

〔案例 194〕某机器厂控制柜生产车间，审核员看到控制柜内相同颜色的导线几十根捆在一起，连到不同元器件上，但是导线上并没有编码标识符号。审核员问工人：“这些导线没有编码标识，这样便于检查导线是否接错吗？”工人说：“我们一直都这么做的，我们按图接线，接完线后用三用表测试是否导通，一般不会错的。”审核员问：“以后出现了故障，需要查线时如果没有导线标识，这样方便吗？”工人说：“线接错的情况发生不多，当然如果接错了查起线来是麻烦一些。”

案例分析：正确的做法应该是对于主要的接线用编码进行标识，以利于检查和日后的维修。本案违反了标准的“7.5.3 标识和可追溯性”的规定。

〔案例 195〕某建筑装饰构件厂大门人口旁边的墙边堆放着许多形状各异的建筑构件。审核员问：“这些构件是做什么用的？”厂长说：“这是给顾客看样用的。”审核员说：“这些构件也没有说明，顾客看起来不是很麻烦吗？”审核员接着往里走，看到场地旁边堆放着许多模型，其中也有各种不同的建筑构件。审核员问：“为什么这些不同的东西混放在一起？”厂长回答：“这些构件本来是用来支撑模型的。”审核员问：“既然用来支撑模型，为什么跑到模型外面来了呢？”厂长答：“可能有些模型不再使用了，但是还没来得及运走。”

案例分析：应该对于这些构件进行标识，而不是随便放置。本案违反了标准“7.5.3 标识和可追溯性”的规定。

〔案例 196〕某服装厂仓库里审核员看到有一堆纸箱混放在一起，经询问仓库保管员才知道，其中有的是已经检验合格入库的产品，但是有的尚未检验；而且纸箱内有的是装的辅料，有的是封箱纸，还有一批用户提供的标牌和装饰品。纸箱上没有明显标志，仓库管理员说：“用户的标牌和装饰品是昨天刚运来的，我们还没有来得及检验，因此暂时堆放在这里。”

案例分析：这些纸箱既没有产品标识又没有状态标识，违反了标准“7.5.3 标识和可追

溯性”的规定。箱内还有顾客财产，也没有标识，违反了标准“7.5.4 顾客财产”的规定。

【案例 197】某旅游饭店服务人员的胸牌，只有人员的姓名，不能反映服务岗位。

案例分析：胸牌是服务标识，应该把服务人员的姓名及服务岗位都列出来，这样便于顾客对服务质量进行监督。本案违反了标准“7.5.3 标识和可追溯性”的规定。

【案例 198】审核时，发现宾馆管理区道路上有几处下水井盖打开，人在下面进行修理，但路上没有警示牌。

案例分析：本案违反了标准“7.5.3 标识和可追溯性”的规定，应该在修理处设立修理标识。

【案例 199】根据商店规定，所有工作人员一律在左胸前佩带员工卡。审核时发现，有两个员工没有佩带员工卡，经询问卡丢失，两周前已上报人事部，但至今仍未补发。

案例分析：胸卡是员工的服务标识，以便在需要时对各种服务结果进行追溯。本案违反了标准“7.5.3 标识和可追溯，)生”的规定。

【案例 200】在餐厅就餐的客人很多，一位客人就餐完毕用房卡结账。客人说住 313 房间，并出示了房卡。小王没有认真核对房号，只核对了姓名日期，就给客人结了账。客人走后，收款台通知小王说 313 是空房。小王当时就愣住了，如果找不到客人，自己就得替客人付款。小王着急地向主管请假后赶紧跑到三层客房，看到 323 房间门开着，正好刚才那位客人坐在那里。原来客人把 323 说成 313 了，小王道歉后又请客人重新签了单。

案例分析：这次差点跑账的原因是没有认真核对房卡上的房号。实际上有些客人往往由于刚刚入住，记不住房间号，因此客人用房卡结账时应该认真核对姓名、日期及房间号，这也是服务提供规范所要求的。

本例违反了标准“7.5.3 标识和可追溯性”的“在有可追溯性要求的场合，组织应控制并记录产品的唯一性标识。”宾馆向顾客出租的房间就是向顾客提供的产品，应对其唯一性

