第 1 课

德是立世之本

德者事业之基，未有基不固而栋宇坚久者。

——《菜根谭》

在中国，自古就强调道德的重要性。中国两千多年的封建社会，居于统治地位的思想主要是儒学。

儒学的最高人生理想是：明德、修身、齐家、治国、平天下。这就是说，一个人要取得天下大治的功业，首先要从“修身”做起，以使自己的德行高尚。很难设想，一个品德卑污的人能够取得事业的成功。因为在一个社会里，一个人的成功，是与其他人的配合分不开的。如果这个人品德低下，其他人则躲避惟恐不及，怎么还会配合他呢？因此儒家强调“达则兼济天下,穷则独善其身”。

怎样“独善”呢？这就是《论语》中所说的，“吾日三省吾身：为人谋而不忠乎？与朋友交而不信乎？传不习乎？”通俗讲就是做一个堂堂正正的人。当然，在不同的时代，“德”具有不同的含义和要求。在当今，我们所要求的“德”，最重要的内容就是诚信。

需要全本请访问 www.ertongbook.com

诚信是通行证

精诚所至，金石为开。以诚待人，以诚为本，做人首先要诚实，说老实话，做老实事，做老实人，不靠矫饰伪装过日子。

儒家孔孟学派以“诚”为天地万物的本性，儒家经典《中庸》论“诚”时说：“诚者，天之道也，诚之者人之道也”。以“诚”为宇宙万物的本源，有明显的唯心主义色彩；以“诚”为待人处世的准则，则具有普遍的积极意义。朱熹为《中庸》作注说“诚者，真实无妄之谓。”庄子谈“真”时说“真者，精诚之圣也。不精不诚，不能动人。”把“诚”理解为真实无妄，真心真意，诚实无欺，则可以作为修身与做人的一项重要原则。

没有哪个人自身是一块孤立的岛屿；每个人都是这个陆地上的一片土地，是一个整体的某一个部位。

社会是这样一个整体：人一旦离开了它，便很难延续生命。既然要在其中生存，那么维系着人与人之间的链条，就是诚信。如果你周围的人舆论一致地认定你是一个言行不一、口是心非的人，则你还能从这些人那里得到什么帮助呢？因此中国人自古就把诚信看得比生命还重。

《庄子》中讲了这么一个故事：春秋时鲁国一个人叫尾生，一天他与女友约好在山沟里见面。届时女友还没有到，山洪却先来了。他因有约在先，便抱着树干不离去，结果被淹死了。尾生的迂腐，不足道，但忠诚可嘉。后来，人们就把尾生作为守信的典范，一直传扬了下来。

孔子的弟子曾子是一个言而有信的人。一天，他的夫人带着孩子上街，孩子被耍猴的给吸引住了，怎么也不肯走。曾夫人无奈，骗儿子说：“你现在跟我回家，我就让爸爸杀猪给你吃。”

儿子一听有猪肉可吃，便马上乖乖地跟母亲回家了。

回到家中，夫人并没有把这件事当一回事。但曾子得知后，马上就要去杀猪。夫人说，骗骗小孩的话，怎么能当真呢？曾子说：“虽然是哄儿子的话，但儿子已信以为真。身为父母，怎能言而无信呢？”曾子最终还是把猪杀了。

有一个典故叫“季布一诺”。说的是秦汉之际楚霸王项羽手下大将季布，年轻时在楚地行侠。由于他言必行，行必果，楚地便有了一个谚语道：得黄金百斤，不如得季布一诺。

以上三个故事，在中国流传很广，几乎家喻户晓。这本身就说明了中国人对诚信的向往与追求。这种向往与追求，最典型地体现在中国商品经济的起步时期。

当年的商人做生意，彼此之间的约定，很多都是口头上的；一个承诺远远抵过今天一大堆合同之类。即便双方签订了文字合同，其严密性也远非今天可比。尽管这样，商人们之间违反承诺的事都不是很多。因为他们知道，只要有一次失信的事，那么就在商界混不下去了。不守信用的人能得意于一时，但终有栽倒的一天，比如“中国首富”牟其中，“点子大王”何洋，等等。

