



中国企业诚信体系
建设系列丛书

Handbook on Corporate Integrity Management

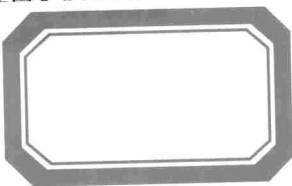
企业诚信建设读本

诚信建设和信用管理 创新与实践

刘鹏 / 主编



中
英



Handbook on Corporate
Integrity Management

企业诚信建设读本

诚信建设和信用管理 **创新与实践**

刘鹏 / 主编



企业管理出版社

ENTERPRISE MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

企业诚信建设读本：诚信建设和信用管理创新与实践 / 刘鹏主编. —
北京：企业管理出版社，2012. 8
ISBN 978 - 7 - 5164 - 0136 - 1

I. ①企… II. ①刘… III. ①企业信用—研究 IV. ①F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 193517 号

书 名：企业诚信建设读本：诚信建设和信用管理创新与实践

作 者：刘 鹏

责任编辑：马 超

书 号：ISBN 978 - 7 - 5164 - 0136 - 1

出版发行：企业管理出版社

地 址：北京市海淀区紫竹院南路 17 号 邮编：100048

网 址：<http://www.emph.cn>

电 话：总编室 (010) 68701719 发行部 (010) 68701816
编辑部 (010) 68414643

电子信箱：80147@sina.com zbs@emph.cn

印 刷：香河闻泰印刷包装有限公司

经 销：新华书店

规 格：170 毫米 × 240 毫米 16 开本 23.5 印张 438 千字

版 次：2012 年 9 月 第 1 版 2012 年 9 月 第 1 次印刷

定 价：56.00 元

版权所有 翻印必究 · 印装有误 负责调换

前 言

诚信是一个全球性议题。2008年由美国次贷危机引发的全球金融危机，已经发展成为世界经济危机。金融危机爆发的本质是信用危机，追根到底是一场诚信危机。根据国际货币基金组织估计，全球银行业因金融危机遭受的损失为2.28万亿美元。目前，许多国家还深受其害，经济复苏明显放缓。在这次金融危机中，我国也受到了一定的冲击。

诚信问题也日益成为我国深入发展和改革的瓶颈问题。在我国，诚信已经成为社会持续关注的热点问题。近年来相继发生“毒奶粉”、“瘦肉精”、“地沟油”、“染色馒头”等事件，这些恶性的食品安全事件足以表明，诚信的缺失、道德的滑坡已经到了何等严重的地步。

企业诚信建设，不仅关系到企业经营发展和自身形象，也会深刻影响到经济环境和社会风气。作为经济活动中最活跃的主体，企业的经营受社会伦理、经济和法律等诸多因素影响。基于社会信用体系的大背景，企业诚信应该是企业信用在经济道德上的回归，在社会责任上的延伸。

当前，越来越多的企业已经认识到加强诚信建设的迫切性和重要性，站在长远发展的战略高度，不断完善诚信体系建设和信用管理，并取得了积极的成效。应该看到，当前我国企业的诚信建设整体水平还比较滞后，许多企业还没有认识到诚信经营与企业竞争力之间的密切关系，还没有充分发挥和挖掘诚信这个稀缺资源，促进企业的可持续发展。

企业诚信建设是一个系统工程，涉及到了法律、道德、经济、行为等不同层面，是贯穿企业经营的持续提升的过程。如何建立一个高效、良性运转的企业诚信体系，是当前企业发展过程中面临的重要议题。

本书结合我国实际情况，深入分析国外经验，从多个维度系统分析和探究企业诚信建设的理论和实践，从社会、伦理道德、经济、法律等诸多角度，通过对比分析，界定了企业诚信的新内涵，提出了现代企业诚信体系的新理

