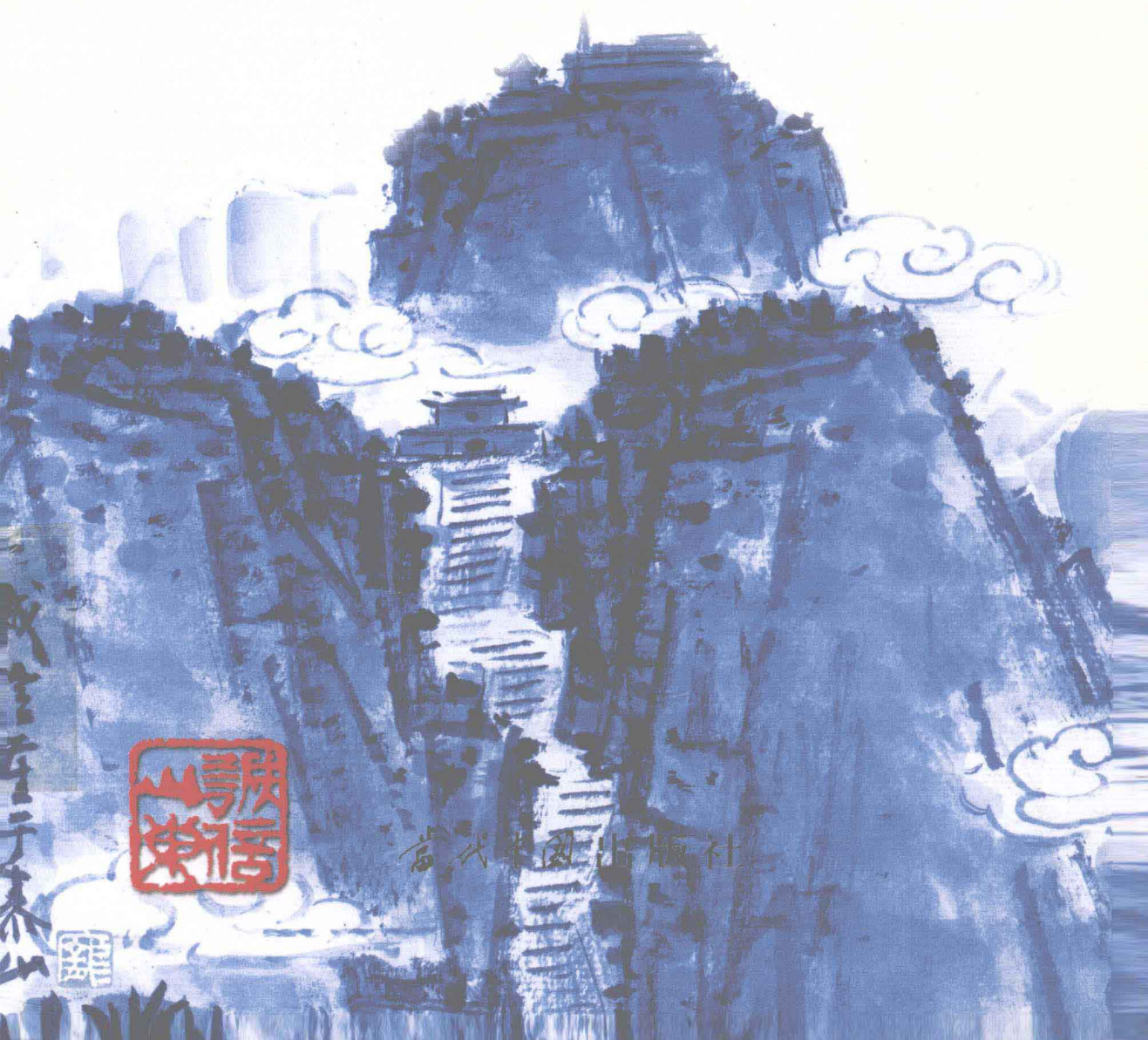


文明中国系列

诚信山东

企业文化

○ 王修智 主编



当代中国出版社

弘揚誠信傳統
展示齊魯風采

為《誠信山東》題

遲浩田



二〇〇五年一月廿六日

顾 问：宋 平 迟浩田 贺敬之 张全景 杨兴富 季羨林
于友先 李 准 何兹全 欧阳中石

主 任：王修智

副主任：纪明波 张鸣起 朱正昌 阎启俊 王 敏 李凤梧

编 委：高玉清 王红勇 王 良 杨 军 郑 峰 周杰华
吕学萍 谭 伟 刘明珂 祝金焕 孙承志 董天祥
孙海亭 林殿玲 丁风云 刘秉义 魏惠玉 王文禄
王文升 朱长富 李长顺 张才奎 莫立崎 耿加怀
张瑞生 左慎湘 曹耀峰 姜开文 李名岷 刘建忠
时 明 丁圣光 李淑华 闵凡路 崔俊慧 徐显明
郭德宏 潘盛洲 辛桂梓 王彦亭 官景辉 赵长茂
袁守启 姜沛民 栾世华 王理忠 于慈珂 张 剑
刘 实 王卫国 张宏森 王永章 尚吕城 邢 雁
颜 辉 贺茂之 于建华 李存葆 武建华 王文章
张慧光 刘永新 高敬政 刘红军 张德修 李新实
李东序 于孔让 尹洪亮 王 玮 胡怀福 祝卫东
王绍忠 游铭钧 初炳英 贾万林 穆兆勇

编辑部：高玉清 王红勇 卞 成 栾兆东 刘鲁风 王耀雄
肖天宇 王竞成 张 静 李 涛

总策划：栾兆东



建設誠信、平安、文明、
大而強、富而美的
新山東。

楊興富

二〇〇五年二月十二日

域位生神

乙酉新秋 于友先



前言

党的十六大报告指出：“当今世界，文化与经济和政治相互交融，在综合国力竞争中的地位和作用越来越突出。”文化的力量不仅深深熔铸在民族的生命力、创造力和凝聚力之中，而且越来越成为综合国力和国际竞争力的重要组成部分。“文化力”这一经济文化理论的全新概念应时而生，闪亮登场。文化力的内涵，既包括科技、教育在内的智力因素，也包括理想、道德、价值观在内的各种精神力量，以及仍作用于现实生活的传统文化力量。二十一世纪的经济赛局与品牌角逐，很大程度上取决于“文化力”的较量。

