

C H E N G X I N S H I J I N

是誠
金信

上海文艺出版总社
百 家 出 版 社

图书在版编目 (C I P) 数据

诚信是金 / 上海市消费者权益保护委员会编. —上海:
百家出版社, 2006. 10

ISBN 7-80703-578-1

I. 诚... II. 上... III. 商业道德—文集
IV. F718-53

中国版本图书馆CIP数据核字 (2006) 第126140号

责任编辑 陈闵梁

封面设计 陆华平

诚信是金

上海市消费者权益保护委员会 编

上海文艺出版总社

百家出版社出版发行

(上海市茶陵路175弄3号 200032)

新华书店上海发行所经销 上海铁路印刷有限公司印刷

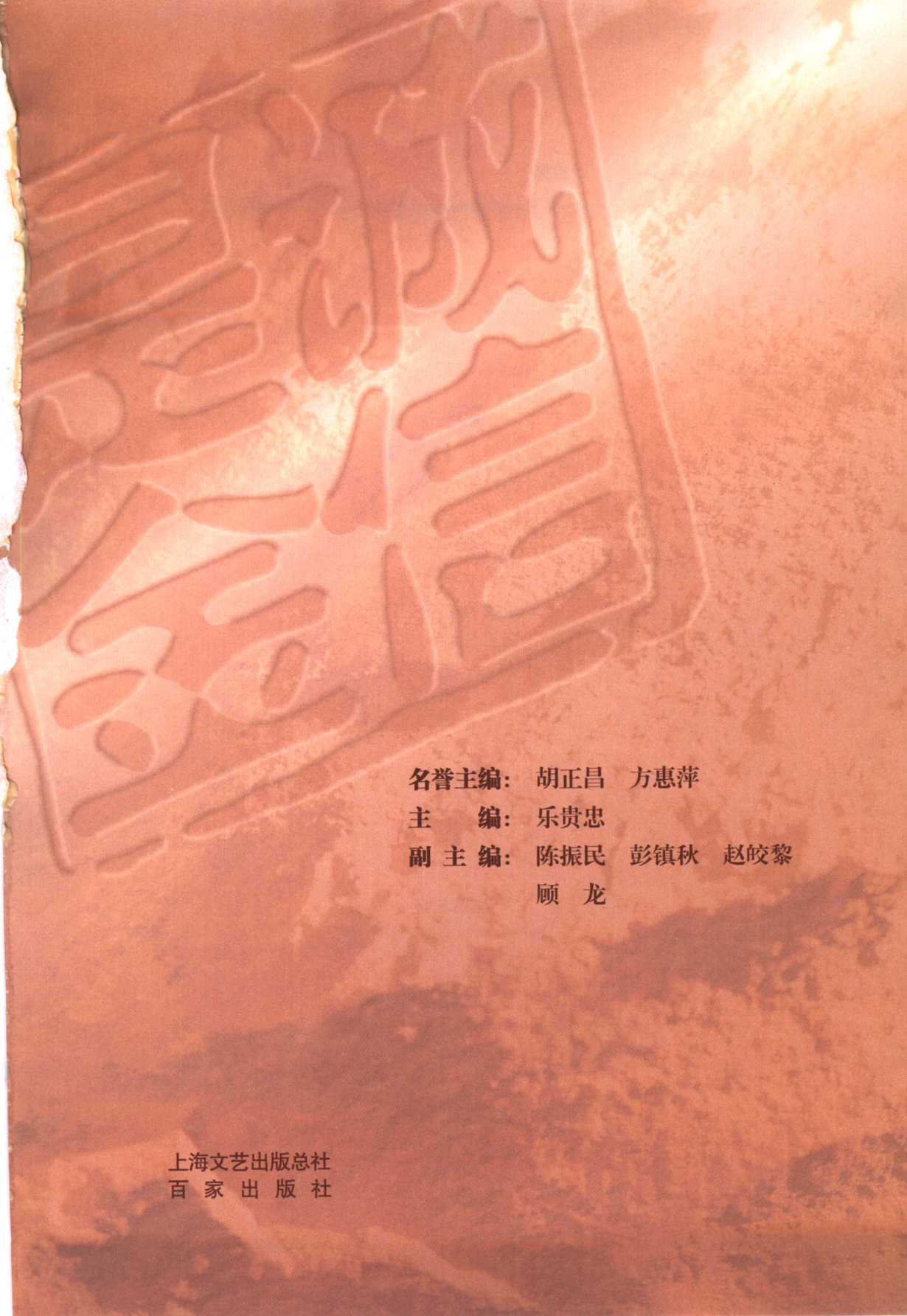
开本 787×1092 1/16 印张 11.5 字数 18.5万

2006年10月第1版 2006年10月第1次印刷

印数: 1-5000册

ISBN 7-80703-578-1/F·28

定价: 48.00元



名誉主编：胡正昌 方惠萍
主 编：乐贵忠
副 主 编：陈振民 彭镇秋 赵皎黎
顾 龙

上海文艺出版总社
百 家 出 版 社

编委:	金永裕	季颖	张家明
	万恩标	赵俊	
执行编辑:	俞忠		
文字编辑:	朱金晨	陆其国	李天靖
	杨秀丽	杨寿龙	沈仲鑫
	周心奕	王庆颖	
技术编辑:	孙卫平	陈敏	曹建华
	刘宴		
美术编辑:	陆华平	叶佳琦	
统筹策划:	上海市消费者权益保护委员会		

企业履行好社会责任 为消费者和社会造福



上海市工商行政管理局副局长、
上海市消费者权益保护委员会
常务副主任 乐贵忠

什么是企业的社会责任？国内外业界众说纷纭，莫衷一是，很难用三言两语说得明白。然而，有一条是许多企业具有共识的，那就是在追求经济效益的同时，要重视社会效益。诚然，对企业而言，首要任务是生产和经营，但是，随着时代的发展和人类文明的不断进步，企业的生存和发展已不完全由其经济效益所决定，企业的社会责任开始介入其中，需要关注企业与人、企业与社会、企业与自然等关系。企业不愿意履行或者不完全履行社会责任，浅层次来说会被市场淘汰，深层次来说就会阻碍社会的进步。

