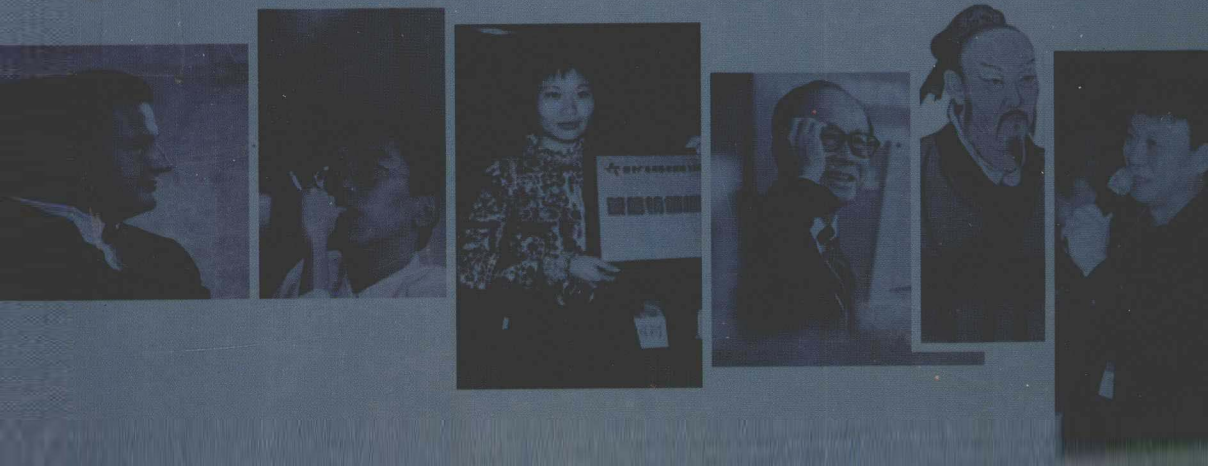


诚信教育

■ 培训教程

劳动和社会保障部培训就业司 组织编写
中国就业培训技术指导中心

中央广播电视大学出版社



诚信教育

培训教程

劳动和社会保障部培训就业司 组织编写
中国就业培训技术指导中心

中央广播电视大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

诚信教育培训教程/劳动和社会保障部培训就业司,中国就业培训技术指导中心组织编写. —北京:中央广播电视大学出版社,2004. 4
ISBN 7-304-02603-0

I. 诚… II. ①劳…②中… III. 社会公德教育—中国—教材
IV. D648. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 030326 号

版权所有,翻印必究。

诚信教育培训教程

劳动和社会保障部培训就业司 组织编写
中国就业培训技术指导中心

出版·发行:中央广播电视大学出版社

电话:发行部:010-68519502 62529338 总编室:010-68182524

网址:<http://www.crtvup.com.cn>

地址:北京市海淀区西四环中路 45 号

邮编:100039

经销:新华书店北京发行所

策划编辑:苏 醒

责任编辑:汪宝明

责任印制:赵联生

封面设计:王 容

版式设计:王 容

责任校对:尹立宏

印刷:北京云浩印刷有限责任公司

版本:2004 年 4 月第 1 版

开本:710×1000 1/16

印数:15001~20000

2005 年 4 月第 2 次印刷

印张:8.25 字数:100 千字

书号:ISBN 7-304-02603-0/G·780

定价:15.00 元

(如有缺页或倒装,本社负责退换)

序言

我国是一个劳动力资源丰富的发展中国家。当前和今后一个较长时期内，就业和再就业任务相当繁重。党中央、国务院高度重视就业和再就业工作，从维护广大人民群众切身利益出发，从推动经济社会全面协调与可持续发展出发，明确提出：“就业是民生之本，也是安国之策。”制定并实行了一系列促进就业的政策措施。在这些政策当中，有一项重要的内容，就是鼓励、帮助劳动者特别是下岗失业人员走自谋职业、自主创业的道路，为他们提供培训指导、税收减免、信贷优惠、市场开发、信息咨询等方面的扶持和服务。”其目的就是为了营造宽松的创业环境，使自谋职业、自主创业成为广大劳动者实现就业和再就业的主渠道。

