

〔案例 211〕一位访客来到前台，要求会见房客张先生，但是不知道张先生的房间号，要求查询。于是服务员要求房客稍等，然后当着访客的面拿起前台上的电话问询张先生，是否同意会见客人。当服务员报上访客姓名后，张先生回答不愿见面。服务员只好把信息转告房客，客人悻悻离去。

案例分析:为安全起见，服务员为房客的房号保密是正确的。但是当着来访者的面打电话征求房客是否会见的意见就不合适了。因为房客的回答可能有两种情况，同意或不同意会见。房客的回答意见也是“顾客财产”，在不适当情况下不应泄露给第三者，以免引起不必要的麻烦或误会。

正确的做法应该是服务员到工作间去打电话询问，当房客不愿会见时，服务员可以委婉地告诉访客说客人不在或正在会见其他客人等，这样就不会造成来访者的不快了。本案违反了标准“7.5.4 顾客财产”的规定。

〔案例 212〕审核员在某宾馆进行审核时，发现服务人员上下岗是从客人电梯出入的。

案例分析:宾馆服务的一个基本要求是服务流线与客人流线不能交叉，否则往往会对客人产生不良影响。因此工作人员应该由专用通道进入宾馆、打卡、更衣、上厕所、乘员工电梯等，而不能与客人混杂交叉。本例违反了标准“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 213〕李小姐将一袋待洗衣服交给楼层服务台，服务员发现客人未填洗衣单，就在一张白纸条上写了房间号，放在洗衣袋内。一天后，洗完衣服中，未带有这张白纸条，不知道衣服是哪位客人送洗的。

案例分析:本案违反了标准“7.5.4 顾客财产”的有关规定。

〔案例 214〕接待旅游团队入住饭店，由于有 50 多人，行李较多，行李员在把行李放到手拖车上时堆积过高，不慎将一皮箱跌落在地，引起客人不满。

案例分析:行李是顾客财产,在搬运时理应注意防护。本案违反了标准“7.5.4 顾客财产”的有关规定。

【案例 215】某日下午张先生持外地一旅行社 Voucher(住房凭单)入住饭店。3 日后结账时,收款员核对 Voucher 上开出的人住天数仅为 2 天,而客人实际住了 3 天,收款员随即按饭店与旅行社之间的协议价格,让张先生自付了 1 天房费。几天后,饭店接到旅行社投诉,因为饭店透露了旅行社与饭店之间的协议价格,造成旅行社的不满。

案例分析:饭店为扩大市场销售,与代理商(旅行社)签订相关的订房协议,旅行社为客人办理远程订房手续,旅行社对客人的收费与其和饭店的协议价格之间的差价,可使旅行社获取利润。本例违反了标准“7.5.4 顾客财产”的有关规定。饭店的代理商实际上也是饭店的顾客,它相当于旅行社以协议价从饭店订房,然后以市场价向顾客租房。因此不能将顾客的有关信息泄露给其他人。

正确的作法应该是饭店对 Voucher 客人结账时,对于客人续住的房价应该按市价收取,即使客人提出折扣的要求,也要按照一般散客处理程序执行。在遇到客人未按 Voucher 预订日期提前离店并提出退款时,饭店不可以自行向客人退款,而应由旅行社向客人退款。

【案例 216】饭店洗衣房内灯火通明,员工正在忙碌地为客人洗涤、熨烫衣物。当一件黑色双排扣西装送回客房中心时,验收员张某发现西服上少了一粒扣子。张某查看洗衣单,上面并没有少了纽扣的记载。于是相关人员找遍了洗衣房,但是仍然找不到纽扣。于是张某只好坦诚地面对西装的主人王先生。王先生不高兴地说:“幸亏我的西服里子上还有一粒备扣,否则我这件上档次的西装就没法见人了。”为表示饭店的歉意,客房中心免去了王先生的客衣洗涤费用。

