

大地,浸润于儒家道德和古 齐国重商文化,奉行"至诚 至上,货真价实,言不二价, 童叟无欺"的经营理念。经 历了改革开放的发展,"新 鲁商"对诚信又有了新的理 解。对质量视如生命;通过 科技创新实现对客户的品 质承诺;坚守对社会责任的 追求;呼唤社会信用体系的 完善……在传承的基础上 演绎诚信新内涵-

踏着青石板,走进山东省淄博市周 村古商城丝市街上"瑞蚨祥"等老字号旧 址,当年人头攒动、市声鼎沸的繁荣景象 如在眼前。不远处,记载着古时拾金不 昧佳话的"还金处"石碑伫立街头,静看 人潮来去,岁月变迁。

由孟洛川创办的"瑞蚨祥",正是从 山东走向全国的鲁商代表。在丝绸、纺 织品、农产品、编织品上,鲁商在国内市 场都占有着重要地位。

成长于齐鲁大地的鲁商,在儒家道 德的浸润和古齐国重商文化的熏陶下, 形成了"以德为本、以义为先、以义致利" 的商业道德理念,奉行"至诚至上,货真 价实,言不二价,童叟无欺"的经营理念。

作为鲁商的发源地之一,周村在明 清时期商业繁荣达到鼎盛。谦祥益绸布 店、瑞蚨祥绸布店、鸿祥茶庄、瑞生祥银 号、泉祥茶庄、阜祥当铺、春和祥致记茶 店、瑞林祥绸布店——源自周村的"八大 祥"闻名天下。

周村商埠文化研究会副会长、鲁商 文化研究中心顾问郭济生告诉记者,"主 流"的鲁商有几个特点:一是竞争有义。 秉承仁义道德的信念,不发非分之财。 二是诚信为本,以质量诚信服务社会。 三是谋利有度,不谋取非法之利或暴利, 讲求互利互惠、利益均沾。用货真价实 打动顾客,以建立长期的信任关系。

改革开放以来,齐鲁大地涌现出一 大批优秀的企业和企业家。对他们来 说,诚信又有哪些新的内涵? 听听"新鲁 商"们怎么说。

### 始终对质量坚守

海尔集团董事局主席兼首席执行官 张瑞敏说,"从1984年创业到现在已近



淄博华光陶瓷科技文化公司员工创作陶瓷制品。

本报记者 熊 丽摄

## 基业长青 传承美德

本报记者 熊 丽 王金虎



老字号"八大祥"之一的瑞蚨祥绸布店原址坐落在山东淄博市周村古商城。

30年,海尔始终在做的一件事就是打造

世界品牌。诚信是一个品牌的生命,是

企业安身立命的根本。企业不是孤立存

在的,它和社会和市场是共生共赢的关

海尔员工"零缺陷"的质量意识。目前海

尔正在探索的"人单合一双赢模式",又

在互联网时代构建起一种新的诚信机制

和文化。这一质量管理模式,还为海尔

量上升到了"生命"的高度。作为规模

巨大的解热镇痛类药物生产和出口企

业,目前有7个产品通过美国FDA检

查,10个产品取得欧洲COS证书。新华

制药副总经理窦学杰说,这离不开对责

任的一贯坚守。"产品质量关系企业生

命,药品质量关系人的生命"始终是新

华制药的价值理念。从1986年国家开展

山东新华制药股份有限公司则将质

30年前海尔"砸冰箱"事件,砸出了

系,这之间的纽带就是诚信。"

嬴得了首届中国质量奖。

药品质量市场监督抽查以来,新华药品 被抽检的上万个批次的产品, 始终保持

#### 科技创新作支撑

山东东阿阿胶股份有限公司总裁秦 玉峰说,正是因为走了一条以质取胜、以 质求强的内涵式发展之路,东阿阿胶才 从一个手工作坊式的小厂发展成为现代 化企业。阿胶产业质量不仅源于传承, 更基于科技创新,创新使得阿胶生产不 断规范化、标准化。

东阿阿胶率先将微波干燥、远红外线 烘干等技术应用到生产中去。2011年, 经国家科技部批准,东阿阿胶建立了阿胶 行业唯一的国家胶类中药工程技术研究 中心。同年,东阿阿胶的阿胶原粉通过日 本厚生劳动省最严格的质量检测,农药残 留等842项检测项目均为零检出。

### 健全社会信用体系

蓬莱八仙过海旅游有限公司是山东 齐河县招商引资而来的"金凤凰",这两 年在山东齐河县连续追加投资,实施项目 由签约时的2个增加到5个,总投资额达 到118亿元。问及原因,蓬莱八仙过海旅 游有限公司董事长李海峰说:"这里人 好!风气好!把钱投在这里心里踏实!"

