

〔案例 263〕某试剂厂生产某种液体试剂，在起草产品标准时，技术监督局某人要求对于成品检验应按国家标准《逐批检查计数抽样程序及抽样表(适用于连续批的检查)》(GB/T 2828—87)进行抽样检验，并说如果不按该标准抽样检验则不给标准备案。该厂无奈，于是就在标准中规定成品检验按 GB/T 2828 执行，但在实际中又不照办。实际上由于是流程性产品，检验只是由搅拌罐中不同位置用吸液瓶取三个样品送质控室检验，根本无法按照 GB/T 2828 抽样。

案例分析:对于流程性产品不适于按 GB/T 2828 进行抽样，这里违反了标准“8.1 总则”的“这应包括对统计技术在内的适用方法及其应用程度的确定。”这里按不同位置取样送检的方法是正确的，关键在于检测前对于液体应充分搅拌均匀。自己制定了标准，又不照办，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，……”的规定。

〔案例 264〕在机加工车间，审核员要求查看本月的检验记录，审核员在翻阅时询问检验员：“检验员在检验记录上签名表示什么？”检验员：“表明已完成检验工作。”但是审核员发现，检验记录上检验员签名已签到 31 号，而今天才 20 号。检验员说：“反正是我一个人检验，这样是为了方便，所以就提前签完名了。”

案例分析:在检验记录上签名，表明检验结果的负责人。当还没有进行检验时就把名字签上，这明显地违反了标准“8.2.4 产品的监视和测量”的“应保持符合接收准则的证据。”

〔案例 265〕工厂产品企业标准规定，每批产品出厂检测项目为十项，但是有两项参数工厂没有检测条件，因此隔一段时间就送到另一个大厂的检测站检测。检验科长说那个工厂是通过了计量认证的单位，出具的数据很可靠。审核员查看了八月份的出厂检测记录，发现该月共生产了三十批产品，但只有三次提供了全部检测项目的报告。

案例分析:因为企业标准规定了出厂产品应该检验 10 项内容,但企业只检验了 8 项,明显在检验方面有章不循。自己没有检验条件,说明资源配置不足,应该予以纠正。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。”及“7.6 监视和测量装置的控制”的“组织应确定需实施的监视和测量以及所需的监视和测量装置。”

【案例 266】在半自动灌装机生产线,工艺规程规定:“每天第一班开机工作的前 10 瓶产品应进行装量首检,只有首检合格,检验员签字后才能开始批量生产。在灌装过程中,通过对传送带上的产品进行人工随机抽检来控制产品的装量”审核员要求查看首检记录,检验员说:“我们没有专门的首检记录,用的记录和产品检验记录相同。”审核员查看了检验记录,看到检验记录上有检验员签名,但是没有“首检”的标注。审核员接着问:“如果灌装过程中发现产品装量不合格怎么办?”检验员说:“我们立即停机,重新调整机器,然后再继续生产。”审核员:“对于发现不合格时,前面已灌装的产品还需重新灌装吗?”检验员:“我们追溯几瓶重装。”审核员:“对于追溯几瓶的数量有规定吗?”检验员:“没规定,我们一般较随意。”

案例分析:检验员在检验记录上面没有注明“首检”,这无法证明进行了首检,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”的规定。生产中如果发现装量不合格,往前追溯重新灌装的瓶数应该做出规定。这个返工数量,可通过试验来确定。这里违反了标准“8.3 不合格品控制”的“组织应确保不符合产品要求的“品得到识别和控制, ……”

【案例 267】某洗衣机生产厂总装车间,审核员看到由总检退回来的 5 台洗衣机正在由工人进行修理。车间主任说:“这是最近一周时间中发现的不合格品,一般攒到一定数量后再集中修理,修理后进行检验合格就可以出厂。”审核员看到工人在修理时将原来随机卡

