

李嘉诚
财智人生

诚信 就是 资本

CHENG XIN JIU SHI ZI BEN



李嘉诚说自己的生意，很多是别人主动找他的，因为他一向认为，做生意的原则就是以「诚信」及「勤奋」为先，否则只会错失更多发展事业的黄金机会。「一个有信用的人，比一个没有信用、懒散、花钱，不求上进的人，自必有更多机会」，「当你建立了良好的信誉后，成功、利润便会随之而至」。

子安／编著

吉林摄影出版社



子安 © 编著

诚信就是资本

LIJIACHENG

CHENGXINJIU

SHIZIBEN

中

吉林摄影出版社

责任编辑：李相状

李嘉诚财智人生 • 诚信就是资本（中）

主 编：子 安
出 版：吉林摄影出版社
地 址：长春市人民大街 4646 号
经 销：新华书店
印 刷：卢龙县滨海印刷有限公司
版 次：2005 年 7 月第二版第一次印刷
开 本：大 32 开，850 × 1168
字 数：1000 千字
印 张：166
书 号：ISBN 7 - 80606 - 676 - 4/Z · 72
总 定 价：522.00 元（共 18 册，本册 29.00 元）

如有印装质量问题，请与承印工厂联系调换。
版权所有，翻印必究。



最后大家按黔娄夫人的意见办了。

这是中国历史上流芳千古的“斜之有余，不若正之不足”的典故。

正直和诚实是人格中的最重要的组成部分，从一定程度上来说，正直即诚实，诚实即正直。比如说，撒谎是由于撒谎者不诚实，撒谎本身是一种不正直的行为。一个人不敢讲真话，他的话是没人信的，而他本人也是得不到别人的尊重和信任的。

正直意味着高标准地要求自己。许多年前，一位作家在一次倒霉的投资中，损失了一大笔财产，濒临破产。他打算用所赚的每一分钱来还债。三年后，他仍在为此目标而不懈努力。为了帮助他，一家报纸组织了一次募捐，许多人都慷慨解囊，这笔笔捐款，足可以结束缠人的负债生涯。然而，作家却拒绝了。几个月之后，随着他一本轰动一时的新书问世，他偿还了所有剩余的债务。

这位作家就是马克·吐温。

正直意味着具有道德感并且遵从自己的良知。马丁·路德·金在他被判死刑的城市里面对他的敌人说：“去做任何违背良知的事，既谈不上安全稳妥，也谈不上谨慎缓和。我坚持自己的立场。上帝会帮助我，我不能做其他的选择。”正直意味着有勇气坚持自己的信念，包括有能力去坚持你认为是正确的东西，在需要



的时候义无反顾，并能公开反对你确认是错误的东西。

正直意味着自觉自愿地服从。从某种意义上说，这是正直的核心，没有谁能迫使你按高标准要求自己，也没有谁强迫你献身，更没有谁能勉强你服从自己的良知。然而，不管怎样，一位正直的人是能坚持自己良知的。

二战期间，一位美国陆军上校和他的吉普车司机拐错了弯，遇上了一支德军武装小分队。两个人跳下车外，都隐藏起来。中士躲在路边的灌木丛里，而上校则藏在路下的水沟中。德国人发现了中士并向他的方向开火。上校本来不会被发现的。然而，他却宁愿跳出来还击——用一把手枪对付几辆坦克和机关枪。他最终被杀害了，这个中士也被捕入狱。后来，他对人们讲述了这个故事。为什么这位上校要这样做呢？因为他的责任心强于他对自己安全的关心，没有任何人能勉强他。

这一点难做到吗？的确很难。这就是为什么正直的人是难能可贵、值得钦佩的。但是从根本上说，正直所具有的无与伦比的价值，是值得人们为此而努力的。

那么，正直究竟能带给人什么好处和回报呢？可以说答案是丰富多彩的：既有友谊、信任，又有钦佩和尊重。人类之所以日益进步，其原因就是具有诚信



正直之人推动着历史前进，让社会每天都充满着新的希望！

正直的品性，是时代成功者的优良品格，做一个正直的人，本身就是成功者的写照。通过我们自己哪怕一点点的实际行为，揩拭积淀在正直品性上的世俗尘垢，让人性的正直之光，绽放出和煦的光辉，驱散人性的阴云。

