

# 诚信经营 廉政为本

上海天祥质量技术服务有限公司 王春蔚

**摘要：**诚信是企业的生存之本、发展之基。本文浅要分析了诚信营销对企业发展的重要作用，并探讨了诚信对于第三方检测与认证机构发展的影响，并介绍了 Intertek 天祥集团对于诚信经验采取的廉政行动。

**关键词：**诚信；诚信营销；企业发展；第三方检测与认证机构；廉政

诚信营销是企业不断提高市场竞争力不断开拓市场的基本活动，是市场营销观念发展到一定阶段的必然产物，是一个企业的立足之本和发展之源。一个企业要做大、做强，就必须树立自己的诚信形象，开展诚信工作。在竞争日益激烈的国内外市场中，企业应树立质量诚信的理念来指导企业开展营销活动，在保证企业利益的同时，维护消费者和社会的利益，从而在竞争中立于不败之地。

## 1. 诚信营销对企业发展的重要性

“市以诚为本，诚以信为基”，在市场经济条件下，企业实施诚信营销，不仅是社会和广大消费者对企业的要求，更是企业自身发展壮大的首要条件和立足之本。营销过程中的诚信作为企业的一种重要的无形资源，是企业经济发展的无形推动力，对企业的长远发展有着巨大的促进作用。

### 1.1. 诚信营销是企业生存之本

任何游戏都应该有游戏规则，市场经济的运行也不例外，任何不按市场规则操作的企业都将被淘汰出局。市场

经济运行的基本规则就是诚信。诚信营销是企业生存发展的内在要求，是企业应该对社会承担的基本义务，实施诚信营销符合企业和社会的根本利益。不实施诚信营销，就无法赢得顾客和合作者；不实施诚信营销，就会极大的削弱企业的竞争力，企业就不可能在市场中立足。

### **1.2. 诚信营销是增强企业竞争力的决定性因素**

随着经济全球化的快速发展，市场竞争已经越来越白热化，企业竞争力的大小决定着企业的发展 and 壮大。从短期来看，决定企业竞争力的因素是多种多样的，如产品开发、技术创新、流程再造等，但从长远来看，决定企业竞争力的最根本的基础是实施诚信营销。企业营销过程中的诚信作为企业的一笔宝贵的精神财富和价值资源，能使企业赢得长久不衰的市场认同、品牌价值和丰厚利润，使企业在市场竞争中立于不败之地。诚信营销是企业的核心竞争力，实施诚信营销，企业才能赢得顾客、赢得市场，从而不断提高企业的市场竞争力。

### **1.3. 诚信营销是企业创造顾客和利润的源泉**

在市场竞争日益激烈的情况下，消费者的消费活动变的越来越理性、成熟，伴随着收入水平和消费水平的不断提高，消费者自然而然的就会选择信誉好的企业所生产的产品。如果让每一位都感受到企业营销讲诚信，顾客才会对企业的营销及产品产生依赖，而且这些顾客会间接成为企业的义务宣传员，从而使产品形成口碑效应，增加企业的顾客，产生更多的利润。企业应该尽量保证营销活动的公开、公平和公正，始终把消费者的利益放在首位，才能不断提高顾客的满意度和忠诚度，给企业带来丰厚的利润。

## **2. 诚信是第三方检测与认证机构的生命**

诚信经营对企业的发展起着举足轻重的作用，那么，

对于 Intertek 天祥集团这样本来就以质量和社会责任为己任的第三方检测与认证机构来说就更是如此了。

过去很长一段时间，社会上把第三方机构叫公证行、公证人。随着国际贸易的发展，第三方机构更多面临的是接受收货人或发货人的委托，甚至已经发挥第二方的角色与作用。而近几年来，国内在食品安全质量方面发生的一系列严重的事故，引起了相当部分群众对于当前社会诚信缺失问题的担忧，甚至对第三方机构能否发挥质量防线作用产生怀疑。

在这种情况下，在客户是上帝的环境下，如何在业务、业绩压力之下，继续保持诚信与公正，是一种严峻的考验。

第三方机构虽然不是政府监督部门，但由于检验、审核测试结果直接关系到对象的切身经济利益，甚至生杀大权。因此，验货员、审核员往往会成为被客户“搞定”的对象。特别是一些质量，环境、安全方面存在明显问题的工厂、贸易关系人，会设法对第三方机构的员工行贿。少则几百，多则几千。这是一个很盛行的潜规则，也是我们必须要引起高度重视的方面。

当客户要求你修改测试结果，把不合格改为合格，你干不干。客户要求你两天内完成测试，而化学测试最快的流程要三天，你会答应吗？如果你满足客户要求，生意保住了，诚信失去了；如果你不接受客户要求，客户可能失去，但诚信维护了。Intertek 的态度是，诚信维护高于一切。因为非常简单，如果你接受客户不合理要求，甚至可以不进行测试就出报告和发证书，那么整个诚信系统就会完全失效。最终，只能保留劣质客户，绝大多数好的客户都会离你而去。Intertek 在中国的规模能从最初的几人发展到今天超过 8000 名员工，这和 Intertek “诚信为本”的经

