

企业诚信体系建设研究

孟华兴◎编著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

序

田秀云

诚信是一个既古老又现实的话题,几千年来,诚信一直为人们所关注,许多名人名言、名典中无不涉及。《广雅·释诂》中有言:“信,诚也”,即是说信就是诚,诚就是信。儒家鼻祖孔子多次讲道:“人而无信,不知其可也”“民无信不立”“信者,行之基也”……说它现实,是因为发展到 21 世纪的今天,国人正面临着诚信危机的挑战,我们再谈诚信就显得更加重要。

我国从计划经济体制走向社会主义市场经济体制,是一场重大的历史变革。在现代市场经济中,信用交易占据支配地位,信用问题成为决定社会经济活动能否顺畅的关键因素。为了保证我国市场经济持续稳定又好又快地发展,离不开把诚信原则有效地贯彻到市场经济活动中去,形成与成熟市场经济相适应的社会信用体系。

然而,市场经济中商品交换的法则容易侵蚀人们的精神领域,引发见利忘义、道德失范等现象。目前信用缺失已经成为影响我国经济发展的毒瘤,在经济生活的各个领域,无论是生产环节,还是分配、流通环节,信用程度之低已经达到难以容忍的程度,不诚信已经不是个别企业的个别现象了,在某种程度上影响了经济社会的正常运转。“三鹿”事件、瘦肉精案,近期的“达芬奇”事件、郭美美事件等,涉及商标侵权、制假售假、合同欺诈、虚假招标、骗

税逃税、伪造假账、恶意拖欠……这些行为像“沙尘暴”一样吞噬着信用的“绿洲”，威胁着市场经济秩序的正常运转。企业失信，不但给市场经济造成混乱，而且给社会经济发展也带来数以亿计的损失。我国企业的坏账率高达1%~2%，而且呈逐年增长势头，相比之下，成熟市场经济国家企业的坏账率通常为0.25%~0.5%；在我国每年签订约的40亿份合同中，履约率只有50%；我国企业对未来付款表现出缺乏信心，近33.3%的企业预计情况将“永不会改善”。在征信成本太高、而失信又几乎没什么成本的情况下，违约、造假、欺诈的事件几乎每天都在上演。巨额的信用成本，如同扼住企业喉咙的那只手，在残酷地剥夺着中国企业尤其是中小企业狭小的生存空间。商务部提供的数据显示，我国企业每年因信用缺失导致的直接和间接经济损失高达6000亿元，其中因产品质量低劣、制假售假、合同欺诈造成的各种损失达2000亿元（经济参考报2011年5月4日）。

诚信作为一切制度和规范得以确立和运行的基础，是良好的经济秩序和社会秩序建立的主要依靠，是社会自律、信用经济和责任政府等现代文明的客观要求。放眼中外，有口皆碑的品牌无一不是靠诚信经营、依法经营换来的，没有任何一个企业能够靠造假发展壮大，任何欺骗消费者甚至漠视消费者的企业，都会遭到市场无情的惩罚。真正的企业家与投机专营者的最大区别就在于必须流淌诚信的血液。诚信是赢得客户和市场的基础，诚信经营是由企业的性质、地位和作用决定的，同时也是企业塑造良好形象、实现健康发展的重要途径。诚信是企业逐步壮大、长久发展的基石，也关乎国家兴旺。我国社会信用体系建设工程已经启动，当前十分迫切的问题是：需要在全社会大力普及信用知识和信用管理技术，强化现代信用意识。

作为市场经济主体的企业，在社会信用体系建设过程中承担

着十分重要的责任,更需要学习信用基本理论和基本知识,不断提高企业信用体系建设对维护国家经济建设和推进社会和谐发展的重要性认识,积极学习,认真践行,在大家的共同努力下,按照社会主义市场经济体制的要求,建立完善、规范、有序、有效的企业信用体系,构建以诚信文化为核心、以信用制度为载体、以信用记录为依托、以信用监管为手段的企业信用催生、成长和维护系统,为实现我国经济社会又好又快发展努力奋斗。

(作者系河北省伦理学会副会长兼秘书长,河北师范大学法政学院教授、伦理专业博士生导师)

目录 CONTENTS

第一章 企业诚信体系概述

一、企业诚信的内涵 / 001

- (一) 诚信与信用 / 001
- (二) 诚信思想的中西方比较 / 008
- (三) 企业诚信的概念 / 022
- (四) 企业诚信体系的概念 / 028
- (五) 企业诚信体系建设的理论基础 / 029

