

〔案例 249〕在《质管部工作手册》上规定：“定期召开公司的质量例会，对各部门质量情况进行讨论交流……”。审核员问质管部部长：“你们多长时间召开一次质量例会？”质管部长回答：“一般是半个月开一次。”审核员查看最近半年来的质量例会记录时发现，有两次会议时间间隔超过一个月。质管部长说：“那两次是因为工厂正在赶任务，大家都很忙，因此时间就拖下来了。”

案例分析：定期召开质量例会的方法是一种对质量管理体系进行监视和测量的有效手段，因此公司应该坚持按照规定定期召开质量例会。本案违反了《质管部工作手册》的规定，违反了标准“8.2.3 过程的监视和测量”的规定。

〔案例 250〕在某药厂仓库，审核员要求查阅 7~10 月份的进货检验记录。审核时发现，7、8 两个月的药材含水量记录多是 6.1%、7.5%、6.3% 等不同的具体数字，检验员说这些都是实测的结果；而 9 月份以后的记录均为 8%。审核员问：“为什么这些结果数字都一样？”检验员说：“用仪器检验太麻烦，对于粉状的原料还较容易，把含水量测定仪的探针插入麻袋就行了，但是对于大块的原料，我们还得烘干、用天平称量，很费事。我们检验员凭经验用手一捏就知道含水量是否合格，所以就都填写 8% 了。而且含水量对产品质量影响不太大。”审核员看到《进货检验规程》中规定对于进货原材料应使用仪器进行含水量的检验。

案例分析：本案是检验的有章不循，违反了标准“8.2.4 产品的监视和测量”的“这种监视和测量应依据所策划的安排，……”。

（〔案例 251〕某化工厂工艺文件规定，对于 110 “产品的工艺监控，应每小时记录一次生产流程中管道的温度、压力和流量。审核员在检查 8 月份的监控记录时发现，记录的参数是每 3 小时记录一次。生产组长说：“由于工艺十分稳定，没必要每小时记录一次。”

案例分析:这是生产中对产品监视的有章不循,违反了标准的“8.2.4 产品的监视和测量”的“这种监视和测量应依据所策划的安排,……”的规定。

〔案例 252〕物业公司的《采购控制程序》规定,对工程部申请采购的物资,在其进货物料检验单上,应该有检验人员和工程班长的签名。审核时发现,3月份有4张检验单只有检验员签字,工程班长签名栏空白着。班长说:“当时可能我有事,后来忘了补签名了。”

案例分析:本案违反了标准“8.2.4 产品的监视和测量”的“应保持符合接收准则的证据,记录应指明有权放行产品的人员。”

〔案例 253〕一天晚上,住在某饭店的几位客人要外出。但是刚出门就下起了小雨。于是客人来到前台借用雨伞,因为饭店有免费为客人出借雨伞的服务。服务员核对了客人的住房卡后将三把雨伞借给了客人。当客人归还雨伞时,服务员发现有一把雨伞的伞面有破损。服务员按规定要求客人赔偿20元。但客人坚持说雨伞借到时已经破损,一时双方争持不下。最后客人无奈付了20元,但是非常生气。

案例分析:服务员在借出和归还雨伞时都应进行严格检查,才能分清责任。在没有分清责任的情况下要求客人赔偿是不正确的,而且严重影响了饭店的声誉。正确的做法只能是向顾客道歉,造成的损失由服务员自己负担。本案违反了标准“8.2.4 产品的监视和测量”的“组织应对产品的特性进行监视和测量,以验证产品要求已得到满足。”

〔案例 254〕某厂粉末状产品出厂检验的一个项目是进行含水量的测量。先将产品放在铝制的小盒子里用天平称重,然后将产品与盒子一起放在烘箱内在一定的温度下保持规定的时间,再用天平称重。把产品烘干后的重量与烘干前的重量相比即得含水量。但是检验员把扣除盒子的重量值抄在纸上,每次就按纸上的值扣除。审核员问:“纸

