

国际第三方检验机构 质量诚信体系建设浅析

莱茵技术监督服务（广东）有限公司

徐堃 尹伏桂 田李茂

1. 背景：

国家质检总局在印发《〈关于进一步加快质量诚信体系建设的指导意见〉的通知》之后，更在《2013年质检工作要点》中提出“着力抓好质量诚信体系建设”的工作要求。作为在质量诚信体系中具有特殊地位的第三方检验机构，我们尤其需要加强企业内部的质量诚信体系的建设。

2. 国际第三方检验机构质量诚信体系建设的必要性和意义：

随着人们对产品安全意识的逐渐增强，对食品安全、电气安全、化学品安全等行业质量安全提出越来越多的质疑，第三方检验机构受到了前所未有的关注。第三方检验机构直面质量评价活动，同时又是政府监管的有效补充。因此机构如何确保检测报告的质量和准确性，如何确保检测人员的技术素养和品质，如何确保机构的公正和公平，决定了该机构是否能真正地服务经济，服务社会。

国际第三方检验机构需要站在国际贸易的中立立场，为国与国、买卖双方、全球市场的消费者公正地评价商品的质量与安全、性能、数量、重量、包装、外观、功能等等，帮助确保买卖双方的共同利益，以及保护消费者生命财产安全，并为市场提供满足不同需求的商品。一直以来，国际第三方检验机构的国际认可度、可信度、权威度都是各方选择采信它的重要依据。因此，质量诚信对于国际第三方检验机构来说尤为重要！

3. 国际第三方检验机构质量诚信体系建设的做法：

3.1 意识培养实例：

为了在质量诚信体系的建设方面打下坚实的基础，国际第三方检验机构尤为重视员工诚信意识的培训与考核。在多年的探索与实践中，TUV 莱茵逐步建立起科学和完善的员工诚信意识培训与考核体系。

诚信意识培训是 TUV 莱茵新员工培训中最为重要的内容之一。在新员工诚信意识培训中，为了使诚信成为新员工的在日后工作中的基本理念，TUV 莱茵会通过归纳总结和案例分析等有效的教学方法让新员工充分学习到在第三方检验行业中与诚信相关的知识和实践经验，并要求新员工参加相关的测试，且其成绩将成为新员工试用期评估的重要考虑因素。此外，对于一部分从事一线检验工作的新员工，通过测试则是通过试用期的硬性条件。

为了最大限度地做到诚信和避免不诚信的情况出现，TUV 莱茵会就诚信事宜与客户进行经常性的交流。另外，根据客户的要求，TUV 莱茵还会组织相关员工学习和讨论客户在诚信方面的要求和政策，务求使其要求和政策在相关检验服务中得到贯彻和落实。

再者，TUV 莱茵充分认识到培养员工的诚信意识并不是一蹴而就之事。因此，通过充分利用“E 学习”（“E-Learning”）网络学习系统，TUV 莱茵让其员工每年定期地通过网络接受诚信意识培训，温故而知新，并参加测试。

3.2 日常运行内部监管：

“诚信”绝非口号，要切实做到诚信，就必须要有相应的监管机制。建立独立的“合规部门”、“廉政部门”来专门负责员工诚信的监管是国际第三方检验机构的普遍实践。

TUV 莱茵专门设有独立于任何其他部门的合规部，根据 TUV 莱茵的《行为准则》、《避免利益冲突和反腐指南》和其他相关文件定义的职责和赋予的权力，全面负责监督和管理 TUV 莱茵员工的诚信行为。例如，TUV 莱茵合规部会常规性地对所检验过的工厂进行现场和电话回访，以了解工厂对 TUV 莱茵相关检验人员在诚信方面的评价；又如，对于传统发生不诚信情况风险较高的检验类型，TUV 莱茵合规部在检验进行过程中对相关检验人员进行突击检查，当场

对相关检验人员在诚信方面作出评估；再如，TUV 莱茵合规部设有独立的热线和邮箱，接受内外对 TUV 莱茵员工不诚信行为的举报，并对所举报的不诚信行为进行独立的调查和作出相应的处理。

物必先腐也，而后虫生之。预防为主是 TUV 莱茵合规部在进行诚信监督和管理中一向所坚持的理念。预防为主的观念主要体现在三个方面：第一，TUV 莱茵合规部会制定具体的与时俱进的指导性文件，让 TUV 莱茵的员工能通过这些文件具体评估和判断其行为的诚信性；第二，TUV 莱茵合规部建立和制定了完善的对不诚信行为的惩罚机制和惩罚措施，对 TUV 莱茵的员工产生无形的威慑作用；第三，TUV 莱茵合规部提供了便捷的咨询平台，方便 TUV 莱茵的员工在对诚信相关问题有疑问时及时向其咨询。