的标识，即房间号予以控制，以便结账时能够追溯。

【案例 201】某商场的领导对于卫生要求非常严格，要求保洁员每天对于玻璃门清洁至少三次。而保洁员对于工作也很认真，把玻璃擦得锃亮，透明度极高。一日一位顾客领着孩子来买东西，出门时孩子高兴地往外跑，结果一头撞到玻璃上，弄得头破血流。顾客为此要求商场赔偿医疗费和精神损失费。商场为了不把事情闹大，提供了医疗费，但对于精神损失费却拒绝赔偿。商场说这是由于顾客没有看管好孩子造成的。

案例分析：商场重视卫生要求无疑是正确的，但是对于玻璃门这种特殊的服务设施，由于其透明度很高，商场应该在玻璃上做出某种明显的警示或标识就可以避免发生类似的事。如果有了警示标识，还发生事故，则顾客也只好承担部分责任了，当然医疗费商场最好还是支付，这样可以取得顾客信任，给商场带来信誉。本案违反了标准的“7.5.3 标识和可追溯性”的“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 202】在餐厅冷冻柜中各种冷冻食品杂乱地堆放着，审核员问厨房主管：“怎样保证这些食品能够不存放过长的时间？”主管：“我们一般都知道哪些是放的时间比较久的了，食用时先把它拿出来。”审核员看到靠里面的几包生肉都冻在柜壁上了，只有靠柜门的几包肉是活动的，便问：“那几包冻在柜壁上的肉是什么时候放的？”主管不好意思地回答：“大概好久了吧。”

案例分析：首先这是产品防护问题，肉在柜里乱放，没有措施保证贮存时间不能过长，这违反标准“7.5.5 产品防护”的有关规定。为了防止食品储存过久，应该将不同时间存入的食品分别包装好，并注明贮存日期，这样可以避免发生贮存过久的问题。在这点上，本案违反了标准“7.5.3 标识和可追溯性”的规定。

【案例 203】宾馆标准间里住着两位客人，由于宾馆提供的牙刷、口杯一模一样。早上起床后，发现两个人的牙具并排放放在梳妆台的右侧，分不清谁是谁的了，只好叫服务员又送

来两套新的。客人对服务员说：“你们不能把每间屋子里的牙具分成两种颜色？这样就不会发生搞不清的现象了。”服务员说：“以前客人也有提这个意见的，但是服务用品归供应部负责采购，我们说了也没用。”

案例分析：实际上客人提的建议很好，不仅牙具，而且卫生间的棉织品也应采用不同的颜色或标签以示区别。这样既方便了客人，又减少用品损耗，还符合环保的要求。因此服务员不能以不归服务部门管来做为回答。本案例违反了标准“7.5.3 标识和可追溯性”的有关规定，应使顾客能对使用的用具进行追溯。

另外服务员对问题的回答也不正确。牙具颜色相同，不太好说是不合格，但是可以作为改进措施来实施。因此可以说违反了标准“7.2.3 顾客沟通”所说的“c) 顾客反馈，包括顾客抱怨”的规定和“8.5.1 持续改进”的有关规定。

【案例 204】审核员问检验员：“是否对客户送来的物料进行检验？”检验员说：“我们没有检验手段，客户送来什么料，我们就用什么料，反正是他们提供的，我们只负加工的质量责任，物料质量我们没法负责，这是客户自己的责任。”

案例分析：即使企业没有检验手段，也应按规定进行外观验证，并保留验证记录。对于顾客送来的质量可疑的产品，也应在与顾客签订的合同上予以注明，分清责任。本案违反了标准“7.5.4 顾客财产”的“组织应识别、验证、保护和维护供其使用或构成产品一部分的顾客财产。”的规定。

【案例 205】在某厂电器仓库审核时，审核员发现标有“红日厂专用件”字样的三台发动机。在市场部审查对产品要求的评审时，审核员看到与红日厂签订的合同，规定由红日厂提供四台发动机，在合同签订一个月内提供，以免耽误生产。审核员问市场部经理：“这四台发动机都已经到货了吗？”市场部经理说：“按合同规定都已到货。”审核员：“为什么我在仓库只看到三台发动机？”市场部经理笑着说：“我们最近接到四方厂一个急活，对方