从我国的现状来看，一部分企业对于履行社会责任，仍没有一个完全正确的认识。最近，复旦大学一项关于中国（上海）企业社会责任现状调查披露了这样的信息：受访的上海本地 101 家企业负责人认

为,能够促使企业履行社会责任的外在因素动机依次排序为诉讼、恶性事故的发生、媒体、商业竞争、管理阶层和股东,而政府部门的行政执法仅仅列于末尾。这个数据表明了我国的部分企业,处在经济全球化、信息化的历史时期,缺少与时俱进的先进理念。从世界范围来看,不少跨国公司、成功企业对企业社会责任的认识,已经不仅限于捐献、慈善等,而是把企业的社会责任形成体系,列入企业科学经营管理之中,从而增强了其在市场的竞争力和生命力。

因此,在我国,引导企业自觉履行社会责任的问题已经十分迫切了。近年来上海市消保委和上海市精神文明办通过向企业宣传社会责任、倡导诚实守信、弘扬先进、举办法律培训、加强指导消费投诉处理等,引导企业加强自律,树立诚信意识,自觉履行社会责任,使广大企业对于履行社会责任有了更新更深的认识。

首先,企业履行社会责任有助于增加社会财富。企业作为基本经济单位,主要是为社会提供物质和精神产品、创造经济效益。市场的规律就是产品质量好、售后服务好,老百姓就欢迎,就有市场。这实际上就包含了企业社会责任的广泛含义。产品质量好了,原材料、劳动力、能源等利用率就高了,浪费就少了;售后服务好了,消费争议就少了,社会矛盾可以缓解。注重履行社会责任,可以降低生产经营成本、降低社会成本,同时还可以处理好劳资关系,为社会提供更多的就业岗位等。总之有利于增加社会财富。

其次,企业履行社会责任有助于拉动消费、扩大内需。企业在产品质量好、售后服务好的同时,关注社会、关注自然、关注人的社会权益,就可以让老百姓放心地消费,积极地消费。对于企业而言,只有消费增长了,才能不断扩大生产经营,拉动相关产业的增长,从而进一步促进企业向消费者提供更多更好的商品和服务,吸引更多消费者购买,推进消费更快增长,使经济运行进入良性循环之道。