香港中华总商会主席曾宪梓认为，诚信是华商成功的根本。他说：“信誉，是事业的生命。纵观华商的创业历程，没有哪一个成功的人是不讲诚信的。”他谈及华商的成功之道，特别强调

“诚信”的关键性作用，说：“广东话讲‘牙齿出金石’，就是说一言九鼎，落地成诺。无论企业大小，都要以诚信作为首要的出发点。”

经历过白手起家、艰苦创业的曾宪梓，创业初期曾为信守与销售商之间的口头承诺而宁愿自己亏本，这种诚信的品格传为商界佳话。这位经商 40 载的企业家总结自己的成功之路时说，“勤俭诚信”是他人生的座右铭，因为“勤可使人从无变有，创造财富；俭是必要的积累；诚能使人广交朋友，获得更多机会；信能使人把握住机会，获得成功”。

曾任联想集团公共关系部总经理的陈惠湘写了一本书，题目叫《联想为什么》。这本书在读者中影响很大，其中谈到“信誉”这个问题时说：“信誉是品德和才能的体现。”

一个叫雄日的男孩

毛泽东说：“在世界上要办成几件事，没有老实的态度是根本不行的。”培养守信的品德，要从小事做起、点滴做起。

从前，有一个贤明而受人爱戴的老国王，没有儿子。为了挑选王位继承人，他宣告天下：“我要亲自在国内挑选一个诚实的孩子做我的儿子。”

他拿出许多花籽，分发给每个孩子，说：“谁用这种籽培育成最美丽的花朵，那个孩子就是我的继承人。”

所有的孩子都在大人的帮助下，播种、浇水、施肥、松土，护理得非常精心。

其中有一个名叫雄日的男孩，整天用心培育花种，但是，十天过去了，半个月过去了，一个月过去了……花盆里的种籽依然如故，不见发芽。

雄日有些纳闷，就去问母亲，母亲说：“你把花盆里的土换一换，看看行不行？”雄日换了新的土壤，又播种下了那些种籽，仍然不见发芽。

国王规定献花的日子到了，其他的孩子都捧着盛开鲜花的花盆涌上街头，等待国王的欣赏。只有雄日站在店铺的旁边，手捧空空的花盆，在那里流泪。国王见了，便把他叫到跟前，问道：“你为什么端着空花盆呢？”雄日如实地把他如何用心培育，而种子却不发芽的经过告诉了国王。

国王听了，不怒反喜地拉着雄日的双手说：“你就是我忠实的儿子。因为我发给大家的花籽，全都是煮熟了的。”

这样，雄日就成了国王的继承人。

诚实是做人的基本品德，是一切德性的基础。一个人连诚实都做不到，其他的品德也都谈不上。朱嘉说：“凡人所以立身行己，应事待物，莫大乎诚敬。”诚就是不自欺、不虚妄，诚实地为人处世。

要做老实人，说老实话，办老实事。力戒贪图虚名，不求实际。做工作时，如果华而不实，有名无实，或名过其实，都是不老实的表现。其结果终将误国误民，害人害己。力戒虚夸，说大话、说空话、说假话。过去发生的浮夸之风，给社会风气带来巨大的危害，我们应该切实引为教训；反对弄虚作假，欺世盗名。只有诚实守信的人，才能得到别人的信任。

美国的二战英雄巴顿将军，是一个很讲信誉的人。 1942 年 8

需要全本请访问 www.ertongbook.com

月，他被委任为进攻北非的“火炬”战役中美军的主要指挥官。在与盟军将领们一起讨论作战计划时，他的烟吸光了，于是不得不向在一起工作的海军助理布彻中校要烟抽。巴顿抽了一支又一支，功夫不大，就把布彻积存的大哈瓦那雪茄烟全都吸光了。会后临别时，巴顿对布彻说：“谢谢你的雪茄烟。我一回华盛顿就会给你送一些来。”布彻听了，只是笑笑，没有当真。

过了半个月，巴顿果真从美国寄来了雪茄烟。布彻收到烟后，十分感动。他根本没有想到，巴顿在百忙之中还记得随便说出的一句话。后来，他对艾森豪威尔将军说：“乔治（指巴顿)是个可以信赖的人。”

人要讲信誉，只要答应过的事情，不论大小，都要“言必行，行必果”，这样才能得到人们的信任和尊重。

滕田田：靠什么让“芝麻开门”

