

做事先做人 做人讲诚信

——中央宣传部、国家发展改革委发布“诚信之星”先进事迹（一）

北京三元食品股份有限公司奶粉事业部总经理吴松航：

以母爱为最高标准

本报记者 杨学聪

只有700万元。

怎么办？为寻求“突围”良策，吴松航拼尽全力！他挨个儿走访经销商，了解他们不代理三元奶粉的原因。得到的答案很简单：国产奶粉不好卖，会赔钱。吴松航又到市场上问消费者，外资奶粉和国产奶粉有什么区别？回答是：“当然有区别，外资肯定好。”但好在哪儿，谁也说不上来。

吴松航意识到，在这样的市场环境中，三元奶粉要打响市场知名度，需要做的不仅仅是把货卖出去，把钱收回来，关键还是要打造一个过硬产品。为打磨出他心目中的好奶粉，他带领团队从营销系统上溯到生产、质检、研发，直至奶源，并向业界专家。

2012年，三元奶粉在中国奶粉行业率先提出鉴别好奶粉的“五大标准”，即自有可控的优质安全奶源，国际通用的低温湿法工艺，更适合中国宝宝成长体质的配方，严格的检验检测能力，良好的诚信档案和口碑。有标准就可以对比，这让国内消费者认识到，三元等大品牌“国粉”并不比洋品牌差，反而在

某些方面超过欧美奶粉。

随即，一场声势浩大的“科普”运动在全国各地终端门店展开。那几年，吴松航一年有280天奔波在路上，每年行程8万多公里，为经销商和消费者面对面讲解什么才是好奶粉。数万场母婴课堂做下来，三元奶粉的知名度越来越高。

吴松航之所以敢这样理直气壮地推介三元奶粉，基于其“以母爱为最高标准”“用人品做产品”的过硬品质。为彻底打消消费者的顾虑，他们搞起小包装现场试用。妈妈们很快发现，三元奶粉溶解快、不挂壁、不沉淀，孩子喝了不起湿疹，纷纷成为“铁杆粉丝”。

2013年，看到一些企业靠“大包袱”干法方式生产婴幼儿奶粉获利颇丰时，吴松航旗帜鲜明地提出，“利润不是唯一指标，我们必须承担社会责任”。三元奶粉坚持采用“湿法”生产，在液态奶中加入营养元素，再通过均质、杀菌、喷雾干燥等，最终生产成奶粉，最大程度保证奶粉的新鲜度和营养均衡。

在国家标准规定的66项指标外，

三元奶粉还自行开展风险项目检测和监控40余项。“三元诚信奶粉标准很简单。”吴松航说，“为自己的孩子做一款好奶粉，就是我们的标准。”如今，三元奶粉已连续5年销售额增速行业领先，连续8次荣获国产奶粉民意口碑榜首。月销售额从700万元增长到1亿元以上，跃居全国百余家奶粉企业前列。

在科技部和北京市科委的支持下，“国家母婴乳品健康工程技术研究中心”落户三元。历时3年多，这个200多人的团队横跨5省市，采集约2万条数据，在2016年10月份建成了迄今为止数据最全的“中国母乳数据库”。这项投入大且费时费力的基础性研究，让奶粉自主开发和国产化成为可能。

三元奶粉创立的好奶粉标准理念，带动了国产奶粉的整体提升，“坚持湿法工艺的新鲜营养”“更加适合中国宝宝的配方”等概念，也带动了整个国产奶粉市场的回暖。在吴松航眼中，三元奶粉的路才刚刚开始。



商发儒(右)在试验基地试种蜜瓜。(资料照片)

“我就信他。”说起商发儒，张兴兵的表达嘎嘣利索。内蒙古自治区阿拉善盟额济纳旗蜜瓜集散园区内，目送着一车车延蜜瓜运往全国各地，两人的感觉就像吃了蜜瓜一样。

张兴兵是个种瓜农民，商发儒是额济纳旗农丰农资公司经理。“我们农民离不开老商，多数人都从他那里赊过种子、地膜、农药和化肥，而且没有担保没有抵押。他从来不骗我们，也不担心我们骗他。”张兴兵告诉记者。