为此，近年来，劳动保障部专门建立了创业培训项目，指导和推动地方劳动保障部门建立创业培训、项目开发、开业指导、融资服务等有机结合的促进创业“一条龙”的工作模式，培养了一批成功的小企业创办者，并带动了一大批人的就业与再就业，在社会上产生了较好的影响。

在个体经济、私营经济和中小企业的发展过程中，在劳动者自谋职业、自主创业的历程中，越来越多的人感到社会信用体系建设的重要。党的十六届三中全会明确提出：“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，是建设现代市场体系的必要条件，也是规范市场经济秩序的治本之策”，要求“增强全社会的信用意识，政府、企事业单位

诚信

和个人都要把诚实守信作为基本行为准则”。因此，适应现代社会的要求，适应劳动者成功创业和持续发展的需要，应当在对劳动者进行创业技能方法培训的同时，加强诚信教育。

诚信是为人处事之道，是立业兴企之本，我们要通过诚信教育，使每一位创业者树立市场经济是信用经济、法制经济的观念，深刻认识到只有讲诚实、守信用，才能在市场经济的竞争和考验面前获得健康持续的发展。从而推动每个人都能从我做起，自觉遵守市场规则，为建立健全社会信用体系贡献力量，共同营造一个诚信的社会氛围。

为此，劳动和社会保障部组织专家开发编写了《诚信教育培训教程》，共分为4个部分，通过理论阐述和案例分析相结合，向读者介绍了什么是诚信、为什么要讲诚信、怎样讲诚信，以及社会信用体系建设有关知识。全篇内容通俗易懂，文字言简意赅，特别是列举了一些形象生动的事例，具有很强的启发意义和指导意义。我相信，通过学习《诚信教育培训教程》，能够对广大劳动者增强信用观念，开展诚信经营产生积极作用，能够帮助更多劳动者在创业的道路上走得更好，获得更大的成功。

中华人民共和国劳动和社会保障部副部长

張士建

2004年3月

目 录

第一部分 什么是诚信

- 1 一、诚信是道德规范与行为准则
- 3 二、诚信是中华民族传统文化与精神追求
- 4 三、诚信是市场经济的基本规则
- 12 四、诚信是经商之道
- 18 五、诚信是商业法律法规体系的核心
- 19 六、诚信是国际交往的惯例

第二部分 为什么要讲诚信

- 一、诚信是创业的根基
- 二、诚信是获得贷款的前提
- 三、诚信是合作的基础
- 四、诚信是正当竞争的守则
- 五、诚信是维护客户的必备条件
- 六、诚信的商誉给企业带来长期利益
- 七、社会信用体系建设启动后，失信会受到惩罚
- 八、政府职能部门对企业划分信用等级并分类管理

第三部分 怎样讲诚信

- 61 一、如何建立与公共部门的诚信关系
- 68 二、如何建立与银行的诚信关系
- 76 三、如何建立与客户的诚信关系
- 89 四、如何诚信处理企业内部关系
- 94 五、如何在讲诚信的同时保护自己
- 99 六、失信后如何补救

第四部分 社会信用体系建设

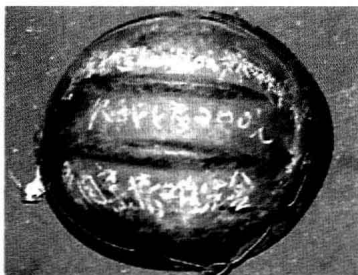
- 104 一、什么是社会信用体系
- 105 二、社会信用体系建设与我们的生活密切相关
- 108 三、发达国家社会信用体系简介
- 110 四、我国社会信用体系建设现状
- 114 中国人民银行 财政部 国家经贸委 劳动和社会保障部
关于印发《下岗失业人员小额担保贷款管理办法》的通知
- 118 中国人民银行 财政部 国家发展和改革委员会劳动和
社会保障部关于《下岗失业人员小额担保贷款管理办法》
有关问题的补充通知
- 120 中国人民银行 财政部 劳动和社会保障部关于进一步
推进下岗失业人员小额担保贷款工作的通知