下面我们来看看滕田田当初创业时是怎样靠着信誉迈出了关键的一步。

滕田田是日本麦当劳的巨头，一手创造了麦当劳在日本的奇迹。据报道，他手下的麦当劳分店在日本星罗棋布，年营业总额已突破了 40 亿日元大关。那么滕田田是怎样成功的呢，尤其是怎样起家的呢？这其中信誉起了至关重要的作用。

滕田田 1965 年毕业于日本早稻田大学。毕业后第六年，也就是他 31 岁那年，闻名全球的麦当劳开始进军日本。滕田田抓住了这个先机。

根据麦当劳总部的要求，要抓住这个先机，一是必须有 75 万美元的现款；二是必须有一家中等规模以上银行的信用支持，条件非常苛刻。滕田田当时打工 6 年，存款不足 5 万，怎么办？

他不甘心失去这个机会，便向亲友四处借钱。花了 5 个月，只借到 4 万。无奈中，他鼓足勇气跨进日本住友银行总裁办公室的大门，希望以自己的诚挚取得帮助。但他诉说完自己的想法之后，得到的回答却是“你先回去，让我考虑考虑。”根据一般惯例，滕田田知道这是婉言拒绝。

滕田田对这一结果早有准备，并没有因此气馁。他决定以自己的诚心，再做最后的努力。于是他恳切地对总裁说：“先生，您可否让我告诉您我那 5 万元存款的来历？”“可以。”总裁表示同意。

“那是 6 年按月存款的结果。”滕田田说，“这 6 年里，我每月坚持存下 1/3 的工资奖金，雷打不动，从未间断。6 年里我无数次面对过度紧张或手痒难忍的尴尬局面，我都咬紧牙关，克制欲望，硬挺了过来。有时候碰到意外事故需要额外用钱，我也照存不误，甚至不惜厚着脸皮四处借贷，以保证每月的存款。这是没有办法的事，我必须这样做。因为在跨出大学门槛的那一天，我就立下宏愿，要以 10 年为期，存够 10 万元，然后自己创业，出人头地。现在机会来了，我一定要提早开始事业……”

滕田田一口气讲了 10 多分钟，情真意切，使总裁非常感动。听完后，总裁问滕田田存钱那家银行的详细地址，并说：“好吧，年轻人，我下午就会给你答复。”

送走滕田田后，总裁立刻开车找到那家银行。柜台小姐听完来意后，说：“哦，是问滕田田先生吧。他可是我接触过的最

有毅力、最有礼貌的一个年轻人。6年来，他真正做到了风雨无阻，准时来我这里存钱。老实说，对这么严谨、这么有恒心的人,我真是佩服得五体投地!”

接下来，读者能够猜到结果会是怎样的了。设想一下，如果滕田田没有以自己的行动树立一个良好的信誉，怎么会得到别人的信任？

日本山一证券公司的创业者小池国三年轻时也是靠诚实获得成功机会的。

小池13岁就出外谋生，20多岁时开了一个小池商店，同时替一家机器制造公司当推销员。有一个时期，他推销机器非常顺利，在半个月内同33家顾客顺利做成了生意。后来他发觉他所卖的机器比其他公司出口的同类机器要贵一些，他认为不能让顾客当冤大头，于是花了3天的时间逐一找到33位顾客，要求解约，并如实声明他所卖的机器贵了一点。

但是，这33位顾客反而很佩服小池的诚实，没有一个解约的。后来人们就像被磁铁吸住一样，纷纷来他的店买东西或购买机器。不为别的，就因为对小池感到放心。小池就这样逐渐发达了，靠自己的诚实抓住了成功的机会。

这位出身贫寒的大企业家后来说：“做生意成功的第一要素是诚实，诚实像是树木的根，如果没有根，树木别想要有生命了。”

他常对员工说：“你们应该记住，做生意最重要的是要有为顾客着想的正确观念，那比玩弄花招来得有效多了。”