二、企业诚信的特点 / 032

- (一) 企业诚信具有双重性 / 032
- (二) 企业诚信的属性 / 033

三、企业诚信的内容 / 034

- (一) 行为主体诚信 / 034
- (二) 经营活动诚信 / 036

四、企业诚信的价值 / 037

- (一) 企业诚信是企业重要的无形资产 / 037
- (二) 企业诚信是市场经济有序运行的重要保证 / 038
- (三) 企业诚信是企业自身生存和发展的内在要求 / 040
- (四) 企业诚信是企业进入国际市场的通行证 / 042

第二章 企业诚信的产生机理与行为表现

一、企业诚信产生的机理 / 044

- (一) 诚信的来源 / 044
- (二) 企业诚信的产生机理 / 047

二、企业信用行为的表现 / 052

- (一) 外部信用行为 / 053
- (二) 内部信用行为 / 054
- (三) 社会信用行为 / 054

第三章 我国企业诚信问题现状分析

一、我国企业诚信建设取得的成绩 / 056

- (一) 企业诚信意识不断提高,企业诚信建设不断加强 / 057
- (二) 企业信用管理进一步增强,企业风险防范制度逐步规范 / 058
- (三) 企业诚信建设外部环境明显改善 / 058
- (四) 企业职业道德进一步提高,重视履行社会责任,企业形象不断提高 / 059
- (五) 企业重视管理创新,诚信建设水平全面提升 / 060
- (六) 开拓企业诚信建设新领域,将信用转化为生产力 / 060

二、我国企业诚信建设面临的问题 / 061

- (一) 商品诚信缺失 / 061
- (二) 商业诚信缺失 / 065
- (三) 金融诚信缺失 / 067

(四)营销诚信缺失 / 069

(五)社会诚信缺失 / 071

第四章 企业诚信缺失的原因及危害

一、企业诚信缺失原因分析 / 072

(一)内部原因 / 072

(二)外部原因 / 076

二、企业诚信缺失的危害 / 084

(一)企业诚信缺失对我国市场经济造成了严重破坏 / 084

(二)企业诚信缺失会增加交易费用 / 086

(三)企业诚信缺失阻碍企业自身生存和发展 / 088

(四)企业诚信缺失加剧了企业的融资困难 / 090

第五章 企业诚信体系建设的构成因素

一、内部构成因素 / 091

(一)企业产权制度 / 091

(二)企业诚信文化 / 094

(三)企业信用管理部门 / 097

二、外部构成因素 / 099

(一)企业征信系统 / 099

(二)企业信用评级 / 102

(三)法律制度约束 / 116

(四)政府监管 / 123

(五)信用中介机构 / 124

第六章 企业诚信制度环境建设

一、建立完善的产权制度 / 126

- (一) 产权制度的含义 / 127
- (二) 产权制度和信用制度的关系 / 127
- (三) 产权制度改革的必要性 / 127
- (四) 产权制度改革的方式 / 128

二、完善企业信用信息披露制度 / 129

- (一) 信用的信息化与信用信息披露 / 129
- (二) 我国企业信用信息披露现状 / 130
- (三) 完善我国企业信用信息披露制度的对策 / 133

三、建立健全失信惩戒制度 / 135

- (一) 企业失信原因分析 / 136
- (二) 失信惩戒机制原理 / 138
- (三) 失信惩戒机制的特征 / 140
- (四) 我国企业失信惩戒制度构建 / 141
- (五) 企业失信的法律责任 / 145

四、企业信用制度建设的政策环境 / 148

- (一) 转换职能, 发挥政府在诚信体系建设中的作用 / 148
- (二) 充分发挥中央银行在诚信体系建设中的作用 / 152
- (三) 加强民间机构的培育, 发挥其在诚信体系建设中的作用 / 155
- (四) 中国企业诚信政策环境现状 / 156

第七章 企业主体信用体系建设

一、企业诚信文化体系 / 158

- (一) 企业文化概述 / 159
- (二) 企业诚信文化的概念和特征 / 162
- (三) 企业诚信文化的建立和培育 / 164

二、企业品牌信用管理 / 171

- (一) 诚信采购 / 171
- (二) 诚信生产 / 174
- (三) 诚信营销 / 175
- (四) 诚信员工管理 / 178
- (五) 诚信供应链 / 182

