

# 经营中的诚信问题

○陈垂兴 傅荣华

在我国当前的经济生活中,存在大量的不诚实经营的行为。据有关部门对企业的一次调查显示,在被调查的企业中,至少有34.76%的企业被假冒产品侵权;偷税漏税获利猖獗,走私、骗汇、骗取出口退税屡禁不止;社会信用紊乱,合同违约、欺诈现象严重。有资料显示,在当前我国的经济活动中,竟有大量的经济合同带有欺诈性;欠债不还,三角债、逃避银行债务现象严重,银行存在大量的呆账坏账;财务信息失真,上市公司郑百文、蓝田股份等的虚假财务报表作假的数额触目惊心。为了防止受骗,一些企业在市场交往中只好谨慎保守,互相不信任,甚至有的退步到一手交钱,一手交货的地步。

在我国经济转轨过程中伴生的种种失信的现象,其原因是多方面的,但最主要和最根本的原因是在于经济转轨时期的社会经济特点,如社会道德秩序失衡,严重的信息不对称和法制不健全,市场的不确定性等。

诚信的丧失会对市场经济产生很大的破坏性,会导致市场交易成本的增加。而良好的信任关系是经济活动的润滑剂,可以大大节省交易成本,提高整个社会的获利水平。良好的信任关系在经营中的优点主要表现在:

1、降低交易的成本,提高交易的效率。与传统经济相比,市场经济最突出的特点就是通过交换来实现资源的配置、实现人与人之间相互的经济联系,因此交易成为市场经济的基本运动方式。而交易是需要成本的,例如寻找交易对象的成本、谈判成本、签约成本及履约成本等。交易合约的签订和执行当然应该以各种商业法为基础,但仅仅依靠法律是远远不够的。如果社会上失信欺诈现象盛行,每个交易主体之间都缺乏基本的信任,在谈判过程中时刻提防着对方会不会设下什么圈套,在签约时要花费大量的

时间去查验所有的文件,以确保文件没有不利于自己的法律漏洞,合约书也会因此而变得冗长,所有可能发生的意外事件都要列上去。而在合约的执行过程中纠纷一旦产生,由于双方的互不信任,必将又陷入费时而又耗资巨大的法律诉讼之中。这样一来,每一次交易都要花费大量的时间和金钱,交易成本非常之高,甚至可能高到使交易无利可图以至于不得不取消。在这种情况下,社会经济的运行将是低效率的。相反,如果一个社会的信用状况良好,交易双方能够互相信任,交易过程中的各种费用都会得到大量节省,交易过程就会顺利得多。在交易过程中即使有纠纷产生,也会由于双方的相互信任而通过协商解决,这将大大节省交易成本,提高交易的效率。

2、建立长期信任的客户关系。供应商通过其销售人员与顾客接触,营销人员通过做到可依赖、诚实、有能力、讨人喜欢和处处为顾客着想而获得顾客的信任。这种关系可以给顾客带来好处。顾客可以信任供应商在承诺的时间提供质量满意的产品和服务,从而降低存储或等待的成本。交易还可以给供应商带来一些好处,使他们可以保持一批长期的顾客群,并且由于其商业信誉的提高,可以给公司带来更多的顾客。最后,各方都还能够从这种相互信任的关系中获得复杂的、非经济的满足感,并参与社会交流。

3、公司内部员工之间的信任的气氛能增进交流,带来更强的相互信赖的信心,可减少员工的流动和员工间的摩擦,更开放、更情愿地听取和接受批评。这样能够增强公司的凝聚力,增强员工的满足感,从而使公司运转更加有效率。

4、诚信可以给公司带来很大的无形资产,可以给公司带来很大的价值,也可以给股东带来更大的价值。

从以上几点可以看出,诚信对一家公司来说,不仅仅是一种道德问题,它可以给公司带来好处,带来利益。诚信是公司长期经营的基础,诚信也是一家公司长期成功所必须具备的品德。

## 二

虽然我国企业经营中存在着种种诚信问题,但是,值得高兴的是最近几年越来越多的企业提出了诚信经营的主张,如有的企业提出了“承诺制”,有的企业实施了“透明经营制度”,还有的企业采取了“全过程无忧虑服务”的措施,等等。比如,步步高公司的段永平认为,步步高公司的核心价值观念就是“诚信”。这个“诚信”是企业做“百年老店”所必须的。步步高公司也在坚定不移地实施这个信条。我们认为,要实现企业的诚信经营,必须从宏观和微观两个层面上加以努力。

在宏观上,必须看到诚信经营的建设,决不是单个企业的事情,而是一项系统工程,需要全社会的努力,才能形成诚信经营的氛围。为此,政府应该大力推进社会主义市场经济的发展,制定各种诚信经营的政策、法律、法令、法规,保证企业诚信经营既有强大的物质基础,又有章可循。可加大舆论宣传,在整个社会倡导诚信经营观念,弘扬诚信经营精神,鼓励诚信经营行为,提高诚信经营水平,反对非诚信经营现象。工商、税务、物价等部门要充分发挥政府职能部门的作用,加大对企业诚信经营的监管与指导的力度,努力创造公平竞争、诚信经营的社会环境,认真维护企业、消费者、合作者及国家的合法权益。

在微观上,必须看到全社会企业诚信经营的实现,是通过一个个企业来完成的。为此,企业必须建立诚信经营的自律机制。

一是认真制定诚信经营准则。通过制定明确的诚信经营准则,使企业明确自己的社会责任和社会使命,明确企业应该为国家、为客户、为职工做些什么;使职工明确什么是诚信经营,怎么做符合诚信经营准则,怎么做违背了

诚信经营准则。企业制定诚信经营准则是为了使组织诚信与个体诚信同步协调,促进企业持久发展,因此,企业制定诚信经营的准则必须从人性的要求出发,让职工愉快地接受企业的诚信经营准则,把企业的诚信经营准则转化为自己的自觉行动。

二是企业家群体应注重自律垂范。组织诚信与个体诚信协调统一,最重要的就是企业家群体的自律垂范。企业诚信经营准则由企业家群体制定,企业家群体应率先执行企业诚信经营准则,不能只说不做,也不能说一套做一套。

三是要加强诚信经营教育。任何一个企业要想获得发展,必须把它建设成为一个诚信型的组织。教育是实现诚信经营的一种手段。企业要有效实施诚信经营,必须在企业内部实施诚信经营教育,丰富职工的诚信经营知识,提高他们诚信经营水平。诚信经营教育的内容应当结合企业的实际而设计,最好能够通过案例的形式告诉职工应该做什么,不应该做什么。诚信经营教育是一项长期性的工作,不可能立竿见影,也不可能一劳永逸。

四是建立诚信经营的奖惩机制。要想在企业中形成一种良好的诚信经营的环境,企业就必须着力于建立一种赏罚分明的机制。例如,根据管理者和职工的诚信经营业绩、诚信经营行为和诚信经营信仰提拔、奖励管理者和职工;当企业管理者和职工违反企业诚信经营准则并给企业形象和企业利益带来损害时,应当给予必要的处罚。

随着中国加入 WTO,未来的市场竞争必定越来越激烈。未来的市场竞争不仅仅是产品的竞争,它是品牌的竞争,是信誉的竞争,是商业道德的竞争。我们认为,在中国目前诚信经营并不普遍的情况下,如果一家公司能够把“诚信经营”当作自己的信条,虔诚地付诸于实践,它就可能成为市场中的佼佼者。

(作者单位:暨南大学 MBA 教育中心)

(责任编辑 李晓玉)