

# 摩托车轮胎审核案例

推荐机构：广东中鉴认证有限责任公司

认证类型：质量管理体系

审核员：林海根

## 一、案例发生的背景：

认证领域：QMS

受审核组织名称：浙江 XXXX 机车有限公司

场所：浙江 XX 经济开发区

时间：2008 年 7 月 14 - 15 日，共 2 天

## 二、案例发生的主要过程

2008 年 7 月，我们审核了一个生产出口摩托车、四轮沙滩车的企业。

在策划这次监督审核时，我们把轮胎采购的过程作为一个重点来审核。首先我们查合格供方的评价准则，重点是如何对合格供方进行重新评价。

企业提供了合格供方名单和重新评价的资料，其中只有一家轮胎的合格供方，从资料上看，没有不符合的事实。但是我们认为，审核不能停留在审核资料上，于是，我们要求去仓库看看进货的渠道和已经采购的实物。结果，意外发现还有两家轮胎的供应商没有纳入合格供方。

企业说已经评审过，是合格的供方，然后提供了供方的营业执照，企业的调查表、评价表等。如果你不在意，很可能认为已经评价和选择，可以成为合格的供方。

但是，仔细察看，我们发现有一个做轮胎企业的营业执照上的经营范围是：“废旧轮胎的翻新”，而且企业地址是一个很小的村庄。我当时就问企业，这家企业你们是否去现场看过？这个轮胎翻新的企业生产的轮胎你们也敢使用吗？

企业有人说：现在市场竞争激烈，为了降低成本，财务人员把钱卡的很紧，

因此，只能买便宜的轮胎，这家的轮胎可以赊账。因此，在多家轮胎厂进行了采购，形式上进行了合格供方的评价。为了要求企业真正对合格供方认真进行评价和选择，我开出了一项不合格报告。

### 三、主要的审核发现、沟通过程

我们开出了 4 项审核发现，包括需要重新对这家轮胎翻新厂合格供方进行评价和选择。因为尽管提供了营业执照等评价资料，实际上企业没有到现场进行评价。到底是否是轮胎翻新，还是废轮胎的再生重新生产，还是作为回收的料添加生产，需要认真进行一次评价和选择。

在末次会议上，我讲了 ISO9001 标准中对供应商质量管理的要求，和采购产品对一个装配型企业的重要性。我特别提出：不能谁的轮胎便宜就用谁的，不能是可以欠账的就是合格供方；一个废旧轮胎翻新企业提供的轮胎，是否能满足出口产品采购的要求？你们的产品都是出口的，翻新厂出的轮胎你们也敢用？你们不怕造成国际影响？

我和管代认真进行了沟通，说明不合格报告的目的，就是企业要去现场评价，不要让轮胎问题造成国际影响。管代答应我，一定亲自去这家企业看看。

### 四、受审核组织主要的改进方法及其成效

两个星期之后，企业送来了整改的资料，整改意见是：质量不能符合要求。因此，决定取消这家合格供方的资格，停止采购。

资料是关闭了，我电话告诉企业管代，下次监督审核我们将查看这次监督审核以来所有采购和入库的记录，看看是否真的停止供货了，不能这里有整改资料，那里还在继续采购，否则，我们将重新评价你们企业的可信任程度。

后来发生的事情证实了我们的判断，企业没有退回原来采购的轮胎，继续使用，并且继续采购了一段时间，直到我们再去监督之前。

不久，轮胎质量真的出了问题，2009 年 5 月 22 日，公司使用这家企业的轮胎在过程检验时，轮胎出现了胎面的严重裂痕。之前也收到了国外客户的投诉，随即对下线车进行检查，发现轮胎出现了不同程度的裂口、裂纹等质量问题，并且造成装配线停产两天。

企业此时才真正认识到问题的严重性，要求供应商进行质量索赔。下达了“质

量处罚协议”，明确对这家轮胎厂的产品全部停用。我们是一年后才看到这份处罚文件的（见附件）。

2009年8月我们监督审核时，我们都在继续追踪轮胎的采购。管代表表示，这件事情的教训是深刻的。认证机构审核已经发现了问题，提供的整改资料已经承诺停止合格供方，但是，库存的还在使用，采购人员继续采购了一部分。说明我们没有真正整改了不合格。

这件事情再次告诉我们，现场的审核不能停留在纸面上，必须到现场取证，并且认真地对上次的不符合报告整改情况进行验证。如果这个轮胎后来没有出现质量问题，企业是否会继续偷偷地使用？

我们在2008年的监督审核时，查验了所有仓库和现场，没有再发现这个厂家的轮胎时，我们才关闭此项不符合报告。但是，我指出了企业整改不符合的不诚信。此时，管代才给我们看了问题轮胎质量处罚的文件，证明真的已经停止采购了。

这件事情证明，我们当时的判断是正确的。但是，不合格报告开出了，企业是否真正整改了，可能是另外一回事，特别是涉及自身的利益时，因此，对不符合的验证，要在现场一追到底才行。