在全球化的激烈竞争中，企业文化已被人们看作一种关键力量，并称之为“企业文化力”。回首过去，已很难考证“文化”这种实现品牌扩张的有效力量，究竟为全球经济、为多少闻名遐迩的世界名企带来了多少数字化的产值，“文化创造效益”被演绎得如此完美！企业文化作为一种管理理论、管理思想和管理方式，是在二十世纪七八十年代，美国企业界针对日本经济腾飞的“奇迹”而掀起日美管理比较研究热潮而催生的。企业文化，是处于一定的社会经济条件下的企业，在其长期发展过程中形成又被普遍认同的企业环境、价值理想、经营理念、员工精神、行为准则、产品品牌、质量追求、市场观念、服务水平及发展战略等等元素的集合体。事实已经证明，卓越的企业文化的确能够极大地增强企业内部凝聚力和外部竞争力。企业文化集中展现企业的品牌形象，文化制胜已经成为培育企业核心竞争力、使企业赢得市场竞争优势的有效战略。从这个意义上讲，谁拥有文化优势，谁就拥有竞争优势、效益优势和发展优势。

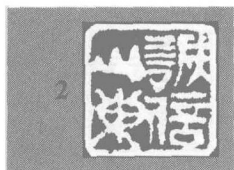
市有信乃立、无信则废。在全球化的市场体系当中，从商品市场到要素市场、从现货市场到期货市场、从实体市场到虚拟市场、从传统市场到电子商务，都需要以“信用”为平台或载体而构建、以不同市场主体相互间“信用”的完整履行为市场正常运行的必要条件。在全球新一轮产业转移中，地区之间的竞争，已从最初的优惠政策竞争、区位优势竞争，转





变为环境竞争。适应这一变化,为优化经济发展环境,打响山东诚信品牌,山东省更是把“诚信”作为一个关系齐鲁发展的要务来抓,全面加快了社会信用体系建设的步伐。

山东企业特别重视培育“诚信”,“山东制造”的企业文化建设,虽各具特色群星灿烂,但有着一个或显或隐的共性,那就是“诚信”。富含“诚信”企业文化已成为齐鲁群星基业长青的坚实基础,并有效地改善和提升着“山东制造”的群体形象,为齐鲁名牌的持续稳定发展提供着强大的人文精神动力、激荡着旺盛的创新活力。由良好的伦理道德、高尚的价值观念、诚信的经营理念及实践所形成的品牌口碑与企业商誉,已成为齐鲁经济宝贵的无形资产。在齐鲁企业管理的智慧宝库中,忠实守信已从为人之道和立身之本,自觉渗透到企业经营的各个环节,深入到企业文化的内核,发展为齐鲁企业精神和“山东制造”整体文化的第一要义。从这个意义上说,齐鲁企业的跨越式发展,一年靠产品,十年靠人才,百年靠文化,所以“诚信”也成为“山东制造”基业长青、文化制胜的不二法门。



