

3只眼 看资本 书系

信誉

ZIBEN

资本

主 编 张忠元 向 洪



中国时代经济出版社

信誉

资本

XINYU ZIBEN

李向前 张晓立 曾 莺 编著



20009188

中国时代经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

信誉资本/张忠元、向洪主编. - 北京:中国时代经济出版社,2002.1

(3只眼看资本书系)

ISBN 7-80169-106-7

I. 信… II. 向… III. 诚实—研究 IV. B825

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 079552 号

3
只
眼
看
资
本
书
系

信
誉
资
本

主
编
张
忠
元
向
洪

编
著
李
向
前
张
晓
立
曾
莺

出 版 者	中国时代经济出版社 (原中国审计出版社)
地 址	北京东城区东四十条 24 号 青蓝大厦 11 层
邮 编	100007
电 话	(010)88361317 64066053
传 真	(010)64066026
发行经销	各地新华书店经销
印 刷	军事科学院印刷厂
开 本	850×1168 1/32
版 次	2002 年 1 月第 1 版
印 次	2002 年 1 月第 1 次印刷
印 张	11.5
字 数	246 千字
印 数	0001-5000 册
定 价	19.80 元
书 号	ISBN 7-80169-106-7/F·035

版权所有 侵权必究

编者寄语

世界经济，正呈加速度发展的趋势。世界经济格局，正面临新的分野。资源，重新配置；人口，压力增大；环境，要可持续发展；财富，要重新分配；资本，要快速重组。贫与富、强与弱、败与胜的竞争越来越激烈。充满危机、挑战和机遇的未来展示在我们面前。

大家都已感到了生存竞争的激烈与残酷。

21 世纪是资本扩张、重组、较量、争夺的世纪，21 世纪是人类的创新世纪。

研究各种资本理论体系和丰富内容，科学地认识和掌握资本，促进资本的合理流动和资本的有效利用，是 21 世纪任何成功人士积累财富必不可少的重要实践课堂。拒绝接受这种课堂的实践和运用，金库将在您手中失掉，贫困的帽子将戴在您的头顶上。

致力于创新，将影响一个人的生存质量；致力于创新，将有助于推动人类社会经济的发展。21 世纪的资本论，涉及货币资本、品牌资本、人才资本、商机资本、科技资本、知识资本、管理资



本、数字资本、精神资本、生态资本、交易资本和创新资本等多种领域的丰富内容。

《3只眼看资本书系》将给广大读者献上《人才资本》、《人居资本》、《信誉资本》、《谈判资本》、《品牌资本》、《体育资本》、《旅游资本》、《哈佛资本》、《教育资本》、《协作资本》十本，每本25万字左右。通过这些书，带您走进智慧丰富、营造资本、事业有成的空间，使您获得应有的社会地位和生存财富。

全书有超前议论，有启示叙述；有中外案例，有前瞻观点；有新思维、新理念、新创意、新角度、新策划。全套书针对性、创新性、实用性、操作性强，读后颇受启发，大大有助于您在新世纪中不断获得财富，并积累巨额利润；教您有效地重组资本，科学地运用资本，在资本扩张的世纪中，使资本不断地增值。

愿这套书在价值观念、意识形态、经济结构、思维模式、道德伦理以及人的生存方式、生活方式等方面，给广大读者新的思索、新的启示、新的智慧和新的力量。

书系编委会

2002年1月

前言

自 1992 年十四大明确提出建立社会主义市场经济体制以来，国内便掀起了研究社会主义市场经济理论的高潮。在这个过程中，我们知道社会主义市场经济的建立有赖于两大支柱的建立，即法制与信誉。目前，我国《宪法》已明确提出了依法治国的基本治国方略，这说明法制观念已深入人心。然而另一方面，人们对信誉的认识还远远不够。市场经济不但是—种法治经济，而且是一种信用经济。

