

诚信故事

关心诚信兴国 共谋诚信之路

他山之石

## 5000双劣质鞋的教训

提起当年杭州武林广场火烧5000双劣质温州鞋的不堪往事,温州康奈集团有限公司董事长郑秀康说他“永远忘不了这一天”。

“我当时就是做皮鞋的,我亲眼看到过我的同行们是怎么把纸板塞进鞋里的,这种鞋不能浸水,不能走远路,即使这样,少则一天,多则五六天,鞋子肯定龋牙咧嘴。”郑秀康讲到,我也亲眼看到这种鞋因为价格低,10元钱就能买一双,那些老板们是怎么大把大把赚钞票的,确实很让人眼热。

后来的情况让郑秀康傻眼了。他的鞋厂生产的鞋在上海一直销得很好,火烧温州鞋事件之后,上海许多商场都撤下了他的鞋,一家商场负责人明白地说:“不是你的鞋不好,是你的出身不好。现在谁还敢要温州鞋?”

在温州鞋业一蹶不振的时候,1989年,郑秀康第一个提出了创立自己的鞋业品牌。他把商标注册为“康奈”,意思是“健康发展,其奈我何”。郑秀康有一句康奈员工人人皆知的话:“品牌是由品和牌组成的,产品和人品相加为品,质量招牌为牌。什么时候温州鞋敢打‘温州制造’4个字,温州鞋就翻身了。”

经过10多年的卧薪尝胆,康奈终于和其他品牌的温州皮鞋一起走上成功之路。10多年尝尽酸甜苦辣的郑秀康,这时已将诚信二字看得像自己的生命一样重要。(吴博峰)

## 卖的是良心 赢的是真心

2011年,河北保定市财贸学校大专毕业的刘洪安,自主创业卖起了早点。

起初,为了省钱省油,他把每天炸过的油底留下来第二天接着使。后来,刘洪安了解到,食用油反复加热会产生大量有害物质,会对人体造成很大危害。于是,刘洪安将油更换为一级大豆色拉油,并且每天一换。刘洪安称,自此他卖上了“良心油条”。刘洪安不仅在早餐点上挂起“己所不欲,勿施于人”、“安全用油,杜绝复炸”的醒目标语,而且还将如何将如何鉴别复炸油的方法贴在墙上,并在油锅边上放了一把“验油勺”,供顾客随时检验。刘洪安说他每天用剩下的油约四五斤,会全部倒掉,成本算下来有二三十元,摊到每天200多元纯收入中,还是可以承受的。

诚信经营,顾客就会盈门。虽然成本增加了,油条的价格也随之上涨了一元,可来吃早餐的人却不减反增。“刘家豆腐脑”的生意每天都“火爆”。

“油条哥”刘洪安,卖的是良心,赢的是真心!凭良心做生意,不但不会赔钱,还会赚钱,“油条哥”是个很好的例子。(李维)

## “父债子还”的承诺

27年前,福建省福清市港口镇草柄村村民黄贺乐的父亲从北方贩运回几车皮大米,谁曾想,被大雨淋湿,全部发霉变质,血本无归。羞愧难当、无力偿还债务的父亲留下20多万元债务,躲到外地去了。年少的黄贺乐暗下决心:一定要努力挣钱,帮爸爸把债还清,既能让父亲早日回家,也不辜负当年乡亲们携手相助的好心。

黄贺乐十几岁就开始打工挣钱。他先后当过油漆工、金银首饰加工学徒、搬运工、酒店服务员,也开过饭店、卖过海鲜,做些小本经营,年少的他承受着常人难以想象的艰辛。

2006年,黄贺乐带着在北京学到的电脑维修技术,回到家乡开了一家电脑办公耗材店。由于技术和服务到位,加上诚信经营的良好信誉,他的生意越做越好,生活也慢慢开始了起色。2012年8月,在还清了父亲大部分的债务之后,他终于将父亲从外地接回家中,但此时的父亲却已是胃癌晚期。40天后,老人便撒手人寰。父亲去世后,黄贺乐忍住悲痛,继续节衣缩食,拼命赚钱,终于在2012年底还清最后的4.8万元。黄贺乐说:“我只是做了一件对得起自己良心的本分事,更应当感谢乡亲们的宽容和慷慨!”(马芳)

