

质量诚信

莱茵技术（上海）有限公司 范文婷

摘要：质量与诚信作为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、第三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，在其过去 141 年的发展中，亦是把其服务质量与诚信放在首位，视其为企业立足之根本。

第二方、第三方检验、评估机构在现代商业中一直处在一个微妙的地位。一方面，保证企业可质量与评估的独立性可以让自己在长久地立于不败之地；而另一方面，出具有利于客户地报告却可以帮助自己快速占领市场。这样的悖论不断地考验着行业中企业地生存与发展经营之道。所以，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。

对于任何一家第三方检验机构而言，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，才有第三方的报告才能具有令人信服的权威性。

第三方检验机构信誉的建立从来都是一个漫长的过程。对于“新店”，那自然是千里之行始于足下；而对于如TUV莱茵这样的百年老店而言，更是视“信誉”二字为自己最宝贵的财富。可以说：如果没有一百四十余年来对质量与信誉的坚持，就没有今日的TUV莱茵。仰仗141年专业、严谨的服务质量所积累的声誉，才有今日TUV莱茵报告的广受认可；同时，作为这个行业中的一员，我们也深知：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：

- 1、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。

2、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。

3、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。

以上是从制度角度最大限度地保证服务质量；但是，对一家以服务为产品的企业而言：富有经验和 service 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。

在今天的市场竞争中，企业有能力做到它所要求的服

务质量仍然是远远不够的，更关键是在于如何长期保证其高质量的独立评估服务的独立性不受到其他因素的干扰？百年老店“安达信”的轰然倒塌就在眼前，评级机构“标准普尔”又因虚高评估银行债券价值获利而惹上官司；这些前车之鉴都提醒着后来者：质量是诚信的基石，而诚信才是企业的立足之本。

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；对于 TUV 莱茵，这一点更是重中之重。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，并指出“廉政工作”上尚且不足的方面。

对于 TUV 莱茵而言，制度只是维系其诚信原则的一部分，要想真正把“诚信”做成一种企业文化，就应当把它根植于员工地内心，使其成为他们日常工作中的一部分，不自觉地在完成每一项事务的过程中散发出来。在每个月的廉政报告中，所有保持其“诚信廉洁”品质的检验员都会受到通报表扬，这些表扬一部分来自工厂，而另一部分则直接来自项目经理对验货员工作的肯定。仅七月初，就有两位验货员因“诚信廉洁”的品质受到了工厂的表扬，更被部门通报嘉奖；并被要求在下一次的经验交流会上，交流自己如何和供应商沟通的技巧，可以同时做到维护检验鉴定机构与工厂融洽的关系，同时绝不收受贿赂，保证检验结果的公正。

TUV 莱茵的“廉政体系”将制度化的廉政监察与员工培训结合。正如上节所述，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；如此，依靠着诚信，TUV 莱茵才能走过 141 年，将其严谨的企业精神传承至今。

141 年来，正是质量与诚信两根擎天大柱支撑 TUV 莱茵走到今日；而对于检验鉴定行业，它们更是维系这个行业良好发展的基石。只有一点一滴对质量和诚信的不懈追求才可以时时刻刻维护这块基石不受侵蚀；但若稍有不慎，弃其于不顾，则千里之堤溃于蚁穴。