三、企业客户信用管理 / 186

- (一) 企业信用管理的产生与发展 / 187
- (二) 企业客户信用管理的意义 / 188
- (三) 企业客户信用管理内容 / 191
- (四) 企业客户信用管理体系 / 193
- (五) 我国企业信用管理现状与对策 / 214

第八章 中介组织的信用服务体系建设

一、信用中介服务机构概述 / 219

- (一) 信用中介服务机构的含义 / 219
- (二) 信用中介机构的社会意义 / 222
- (三) 信用中介机构发展现状 / 223

(四)信用中介服务体系发展中存在的问题 / 225

二、信用中介机构服务体系建设框架 / 227

(一)欧美信用中介服务体系发展模式 / 227

(二)我国信用中介机构发展现实基础分析 / 230

(三)我国信用中介服务体系发展模式 / 231

(四)我国信用中介服务体系建设框架 / 231

(五)信用中介组织的监管 / 236

第九章 行业信用体系建设

一、行业协会概述 / 239

(一)行业协会的概念 / 239

(二)行业协会的职能 / 241

(三)行业协会在市场经济中的作用 / 243

(四)行业协会在行业信用体系建设中的重要作用 / 244

二、行业信用体系建设的基本问题 / 245

(一)行业信用体系的特点 / 245

(二)我国行业信用体系建设现状及存在的问题 / 246

三、行业信用体系建设框架 / 248

(一)行业协会组织建设 / 248

(二)行业信用环境建设 / 251

(三)行业诚信制度建设 / 252

附录 企业诚信建设典型案例

附录一：黄骅信誉楼以“信誉为贵”的成长历程 / 254

(一)信誉楼自营模式成功的法宝——诚信、信誉 / 255

(二)信誉楼诚信企业文化培育——以诚营商 / 257

(三)信誉楼的诚信管理 / 261

附录二:柏乡粮库的诚信经营体系 / 263

(一)以“经商如做人,诚信为本”的诚信理念为核心 / 264

(二)制定“一岗双责”诚信制度 / 265

(三)实施诚信管理 / 267

(四)企业诚信维护 / 269

柏粮集团诚信经营守则 / 270

参考文献 / 277

后记 / 283

“诚信”一词是一个古老而又现代的词语,其在社会生活中一直被广泛关注着。诚信作为一种社会美德而处处宣传,最早的诚信思想可以追溯到每一个古代文明的源头。诚实又是当前经济社会众多企业健康、有序发展的法宝。纵观古今中外,但凡叱咤风云、实力雄厚的企业,如果没用诚实、守信的商业理念及管理体系,都只会是昙花一现。国外企业信用体系建立的成功经验值得我们借鉴,面对我国刚刚起步的企业诚信体系还有漫长的道路需要探索。从传统文化中挖掘诚信思想,并对诚信、信用、企业诚信的含义进行界定,阐述企业诚信的具体内容,分析企业诚信的作用,以期为我国企业诚信体建设的相关研究与实践探索做好理论准备。

一、企业诚信的内涵

(一) 诚信与信用

1. 诚信

在中国古代,诚与信最早是分开使用的两个概念。“信”的概

念比“诚”的概念更早一些出现,“信”的本意为人言,人言为信,所以信首先就是诚实不妄,遵守诺言,不欺诈,它要求人的一言一行都要遵守自己的诺言,不管这个承诺是对自己还是对他人,凡是承诺过的事情就一定要兑现。“诚”既是一个重要的哲学范畴,又隶属于道德范畴,它既代表物理、事理,又代表特定的伦理原则、道德精神和人的品质。《礼记·中庸》中写道:“诚者,天之道也”,“诚之者,人之道也”。孟子非常推崇“诚”,把“诚”看做是天地人伦的内在规律。“诚者,天之道也。思诚者,人之道也。”^①他把诚看成是自然规律,强调追求“诚”是做人的道理。“诚”不仅是自然规律,是最高的道德范畴,而且是做人的根本道德原则。“诚”是“真”、“实”,也就是诚实、不欺人、真实、真诚、不虚伪,即人与人相处时应当坦诚相待,言行一致,不做作,不掩饰。可见,信与诚两者意义相通、相近。在符合事物本来面貌和不说谎话的规定性上,两者追求的都是一种求真求实。正是由于“诚”与“信”内涵相通,从先秦时期开始,人们就开始把二者连在一起使用,并且互相诠释:以信释诚,以诚释信。如“诚则信矣,信则诚矣”^②，“诚善于心谓之信”^③。《说文解字》的解释:“诚,信也,从言成声”;“信,诚也,从人言”,两者意义互通。在实际使用中,“诚”表现为真诚、诚实、诚恳,即所谓“内诚于心”;“信”表现为讲信义、守信用、重承诺,言行一致,即所谓“外信于人”。诚与信连起来使用成为一个词即诚信,其基本含义就是诚实守信,而且要求一个人首先要具有诚实的品德境界,不欺己、不欺人;在与人交往时要信守诺言,履行自己应当承担的各项责任,以此来规范社会人际关系。自先秦时期“诚”与“信”连用开始,“诚信”便被提到了制约人道、通于天道的根本地位,不仅是