记得当年我们还在儿童时，父母常常教育我们的一句话就是：要诚实，不要撒谎。现在我们教育自己的子女，也常常使

用这句话。父母希望自己的子女首先要做一个诚实的人。中外如此，概莫能外。

樱桃树

在美国，有一个“樱桃树”的传说，主人公就是美国第一任总统乔治·华盛顿。在他 6 岁时，得到了一柄可爱的小斧头。和其他小男孩一样，小乔治喜欢带着他的短柄小斧头四处游玩，砍削他所感兴趣的东西。有一天，乔治用他的斧头将父亲珍爱的一棵樱桃树砍得遍体鳞伤。第二天，父亲见到残枝败叶的樱桃树后十分愤怒，立即进行追查。小乔治以极其真诚的态度向父亲承认了自己的过失：“我不能说谎，爸爸，你知道我不能说谎！樱桃树是我用斧子砍的。”父亲为乔治的诚实和敢于承认错误的勇气所感动，他对儿子说：“乔治，你这种英勇的行为比开着银花结着金果的 100 棵树还值钱。你真是个可爱的孩子！”

“傻　冒”

巴基斯坦前总统阿尤布·罕曾说：“信任犹如一根细丝，一旦折断了它，就很难再把它接上。”这个比喻说得太恰当了。信任的建立，需要真诚的日积月累；信任的崩溃，一句谎言就够了。

毋庸置疑，诚实信用是现代商业社会调整市场主体的重要

原则，其基本含义为，市场主体自觉按照市场制度中互惠原则办事。

无信而不立；无法信不灵。现在的问题是，不讲诚信的行为仍在大行其道。其原因在于失信者所付出的成本太低，缺乏必要的制度对失信者予以惩治。

我在某报上看到这样一则故事：

一个中国倒爷初到俄罗斯作生意，当地冬天的气温达到零下三十多度。由于没有准备，他外出送货时，冻得捂着耳朵在雪地里跑。这时，一个俄罗斯男子把一顶皮帽子扣在他头上，用生硬的汉语说“明天。”然后又用手指指手表,指指脚下。

这个意思表达得很明白，就是明天的这个时间，在这里还皮帽子。

第二天，这个中国倒爷不但没有来还皮帽子，反而得意洋洋地嘲讽那个俄罗斯人道：

“你猜‘傻冒’这个词是什么意思？就是傻瓜等帽子……哈哈。”

我不知道当时围在他身边的人听了这番话会有什么感想。换了是我，如果他与我有生意往来，那么我会尽快与他结束生意；如果没有生意往来，那真是万幸，今后我也决不会与他发生业务往来。这种人甚至连做朋友也不配。

说实在话，在我们身边，这种惟利是图、不讲信誉的人还真是不少。正是有这种人的存在，才使我们的经济生活中发生了信誉危机。

毋庸讳言，诚实信用是市场经济的基石。没有信用，就没有秩序。市场主体信用缺失已成为严重制约中国国民经济良性

发展的“瓶颈”。

诚实是最宝贵的美德，是我们取信于人的根本。没什么比信任危机更可怕了。它是社会的毒素，是我们蔑视诚实所付出的代价。它无声无息，却充满负面的能量，足以消蚀人的勇气和友善，更会使一个国家、一个民族丧失最后的团队精神。

现在我国正在步入市场经济的途中。市场经济发展的基础，就是信用。但是对这个极为重要的素质，似乎还没有引起一些人的重视。在经济生活中，违约、耍赖甚至行骗的事屡见不鲜。这种现象的泛滥，不仅阻碍了经济的发展，也给当事人造成了不必要的损失。而有远见的人不会以自己的信誉为代价来换取眼前的蝇头小利。他们知道，现在所损失的利益，与信誉带给企业的财富相比，只不过是九牛之一毛，沧海一粟。

真诚到永远

现在提起海尔冰箱，恐怕不会有人怀疑它在中国冰箱产品中首屈一指的地位。这个在 1984 年 7 月才由青岛电冰箱总厂和德国奥克森豪斯利渤海尔公司合资的厂家，是凭借什么成为中国电冰箱生产厂家中的佼佼者的呢？

海尔冰箱厂的厂长张瑞敏在回顾工厂历程时说：“海尔冰箱厂在刚成立时，比名气、比资格、比产量我们都不行，但我们狠抓产品质量和服务质量，为厂子赢得了良好的信誉，抓住了许多消费者。”