论，从核心理念、战略规划、实施及评估改进等多个方面，为我国企业诚信建设创新实践进行了有益的探索。

本书第一部分对企业诚信体系面临的宏观背景进行分析和论述，以便企业掌握国内的社会信用环境和相关制度，了解企业诚信建设的紧迫性和重要性；第二部分对企业诚信进行全新界定，对企业诚信及相关的概念进行分析，从不同的维度对其内涵进行分析和考察，以明确其不同的意义，为企业开展诚信体系建设搭建理论依据平台；第三部分提出了建立全面企业诚信建设体系，为企业开展诚信体系建设提出战略性思考框架，强调从核心理念、领导层重视、内外现状评估、组织架构设立、执行监督、考核评估等方面，为企业创造性开展诚信体系建设提供建设性参考；第四部分为企业诚信相关课题与研究报告。多年来，中国企业联合会成立企业诚信课题组，深入开展了相关课题与研究，梳理了我国及国外的信用体系制度现状，对企业诚信建设理论、现状和问题进行深入研究，并提出相关对策建议，为企业开展诚信建设提供理论和实践参考；第五部分为企业诚信建设典型案例，总结和概括一些重点行业企业的实践经验，为企业开展诚信建设和信用管理提供实战操作案例，方便借鉴与参考。

由于本书涉及内容为现代管理前沿领域，可供借鉴与参考资料有限，撰写难度较大。加之撰写本书时间较紧，任务繁重，工作量大，书中难免有不妥疏漏之处，敬请读者批评指正。

编者
2012年8月

目 录

第一部分 企业诚信建设——作用与意义	1
一、企业诚信建设的意义和价值	2
二、我国信用体系制度建设概况	7
三、企业诚信建设的主要推动者	10
第二部分 企业诚信建设——概念与内涵	15
一、诚信的内涵和维度	16
二、现代诚信制度及诚信相关术语	22
三、企业诚信的定义和内涵	25
第三部分 企业诚信建设——措施与方法	29
一、明确核心理念,构建诚信文化	30
二、领导率先垂范,保障组织推进	32
三、分析企业现状,制定有效措施	33
四、构建诚信体系,完善管理流程	34
五、优化组织架构,明晰职责分工	40
六、加强协调配合,推动有序实施	42
七、重视考核评估,促进持续改进	43
第四部分 企业诚信建设——研究与思考	47
课题研究一:我国传统诚信沿革的研究与思考	48
课题研究二:企业诚信及中国企业诚信建设对策研究	53
课题研究三:中国企业诚信状况调研报告	62
课题研究四:金融危机背景下的企业诚信建设及信用管理状况 调研报告	69

课题研究五:国外信用体系制度概况	81
第五部分 企业诚信建设实践及案例	87
一、中国交通建设集团有限公司	88
二、中国航空集团公司	90
三、首钢总公司	92
四、天津港(集团)有限公司	95
五、江苏沙钢集团有限公司	97
六、铁道第三勘察设计院集团有限公司	99
七、中铁第四勘察设计院集团有限公司	102
八、中国航空规划建设发展有限公司	104
九、开滦集团有限责任公司	107
十、南车青岛四方机车车辆股份有限公司	109
十一、葛洲坝集团第一工程有限公司	113
十二、葛洲坝易普力股份有限公司	115
十三、特变电工股份有限公司	117
十四、亨通集团有限公司	120
十五、华新水泥股份有限公司	122
十六、金川集团有限公司	125
十七、京唐港煤炭港埠有限责任公司	128
十八、玲珑集团有限公司	131
十九、东辰控股集团有限公司	133
二十、山东招金集团有限公司	136
二十一、山东航空集团有限公司	139
二十二、红河红云烟草(集团)有限责任公司	140
二十三、西南兵器工业公司	145
二十四、招金矿业股份有限公司	149
二十五、山东如意集团公司	150
二十六、青建集团股份公司	153
二十七、凌源钢铁集团有限责任公司	155
二十八、天津市水利工程有限公司	160
二十九、山东昊龙集团有限公司	163
三十、重庆医药(集团)股份有限公司	166
三十一、株洲联诚集团有限责任公司	170
三十二、长缆电工科技股份有限公司	174