① 《孟子·离娄上》。

② 《河南程氏遗书》卷25。

③ 《正蒙·中正》。

朋友之道、亲戚之道、君臣之道,也用于生活的其他领域,成为人们所必须遵守的基本准则和行为规范。

诚与信的关系表现为,诚是本质,是人的内在德性,信则是诚的外在表现。只有诚才有善,也才会自觉遵守信义。诚于内,必信于外。但是,传统诚信又强调信与义的统一,认为诚信是对人真实本性和道德的忠实、忠诚。它追求的是道德上的善与真。所以,古人认为诚实守信并不是无条件的,而是必须以“义”为前提的。只有当“信”合乎“义”时才予以遵守,不“义”就不必遵守,如果离开了“义”,单纯去追求“信”,就是僵化的行为模式,就是只注重信的形式,而不顾其精神实质。因此,从本质上说,“信”不只是言信于行或者行信于言,而是人的一切言行都必须信于义理,这就是“信义”。既要坚持信的道德标准,又要坚持信与义的统一,这才是诚信的本质内涵和精神所在。

诚与信虽然意义相近,也可以互训,但是二者还是有一定区别的,要严格区分。诚是一种道德规范,是主体内在的心术,表现为做事坚守信念、无愧于心。诚是一种个人私德,体现一种人生态度和道德境界,不带有功利性,不以利益为目的,反映的是我与自我的关系。信是一种行为规约,也是一种具体的道德品格,但信是对他人而言的,体现的是我与他人的关系,其目的是履行对他人的某种承诺,带有功利色彩。只有守信,才能得到某种利益,达到某种目的,取得成功,我与他人之间的契约才能实现。从逻辑关系来看,诚是基础,具有本体论意义,信是理性实践精神的外在表现。诚是守信之后所表现出来的品质,信是诚的依据和判定标准;诚是主观的心理状态,信是客观的行为特征和行为表现。一方面,对他人的诚,就是信任、相信对方,只有信任对方,才能做到在与人为善的同时言行一致、表里如一,达到诚的境界;另一方面,诚是信的前提,只有具备了诚的思想基础,才可能实施信的行为,得到对方的

信赖和信任。

传统诚信观历经千百年流传至今,固然显示出了强大的生命力,然而历史发展到今天,市场经济的建立所导致的社会转型,不可避免地要改变整个道德生活的外部条件,使得传统诚信观的现代转换成为必然。随着传统自然经济向现代市场经济的转换,社会生活也就由“身份社会”发展到“契约社会”,传统的德性诚信也必须转向契约诚信,过去由主观自律和道德教育支撑的诚信也就必然过渡到由法律法规、信用管理等一系列客观制度保障的诚信体系。

《现代汉语词典》对“诚信”的解释是“诚信——诚实,守信用:生意人应当以诚信为本。”这里的诚信有两个含义:一是诚实,要求人与人交往的时候说真话,传递真实信息,实事求是,不掩盖或歪曲事实真相;二是讲信用,遵守诺言。它的例句也是从这一角度来运用诚信的,并将之作为经济活动的一个游戏规则。美国学者迈克尔·贝勒斯认为,诚信“一般被定义为‘忠于事实’或在此基础上再加上‘遵守公平交易的合理商业标准’”。也就是说,现代诚信既是道德规范,又是行为准则;既涉及社会交往方面的道德诚信问题,又涉及经济活动中的信用问题。在现实生活中,诚信是对行为主体品质的基本要求:为人处世要真诚、实在,不说假话、空话、大话,说话算数,对自己、他人以及家庭、企业和社会担负应当承担的各项责任,保持良好的道德修养和优秀品质等。诚信不仅是中华民族的传统美德,人们为人处世要遵行的基本原则,更是社会主义市场经济健康、有序运行的一个重要基础。在市场经济条件下,企业之间、企业与消费者之间的诚信尤为重要,“人无信不立,业无信不兴”,企业诚信建设成为社会诚信体系建设的重要组成部分。

