

传递信任 积极构建第三方检测认证机构质量诚信体系

SGS 通标标准技术服务有限公司质量诚信体系建设的探讨 企业市场拓展部

随着中国经济和出口贸易的增长，以及贸易全球化的迅速发展，第三方商业检测认证服务在当代经济中扮演的角色已越来越重要。它不仅帮助企业了解国内外市场的相应法规和要求，协助企业提高产品质量，改善管理流程，提升竞争实力，更好的走向国际市场，更在健康、环保、低碳等公众利益方面亦有所贡献，是保护消费者安全与健康的重要环节，推动整个社会向更安全、节能的可持续发展方向发展。近年来，伴随着全球化趋势和国际贸易额的快速增长，检测认证行业成为中国发展前景最好、增长速度最快的服务行业之一。据预测，未来几年，随着居民生活水平提高、中国制造业的快速发展和对外贸易持续增长，中国检测市场仍将保持较快增长。

但与此同时，纵观我国检测认证行业，其中还存在着诸多与发展要求不相适应的地方，如有的第三方机构自身管理不严，出现虚假审核和认证，专业审核人员资源不足，评价监控体系不到位，机构管理者缺乏责任感和风险意识，甚至出现有些机构在利益的驱动下常常会放弃应有的操作规范，采用低价低质的服务来抢占市场的现象。因此，努力构建第三方检测认证机构自身的质量诚信体系已成为极为重要的关键环节。否则，长此以往，不但将严重损坏行业的游戏规则，损害企业和消费者的利益，同时，一旦这些行为被发现，检测机构也将会永远被客户及社会所抛弃，

并承担更大的经济和法律责任。

企业诚信体系建设的理论基础

作为经济领域中最活跃的主体，企业的经营受社会伦理、经济和法律等诸多因素影响。结合我国实际情况，分析国外经验，企业诚信应该是指在市场活动中，企业秉承伦理道德，遵守法律义务，遵循市场规则，将诚实守信融入生产经营各环节的意愿、能力和实践中并持续改善的过程。从这个意义上来说，企业诚信应该包含四个层次的含义：法律层面，即遵守法律规范是企业最基本的诚信；道德层面，即企业要遵守基本的社会道德、商业伦理以及相关的行业规则等；经济层面，即企业应加强信用管理和信用风险防范，遵守市场规则，将诚信转化为核心竞争力，实现企业的经济收益；实践（行为）层面，加强诚信制度化建设，将诚信建设融入企业经营的全过程，进行持续的评估和提升过程。

企业诚信体系反映企业诚信关系状况，属于企业关系理论范畴，是企业关系理论的核心内涵之一。企业关系理论在当代管理学和经济学的发展中不断发展完善，充分利用管理学、经济学丰富的最新成果，从定性、定量两个方面深入进行企业的研究，企业诚信体系理论就是在这样的发展过程中形成的一种全新的企业关系分析理论。

第一，企业关系的法律制度建设。近代调整经济关系的法律规范。主要调整资本主义商品生产和自由竞争过程中的经济关系。它已逐步从统一的法典和法律大全中分离出来，形成独立的法律部门，以民法和商法为其主要形式。在历史上，诚实信用这一道德准则曾长期以商业习惯的形式存在，作为成文法的补充而对民事法律关系起着某种调节作用。进入 20 世纪以后，在传统的民法、商法和行政法的基础上，产生了经济法。以国家为法律关系主体的一方，

对国民经济各部门、社会经济组织和公民个人的经济活动进行直接组织、管理和干预。19世纪后半叶，垄断取代了自由竞争，利益均衡机制面临着挑战，公平受到践踏。从而要求经济法律规范更为细致、具体，相应地，经济组织法(公司、合伙、个人独资、外商投资企业法律制度)、市场管理法(反垄断、反不正当竞争、消费者权益保护、产品质量、证券、票据、城市房地产管理法律制度)、宏观调控法(计划和统计、固定资产投资、国有资产管理、自然资源、能源、财政、税收、银行、价格、会计和审计、对外贸易法律制度)、社会保障法(社会保险、救济、优抚、社会福利法律制度)等相关规范经济关系，尤其是企业关系的法规逐步建立完善起来。