三十三、重庆对外建设(集团)有限公司	176
三十四、山东青岛烟草有限公司	178
三十五、齐齐哈尔二机床(集团)有限责任公司	180
三十六、青岛路桥建设集团有限公司	183
三十七、山东胜利方圆实业集团有限公司	187
三十八、海洋石油工程(青岛)有限公司	190
三十九、中国葛洲坝集团机械船舶有限公司	192
四十、葛洲坝集团电力有限责任公司	193
四十一、河北津西钢铁集团股份有限公司	196
四十二、湖南省建筑工程集团总公司	198
四十三、中国水利水电第七工程局有限公司	200
四十四、滨化集团股份有限公司	201
四十五、西林钢铁集团有限公司	204
四十六、山西大昌汽车集团有限公司	205
四十七、胜利油田北方实业有限公司	207
四十八、广州市建筑集团有限公司	209
四十九、伟浩建设集团有限公司	210
五十、胜利油田胜利建设监理有限责任公司	211
五十一、齐翔建工集团有限公司	213
五十二、太原六味斋实业有限公司	216
五十三、中国移动通信集团黑龙江有限公司黑河分公司	218
五十四、鸡西市热力安装工程公司	220
五十五、四川省川铁枕梁构件厂	222
附录 相关法规与文件	227
中华人民共和国公司法	227
中华人民共和国合同法	259
中华人民共和国产品质量法	300
中华人民共和国安全生产法	310
中华人民共和国消费者权益保护法	323
中华人民共和国劳动合同法	342
2011 年“诚信兴商宣传月”活动的通知	359
后 记	368

第一部分 企业诚信建设——作用与意义

把诚信建设摆在突出位置，大力推进政务诚信、商务诚信、社会诚信和司法公信建设，抓紧建立健全覆盖全社会的征信系统，加大对失信行为惩戒力度，在全社会广泛形成守信光荣、失信可耻的氛围。

——十七届六中全会《中共中央关于深化文化体制改革、推动社会主义文化大发展大繁荣若干重大问题的决定》

一、企业诚信建设的意义和价值

诚信危机已经成为一个全球性的问题。众所周知，2008年美国发生了次贷危机，继而产生多米诺骨牌效应，造成全球性的金融危机，继而酿成了当前国际经济震荡和衰退。这次危机的形成和蔓延，不仅是金融意义上的信用危机，也是道德意义上的诚信危机。

诚信问题也日益成为我国深入发展和改革的瓶颈问题。据不完全统计，目前国内企业在市场交易中因信用缺失、经济秩序问题造成无效成本已占国内GDP的10%~20%，经济损失每年高达5855亿元。近些年来，一些企业在追逐利益的过程中，出现了一系列诸如“毒奶粉”、“瘦肉精”、“染色馒头”等事件，严重影响着社会生活的各个领域，制约着我国构建和谐社会的进程。因此，促进我国经济长期可持续发展，切实推进社会信用体系建设，发挥诚信建设的基础性作用具有十分紧迫和重要的意义。

（一）推进企业诚信是构建和谐社会的重要内容

在悠久的中国文化中，诚信一直作为社会的基本道德规范和中华民族的传统美德而备受推崇。在当代，诚信更是社会主义市场经济发展的重要基础和核心理念。社会诚信度的提高不但有利于改善个人之间的关系，也是一个社会得以存续和发展的必要条件。

良好的社会信用是经济社会健康发展的前提，是每个企业、事业单位和社会成员立足于社会的必要条件。诚信缺失、不讲信用，不仅危害经济社会发展，破坏市场和社会秩序，而且损害社会公正，损害群众利益，妨碍民族和社会文明进步。当前我国社会诚信缺失问题依然相当突出，商业欺诈、制假售假、虚报冒领、学术不端等现象屡禁不止。加快推进我国社会信用体系建设，是进一步完善社会主义市场经济体制的重要任务，也是构建社会主义和谐社会的客观要求。因此，必须加快形成统一开放竞争有序的现代市场体系，加快建立与我国经济社会发展水平相适应的社会信用体系。