案例分析:一件高档的西服不明责任地丢失了扣子,原因在于饭店接受客衣的各个环节均未严格按洗衣程序检验细节。这种情况可能是原来就少一个扣子,但客房收衣员没有

在洗衣单上记载，也可能在洗衣房的收发处没有进行检验，因此也没有在洗衣单上记载。虽然问题最后还算解决了，但如果没有备扣，即使西服其他部位完整，也不是免去洗涤费就能解决的了。此例违反了标准“7.5.4 顾客财产”规定的“组织应识别、验证、保护和维持供其使用或构成产品一部分的顾客财产。若顾客财产发生丢失、损坏或发现不适用的情况时，应报告顾客，并保持记录。”

【案例 217】某物业公司代业主向外租赁房屋，每平米使用面积收费 100 元/月。客户租赁房屋按 200 平方米使用面积收费。客户使用三个月后请技术监督部门对使用面积进行了实际测量，结果使用面积实际为 180 平方米，这样物业公司三个月多收用户 6000 元。对于用户的投诉，物业公司回答说，我们接管房屋时，是按 200 平方米接收的，但没有进行实际测量，这个问题责任不在我们，请找业主投诉去。

案例分析：物业公司代业主租赁房屋，当然业主要付物业公司服务费，因此业主也相当地是公司的顾客。业主的房屋就是顾客财产，应该在接收房屋时对顾客财产进行验证，包括丈量面积。本案违反了标准“7.5.4 顾客财产”规定的“……组织应识别、验证、保护和维持供其使用或构成产品一部分的顾客财产。”的规定。

【案例 218】顾客到商场收款台交钱，顾客拿出 100 元的现钞交给收款员。收款员按照规定对钞票的真实性进行检验。但是验钞机出现了故障，没有办法验钞。收款员只好到另一个收款台去验钞，发现该 100 元钞票是假币，于是返回原处并告知顾客。顾客大为不满，声言这假钞是收款员在他处更换了。由于验钞时顾客不在现场，收款员只好自己掏腰包代顾客交款。事后楼层经理对收款员进行了批评，但收款员内心不服，她说：“你们也没规定验钞必须当着顾客的面进行，出了事还赖我。”

案例分析：这 100 元钱在收款台没有正式收取之前是属于顾客的财产，如果要验钞应该当着顾客的面进行，这相当于对顾客财产的验证。收款工作属于服务的关键工序，对于

这种情况商场应该有明确的操作程序，以免发生意外情况。本案违反了标准“7.5.4 顾客财产”的规定。也违反了标准“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；”

〔案例 219〕在机加车间所有设备都有明确的标识，但是审核员看到其中一台设备的编号规则与其他设备不同，便问车间主任：“为什么这台设备的编号方法与其他设备不同？”车间主任说：“这是顾客提供给我们临时使用的设备。”审核员要求查看这台设备的保养记录。车间主任说：“我们的设备都有保养记录，但顾客的这台我们不负责保养，如果有问题我们通知他们来修就行了。”

案例分析：对于使用顾客提供的设备，应该当作自己的设备一样进行维护保养。本案违反了标准“7.5.4 顾客财产”的规定。

〔案例 220〕在商场二楼仓库，里面有两间屋子，一间屋用来存放商场自营物资，另一间屋用来为联营厂商存放货物。联营厂商有自己存放物资的管理登记，但没有仓库的钥匙；而商场仓库保管员有仓库的钥匙，但是没有联营厂商库存物资的登记。

案例分析：仓库为联营厂商提供物资存放的服务，这些物资相当于是商场仓库里的“顾客财产”，应该对其加强控制。仓库保管员应该掌握联营厂商存放物资的登记表，否则一旦发生问题将无法处理。本案违反了标准“7.5.4 顾客财产”的规定。

〔案例 221〕某系列生化试剂产品要求的保存温度为 2~8℃。在销售科成品库审核员看到工人正在对产品包装箱进行捆扎，准备外运。

审核员问：“在运输途中如何保证 2~8℃呢？”销售科长说：“我们在包装箱内都放置冰袋，以保持温度。”审核员：“冰袋有效期多长？”科长：“三天。”审核员问：“途中运输要几天？”科长：“根据路途远近不同，近的地方一天能到，远的地方可能有一周的时间。”审核员：“远的地方为什么不用空运？”科长：“运输成本太高，我们承受不了。”