# 诚信建设将成今年热点话题

本报讯 “人无信而不立,企无信而不振,国无信而不兴。”2014年伊始,各种诚信话题在全国再成热点。各地区、各企业采用不同形式又一次向全社会发出重视质量诚信守信的承诺:“只要作为提升质量主体责任的企业坚持质量为本、坚持诚信经营、坚持以质取胜,社会各界共同推进建设质量强国,就一定能够形成政府重视质量、企业追求质量、社会崇尚质量、人人关注质量的良好社会氛围,携手实现质量强国中国梦。”

2014年元月,河南省焦作市推出了“诚信房企”评选活动。30多家房地产企业清醒地认识到,在面临“诚信危机”的当今社会,房地产行业也出现了各式各样的诚信缺失,他们提出诚信也是企业在市场竞争中的立业之道、兴业之本,是企业

道德的生动体现。举办这样的活动,不仅可以使消费者维护自己的合法权益,同时也是广大房企用自己的承诺和实际行动捍卫诚信的一面镜子。

春节刚过,山东省荣成市就召开大会,动员全市继续坚持诚信建设主题,深入开展“诚信建设提升年”活动,明确提出,开展解放思想、征信管理和“树典型、扬正气、传递正能量”三项活动,是“诚信建设提升年”的重要内容。要把群众路线教育实践活动与诚信建设结合起来,深化诚信建设内涵,促进教育实践活动深入开展,以党政公信增进干群互信,带动社会守信。

在开展党的群众路线教育实践活动中,贵州省黔西县针对部分党员干部群众诚信意识、法制意识、感恩意识淡薄等思

想道德缺失问题,通过开展“诚信、守法、感恩”主题教育活动,以社会主义核心价值观观补好党员干部群众“精神之钙”,助力党的群众路线教育实践活动的深入开展。

为推进黑龙江垦区价格诚信建设,配合新型城市化发展,黑龙江垦区价格协会决定从现在至4月底前在全垦区组织“垦区价格诚信单位”评选活动,为垦区经济社会更好更快发展进一步营造良好的价格环境。

四川省泸州晚报社、泸州新闻网将开展2014“3·15我心中的诚信车商”评选活动。此次活动将对长期诚信经营、泸州汽车经销商予以公平、公正、公开的评选及表彰,鼓励和倡导行业诚信经营,净化行业风气,拉近车商与消费者之间的距离。(宗文及)

## 诚信缺失 各国难容

在发达的市场经济国家,每个人或企业都有一个伴随其终身的社会诚信号码,个人和企业的名字可以改变,但社会诚信号码是不能改变的,个人和企业的所有信用表现,都会永远记录在这个社会诚信号码底下。而这些号码都纳入到公共信用征信管理数据库,便于企业和社会公众迅速获取信用信息。

国际上,许多国家的诚信准则是树立在商品买卖基础上的契约诚信。早在公元前数百年,古罗马帝国就制订了万民法,不单用诚信契约来标准商品买卖当事人两端的权益和义务,还规则了诚信诉讼的详细顺序。

在各国,都有相应的信用立法做保障。以美国为例子:美国信用管理的相关法律有《公平信用报告法》、《平等信用机会法》、《公平债务催收作业法》、《公平信用结账法》、《诚实租借法》等16项法律,这些法律构成了国家信用体系正常运转的法律环境。

### 诚信教育从娃娃抓起

在德国的青少年教育体系里,家庭是道德教育的重要场所,父母则是孩子道德教育的启蒙者。家长们普遍遵守这样一个原则:教育孩子诚实守信,家长必须做出榜样。在德国一个小城的路口有一块牌子,上面写着为了孩子请不要闯红灯。据当地居民讲,自从立了这块牌子后,闯红灯的行人和车辆明显减少。因为家长带头为孩子做出遵守交通规则的好样子,孩子自然也会这样做,不去闯红灯。在德国,你如果随地乱扔垃圾或者在没有停车标志的地方停车,马上就会有人过来阻止你,并给你讲明一套遵守社会公德、为下一代做好榜样的道理。这种诚信氛围不仅培养了孩子良好的道德品质,同时也规范了成人自觉遵守社会秩序,诚信待人。

在日本,诚信教育几乎贯穿人的一生。在家里父母教育孩子不许撒谎,到学校耳濡目染的是诚实二字,在公司诚信几乎是普遍的经营理念。很多学校的校训都有诚信二字。以诚信为校训的学校在日本不胜枚举,诚信教育已经贯穿于孩子学校生活的始终。