信息化拉近了人类交流的距离,而经济全球化则使世界在经济学意义上真正变成了“地球村”。全球经济一体化的二十一世纪,必将是一个以“诚信”为基调的世纪,而“诚信”本身也必将成为本世纪企业文化力竞争的、最庞大的共享资源。山东人秉性实在,山东的企业更是以“诚信”闻名海内外。山东企业的“诚信”,不是说而是做,而且是全社会一起参与共同做:政府有政策、行业有规范、企业有自律、社会有监督。在海内外许多消费者的心目中,“山东制造”已成为“诚信”的代名词。为此,做一点山东企业的企业文化研究、讲一些山东品牌名扬海内外的诚信故事,也许是一件非常有意义的事情,无论是完整或局部的,大品牌还是小企业的,都有助于人们了解诚信的内涵。





健全社会信用体系 构建社会主义和谐社会

山东,齐鲁大地,孔孟之乡,传统美德四海远扬,诚信文明源远流长。大汶口文化和龙山文化的悠远、百家学术的兴盛、孔孟思想的底蕴,为山东诚信文化赋予了丰富内涵。齐鲁诚信文明,在中华文明史上绽放着夺目光彩,在山东经济社会发展中发挥着巨大力量。

山东自古以来就有“仁以治国”、“信以至上”、“德以持家”的思想理念。仁义道德,忠实守信,言必行、行必果,义利并举,天下为公,修辞立诚,爱党爱国,成为山东诚信文明的重要内容,山东形成了诚实、勇敢、守信、仁义、艰苦奋斗、苦干实干、大公无私、一鼓作气、勇往直前、开拓创新的“十大”主要优良传统作风。“忠诚守信、勤劳勇敢、务实苦干、开放创新”十六字当代山东精神,成为凝聚亿万山东干部群众干事创业的精神动力;以忠诚守信为中心的山东诚信文化,成为中国社会主义先进文化的一道亮丽风景,成为山东贯彻落实党中央、国务院提出的执政兴国、执政为民战略决策,进一步解放思想、干事创业、科学发展的重要思想基础。

《论语》中记述到:“子贡问政,子曰:‘足食、足兵、民信之矣。’子贡曰:‘必不得而去,于斯三者何先?’曰:‘去兵’。子贡曰:‘必不得已而去,于斯二者何先?’曰:‘去食。自古皆有死,民无信不立。’”

孔子认为,一个国家可以“去兵”“去食”而不可“去信”。因为信用是一切活动的基石。人无信不立,企业无信不兴,政府无信不威,社会



无信不稳,国家无信不强。

诚实守信,既是公民基本的道德素养,也是社会文明的道德基础。伴随中国社会的历史转型,诚信缺失成为困扰社会发展的重要问题。建立一个文明诚信的社会经济秩序和良好的信用环境,已是势所必行。

改革开放以来,党和国家高度重视诚信建设工作。党的十六大从道德建设和经济建设的角度,提出了“建立以为人民服务为核心、集体主义为原则、诚实守信为重点的思想道德体系”和“健全现代市场经济的社会信用体系”的目标要求。党的十六届三中全会明确指出:“要增强全社会的信用意识,形成以道德为支撑、产权为基础、法律为保障的社会信用制度。”党的十六届四中全会又提出了建设社会主义和谐社会的战略思路。这一系列重要部署,高瞻远瞩,英明正确,符合时代发展要求,也为山东在新形势下研究和宣传社会信用体系建设,提供了主要理论依据,指明了前进方向。

为进一步贯彻落实党的十六大精神,弘扬中华民族精神,充分发挥山东诚信文明、山东优秀传统文化、当代山东精神在山东经济社会发展中的作用,健全社会信用体系,努力营造健康向上、奋发进取、干事创业、加快发展的浓厚氛围,建设“诚信山东”、“平安山东”、“文明山东”、“小康山东”,2003年6月,中共山东省委、省人民政府在总结试点经验的基础上,做出全面推进“诚信山东”建设的决定,提出了建设“诚信山东”战略,明确了“诚信山东”建设的基本任务:

围绕建设“责任政府”、“服务政府”的目标,建立以依法行政和取信于民、服务社会为主要内容的政府信用系统;以“强化约束监督,促进诚信经营”为目标,建立以信用咨询、信用评价、信用自律和失信惩戒为主要内容的企业信用系统;以“推进公民道德建设,创建文明社会”为目标,探索建立以数据收集、使用和披露为主要内容的个人信用系统;以