要求一个月内交货，但是适用的发动机一时又买不到，于是我们就把红日厂提供的一台发动机给四方厂用了。审核员：“这事取得红日厂同意了吗？”市场部经理：“我们都是老关系了，没告诉他们。好在两个厂使用相同类型的发动机，否则就要耽误交货了。另一台发动机我们正在想办法解决。”

案例分析：顾客提供的发动机属于顾客财产，没有征得顾客同意之前是不应该挪用的。本案违反了标准“7.5.4 顾客财产”的规定。

【案例 206】服务员小张打扫客房时发现桌腿边有一枚银白色的细小的戒指，看上去有些粗糙。他认为是该房客小朋友的玩具假戒指，因此就把它扔到工作台的抽屉里。第二天该房客打电话来询问是否看到丢失的戒指，并说那时白金的。可当班的同时小赵在《遗失物品登记单》上没有找到戒指的记录。于是回答客人没有看到，并答应客人一旦发现了即通知她。

案例分析：服务员小张擅自把捡到的戒指扔到抽屉里，这说明对于保护顾客财产的意识不够。违反了标准“7.5.4 顾客财产”的规定。

【案例 207】写字楼收发室负责全楼各公司收寄信件的管理工作。审核员在查看收发室的信件收发登记本时，看到上面各公司寄信的记录是“3月5日A公司寄信10件；B公司寄信5件，其中专递件1份；...”这些记录没有经手人的签名记录。审核员问：“你们收发室有几个人？”管理员答：“因为大楼单位上百个，我们有6个人，轮流值班。”审核员问：“登记本有什么用？”管理员说：“我们在本子上登记是为了统计我们的工作量，以便月底向各公司结算服务费用。”

案例分析：这些信件属于顾客财产，收发室的登记不仅仅是为了统计工作量，而且更重要的是对顾客财产的保护，防止丢失。因此在登记本上应该有经手人的签名，以便发生问题时可以追溯。本案违反了标准“7.5.4 顾客财产”的规定。

【案例 208】在酒吧间的冰箱里存放着十几瓶不同牌子的名酒。吧台服务员说：“这是我们酒吧推出的新的服务项目，对顾客没有喝完的酒，我们代他们保管，下次他们来时可以继续饮用。”审核员看到每个酒瓶上都标注了客人的姓名。审核员问：“为什么对于每瓶酒每次的剩余量没有标识呢？”服务员说：“我们疏忽了。”

案例分析：既然为顾客保管名酒，就应该把服务做到位，不能有所疏忽。应该把每次剩多少酒，当着顾客的面作好标识，否则如果酒剩余量如果与客人的记忆发生矛盾，就难以解决了。本案违反了标准“7.5.4 顾客财产”的规定。

【案例 209】一天外宾怀特先生怒气冲冲地到大堂值班经理处投诉。他说前一天下午外出时，他太太从美国打来电话请总机小姐留言，让他回来后立即回电话。可他晚上 9 点回到酒店，却没有接到留言，直到他太太从美国打来电话，他才知道。值班经理追查发现，是总机小姐在交班时把这件事忘了转达给下一班的人。

案例分析：案违反了标准“7.5.4 顾客财产”的有关规定。顾客留下的信息，也属于顾客财产，理应予以记录、保护和传递。

【案例 210】餐厅 8 号桌和 10 号桌同时要求打包，一个打包的是石斑鱼和粽子，另一个打包是松鼠鱼和虾饺。服务员把菜拿到工作台上打包。这时 12 号桌的汤洒了一桌，紧急要求服务。服务员只好暂时把包放下，去为 12 号擦桌子。回来后继续把包打完，分别交给了 8 号和 10 号桌。结果把包给错了，引起客人投诉。

案例分析：不管发生什么情况，打的包都是顾客财产，应该注意识别。服务员在忙乱之中忽略了对顾客财产的识别，违反了标准“7.5.4 顾客财产”的“组织应识别、验证、保护和维护供其使用或构成产品一部分的顾客财产。”的规定。