

诚信建设与企业发展

解思忠

(国务院国资委国有企业监事会, 北京市 100011)

摘要: 本文认为, 诚信建设对企业发展至关重要, 无论是要维持正常的经营活动, 还是要通过创立品牌做强做大, 乃至要要出国门, 参加全球竞争, 都离不开诚信。企业缺乏诚信, 必然会失去社会的信任, 进而导致自身利益的丧失; 坚守诚信, 必然能赢得社会的信任, 并从中获得利益。文章强调, 企业不能将诚信建设仅仅作为一种谋取自身利益的手段, 单纯从赢得用户的信赖出发, 从企业自身的利益出发, 而应该培植真正的诚信品质, 最根本的是要着眼于提高人的精神追求与道德素质。诚信建设一靠教育, 二靠制度。

关键词: 诚信建设; 企业发展; 诚信品质; 道德素质

中图分类号: F270

文献标识码: A

文章编号: 1007-8266(2005)08-0004-03

诚信建设对企业发展来说, 有着至关重要的作用。无论是要维持正常的经营活动, 还是要通过创立品牌做强做大, 乃至要要出国门, 参加全球竞争, 都离不开诚信。

首先, 企业要维持正常的经营活动, 需要诚信。市场经济是一种广泛的人际交往, 而人际交往的第一原则就是诚信; 市场经济中合同、协议之类的契约无所不在, 这就要求重承诺、守信用, 自觉履行契约, 不可随意违反。有一家民营企业的董事长, 出身农民, 最初在创办企业时缺乏资金, 周围的乡邻、亲戚朋友知道后都慷慨解囊, 一下子就凑了十几万元的资金。为什么大家都敢、都愿意借钱给他呢? 原来, 早在人民公社那个年代, 他和另外一个人打赌, 约定谁输了谁就挑走村子里一大堆石头。结果, 他输了, 于是就开始挑石头。对方劝他千万不要当真, 说这只是开玩笑。但是他不, 硬是花了三个月的时间把那堆像小山一样高的石头挑走了, 并在空出的地上种了三棵桃树, 如今那三棵桃树每年都

结满丰硕的果实, 也见证着他的为人。然而也不可否认, 目前商品广告中的夸大不实之辞, 商品生产销售中的假冒伪劣和坑蒙拐骗, 执行合同过程中的违约欺诈以及做伪证、做假账等, 比比皆是。有不少企业, 由于缺乏诚信, 正吞噬着苦果, 这种沉痛的教训一定要汲取。

其次, 企业要通过创立品牌做强做大, 也需要诚信。国外有一位管理学家说过, 21 世纪是品牌时代, 是靠名字赚钱的时代。中国的企业要想做强做大, 没有过硬的品牌是不行的。企业品牌的创立, 固然需要一流的产品, 需要成功的宣传, 但如果没有诚信的品质, 是绝对不行的; 创立品牌的直接目的, 就是赢得客户、顾客的信任, 不可想象一个诚信度差的企业会创立出让人们普遍认同的品牌。众所周知, 北京的同仁堂药店是一个知名品牌, 历经三百多年而不衰。这在很大程度上得益于同仁堂一直坚守着“炮制虽繁必不敢省人工, 品味虽贵必不敢减物力”以及“修合无人见, 存心有天知”的

堂训。同仁堂生产一种药叫“紫雪丹”, 据史料记载, 煎制“紫雪丹”要求使用“金锅银铲”。但在药店初创时期, 由于不具备这样的加工条件, 其创始人乐氏家族便发动全家人将金银首饰贡献出来, 放在药锅里与药一同煎制, 以保证药的疗效。然而, 在我们的现实生活中, 也有着相反的例子。浙江某品牌火腿是一个有着 1200 年历史的驰名品牌, 但是, 由于新闻媒体披露了一些厂家制作过程中的不卫生行为——也是不诚信行为, 使这个品牌遭受重创。

其三, 企业要要出国门, 参加全球竞争, 更需要诚信。我国已加入 WTO, 其基本原则中所包含的公平交易原则、透明原则和非歧视性原则, 都在更深层次上蕴涵着诚信的道德要求。全球化规则也是建立在诚信基础之上的, 世界贸易本身就是诚信经济, 而不是假冒伪劣、尔虞我诈的经济; 没有诚信, 就没有参与国际竞争的资格。在四川省阿坝藏族羌族自治州一个偏僻的小县城里, 有一座由法国一家公司在 20 世纪 20 年

代建造的小教堂。2003年,该县收到这家法国公司发来的通知:该教堂已到了80年的设计使用年限,请进行安全检查,我公司不再对教堂承担责任。接到通知后,当地有关部门对该教堂进行了检查,发现主体结构仍然牢固,还可继续使用。由此可见,法国这家公司不仅建造教堂的工程质量过硬,而且在此之前一直没有忘记对该教堂安全负有责任的承诺。这种诚信精神不能不让人佩服!相比之下,我们某些企业在对外交往中就缺乏这种诚信精神。众所周知,我们一些企业在对原苏联的边境贸易中,出现过“礼拜鞋”、“礼拜服”,卖给人家的鞋和衣服,不出一个礼拜就报废了,其所产生的阴影,到现在还没有完全消除。