后记

第一部分 什么是诚信

——人无信不立，业无信难兴！

一、诚信是道德规范与行为准则



史有名鉴，古有名训。诚信乃立身之本，立国之本，更是立业之基。守信用，讲信誉，重信义也是中华民族的传统美德。

“诚信”，顾名思义，就是诚实、守信，言行一致，实事求是，忠诚地履行自己的诺言。在日常生活中人们常说的没有诚信，是宽泛地指某人说话不算数、不守承诺。

一个人是不是诚信，并不是为了得到某种功利性的回报，而是出于道德本身。诚信是做人的基本原则之一，它是人们在为人处事中，在各种社会交往中，必须遵守的一种道德规范，并已经得到社会的认同。良好的诚信需要一个过程才能形成，不是一天两天的事。

诚信乃做人的魅力之本。对于每个人而言，无论是爱情、生活、工作或学习的哪一方面，缺乏诚信就没有人格魅力，就没有真正的“身价”。外在的财富、容貌和职位可以影响别人对你的评价，但若丧失诚信，这些外部条件只能使你更加遭人弃恨；若有

去年，一名普通矿工在生命的最后时光不忘诚信的故事让无数人为他留下了感动的热泪。他就是聂清文，湖南娄底一个贫穷的矿工，在矿井坍塌、求生无望的漆黑矿洞里，他把自己诚实的心灵写在了安全帽上——临死不忘嘱咐家人还上他欠别人的50元钱。也许他并不懂得什么大道理，可他显然知道应该怎样做人！诚信，一个普通的矿工做到了。

诚信，这些外部条件则会加倍地放大你的人格魅力。我们都听过《狼来了》的寓言故事，故事虽浅显，却深刻地揭示了诚信的重要性和失信的严重后果。

诚信作为一种道德规范，是任何社会、任何行业、任何人在为人处事中都不可缺少的，因而也就成为任何社会都提倡和奉行的行为准则。诚信已经深入到社会的各行各业，成为人们社会活动的基础。人们用不同的方式在不同的岗位上诠释着诚信的深刻内涵。

案例 1-1:

推迟兑现承诺，上交“诚信罚金”

2003年9月24日下午3时15分，河南省郑州市政七街的一家中国建设银行营业网点，25岁的河南小伙罗嵩山向“爱心账户”汇了438.40元钱。

罗嵩山来自禹州市农村，现在郑州市一家娱乐场所卖酒。去年11月，他和另外19人承诺：每年的4月27日以前，将为开封的四胞胎捐款400元。不料到了2003年4月，因为“非典”的缘故，娱乐业差不多全部停业，所以罗嵩山手中的存款始终不够400元。直到9月中旬，凑够400元存款的罗嵩山立即赶往银行，他说：“一个人说话要算数，要讲诚信。我比承诺的时间晚了将近5个月，以400元为单位，5个月的利息是8.40元，当然还得交罚金，这次我甘愿上交30元。”



点评：罗嵩山的“爱心账户”只是20名打工者自发捐款的账户，由于突发的“非典”事件，他们的收入受到很大影响，而推迟了汇款日期也完全合乎情理，因为他们本来就是低收入的打工者。但是罗嵩山却懂得一诺千金的道理，自己的承诺一定要兑现，做人要讲诚信。他主动上交罚金及利息的行动，为我们上了生动的一课。

社会主义市场经济不仅包括它的法制规则，还包括它必需的道德伦理体系。离开了相应的道德规范、行为自律，市场经济就无法正常运行。而个人是诚信守法的基础，是营造社会诚信守法氛围的最终实践者。如果我们每个人都能够讲诚实、重信用，那么整个社会自然会形成良好的诚信之风。

二、诚信是中华民族传统文化与精神追求

中华民族自古是礼仪之邦，诚实守信历来是中华民族引以为傲的美德，也是几千年中华传统文化的主流，在中华民族的血脉里，根深蒂固地存在着诚实守信的文化观念。即使是一个骗子或罪犯，他们在教育后代时也往往告诫子女不能说谎欺骗。由此可见，诚实守信这种道德观念是多么深刻的扎根于中华民族的传统文化之中。