近年来, 德州市齐河县致力于以诚 实守信为主要内涵的"大义齐河"道德 建设,以诚信建设夯实社会道德基础, 把以诚实守信为核心的软环境建设作为 营造良好营商环境、增强区域经济竞争 实力的利器。如今,"大义齐河"已成 为齐河招商引资的金字招牌, 诚实守信 的道德名片化做发展的原动力, 在全县 413家规模以上工业企业中,90%为引 进项目。

在华光陶瓷科技文化有限公司的展 示中心,各种充满设计感的陶瓷产品色 泽如玉, 仿佛一件件灵蕴动人的艺术 品。该公司副总经理毕庆亮告诉记者, 早在2000年,华光陶瓷就主动进行转 型升级,将燃料结构调整为天然气和 电,并对废瓷进行回收利用,基本实现 了零污染。企业还投入大量人力物力, 研发了高光泽无铅釉、釉中彩装饰等先 进技术工艺,彻底解决了产品的铅镉融 出问题, 使产品成为真正意义上的健康 陶瓷。他说,"产品质量就是企业应该 做好的事情,没有讨价还价的余地。只 有提供优质的产品,才能赢得消费者的

本报记者 王金虎摄

毕庆亮说,现在困扰企业的一件事 是,公司每年投入大量资源用于科技创 新,并坚持开展科技创新评比,但新产品 一经推出,仿制者就随之而来。仿不了核 心技术,就模仿外形。"保护知识产权,光 靠企业自己维权效果毕竟有限。"而这种 保护知识产权氛围的形成对于企业的健 康发展至关重要。

### 融入企业社会责任

在西王集团培训中心展示的员工书 画作品中,记者发现许多都是以诚信和 食品安全为主题,诚信已经成为企业制 度建设的重要内容。

"富而行仁、扶危济困、瞻顾乡里", 鲁商群体的传统仁爱思想,在这家以玉 米深加工和特钢为主业的全国大型企业 再次得到验证。西王集团兴办的老年公 寓,只要是西王村年满65周岁的老人均 可申请入住,入住后一切费用均由集体 承担,并且每月发放一定的精神文明奖 励。目前,公寓已经投入资金3800多万 元,入住了70位老人。

商与儒,利与义,看似冲突的两种价 值观,在鲁商的身上实现了融合。在"瑞 蚨祥"旧址,进门处高高书就的"陶朱事 业,端木遗风",见证着一代代鲁商文化

# 惟信者久

徐 行

"瑞蚨祥"曾自己制作了一种"良心尺",两端分 别刻有"天"和"地",中间依次是"孝悌忠信礼义廉 耻"。深受儒家思想影响的鲁商,普遍将诚信守德作 为其经营准则。这种以诚信立身、谋利有度的传统 价值观,在今天仍然有其现实价值。我们也欣喜地 看到,无论时代如何变迁,诚信经营依然是众多新鲁 商恪守的商业准则以及成功的法宝。

一部《论语》,光"信"字就出现了38次。孔子曾 说,"人而无信,不知其可也",将诚信作为人安身立命 的根本。就从商者来说,"君子爱财,取之有道"。这 里所说的"道",一个重要内涵就是诚信。司马迁在 《史记·货殖列传》中总结富商巨贾成功的经验之一, 是"诚一"。笔者认为,所谓"诚一",既是专心于事业 的忠诚,也应是面对外界的诱惑,可以做到"内不欺于 己,外不诈于人"的诚信。有了忠诚和诚信,才最终成 就了长久的事业。

观察鲁商的成功轨迹,我们也要看到,传统的诚 信一直在伦理道德的范畴内游动,而在市场经济环 境下,更高层次的诚信,关键在于制度建设。诚信不 仅是一种美德,更是一份责任。诚信不是选择题,而 应该是必答题。

信用是现代市场经济和社会生活的基石。企业 既是国民财富的创造者,也是社会主义核心价值观的 推动者。只有加快制度建设,构建起不愿失信、不能失 信、不敢失信的体制机制,给诚实守信的企业吃下"定 心丸",为他们树起"金字招牌",

我们的诚信企业才会越来越多。



本报记者

丽

王金虎

揉剂,延展成型,均匀 地沾上芝麻,左手轻夹生 饼并迅速移到右手背上, 右臂顺势伸入烤炉内,五 指伸展将生饼贴在炉中。 4分钟后,一张薄、香、酥、 脆的"周村烧饼"出炉了。

在周村烧饼博物馆的 现场展示区,制饼师傅动 作如行云流水,一气呵 成,引发现场观众的啧啧 赞叹。游客李先生购买 了两大袋周村烧饼:"周 村烧饼是'中华老字号', 质量信得过,买点回家给 家人尝尝。'

