

企业诚信的现状及其对策

董韶华

(山西省煤炭管理干部学院 培训部, 太原 030006)

摘 要:市场经济是信用经济,市场经济愈发达就愈要求诚实守信,这是现代文明的重要标志。对于市场经济的主体——企业来说,在激烈的市场竞争中,企业违背诚信经营的情况已经达到或即将超过社会可承受的程度。

关键词: 诚信;企业诚信;对策

中图分类号: F270

文献标识码: A

文章编号: 1004-972X(2005)10-0029-03

诚信,如同信息、资本、人才一样,已成为企业界的一个竞争焦点。在经济全球化进程加快,国内外企业竞争日益激烈的市场环境中,诚信越来越显现出了其稀缺性和重要性。

一、对企业诚信的认识

诚信是我国传统道德中最重要的规范之一,是社会主义市场经济条件下,企业在从事生产经营管理活动中,处理各种关系的基本准则。诚的基本含义是:真诚,诚实,实事求是。信的基本含义包括:信用,即企业必须言行一致,说到做到;信誉,即企业必须把信誉放在首位,以信誉赢得商誉;信守,即企业应自觉遵守国家法律法规,依法经营,按行业规则办事。其基本要求是:

第一,企业必须提供优质的产品和服务。产品品质和服务保障体现了企业和客户最实质的沟通。我们看到很多的企业诚信问题,都是在最基础的层面——产品或者服务上出了问题,损害了客户的直接利益,影响企业的可持续发展。

第二,在道德层面,企业应该对投资人进行客观、严谨的财务信息沟通,对员工保证珍惜和爱护,对产业保持平等、正当的竞争行为。道德是企业博弈商业竞争环境的基本态度,道德缺失的企业将会在发展中为自己套上舆论批评的枷锁,甚至最终使企业走上穷途末路。安然、安达信的败落就在于它们不珍惜本应视为生命的东西——道德诚信,侥幸心理和短期利益驱使着它们在作假的歧路上越走越远,终致东窗事发,不可收拾。

第三,企业要有社会责任感。诚信,是一个企业开展经营活动的基本素质和价值观,是企业应尽的义务和责任,贯穿于企业经营活动的全过程。诚信的本质在于责任,诚信的意义在于责任,诚信的真谛在于责任。诚信是企业不可避免和推卸的责任。通用电气的CEO杰克·韦尔奇在其自传中就极言诚信的重要。他说:“我们没有警察,没有监狱。我们必须依靠我们员工的诚信,这是我们的第一道防线。”

二、企业诚信的现状原因

(一)企业诚信的现状

有哲人指出:存在的都是合理的,即存在的都有其必然性。然而,中国乃至世界的信誉现状却令人担忧。从山西假酒到河南毒米,从厦门远华案到郑百文事件,从美国安达信会计师事务所信用危机案到世界通信公司虚报利润案,从中国的银广厦事件到能源巨人安然公司一夜之间轰然倒地……面对发生在身边的背信弃义、合同欺诈、制假贩假、偷税漏税、逃避债务、走私贩私、股市黑幕、虚假宣传等一桩桩触目惊心的案例,人们无不感到:企业诚信危机严重!

企业诚信危机,简单讲就是企业违背诚信经营的程度已经达到或即将超过社会可承受的边缘。

1. 假冒伪劣方面。2000年上半年,据国家工商行政管理局对全国60个地级以上城市上报的上半年消费者权益保护数据统计:查处制售假冒伪劣商品案件12175件,案件总值共计18486.52万元,罚没金额共计3960.13万元。查处的假冒伪劣物资主要涉及到化妆品、饮品烟酒、服装鞋类、音像、药品和农业生产资料等。由于产品质量低劣或制假售假造成的各种损失达到2000亿元。

2. 虚假宣传方面。据统计,近年来,仅由于虚假广告误导方面原因,我国每年大约有250万人吃错药。与虚假广告有异曲同工之妙的名人广告也值得我们关注。从濮存昕、宋丹丹、巩俐等“补钙”大军到陈强与陈佩斯祖孙三代面对“昂立一号”信心百倍,好似“八仙过海,各显神通”。对这些名人代理的产品,我们虽不能臆断其功效的有无,但值得深思的是:它的功效真有那么大吗?

