

质量与诚信

莱茵技术—商检（宁波）有限公司 李巧明

摘要：诚实守信是中华民族的传统美德。质量和诚信关系到一个企业生存发展。对于第三方认证测试机构来说，质量和诚信传递着信心，促进贸易顺利进行，保障民众的生命财产安全，也关系到自身的生存发展。

随着生产力的发展和科技的进步，质量管理理论和实践的深化。质量的范畴已不断向外延和内涵延伸。现在管理的质量不再仅仅是指产品质量，还包括服务质量。

诚实守信是中华民族的传统美德，孔子说：“民无信不立”，就是说不讲诚信的民族不可能成为强大的民族。诚信是社会的要求，也是做人的根本，在经济社会中成为市场秩序的支柱。

质量与诚信，二者紧密联系，相辅相成。质量和诚信关系到一个企业生存发展。近年来发生一系列食品和桥梁垮塌等事件，无不由于质量问题和诚信缺失造成严重后果。如前几年的三鹿奶粉事件，造成三鹿的倒闭和严重的社会问题。

质量和诚信是企业生存和发展的基石，是构成企业品

牌的必要要素。质量是口碑，所谓“酒香不怕巷子深”就是讲的这个道理。质量不消耗成本，在以诚信为核心的强大的企业文化支持下，质量不仅不消耗成本，最终还能产生利润。现代企业都在讲合作共赢，但合作的前提是诚实守信。如果一个企业对内对外都讲信用，就会赢得创业和发展的机遇，就会得到更多方面的资源支持。如果企业内部人人讲诚信，彼此真诚相待，就能够形成强大的凝聚力，自然变成企业文化，生成合作环境。无数案例说明，企业如果不守信用、不讲信誉，践踏道德，就会造成内部人心涣散、效益滑坡；外部恶名远扬，终究会轰然倒地，退出历史舞台。所以，诚信是企业的生命线，谁践踏诚信，谁就会受到惩罚。劣质产品导致社会资源的浪费，危害人民的安全健康，导致严重的社会和环境问题。诚信缺失造成经济交易成本增加，扰乱市场经济秩序，阻碍市场发展，增加社会成本和司法负担。几年前的宁波某工厂出口希腊的蒸汽电熨斗，由于工厂擅自改变产品结构而没到原认证公司备案，造成了希腊 4 人死亡的恶性案件，导致使用者家庭破碎，导致工厂巨额的赔偿，也导致工厂停业，在国内外声名狼籍。在激烈的市场竞争中，是不会给质量差和信誉缺失的企业提供任何机会的。所以，质量和诚信尤为重要，必须要把诚信思想，融入到企业质量管理的每一个环节中去。

质量是企业合法合规经营的结果，诚信是质量的前提。体现在企业的质量法制意识和质量诚信意识。严格遵守法律法规，严格执行产品标准，信守合同、保证质量，坚决杜绝虚假宣传，抵制欺诈消费者等违法行为，不侵害其他企业的合法权益。多年前的某发证机构在温州地区非常受小工厂的欢迎，因为他们测试包通过和包发证，所以工厂只要付钱就可以拿到证书，结果被认监委处罚而停止营业，导致工厂持有的证书变成一张废纸。TÜV 莱茵集团是一家有百年历史的独立的第三方检测认证机构，我们作为它的子公司，严格遵守当地的法律法规，严格执行相关的检测认证标准，并逐步将其应用到我们的业务活动中。我们的企业经营理念建立在我们的责任基础上。为维护公司形象和声誉，我们承担起更多的企业社会责任。

质量和诚信是企业质量管理的结果。无论是管理者还是企业的每一个员工，把质量管理作为自己的一种责任。必须要把诚信思想和认真对待质量的态度，融入到质量管理的每一个环节中。客户是我们生存的基础，通过每个员工尽心尽责地提供高品质的服务，我们赢得客户的信任，并由此获得市场上的成功。另外，我们通过技术培训和持续改进，使每个员工能持续提供高品质的服务。服务流程的监督确保服务的质量。我亲身经历的一个案例可以说明，按公司质量管理体系的要求坚持我们的原则可以赢得客户

的信任。大约十年前，我在碎纸机结构检查过程中发现安全联动开关保护不够，能被手指驱动，可能导致刀片意外启动而导致危险，所以我要求工厂更改结构，可是工厂坚持不改，因为样品得到买家确认如修改很麻烦。我们都不让步，这样耗了大约三周。但到第四周时，客户拿着样品对我说，样品结构改好了，因为客户发现了相同问题。从此以后，他们非常信任我们，对于我们提出的问题再也不讨价还价，将近十年过去了，现在还是我们忠实的客户。

质量和诚信是企业的文化。企业文化对企业的生存发展有着不可忽视的重要作用。一套具有强劲生命力融入企业血液中的企业文化体系，必然能够凝聚全体员工的智慧与力量，驱动着企业发展壮大。我们知道工作的意义，认同自己的产品，安全和质量是我们的产品，服务是我们的业务，有责任意识的成功是我们的目标。公众的信任是我们成功的重要前提，这有赖于我们每个员工的诚信度、可靠性、责任心和可信性。所以，我们期望并监督员工坚持中立、清廉、透明和开放的价值观。

质量是企业不断创新动力的源泉，诚信经营是企业的道德底线。企业间产品质量的竞争实际上是产品品牌的竞争，没有道德底线的企业必将走向灭亡。从以前的三鹿事件到现在正在发酵的恒天然事件，我们可以看到品牌的轰然倒塌。我们的管理层通过自己的行为 and 信念激励员工，

鼓励创新理念和负有责任的行为，我们的服务和产品具有突出的质量，由此创造和确保了我们的竞争优势。我们作为一家独立的第三方检测认证机构，我们的服务是开放的、富有竞争力的、完整的和中立的。由此，塑造了我们良好的公众形象。

信心比黄金更重要。作为第三方的认证测试机构，质量和诚信融入到我们的品牌之中，我们的证书和报告等产品，传递着信心，促进贸易顺利进行，保障民众的生命财产安全，也关系到自身的生存发展。让我们携起手来，共同努力，为建设良好的社会经济秩序传递我们的信心。