案例 1-2：

无人售报几乎分文不少！

春节期间深圳上演诚信故事

丢下一枚一元钱的硬币，拿走一份报纸。报纸售完来取钱时，报款几乎分文不少。由于春节大多数人都回家过年了，在深圳南山高新园区摆报摊的阿婆索性懒得照看生意，无人售报摊上演了一个诚信故事。

这个简易小报摊设在南山高新园区粤海门村里，支在一张桌上的木板报摊在空旷的院落里显得孤零零的，上面放有两种报纸，报纸旁有一个方形铁盒，里面丢满了硬币。只见有人从报摊路过，扔下一元硬币后，顺手取走一份报纸。

一直在此经营着这个“简陋”报摊的湛阿婆说，她现年 62 岁，湖北洪湖人，因为儿子在附近



诚信



开了家面馆，她也就瞅准机会摆了一个小报摊，在此已摆了7个年头了。“春节大家都回家去了，看报纸的人少。”阿婆说，从初一开始，早上报纸送来后，她就没有像平常那样守在摊前。而只是在报纸旁边放了一个铁盒子。“到了下午，报纸卖完了，铁盒里全是钱！把钱盒拿回家就行了。”在此7年中，每年春节都没照看，啥事没出，这样做生意，阿婆觉得挺轻松。

会不会有人拿走报纸没给钱？阿婆笑着称担心是多余的，“我每天购进60份报纸，每份报纸零售一元，卖完后清点，几乎就是这么多钱。即使是差，也就是两三元钱的事。可能是有人投的纸币被风吹走了。”她宽心地这样解释。

一个人的信用，反映的是他自身；而一个社会的信用，反映的却是民族的精神素质。一个守信用的民族，才能跻身于世界民族之林，一个守信用的国家，才能为国际所信赖。几千年的历史积淀使崇尚诚信逐步成为一种文化传统，内化为中华民族的一种精神特质，更升华为世代炎黄子孙恒久不变的精神追求。

三、诚信是市场经济的基本规则

我们知道，市场经济运行的前提与基础是商品交换，而商品交换的前提与基础则是诚信，因为只有在这双方彼此信任的基础上，交易才能完成。现代市场经济是高度发达的商品经济，是建立在机器化大生产的物质技术基础上的商品经济。尽管如此，市场机制的核心内容仍然是商品交换，而商品交换的基本原则也仍是建立在诚信基础上的等价交换。并且，随着市场经济的发展，商品交换关系变得日益复杂，其中所蕴涵的信用关

系也彼此相联，互为制约，整个社会的经济活动也被错综复杂的信用关系所联结。市场经济越发达，信用关系也就越复杂，市场活动中的各种经济关系，如买卖关系、借贷关系、租赁关系、雇佣关系、信托关系等等越来越需要靠诚信来维系。

市场经济的快速发展，使人们逐渐认识到诚信不仅是一种道德规范和一般意义上的行为准则，更是市场经济的一项基本规则。因为市场经济要靠竞争来实现资源配置。而市场经济的正常运行、资源的优化配置都需要有公平竞争的市场规则。为此就要规范参与市场活动的各个主体的行为，要求他们遵守一系列的规则。而在这些规则中最基本、最核心的就是诚信规则。

从市场经济发展的历史过程看，市场经济实质上是一种基于诚信的经济。只有遵循诚信原则，才能保证交易安全，维护市场秩序。因此，诚信是市场经济的基本规则，是市场经济运行的前提与基础，是市场经济健康发展的基本保障。

通过上面的分析我们可以看出：诚信，不仅是一种伦理道德准则，要求人们诚实、讲信用，同时也是一种经济现象，它是市场经济的基础。市场经济就是信用经济，不论是企业还是公民个人，都要在进行经济活动时体现出诚信的原则，否则不仅会给社会，更会给自己带来不良的影响。



诚信是市场经济的基本规则

案例 1-3:

史玉柱复出先还钱

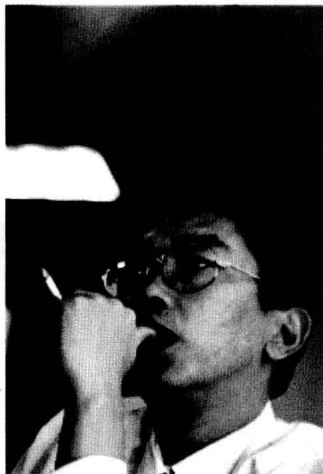


史玉柱的人生是段传奇。很难想像，赤手空拳，能从 4000 元起家，做到几十亿的产业；很难想像，一介书生，能跨越电脑、生物制药、房地产 3 个行业，不断挥洒大手笔，而且笔笔都动人心魄；很

难想像，史玉柱能够在赔了天文数字后再次站起来，大胆而且自豪地说，我要还清所有欠老百姓的钱！史玉柱为什么会选择这样一种复出方式？

经历了痛定思痛，史玉柱真正明白了中国市场上最珍贵的就是信用。想当年，史玉柱怀揣 4000 元下海时，是什么帮助了他的成功？是信用。第一台用于开发 M-6401 的电脑和第一次在《计算机世界》的广告，累计高达 17550 元的费用全是后付款的方式。可以说，没有电脑商和报社对他的信任，他就不会有仅用 5 个月销售额就达到 100 万元的成就！

然而，也正是信用，将史玉柱推向了拿破仑式的滑铁卢之役。1995 年，当政府和社会共同编织的房地产热的美丽谎言开始破灭之时，当热衷于炒作的媒体连篇累牍地鼓噪巨人集团的债务而忽视债权时，当人们对债权的兑现可能性产





生怀疑时，人们对史玉柱的信心开始动摇了。随之而来的便是厂家逼债，用户索钱，而债务人又居心叵测地等待巨人集团的死亡以图赖掉所欠债务……大河落日，泥沙俱下，信用将史玉柱逼向了死胡同。史玉柱终

于明白，这种市场形成期缺乏信用的非规范化操作，在为人们提供了瞬间成功的可能的同时，也带来了失败的必然。

于是，史玉柱深知要想再次把“巨人”或者“史玉柱”推向市场，培养信用度应该是最基本的一步。史玉柱已经没有了初入市场者可以孤注一掷的机会，要想成功，他只能抹掉市场对他的信用阴影。因此，先还钱就成为他成功复出的一种必然选择。

不论如何，史玉柱以自己独特的复出方式为他的传奇一生又增添了一抹亮色，他的诚实也值得全社会赞赏和效仿。



然而，伴随着市场经济的发展，伴随着人们对利润的追逐和对金钱的贪婪，诚实守信的基本规则，还是被一些人冷冷地淡忘了。他们为了眼前的利益，不讲诚信，欺骗消费者。但是，“若要人不知，除非己莫为”，消费者不会永远受蒙骗，一旦丑行暴露，他们必将遭到人们的唾弃，付出沉重的代价……

案例 1-4:

石蜡事件冲击重庆火锅业

提起重庆火锅，那是多少消费者心目中的美食。大大小小每个城市几乎都能找到重庆火锅店，重庆火锅已经成了重庆的一张名片。每天晚上，大大小小的重庆火锅店里都是生意兴隆，座无虚席。小孩吃的红光满面，大人吃的悠然自得，场面红红火火。然而现在，消费者却对重庆火锅望而却步了。

2004年2月1日，中央电视台披露：重庆多家火锅底料生产企业，竟然在火锅底料中掺入致癌石蜡，冒充原料“牛油”。原来牛油在火锅底料中主要起提味的作用，牛油越纯味道也就越好，且牛油越纯冷却后的硬度也越大，所以懂行的人买火锅底料时都喜欢挑硬邦邦的。另外，火锅底料硬度大还有一个好处，就是在往外地运输的时候，底料不容易变形，也不会出现泄露，这样一来，无论是本地的顾客还是外地的客商，在订购火锅底料的时候都特别强调火锅底料的硬度。如果生产火锅底料的时候使用了劣质牛油，或者里面掺杂了其他的油料，那么底料的硬度就不好。而石蜡价格便宜，凝固效果又比牛油好。这样一来，一些不法厂家便往火锅底料中添加石蜡。