第二，公共关系学。公共关系学是以社会公共关系活动及其规律为研究对象的边缘性交叉学科。重点研究一个组织机构如何通过有效的公共关系活动，改善自己的公共关系状态，获得公众的好感和合作，从而顺利地实现组织的目标。公共关系学对企业关系作了大量的专门研究，形成了一批很有价值的成果。1923年，伯内斯出版了《舆论之凝结》一书，这本著作的出版，被西方社会视为公共关系理论正式诞生的标志。1952年他编纂了《公共关系学》，该书从理论上对20世纪美国的公共关系实践进行了概括与总结。伯内斯的公共关系思想着眼于“单向”传播，偏重于维护组织利益。公共关系主要是处理好两方面的关系，即企业内部关系和企业外部关系。企业内部关系主要指处理好企业中上下级、领导与员工、员工之间的关系；企业外部关系主要处理好企业与消费者、企业与社区、企业与新闻媒介、企业与政府、企业与社团等的关系。

第三，企业文化。企业文化是指现阶段企业员工所普

遍认同并自觉遵循的一系列理念和行为方式的总和，通常表现为企业的使命、愿望、价值观、行为准则、道德规范和沿袭的传统与习惯等。经济学研究不仅舍弃了人性中文化观念和伦理道德的一面，也忽视了组织文化的存在。

20世纪80年代威廉·大内的《Z理论》、理查德·帕斯卡和托尼·阿泰思的《日本的管理艺术》、阿伦·肯尼迪和特伦斯·迪尔合著的《企业文化—企业在生活中的礼仪》及罗伯特·惠特曼和汤姆斯·彼德斯合著的《追求卓越》发现了企业文化这一现象，在世界范围内掀起了一股企业文化的研究热潮。随着企业文化的普及，企业组织越来越意识到规范的企业文化对企业组织发展的重要意义，并在此基础上，以企业文化为基础来塑造企业形象。企业文化是以企业管理哲学和企业精神为核心，凝聚企业员工归属感、积极性和创造性的人本管理理论。

我国对企业诚信体系理论的研究是伴随企业关系理论研究的深入而逐渐展开的，随着我国经济体制的转型，企业诚信关系问题日益凸现在人们面前，相关研究逐渐成为热点，我们可以通过对《中国期刊全文数据库》相关数据分析中看到这种趋势：从1995年到2004年的十年间共有与诚信有关的文章4571篇，其中：1995年至2000年的六年时间里一共只有114篇，占总数的2.5%；2001年为86篇，占总数的1.9%；2002年猛增到1144篇，占总数的25%；2003年达到1698篇，占总数的37.1%；2004年依然保持为1529篇，占总数的33.5%。

SGS 通标公司诚信体系建设

作为连续两年名列道琼斯可持续发展指数的企业，SGS一直以诚信和可持续发展的价值观来实现“传递信任”的承诺。近百年来，SGS始终坚持“在政府、企业和消费者之间传递信任”的宗旨，在贸易中构筑信任桥梁，以获

取社会各方的信任。自 1991 年进入中国以来，SGS 通标标准技术服务在质量诚信体系方面做了大量的工作。

根据不同业务类型，采取针对性的管理措施

其一，在实验室的检测过程中，采用流水作业的流程，并使用先进的软件和管理体系，过程透明和可追溯。使得任何人想左右数据成为难度很大且可能无法完成的企图，以确保检测结果的公正、独立，不受到任何人为干预。

其二，在提供认证服务时，通过以下措施确保 SGS 诚信、公正、透明的第三方身份审核服务过程：

- 所有审核员均与 SGS 签署了《保密协议》，承诺在被审核组织实施审核过程中接触到的有关组织的保密信息如技术方面、销售方面等，在未得到被审核方的书面许可前，是不会向第三方透露的。

- 审核员在现场实施审核时，向被审核方再次重申此保密声明。另外，审核员也会应被审核方的要求，与被审核方在现场签署保密协议。

部门管理体系：

- 国际认证服务部有完善的投诉处理系统，全面跟踪处理客户有关诚信、公正方面的投诉事宜。

- 国际认证服务部每年实施内部审核，审查提供认证服务过程中对诚信和公正的要求遵循的情况。

- 国际认证服务部管理层召开的管理评审会议中对提供认证服务过程中的诚信与公正方面的潜在风险实施评估，并采取措施预防和消除有关利益冲突产生的原因。

其三，在现场检验、工厂验货的服务中，“诚信”通过以下方式体现：

- 企业监管部日常安排的审核方式是突击审核，审核的计划不会通知到业务部门，突击审核发现员工是否按照公司和客户的规定开展其业务。通过日常的审核发现向业务部门提出整改措施。

- 企业监管部针对高风险的工厂安排神秘人检验工作，由企业监管部门安排人员直接参与检验工作，将检验现场的实际发现第一时间向业务部门汇报，业务部门根据实际发现进行跟进整改。