“强化服务功能,提高服务水平”为目标,发展以信用咨询、信用评价、信用担保为主要内容的社会信用服务系统。

“诚信山东”建设,把山东诚信文明推向了一个新高度,使山东经济社会发展达到了一个新层次、新水平,获得了可喜的成绩,取得了许多有益的经验,并在全国范围内引起很好的反响。为进一步加强“诚信山东”建设的宣传,把“诚信山东”在全社会叫响,让山东各地市、各行业在“诚信山东”建设中的新进展、新经验、新成果、新典型家喻户晓,中国现代史学会把山东省建设“诚信山东”的成功经验,作为一个重要课题进行了深入系统的研究。在中共山东省委、省人民政府的指导下,中国现代史学会、中共山东省委宣传部和山东省文明办联合编写出版了《诚信山东》读本。《诚信山东》读本的编辑出版工作,还受到了中共中央党校、中央党史研究室、中国社会科学院等单位专家的关注与参与。

《诚信山东》读本是第一套全景式反映山东从古至今诚信文明、尤其改革开放以来“诚信山东”建设经验及成就的大型读本,全书一套共三卷。分为优良传统卷、时代精神卷、企业文化卷。

《诚信山东》读本,旨在解读山东诚信文明、总结与推广山东各地的诚信建设的经验,广泛宣传山东各地各行业的诚信典型,强化国内外对山东省情及“诚信山东”区域品牌的认知,进一步提升山东在国内外的诚信形象,进一步提高全社会的诚信度和人们的诚信意识。这不仅为“诚信山东”建设起到巨大推动作用,也将为我国社会主义信用体系的全面建设提供有益经验。

入选《诚信山东》读本的“诚信政府、诚信企业、诚信品牌、诚信个人”的典型案例,均由山东省委宣传部和山东省文明办组织各地市提供素材资料,由《诚信山东》编委会组织专门人员到山东省委宣传部、山东省文明办推荐的诚信地市和诚信典型作大量的实地调研工作,并由《诚



信山东》编委会统一审核,严格把关。这些典型就在大家身边,就在大家眼前,可见、可信、可学。他们在建设“诚信山东”中走在前面,取得了成绩,创造了经验,树立了榜样,值得宣传,值得学习。

编辑出版《诚信山东》读本的过程,本身也是建设“诚信山东”的过程,是让“诚信山东”深入民心的过程。《诚信山东》读本的出版,标志着“诚信山东”作为一个区域品牌正式确立,这对山东的未来发展意义重大而深远。齐鲁传统与时代精神的完美结合,必将创造出一个更加文明富强、和谐发展的社会主义新山东。

我们相信,在山东省委、省人民政府和全省人民的共同努力下,以《诚信山东》读本出版宣传为契机,一个人人讲诚信、事事守诚信的道德风尚,必将在山东全面建设小康社会的进程中更加优化。“诚信山东”建设,必将使山东名扬天下,美传未来。

《诚信山东》编委会

二〇〇五年二月

贺诚信山东出版

诚实守信山东人

张金荣



前言

第一章 “山东制造”已成为诚信的代名词

- [洒向世界的两张“酒”名片]…… 3
 - 青啤:最具亲和力的“使节”…… 4
 - 张裕:东西文化交融的浪漫与和谐…… 8
- [海尔,中国造,全球的感动]…… 10
 - 逆流而上,诚信创造需求…… 11
 - 赢得顾客的心…… 13
 - 为用户找产品,而不是为产品找用户…… 15
- [架设满意齐鲁的电力“彩虹”]…… 18
 - 第一抹彩虹:庄重的承诺…… 19
 - 彩虹生辉:精心打造服务品牌…… 21
 - 彩虹长耀:“四项机制”为支撑…… 25
 - 追求卓越,塑造有山东电力特色的企业文化…… 29
- [精品强国,满意世界]…… 31
 - 可尊、可信、共赢…… 33
 - 把企业做强,以客为本以信立市…… 34
 - 高效求赢,每天从求新开始…… 36
- [铁路“波音”——“海之情”]…… 38
 - 金子般的服务,含着人情,暖着人心…… 40
 - “两个一切”:释放活力的精髓所在…… 42
 - 盘活“名牌”的诚信资产…… 44
- [创新民族动力,绿色国际潍柴]…… 46
 - 企业,一艘在大海上前行的帆船…… 47
 - 创新,中国最具竞争力的发动机…… 49