党的十七大报告中提出，促进国民经济又好又快发展，完善基本经济制度，健全现代市场体系，健全社会信用体系。我国“十二五”规划纲要提出，加强社会信用体系建设，构建适应社会主义市场经济的道德和行为规范。十七届六中全会通过的文化体制改革的决定要求，把诚信建设摆在突出位置，大力推进政务诚信、商务诚信、社会诚信和司法公信建设，抓紧建立健全覆盖全社会的征信系

统,加大对失信行为惩戒力度,在全社会广泛形成守信光荣、失信可耻的氛围。

社会信用建设是一项系统工程,全社会要高度重视诚信建设,努力营造诚实、自律、守信、互信的社会信用环境,使诚实守信者得到保护、作假失信者受到惩戒,为社会主义经济、政治、文化、社会的改革和发展提供良好的道德保障。

企业诚信是社会信用的重中之重,企业的信用状况直接关系交易安全 and 经济秩序,加快社会信用体系建设必须加强企业诚信和信用建设。因此,加强企业诚信是企业加快建设社会信用体系的支撑点,要从构建社会主义和谐社会的全局高度来认识和推动企业诚信建设,把诚信建设摆在更加突出的位置,为营造良好的社会信用环境,在构建和谐社会发挥应有的作用。

(二) 诚信是市场经济有序进行的根本保证

市场经济是法制经济、竞争经济,也是信用经济。信用经济的基本要求就是诚实守信,要求将诚信为本的理念成为全社会的自觉行动。诚信是市场经济领域中一项基础性的行为规范。只有构建完善的社会诚信道德,才能使现代道德体系建设与现代市场经济相吻合。没有诚信这个道德基础,市场经济就不能正常运转。

在经济生活全面契约化的今天,诚信已成为经济生活得以展开的基本条件,如果信用关系失效,只能导致市场失效。市场经济不能没有诚信,否则任何交易都需要面对面以货易货地进行。这不仅增加交易成本,而且极大缩小了交易范围。这种交易方式已远远跟不上经济发展的步伐。交换契约和买卖契约已经日益成为整个经济的基础,信守承诺已经成为整个经济秩序得以维持的最根本的规范。

在现代市场经济条件下,竞争是良好市场经济的核心,法治是良好市场经济秩序的保障,而诚信则是良好市场经济发展的内在动力。诚信是市场主体的安身立命之本,也是社会经济发展之本。没有诚信,人们的经济生活、社会生活就失去了基本的维系和支撑;缺少诚信,经济发展和社会进步就缺少前进的动力和可靠的保证;离开诚信,在互不信任、互相防范的情况下根本不可能有市场经济的真正发展。

在现代文明社会的市场经济中,企业开拓市场靠的是信誉和品牌。如果企业对消费者讲诚信,企业的品牌、形象就会深入人心,并在市场中受到宠爱。无数企业成功和失败的案例证明,诚信已经成为企业的立足之本,是企业的灵魂。有了诚信,企业才能生存和发展,才能给企业带来效益,才能使企业的发展长久不衰。对于企业而言,诚信是企业的基础和生命线。只有实现诚信基础上的客户认

同感，企业才能长期受益。特别是当企业始终遵守的诚实信用原则被制度化固定下来，将为企业正确决策、稳定收益和市场竞争中的长期生存提供保证。诚信制度的确立可以最大限度的保证企业信息来源的正确性，建立正确快速信息反馈机制，增强企业应变能力，使产品的优缺点被正确的传递给消费者，消费者理性的购买信息又被正确传递回决策者。企业正确决策建立在对正确信息的理性分析上，并因此使企业作出正确决策，从而增强企业的诚信度。