上记录的盒子的重量值是什么时候测量的?” 检验员:“不记得了,大概有三个多月了吧。”

案例分析:每次做含水量测量时,应该先对空盒子称重,而不能使用以前的称量值时,因为每次测量盒子由于各种原因,可能重量是有偏差的。本案违反了标准“8.2.4 产品的监视和测量”的规定。

〔案例 255〕某机械厂化验室,发现编号为 0109 和 0110 的铝材化验单上,应化验的项目有 11 栏,但实际化验只填写了铝、铜、锰、铁的含量数据,其余 7 项皆空白。化验员说,我们是按国家标准化验的。经查有关的国家标准,规定应做 11 项含量的测定,而工厂检验规程中只规定了根据国家标准检测,并没有可以少测 7 项含量的特殊规定。

案例分析:既然是按国家标准的规定检验,就应百分之百地执行。本例违反了标准“8.2.4 产品的监视和测量”的“这种监视和测量应依据所策划的安排,在产品实现过程的适当阶段进行。”的规定。

〔案例 256〕某保健品厂生产一种健身茶,是用茶叶及几种中草药配制而成。审核员在查看检验科对药材的进货检验记录时看到含水量检测一栏填写的是一些实测数据,如 8.1%、7.8% 等。但是近三个月以来的含水量检验数据均填写为 10%。审核员问检验员:“这三个月以来测量的含水量都这么稳定吗?” 检验员答:“我们的含水量测量仪坏了,一直没工夫修理。好在我们这些检验员经验很丰富,用手一捏就能估计水分有多少,而且这样做快得多,所以检验科长同意我们现在就用手捏来检测含水量,只要合格的一律按标准要求填写合格品规定的含水量值,即 $\leq 10\%$ 。” 审核员问:“你们的进货检验规程规定怎么测量的?” 检验员答:“规定还是用含水量测量仪测量,但是如果改成用手捏,我们也不知道如何去描述。”

案例分析:这是明显的在检验方面有章不循,违反了标准“8.2.4 产品的监视和测量”的“这种监视和测量应依据所策划的安排,在产品实现过程的适当阶段进行。”

〔案例 257〕在印刷厂成品检验组,检验员发现在检验完了的目录中少了一捆目录,于是他在没告诉任何人的情况下就到生产线上拿了一捆刚印完的目录放到成品组准备送走的目录中就算完事了。

案例分析:因为事情发生在成品检验组,因此这里的主要工作是成品检验。既然检验员拿了一捆刚印完的目录放到成品组准备送走的目录中就算完事了,说明对这捆目录没有进行检验。违反了标准“8.2.4 产品的监视和测量”的“这种监视和测量应该依据所策划的安排,在产品实现过程的适当阶段进行。”

〔案例 258〕车间检验规程规定:“1号工位的产品由1号检验员检验,2号工位的产品由2号检验员检验。”审核员在翻阅8月份的检验记录时发现,1号工位检验员盖章是2号,2号工位检验员盖章是1号审核员问:“这是怎么回事?”检验员不好意思地回答:“可能盖错了。”审核员又问:“检验员都在自己的位子上工作,怎么会把别人的章子盖上呢?”检验员只好说:“前一段时间很忙,我们检验都没有签字盖章,这些盖章是后来集中补盖的,结果忙中出错。”

案例分析:这是检验方面的有章不循,违反了标准“8.2.4 产品的监视和测量”的“记录应指明有权放行产品的人员。”的规定。

〔案例 259〕在机加工车间,审核组看到机床旁边有一张首检记录,分别设有操作者、工长和检验员的签字栏。记录表明加工轴径尺寸为 $50-0.05$,检验结果为合格。操作工人和检验员都已签名,但是工长栏没有签名工人说:“工长工作很忙,一般都不检查,也不签字,凡是检验员同意就可以了。”审核组看到工具箱内有一个自制的专用量轴长的样板,但样板没标识。工人说:“这个轴台阶很多,用卡尺一段段量,既

