

质量诚信，企业之魂

—质量与诚信在检验检测行业贯彻实例

莱茵技术监护（深圳）有限公司

张文辉 葛周峰 罗黎男

德国莱茵 TUV 集团作为国际知名的独立第三方检验、检测和认证机构，拥有 140 年的经验，在全球五大洲 65 个国家设有 500 家分支机构，全球员工数超过 17,000，能提供全球客户所需的专业服务支持。在莱茵进入中国的这 20 多年的时间里，莱茵与中国各企业一起成长，在业界树立了很高的信誉。

近年来，行业内和社会上对于提高产品质量，构建诚信社会的呼声不断高涨，德国莱茵 TUV 集团秉承服务客户，服务社会的理念，积极的提高自身服务品质，规范员工行为，开通外界反馈渠道，从而不断加强自身的质量诚信建设。与此同时，集团也主动的与其相关联的上下游企业间增强互信，相互监督，从而不断扩大质量诚信建设的影响力。

内部质量控制

唯有先做好良好的内部质量控制，才能更好的向组织的上下游推广质量理念，从而进一步推动整个产业链的质量诚信水平。

德国莱茵 TUV 集团的质量管理体系框架图见附图一。

该体系的最大亮点是，将内部质量控制环节按照对客户服务活动实现的整个过程进行划分，并且图形化，从而直观的表述在服务实现过程中相关部门的职责和联系。由

向客户提供服务的不足之处找到问题，发现原因，并能迅速找到源头进行纠正和预防。

体系的第一层面是管理流程，包含组织/战略，管理系统和沟通。这一层面的文件规定了整个集团以客户为导向的基调，强调最管管理层对客户和质量的关注，从战略层面提出了公司对高质量的追求。

体系的第二层面是实现过程，包含市场，销售，以业务线主导的服务实现和售后。这个层面的各个环节将直接面对客户，向客户提供服务。

在检测认证行业中存在着一个普遍的问题：在产品的测试，检验或是体系的审核过程中，有些情况下依赖于相关人员的经验和判断，也就是说无法避免的会有一些人为因素掺杂其中，从而造成提交服务结果的不确定性。

所以，对于这些环节的各个部门和各个岗位，集团都制定了详尽的工作指引和要求，并且配合以系统的培训和多重把关的方式，从而确保能够向客户提供同质性的服务。

体系的第三层面是配套资源，包含对人事，财务，采购，后勤等支持部门的具体要求。流畅的内部流程能够确保更高效的满足并超越客户的需求。

体系的第四层面评估体系，包含控制，评审流程和改进流程。这些流程脱离于业务流程之外并对业务流程进行监督，并且提供中立的切实的改进要求。

对外部合作试验室的监管

中国这 20 年是迅速发展的 20 年，巨大市场吸引了各认证机构在中国建立各种分公司和办事处。同时相应运而生的为了满足客户不同需求的测试实验室。这些测试实验室活跃有各大中小企业中，代理及检测各国的认证服务，

为检测行业扮演了非常重要的角色。

莱茵自从进入中国市场，就一直寻找与第三方独立检测机构进行合作。其目的就是希望中国小企业的企业实力能够更好的得到权威的认证和展示，更快获得海外买家的信任和认可。同时，有助于提升中小企业的产品安全及性能，也让更多小企业意识产品认证的重要性，并不断自我提升，与此同时也帮助企业缩短了测试周期，降低了成本。

现今据不完全统计，在南中国区就有不下百家的代理机构。然而，低成本的市场准入和激烈的市场竞争促使了各实验室机构良莠不齐，与公平公证背向而驰。

为了更好地规范与实验室的合作，建立质量诚信体系，莱茵自 2008 年起，对符合条件的现场测试实验室审核颁发全新的 UA 证书。莱茵对合作的测试实验室的测试仪器，工程技术人员，测试的环境等方面，严格按 ISO17025 的要求进行全面的审核，对于符合条件的实验室颁发 UA 证书。新的 UA 证书详细列明了标准范围和有效日期，并可在线即时查询，并在有效期过后，需重新审核稽发证书。