市场经济是信用经济，市场经济愈发达就愈要求诚实守信，这是现代文明的重要基础和标志。在市场经济活动中，没有信用，市场秩序就难以得到保障，经济活动就难以良性运行。

何谓信用？“信用”，在《辞海》上的解释是：诚实、不欺；遵守诺言。信用就是一种信守承诺的责任感，就是行为人对自—己行为之后果负责的道德感。信用既是个人的一种品行，同时也是社会的一种素质。信用是在市场交换过程中，双方让度存在时间差而产生的。用



信用度去衡量政府行为、企业行为以及公民的个人行为，就形成了政府信用、企业信用和个人信用，并以此为基础构成整个社会信用体系。社会信用体系，是社会文明程度的标志，是社会形象好坏的重要标准。良好的社会信用体系，对经济发展和社会进步起着巨大的保障和推动作用。

信用是最根本的社会关系，是整个社会赖以生存和发展的基础，不讲信用，社会就无法维系。没有信用，就没有秩序；没有信用，就没有交换、没有市场，经济活动就难以健康发展，社会主义市场经济就无法存在。与此不相适应的是，在经济运行中，社会信用不足，或者说社会信用紊乱的状况正一步步危及到整个社会。

信用是人类文明的果实。它体现的是最根本的法律关系和社会关系，体现的是市场经济必备的道德理念与法律意识，反映的是整个社会交往赖以维系和发展的基础。没有信用就没有交换，没有信用就没有秩序，没有信用市场经济就不能正常运行。市场经济需要信用，市场经济从法律上要求人们讲信用；市场经济的法则奖励讲信用，也毫不留情地惩罚不讲信用的行为。市场经济越发达，就越是要要求诚实守信。

信用是进入市场的通行证。诚实守信日积月累就能够形成良好信誉，而拥有良好信誉就会在社会交往和商品交换中处于有利地位。信誉不仅是一个人、一个企业的无形财富，也是一个地区乃至整个国家的无形财富。这种无形财富作为一种特殊的资源，甚至比有形资产更为珍贵。一个企业缺少资金，可以借贷；而缺少信用，却无法借贷，只能靠自己痛改前非，慢慢恢复信用。否则，只能在激烈的市场竞争中失败。不讲信用是一种自杀行为，害人、害社会，最终是害自



己。当然，个别不讲信用者可能得益于一时，但不可能得益于一世；可能得益于一事，但不可能得益于全部。纵观历史，横看世界，很少有不讲信用的人能够长久立足；很少有不讲信用的企业能够发展壮大；也很少有不讲信用的国家能够兴旺发达。

信用是一种可以利用的资源，可以用来融资、理财、配置资源等。计划经济时代，社会上绝大部分信用都是国家给的，企业和个人的信用被掩盖了。在市场经济活动中，个人和企业之间面临大量的经济交往，信用就凸现出来，显得特别重要。

信誉是企业的无形资产，是一个企业生存和发展的基础，是金字招牌，你花钱都买不到。信誉是企业的生命线，是一种长期行为，如果客户认识到你这个企业重信誉，你会长期受益。信誉是市场运作的根本，有专家认为：人类有三种文明——物质文明、精神和信用文明，目前我们正步入信用文明时代。

然而，现实是残酷的，从山西假酒到河南毒米，从厦门远华案到郑百文事件，从牟其中案到广东虚开增值税发票案……面对发生在身边的走私、诈骗、假货泛滥、股市黑幕等一桩桩触目惊心的案例，人们在大声疾呼：重整社会信用已经到了无路可退的地步！信用危机严重！

“信用”是时下中国人最稀缺的一种道德性资源。牟其中之流毕竟只能逞一时之势，可怕的是几乎整个社会都陷入一种集体性信用危机的局面，因而警惕信用危机、强化信用意识和倡导信用至上实属当务之急。