2. 信用

(1) 信用的基本含义

《辞海》对信用基本含义的解释有三:一是“以诚信任用人,信

任使用”二是“遵守诺言,实践成约,从而取得别人对他的信任”;三是“以偿还为条件的价值运动的特殊形式”。在这三种解释中,“遵守诺言,实践成约”是信用一词的最基本的含义,在这种含义上,信用是一个社会道德范畴。“信任使用”或因遵守诺言和实践成约而取得的别人对他的信任,是信用产生的结果;而作为一种信贷活动——“以偿还为条件的价值运动的特殊形式”^①,是信用的基本含义在经济领域的拓展与运用,尽管它包含了更加丰富的内容和规定,但是它的所有规定性都蕴涵在信用的基本含义之中。人们的实践活动是理论得以丰富和发展的基础,随着信用范畴在社会生活中各个领域的广泛使用,它又被赋予了更为丰富和实用的内涵,使之具有经济特性和伦理品格的二重性。

(2) 信用的内涵

作为一个经济范畴,信用是指以一定的经济标的物为内容、以借贷为特征的一种经济行为。它是在商品货币关系的基础上产生的。在马克思的经济思想中,信用作为“借贷”意义的经济范畴,比如商业信用、财政信用、国际信用,有着较为详尽的分析。他认为,信用是“以偿还为条件的付出,一般地说就是贷和借的运动”。马克思曾引用洛克的一段话:“信用,在它最简单的表现上,是一种适当或不适当的信任,它使一个人把一定的资本额,以货币的形式或以估计为一定货币价值的商品形式,委托给另一个人,这个资本额到期一定要偿还。”由于借贷双方以信用为杠杆实现的价值转移存在延迟或者提前的可能,能否到期偿还的风险就由授信人(债权人)与受信人(债务人)之间的心理承诺与约期实践相结合的意志和能力的大小来决定,但是这种意志和能力是建立在诚实守信基础上的。由此我们可以看出,经济信用是建立在以诚实、信任、信

① 中国大百科全书[M].//经济卷Ⅲ.中国大百科全书出版社,1998.

誉和信心为内核的信用道德基础上的。

作为道德范畴,信用的含义与诚信中“信”字的含义相同。信用是指信守承诺、诚实不欺、表里如一,以此获得他人的信任。在经济伦理学中,对信用的表述是这样的:“经济期望与经济行为的合一性,经济承诺与经济活动的一致性,借债与还债之间的可信任性。”人是一切社会活动的主体。社会一旦出现“信用危机”,不仅意味着以上三种经济关系的破坏,也标志着人与人之间道德信任关系的毁损,进而产生人与人之间不愿交往、缺乏真诚和信赖的心理。实质上这是社会道德危机的重要表现。

(3) 信用有广义和狭义之分

广义上的信用是一种主观上诚实守信与客观上履行诺言的统一。具体来说就是遵守诺言,履行约定,并获得他人的信任。而狭义上的信用是指“经济领域的信用,就是经济主体之间,以谋求长期利益最大化为目的,建立在诚实守信基础上的心理承诺与约期实践相结合的行为,以及由此形成和发展起来的行为规范及交易规则”。现代社会中所说的信用一般是指经济信用,也就是狭义的信用概念。更具体地说,信用是一种建立在信任基础上的,不用立即付款就可获取资金、物质、服务的能力。这种能力受到一个条件的约束,即受信人(credit receiver)在应允的时间期限内为所获得的资金、物质、服务等付款,有时还包括为应付款支付利息和为推迟付款支付滞纳金,而这个还款时间期限和推迟付款时间必须得到资金、物质、服务的提供者即授信人(credit grantor)的认可。在多数情况下,付款约束条件以契约形式表述,或以一种信用工具进行支付。由此可见,信用的要素包括授信人(债权人)、受信人(债务人)、付款期限、信用工具(或称信用支付工具)和风险。《中国大百科全书》将信用解释为:借贷活动是以偿还为条件的价值运动的特殊形式。在商品交换和货币流通存在的条件下,债权人(授信人)