只有作为市场的主要主体的企业诚信经营，才有可能建立起真正的市场经济的信誉机制。只有建立起了市场经济的信誉机制，企业才可能做强做大，永续经营。反过来，企业只有诚信经营才能适应市场经济的要求，不被激烈竞争的市场所淘汰。

（三）企业诚信是企业发展的核心竞争力

在现代社会中，诚信不仅是一种道德规范，也是能够为企业带来经济效益的重要资源，已经成为一个企业生存发展的根本。诚信是企业市场竞争中长期生存的基础，企业诚实信用的目的是取得长期稳定的收益而不是一时的利益。近些年来，一些企业在运营管理中对诚信及其制度化重视不够，由于企业还没有建立起一套行之有效的企业诚信制度，从而导致企业失信事件的发生，对企业的形象和声誉造成恶劣的影响，有些企业甚至倒闭，被市场和消费者所抛弃。因此，诚信经营是企业具有战略意义的行为。

自古以来，我国历代商人就把讲求信用、诚信待人、信守承诺等观念和行作为，作为商业经营及社会交往的基本行为准则。明清兴起的晋商、徽商都把诚信与商业、活动融为一体，成为诚信经营的典范。当代的激烈的市场竞争中，我国更多的企业将现代诚信的理念和管理融入到企业发展中，在国际市场上取得了一席之地。因此，在市场经济中，诚信是企业的生命，企业的信誉度，直接影响到企业公司的生存和发展。

企业只有以诚相待，具有遵守法律和 market 规则、履行合同约定义务等诚信行为，才能增强竞争实力，为更广泛地进入市场、扩大交易创造条件。另一方面，诚信是企业员工价值的重要体现，企业的诚信度高，企业员工就会充满自豪感、荣誉感，他们对企业的行为容易认同，与企业共命运的意识会增强，从而增强企业的凝聚力。同样，有全体员工的诚信，才会有企业的信誉度，才能为企业持续发展创造良好的外部环境，有助于企业交易的实现，保证竞争的有序进行，促进企业的长期、持续发展。

商场如战场，市场竞争实际上是一场没有硝烟的信誉战。谁赢得了优良的市场信誉，谁就能更好地争取客户，进而最大程度地占领市场。企业内部建立诚信

制度有助于增强企业内部核心竞争力和凝聚力。一方面市场经济的条件下,企业之间的竞争十分激烈,诚信成为企业的核心竞争力之一。诚实守信的企业机构能在市场竞争中占据优势地位。企业的竞争,最终是信誉和品牌的竞争,而信誉和品牌是建立在企业的诚信基础上的,失去了诚信,就没有信誉和品牌可言,就难以赢得客户及在竞争中取胜,也就意味着失去了未来长期发展的可能。良好的企业诚信制度是其赢得市场的重要保证。只有树立诚信的形象,才能提升企业机构的核心竞争力。

随着我国经济社会的持续发展,社会对于企业的诚信也提出更高要求,良好的企业商业道德和诚信实践已成为企业可持续发展、实现可持续发展的重要因素。因此,诚信是企业生存发展的根本保证,企业要在高度重视诚信建设,加大诚信制度建设,从而实现企业长远可持续发展。

(四) 诚信是企业重要的无形资产

诚信是企业等市场主体的一种无形资产,它既是企业参与市场竞争的利器和法宝,同时也能够转化为现实生产力。长远来看,企业遵守诚实信用原则可以减少交易成本和管理费用。如果没有诚实信用作为前提,企业的每项交易都要耗时费力,每个环节都要采取各种措施进行严格控制,不但增加了大量的人力和物力成本,而且延长了产品产生效益的时间,交易成本昂贵。建立良好的诚信制度和信用管理,可以减少交易成本,节省时间成本、提高反应速度和灵敏度,企业从而得到更高的效益。企业得到消费者的认可,就会为企业带来长期稳定的收益。另一方面,交易费用和管理成本的降低可以使企业以更实惠的价格与对手展开竞争,开拓市场。