UA 证书的体系建设，一方面提高了各合作实验室的内在价值，另一方面严格管控了合作实验室的质量建设，从制度上建立了质量诚信的机制，为三方的进一步深入合作奠定了基础。

合规管理

作为从事第三方检验检测业务的公司而言，所有员工严格遵照法律法规和公司内部章程是企业诚信经营的基本保证，也是保持服务质量水平的基本要求。

德国莱茵 TUV 集团通过以下这些措施来确保合规管理的有效执行。

- 设立专职合规官直接向德国总部汇报，对全公司内部合规的情况进行独立的监控和调研。
- 建立了公司内部的行为准则，明确了公司各个部门和岗位的合规要求。
- 建立了完善的合规管理体系，设定了各级的合规要求。
- 全员参与，公司的所有同事都参加了合规的线上培训和考核（见附图二）。

倾听顾客之声

质量和诚信是企业立足之本。认真倾听客户的真实声音，如实记录在案并加以客观分析，着眼于追根溯源，持续改善，对于企业不断提高质量和诚信，提高服务品质和品牌形象，显得尤其重要。

如何翔实记录并客观分析客户反应，这对莱茵公司提出了一个挑战。

在此背景下，公司领导组织了相关部门，集合公司资源，研发了客户之声(customer voice, CV) 系统。运用此系统，结合客户服务部的 400 热线，邮件系统，客户访问，所有外部客户关于公司服务有关的声音都会被如实记录在案。

莱茵所有的同事都可以将客户的声音记录在 CV 系统里。依照反应的内容，分成了投诉，建议，负面评价，表扬等几大类。每一大类均可分成不同的小类。

比如说在投诉类中，涉及到的内容有服务内容，价格问题，周期问题，员工职业能力等等。

同时，不论是投诉，建议，负面评价还是表扬等，涉及到的客户名称，客户号码，记录日期，以及涉及到的公司员工姓名，单位部门，项目售前，售中及售后的状态，都有相应的记载。如果是投诉，处理的进程和结果也会显

示在系统中。并且，对于每个处理的流程都有时间规定。

比如，从接到投诉起，所涉及的员工必须在一定工作日内在 CV 系统里作出回应，该员工的上级在收到员工相应说明后一定工作日必须作出批示等等。如果超过上述时间，CV 系统会自动生成邮件，并发送给相应同事及其主管，督促完成调查，更正，提高改善的流程。

最终，投诉必须由涉及的同事及其主管以及相关单位部门共同提出根本原因分析(Root Cause Analysis) ，经公司质量部门同意后，该投诉才能关闭。

通过该系统，公司的服务质量可以接受广大客户的公开监督，并能形成全员参与，持续改善的公司氛围，不断的提高服务质量。就算最微小的客户声音，对公司来说也是同等的重要。全员参与，持续改善，共同提高。

同时，CV 系统不只是开放给外部客户，作为内部客户，同事的声音对于公司来说也是非常重要。内部同事提出的建议，评价，表扬和投诉等，同样也被该系统记录在案，处理流程和外部客户声音处理流程相同。通过这一举措，提高了同事们反映问题的积极性，切实的解决切实的需要。

外部客户的声音，内部同事的反映，通过 CV 系统这一平台，得到了有效的解决。更重要的是，通过根本原因分析，找到本质上的改善措施，使得同类问题不会重复出现和发生。

该平台上线以来，运行平稳，举措有效，贯彻彻底，提高了公司市场服务的透明度，提升了客户端的信心和信任度，深得公司广大客户群和同事们的的好评和肯定。这也符合了公司的口号，精确并恰到好处。

与此同时，莱茵积极对内部员工进行培训。其中一个项目就是全员参加诚信卓越服务的培训与学习。该培训项

目从客户服务的人性层面，业务层面，隐蔽层面的三个方面着手，让每一位员工有意识地使用服务之星品质，在与客户互动时建立正面关键时刻，并追求诚信卓越的服务，从而建立客户的忠诚，与客户共同发展。

通过以上所介绍的这些流程和制度，德国莱茵 TUV 集团将一如既往的积极配合相关部门和组织，创建一个高品质的诚信社会。