传承古法、严控质 量,正是作为国家非物质 文化遗产的周村烧饼魅力 所在。周村烧饼博物馆负 责人李爱宗告诉记者,上 世纪90年代,为满足日 益增长的消费市场,周村 烧饼曾多次试验设备革 新、隧道式机械流水化生 产,终因生产出的烧饼硬 而不酥,不易着麻而宣告 失败。现在周村烧饼只有 和面和烤制环节"两头用 电",其他环节全部依靠手工制作。

在周村烧饼有限公司董事长张兆海看来, 周村烧饼的科技含量并不算高,之所以能长盛 不衰,老少皆宜,靠的就是"用心去做"。就 拿选料来说,烧饼香,主要是芝麻香。周村烧 饼的芝麻来自湖北的自有生产基地,需要经过 筛选、淘洗、传统手工脱皮、炒制等多个环 节,炒熟后还需再经两次筛选。面粉采用鲁中 平原特定品种小麦的全麦粉, 既保证口感筋 道,又不损失营养;白糖则必须是广东、广西

"只要产品好,不掺假不造假,消费者就会 识货。"张兆海告诉记者,对品质的高要求,是老 字号生生不息发展的秘诀。

薄薄的烧饼,利润并不高。这些年,周村烧 饼公司所在地,是淄博市周村区的黄金地段,其 前后左右基本都建起了各种卖场,但张兆海一 直没有动心,而是坚持做好这一张"饼",把老字 号保护好、传承好、发扬好,对老百姓负责,对社 会负责。从2000年的年产值200多万元到现 在的七八千万元,周村烧饼这些年的发展步伐

> 一直很稳健,目前拥有员工 500多人,是全国模范劳动 关系和谐企业。

> 张兆海说,"我们不求做 大,只求做长。一辈子能用 心做好一件事,就够了。"

的薪火传承。

山东财经大学教授王蔚-

# 鲁商的本源是儒商

本报记者 单保江

的诚信理念及"德为本, 义为先,义致利"的商业 思想,在现代商业中仍具 有强大的生命力。新时 期,鲁商秉承优良传统, 诚信厚道,勇于承担社会 责任,树立了良好的形 象;诚信经营和追求双赢 多赢的理念,更是给鲁商 带来了新的商机

给鲁商画一幅标准像,那么他手里 一定有一本《论语》。

与山东财经大学教授王蔚谈鲁商,他 首先想到的就是《论语》。王蔚说:"鲁商本 源是儒商,这是鲁商区别于其他商帮的最 大特点。"确实,儒家的优秀理念,早已渗透

到鲁商的血液中,并与时俱进,代代相传。 鲁商,始于商周,形成于春秋战 国,成熟于两汉,在以后不同历史阶段 不断发展完善, 明清至民国又进入新的 繁盛时期。鲁商所倡导与遵循的诚信理 念"德为本,义为先,义致利"的商业 思想, 在现代商业中仍具有强大的生

王蔚介绍,鲁商从齐鲁文化宝库中 汲取了丰厚的营养。山东是儒家文化的 发源地,孔孟思想的精华,滋养了齐鲁大 地一代代商业精英。墨子、管子、孙子等

文化名人的影响极为深远,范蠡则成为 鲁商的鼻祖之一。多种流派的文化水乳 交融,相得益彰,给鲁商以充实的文化滋 养。诚信守法、以义致利,成为鲁商薪火 相传的理念。

王蔚说,这些优良传统和理念,一 直流传下来,成为鲁商的精神财富。当 年八国联军攻陷北京, 瑞蚨祥北京分号 被付之一炬,他们凭借记忆,把所欠款 一一列出并还清,而对所有债权一笔勾 销,赢得了商场美誉,打开了新的发展 商机。如今,鲁商秉承优良传统,追求 双赢多赢和谐发展,诚信厚道,勇于承 担社会责任,树立了良好的形象。海尔 集团为保证产品质量砸掉不合格的电 冰箱,潍柴、万华、浪潮等集团做强 民族品牌, 东阿阿胶注重文化传承和 质量意识等,这些做法推动着鲁商文 化与现代商业理念特别是契约意识融 为一体,塑造着鲁商新时代的崭新 形象。

诚信经营和追求双赢多赢的理念, 给鲁商带来了很多商机。王蔚给记者讲 述了一个案例。不久前, 孔子故乡济宁 的山东如意集团收购日本一家国际一流 服装企业,对方准备了10厘米厚的文 案资料,想用3天时间谈财务问题。如 意集团董事长邱亚夫没有谈财务问题, 而是开门见山谈日方3800名员工的工 作安排问题。对此,如意集团早就作出 了完整预案。这让如意集团在众多竞标 者中脱颖而出。近10年来,如意集团 并购了国内2000人以上的困难企业11 家,使3万多名纺织工人免于下岗。如 意集团也逐渐成为拥有一流技术和竞争 力、年产值超百亿元的企业。

本版编辑 王薇薇 徐 达 编夏一