诚信作为一种特殊的资源,它体现在企业的市场开发、品牌塑造、客户资源运用、融资、理财等多个领域,比有形资产更加可贵。在市场经济条件下,诚信既是道德资源,又是经济资源,诚信在保障交易正常进行中具有重要作用。纵观中外的成功企业,都把诚信作为追求和必备的品质之一,都以诚信为本而发展壮大。守信者得到利益,失信者必将付出成本。对企业而言,诚信既是财富,又是财源,诚信还是财力。由于长时间的积累,许多知名企业的形象得到了社会的认可,诚信也成为与社会沟通的价值纽带。有些成功的品牌都是数百年积淀的硕果,积累的丰厚的无形资产,享有极高的信誉。

因此,诚信是财富,它有助于企业业务的开拓,市场的占有;诚信是财源,不仅可以使客户增多,扩大实力,而且可以使企业合作者增多,在合作中取得利润,更是企业长远可持续发展的重要的无形资产。

（五）诚信是企业全球化经营的通行证

随着全球经济一体化进程加快，诚信更成为一种不可忽缺的市场资源，成为企业走向市场化与国际化的通行证。经济全球化的基本规则本身就是道德人格的要求，全球化规则本质上是建立在信用基础上的。在国际竞争中，没有信用就没有竞争资格。世界上一些著名跨国公司的领袖认为，包括诚信在内的道德行为规范是企业竞争力的源泉，遵守这些规范已经从一种美德变成了必需。

加入 WTO 十多年来，我国经济不断融入世界一体化进程，我国的对外开放迈向了一个全新水平。诚信这一道德要求已经间接地包含在 WTO 基本原则中，市场开放、公平贸易及争端的协商解决等无不要以诚信为基础。与一般的诚信要求不同，WTO 中的诚信具有更多的国际意义，它涉及的是国与国之间、跨国企业之间的交往关系，其社会影响力远非个人交往中的诚信可以比拟，甚至可以说，诚信涉及的是国家利益。

多年的实践证明，在经济全球化成为世界经济必然趋势的背景下，诚信已成为我国经济融入世界经济过程中最为薄弱的环节，诚信缺失给我国对外经济造成巨大损失，其主要表现为低价竞销、合同欺诈、走私骗汇、逃税漏税、逃废债务、虚假报表、价格陷阱、地方保护等，这些失信行为主要是由于市场主体信用水平不高等原因造成的。解决这些问题的关键就在于要形成以道德为支撑，产权为基础，法律为保障，信息透明，监管有力的社会信用制度。在经济全球化背景下，新经济伦理运动、企业社会责任运动对企业诚信建设产生了积极影响，企业诚信管理理念也形成了三个递进的层面，包括生产经营、生产要素、社会和环境。因此，在推动企业诚信建设中，应兼顾信用管理、职业道德管理和社会责任履行。

随着经济全球一体化日益加深，企业参与国际经营的参与度越来越高，企业诚信在国际竞争中的突出作用显得尤为重要。在国际大市场中，国内的企业要使自己的产品力于不败之地，必然要以更好的服务与更好的质量面对消费者，任何对消费者的欺骗行为都将使消费者远离自己的产品。

随着我国更多的企业参与国际竞争，企业诚信建设已经成为影响我国的国际形象的重要方面。一个国家企业整体的诚信水平也衡量这一个国家的投资环境。某个或某些企业的失信，会使外商对我们的投资环境产生质疑，影响我国与国际接轨的步伐。因此，加强诚信建设是企业参与国际竞争的出发点，是企业增强自主创新能力的增长点，是企业在国际市场中立于不败之地的制高点。

二、我国信用体系制度建设概况

改革开放 30 多年来,我国已经初步建成了社会主义市场经济体制的基本框架,市场交易关系和交易行为更多地表现为信用关系。目前,由于我国信用体系还处在发展的初级阶段,建立健全社会信用体系的任务繁重而又紧迫。