1999年，商发儒开始经营销售农资产品。为了给广大种植户提供可靠农资、减轻销售环节的费用，商发儒自掏腰包上新疆、下山东，几乎走遍了西北、华东所有销售点，与优质农资厂家建立合作关系。好的农资产品有了，可是种植户的资金还是紧张。商发儒记得，农丰公司对农户的赊账，始于一位叫刘清芳的农家妇女。为给孩子看病，刘清芳借遍亲朋好友跑遍专业医院，债台高筑。那年春耕时节，没钱买种子、化肥、农膜，眼看着地就种不上了，于是厚着脸找到农丰公司赊借。有着下岗经历的商发儒深知雪中送炭的宝贵，于是商发儒毫不犹豫地借给刘清芳价值2万多元的棉种、二胺和地膜。商发儒没有想到，刘清芳秋收后立即还了欠款。从此，商发儒对困难农户先赊欠农资款、挣到钱再还的做法也延续了下来。同时，对年龄偏大又无运输工具的困难农户，商发儒坚持送农资到田间地头，不收取任何费用。这些年来，商发儒共帮助700多家困难农户2000余次，累计赊欠农资款过千万元，自己承担利息达百万元，累计免费上门服务行程1万余公里。

在商发儒和农民兄弟打交道的20年里，先后被选为额济纳旗人大代表，担任过额济纳旗商会副会长，被评为阿拉善盟民族团结先进个人，但他更看重的是入选为中国农业技术推广协会会员。这些年来，商发儒自掏腰包邀请土壤、肥料专家及相关作物技术人员到田间地头实地考察研究，举办各类培训班10多个，培训人数达1000余人。为了把种植户的风险降到最低，2015年他自己掏钱租地300余亩，办起了试种试验示范基地。“我自己也没想到，60岁了才开始种地。”商发儒有点小骄傲，“我是个商人，但我和农民分不开。不种地、不到田间地头走一走，就不知道哪些技术、哪些品种更适合。我来试验，农民放心，自己也放心。”

近年来，商发儒发现乡间的废旧地膜像小山一样堆积起来，要是形成二次污染怎么办？商发儒看在眼里，急在心里。经过充分准备，商发儒垫资600万元创办的废旧地膜回收加工厂终于在去年投产。“这是阿拉善盟唯一一家治理白色污染的企业，亏损在所难免，使命就是保护生态环境。”商发儒充满期待，“只有补贴早点到位才能完成我的梦想，既对得起农民又对得起土地。”

商发儒的经营信条朴实无华：做老实人，办老实事。经过多年的艰苦创业，他的农丰公司总建筑面积达到了3369平方米，营业门面面积达到460平方米，固定资产1300多万元，每年营业收入650万元，在额济纳旗农资领域份额颇高。

对农民更得讲良心

本报记者 陈力

内蒙古额济纳旗农丰农资公司经理商发儒：

安徽合肥浩强电子商务有限公司董事长崔万志：

相信的力量

本报记者 文晶

崔万志是不幸的，1976年出生在安徽合肥市一个普通农民家庭，出生时由于难产，落下终生残疾，行动迟缓，说话不流利，找工作求职受到很大影响。

崔万志也是幸运的，凭着勤奋努力，诚实守信，在互联网时代，借“双创”东风，终有斩获——自办网店，担任合肥浩强电子商务有限公司董事长，成为驰名中外的“网红”——“旗袍先生”，并数次登上讲台，用自己的经历感动并激励了无数人。

一路走来，艰辛不易可以想见。崔万志坚守一个“诺”字，终于守得云开雾散。

在发出200余份求职简历全部遭拒后，崔万志决定依靠自己的力量改变人生——从最基础的摆摊、开租书店起步，到加入淘宝，开网店、卖女装。2011年底，他的网店交易量高达100万次，荣升为“金冠”级别。

然而，市场竞争异常激烈，在最困难的时候，崔万志背负400万元的外债，合伙人也选择离开。

“合伙人占一定的股份，公司没有钱给他，我只好把自己名下的网吧卖掉，给了对方50多万元。”崔万志认为，再难也要兑现承诺，这是做人的底线。“我借别人的钱、欠别人的货款，无论用什么办法都一定会还。”整整5年，崔万志和家人省吃俭用，偿还了全部债务。期间，公司多次面临发不出工资的局面，他就去向别人借钱、向银行贷款，保证按时发放工资，绝不拖欠员工一分钱工资。“这是我做人的原则。”崔万志说。

每年的结婚高峰期，崔万志的旗袍订单量就会飙升。多年前，有一位顾客拍下“急单”，让崔万志的团队陷入困难。虽然加班加点地赶工，旗袍终于制作完毕，但以当时的物流速度，把旗袍送到买家手中却成了“不可能完成的任务”。员工王腊琴至今

对老板作出的决定不解：派专人开车，将旗袍送到唐山，交到顾客手上。“这个急单当时是讲好了的，可能赶不及，顾客完全可以退货啊。”但崔万志不这么看，“结婚是一辈子只有一次的大事，如果因为旗袍的原因导致顾客的婚礼不圆满，那就太遗憾了”。