1985 年，张瑞敏收到一封用户来信，反映他们厂生意的

需要全本请访问 www.ertongbook.com

“瑞雪”牌电冰箱不合格。经过调查，张瑞敏发现由于部分工人产品质量意识差，造成了 76 台电冰箱不合格的严重后果。张瑞敏当即召开全体员工大会，把 76 台不合格的冰箱放在台上，带头与有关责任者一起用铁锤砸毁了这些冰箱。他说：“以后谁砸了产品的牌子，我们就砸谁的饭碗！”他这一招使在场的员工都目瞪口呆，一时间砸冰箱事件也传遍了祖国各地。

铁锤砸在冰箱身上，也强烈撞击着每一个员工的心，全体员工都暗自发誓要提高冰箱质量。自此“向质量要效益”“靠质量起家，靠优质名牌发展”，成为海尔冰箱厂的主体思想；“宁可出一台一等品，不出十台二等品”成为他们的质量准则。他们相继制定了 1900 余项规章制度，严把质量关。

76 台冰箱被砸毁，企业的利益遭受了损失，但赢得了信誉。两年之后，当海尔冰箱问鼎国优金牌宝座、四次参加国际招标均高出标准两倍的总分一举中标时，全厂员工再也不怜惜当初那 76 台被砸毁的不合格冰箱了。

在产品售后服务方面，他们投资 300 万元成立了“售后服务中心”，配备了专业技术人员和国内一流的通讯设备、冰箱检测手段。并利用计算机管理，建立了用户档案、产品维修档案和维修卡、用户监督卡、维修人员服务单等制度，在全国 23 个省市设立了 218 个维修点。在售后服务中，他们坚持“一、二、三、四”原则，也就是一个结果：服务圆满；二条信念：带走用户的烦恼——烦恼至零，留下海尔的真诚——真诚到永远；三个控制：服务投诉率、服务遗漏率、服务不满意率均小于十万分之一；四个不漏：一个不漏地记录用户反映的问题，一个不漏地处理用户反映的问题，一个不漏地复审处理结果，一个

不漏地将处理结果反馈到设计、生产和经营部门。

过硬的产品质量和服务质量为海尔厂带来了很高的信誉，它被誉为“销售无降价，产品无积压，企业无三角债”的三无企业，成为我国惟一的一家集国有金牌、金马奖和国家质量奖三项国家级桂冠于一身的企业。

为了保证产品质量和产品的售后服务质量，海尔厂花费了一些资金。但这些资金没有白白地浪费，它们为海尔厂的产品创造出很高的信誉。依靠信誉，海尔电冰箱备受群众欢迎，海尔厂的财源也滚滚而来。

由此看来，不论是一个人也好，一家企业也好，要想取得成功，不靠诚信是不可能的。

亚伯拉罕·林肯说得好：“你瞒得住所有的人一时，甚至可能骗得了少数人一世，但你不可能永远欺瞒所有的人。”不论多聪明的伪装，终会被人截穿；你的真正为人，也会被人认清虽然就常理而言，在戳穿你的假面具之前，别人都会先相信你，但是，还是不要利用别人的善意吧。

第 2 课

善良是金

他祝福
那些付出爱心的人
不在乎轰轰烈烈
还是点点滴滴
他热爱
红尘中所有的生命
只为那是亲爱的
深爱我们的上帝

—— 科尔里奇

三只灰鲸

1988年11月，三只加利福尼亚灰鲸被困于阿拉斯加。巨大的冰山把它们与海分隔开来，厚厚的冰层又使它们与空气分隔开来。于是，它们不停地用头撞着冰层——如果没有帮助，它们无疑会窒息而死。

这件在过去几年不会引起人们注意的小事，却引起了世界各地的关注。数以百万计的人通过电视、报纸关注着科学家、油井工人、爱斯基摩人以及苏联破冰船如何为了解救灰鲸而携手合作。他们在 6 英尺厚的冰面上凿出可供呼吸的孔，打破冰山为鲸鱼扫清游回未冻海洋的通道。

如此多的人对几只鲸鱼的遭遇表现出如此之大的关注并报以极大的热情，这一切都出自于人类固有的本能——同情心。在两千多年前的春秋时期，孟子就提出了“性本善”的观点。这种善，就来自于一种“悲天悯人”的同情心。

