

质量诚信

香港德国莱茵技术监护顾问股份有限公司 黄家豪

全球采购已经成为国际业务中重要的一部分。开展全球业务的公司必须保证其采购的产品优质、安全、满足相关规定，并且兼具社会和环境友好度。中国从开放至今天，已发展成世界首屈一指的工业大国，不论在生产技术、产物知识、创新设计等领域的发展也是一日千里；然而，面对其他工业国家的竞争，中国厂商要在竞争中保持优势，产品的质量及厂商的信誉成为顾客们选择时的重要考虑之一，如能提供可靠及稳家的产品，便能与顾客们保持长久的夥伴关系。

在现代商业中， 检验及评估机构提供多元化及全面的服务， 它们在不同的商业活动扮演重要的角色， 现今已发展成日益重要的角色， 专门受委托检查及核实物品的状况， 为有争拗的双方进行公正的评估。公證行与委托人没有经济利益关系。公證行有很多种， 每种都有各种不同专业认识， 例如有些会专责出入口检證， 有些会协助买卖两边做證， 有些会为保险公司或政府机关做事， 而商品检验、国际认證（如：ISO）则是多数人对公證行较为熟悉的业务。一方面， 利用本身具独立性的特点， 为不同的中国厂商及其客户提供可靠的评估及分析， 帮助相方建立适合於它们

的商业关系，令不同的商业活动更加稳定及频繁；再者，由於在报告中的客观陈述及适当的建议，使各客户可以根据自身情势来快速占领相关市场，帮助它们成长；还有，一些较大的检验、评估机构如 TUV 莱茵了解到，能凭藉其对不同行业的丰富认知，帮助检验及评估业界健康而前瞻性地发展，使中国产业在质量与诚信方面有着更良好的形象。第叁方检验机构信誉的建立从来都是一个漫长的过程，过程中有不少的考验，如何能够在各种眼前利益的诱惑面前，保持评估的独立性与完整性一直以来考验着各家检验机构的检验系统与制度的可靠性。对于资历较浅的检验及评估机构，那自然是千里之行始于足下，得花一些时间、资源、心思来建立；而对于如 TUV 莱茵这样的百年老店而言，保持“信誉”及“可靠”的贞节牌坊特别重要，更视为自己最宝贵的财富。

既然质量与诚信是商业竞争的不二宝典，几百年来一直都是左右企业的命运沉浮重要因素，对于第二方、第叁方检验鉴定机构而言，服务的质量与诚信更是其生存之本。TUV 莱茵了解到，在整个物流流程中，如何克服时间和空间的距离全程掌控供应商产品的质量 and 如何保障货物准时完好抵达目的地，是客户们最关心的地方；所以，TUV 莱茵在过去 141 年的发展中，亦是把其服务质量与诚信放在首位，视其为立足之根本。TUV 莱茵的“廉政体系”将制度化

的廉政监察与员工培训结合。在每月的经验交流大会上，交流反受贿的经验，并且不断加强“廉洁”教育，重申一经查实受贿，检验员将会面临最严重的惩罚。而员工的基础培训更是把“廉政”教育和考核作为重要一部分，并把高级员工的廉政培训列为必须通过的重点。至 2012 年止，全球已有 11767 名员工通过远程学习完成了廉政培训。依靠这个“廉政体系”，TUV 莱茵在制度上维系了自己最重要的品质：诚信；严谨的诚信监察系统对于检验鉴定公司，一直以来就应当是重点建设项目；在 TUV 莱茵，公司总部的监察系统直通首席执行官办公室，在全球有 65 个当地诚信监察分支办公室，发起对当地员工“廉政”问题的调查。我们的“廉政热线”接受来自于世界各地、公司内外的举报，确保发现问题即立案调查。一经发现欺诈、受贿、伪造文件等问题，涉案员工将面临严重惩罚。具体到公司的贸易与零售商服务产业链，仅以 2013 年七月的数据而言，“廉政专员”对当月的“廉政抽查”就覆盖了公司在大陆地区所有检验鉴定服务的 16.98%，审查手段包括了电话访问，到场明察和暗访。当月月初，检验鉴定部门就会收到“廉政审查”部门对上月审查情况的总结报告，包括：总廉政检查数量、覆盖比率、不同检察方式的比例，对廉政方面具有优秀表现的员工进行表扬，以鼓励员工贯彻廉洁精神。