3.3 从业人员的自我监督、检测检验报告的可信度和质量把控：

实验室检测记录是检测结果的源头。检测人员的技术素养和诚信水平，直接影响着检验机构的服务质量和诚信水平。因此，在对检测人员进行检验技术、检验记录要求等方面的培训的同时，合规性培训尤为重要。一线检测人员必须本着实事求是的理念，严格按照 ISO/IEC17025 等标准的要求，最大程度地满足检测结果的可复现性。

另外，检测所依据的标准是否存在漏洞或隐患仍然体现

一线从业人员的专业水平和质量诚信精神。第三方检验机构发现安全风险的确存在时，可以通过检验机构与监管机构的良性互动，及时对已经发出的检测报告及证书做出相应的处理，能够在最大程度上保障消费者的安全，也保障消费者和其他利益相关方对第三方检验机构签发的检测报告和证书的信任。

3.4 外部监管：

参与国际组织

尽管每个国际第三方检验机构对诚信的理解和所制定的诚信政策可能会因其所处背景而有所不同，但对行业诚信的需求却是共通的。正因为对行业诚信的普遍需求，大多数国际第三方检验机构都加入了对行业诚信有监管作用的国际机构，而国际检验机构联盟（“International Federation of Inspection Agencies”，以下简称“IFIA”）就是其中最具代表性和最重要的国际机构之一。

IFIA 于 1982 年在英国成立，TUV 莱茵等著名的国际第三方检验机构都是 IFIA 的成员。IFIA 对成员的诚信和成员间的诚信关系起着无可替代的监管作用。本着求同存异的原则，IFIA 针对诚信最根本的内涵，如反腐败和避免利益冲突等，制定了统一的诚信政策，并且要求其成员在各自的诚信政策中贯彻落实。有效地贯彻落实 IFIA 统一的诚信

政策是维持成员资格的必要条件。通过在最根本的原则上统一各成员的诚信政策，成员能在 IFIA 的统一监管下进行更加公平的竞争。另外，IFIA 同时会根据其监管发现的情况归纳统一各成员优秀的诚信行为，并在成员之间推广。

另外，构建企业的价值观，并持续地履行也是体现企业质量诚信的重要基础。具有相同价值观和社会责任感的企业一同建立企业社会道德体系，共同塑造未来，这就是我们决定支持《联合国全球契约》的原因。自 2006 年起，我们承诺实施企业价值和责任准则。《联合国全球契约》的 10 项原则更好地诠释了我们尊重、平等以及普遍认可的价值观。2008 年，我们获得“联合国全球契约大奖”。该奖项旨在鼓励长期支持联合国全球契约的机构和个人。

与商业伙伴或客户的诚信合约

由于第三方检验机构具有独立性的本质和对公正性的追求，使得诚信在第三方检验机构在与商业伙伴和客户的合作关系中显得尤为重要。在契约过程或者契约中加入诚信的因素是国际第三方检验机构在最大程度保证与商业伙伴和客户诚信合作的一般做法。

TUV 莱茵作为以独立和公正获得社会广泛认可的国际第三方检验机构，坚持将其《行为准则》、《避免利益冲突和反腐指南》和其他相关文件中与诚信相关的内容作为与商业伙伴和客户契约过程中的一项讨论项目，并向商业伙

伴和客户阐明合作中如出现不诚信情况可能导致的后果。此外，在现实可行的情况下，TUV 莱茵会尽量使遵守其部分甚至全部诚信政策作为与商业伙伴和客户的契约的一部分，从而使得 TUV 莱茵的诚信政策能够以更有效的形式体现在与商业伙伴和客户的合作中。

4. 关于进出口商品检验鉴定行业质量诚信监管体系建设的一点建议：

建立监管机制。构建第三方检验机构质量诚信平台，制定第三方检验机构质量诚信规章或指导意见。定期或不定期进行机构摸查、并提出持续改进要求；

制定奖惩制度。奖励拥有先进质量诚信实践和管理经验的机构、警示不足或落后机构、公布问题案例；另外，国家质检总局在《关于进一步加快质量诚信体系建设的指导意见》中提出的 10 项工作任务中，提到健全质量信用奖惩机制。针对第三方检验机构，不但需要从行政、财务方面建立规范，还需要考虑到资质认可层面。国家认监委等相关机构应发挥监管、评价、督促作用，并根据第三方检验机构质量诚信水平推行譬如审查频次调整，资质限制等相关奖惩措施。

建立从业人员诚信信息库。加强从业人员质量诚信意识培训和管理，并为行业储备有资质、诚信人才；组织开展从业人员质量诚信交流，共同提升检验鉴定行业从业人员

的整理形象和素质；

成立第三方检验机构质量诚信督察组。可以以行业协会名义成立质量诚信监督小组，一方面有利于加强企业内部质量诚信系统建设，另一方面能有效地通过市场监督来树立并持续改进第三方检验机构诚信形象，回馈于社会公正诚信的正面影响。