案例分析:企业只从自己眼前利益出发,为了省钱而不考虑交付到顾客手中的产品质量,最终还是要害了企业自己。本例违反了标准“7.5.5 产品防护”的有关规定。

【案例 222】在多雨的南方某铝型材工厂的露天场地堆放着许多回收的废铝材。生产部长对审核员说:“我们在熔化铝锭时也加入一定比例的废铝材。”当审核员走到露天的铝锭存放场地时,看到整齐地码放着从国外进口的铝锭,每块铝锭上面都用英文标注有“必须避免潮湿”的警告。审核员问生产部长:“为什么要避免潮湿?”生产部长说:“因为在化铝炉中一旦有水沉到铝液的下部,会形成过热蒸汽,结果就会像炸弹一样引起爆炸,很危险的。”审核员在生产车间检查时,随便询问了一位工人:“如果化铝炉中进入了水,结果会怎样?”工人说:“叫危险,尤其是废铝材形状五花八门,雨季时里面会积有很多雨水。去年我们就由于在炉中倒入废铝材时有雨水进入炉中,引起爆炸把车间的房顶都炸飞了。幸亏当时几个工人蹲在车间一角聊天,结果没被伤着。”审核员问生产部长:“外面露天的铝锭和废铝材的仓库,为什么不加顶棚?”生产部长说:“没钱”。

案例分析:在涉及生产安全的问题上不能存在丝毫的侥幸心理。如果企业实在没钱安装防雨顶棚,也应该制定相应的安全生产规程,例如可以规定在将废铝型材倒入熔炉前,应将材料倒置多长时间,并在炉口烘烤多长时间等,这样也可以防止发生爆炸事故。本案违反了标准“7.5.5 产品防护”的规定。

【案例 223】审核员在食品仓库注意到,本月刚到货的啤酒 100 箱已发出,而库内存啤酒是两个月前进的货。保管员说:“都是一个品牌,就把靠门口的酒发出去了。”审核员看到《仓库管理规定》上规定,凡有保质期的食品,应实行“先入先出”的规定。

案例分析:保管员图省事,违反了《仓库管理规定》,没有执行“先入先出”的原则。本案违反了标准“7.5.5 产品防护”的规定。

【案例 224】在仓库审核时发现有一处破包,外面有一些花草种子遗撒。审核员问:“这破

包是怎么形成的?”库管员回答：“可能是什么东西划破的。”审核员仔细观看，发现破损处有鼠粪，便问：“你们仓库有没有采取防鼠措施?”库管员拿来《仓库管理规定》，其中防鼠规定：库房内要放置灭鼠夹，发现鼠迹要及时处理。审核员问：“何处有灭鼠夹?”库管员回答：“前几天打扫库房时鼠夹伤了人，因此不敢再放。有毒的灭鼠药不准放，我们一时还想不出什么好办法。”

案例分析：既然有了规定，就应该执行。否则就按程序修改规定。因此本按案违反了标准“7.5.5 产品防护”的有关规定。

【案例 225】某试剂厂产品包装盒上注明，产品保存温度为 2~8℃，产品有效期为 1 年。审核员看到许多已经包装好了的产品堆放在走廊里，温度计显示走廊温度为 25℃。审核员问保管员：“这些产品放在这里多久了?”保管员说：“不一定，快的时候 1 天就运走，但有时后可能放置 1 周时间。因为我们冷库条件有限，放不下这么多产品，只好堆放在走廊里了。”审核员问：“在这么高的温度下放这么久，对产品会有什么影响?”保管员说：“我们的产品室温条件下，实际上放置两周也不会坏，我们以前做过试验，没问题的。”审核员要求查看有关的试验记录，管理员说：“我们做过试验，就是没有记录。”

案例分析：本案违反了标准“7.5.5 产品防护”的有关规定。如果以前确实做过在室温下保存时间的试验，应该保存试验记录，并在该产品的贮存管理规定中说明在室温下保存所允许的最长时间。因此没有提供试验记录，违反了标准“8.2.4 产品的监视和测量”的“应保持符合接收准则的证据。”