今年初，一位顾客的诉求也得到了崔万志的“特批办理”。“一位顾客向客服反映，她的真丝旗袍上有两处褪色，经过询问，是买家洗护方式不当。但是，顾客觉得自己花了大半个月工资购买的旗袍不能穿了，特别惋惜。”毕竟货物已经售出2年，不符合售后相关规定。但崔万志作出了特事特办的决定，同意给顾客维修旗袍，在褪色区域通过绣花来遮盖。很快，这位顾客的感谢信寄到了公司，感谢“让我感受到了最大的热情与帮助”。

如果每位顾客都提出特别需求，难道都要一一满足？面对员工的质



崔万志

(资料照片)

疑，崔万志回答：“满足顾客个性化的需求虽然会提高成本、会‘不划算’，但仍是少数，我们必须尽力去帮助、实现。”

守一个“诺”，会付出代价，但这个代价，却会换来“情义无价”。如今的合作伙伴蒋定方，多年前曾是崔万志的供货商。2011年，因为资金紧张，崔万志曾欠蒋定方12万元货款。虽然蒋定方从未催过还款，但崔万志仍在2013年向银行贷款将钱还给了蒋定方。

“他越不催我，我越不好意思，越着急。”崔万志回忆说。“得知他是贷款还我的钱，我非常感动。”蒋定方说：因为有了崔万志，如今的自己“相信所有人”。

浙江衢州市衢江区黄坛口村“早饭奶奶”毛师花：

只为孩子吃得好

本报记者 黄平 实习生 徐燕飞



毛师花正在摆摊卖早点。(资料照片)

如今，5角钱能买到什么？相信很多人都答不上来。

在浙江衢州黄坛口乡中心小学附近的早餐摊上，5角钱可以买一碗石磨豆浆、一份土鸭蛋饼、一个手工包的糯米糍……在物价不断上涨的25年里，85岁的黄坛口村村民毛师花坚持早餐不涨价的信念，被大家亲切地唤作“早饭奶奶”。

每天凌晨1点，黄坛口村人还在睡梦中，毛师花已经起床，生煤炉、磨豆浆、磨糯米粉、炒菜做馅、蒸粽子……直到凌晨5点，她才开始用三轮车分两次把早餐摊的东西运到路口，在昏暗的路灯下煎蛋饼和糯米糍。清晨6点半，学生们陆续上学来了，老人也开始忙碌起来，直到8点收摊。

每天花5个多小时，坚持25年为孩子们做早餐，她的心愿很简单，就是让山区上学的孩子们能够吃得

好、吃得饱，只为每天能和孩子们见见面，打打招呼，满足内心那份简单的快乐。

“早饭奶奶，我要一个粽子一个糍。”“早饭奶奶，我要两个油饼，一个蛋饼。”在一声声“奶奶”的称呼下，毛师花开心麻利地把早餐递给孩子们。25年来，她每天早晨从家里到村口摆摊，骑坏了4辆三轮车，更换了四五十个煤炉。

毛师花对自己做的早餐十分“慷慨”，但她对自己起早贪黑的早餐生意却是“糊涂”。一个月下来，毛师花每月都要倒贴三四百元钱。当别人问起利润，她总说，刚好差不多。“如果涨价，家庭条件不好的孩子们会吃不饱。”毛师花说。

毛师花经营早餐铺的钱来自她每月1040元的养老金，这笔钱由儿子帮助领取，用来帮她购置面粉、糯米等原材料。两个女儿则帮老母亲添置煤炉、调料等物品。毛师花多次想要接她到城里去享福，但都被她拒绝了。她说：“20多年都习惯了，到了城里，只能看看电视走走路，会闲出病的。”可是，亲戚朋友们都知道，她真正舍不得的是那些上学的孩子们。

毛师花受到村民的敬重，很多

村民以各自的方式支持她，比如将食材以成本价卖给她。他们说：“我们的孩子都吃过你的早餐，也希望有更多的孩子能吃到你的早餐。”

“学生放假，早餐摊也还是开着。”毛师花说，有很多老主顾吃惯了她的早饭，她心里放不下他们，不做的活心里过意不去，所以即使没有学生来买早餐，她依旧保持着早起做早餐的习惯。寒暑假期间，虽然食物的数量会少一些，但是品种不会少，“不然的话，有些老主顾就吃不到他们想吃的东西了。”毛师花说。