(二)企业诚信缺失的原因

造成中国乃至世界的企业诚信缺失,有很多方面的原因。其主要原因有:

1. 经济利益的驱动。不论是假冒伪劣,还是虚假宣传;

收稿日期:2005-07-10

作者简介:董韶华(1959—),男,山西万荣人,山西省煤炭管理干部学院培训部副教授。

不论是股市内幕交易，还是财务造假；不论是偷税漏税，还是逃避债务；不论是恶意拖欠，还是变相传销……这一切都离不开经济利益的驱动。

2. 有关部门执法不严。就假冒伪劣和虚假宣传而言，制假售假者与传媒分属不同的部门管理，这些部门之间又无法形成合力，构筑严密的监督体系，致使假冒伪劣的兜售者有机可乘。

3. 针对企业诚信的法律法规不完善。世界主要经济大国都经历了从信用缺失到逐渐健全的过程。目前，我国的《民法通则》、《合同法》和《反不正当竞争法》中虽有诚实守信的法律原则，但仍不足以对社会的各种失信行为形成强有力的法律规范和约束。

除此之外，职业道德素质不高、企业短期行为、体制障碍、监督不力、企业盈利不佳、政策多变、政府干预、信息不对称等也都是造成企业诚信缺失的原因。

三、企业诚信建设的对策

缺乏诚信的代价是巨大的。然而“冰冻三尺，非一日之寒”，实现企业诚信，是一个长期的、持之以恒的过程，需要全社会诚信经营的氛围，需要全社会共同努力，树立诚信为本的理念。目前，我国正大力整顿市场秩序，打击假冒伪劣，这都是维护社会诚信的举措。但从实际情况来看，还需要从以下几方面来加强：

（一）加强法制建设，使企业诚信经营有章可循

诚信作为现代市场经济社会运行发展的一种基本制度框架，是道德与法律、规范与强制、非正式制度与正式制度的对立与统一。一方面，诚信即诚实守信，诚实是一种道德规范，它依靠的是道德的自律与规范，通过社会公认的价值理念、传统文化、风俗习惯、公众的舆论压力等非正式制度来发生作用；而守信则是通过对缔约列举的具有强制效力的条款的履行问责、惩罚机制、相关法规及其执行机构的强制威慑力等他律来发生作用。这是二者的不同。另一方面，诚实守信又是统一的。诚而守信，信必自诚，诚实是信用的基础，信用则是诚实的外部环境和表现。没有诚实的道德基础，就不可能守信。而没有他律、没有对不守信用者的惩罚，抑或是惩罚不力，诚实的道德自律将是软弱的。中国目前正处在从人格信任的人治社会向系统信任的法制社会的转换阶段，信用机制严重缺位，法制建设亟待健全，导致当前各类信用问题极为突出。如房地产交易中存在许多欺诈行为，消费者虽有怨言，但常因无法可依，投诉无门，其合法权益得不到维护。因此，建立诚信的首要基础就是进一步完善有关信用、信誉方面的法律法规，特别是信用的信息征集、评估、披露、使用以及涉及的企业秘密、个人隐私等方面，必须要有明确的法律规定，做到有法可依、有法必依。