坚守正直，就是信守成功人生的准则；塑造诚信和正直的品性，就是塑造成功的自我。人类一天不能回归诚信和正直的精神家园，就一直是魂飞魄散的日子。

有的人从小时候起，大人们和那些有教养的人就经常教导他：“不要太直率，你以为只是你看到了？只是你知道了？你主持得了正义吗？”还在很小的时候，他就隐约感到大人们肯定不喜欢《皇帝的新装》中的那个小孩。

我们无法回避不少年轻人正在远离正直品性的事实。

某基层单位领导给某大学系主任写了一封信。信中说：贵系培养的学生可谓聪明，但是在做人方面实在不敢恭维。去年我派贵系毕业的一个学生去省城修理计算机，回来后，他给了我几张总额近 2000 元的发票，而且还当着我的面解释得头头是道、毫无愧色。



我怒不可遏，直截了当地告诉他，我已经请人计算过，即使包括往返车费，也不会超过 500 元。我始终信奉诚实和正直是做人的重要标准，一个连做人的基本素质都欠缺的人，会有什么事业前途？以后我还能信任他什么？一个失去信任的人又能成就什么？

来信可谓言之切切，有一种难以名状的痛感。尽管正直的品性可能给个人带来的某些烦恼甚至是沉重的，尽管回避正直的人可能得到不少世俗的好处，但是正直始终是人性的最为光辉的品性，是成就事业的优良品格。需要清扫的不是正直品性本身，而是蒙在正直身上的世俗的灰尘。

英国《泰晤士报》总编辑西蒙·福格每年五六月份都接到一些大学的请帖，请他去做择业、就业方面的演讲，因为他曾在寻找职业方面创造过神话。

那是他刚从伯明翰大学毕业的第二天，他为了寻找职业而南下伦敦，走进《泰晤士报》总经理办公室问：“你们需要编辑吗？”“不需要。”“记者呢？”“也不！”“那么挑字工、校对员呢？”“不，都不。我们现在什么空缺都没有！”“那么，你们一定需要这个。”福格从包里掏出一块精致的牌子，上面写着：“额满，暂不雇用。”

结果，福格被留了下来，干报社的宣传工作。25年后，他已升至总编辑的位置。这一美谈见报后，福



格就成了各大学的座上宾。

然而，每次演讲，他对他的这一经历总是避而不谈。他讲得最多的则是一位护士的故事。

他认识一位护士，这位护士刚从学校毕业，在一家医院做实习生，实习期一个月，在这一个月內，如果能让院方满意，她就可以正式获得这份工作。否则，就得离开。

一天，交通部门送来一位因车祸而生命垂危的人，实习护士被安排给外科手术专家、该院院长亨利教授当助手。复杂艰苦的手术从清晨进行到黄昏，当患者的伤口即将缝合时，这位实习护士突然严肃地盯着院长说：“亨利教授，我们用的是 12 块纱布，可是你只取出 11 块。”

“我已经全部取出来了。一切顺利，立即缝合。”院长头也不抬，不屑一顾地回答。

“不，不行。”这位实习护士高声抗议道，“我记得清清楚楚，手术中我们用了 12 块纱布。”

院长没有理睬她，命令道：“听我的，准备缝合。”

这位实习护士毫不示弱，她几乎大声地叫起来：“你是医生，你不能这样做。”直到这时，院长冷漠的脸上才露出欣慰的笑容。他举起左手心里握着的第 12 块纱布，向所有的人宣布：“她是我最合格的助手。”

福格真是聪明而又用心良苦，他之所以不讲自己



的经历，而说那位实习护士，是因为他明白，在寻找工作方面，仅有敏锐的头脑是不够的，更重要的还要有正直的品性。小到一个单位，大到一个国家，它们真正需要的往往是后者。所以，正直的品性总是为真正的睿智者和成功者所推崇。