再次,企业履行社会责任有助于营造和谐消费环境。企业在追求利润最大化的同时,关注和重视消费者的利益,可以更好地处理企业和消费者这对矛盾关系。企业诚实信用、守法经营了,消费者合法权益就能得到保障,两者关系就会和谐,从而可以营造安全、放心、和谐的消费环境。

企业自觉履行好社会责任任重道远,需要有领军企业,需要有一大批排头兵。我们希望通过推进企业进一步履行好社会责任,诚实、守信、文明经营,来推动整个企业界进步和发展,为构建和谐社会作出贡献!

乐贵忠



目录

C H E N G X I N S H I J I N

购物篇

一台六眼喷嘴按摩浴缸的故事	上海第一八佰伴有限公司	002
诚信铸成企业的生存之本	上海三联(集团)有限公司茂昌眼镜公司	004
诚信服务无国界	上海新世界股份有限公司	006
把诚信植入孩子心中	上海宝大祥青少年儿童购物中心	008
追求最好的 奉献最美的	上海书城	010
只卖A货 不卖B货	上海城隍庙第一购物中心有限公司	012
一面金光闪闪的旗帜	上海市第一百货商店	014
发生在首席营业员身边的故事	上海东方商厦有限公司	016
和谐之源于诚信	新路达华联吉买盛店	018
用“诚信”唱响服务的主旋律	上海虹桥友谊商城有限公司	020
诚信是金	上海梅龙镇广场有限公司	022
冬日:一道闪耀诚信美丽的风景线	上海万商羽绒博览有限公司	024
真情为您服务	上海虹口华联吉买盛购物中心有限公司	026
金的品质 叶的奉献	上海金叶商厦	028

食饮篇

百年老饭店 诚信做品牌	上海老饭店	030
但愿人长久 岁岁杏花楼	杏花楼食品餐饮股份有限公司	032
顾客满意是我们永远的追求	上海绿波廊酒楼	034
视诚信服务为第一生命	上海第一食品连锁发展有限公司	036
顾客满意我满意	上海市长春食品商店	038
101%的顾客满意度	上海肯德基有限公司	040
用语言架起一座真诚可信的桥梁	上海市第二食品商店有限责任公司	042
诚以经商 信以立市	上海儿童食品商店	044
我们的旗帜叫“诚信”	上海绍兴饭店管理有限公司	046
回归自然 服务诚信 造福大众	上海天宝蜂产品有限公司	048

装 潢 篇

诚信为“快乐装潢”之本 规范树聚通品牌优势	上海聚通建筑装潢工程有限公司	050
诚信铸就“千思”	上海千思装饰实业有限公司	052
樱花——坚持 28 年的诚信服务	樱花卫厨(中国)有限公司上海分公司	054
专业加热忱 家家喜盈门	上海喜盈门建材有限公司	056
家饰佳——诚信打造 500 强之列	上海家饰佳控股(集团)有限公司	058
打造“满意市场”和“放心市场”	上海红星美凯龙装饰家具体有限公司	060
到“月星”买放心	上海月星家居广场有限公司	062
上海灯具城 挂满诚信灯	上海灯具城有限公司	064
从“商鞅立信于民”说起	上海斯米克建筑陶瓷股份有限公司	066
诚信创建美好家园	上海好美家共江装潢建材有限公司	068

电 子 篇

专业、温馨的 IT 服务	上海信息化服务热线有限公司	070
申花与用户两情一线牵	上海申花电器维修中心有限公司	072
优质高效 服务万家	上海华联家维技术服务有限公司	074
“EveryBody Talk”:诚信畅通无极限	上海光大通信终端产品销售有限公司	076
桃李不言 下自成蹊	上海商务中心家电城	078
服务持续创新 赢得用户真心	上海海尔工贸有限公司	080

交 通 篇

真情永在 传达诚信	上海永达(集团)股份有限公司	082
汽车服务“万事通”之诠释	上海东昌汽车管理有限公司	084
和平汽车:提醒式服务	上海和平企业(集团)有限公司	086
别克关怀 真诚感人	上海通用汽车有限公司	088
用心、用爱浇灌诚信之花	上海联合汽车(集团)有限公司	090
五汽冠忠 服务出众	上海五汽冠忠公共交通有限公司	092