（二）建立政府职能部门、独立中介机构的信用体系，加大对企业诚信经营的监督和指导

在我国传统体制下，信用资源是由政府独家掌握的，再加上政企不分的体制，所以企业之间的关系，企业和政府之间的关系，甚至于企业和职工之间的关系，都是通过政府联

系起来的。一些政府行为失信和地方保护主义严重，严重影响经济有序运行。如一些地方领导乐于、勤于为企业要贷款，而一旦贷款到手却不肯兑现诺言，并急于出面为银行收贷协调关系。因此，实际上，在传统体制下，信用都是经过政府来进行的，以政府的资信来代替了各个主体的资信。随着市场化程度的发展、提高，资信的资源正在发生变化，政府要有政府的信用，企业要有企业的信用，个人要有个人的信用。也就是说，每一个独立的主体都要有自己的信用。

1. 应加强政府职能转变和改革政府的行政方式，尽快建立政府失信责任追究和赔偿制度，使政府建立诚信，才能去规范企业行为。政府的信用是社会信用的保障。政府职能部门如工商、税务、司法等要建立岗位责任制，要秉公办事，严格把关，从源头上杜绝失信行为的滋生。

2. 发挥中介机构信息传递的作用。制假售假、坑蒙拐骗之所以能成功，主要的根源就是信息的不对称。交易双方及时、准确的信息传递，是社会中介机构可以充分发挥作用的广阔天地。同时，还要加强对中介机构的监管力度。信用中介之所以能够提供一个公正的信息，最重要的是应该保持独立性、公正性。从某种意义上来说，中介机构几乎承担无限责任，惟一的或者是最重要的资产就是自身的信用。如果信用机构都没有信用，整个信用体系就崩溃了，无法存在。而目前，大量的股市黑幕的存在，显示了中介机构自身就无诚信可言，又何谈对企业诚信经营进行监督！因此，一方面，需要资信、评估、律师事务所等中介机构自思如何遵守职业道德，秉承独立、公正的原则，向企业和公众提供真实可信的信息；另一方面，国家要出台相关法律法规，认真监督、审核中介机构的业务。

3. 建立以行业为主导的、全国性的社会诚信信息系统。各行业协会也应建立自己的诚信系统，本着公正、独立的原则，从行业方面来引导、监督企业树立“信用是企业的第一生命”的经营理念。

（三）整个社会倡导诚信经营的理念，弘扬诚信经营的企业精神

人无信而不立，诚实守信是中国的优良传统。“言而无信，行之不远”。大量事实证明，制假售假、坑蒙拐骗，可逞一时之快，得一时之利，但必以东窗事发、身败名裂而告终。假的终究是假的，谎言就是谎言，没有拆不穿的假象，没有识不破的骗局。从古至今，没有一项事业能够建立在无诚不信的沙滩之上。虽然我们自古以来就将诚实守信视为一种美德，但是在今天的生活中，假冒伪劣、侵权、盗版等无不对这个社会提出警示。也正因为我们没有一个完善的信用系统，没有一个界定企业的诚信砝码，才会导致整个社会真假难辨，使真正讲信用的企业、个人却叫苦连天，经济上和精神上都受到了巨大的损失。

诚信，既有法律的概念，又有道德的概念。道德是非常重要的，如果完全没有道德，即便法律制定得再详尽，也无法运用，社会信用体系也无法建立。企业无诚信的根源在于相关经营者的职业道德缺失，因此，要加强公民诚实守信的道德

建设,大力培育“信用至上”的全民意识,积极引导,使诚实守信成为社会公众公认的道德观念和共同遵守的信条。在这一过程中,可充分发挥新闻舆论的宣传、监督作用。

没有良好的道德、风气作基础,没有健康完善的信用体系作保障,法律再严,打击再有力,也不可能达到良好的状况。因此,“以德治国”为建立信用体系提供了前提条件,为诚信的发展起到推动作用。