良好声誉来之艰难，却轻易可毁！那么如何保证检验的质量、维护企业的良好声誉呢？多年检定经验证明：依靠完善的制度保障才是检定质量的基础。作为一家百年老店，TUV 莱茵专注于检验鉴定行业，这也使它累积下了一些质量管控上的经验：

- 经过多年，TUV 莱茵已发展出了一套严谨、完备的质量监控体系，并能依照检验中出现的新问题，不断地更新检验标准，使其跟得上产品的变化。

- 对于服务质量的把关，在每个环节都在监控之中。每一个检验项目都会被配备一名项目经理，检测检验员的检验行为。检验员除了接受其项目经理的监察，还会定期或不定期地受到异地派遣来的、富有检验鉴定经验的检验员督察的检察，以保证服务质量。对于不合格的检验员，公司将依据其检验的错误程度，进行不同的停岗、培训；对于有“廉政”问题的检验员，也有配套的惩处措施。

- 在公司的内部，引进数字化的档案，跟随每一为检验员，以有效追踪其服务质量。

每部机器纵然有良好的设计，如要发挥良好的功能，都要有良好的工件来实行，员工就是每一个机构中都是重要的工件；对一家以服务为产品的企业而言：富有经验和服

务精神的员工堪称是其最重要的财富。在莱茵，拥有十年以上检验经验的检验员占总体检验员的40%，而鉴定经验在5-10年的检验员也达到了40%，这种员工的忠诚度与TUV莱茵以人为本的开放的企业文化息息相关。只有这种长期培养并根植在企业中的以人为本的企业文化，才能使员工对企业保持长期的忠诚，最后，保证企业的服务质量以及长期发展。

在服务设计方面，TUV莱茵都覆盖在不同的环节，务求全面及精益求精；透过初段生产检查、製程中检查、最终随机检验、装货/卸货监督、自定义检验社会责任、质量管理、环境管理和供应链安全等方面的审核和培训解决方案等，能从生产早期潜在问题的识别，到验证是否在生产中的每一步均保持了高质量，以及确保产品在发货前后的安全等等。作为全球领先的检验、鉴定、测试和认证机构，TUV莱茵成为了许多国际贸易、品牌和零售商值得信赖的第三方合作夥伴。让我们从以下例子看看TUV莱茵的成功因素：

长期的合作伙伴, 建立互利互信的关系, 促进中国经济及相关行业发展

Lidl Stiftung & Co. KG 是一间德国的连锁超级市场，在全球拥有超过8000间分店，TUV莱茵为LIDL提供检验已

有十年，由约期检验，检验过程，检验报告到检验後服务都能符合客户的期望。我们非常著重验货员的质素，提供完善的训练课程，成立专门的验货员团队为 LIDL 服务，而且这些验货员对 LIDL 的要求都非常熟悉，从而确保验货的质素。而当项目经理在检阅验货报告时，会纪录验员的错处及分享给所有验货员以避免发生同样的错误。如果客户对报告内容有任何疑问，项目经理都会详细的解释及提供专业的意见。而客户及工厂会因应报告作出改善，从而提高质量及节省成本。

认真对待，重视客户的要求

FSM 是一个高要求的客户，客户会通过电话或电邮不断询问，而 TUV 莱茵的客户服务员亦很有耐性的解答。FSM 需要快速的验货结果来作出付运产品的决定，因此我们在验货当天会先发出报告的摘要包括瑕疵摘要及不符合客户要求的摘要，以便客户先作出了解；为了使客户更清楚摘要的内容，我们会附上相片以及在第二个工作天的中午发出正式报告给客户，以方便客户作出决定。

对于 TUV 莱茵而言，服务质量就是其立足的依靠，而诚信更是它赖以维系的生命线。两者之间相辅相成、互为依傍；质量是诚信的基石，诚信是质量的保障。在这个依靠机构信誉方能维系企业生存的行业里，只有持之以恒地维

护企业的服务的质量与诚信的品质，才会有客户对检验机构的信任，才能具有令人信服的权威性。可以说：如果没有一百四十余年来对质量与信誉的坚持，TUV 莱茵便没有今天在市场上的广受认可好口碑。