“诚实是最好的策略”。这句古老谚语的真理性已为日常生活经验所证实。诚实和正直对于商业和其他任何行业的成功来说都是必不可少的。

一个很有名的啤酒酿造商，他把自己的成功归因于在他卖啤酒时的慷慨大方。他总是走到装啤酒的大缸前，舀出一点品尝一下，说：“兄弟们，日子还是不很富裕，每人再喝一碗啤酒。”这个酿酒商豪爽的性格和他的啤酒在英国、印度和其他殖民地都声名远扬，这就为他发财致富奠定了基础。诚实的言行是所有商业交易的柱石。诚实之于贸易商、制造商，恰如荣耀之于战士，仁爱之于基督徒。所以，一个真正的商人应该以自己工作的完整和牢靠为荣耀，一个精神高尚的商人应该以诚实履行合同的每一条款而自豪。一个诚实正直的制造商，从他制造产品的天才能力中，从他在买卖过程的诚实中，以及在生产出来的产品的质量中，不仅会获得荣誉，而且会获得实实在在的成功。



◎ 天下可以说没有一种广告能比诚实不欺、言行可靠的美誉更能取得消费者的信任。而坦诚则是所有信誉中的根本保证。

对顾客的要求要给予满足，而且是绝对满足。这也是李嘉诚的诚信资本。

譬如某一件商品，在同一价钱下，顾客要求要有五个功能，其它产品只能够提供四个功能，而你的产品真的能够提供五个功能，顾客会怎么想？他们会想，商品价格一样，但你的却比其他人的多了一个功能，而顾客正是要求这种产品有五项功能。其它生产商做不到，你能够做到，他们不光顾你，还会光顾谁？

又譬如在街市买菜，其它商贩都不诚实，明明说是一斤重的东西，可能只有八两，却照一斤的价钱来收费，你会怎样想？当然是这些商贩令你不满意了。如果有一些商贩，他们出售的商品，标明是一斤重的，丝毫不会减少，售出的就是十两的重量。知道有这些商贩，你也会光顾他，而不再光顾其它商贩了吧。为什么？就是因为这些商贩令你感到满意，达到了你的要求。从这两个简单例子之中，我们就已经得到一个结论，就是要使生意成功，一定要令顾客满意。只要顾客满意，他们一定会对企业忠诚，对产品忠诚，变

诚
信
就
是
资
本

179



为长期的忠实顾客。企业有这种忠实顾客，生意上就已经有了保证。况且，顾客们是会一个介绍一个的。他们会将好的产品告诉亲友们，使亲友们也变为企业的顾客。这样一传十，十传百，企业的生意一定会越来越好。这就是我们所谓的口碑。

要令顾客满意，满足他们的要求，就可以使生意成功，更何况满足他们意想不到的要求，令他们喜出望外？

李嘉诚的成功之道，就是他能够做到满足顾客意想不到的要求，这使李嘉诚的事业比绝大多数的企业家都成功。

翻开近代商业历史，我们可以看出，50年以前的商店，在今日依然存在的，几乎是寥若星辰。而在90年代初期的一些大公司，在当时好像雨后春笋般生机勃勃，刊登整版的产品广告，在电视台上不惜巨资投入，做尽各种虚假吹捧，只可惜是昙花一现，因为它不以信誉作为后盾，只不过为后人提供了一个吸取教训的标本。

天下可以说没有一种广告能比诚实不欺、言行可靠的美誉更能取得消费者的信任。而坦诚则是所有信誉中的根本保证，只有坦诚地对待对方，信誉才会来临。

有一次，一位名叫基泰丝的美国人来日本，准



备在旧本奥达克余百货公司买个唱机作为见面礼，送给住在东京的婆家。日本售货员彬彬有礼，特地为她挑了一台未开封的机子。

回到住所，基泰丝开机试用时，却发现该机没有装内件，因而根本无法使用。她不由得火冒三丈，准备第二天一早就去奥达克余交涉，并迅速写好了一篇新闻稿，题目是《笑脸背后的真面目》。

