

在优质服务中提升检测品牌

鄢国强

（上海材料研究所检测中心）

上海材料研究所检测中心（品牌标识：SCT）是经多方认可的材料检测专业实验室，她传承了上海材料研究所(SRIM)自1946年以来在材料研究方面的经验和成就，长期致力于材料理化检测技术研究开发与应用、冶金分析标准物质研制，多次参加国际能力验证活动并获得好评，在国内外材料检测领域享有较高的信誉和影响。近年来SCT在为长三角地区的中小企业及世界五百强在华企业提供现代化的检测服务中不断发展壮大。

一、依托国际互认、赢得市场商机

目前我国正处在工业化、城镇化、市场化、国际化程度不断提高的发展阶段，世界制造业重心逐步移师长三角地区。但随着我国入世承诺的服务贸易过渡期的结束，已有很多拥有品牌、资金、技术和管理优势以及运行机制优势的境外检测机构进入了中国市场，我国检测市场主体成分趋于多元化，政府、国有、民营和外资检测机构的成分结构比例正在发生变化，民营和外资的比例增加，政府授权指定检测机构承担任务的开放程度也在提高，各种检测机构的机会将趋于均等；竞争的加剧和法制化程度的提高，社会对检测结果和服务的质量要求也大大提高，特别是在外资机构和国际市场需求的推动下，合格评定过程的透明度增加，市场对检测机构的外部监督作用增强。可以说，检测机构正面临着难得的机遇和挑战，这就要求检测机构加强内部质量管理，抓住机遇、乘势而为。SCT是一家专业从事材料性能检测（材料力学性能、物理性能、化学分析、耐蚀性能和摩擦磨损性能）、材料质量评定、仲裁试验、失效分析和安全评估、标准物质研产销、科技成果检测鉴定、理化检验人员技术资格培训等现代服务性技术工作的机构。

几年来，一方面从自身的实际情况出发，以积极的姿态抓住机遇，迎接挑战，强化自身管理，增强检测实力，主动开拓市场。另一方面作为一家经国家认可的材料检测专业实验室，充分运用国际互认带来的益处，积极为外资和境外企业开展优质服务，赢得更多的市场商机，其中包括不少世界五百强的企业都选择SCT作为其产品质量保证机构，如美国GE、GM、Honeywell、Woodward、Hyster、美西航空、米迪菲公司等，境外客户达到50%。

二、优质服务、打造品牌

事实上市场经济条件有别于计划经济条件，信息不对称长期制约供需双方的经济运行，就检测市场而言，一方面需要检测的单位找不到可以服务的优质检测机构，另一方面检测机构的客户资源不足。SCT不断更新服务理念、提高服务质量，以优质的服务赢得客户、赢得市场。我们提出了“让客户有好心情”的全新服务理念，通过营造舒适的接待环境，规范接待形象，为客户提供专业、可信、高效和全方位的材料检测服务；通过自主开发并全面运行实验室信息管理系统（LIMS），充分发挥网络化管理的便捷、高效优势，大大提高了工作效率和员工综合素质；通过发挥学会、行业、业务工作的综合联动效应，广泛宣传，集成创新，极大地拓展了中心检测业务，培养锻炼了一大批业务骨干，提升了“上材检测（SCT）”品牌在行业中的影响和地位。

三、畅通沟通机制、构筑创新团队

首先在SCT建立一种彼此信任的团队关系，这是构筑创新团队的关键。团队成员之间彼此充分的信任，每个人角色身份与工作职责的明确定位，在信任、沟通、分工的基础上，逐步形成团队成员的共同愿望，并培育共有的团队意识与思维模式，从而在工作中形成共同的工作语言、协调的工作方式与一致遵守的团队活动规范。实际上，信任与尊重是影响团队成员工作精神状态的重要心理因素，

是促发团队成员工作主动性与积极性的根基所在。古人云“士为知己者死”，足见信任与尊重往往会给人无穷无尽的力量。反之如果没有这种相互信任的团队关系，团队成员之间的相互知识交流就很难发生，就会丧失彼此合作的基础，整个团队也就势必形如散沙，毫无力量，更谈不上开展创新活动。

当然，在建立了彼此信任的团队关系的基础上，有效地团队激励对于构筑创新团队同样是十分重要的工作。团队激励的目的在于激发团队成员的内在潜力，充分发挥他们的积极性，开发他们的创造性，使团队中的每个成员都能体会到自身的价值，乐于通过努力工作，做出成绩，取得成就。在谈到激励时一般很容易想到物资奖励，物资奖励在某种程度上的确能起到很重要的作用，准确的绩效评估与奖赏，科学准确地考评团队成员的工作绩效的确是十分重要的，对团队成员的工作努力程度有着直接影响。但是对于从事知识性工作的人而言，有较强的创新精神，心理需求层次较高，更渴望能够实现自我的人生价值，他们对赏识、赞许、领导关怀、成就方面的关注胜于其它的激励形式。我们在工作中遵循精神激励为主，物质激励为辅，内在激励为主，外在激励为辅的原则。通过了解每个团队成员的个人才能与专长，使每个人都能从事自己所感兴趣的工作，并能在工作中充分展示体现自我才能，来强化工作本身的激励作用。领导者要真心实意的关心下属，为团队成员成长、成才创造条件，包括培训、晋级、晋升、参加行业活动等，运用这些措施我们使 SCT 的优秀团队成员由单位员工变成了社会、行业的专家，提升了团队成员的社会价值，进一步增强了 SCT 的凝聚力。

其次是建立畅通的沟通机制，这是构筑创新团队的有效手段。在 SCT，我们非常看重团队合作与沟通，“分享”是我们在进行 SCT 品牌建设中非常重要的方面。鼓励部门领导带动下属团队参与内部事务决策讨论，在主要环节上取得一致，采用多种形式让 SCT 的不同层面和部门之间都能得到充分沟通。这种分享的流

程为相关人员积极沟通、共同探讨最佳可行性方案留出了充足的空间，大家相互支持，共同进步。我们还以项目为纽带，在部门间自由组合，组成项目联合攻关团队，把团队成员的各种优势、技能和知识揉合在一起，充分发挥每个人的创造性，让他们的智慧共同闪光，并迸发出无穷的力量。

每年，SCT还为员工提供一次集体外出活动，其目的在于加强团队成员间的相互了解，通过共同参与的活动和项目，不仅拉近了员工间的距离，更增强了团队完成大项目的整体协合力、在受到冲击时的抵抗力和聚合力。

目前，我们正处在一个全球化的竞争环境中，技术与市场的变化之快远远超过了以往。我们面临的挑战是复杂多变的，检测机构的和谐发展、强身健体，制度是立足点、诚信是基础方、质量是生命线、开拓是增长点、速度是竞争力，构筑以人为本的团队，形成检测机构和谐发展的动力，通过优质服务、品牌战略，赢得客户、占领市场，循环发展、不断强大。