现在,越来越多的企业已认识到:缺乏诚信,必然会失去社会的信任,并进而导致自身利益的丧失;坚守诚信,必然能赢得社会的信任,并进而会从中获得利益。然而,一些企业却将诚信建设仅仅作为一种谋取自身利益的手段,片面理解“向诚信要效益”、“以诚信换利润”等之类的口号,不是着眼于从提高道德素质入手,培植员工的诚信品质,而仅仅是从赢得用户的信赖出发,也就是从企业自身的利益出发,提醒员工应该做到诚信。其结果,很难培植起真正的诚信品质。

为什么这样说呢?因为诚信是道德范畴的东西,而效益、利润则是物质范畴的东西。我们不能把道德追求建立在物质追求的基础之上,而应该建立在精神追求的基础之上,否则,当确认物质利益不会受到损害时,人们就不会自觉地做到诚信。也就是说,这样建立起来的诚信,不是真正的诚信,它本身是不牢固的。

我们的某些企业之所以缺乏诚信,固然与不重视诚信教育有关,与相应的制度建设薄弱有关,但是在很大程度上还与如何正确理解诚信,如何处理诚信建设与企业发展的

的关系以及如何对员工进行诚信教育有关。

“诚信”这个词,最早出自《论语》:“君子务本,本立而道生,诚信也者,其为人之本欤。”意思是:君子做人讲求根本,根本确立了,做人的道德原则也就产生了,诚信就是做人的根本。遗憾的是,时过两千多年,我们还要回过头来大讲特讲诚信,因为,目前在中国诚信已经成为一种稀缺的社会资源,不仅是企业员工,而且我国公民普遍都缺乏诚信品质。

邓小平同志曾指出:最大的失误是教育。我国公民之所以普遍缺乏诚信品质,在很大程度上也可以归咎于教育的失误。这种失误表现在两个方面。一是道德教育的缺乏与滞后。缺乏就不说了;滞后,就是人们常说的“在小学学大学的东西,在大学学小学的东西”,甚至到了当爸爸妈妈、爷爷奶奶的时候,还要学说“您好”、“谢谢”、“对不起”之类的文明礼貌用语。二是道德教育的功利倾向。也就是把诚信仅仅与个人的物质利益挂起钩来——讲诚信就会占便宜,不讲诚信就会吃亏。如果道德教育里掺杂了这种功利成分,就永远也培植不出真正的诚信品质。

“狼来了”的寓言故事曾年复一年地被收入小学课本或其他少儿读物,当作对儿童进行诚信教育的生动教材,却很少有人能意识到,它并没有从道德上谴责说谎行为,指出说谎会损害他人、集体的利益,而仅仅暗示了说谎可能会给自己带来危害。不知道这种带有缺陷的诚信教育误导了多少代人。受了这种有缺陷的道德教育,儿童也许会慑于被狼吃掉的严重后果而一时不敢说谎,但随着他们慢慢长大,就可能会审时度势,权衡利弊,去干那些弄虚作假的事情。由于他们弄虚作假时不会受到内心的道德约束,不会受到良心谴责,所以就会心安理得。

前几年,一家全国性的大报曾

以《社会主义精神文明建设的成功之路》为题,报道了关于某市职业道德建设的调查,其中举了这样一个典型事例:有一位老人,为更换两角钱残币跑了6家储蓄所,得到的都是“不能换”的回答。当他来到工商银行一个储蓄所后,该储蓄所热情接待,并及时将他的残币予以兑换。老人很受感动,当即将一万元现金存入了这家储蓄所。工商银行领导由此认识到服务态度对于服务行业的重要性,于是就统一规定了90句服务“禁语”和26句文明服务用语进行推广。这个“换残币”的故事与“狼来了”的故事有着某种相似之处,它并没有从与人为善尤其是善待老人这一点上颂扬该储蓄所,而是指出热情接待顾客可能会给自己带来意想不到的利益。受了这种掺杂有功利成分的道德教育,服务人员也许会在利益驱动下,尽量多说文明用语,但是当他们发现这种努力近乎守株待兔或确认对方不会给自己带来好处时,便会原形毕露。由于他们在冷淡、训斥甚至欺骗顾客时不会受到道德意识的约束,也不会受到良心的谴责,因而也就不会顾及冷淡、训斥甚至欺骗顾客给对方造成的伤害。

所以,我们要培植公民的诚信品质,最根本的是要着眼于提高人的精神追求与道德素质,而不能以获得自身利益为目的。我曾将道德素质分解为10个子项:诚信、良心、爱心、同情心、责任心、羞耻心、职业道德、社会道德、家庭道德、自然道德。在这10个子项中,诚信、良心、爱心、同情心、责任心、羞耻心这前面的6项,又可以看作是整个道德素质的基础。如果不具备这几项基础的道德素质,就谈不上后面的职业道德、社会道德、家庭道德和自然道德。前面6项基础道德素质相互之间又有着密切的联系,要培植诚信品质,还必须同时培植良心、爱心、同情心、责任心和羞耻心。有了爱心、同情心和责任心,就会自觉地为用户着想,为社会负责;有了良心和羞耻心,当不

