

# 审核案例： 一把坏椅子引发的质量大改进

◆魏建清 / 文

**作**为一个从事认证审核工作20余年的“老兵”，强烈的事业心、责任心和进取心，一直在炙烤着自己，反躬自问：在把握新形势、识别新要求、创造新价值的社会进程中，究竟需要包括自身在内的审核员们，提供怎样“货真价实”、“物有超值”的审核，才能赢得受审核组织的认可？

笔者尝试通过“一把坏椅子引发质量大改进”的审核实例，阐述受审核组织所取得的管理绩效。

某大型铁路枢纽站于2010年投入使用，堪称“亚太交通第一站”。组织自2012年起，建立、实施、保持质量管理体系，并获得认证证书。该枢纽站候车大厅供旅客小憩的椅子有8000余个。在某年度监督审核时，审核员随机抽查了一把椅子，发现其左右摇晃得厉害。俯下身子，发现椅子一侧与底部凳脚连接的螺栓、螺母不见了踪影。加大抽样，却未发现

有类似事件。审核员把客观证据记录在案。当天审核组内部沟通时，对于是否构成不符合项，产生了激烈的交锋。

第一种观点认为：仅发现一把椅子缺失紧固件，属于孤立的、偶发的事件，不应构成不符合项。第二种观点认为：虽仅发现一把椅子缺失紧固件，但如果某位旅客恰巧坐在这把“带病”的椅子上，用力不当、失去平衡而导致跌落伤亡，那么可以预见，100%非预期事故（事件）就会发生，显然，构成了不符合项。

两种观点，唇枪舌战、互不退让。正当审核员们争得面红耳赤、难分难解时，审核组长大声说道：审核最重要的职责之一，是要求审核员尽可能多地获取受审核组织始终如一地向顾客提供“合格”、“一致”的产品和服务的客观证据。对于这样一个超大型铁路运输组织而言，“合格”地确保每一名旅客人身安全，

是一切工作的起始点和落脚点：“一致”地确保基础设施始终处于完好使用状态，是受审核组织必须履行的法定义务。该枢纽站投入使用已近八年。旅客川流不息，而种类、数量众多的基础设施已成千万乃至上亿次地被旅客直接间接、主动被动地接触。像椅子等这些基础设施，哪怕其再“坚强”，被高强度地使用，恐怕也有“头痛脑热”发“病”之时。

“一把椅子”，看似虽小，但其背后却蕴藏着保障旅客人身安全的“大”作业。这理应由受审核组织保质保量完成好，并一以贯之、持之以恒地把“作业”做得越来越出色。通过采取主动性的检查、维护、维修、更换等多管齐下的风险控制措施，才能确保不让一个又一个“隐形杀手”，成为造成人身伤亡事故发生的“地雷”。为此，受审核组织必须从建章立制、责任包干以及服务补救三个方面，施以适宜、有效的对策措



施。从目前受审核组织所递交的成文信息来看,这三个方面的管控措施,有的没有可操作性,有的还处于“真空”与“空白”状态。鉴于此,应让受审核组织认领这份《不符合项报告》。

审核组长胸有成竹的分析、判断,为审核组形成并出具《不符合项报告》结论,创造了极为重要的条件。

受审核组织高层领导以及职能部门的中层干部参加了末次会议前的沟通会,他们对审核组长言之有物、言之有据、言之有理的审核发现表示了高度的赞同。审核结束后,各相关职能部门在“体系办”统一部署下,按质量管理体系标准要求,开展了质量改进活动。

一是建章立制。组织以“基于风险的思维”为出发点,“横向到边、纵向到底”逐一排摸风险,共识

别避雷针、路灯、防护围栏、监控装置、空调系统、玻璃幕墙、安检口、站台、道岔、电子显示屏、通信系统、消防设施、引导标识与标牌、检票口、电气线路与开关、自动扶梯、垃圾箱房、饮水机、厕所、雨污水管与窨井(盖)、应急逃生通道以及救援设备物资的风险438项。在此基础上,策划、确定管控这些风险的措施达163个。

二是责任包干。组织以“岗位、职责、责任、权限”为切入点,要求车间调度岗、值班主管岗、维修岗、安全护卫岗以及服务岗等工种的员工认领这163个与自身产品、活动和服务相关的控制措施,确保无盲区、无真空、接“短板”、广覆盖的预期效果。例如:合理调整旅客进入站厅的线路以有效减少人流对冲造成的人员伤亡;对站内外所有一千余个大小不一的引导标识、标牌进行检查、

更新、补缺、补漏,有效缩短旅客在站内去目的地的时间,从而有效减少人员拥堵可能带来的风险;劝阻不文明旅客跨越椅子进入检票口,以有效减少其在跨越过程中重心失衡造成的风险。

三是服务补救。为最大限度补齐基础设施、设施不完好的“短板”,确保完好正常使用,并尽可能延长其使用寿命,他们在无法对“连轴转”的基础设施进行停工检修的条件下,采取“滚动式”的检查、维护、维修、更新计划,对相关基础设施进行润滑、清洗、擦拭、疏通、防护、加固以及调换,确保这些基础设施“常检常护”、“常修常好”、“常换常新”、“常用常新”,从而大大提升了候车旅客的安全性、舒适性、便捷性。☑

(作者单位:上海质量体系审核中心)

# “守护消费”暨打击侵害消费者 个人信息违法行为专项执法行动 典型案例20例

## 编者按

自2019年4月1日，“守护消费”暨打击侵害消费者个人信息违法行为专项执法行动开展以来，全国市场监管部门依法查办了一批违法案件，国家市场监督管理总局近日公布了一批典型案例，本栏目转摘如下，以护民生质量安全。

### 1.四川宜宾侵害消费者个人信息案

2019年6月13日，四川省宜宾市市场监督管理局接到群众举报，反映喻某通过分发蚊香、洗衣液等形式骗取老年人身份证信息。经查，自2018年11月至2019年6月，喻某与当地官某、罗某等人，从某科技有限公司获得空白移动电话卡，采取分发蚊香、洗衣液等形式，骗取老年人身份证信息，并用随身携带的办卡pos机，将空白移动电话卡实名登记，最后将实名登记后的电话卡邮寄回某科技有限公司，其中身份证被盗刷人数约3500人，办实名登记电话卡

18990张，喻某从中获得非法收入96271元、罗某从中获利70384元，涉案总金额286179元。目前，该案已依法移交公安机关。

### 2.四川德阳某互联网信息有限公司侵害消费者个人信息案

2019年7月2日，四川省德阳市市场监管局执法人员接到群众举报，反映四川省德阳市某互联网信息有限公司未经消费者同意，擅自收集、使用消费者个人信息。经查，该公司主要通过号码魔方软件，以号段分区域的方式生成手机号码的营销

方式向消费者推广汽车相关业务，同时收集了20名消费者的通讯录联系人信息2100余条，现场还发现工作人员电脑中有标注“车主”“德阳”“德阳信用卡”电话号码的文件。德阳市市场监管局依据《消费者权益保护法》第五十六条相关规定，对该公司予以行政处罚。

### 3.广东佛山某设计制作有限公司侵害消费者个人信息案

2019年5月9日，广东省佛山市南海区市场监管局接到群众举报，反映佛山市某设计制作有限公司非法收集楼盘业主个人信息。经查，该公司为推广业务、获得交易机会，在未获得消费者同意的情况下，非法收集楼盘业主个人信息499条，侵害消费者个人信息依法得到保护的权利。