毛师花口中的老主顾，主要是附近几个村里上了年纪的老人，她也只是象征性收点钱，有时看到90岁以上的老人就直接免费。村里有个老人家很喜欢吃毛师花做的饼，以前他都是走很远的路去吃，如今他腿脚不方便，毛师花就每天把早餐送到他家。

毛师花的事迹感动了无数人。2016年3月份，她获得“中国好人”称号；2017年1月份，她获得2016年度浙江骄傲人物；2017年7月份，她被评选为德耀中华第六届全国道德模范候选人；2017年11月份，她获得第六届全国道德模范提名奖。

获奖后，毛师花一如既往地坚守着这个温暖的早点摊，守护着山区孩子的成长。“做到不动时再歇业，主要是为了学生们还有村里上了年纪的老人。”毛师花说，她想趁着身体好，再多做几年。

江苏上上电缆集团有限公司董事长丁山华：

企业强职工才能富

本报记者 薛海燕



丁山华在车间与工人探讨问题。(资料照片)

刚入职的人力资源部培训员韦启民，第一天上班来到车间就看到一位老人正与一名员工交流。同事告诉他，那就是董事长！几十年了，每天下车间“散步”已经成了董事长生活中的一部分。

这位老人就是江苏上上电缆集团有限公司董事长丁山华。36年来，他一路将上上集团从当年销售额不到400万元的无名小厂，发展成为如今“世界第七、中国第一”的行业领跑者。丁山华今年72岁，依然坚守在岗位上。

1983年10月份，丁山华受命担任溧阳电缆厂(上上集团前身)厂长。当时，电缆厂的状况让他揪心，低矮的厂房，陈旧的设备，落后的技术，散了的员工……丁山华没有心灰意冷，而是直面现实，每天他早上第一个到厂，晚上最后一个离开。在摸清了厂子实际情况后，他开始“对症下药”，通过

用人制度、奖惩制度等一系列大刀阔斧的改革，破除“铁饭碗、铁交椅、铁工资”，使电缆厂逐步走上正轨。内部整顿完毕后，丁山华亲自抓销售，带领12名中层以上干部兵分8路，围绕市场需求实施产品开发与销售。在他的带领下，仅用4年时间，电缆厂就摘掉了“候补供货单位”的帽子，5年后上上集团晋升为“江苏线缆行业导向企业”。

1992年，丁山华被破格提拔为溧阳市经委副主任，离开了上上集团。然而，他没想到，在自己离开企业的3年里，上上集团的经营每况愈下，一度陷入困境。职工们一致认定，只有丁山华才能帮助企业渡过难关。在这个关键时刻，丁山华不愿看到自己苦心经营10年的企业如此倒掉，更不愿看着曾经跟自己艰苦打拼的员工们丢了饭碗。没有过多考虑，丁山华毅然放弃公务员的“铁饭碗”，再次回到了上上集团，并逐步带领企业走出困境，创下企业产销历史的最高纪录。

2008年，国际金融危机袭来，全球企业都在减产减投，想着如何渡过“寒冬”，可丁山华却决定提档升级产品，分三期实施技术改造，共投入技改资金23亿元。这一重大决策，顷刻间震惊业内。

“不看好这个技改项目的人太多了。”丁山华笑着说。但正是这个重大决策，让上上集团实现了“弯道超越”，集团一举跨入销售收入百亿元的阵营。如今的上上集团，拥有核电缆、光伏电缆、机车电缆、卷筒电缆、矿用电缆等一大批附加值、高技术水平的电缆产品，并连续7年实现销售收入超百亿元。2017年，上上集团在激烈的竞争中逆势而上，销售收入净增33亿元，达到161亿元，预计今年销售额将突破200亿元。在丁山华的领导下，上上集团囊括了被誉为工业界“奥斯卡”的“中国工业大奖”等电缆行业几乎所有荣誉。

“企业强，职工富”，这是丁山华办企业的初衷。他告诉记者：“改制前，我把企业看成自己的；改制后，我把企业当作大家的。”2011年，全球经济增长下行，很多企业裁员减薪甚至倒闭。丁山华却告知员工，上上集团一不减人，二不减薪，稳定了人心和队伍。在上上集团，员工的工资增长还可以通过考级实现，评到中级工、高级工、技师、高级技师的员工，每月还能额外享受300元、800元、1200元、2000元不等的技能津贴。与此同时，集团对技术人员也实行十二级工程师制，评上的每月可额外享受不同等级的技术津贴。目前，上上集团享受津贴的员工已多达500余人。在上上集团，每一名员工都有一种强烈的自豪感和归属感。