### 缺失诚信者寸步难行

新加坡的一些诚信立法规定,是让人根本无法理解或者很难接受的。例如,欠账不还者首先要入穷籍,不能身穿华丽衣衫,不得进出高档场所,不得出国旅游,不得进行高档消费,否则情节严重者将面临一年牢狱之灾。

在美国,公民失信信息只要被有关征信机构记录在案,那么即使是仅仅一两支支票迟付,都会被保留污点长达五年,而使用该征信机构数据库的银行以及其他商家就将拒绝为此人开立支票账户,拒绝使用其提供的信用卡。

德国信用制度也很有特色,一旦公民出现信用问题,如恶意透支信用卡或未及时还款,甚至逃车票被查到都会被记入征信机构的资料库。而有不良信用记录的客户在今后的生活中会碰到很多困难,如申请贷款时会被拒绝或者抬高利率,要想用分期付款方式购买一些大件商品时也会被商家拒绝。

英国政府和有关机构面对种种有失信现象采取的对策是,加强对欺诈事件的调查和曝光,以道德、经济和刑事等惩罚方式来强制改善社会环境。在英国从来没有人幻想对失信者宽容会自动使其良心发现,改邪归正,同样也没有人认为通过公示曝光这种方式约束社会信用,会使社会秩序大乱。

在加拿大,对于失信者也有着苛刻的规定。如,公民滞交房租、保险费、医疗费,甚至坐公交车不买票都可能使一个人一生烙上不诚信的阴影,他今后做任何事都会受到质疑。

而韩国的信用制度主要体现在向社会公开信用评价机构掌握的个人信用资料,以便企业和流通公司等及时查询,使信用不良者在就业或办理百货公司会员卡 and 申请分期付款等方面受到限制,得不到正常待遇。如果公民没有个人信用资料,做很多事情都将受到限制。(刘志)



图为南京师大附属实验学校的学生在“诚信考场”里考试。南颖摄

责任编辑 许跃芝

# 商无信不立

刘徐州 崔文佳



党的十八大报告中明确提出要加强商务诚信建设。从法治角度讲,就是要培养树立市场经济中的现代契约精神,用完备的法律制度保障社会主义市场经济的健康发展。

中华商业文明一直唯诚信至上。诚实守信之例俯拾皆是。晋商是明清时期称雄于国内外商界五百年之久的强大商业集团,曾创造了令世人瞩目的商业奇迹。说起晋商的制胜秘籍,梁启超“晋商笃守信用”六个字的概括颇为准确。而明清时期另一极具实力和影响的商帮——徽商,对诚信的追求与晋商不谋而合。徽商源自深山僻壤,却能在天南地北站稳脚跟,并创造了雄踞华夏商界三百年之久的辉煌,说到底,与其历来看重“财自道生,利缘义取”的理念有直接关系。

中华商业文明史一再昭示,尽管商场张弛万变、风云诡谲,但坚持诚信为本、以义取利的儒商品格,总能以不变应万变。

然而,近年来制假售假、合同欺诈、偷逃骗税等不诚信的行为却司空见惯,不断腐蚀着人们的思想,冲击着道德底线,其恶劣影响与百姓生活越来越接近,令人心痛。

从“毒奶粉”、“瘦肉精”、“地沟油”、“染色馒头”等恶性食品安全事件频发,到“达芬奇”天价家具被曝假洋货等事件屡屡曝光;再从“短命桥”、“史上最短命公路”、“楼裂裂”等短命工程频现,到“学历造假门”之类的简历注水被拷问事件,一系列的诚信危机事件给社会造成了严重的不良后果。尤其是商务诚信缺失现象诱发的商业丑闻一再提醒着我们,利字当头不讲诚信的“丛林法则”仍在横行其道。有媒体报道称,“我国企业每年因信用缺失导致的直接和间接经济损失高达6000亿元”。

相较于经济损失,无形的损失更为可怕。毋庸讳言,如果信用持续损耗,交易的难度和风险必将大幅度增加,从而带来连锁反应,如破坏投资、贸易与信贷等业务、降低投资与消费的信心、阻断参加国际竞争的通道等。

一边是传承至今的诚信精神,一边是触目惊心的商业失信,这不禁令人惊呼,根深蒂固的诚信道德为何在当前如此不堪一击呢?在我国的诚信保障机制不完善的情况下,就如何从道德层面、法律层面去思考和有效解决诚信缺乏问题,是当前一个重大课题。