环保,打造清洁排放的绿色动力·····	51
[潇洒与诚信的双星]·····	52
干好产品质量就是最大的行善积德·····	54
人无品格失体面,企业无信丢市场·····	57
[充矿,报效祖国,造福人类]·····	62
面向世界争创一流·····	63
“走出去”“借资源”·····	64
生态煤矿,和谐自然·····	65
[鲁北模式,循环经济的典范之作]·····	67
黄席棚宣言:绿色化学的诚信拓荒·····	67
追求卓越,全面发展的和谐统一·····	69
[滴滴鲁花,香飘万家]·····	73
“变”·····	74
“严”·····	75
“响”·····	76

第二章 诚信是品牌文化竞争力的核心

[海信,创造完美,服务社会]·····	79
敬人为先,保持对人一贯的尊重·····	81
立信百年,创新就是生活·····	82
质量是根,用户是唯一的裁判·····	83
企业,是一个充满感情的执行团队·····	85
[海尔经营管理的真知与笃行]·····	86
企业必须天天回答的三个问题·····	87
企业必须具备三个能力·····	94
领导者必须化解的三难·····	96
[诚信的脚步,从胜利走向胜利]·····	101



创业:胜利人的传家宝·····	101
一方不断创新的文化净土·····	103
锻造诚信高效的石油产业大军·····	106
[莱钢的“秘诀”]·····	110
建设诚信文化,与伙伴“共赢共享”·····	110
“诚信是一种资源”与“严细实”管理·····	113
“不将一名富余人员推向社会”·····	116
加强合同管理,打造诚信品牌·····	117
[华泰的信念]·····	120
智、信、仁、勇、严·····	120
在“带”字上作文章·····	122
“严、细、深”的管理·····	123
培育合格“华泰人”·····	125
卓越品质是“不战而屈人之兵”的法宝·····	126
超前领先的创新文化·····	128
打造绿色文明·····	130
[日照诚信大港出]·····	132
有诺必践,真诚对待每个客户·····	133
奉献社会是立港之本·····	133
诚信推动跨越发展·····	134
[文化培育,演绎品牌经典]·····	135
“将军”不是历史·····	135
颐和世界,中惠人生·····	139
[太阳精品,创世纪竞争优势]·····	142
以人为本,太阳情怀·····	142
多措并举,彰显“三名五度”·····	145
[晶华以文化制胜]·····	146



诚信是魂…… 147

创新是力…… 148

滚动扩张无止境…… 149

[品牌管理,领先一步为目标]…… 150

以人为本的“三角哲学”…… 150

“简单”的法则…… 154

领先一步,持续推进创新…… 156

第三章 海纳百川,企业与人才共舞

[澳柯玛,没有最好,只有更好]…… 159

关爱员工,厚爱企业…… 160

发展人就是发展核心竞争力…… 162

名牌即民牌,立足高技术与国际共舞…… 163

[德字当先,德塑德棉]…… 167

“心灵立法”,全员教育是先导…… 167

榜样的力量与德法兼治…… 170

以冠名促创新,一座开掘不尽的“金山”…… 173

[济南山水,以人为本激发生产力]…… 179

让企业内部形成非血缘的大家庭关系…… 179

求贤若渴,独具特色的聚“才”之道…… 180

“铺、树、压、授”,全方位育才…… 181

优化激励机制,凭实绩用才…… 182

[没有任何借口]…… 183

将合适的人在合适的时间放在合适的岗位上…… 184

海纳百川,营造人性化管理氛围…… 185

名牌是属于消费者的…… 187

自主产权战略与“服务效率也是效益”…… 189



[“方圆”插翅行九州]·····	191
广纳人才,夯实发展基础·····	192
不断创新,提升竞争优势·····	194
应对挑战,规划大写事业·····	195
[结合实际加强精神文明建设]·····	197
切入点:创新工作运行机制·····	197
落脚点:提高职工队伍思想道德素质·····	198
着力点:开展群众性精神文明创建活动·····	200
[让家园充满阳光]·····	202
不能为挣 400 万毁了好名声·····	204
义信勇谋,独特的用人理念·····	206
用户满意与不丢“老本”·····	207
[SBU,人人都是经理]·····	209
SBU? ·····	209
什么是 SBU? ·····	210
为什么要成为 SBU? ·····	211
如何成为 SBU? ·····	212
SBU 的目标,大? 小? ·····	213
[鲁西南的璀璨明珠]·····	214
五“合”管理·····	215
成就人是不懈奋斗的目标·····	216
“爱、守、敬”·····	219
[英雄本色]·····	220
“阳光”·····	220
“多维”·····	222
“亲情”·····	223