虽然这次发现在火锅底料中掺杂石蜡的只是几家小作坊，贪图的只是一些小利，可是他们却给整个重庆火锅带来了一场灾难。事件曝光后，立刻在全国引起震动，好像整个重庆火锅都有问题了。许多省市开始封杀重庆火锅底料：北京、浙江、河南、湖北等地的食品卫生监管部门纷纷对来自重庆的火锅底料



亮出黄牌，一律封存，等待检验；上海、南京、哈尔滨等地查封了所有标注产地是重庆的火锅底料，规定只有重庆市质监局出具产品合格检验证书以后，这些火锅底料才可以重新上柜销售。全国各地的消费者也避之不及，不再买袋装的火锅底料。节目播出后，重庆火锅在全国的上千家加盟店，有2/3打电话到重庆市火锅协会，询问应对之策。石蜡事件把重庆火锅推到了风口浪尖上。

全国各地对重庆火锅底料的封杀让重庆的火锅底料生产商们一筹莫展，平时恨不得加班加点的火锅底料生产线，如今只有一两个人在干活，以前供不应求的产品如今也只好积压在仓库里。重庆朝天门小食品批发市场的经理王建透露：“每天的损失达几百万。”据他解释，石蜡火锅底料事件严重影响了市场的销售额，如今外地的客商不来了，以往客商在进火锅料时往往同时进其他小食品，现在进火锅底料的人少了，还间接影响了其他一些小食品的销售。

虽然石蜡火锅底料是那些无生产许可证的小作坊所为，与大型火锅连锁店无关。但这些不法企业却损害了整个重庆火锅业的金字招牌，伤害了广大诚信商家的名誉，他们是“一颗老鼠屎，坏了一锅粥”！

面对石蜡底料事件带来的震动，重庆火锅行业马上组织了一场危机公关。占据重庆乃至全国火锅底料市场80%以上的四大火锅底料厂家——三九、三耳、秋霞和三五向社会公开承诺，若在正规超市、商场购买到含石蜡的本厂产品，厂家承诺奖励10万元人民币并自行关门歇业。重庆火锅协会从有限的资金中一下拿出了10万元进行悬赏，在重庆各媒体上公布了举报电话，奖励那些举报造假者的人，以清剿害群之马。2

月4日，近200家火锅界企业代表汇聚在市火锅协会，一句“我宣誓，一起行动，共同维护重庆火锅百年品牌！”铮铮的誓言打响了重庆火锅“保卫战”。在行业宣誓大会上，来自火锅经营企业、火锅底料生产厂家、牛油厂家、毛肚生产企业的负责人纷纷在誓师大会上慷慨发言，声讨行业败类。重庆火锅界还发出了《捍卫重庆火锅品牌》的诚信宣言，承诺坚持“诚信经营，服务社会”，通过加强行业自律，规范经营行为，坚决与一切不法经营行为和败坏重庆火锅品牌声誉的现象作斗争。

重庆市政府也召开了紧急会议，并在会后随即开展火锅底料大检查；会议还决定进一步健全长效管理机制，确保食品安全。重庆市政府认为，重庆火锅已经成了当地的一张名片，如果再出事情，影响的将不再是火锅一个行业，整个重庆的投资环境也会因此而遭殃。

2004年2月18日晚，因“石蜡事件”而被央视曝光的重庆火锅再次登上央视。这次，重庆火锅要做的是消除“石蜡事件”造成的负面影响。重庆市火锅协会会长何永智和5家因“石蜡事件”受处罚企业之一的重庆家厨食品厂厂长陈永祥共同面对央视的镜头，为重庆火锅正名。

带着愧疚走进新闻会客厅的陈永祥说，希望全国消费者不要因为“石蜡事件”这种个别现象，对整个重庆火锅产生误解。节目中，陈