在生活中，我们会遇到许许多多出于同情心而行善的事例。这些事例能够教给我们如何着手处理那些更大更棘手的问题一旦心中激发出了同情心，我们解决问题的潜能将无法估量。这是因为，人是一种“受恩知报”的动物，而“滴水之恩，涌泉相报”，更是中国人的人生哲学。

烤肉的滋味

对于施“滴水之恩”者来说，其实不过是举手之劳。西晋时，廷尉顾荣应邀赴宴。席间上来一道烤肉，侍者在布菜时，直咽口水，那样子像馋得不行。顾荣心中不忍，就把自己的那一份让给了侍者。同桌的人笑他有点呆气，他却认为，整天看着烤肉吃不到，是很难受的，因而对自己的做法毫无悔意。

此后过了许多年，西晋发生了“八王之乱”。宗室汝南王司马亮、楚王司马玮、赵王司马伦、齐王司马冏、长沙王司马又、

成都王司马颖、河间王司马颙、东海王司马越等八王为争权夺利而相互厮杀，搞得国家一片混乱，民不聊生。这时远在边陲的匈奴首领刘渊发现了上天赐予的大好时机，派兵东下，灭掉了西晋。

这场灾难发生在永嘉年间（公元 307 — 312 年），后来，“永嘉”一词就成了一个伤心的象征。永嘉年间的确令人心伤。异族的入侵，引起汉民族极大的恐慌，他们纷纷抛家舍业，扶老携幼地加入到向南方逃亡的难民队伍。相比之下，长江以南的东南地区成了一片乐土。滔滔江水隔开了燃烧于江北广大土地上的战火，北方难民也纷纷奔南而去。

顾荣本是江南吴人，自然毫不犹豫地率领全家加入到这支逃亡的难民之中。世道混乱，兵匪横行，逃亡的路上自是险象环生。但顾荣每每身处危急之时，总有人来舍命相救。渡过长江之后，顾荣找到救命恩人表示感谢。问起来历，原来这人就是当年那个接受烤肉的侍者。这令顾荣感慨不已。

爱默生曾说：“此生最美妙的报偿就是，凡真心帮助他人的人，没有不帮助自己的。”这真是一句大实话。

天堂与地狱

1977 年的《向导》杂志报道了一则故事：

有一个人遭遇暴风雪，迷失了方向。由于他的穿着装备无法抵御暴风雪，以至手脚开始僵硬。他知道自己时间不多了。

结果他遇到了一个和他遭遇相同的人，几乎冻死在路边。

他立刻脱下湿手套，跪在那人身边，按摩他的手脚，那人渐渐地有了反应。最后两人合力找到了避难处。他救别人其实也救了自己。他原本手脚僵硬麻木，就是因为替对方按摩而缓了过来。

下面这则故事也许更能说明问题：

有一个人想看看地狱和天堂的差别。他先来到地狱，地狱的人正在吃饭，但奇怪的是，一个个面黄肌瘦，饿得嗷嗷直叫。原来他们使用的筷子有一米多长，虽然争先恐后夹着食物往各自嘴里送，但因筷子比手长，谁也吃不着。

“地狱真悲惨啊!”这个人想。

然后，他又来到天堂。天堂的人也在吃饭，一个个红光满面，充满欢声笑语。原来，天堂的人使用的也是一米多长的筷子，不同之处在于——他们在互相喂对方！

“天堂和地狱拥有同样的食物，相同的食具，相同的环境，但结果却不大相同!”

天堂与地狱的天壤之别，仅在于做人的“一念”之差；因心态不同，就造成了极不相同的结果。

在现实生活中，每个人每天都面临着天堂或地狱的生活。当我们懂得付出、帮助、爱、分享，我们就生活在天堂；若只为自己，自私自利，损人利己，实质就等于生活在地狱里。地狱和天堂就在自己的心里。

人际关系的黄金定律就是：帮助别人的时候，就在帮助自己。你帮助5个人，5个人都会帮助你。

爱心，是人性乐善好施的表现。大凡成功的人士，他们都有着这美好的一面。松下幸之助不仅是实业家，又是慈善家。

需要全本请访问 www.ertongbook.com