(四)企业要端正经营理念,强化诚信经营的自觉意识,要从企业文化、管理制度、奖惩机制等多方面着手,防范和化解信用危机

1. 管理层要重视。在市场经营活动中,一个企业要生存,并获得好的发展,靠的是品牌。而品牌是靠长期的良好信誉创出来的。尔虞我诈可能短期内会获得非法利益,但那是兔子的尾巴——长不了。尤其是我国已加入WTO,一切都须按国际准则和惯例行事,无诚信的企业是没有立足之地的。此外,从诚信的定义“对他人诚实守信的程度,被他人信任的程度”可以看出,诚信是互相的。也就是说,一方面,你对别人讲诚信,另一方面,别人信任你,对你也讲诚信。只有坦诚相待,诚信经营,才能达到互惠互利、获得双赢。因此,企业管理者必须对诚信有充分的认识:企业要获得长足发展,没有诚信是绝对不行的。

2. 建立透明的信息披露机制。信任基于了解,企业应以热情和耐心搭建与相关者沟通的桥梁,热情接待相关者来访、来电、来函,并以业绩发布会、一对一会谈、网上路演等多种形式将公司的真实情况展现给广大相关者,在信息披露方面,力求做到完整、充分、公开、透明、真实、准确和及时。“既报喜,又报忧”,是企业信息披露透明化的一个表现。

3. 管理规范、法制化、国际化。企业应认真学习研究国家的相关政策、海外上市公司的成熟经验,严格要求,以高标准进行管理,并制定行之有效的奖惩制度,在企业内部推广实施,建立诚实守信的企业文化,使公司管理规范、法制化。在企业内部贯彻实施诚信的同时,也要设立相关部门对市场上的信用信息进行收集、整理,避免其他企业的欺诈等行为。只有做到知己知彼,方能百战百胜。信用建设的滞后必

然导致市场交易效率的下降甚至失败。

4. 独立第三方严格把关。有独立的第三方对企业进行定期监督,将有失信用的行为坚决摒弃。此外,企业在进行审计时,须委托信誉好、质量高的会计师事务所进行,保证自己的信息真实、准确。

(五)建设一支讲诚信的企业家队伍

信用文化建设首先是企业家文化建设,要从企业的最高领导层上提倡真实,提倡诚信经营。成功的企业无不表现为企业的领导班子素质高、作风好,有奉献精神。企业的负责人,特别是主要负责人的道德如何对企业的发展起着极为重要的作用。

加强诚信文化建设是企业诚信建设的基础,支撑企业这座大厦向前发展的无形力量来自于企业深厚的文化,而诚信则是构成企业文化建设的基础。企业文化和诚信二者是统一的,诚信是企业文化最基础的要素,是构成企业文化的一个很重要的内容,特别是在我国社会主义市场经济建设的初期,诚信是企业文化建设的一个重点。建设先进的企业文化必须大力塑造企业的诚信精神,增强社会责任感,做到企业自身利益与社会利益的有效结合。加入WTO后,国外企业先进的管理经验、理念,都将为企业文化建设注入新的活力。因此,我们要针对目前行业的现状,借鉴国外先进的企业文化,包括国外企业在诚信经营方面的经验、做法,寻找切入点,建设本企业的“诚信工程”,这是我们开展企业文化建设的关键。

参考文献:

- [1] 韦尔奇. 经理法则全书[M]. 北京:九州出版社,2002.
- [2] 张忠元,向 洪. 信誉资本[M]. 北京:中国时代经济出版社,2002.
- [3] 田 野. 松下幸之助二十三项法则[M]. 北京:中华工商联合出版社,2000.

(责任编辑:翟胜明)

敬告作者

本刊以前多次通知作者,由于每天的来稿太多,我们不可能在网上审阅、编辑稿件,也不可能将所有文章都打印下来,所以要求作者还是寄打印稿为好。可是,最近从网上投寄给本刊的稿件还是很多,这就影响了这些稿件的采用。所以,我们再一次敬告作者,凡是投寄给本刊的稿件,一律寄打印稿,文后附上联系电话和E-mail,文章被采用后,我们会通过电话或E-mail和你联系。

另外,还应注意的是,文章的摘要(文中摘录出的观点)不要写成提要。作者简介部分和参考文献部分一定要参考本刊的格式。

《经济问题》编辑部