这是产品的状态标识与实际不符，违反了标准“7.5.3 标识和可追溯性”的规定。

【案例 190】在某建筑装饰构件生产厂，其产品是由水泥、沙子和各种添加物按配比搅拌均匀后，在模型中放入玻璃纤维布及加强筋，然后填入混合料而成。审核员看到在车间四周有许多已由模型中脱模的产品靠墙而立。审核员问检验员：“这些产品检验了没有？”检验员说：

“我们是百分之百检验，检验完一件就拉到外面场地去，因此这些是没有完成检验的产品。”审核员问：“有没有可能出现已经检验完而来不及拉出去的产品？”检验员：“有时候也可能有，但我们都能记住哪些是检验完的。”审核员看到，产品摆放比较混乱，因为由模型中脱模出来的产品时间不同，有快有慢，因此到处都可能有已经完成的产品，但是产品上没有任何检验状态的标记。

案例分析：这是产品的检验状态标识不明的问题。即使检验员能记住产品的检验状态，但是由于现场到处都摆放着产品，难免没有混淆的时候。检验员可以使用粉笔在检验合格的产品上打“勾”，对不合格品在不合格部位打“叉”，就可以对产品的状态进行标识了。本案违反了标准“7.5.3 标识和可追溯性”的“组织应针对监视和测量要求识别产品的状态。”

〔案例 191〕程序文件规定，必要时应对产品进行追溯，其追溯路径为：产品合格证 → 随工单 → 领料单。审核员看到，在领料单上没有领出原料的批次号或进货日期。审核员问检验科长：“这样能由成品追溯到原材料的来源吗？”科长说：“这是个问题，不能追溯到来源。”审核员又问：“如果要求你们在领料单上注明批次号或进厂日期，能做到吗？”科长：“可以做到。”

案例分析：领料人应该在领料单上注明原料的批次号或进厂日期，这样做可能麻烦一些，但是当产品发生问题时，可以在产品实现的全过程实现追溯，查到问题的根源。本案违反了标准“7.5.3 标识和可追溯性”的规定“适当时，组织应在产品实现的全过程中使用适宜的方法识别产品。”

〔案例 193〕轴承厂的《过程和产品的监视和测量控制程序》中规定：“当生产急需来不及检验时，可由生产部经理批准后紧急放行。紧急放行的产品应由仓库保管员标识‘紧急放行’，并且在放行的同时由仓库保管员留样交检验员进行检验。工序检验员应对这批放行的产品加严检验，如发现问题应及时追回该批材料，并立即停止生产。”但是审核员在审查 93 批号的紧急放行产品时，没有看到加严检验的记录。便问工序检验员：“为什么 93 号批次的产品没有加严检验？”检验员回答：“我不知道这批产品是紧急放行的，因为在随工单上没有标注是紧急放行。”审核员进一步追查原因，发现在第一车间的随工单上有紧急放行的标注，但是在转到第二车间时，由于更换了随工单，车间主任忘了标注紧急放行。因此工序检验员没有按规定进行加严检验。

案例分析：产品的状态标识应该随着产品流转而保持或移置，该例违反了标准“7.5.3 标识和可追溯性”的规定。