

“以客户为中心，质量当责” 成就卓越绩效

——鼎桥通信技术有限公司顺利通过 BSI ISO 9001 质量管理体系认证



“作为一家在通信行业领先的企业，鼎桥通信通过自身的不懈努力，顺利通过了 ISO 9001 认证。我们始终坚持与国际接轨，以高标准、严要求来对待公司发展。此次通过 ISO 9001 认证，公司得以建立了一整套的质量管理体系，落实了‘以客户为中心，质量当责’的管理理念；我们有了明确的运营框架，打通了从战略到执行的经营业务流，这对于公司今后的管理和发展是至关重要的；与此同时，借助 ISO 9001 质量管理体系，我们能够持续优化公司内部的管理，通过体系的优化驱动业务的改进，无论面对内部管理问题，还是逐步提高的客户要求时，我们都能够做到有章可循，有法可依，实现公司业务的可持续发展。”

何瑞娟女士
鼎桥通信技术有限公司 运营优化部总经理

客户需求

- 对母公司的管理体系进行融合，构建适合自身特点的质量管理体系
- 满足客户对于通信设备供应商在质量方面的严苛需求

客户收益

- 建立了高效的质量管理体系，提升了企业内部的质量管理意识
- 实现了卓越运营，确保了可持续的经营成功

客户背景

鼎桥通信技术有限公司（以下简称“鼎桥通信”或“公司”）是诺基亚西门子通信系统技术公司与华为技术有限公司共同组建的合资企业，于 2005 年 3 月在北京正式挂牌成立，目前在北京、上海和成都三地设有研发中心，员工超过 1200 人。成立至今，公司专注于 TDD 无线通信技术与产品的创新，以强大的产业化能力和综合实力一路领跑。公司的产品和解决方案全面应用于中国移动 3G 商用网络，稳居市场份额第一，网络质量后评估的结果也持续领先竞争对手。自 2011 年起，鼎桥通信全面进军专网市场，其无线宽带集群解决方案已成功应用于机场、港口、电力、政务、地铁、铁路等行业。

凭借多年来在 TDD 领域的技术积累、人才积累和卓越的运营管理体系，以及成熟的市场和销售经验、高效的研发能力、完善的生产交付和售后服务体系，鼎桥通信致力成为全球宽带集群解决方案的领导者。

客户需求

“起初我们是西门子和华为的合资公司，之后西门子与诺基亚合资成立诺基亚西门子通信技术有限公司。可以说，鼎桥通信混合了三种‘血统’，从诞生之初就与行业内的其他企业有所不同。”在谈到公司的发展历程时，鼎桥通信运营优化部总经理何瑞娟解释道，“因为企业文化和管理风格的冲突，合资公司失败的例子屡见不鲜。鼎桥的母公司西门子和华为都是企业文化和管理风格鲜明的世界 500 强企业，各自都拥有自身完善的管理体系。我们需要将两个母公司的质量管理体系进行充分融合，并在其基础上构建属于鼎桥通信自己的管理框架和业务流程，从而让公司的业务平稳发展，走上正轨。在管理体系统一的基础上，通过管理者的卓越运营，逐步形成鼎桥独有的企业文化和管理风格”。

与此同时，客户的需求也成为鼎桥通信构建质量管理体系的推动力。何瑞娟表示：“从体系标准的角度来看，ISO 9001 是我们的客户对于通信设备供应商的一个硬性指标，是市场准入的基本要求。从产品质量要求来看，大 T 运营商要求的质量可靠性非常高，一般设备可用度要求是 99.999%，MTTR 要小于 2 个小时。没有健全的质量管理体系是不可能达到这个目标的。‘客户导向是我们生存的基础’，这已经是所有鼎桥人的共识，也只有围绕着客户的需求对公司自身业务进行不断的完善，才能够始终保持鼎桥通信在行业内的领先性。”

成立至今，秉持“质量是企业的生命”理念，鼎桥通信在每个环节追求高质高效，并积极推动公司在质量方面的认证，为公司的长期发展提供保障。成立仅一年后，公司就顺利通过了英国标准协会（British Standard Institution，以下简称“BSI”）ISO 9001 质量管理体系认证，并至此与 BSI 携手，积极推动公司在 ISO 方面的相关认证以及各种深入的质量专题培训。

客户收益

鼎桥通信技术有限公司运营优化部总经理何瑞娟指出：“作为一家在通信行业领先的企业，鼎桥通信通过自身的不懈努力，顺利通过了 ISO 9001 认证。我们始终坚持与国际接轨，以高标准、严要求来对待公司发展。此次通过 ISO 9001 认证，公司得以建立了一整套的质量管理体系，落实了‘以客户为中心，质量当责’的管理理念；我们有了明确的运营框架，打通了从战略到执行的经营业务流，这对于公司今后的管理和发展是至关重要的；与此同时，借助 ISO 9001 质量管理体系，我们能够持续优化公司内部的管理，通过体系的优化驱动业务的改进，无论面对内部管理问题，还是逐步提高的客户要求时，我们都能够做到有章可循，有法可依，实现公司业务的可持续发展。”

BSI 也表示：“我们很高兴看到，作为通信行业的领先企业，鼎桥通信建立了高效的质量管理体系，并积极将质量管理落实到公司每一个运营环节中，各部门的运行将更加规范、严谨、高效，保证了所有与质量相关的工作都在 ISO 9001 的要求框架中执行。具体而言，这一体系能确保鼎桥通信内部——无论是管理层，还是具体的执行、工作人员，都能够明确基于客户要求的企业应该达到的标准，并认识到质量管理在日常工作中的重要性和必要性。”



为何选择 BSI ?

BSI 是全球质量管理体系的先驱，拥有超过百年的历史，目前已经发展成为全球最大的认证机构之一，在全球 110 多个国家拥有众多的认证客户，认证服务涵盖质量管理体系、环境安全管理体系、职业健康和安全管理、信息安全管理体系、IT 服务管理体系等众多体系，可以说几乎覆盖了所有管理体系领域。此外，BSI 提供全面的培训课程，在认证过程中的每一步都能为公司的业务需要提供支持和补充。

何瑞娟女士也十分认可 BSI 在国际标准认证领域的权威地位，她指出：“BSI 制定并颁布了全球第一部商业标准，并编写了全球最值得信赖和得到广泛认可的 ISO 9001 质量管理体系。在质量管理体系方面的专业性是毋庸置疑的。而通过与 BSI 工作人员的频繁接触，BSI 工作团队严谨、认真的工作态度以及专家丰富的行业知识，更增加了我们的信心，也促使我们最终决定同 BSI 合作。在未来，我们也希望继续与 BSI 保持良好的合作关系，为质量管理体系建设在通信行业的推广贡献更多力量。”

bsi.

BSI 与您携手让追求卓越成为习惯

BSI 中国

网址 (Website): www.bsigroup.cn

电邮 (E-mail): infochina@bsigroup.com

全国热线 (BSI HOT-LINE): 400 005 0046

新浪微博 (MicroBlog): BSI 英国标准协会中国

北京 Beijing 电话 (Tel): (86-10) 8507 3000

上海 Shanghai 电话 (Tel): (86-21) 2316 0200

深圳 Shenzhen 电话 (Tel): (86-755) 8351 6822

广州 Guangzhou 电话 (Tel): (86-20) 8516 8199

香港 HongKong 电话 (Tel): (852) 3149 3300