

论质量诚信与公司管理制度建设

上海恒润商品检验有限公司 何志勇

大家都听说过商鞅徙木立信的故事，当时秦国政出多门，秦孝公想要强大秦国，请来了卫国人商鞅，让他来做秦国的左庶长。一个外国人，初来乍到，人家怎么会相信他的变革是真的呢？商鞅通过搬一根木头，为自己初步建立了信誉。子曰：人而无信，不知其可也。

我们在公司里面，无外乎处理两种关系：一种是客户关系，一种是上下级关系。前一种关系，是公司生存的基本关系。有的公司靠特殊关系维持，大部分公司靠服务质量维持。后一种关系，雇佣关系。员工靠在公司平台上贡献能量取得报酬，公司靠员工努力取得营业收入，并完成国家税收。这两种关系，中间都应该包含一种品质，那就是诚信。

我们经常听到这样的话：客户第一。在检验行业，则需要在这句话前面再加一句：公正在先。在公正的前提下，检验公司的服务质量应该体现在及时，准确。综合起来就是：公正，及时，准确。这6个字说起来简单，做起来不容易。特别是在如今人心浮躁，年轻人生存压力比较大的情况下，怎么保证能做到公正呢？短视的人总是有的，侥幸的人总是有的。公司价值观教育的必要性，这个时候就

体现出来了。实行公司价值观教育的目的，是让大部分员工明白他们的长期利益是和公司利益捆绑在一起的。我们一直认为，员工跳槽不是目的，只是手段。如果一个公司能够提供相对公平的职业环境，并把公司打理得井井有条，前途远大，那员工是不愿意随意离开的。只有种下梧桐树，才能引来金凤凰！公司人员的相对稳定，才能产生持续的动能。公司稳定就是不折腾。不折腾，才有良好的服务质量，才有持续的提高。怎么样才能不折腾呢？我们认为，公司有比较高尚的价值观，并长期坚持，辅之以规范制度，就可以尽量保证不折腾。从创业开始，我们就建立了自己的价值观：上善若水，厚德载物；产业报国，永续经营。在这里，我花点笔墨把我们的价值观解释一下。

上善若水，取自道德经第八章。全句为：上善若水，水善利万物而不争，处众人之所恶，故几于道。意思是说品行最好的人好像水一样。水善于滋润万物而不与万物相争，停留在众人都不喜欢的卑下之地，所以最接近于道。做服务行业的人，都应该保持一颗谦卑之心，按照袁岳的话说，就是要学会做贱人，有服务精神，才可能把工作做好。那种抬着高昂的头，高高在上的人，是不适合做服务行业的，包括检验行业。

厚德载物，取自易经。原文是：天行健，君子以自强不息；地势坤，君子以厚德载物。那就是君子应该像大

地一样以宽广深厚的品行来承载万物，包容万物，滋养万物，造福万物。告诫我们不但要有与众不同的济世才能，还需要有奉献精神，有敢于负责的品质。

产业报国，这个理念首先是日本人提出来的。现在我们一说这个理念，很多人觉得太老土了，不与时俱进了。人家都在炒房子，炒地皮，一来一去，什么都没做，就成了千万富翁，亿万富翁，就开宝马奔驰，我们还在那里建设自己的实验室，为了一个数据的真实性加班加点。辛苦的爬罐，上下舷梯，早出晚归，披星戴月。干什么不是生活？为什么要这么辛苦与执作？作为检验行业的从业人员，受诱惑的地方多的是，哪一年我们不拒绝一些不合理，不合法的要求？一边是不高的行业待遇，一边是随时可拿的好处，作为检验员，没有理想，没有操守，能不违规犯法么？检验员，分析人员坚守理想的动力在哪里呢？或者约束的力量在哪里呢？

永续经营是我们的长期发展目标。有了这个长期目标，我们就不会为短期利益所动，就能做一个良民，做一个本分的企业。历朝历代，干焚林而猎，涸泽而渔这事的人太多了。短命的王朝，基本都干这事，不信大家翻历史看看。怎么样才能做到上面我们提到的四点呢？怎么样才能让员工坚守理想而使公司保持稳定状态呢？我们从下面几点来让员工保持信心：

一. 公司坚持简单，透明， 规范的原则。

首先是公司内部关系简单。 我们不提倡带亲属进公司，从我本人创业以来，没有一个亲属在公司任职。因此我也不允许其他员工带亲属进公司。简单的员工关系，是理性思考的良好保证。 如果是自己亲属， 犯了错误， 该怎么处理？ 不处理何以服众？ 处理了回到家如何得以安宁？ 如果亲属表现和别人一样好， 该表扬还是不表扬？ 表扬了感觉是靠关系， 不表扬亲属又不高兴。 想来想去， 还是不要招进来的好。 以目前公司的运转来看， 这条政策， 是比较有用的。 其次就是人事升迁简单， 赛马而不相马。 在别的地方做得成功， 在这里只是参考。 所有的人， 进公司就归零， 从零开始。 公司认功劳不认苦劳。 透明， 就是公司的财务， 能公开的尽力公开。 很多事情互相猜， 就产生误会了。 都公开了， 大家知道就这么回事， 拿多拿少， 反倒是不重要了。 规范就是大家都按照公司的员工手册来办事， 那是公司内部法典。 全体员工， 上上下下， 一视同人！