交通篇

- 诚信服务创造价值 上海永久股份有限公司 094
- “绿亮”行万家 诚信谱佳话 上海绿亮电动车有限公司 096
- 滔滔长江水 漫漫航运情 上海亚通股份有限公司 098

房产篇

- 诺守诚信 铸就品牌 上海达安企业发展有限公司 100
- 大家 小家 中星安家 上海中星(集团)有限公司 102
- 以信换心 将心比心 上海延吉物业管理有限公司 104
- 换位思考 点滴见诚信 上海广厦(集团)有限公司 106
- 诚信之“油” 上海闵华物业管理有限公司 108
- 诚信筑就万丈高楼 大华(集团)有限公司 110
- 诚信是打开成功大门的金钥匙 上海新桃源物业管理有限公司 112

医药篇

- 诚信为本 呵护人身 上海第一医药股份有限公司 114
- 把信赖交给我 把健康送给您 华氏大药房有限公司武宁分店 116
- 细心排忧 真诚解难 上海雷允上北区药业股份有限公司 118
- 德正药真聚人心 上海荣庆堂实业发展有限公司 120
- 买药遇到急忧难 请到余天成堂来 上海余天成药业连锁有限公司 122

饰品篇

- 纯金有价 心诚无价 上海市老庙黄金有限公司 124
- 德诚厚信为众 上海珠玉汇市有限公司 126
- 天天3·15 诚信365 上海老凤祥银楼有限公司 128
- 百年声誉 以诚为本 上海三联(集团)有限公司亨得利钟表公司 130

饰品篇

以人为本 引领美丽	上海达吉斯高级内衣有限公司	132
真情实价 诚信永恒	上海东华钻石饰品有限公司	134
纯金有价 诚信无价	上海老庙黄金松江店	136

公用篇

诚信结出累累硕果	上海市电信有限公司浦东电信局	138
小改革 大真诚	上海奉贤燃气有限公司	140
用户至上 用心服务	中国电信集团上海市电信有限公司松江电信局	142
气好 量准 安全 周到	上海松江燃气经营总公司	144
迅速准确 安全便捷 诚信品牌	上海市邮政局松江区局	146

服务篇

诚信之光 闪耀“银星”	上海银星皇冠假日酒店	148
让客人完全满意	上海金沙江大酒店	150
服务悦人心 诚信赢客誉	上海悦华大酒店	152
易变的岁月 不变的承诺	中宏人寿保险有限公司	154
立信于心 尽责至善	新华人寿保险股份有限公司上海分公司	156
情满山山水水	上海实华国际旅行社	158
诚信服务 温馨到家	上海青浦旅游总社有限公司	160
洗出正章的风采 染出诚信的亮洁	上海正章洗染公司静安寺总店	162
绿意待游客 真情永不变	东平国家森林公园	164
服务诚信 用户安心	上海唯尔福(集团)有限公司	166
以卓越的品质,至诚的服务,满足用户需求	上海森银发展公司	168
做的比讲的更好	上海市嘉定区松鹤墓园	170
后记		172

是誠
金信



一台六眼喷嘴按摩浴缸的故事

故事始于2001年3月26日,顾客马先生慕名来到浦东新区上海第一八佰伴有限公司B1楼地室商场购买一台恺萨CS-2-1575W六眼喷嘴按摩浴缸,这台价值5077元的浴缸得到恺萨公司保修5年的承诺。

2003年马先生发现浴缸表面起壳,并有裂痕,于是他与厂商联系保修,然而电话始终不通,由于该顾客有两套居室,洗浴就再也不使用按摩浴缸,且当时他公务繁忙,一时也没有及时联系解决。

时间到了2004年,马先生得知该产品供应商恺萨建材实业(上海)有限公司已倒闭,八佰伴的建材商场也不再经营,此时他焦急万分,11月19日到第一八佰伴投诉,要求解决此事。B1楼层经理接待了马先生:“是我们售出的商品,我们一定按照承诺负责到底,请马先生放心。”简短的几句话,确实让马先生放心了不少。然而,供应商因倒闭而无法寻找,浴缸已无法保修,于是转到八佰伴服务管理室处理,服务管理室的工作人员宽慰马先生的同时也表明要等候一段时间,会按照承诺负责到底的。马先生充分信任八佰伴的承诺,安心地回了家。