第二天一早，基泰丝在动身之前，忽然接到奥达克余公司打来的道歉电话。50 分钟以后，一辆汽车赶到她的住处。从车上跳下奥达克余的副经理和提着大皮箱的职员。两人一进客厅便俯身鞠躬，表示特来谢罪。除了送来一台新的合格的唱机外，又加送蛋糕、毛巾一套和著名唱片一张。接着，副经理又打开记事簿，宣读了一份备忘录。上面记载着公司通宵达旦为纠正这一失误的全部经过。

原来，昨天下午 4 点 30 分清点商品时，售货员发现错将一个空心货样卖给了顾客。她立即报告公司警卫迅速寻找，但为时已晚。此事非同小可。经理接到报告后，马上召集有关人员商议。当时只有两条线索可循，即顾客的名字和她留下的一张“美国快递公司的单据”。据此，奥达克余公司连夜开始了一连串无异于大海捞针的行动。打了 32 次紧急电话，向东京各宾馆查询，没有结果。再打电话问纽约“美国快递公司”



总部，深夜接到回电，得知顾客在美国的父亲的电话号码。接着又打电话去美国，得知顾客在东京婆家的电话号码，终于弄清了这位顾客在东京期间的住址和电话，这期间的紧急电话合计为 35 次！

这一切使基泰丝深受感动。她立即重写了新闻稿，题目叫《35 次紧急电话》。

没有人不会犯错，千里马还失蹄呢。但是，犯错的奥达克余公司以其极强的责任心来弥补其受损的公司形象。它的真诚感动了上帝，于是，上帝便把信誉给了它。

前不久在一份杂志上看到一篇文章叫《第六枚戒指》，心里很受感动。因为在这里真诚战胜了贫穷与饥饿，战胜了财富与虚伪，应该说，真诚战胜了一切。让我们把它回忆起来与你一起分享。

温迪 24 岁那年，好不容易找到一份临时工作。母亲喜忧参半，家里有了指望，但又为她的毛手毛脚担心。工作对她们孤女寡母太重要了。她中学毕业后，正赶上大萧条，一个差事会有几十、上百的失业者争夺。多亏母亲为她的面试赶做了一身整洁的海军蓝，才得以被一家珠宝行录用。在商店的一楼，她干得挺欢。

第一周，她受到领班的称赞。第二周，她被破例调往楼上。楼上珠宝部是商场的核心，专营珍宝和高



级饰物。整层楼排列着气派的展品橱窗，还有两个专供客人看货定样的珠宝小屋。她的职责是管理商品，在经理室外帮助和传接电话。这份工作要干得热情、敏捷，还要防盗。圣诞节临近，工作日趋紧张兴奋，然而幸运之神来临了。一天下午，她听到经理对总管说：“温迪那个小管理员很不赖，我挺喜欢她那个快活劲。”她竖起耳朵听到总管回答：“是，这姑娘挺不错，我正有留下她的意思。”这让她回家时蹦跳了一路。

翌日，她冒雨赶到店里，距圣诞节只剩下一周时间，全店人员都绷紧了神经。她整理戒指时，瞥见那边柜台前站着一个男人，高个头，白皮肤，约莫 30 岁，但他脸上的表情吓了她一跳，他几乎就是这不幸年代的贫民缩影：一脸的悲伤、愤怒、惶惑。他用一种绝望的眼神，盯着那些宝石。她感到因为同情而涌起的悲伤，但她还牵挂着其他事，很快就把他忘了。小屋打来要货电话，她进橱窗最里边取珠宝。当她急急跑出来时，衣袖碰落了一个碟子，6 枚精美绝伦的钻石戒指滚落到地上。总管先生激动不安地匆匆赶来，但没有发火。他知道她这一天是怎样干的，只是说：“快拾起来，放回碟子。”她弯着腰，几欲泪下地说：“先生，小屋还有顾客等着呢。”“我去那边。孩子，你快捡起这些戒指！”总管说。