守诚信的念头出现时,就会受到良心的谴责,感到羞愧难当,无地自容。

前不久,我在报纸上看到这样一则报道:香港殡仪馆花一两个亿进口了一台焚烧炉,在使用过程中出现了故障,上面一层的骨灰洒落到下面一层,两具尸体的骨灰混合在了一起,而且其中一个男的,一个是女的。殡仪馆发现后,立即通知双方家属,赔礼道歉,并运用DNA技术尽量将骨灰分开,最后,还支付给双方家属一笔巨额的精神赔偿金。从这个事件中,我们可以看到香港殡仪馆的诚信品质。他们之所以这样做,并不是为了创立品牌。香港弹丸之地,也不过就这一家殡仪馆,没有另外的殡仪馆与其竞争;本身也不需做强做大,走向世界,去拉国外的客户。他们之所以这样做,与其说是有良好的职业道德,不如说是出于良心和责任心。我们不妨再设想一下,这种情况如果发生在内地,又会是一种什么结果呢?

诚信建设靠教育,还得靠制度。制度建设之重要,正如邓小平同志曾说过的:“制度是决定因素”;“制度好可以使坏人无法任意横行,制度不好可以使好人无法充分做好事,甚至走向反面”。要培植公民的诚信品质,只进行道德教育还不够,

还要有一个合理的激励机制和健全的法制。生理学和心理学研究表明,人都具有积极和消极两个方面。如果没有合理的激励机制和健全的法制,积极的一面就会受到压抑,不能充分发挥,同时消极的一面也会滋长起来,甚至会做出违背道德和法律的事。

当前社会的诚信缺乏,既与诚信教育缺乏及功利化有关,也与机制不合理和法制不健全有关。如果守诚信会使自身的利益得不到保证,弄虚作假反而会占到便宜,就不利于公民诚信品质的培植;如果社会中介组织不能维护公正,不能披露真实的信息,就会给种种不诚信的行为留下可乘之机;如果司法不公正,不坚决,不及时,就不能为诚信提供有力的法律保证,同时也不能遏止不诚信行为。

这里,我还想举一个例子。大家知道,法国是一个首饰大国,在法国的首饰业内有个规定,就是制造商在自己的首饰上签名。“卡地亚”是法国首饰的一个名牌,一件首饰只要在内环上有“Cartier”的字样,价格就会大大提高。我们去考察的人问那些工匠:会不会有冒名签字的?回答是:法国人不会这样做,如果有人这样做了,那他一辈子就别想再干这一行了,因为按照法国的法律,一

个首饰商要是在首饰上签上这几个字冒充卡地亚,一旦被查出来,坐牢14年,罚款几十万,足以让你身败名裂,倾家荡产。相比之下,我们的法制未免显得苍白无力。

上海市已于2004年2月开始施行《上海市个人信用征信管理试行办法》。这是国内首次以政府令形式发布的,并首次为个人信用征信制定的地方规章。在太原市,已有近12万户企业和个体工商户的信用信息录入社会信用信息数据库,将不同信用状况的企业划分为A、B、C、D四个等级进行管理,并通过网站向全社会公示。我们相信经过努力,一定会将我国的诚信建设向前大大地推进一步。也希望我国企业在诚信建设中,能从提高人的道德素质做起,有效地推动诚信建设。

*本文系作者2005年6月25日在“第四届中国企业信用论坛”上的演讲。

[作者简介]解思忠(1946-),男,山西省万荣县人,现为国务院国资委国有企业监事会主席,兼任北京大学国民素质研究中心主任,教授,博士生导师,国民素质研究专家,已出版国民素质专著8部,学术代表作作为“全国优秀畅销书”《国民素质忧思录》、《观念枷锁》和《国民素质读本》,合称“国民素质三部曲”。

责任编辑:林英泽

The Construction of Integrity and the Development of Enterprises

XIE Si-zhong

(State-owned Assets Supervision and Administration Commission of the State Council, Beijing100011, china)

Abstract: The construction of integrity plays an important role in the development of enterprises. Without integrity, it is impossible for the enterprises to maintain normal operation, become larger and stronger through carrying out brand strategy, and take an active part in global competition. Without integrity, the enterprises will definitely lose social trust, which will, in turn, lead to the danger of losing their benefit. Only through adhering to integrity, will the enterprises gain social trust and benefit. The enterprises should not only take the construction of integrity as the means of seeking their own benefit. The most important point in constructing integrity is that the enterprises should focus on the improvement of spiritual and ethical standards. The construction of integrity should depend on both educational and institutional means.

Key words: the construction of integrity; the development of enterprises; integrity character; ethical quality