诚信建设的首要之举当为法制建设。我们应该清醒地意识到,倘若没有倡导的契约精神,没有严格的法制约束,没有适应的道德环境,诚信建设就是一句空话。

借鉴国外的诚信建设,其特点有三:一是法律健全、执法严格。无论是银行信用卡、商业信用还是消费信用方面的相关法律都非常完善,而且执法严格,对失信者都进行严厉惩罚。失信者的违约成本非常高昂,因而对不法奸商或失信者具有强大的威胁力和约束力。二是信用体系完善,在这些发达国家里,银行信用卡、商业信用和消费信用都发育成熟,三者之间相互联系,构成有机的整体,相互影响,相互促进。三是建立全国统一的信用监控系统,在遵照统一的法律基础上,在全国范围内对失信者进行监控,使失信者无法逃避制裁,无法逍遥法外。

商无信不立。建设完善的诚信道德机制,构建良性的社会主义市场经济秩序,是个迫在眉睫的大事。

百年记忆

## 百年同仁堂 诚信重如山

本报记者 李万祥 实习生 吴博峰

品味虽贵,必不敢减物力;炮制虽繁,必不敢省人工。

记者近日到北京同仁堂商业投资集团有限公司同仁堂药店采访,经理贾文生讲述了这样一个故事:

2010年,饮片市场上的檀香质量突然有些变化。要知道,供货商为药店提供的檀香是否符合合格直接关系到药效。据药典记载的标准,檀香的挥发油含量不得少于3%。质量管理部的工作人员随即对准备验收进店的檀香展开检查,把相继四批供货单位提供的檀香样品报送检验。结果,这些样品均因挥发油含量没有达标而拒收。

供货商对此非常不理解:“顾客又无法验证其挥发油的含量,且大环境都是这样,你们何必呢?”“宁缺毋滥,这是为了患者的用药安全和疗效。”同仁堂药店的验收人员解释说。

几经努力,药店采购人员发现,市场上有一种大块状檀香质量较好,决定购入

引进一批。经药检所检验后,问题却出现了。由于这种檀香质硬且块大,无法直接用于饮片调剂。若用斧头简单凿碎,就会造成檀香损耗,成本增加。

为解决这一问题,同仁堂质量管理部、商品采购部和商品保管部迅速实时联动,共同出谋划策并与药店领导沟通,决定把质量关口前移,派员工在现场监督加工过程,不放过每一个檀香切片的加工细节。这样,既确保了檀香的质量,又使损耗降到了最低。最后,合格的檀香饮片摆上了调剂部的柜台。

药材虽小,诚信大过天。像檀香饮片这样的事,在同仁堂300多年历史上不计其数。提起北京同仁堂,人们会不自觉地将对过硬的质量与其联系在一起。消费者好评和认可,正是由于同仁堂以对药品安全质量全面负责、对消费者健康高度负责的敬畏之心,兢兢业业地生产让消费者放心的优质药品。

古人通过“立德”、“立功”、“立言”以达不朽,其中,“立德”为上。这“三不朽”既可鞭策个人,也可鞭策行业。同仁堂坚

持严于律己的高要求,把这无形的资产传承下来,影响着一代又一代的同仁堂人。

“质量是生产出来的,不是检验出来的。”中国北京同仁堂(集团)有限责任公司总经理助理、集团科技质量部部长李志猛告诉记者,同仁堂集团系统各单位始终秉承着“炮制虽繁必不敢省人工,品味虽贵必不敢减物力”的古训,恪守着“配方独特、选料上乘、工艺精湛、疗效显著”的制药特点从事生产。

北京同仁堂既是一个传统的民族中医药企业,更是一个富有生机与活力的现代中医药集团。在漫长的经营发展中,同仁堂以“诚”立业,品牌经久不衰。“只有保证质量,负责任地生产药品,我们才对得起社会对同仁堂的厚爱。”北京同仁堂科技发展股份有限公司副总经理郭桂芹说,同仁堂的几十条生产线现已通过国家GAP认证,并且在日本、澳大利亚等地区也均通过认证。

“以义取利,义利共生”。同仁堂的实践证明,企业唯有遵循职业道德,讲求信誉,才能在激烈的市场竞争中立足、发展。