二. 破除官僚主义， 提倡厉行节约。

说民营企业也有官僚主义， 有的人可能不相信。 其实凡是一个组织， 只要有职位上的区分， 有资源掌握的不均， 都会产生官僚主义， 不一定非要在政府部门。 我们内部要求管理级别的员工， 做到 8 个字： 管理要严， 服务要好。

前面一条是指公司运行严格按照国家法律，公司规定来办，后面一条指凡是员工的要求，要立即回应。能办的立即办理，不能办的也要说清楚原因，不允许拖延，更不允许互相扯皮。公司所有级别的员工，出差住经济型酒店，来往不接不送。不允许铺张浪费，不允许下级员工逢年过节给上级员工送礼。员工家里有红白喜事，公司以相同标准对待，不管职位高低。

三. 奖勤罚懒，拔优锄奸。

公司推行数字化管理。检验员，化验员每周必写周报给人事以及主管领导，内勤以迟到，早退记录为考核，并以此依据在年底将员工按照比例评为 A, B, C, D 四级。重奖 A 级，教育甚至处理 D 级。在管理或者其他重要空缺职位需要的时候，优先考虑 A 级别员工。如果员工在工作中蓄意做假，或者收人钱财。被发现或者举报以后，只要证据确凿，我们直接解除员工的工作合同，并上报检验检疫协会。

四. 公司年度利润按照事前规定比例分配。

这一条其实就是财务透明的具体解释。它保证了公司所有员工的福利待遇是和公司的营业状态直接挂钩。我们通过艰苦努力，公平竞争，提供优质服务，让客人给我们投票，开了财源；通过厉行节约，让钱留了下来，放在公司账上；通过透明的公司内部政策，让员工知道钱去了

哪里，公司的营业状况如何，没有猜忌，知道未来可期。

五. 坚决执行公司定下的制度，定期复盘。

任何良好的制度，不执行都是空话。有的公司把制度贴在墙上，挂在嘴上，唯独不放在行动上。我们每周一早上9点10分的周会制度，雷打不动。从我们确立周会制度以来，除了出差，我没缺席一次。为什么我们把时间定在9点10分，不是其他时间呢？因为我们是9点上班，我只给大家10分钟迟到的时间。我本人基本都是提前半个小时到公司准备。比起老企业家柳传志先生，我算客气的了，复盘就是向他学习的。我们每周一早上回顾前面一个礼拜工作的得失，同时安排这一星期的工作计划。周一中午12点之前，各分支机构，必须把开周会的情况报到总部。各检验员，分析人员必须把周报发到相关领导手上。因此，秀才不出门，便知天下事。

上述制度，似乎只讲了公司诚信，和工作质量没什么关系，我给大家讲个故事，就知道其实中间太有关系了：春秋战国时期，名医扁鹊，周游列国，誉满天下，时人莫不夸耀！有一次魏文王问他：你们家兄弟三人，都精于医术，到底哪一位医术最好呢？扁鹊回答：大哥的医术最好，二哥次之，我最差！文王很奇怪：那为什么你最出名呢？

扁鹊说：大哥善治无病之病，就是治病于病情发作之

前，由于一般人不知道他能事先铲除病因，所以他的名气无法传出去，只有我们家的人知道。二哥能治于病情刚发之时，一般人认为他只能治疗小病，所以只有我们村的人知道。而我呢？经常治于病情严重之时，一般人看见的都是我在经脉上扎针啊，或者放血啊，在皮肤上敷药等手术，所以他们以为我医术高明，因此名气最大。文王曰：善！

这个故事说明，事后控制不如事中控制，事中控制不如事前控制。检验检测都是人干的，把人稳定住了，质量不就稳定住了吗？马云说，开公司没有秘密，我深有同感。今天，我把我们公司怎么运行的都毫无保留的讲出来，就是想告诉大家，优良的服务，首先来自于稳定的团队；稳定的团队，来自于开明的领导和规范的制度；开明的领导，必须讲诚信并日复一日将诚信行为坚持下去。需要踏石有痕，抓铁有印的精神！规范的制度在所有人面前都是刚性的，必须执行的。企业家是用心胸去丈量世界的宽度的，不是靠阴谋诡计；企业家是靠自己的眼界去测量天空的高度的，不是靠玩小聪明！

商检在贸易中的作用，已经不用解释，诚信对于这个世界的重要，也不必多说。我们要说的，就是依据公司的价值观，用这看起来虚无缥缈的东西，去指导我们的实际行动；我们要做的，就是把中学为体，西学为用的原则坚持下去，直到永远！我们将持续提供公平，优质的检验服

务，在将来的某一天，当人们提起恒润的时候，如果大部分人都说这是一家值得尊敬的公司，那就是对我们最高的奖励，也是我们最宝贵的财富。这是我们的公司梦，同时也是伟大中国梦的一个微小组成部分吧！