取掉，换上新的随机卡，随机卡上面的出厂批号和生产班组的标识也换成当日的批号和班组。审核员问：“旧卡是否还保留？”工人说：“不保留，修好的产品当然就算做今天的生产批号了，保留旧卡没有意义。”审核员又问：“是否将新旧批号对照登记下来？”工人：“我们不登记。”

案例分析：工人将旧卡丢掉，也没有对新旧卡号对照登记下来，这使得对返工后的不合格品不能追溯。违反了标准“8.3 不合格品的控制”的“应保持不合格的性质以及随后所采取的任何措施均记录，……”的规定。

【案例 268】加工车间有一台金属喷漆专用设备。审核员发现在该设备上正在对一台机壳的止口位置进行喷涂，机壳外用粉笔写着：“喷 0.18mm”。车间主任说：“我们有时会发生止口加工超过规定尺寸的现象，机壳是大型铸钢件，轻易报废损失太大，因此就用这台设备进行表面喷涂一层金属，再加工到规定尺寸。”审核员要求看这台不合格品的处理单，主任说：“这种处理方式已成惯例，不用按常规填写不合格处理单。”

案例分析：

本案违反了标准“8.3 不合格品控制”的“应保持不合格的性质以及随后所采取的任何措施的记录，……”的规定。

【案例 269】在销售科审核员看到在客户投诉记录上记载，上个月被客户退回来的两批齿轮的硬度不符合规定。这两批产品的出厂批号分别是：01921 和 01930，每批有 300 件。审核员问：“这两批产品是如何处理的？”销售科长回答：“我们给客户更换了产品。审核员又问：“这两批产品后来怎么处理呢？”销售科长说：“交生产科送热处理车间返工了。”审核员来到热处理车间，要求查看上面两批不合格品的返工检验记录，车间检验员说：“我们把这两批产品和其他产品一起进行热处理了，因此没法单独出示对它们的检验记录。”

热处理检验规程规定：每炉产品 600 个，抽检 3 个产品。

案例分析:对于返工或返修的不合格品,应该按照标准的要求百分之百地再检验,而不能用抽检合方法。本案违反了标准“8.3 不合格品控制”的“在不合格品得到纠正之后应对其再次进行验证,以证实符合要求。”

〔案例 270〕某厂进货检验发现一批原材料的指标达不到规定要求,但是在检验记录的附注栏内有主管生产的副厂长批准让步放行的记录。审核员问检验科长:“在什么情况下可以让步放行?”检验科长说:“如果检测结果与规定的指标相差不超过 5%,一般我们可以让步放行。”审核员进一步要求出示有关的书面规定,检验科长说:“我们习惯上都是这么做的,不过没有进行书面的规定。”

案例分析:让步放行都是发生在有不合格产生时,如果不影响产品质量才允许放行。对于放行的标准,应该制定书面的规定,以避免随意性。

本案违反了标准“8.3 不合格品控制”的“组织应确保不符合产品要求的产品得到识别和控制,以防止其非预期的使用或交付。”的规定。

〔案例 271〕企业经技术监督局备案的《产品标准》规定 A 产品的吸光度值为 0.4 以下,但是为了严格控制质量,企业还编制了《内控标准》,它规定吸光度值为 0.04。审核员问检验室主任:“如果产品的吸光度实测值为 0.1,产品是否是合格品呢?”检验室主任回答:“当然是合格品,因为我们的产品是按企业标准的规定值出厂的。”审核员又问:“如果产品指标低于内控标准的要求,你们还采取什么纠正措施吗?”检验室主任:“不用采取措施。”审核员:“那么内控标准有什么用呢?”检验室主任:“为了严格控制质量呗。”

案例分析:如果企业对外宣称产品按企业标准出厂的,上述吸光度值为 0.1 的产品为合格品。但是如果按照内控标准要求,这就属于不合格品。内控标准严于企业标准,是值得肯定的。但是如果用内控标准来控制产品质量,就应对吸光度值大于内控指标的产品,进行返工以达到内控标准要求,这样才真正达到了内控标准的本意。按照内控标准的要求,