完善组织机构设置 从制度上杜绝不良现象

SGS 设立有全球首席合规官，以及集团专业行为委员会和内部稽核团队，明确各级经理及员工在诚信合规过程中的责任与义务。同时，公司设有企业监管部，通过内部管理体制保证“诚信”的贯彻，以完备企业监管制度。企业监管部是完全独立的部门，并直接向首席运营官（COO）汇报工作。全国共有调查员和审核员 22 人，遍布全国各主要分公司。

其一，公司鼓励举报企图贿赂的事件。根据公司员工的汇报，企业监管部安排相应的后续跟进拜访工作（拜访相应有关方的管理层，并同时向最终买家通报）。对于企业监管部多次拜访后，依然不能改正，继续贿赂我公司员工的企业单位。将进入黑名单，并有可能由客人决定，中止为其提供服务。

其二，设立免费投诉热线 800 820 [1076](tel:8008201076) 和 [专用投诉邮箱 cn.cg@sgs.com](mailto:cn.cg@sgs.com)，接受各方对于不当事件的投诉。

其三，对贿赂、回扣、不当报酬、高额礼物及款待采取零容忍的政策。涉案的员工，不论在公司属于何种职位，都将一视同仁。公司的高管如果涉及到腐败的问题，公司同样采取零容忍的政策，秉公处理。SGS 员工代表公司开展业务时，其私人利益或其社会关系中存在与公司利益的

利益冲突时，必须事先声明，否则对此等情形下作出的判断和行为的有效性不予承认。

其四，在处理涉嫌违规事件时，对待有些案例，虽然没有确凿的证据，但高度怀疑的案例。我们采取的政策是合理的怀疑政策。针对每一个具体的案例，我们将还原现场发生的状况，通过对比每个细节，判断员工是否按照公司的规定开展其业务。公司的道德委员会是由集团的首席运行官、人事总监、案件所属业务部门总监、企业监管部总监组成。主要针对涉嫌违规事件进行裁决，并出具最终的处理决议。业务部门和人事部门根据公司道德委员会的会议结论，安排后续的处理事宜。

诚信管理体现于日常管理之中

对于第三方检测机构来说，SGS 的诚信管理是体现于日常管理之中的，在制度管理、人员管理上都有着独特的方法：

其一，确保公司层面的系统培训，强化到人，确保“诚信”这一企业文化能烙印于所有员工的意识中，并时刻体现在工作中；

其二，推广并执行 SGS 专业行为守则，明确了员工在工作过程中应承担的责任及违反守则应接受的处罚

其三，设立 E-Learning 课程，使所有员工对《守则》的知识有更深入的学习及了解的机会

其四，建立专业讲师团队，负责对所有经理的培训。之后，通过层层培训，要求经理必须要花时间就培训其直属下属。同时，每年由集团合规部门更新年度培训资料，由各部门经理/主管负责对员工就诚信话题进行至少一小时的讨论学习

回馈社会，低碳经营，做优秀的企业公民

2008 年四川地震灾害后，SGS 通标公司发起了“甘肃

贾家山希望小学的援建和支教”的持续活动，通过援建校舍、建立图书馆、添置教学器材、选拔有教学经验的员工远赴当地义务支教。

2010年，SGS通标公司在河北省张北县大囿囿镇开展了“SGS公益生态林”绿化项目。SGS通标公司在2010年投资50万元种林共计20,000株。同时，公司在上海参与了众多慈善义举如为脑瘫儿童基金会募捐、组织民工子弟参观科技馆、走访福利院等等。

SGS不仅为广大客户提供节能减排、低碳绿色服务，更应以身作则，做好低碳经营的表率。从2008年开始，SGS逐年对业务运作中的碳排放进行了盘查，并制定了内部的减排目标，以及相应的减排措施。同时，SGS通标公司执行‘绿色采购’政策，优先考虑与能提供低碳或环保的办公室易耗品或印刷等产品或服务的绿色供应商合作，并长期教育和影响员工在工作与生活中养成遵循低碳的工作和生活方式。

结语

随着中国人民生活水平的提高，越来越多的人开始更多地关注产品的质量、安全，关注产品的环保、节能，关注产品的绿色、低碳。政府、消费者、采购商对产品的质量以及合规性要求更加严格，具有公正立场的第三方检验机构的作用将越来越大。今后，SGS将继续将继续扎根中国市场，实施和不断完善质量体系，保证检测数据准确；检测工作质量不受不正当商业、财务和其他方面的影响；不参与任何可能会降低公正性、判断或运作诚实性的活动；对所有客户提供相同质量的服务；遵守行规行约，自觉维护检测市场秩序，引入更多国际先进技术和最佳实践经验，提供前瞻性的解决方案帮助客户实现可持续性的商业成功，为经济社会的可持续发展做出贡献！