经过到马先生家现场查看,并向有关专业人员咨询,按摩浴缸因生产时空气没有抽尽造成起壳,属于质量问题,且无法修复。唯一的办法是更换缸体,但是更换缸体只能更换空缸,不能更换带有按摩功能的缸体。这真是一件棘手的售后服务难题。服务管理室一方面把工作进展情况告知马先生,及时的沟通得到马先生的充分理解,另一方面又与马先生商量理赔的方案,本着“信守承诺、负责到底”的原则,同意马先生自行挑选一台按摩浴缸,按实际情况给予赔偿。

在2005年3月,马先生在“好美家”看中了一款按摩浴缸,价格为2980元。八佰伴服务管理室工作人员与马先生一同前去查看,认为马先生所选的浴缸与原先的恺萨浴缸基本相同,马先生认为价格上虽然比以前低了不少,但是经过了四年,同类产品价格降低了很多,而且可以换个新的,也可以接受。所以双方都认为这是一个圆满的解决方案,于是马先生先自行去购买,随后凭发票到第一八佰伴领取了2980元的费用。

顾客至上 服务 + 1



企业简介

上海第一八佰伴有限公司是国内第一家经国务院批准的大型商业零售合资企业。现注册资金7500万美元,其中上海市第一百货商店股份有限公司占64%股权。总建筑面积达14.4万平方米,商场面积10.8万平方米,楼高99.9米,地下2层(包括停车场),地上21层,是集大型百货、娱乐休闲、办公大楼于一体的多功能、全方位商业大厦。十年来,第一八佰伴以其磅礴恢弘的建筑文化、别具一格的店头文化、奋发上进的员工形象和至亲关爱的公益文化,塑造了良好的社会形象,连续四届被市委、市政府授予“上海市文明单位”荣誉称号,得到了社会各界的肯定。开业至今,党和国家领导人江泽民、吴邦国、温家宝、黄菊、姜斯宪等曾多次亲临商厦视察工作。

第一八佰伴有限公司不因为供应商倒闭而推诿,而是耐心周到地圆满解决问题,一则按摩浴缸的故事虽已结束,而第一八佰伴诚信待客、一心为顾客的良好作风由此延伸。

一滴水可以看见太阳,作为上海市“服务诚信先进单位”——上海第一八佰伴有限公司在“坚守承诺,延展无限”的经营理念下,社会声誉日益提升,公司销售额不断攀升,2004、2005年连续两年被评为上海零售商店排行榜首,这不是出于偶然。这是一家拥有十万平方米营业面积,集数万种商品、餐饮、娱乐于一体的大型商场,靠数千名员工共同努力奋战,以一颗颗“诚信如金”的心打造的一面高高飘扬的“第一八佰伴”光辉的旗帜,它在金色阳光照耀下,在现代化的广场上空,显得分外鲜艳夺目。

上海第一八佰伴有限公司

诚信铸成企业的生存之本

三联集团所属茂昌眼镜公司创始于1923年,是驰名中外的“中华老字号”著名企业,是专业眼镜业的基石。2000年被市商委评为“著名商标”和“涉外旅游单位”及“诚信服务优秀单位”等称号。迄今已在上海开设了三十几家直营分店,覆盖了整个上海地区。茂昌眼镜公司有今天的辉煌是几代茂昌人努力奋斗的成果。特别是近些年来茂昌总店的每平方米的平均营业额创下了全国之最。这已非纯粹的“商业茂昌”之所为,茂昌在取得这些辉煌成就的背后,除了依托先进的科技力量外,最主要的是靠我们茂昌人始终的诚信优质服务,为企业赢得了这些荣誉。

分析当前的市场特点,在物质资源充沛的今天,想要在硬件上与同行一分伯仲谈何容易,只有靠服务为卖点为亮点,依托“科技茂昌”的优势,在竞争激烈的市场中取得一席之地。企业领导敏锐地洞察到这一形势,提出“诚信源自民众,自律支持诚信,诚信铸成企业”这一口号,要求员工在工作中紧紧围绕“诚信”两字开展工作,并且时常利用开员工大会的时机,教育督促员工要以诚信自律。