我国对信誉方面的研究远不足对法制的研究。作者试图对这方面作一个比较全面的试述，然而理论来源于实践，我



国在这方面的实践也还不多，因此在论述过程中不免有挂一漏万之嫌。如果能为推动对信誉问题的研究作一点微薄之力，起到抛砖引玉的作用，作者便知足了。

本文从我国的信誉现状入手，论述了信誉的来源、信誉在市场经济中的价值、建立个人信誉制度、建立企业信誉制度、建立信誉社会、论述了信誉的培育、信誉机制、品牌与信誉的关系、信用不足所带来的危害、国家信用管理体系、依法依德为信誉开路以及国内外在这方面的经验。文中有理论、有实践；有综合、有个案的分析。

在写作的过程中，得到了有关专家和学者的指导、支持、帮助，在此表示感谢，他们是向洪、文家华、崔万里等。

参加本书撰写和收集、整理、分析资料的还有：张智翔、朱梨、李万兵、邱德智、杨芸、向玉成、陈天柱、江汇泉、谭小林、但文利、郑莉、桂小英、石宪等。

由于作者水平有限，不足之处，希望广大读者批评指正。

编 者

2002 年 1 月

J 只眼看资本书系

《人才资本》

《哈佛资本》

《谈判资本》

《品牌资本》

《信誉资本》

《人居资本》

《体育资本》

《旅游资本》

《教育资本》

《协作资本》

3只眼看资本 书系

总 策 划 林晓靖 张云峰

主 编 张忠元 向 洪

执行主编 张日新 张 强 胡金林

副 主 编 李向前 朱 犁 王俊佳

陈万江 曾建明 干鸣丰

游 勇 陈 平

编 委 张忠元 张日新 张 强

向 洪 王俊佳 张智翔

杨明洪 廖民生 游 勇

朱 犁 张翠芳 干鸣丰

舒代宁 刘 芳 向泽英

陈万江 曾建明 胡金林

目 录

1 / 第 1 章 令人担忧的中国信誉现状

2 / 信用污染日趋严重

4 / 假冒伪劣呈现新特点

7 / 虚假广告大言不讳

12 / 保健品不保险

15 / 信用消费“无信用”

19 / 网上购物难过信誉关

23 / 财务数字难敢信

24 / 经济合同就是橡皮泥

25 / 信用危机难之过

31 / 向信誉危机挑战

34 / 第 2 章 解剖信誉资本

35 / 信誉的起源

41 / 另眼看诚信

44 / 诚信在我国历史上的地位

45 / 《周易》中的“诚信”

48 / 诚信的社会功能

51 / 欺诈遍地行 诚信方可贵

55 / 信誉是企业生存发展之根本

59 / 信用是非公企业成长的根基

60 / 信用环境与 WTO 和市场经济

66 / 信用：市场经济的灵魂

71 / 第 3 章 打造个人信誉制度

目

录



- 72/ 市场经济呼唤健全的信用制度
- 74/ 加快信用制度建设 维护市场秩序
 - 80/ 打造个人信用制度迫在眉睫
 - 82/ 建立个人信用体系时机已到
 - 84/ 建立个人信用制度的设想
 - 86/ 建立我国个人信用制度的三个前提
 - 90/ 个人破产法呼之欲出!
 - 93/ 如何推动我国个人信用消费发展
 - 96/ 美国的个人信用机制
 - 99/ 美国的住房信贷运行机制
 - 102/ 发达国家暂住人口管理
 - 104/ 个人信用架起通天道
 - 105/ 个人信用制度迈新步
 - 107/ 个人信用价码初现
 - 110/ 走进“信用身份证”
 - 113/ **第4章 如何培育信誉**
 - 114/ 大连天百：不满意就退货
 - 116/ 中关村海淀园企业有信誉政府将准许免检
 - 116/ 各地尝试买房三包
 - 117/ 大连：万达实行三项承诺
 - 119/ 北京：现代城首倡无理由退房
 - 120/ 浙江：政府通过“三包”政策
 - 121/ 福建：买房受骗加倍赔偿
 - 122/ 美国大学中的“信誉规则”制
 - 125/ **第5章 信誉在市场经济中的价值**
 - 126/ 重要的是信誉
 - 131/ 信誉是企业参与经济全球化的必需素质