党中央、国务院对社会信用体系建设工作高度重视,多次明确提出把建设社会信用体系作为社会主义市场经济体系的一项基本制度来抓。党的十六大、十七大都强调要健全社会信用体系。“十二五”规划纲要提出要加快社会信用体系建设。党的十七届六中全会《决定》指出,把诚信建设摆在突出位置,大力推进政务诚信、商务诚信、社会诚信和司法诚信建设,抓紧建立健全覆盖全社会的征信体系,加大对失信行为惩戒力度,在全社会广泛形成守信光荣、失信可耻的氛围。要高度重视社会诚信和信用体系建设,通过完善制度、加强教育,努力营造诚实、自律、守信、互信的社会信用环境,使诚实守信者得到保护、作假失信者受到惩戒,为社会主义经济、政治、文化、社会的改革和发展提供良好的道德保障。

(一) 我国企业信用体系建设方面取得的积极进展

1. 企业诚信建设外部环境明显改善,信用奖惩机制逐步建立

社会环境既能够推动企业诚信建设,也可以制约企业诚信建设。近几年来,随着我国信用经济的发展,社会各界对社会信用体系建设的重要性、必要性和紧迫性的认识普遍提高,对社会信用体系内涵特征的认识也逐步清晰,与此同时,社会信用体系建设已经在全国范围内全面展开,初步形成了包括政府、行业协会、信用服务机构以及市场主体等多方共同参与建设的良好氛围,企业诚信建设环境得到了较大改善,失信行为得到有效扼制。各地区、各部门正在逐步建立本地区、本系统的信用信息数据库。上海、北京、天津、浙江等省市建立了多个政府部门的信用信息共享机制。国家有关部门也积极探索和试点,推动各个领域的信用建设。这些都表明我国以信用信息为市场监管体系的模式正在逐步完善。

2. 企业自身诚信意识不断增强,创新诚信管理模式

随着我国企业在生产和经营能力上的不断提高,很多企业意识到诚信经营才是企业可持续发展的重要支柱。更多的企业开始注重加强自身的履约和偿债能力,提升企业的知名度和美誉度,树立企业诚信文化,加强企业诚信制度建设。企业诚信管理已经突破了单纯的道德规范的范畴,不断转变为企业新的管理职

能，成为企业发展战略的重要内容。许多企业开始制定诚信建设目标，建立诚信管理体系。中国企联一份调查显示，83%的企业已经或正在制定企业员工的诚信行为准则；64%的企业有明确的诚信建设目标。信用评级、信用评估、道德准则制定、社会责任报告等都不同程度被纳入企业诚信管理目标。

3. 企业信用风险防范制度逐步健全

企业是市场的主体，企业的信用状况直接影响着整个社会的信用环境。当前，国内企业信用实践不断深入，积极推进企业信用建设，企业的信用自律和信用风险防范的意识和能力有了较大提高。一份调查显示，75%的企业对商业伙伴进行信用管理，主要方式有信用评级、建立档案、评估和计算机数据库等。企业获得商业伙伴的信息渠道分布为：通过银行或金融机构的占75%，通过行业协会的占69%，通过行业内企业交流获取信息的占66%。企业重视对商业伙伴信用进行监控和管理，说明企业信用管理的普及程度有了较大提高，企业通过多种途径了解和获取相关信用信息，信用管理的基础工作得到加强。

4. 企业重视职业道德管理，积极履行社会责任

企业制定了职业道德规范类管理文件，涉及到了股东、员工、消费者、商业伙伴、行业、社会、政府等利益相关方。职业道德管理主要通过教育、培训、激励和约束等方式得以落实，一些企业还引入道德监察官制度，建立了利益冲突解决和道德问题处理机制。而且大多数企业认为履行社会责任是经济发展和社会进步的必然要求，它们愿意通过履行社会责任树立良好的企业形象。