营原则是分不开的。

### **3. 诚信不是口号，是一个系统**

讲到诚信，单单追求质量并不是一件难事，困难在于是否能建立起一个维护诚信的系统。

在 Intertek 随处可见一个“廉洁公正，人人有责”的布告，告知所有员工，如果你发现公司存在严重的质量问题、诚信问题、廉政问题，你可以联系从伦敦总部到各个国家地方的廉政专员，布告上印有电话、邮箱以及人员姓名。并且公司会确保举报人的权益不受到任何侵害。

#### **3.1. Intertek 廉政政策**

Intertek 一直以来积极倡导供应链中各方，包括客户、供应商、厂商及其他相关组织积极建立、健全各方的廉政政策、公司及员工操守条例；及时宣传此类廉政政策、条例至所有相关各方知悉并配合遵守；对组织内所有员工加强培训及相关工作指引，以正确处理任何违反廉政、涉嫌贿赂的情形；有明确的纪律处分体系对违反政策的行为进行处理。

Intertek 认为在行贿受贿过程中涉及的中间人、接受方及提供方在违规程度上是均等的，因此，诚信问题必须由各方共同管理，这其中包括 Intertek、Intertek 的客户以及客户的供应商和厂商。这一理念得到绝大多数客户的认同及配合。Intertek 一直以来不断呼吁更多的客户、供应商和企业与 Intertek 达成共识，在严格规范第三方人员行为的同时，在企业内部建立、健全相应的廉政守则或操守条例，加强对企业所有员工的廉政诚信培训，提供正确的工作指引，杜绝向第三方人员提供不当利益的行为。Intertek 努力与客户、供应商和企业共同营造公平的合作秩序及廉洁的市场环境，促进供应链中各方的共同发展与繁荣。

Intertek 内部也一直在不断完善廉政政策以约束员工在业务工作中的行为操守。在有贿赂事件发生的时候，Intertek 合规及风险管理部会对事件展开深入地调查，如果确认属实，就会对相关人员进行处理。如果事件不属实，Intertek 也绝不会让任何一名员工蒙冤。

### 3.2. 日常培训增强廉政意识

Intertek 每年都会为员工举办一次廉政政策培训，针对不同岗位所面临的廉政风险，分别同业务部门经理、客户服务专员及普通员工开展基于真实案例分析的廉政培训并在培训过程中开展热烈讨论。内容包括公司的廉政政策、体系及流程；自我诚信管理、如何处理企业试图行贿的行为等，并使员工们从真实案例中切身体会到廉政对于自我职业发展的重要性。

为了减少和杜绝贿赂的发生，Intertek 还会视情况给予员工关于世界各地反贿赂法案的培训及更新，为员工和公司自身都营造了更美好、更公平的未来。

“一家企业缺少诚信，只是唯利是图，不顾质量、不顾报告的准确性，甚至客户的任何条件都答应，这都是很严重的错误，” Intertek 中国区首席执行官柏学礼说。Intertek 的测试员在工作工程中是不知道检测产品的具体出处的，这从根本上杜绝了测试过程中假公济私的情况，提高了测试的公平公正性。

#### 参考文献

- [1] 孙丽英. 诚信营销——企业发展的必然途径[J] . 商场现代化. 2005 第 7 期
- [2] 陈向军. 论企业诚信营销陈向军[J] . 商业时代. 2003 年第 20 期
- [3] 顾新君. 试论企业的诚信建设及其重要性[J] . 经济师. 2010 年第 5 期
- [4] 曾德国. 市场营销中的诚信建设[J] . 经营与管理. 2007 年第 7 期

- [5]王涛. 浅谈企业诚信经营[J] . 科技信息. 2009 年第 23 期
- [6]潘孝礼. 企业诚信经营探析[J] . 商场现代化. 2010 第 10 期
- [7]黄小花. 论企业诚信经营[J] . 中国商贸. 2010 第 6 期
- [8]邱文华. 诚信营销策略分析[J] . 商场现代化. 2005 第 27 期
- [9]王碧涛. 浅谈如何构建我国的企业诚信[J]. 科技情报开发与经济. 2005 年第 24 期
- [10]胡圣浩 赵楠. 略论我国企业的诚信经营[J]. 科技创业. 2006 年第 10 期
- [11]管声文. 诚信营销与企业营销行为重建[J]. 管理观察. 2008 年第 22 期
- [12]何敏. 关于企业诚信的思考[J]. 中国管理信息化. 2010 年第 1 期
- [13]刘小强. 关于企业诚信经营问题的探讨[J]. 中国商界. 2010 年第 10 期
- [14]张菡. 关于我国企业诚信状况的调查与思考[J]. 经济论坛. 2009 年第 13 期
- [15]王为. 论企业诚信经营文化建设[J]. 企业家天地. 2009 年第 2 期
- [16]李彤. 企业诚信经营的现状与对策研究[J]. 辽宁丝绸. 2008 年第 3 期
- [17]陈海波. 企业诚信经营初探[J]. 新西部. 2008 年第 1 期
- [18]丁江涛 曹利莎. 转轨经济时期诚信营销问题的应对策略[J]. 商场现代化. 2006 年第 28 期