诚信是中华民族的传统美德,是社会经济交往的基础,是构建社会主义和谐社会的重要内容。市场经济是信用经济,诚信则是信用经济的基石。在社会主义市场经济中,诚信经营就是生产力、竞争力。现在社会上,很多领域仍存在着诚信观念淡漠与丧失的行为,诸如虚假广告、价格误导等违法违规行为,给社会带来了巨大的经济和信誉损失。社会呼唤诚信,诚信机制亟待健全。我们茂昌始终贯彻诚实做人、诚信服务的理念,要求员工在为顾客介绍商品时不可夸大其辞;在处理售后问题时,要本着实事求是、诚实守信的原则处



理好每一个问题。

诚实守信是企业的生命力,是企业赖以生存的根本。面对竞争激烈的市场,茂昌员工深知只有诚实守信、服务于民,不搞欺诈骗销售、虚假广告,以诚信为本,才能让企业立于不败之地。

我们的诚信不仅体现在理念中,更重要的是落实到工作中。去年,我们曾为一位苏州潘姓女士配制一副1200度散光的眼镜。她患有超强散光,跑遍苏州的大小眼镜店均只查出700度散光,配了好几副眼镜仍不见效果。最后她在医生的推荐下来到了我们茂昌眼镜公司。我们公司的特级验光师应用传统的人工检影方法,确定了潘女士确凿的散光度数是1200度,而目前国内散光的加工极限是800度,为了不让潘女士最后的希望落空,我们公司的技术人员经过反复的研究和设计重新为潘女士制作了一副新的模具,专为她精心研磨了两副1200度散光的眼镜,潘女士就此“重见”一个明亮的世界。

我们对来店验光配镜的15岁以下青少年儿童都进行医院里常规的扩瞳验光,为青少年进行真假近视的辨别。青少年的眼球还处在发育阶段,所以我们很重视青少年配戴的第一副眼镜,如果青少年的假性近视没有及时筛查出来而误配了一副不合适的眼镜,或过早的戴上眼镜,这对青少年的身心健康发展都是不利的。对于那些通过扩瞳验光查出是假性近视的青少年,我们都建议家长无需为孩子配眼镜,但要督促孩子养成良好的用眼习惯,定期带孩子进行视力检查,了解孩子视力状况,以免延误孩子视力矫正的最佳时期而导致度数过深、视力不良等后果。我们宁愿失去这一笔笔生意,也要对下一代负责,在我们看来这也是“诚信铸成企业”的口号的延伸,一时的“失去”(生意),是为了更多的“得到”(生意)。

上海三联(集团)有限公司茂昌眼镜公司

企业简介

三联集团茂昌眼镜公司是一家具有百年历史的老字号企业,创始于1923年。历经岁月磨砺,茂昌眼镜公司不但将传统技艺不断发扬光大,还及时吸收国外有关配镜方面的新技术、新工艺,其专业技术水平始终处于同业前列。

作为眼镜业的科技先锋,茂昌已在眼镜零售领域内独家拥有多项科技创新的丰硕成果,其中首家研制成功青少年渐进多焦点获得国家专利;研制成功762钻洁镜片,集超耐磨性、超透光性和防污易清洗三项功能于一身;2006年茂昌推出代表眼镜业当今国际最高科技水平的新品——2H1内渐进多焦点眼镜。

树脂片去毛复新技术是茂昌针对树脂片易磨损的弊端而设计开发的又一项专利技术,及时有效地填补了我国在树脂镜片加工领域中的空白。同时,针对传统镜架焊接修理的弊端,又成功开发金属镜架激光微创焊接技术,大大改善了镜架焊接质量。

诚信是企业的立足之本,也是企业打造核心竞争力的重要环节,消费者的满意,是企业诚信的标志。要想赢得市场,赢得消费者的信赖,培育诚信服务理念是每个企业永恒的主题。茂昌始终坚持顾客至上、诚信为本的理念,为金字招牌增添光彩。