（二）我国企业诚信建设存在的主要问题

从提出建立社会信用体系以来，我国企业诚信建设有了明显的进展，但由于我国尚处于建立社会主义市场经济体制过程中，目前我国的信用体系建设仍是市场经济体系中的薄弱环节等，受各种因素的影响，企业诚信建设又成为了社会信用体系中的一个薄弱环节，存在着多个方面的问题。当前，我国企业诚信建设存在的主要问题表现在以下几个方面：

1. 经济领域中信用缺失现象仍比较突出，企业失信事件时有发生

企业受到多种失信行为的困扰，主要包括拖欠款、违约、侵权、虚假信息、假冒伪劣产品、质量欺诈等。而近年来，我国由企业失信引发的社会问题呈现多发趋势、发生数量大幅度增加，影响较大的如：三鹿奶粉案、双汇瘦肉精案等。在某些行业，诚信危机呈现出多环节和多企业的特点。在某些企业的制假案中，产品生产的供应、采购、进厂、生产、出厂等多个环节全都出现了诚信问题，生产的供求两方面企业均出现诚信问题。市场交易各个环节的失信和同业内企业群体失信造成了一些地区、一些行业诚信水平有所下滑。

产生企业失信问题的原因是复杂的、多重的。主要的原因有：一是诚信危机的历史根源是我国原有体制下企业产权不够明晰，产权制度建设滞后。由此，产生了一些不道德竞争等违反诚信原则的企业行为。明确的产权制度是最好的利益激励机制，它为企业提供一个追求长期利益稳定的理性激励。二是缺乏一套统一的健全的诚信制度体系。目前，企业对诚信制度没有真正做到充分认识，只能依靠企业自律意识规范经营行为。但是，很难达到形成统一诚信体系的要求。这需要通过建立和完善整个诚信制度体系使诚信制度在企业中的重要地位得到确立。三是信用制度建设方面的立法滞后，对失信行为的约束惩治机制不健全。目前，我国诚信制度立法及有关法律在对失信行为的监管方面还存在制度漏洞，惩治不够严厉。在执法中对违反诚信制度的企业存在以罚代法、执法不严、违法不究等现象。这些行为产生的后果，势必造成更严重的企业失信行为。由此，企业诚信的问题在我国市场经济建设中已经开始暴露出来，解决问题的前提和关键在于建立诚信制度。只有依靠诚信制度监管企业经营行为，才能建立市场经济发展所必须的诚信。

2. 企业诚信建设缺乏统一引导，企业诚信管理服务相对滞后

虽然我国已颁布了大量与信用相关的法律法规，用来规范企业的实质交易和经营行为，但专门有关诚信、咨询、评价等信用方面的法律至今仍是空白。同时，信用市场建设不成熟，不适应经济发展的需求。一是信用条件不完善，市场交易手段较为落后，增加了企业交易成本；二是信用资源割据，第三方信用服务发展受到限制；三是目前我国缺少在信用管理方面的标准和应用，缺乏统一引导。

此外，企业对信用知识教育培训力度不够，信用文化建设薄弱，我国信用服务市场发育不够、需求不足，供给和需求存在结构性矛盾等影响。对企业诚信需求调查显示，69%的被调查企业继续了解客户的资信状况，47%的企业急需了解企业信用风险控制的整体管理流程和业务控制环节的信息，22%的企业愿意了解国内外先进企业的成功管理经验，19%的企业愿意了解专业化的管理应收账款知识。说明在企业诚信管理服务领域还有许多工作要做。

3. 我国企业诚信建设体制不完善，缺乏诚信管理人才

目前，国内只有少数企业建立了较完善的信用管理制度。虽然很多企业已经把诚信作为重要的战略事宜加以考虑，但从总体来看，我国企业诚信管理水平还处于初级阶段，企业诚信管理的组织结构、职责、程序和资源得不到落实，诚信管理体系不能形成。与跨国企业相比，我国企业诚信管理系统化、专业化水平较低。企业诚信总体水平滞后于市场经济的发展，信用管理不完善，管理绩效较低，道德管理滞后。企业诚信管理的人员和资源相对匮乏。我国信用管理专业人