本案违反了标准“8.3 不合格品控制”的要求。

【案例 272】审核员在生产车间查阅生产记录时，看到 10 月 8 日的记录中在“问题及处理意见栏”内填写有“原料 Ca 严重吸潮，板结厉害”，但是没有处理意见。审核员问：“这批 Ca 怎么处理了？”车间主任说：“由于我们原料供应紧张，只好用这批料了，我请示了生产部长，他同意用这批料。好在制成产品后检测还是合格的。”审核员问：“按照进货检验标准，这批 Ca 算合格品吗？”车间主任：“当然不是合格品。”但车间主任不能提供生产部长同意使用的证据。

案例分析：本案违反了标准“8.3 不合格品控制”的“b)经有关授权人员批准，适用时经顾客批准，让步使用、放行或接收不合格品；”的规定。

【案例 273】在饭店宴会厅本市著名的 H 公司宴请该公司外商股东代表。由于活动费用较高，H 公司总经理用信用卡向柜台收款员结账。收款员在按照程序在向银行授权时，发现该公司财务人员未能按时给总经理的卡上划账，导致存款不足，未能获得授权。收款员要求总经理以其他方式结账，但该公司总经理要求暂时挂账，并出示同行人员身份证和工作证。但收款员坚持该公司没有与饭店签挂账协议而拒绝挂账要求，双方僵持不下。部门经理发现这种情况后赶紧前往处理，才使问题缓解并处理完毕。但客人对收款员处理方式缺乏灵活性非常不满，以至饭店与该公司无法继续保持客户关系。

案例分析：收款员在遇到超出正常程序以外的事务处理，不可擅自回绝客人。应立即请示上级领导予以解决。本例违反了标准“8.3 不合格品控制”的“b)经有关授权人批准，适用时经顾客批准，让步使用，放行或接收不合格品；”对于客人提供的信用卡，在没有正式划入公司账上之前，属于“顾客财产”，按照“7.5.4 顾客财产”的规定，应对其验证。但发现了账上钱不够，因此可以说是“不合格品”，在这种情况下应该按“不合格品控制”的规定执行。既然顾客要求临时赊账，这属于“让步接收”，收款员自己没有权利这样做，

应报授权人批准。同样，收款员也没有擅自回绝的权力。从表面上来看，收款员的服务是符合制度规定的，但实际效果却正相反，造成了顾客的流失。

〔案例 274〕在某物业公司管理部的值班日志中，审核员看到一个月前住户孙某家的热水管破裂，造成大面积水淹，并波及楼下住户引起邻里纠纷。经维修班检查是由于塑料水管质量低劣所致。当日维修班紧急抢修才避免了问题进一步恶化。公司《不合格品控制程序》中规定：“对于住户设施出现的重大不合格项，应在修理后一周至两周的时间内进行回访，确保设施没有再发生问题。”审核员要求查阅回访记录，维修班长说：“最近工作太忙，顾不上回访。好在住户没有再打来电话，这说明没有问题发生。”

案例分析：当住户设施出现问题时，这属于对不合格品的控制。对设施修理相当于对不合格品的处置。对已经修好的设施使用情况的回访，相当于对不合格品处置后的再次验证。本案违反了标准“8.3 不合格品控制”的“在不合格品得到纠正之后应对其再次进行验证，以证实符合要求。”的规定。

〔案例 275〕查《游泳池水质化验标准》规定：水质含氯量应为 0.3~0.5mg 几；pH 值应为 6.5~8.5。审核时发现水质 pH 值最近几天均为 9。审核员问原因，负责人说最近天气很热，游泳人多，导致水质超标，等天气凉就好了。

案例分析：泳池水质没有达到标准规定，又没有采取什么纠正措施。本案违反了标准“8.3 不合格品控制”的“a) 采取措施，消除已发现的不合格；”的规定。