- 133/ 史玉柱说：信誉无价
- 136/ 信誉是企业无价之宝
- 137/ 企业形象在信誉
- 139/ 信誉是无形资产
- 140/ 信誉竞争魅力无穷
- 142/ 甩卖商品不甩卖信誉
- 143/ 家电业：从价格战到信誉牌
- 146/ 哈尔滨：商家争打“信誉牌”
- 148/ 商业信誉保护意识亟待增强
- 151/ 信誉是我挖的第一桶金
- 158/ 真诚赢信誉 信誉保效益
- 161/ **第 6 章 市场条件下的信誉机制**
- 162/ 诚信原则与现代信用机制的建构
- 168/ 市场秩序的信誉基础
- 174/ 用“庙”的声誉约束“和尚”的行为
- 184/ WTO 将催化信誉机制的建立
- 185/ 强化信誉意识 规范信用秩序
- 188/ **第 7 章 他山之石 可以攻玉**
- 189/ 松下幸之助经营之道 确保惟我第一信誉
- 200/ 搏击商海“信”为本
——韩国现代集团总裁郑周永的
十六字经营策略
- 203/ “百城万店无假货”活动带来的启示
- 207/ 美国“信誉局”：间接管理效率高
- 209/ **第 8 章 建立信誉社会**
- 210/ 人大代表疾呼整治社会信誉
- 211/ 建立和完善社会信用体系刻不容缓



- 213/ 中国下一轮经济增长的
根本动力在于建立社会信用体系
- 216/ 构建信誉社会
- 220/ 建设信誉社会需用重典
- 222/ 加快社会信用制度建设
- 223/ 信用是本 无信不兴
- 225/ 国外的信用制度
- 227/ **第 9 章 品牌与信誉**
- 228/ 名牌战略：振兴民族经济之路
- 234/ 名牌效应：奇妙的反应过程
- 235/ 名牌效益：需要全面理解的目的
- 241/ 品牌经营：企业竞争新阶段
- 242/ 品牌经营：企业发展的有效手段
- 244/ 品牌经营有待扶持
- 245/ 欲做品牌 先讲品德
- 246/ 信誉是企业最好的品牌
- 248/ **第 10 章 企业信誉**
- 249/ 商业信誉知多少
- 254/ 中国建立企业信用担保体系迫在眉睫
- 255/ 信誉宣言
- 256/ 国家高层为信用管理定规矩
- 258/ 信用与信用管理
- 263/ 专家学者呼吁：企业信用管理亟待完善
- 265/ 从三个方面改善企业信用状况
- 266/ 沈阳对国企实行信誉年检
- 267/ 盼盼集团：信誉制
- 269/ 如何考察客户信用品质



- 271/ 中关村园区企业信用服务体系构想
- 272/ 外贸企业行业信誉概况
- 276/ 浙江推广合同信用公示
- 279/ **第 11 章 依法德为信誉开路**
- 280/ 大力营造良好信用环境 整顿和规范市场经济秩序
- 284/ 法德并举 信用可立
- 285/ 信用是法治社会的内在品质
- 288/ 商德：信誉之源
- 289/ 建立社会主义道德体系
- 294/ 经济道德与国家信誉
- 296/ 企业道德建设：现代企业发展的基石
- 299/ 让诚信日唤醒民众
- 301/ 建立良好的债信文化
- 303/ 构建信用体系 打击失信违约
- 306/ 树起信用大旗
- 309/ 尽快出台公平使用信息法
- 310/ 信用要靠法律来维护
- 312/ 呼唤“信用经济”
- 315/ **第 12 章 信用不足的危害**
- 316/ 失信贻害无穷
- 317/ 信用危机影响经济
- 319/ 不是需求不足 而是信用不足
- 325/ **第 13 章 国家信用管理体系**
- 326/ 信用管理提上议程
- 328/ 国家信用管理体系意义重大
- 333/ “企业身份 + 互联网”



6

XINYU ZI BEN XINYU ZI BEN

打造企业信誉管理体系基石

338/ 美国信用管理的相关法律体系

351/ 参考书目

信
誉
资
本