费时，也不准确，用样板量又快又好，这是我们革新成果，还受到车间表扬呢。”

案例分析：“记录是一种特殊类型的文件”，既然根据需要设计了相应的栏目，就应该填写相关的内容。工长不签名，属于填写记录的有章不循，违反了标准“8.2.4 产品的监视和测量”的“记录应指明有权放行产品的人员。”自制的样板，也属于计量器具，应该定期校准，并有表明其检验状态的标识。这里违反了标准“7.6 监视和测量装置的控制”的规定。

【案例 260】某厂电镀件利用外协加工。工厂与电镀厂签订的技术协议中规定：“1、电镀层表面应光滑，无划痕，并保证不锈蚀；2、镀层厚度控制在 0.010—0.015 mm 之间；3、镀完的工件应能在 250℃的工作环境下工作 60 分钟而不发生质变或脱落。”在该厂《合格供方评定记录表》上对电镀厂进行评定时，在“首次供货样品检测结果及结论”栏目内填写为“外表美观、牢固、硬度高，抗腐蚀性好”。

案例分析：该厂与供方签订的技术协议要求，实际上就是对供方提供产品的检验标准。因此在《合格供方评定记录表》上应针对技术协议的要求，逐项提供实际的检验结果，而不是泛泛的描写。本案违反了标准“8.2.4 产品的监视和测量”的“……这种监视和测量应依据所策划的安排，在产品实现的适当阶段进行”的规定。

【案例 261】某厂产品声称执行国家标准，标准规定：“产品的检测温度为 $25\text{C} \pm 1\text{C}$ ，湿度 $< 60\%$ ”。但是审核时发现检验室并没有温湿度控制手段。审核员问：“温湿度问题如何解决？”检验员说：“上次审核时已给我们开出了不合格报告，由于考虑到资金紧张，而且同行业其他厂对该产品的检测也不考虑温湿度的影响，另外该标准是推荐性标准，我们可以参照执行，进行一些改动，因此决定将该条件删除。”检验员出示了厂经理办公会的决定，取消对温湿度的要求。在销售科，审核员看到与顾客签订的销售合同上，填写的产品执行标准仍然是该国家标准。

案例分析:国家标准有强制性和推荐性标准。对于推荐性标准,是建议企业采用,没有强制要求。但是如果企业对外声称是执行的 GB/T XXXX,则该标准对于企业就是强制性的了,即要求企业百分之百执行该标准,否则不能声称执行此标准。当然,可以说是“参照执行 GB/T XXXX 标准。”本案违反了标准“8.2.4 产品的监视和测量”的“这种监视和测量应依据所策划的安排,在产品实现过程的适当阶段进行。”

〔案例 262〕某涂料厂生产丙烯酸系列内、外墙涂料,质检科长说他们的产品分别执行国家关于内、外墙涂料的两份通用标准。但是该厂涂料有十多个品种,其产品说明书声称各种指标参数分别高于国家标准的规定,并且价格也高低相差十余倍。该厂提供了每年按国家标准规定做的型式试验报告,但没有说明是送哪个品种去做的型式试验,报告仅记录了按国标要求各项参数结论为“合格”,但没有提供高于国家标准要求的试验证据。质检科长说:“涂料检测站都是只按上述两份国家标准检测的。”审核员问:“你们没有针对不同的涂料制定企业标准吗?”质检科长:“没有。”

案例分析:由于该厂涂料品种有十余种,价格也相差十余倍,可见产品的性能肯定也有很大差别,而且该厂对外声称其产品性能高于国家标准,就应拿出高于国家标准的证据。对这些产品的型式试验就应该按高于国家标准的要求来做,因为国家标准不能覆盖这些产品的要求。企业应该制定高于国家标准的企业标准,并按企业标准要求进行型式试验。本案违反了标准“8.2.4 产品的监视和测量”规定的“组织应对产品的特性进行监视和测量,以验证产品要求得到满足。这种监视和测量应依据策划的安排,在产品实现过程的适当阶段进行。”