她用近乎狂乱的速度捡回 5 枚戒指，但怎么也找



不到第6枚。她寻思它是滚落到橱窗的的夹缝里，就跑过去细细搜寻。没有！她突然瞥见那个高个男子正向出口走去。顿时，她领悟到戒指在哪儿了，碟子打翻的一瞬，他正在场！当他的手就要触及门柄时，她叫道：“对不起，先生。”他转过身来，漫长的一分钟里，她们无言对视。她祈祷着，不管怎样，让她挽回她在商店里的未来吧。跌落戒指是很糟，但终究会被忘却，如果丢掉一枚，那简直不敢想像！而此刻，她若表现得急躁——即使她判断正确——也终会使她所有美好的希望化为泡影。

“什么事？”他问，他的脸肌肉在抽搐。

她确信她的命运掌握在他手里，她能感觉得出他进店不是想偷什么。他也许想得到片刻温暖和感受一个美好的憧憬。她深知什么是苦寻工作而又一无所获。她还能想像得出这个可怜人是以怎样的心情看这社会：一些人在购买奢侈品，而他一家老小却无以果腹。

“什么事？”他再次问道。

猛地，她知道该怎样作答，母亲说过，大多数人都是心地善良的，她不认为这个男人会伤害她。她望望窗外，此时大雾弥漫。“这是我头一次工作。现在找个事儿做很难，是不是？”她说。

他长久地审视着她，渐渐地一丝十分柔和的微笑浮现在他脸上。“是的，的确如此。”他回答，“但我能



肯定，你在这里会干得不错。我可以为你祝福吗？”

他伸出手与她相握。她低声地说：“也祝您好运。”
他推开店门，消失在浓雾里。

她慢慢转过身，将手中的第6枚戒指放回了原处。

◎ 信誉是一种特殊资源，人要长期讲诚信，人们才会相信你。只要有一次不讲诚信，那你以前的信誉就会全部丧失。

有史料记载一段美好的传说：早年，尼泊尔的喜马拉雅山南麓很少有外国人涉足。后来，突然变得游人如织，究其原因，据说源于一位尼泊尔少年的“诚信”故事。

有一天，几位日本摄影师请当地一位少年代买几瓶啤酒，由于地处偏僻，山路崎岖，这位少年竟跑了3个多小时才买到啤酒。第二天，那个少年又自告奋勇说还可以再替他们买啤酒，这次摄影师们因相信他便给了他很多的钱去买十瓶啤酒，可是，少年这一去当天便没有回来，到第三天下午那个少年还没回来。于是，摄影师们议论纷纷，都认为那个少年把钱骗走了。直到第三天夜里，那个少年竟敲开了摄影师的门。原来，第一次卖啤酒的地方只有4瓶啤酒，由于他又翻了一座山，趟过一条河到另外地方才购得另外六瓶，



返回时，不小心摔坏了三瓶。此时，他正哭着拿着那些碎玻璃片，向摄影师交回零钱，在场的游客无不感动。于是这一美好的传说便不胫而走，人们为这一尼泊尔少年的诚信事迹而深受感动。

“桃李不言，下自成蹊”，正因为这里生活着诚信的民众和积淀下淳朴的民风，到这儿的游客就越来越多，从而为这个弹丸小国带来了丰厚的回报。

尼泊尔少年的诚信事迹正昭示着一个道理：“闯荡人生，你只需携带‘诚信’这一简单的行李便可以上路了。”

正如一句广告词说得好：狼来了并不可怕，失去诚信最可怕！

以上是一则则感人而又让人深思的故事，无不诠释着“诚信”这两个字的多种内涵。她不仅是绽放在心灵深处芬芳四溢的花朵，也是人类精神中蕴藏的如啖甘饴的财富。她是一把钥匙，能帮你打开友谊之门，也是一叶轻舟，能帮你划出困难的漩涡；她是一张名片，能将兴誉带向四方，也是一把重锤，时刻敲击脑袋，保持清醒……由此可知，“诚信”不仅是情感之绳，修养之源，更是立身之本，立德之基。

一个真正熟悉商业运筹的商人会明白，惟有诚信才能使企业发展壮大，也惟有诚信，企业才能盈利。虽然，这需要一个较长的过程，但其远景是相当可观