

诚信是质量的保证

黑龙江检验检疫局漠河办事处 杨天荣

诚信是一个道德范畴，在一般意义上，“诚”即诚实诚恳，主要指主体真诚的内在道德品质；“信”即信用信任，主要指主体“[内诚](#)”的外化。“诚”更多地指“内诚于心”，“信”则侧重于“外信于人”。“诚”与“信”一组合，就形成了一个内外兼备，具有丰富内涵的词汇，其基本含义是指诚实守信，讲求信用。千百年来，诚信被中华民族视为自身的行为规范和道德修养，在基本字义的基础上形成了其独具特色并具有丰富内涵的诚信观。我们说信就是信任和信用，那什么是信用？信用就是获得信任的资本。这种资本由信用意愿与信用能力构成。获得信任的标志或结果就是获得社会交往、达成信用可交。信用是资本，是一种财富，可交易、可度量、可管理，有社会价值、经济价值、时间价值。这种资本以诚实守信的素质为基础，即“诚”。

十八大报告提出，倡导富强、民主、文明、和谐，倡导自由、平等、公正、法治，倡导爱国、敬业、**诚信**、友善，积极培育社会主义核心价值观。将“诚信”纳入了社会主义核心价值观的最新概括中。可见诚信对于一个社会乃至企业和每个人来说，都是至关重要的。长久以来，质

量水品的高低反映了一个国家的综合实力，质量问题曾一度成为影响国民经济和社会发展的重要因素。产品质量事关人民群众的安全、健康等根本利益，更要讲究诚信。可以说，讲诚信就要讲质量，讲诚信作用于产品质量的提高，也将会带来良好的质量口碑和可靠的市场。企业对消费者的诚信，是“不拿消费者做试验品”，以高品质的产品、服务奉献给客户；对经销商、供应商的诚信，是结成战略伙伴关系，实现多方共赢的局面；对股东的诚信，就是慎重决策竭力所为，为股东创造最大价值；对相关方诚信，是坚守信用和道义，依法纳税，构建和谐社会，主动承担企业公民责任，为国家、社会做出应有贡献。这其中最重要的是对消费者的诚信，就是向消费者提供高品质的产品和服务。

在激烈的市场竞争和新的贸易保护主义重新抬头的情况下，产品质量已经成为企业生存的根本基础，因此企业必须首先重视质量，而诚信则可以保证质量。要生产高质量的产品，企业就要遵循正确的生产流程和产品质量标准，生产过程中不能走捷径更不能偷工减料，这就要求企业讲究诚信。在我们日常生活中会看到有些企业一味的追求眼前的既得利益，不按流程操作，从原料采购到生产加工到最后的包装成品出厂，不同程度的掺加不合格、不诚信生产的因素，比如以次充好、以假乱真、虚假宣传等，导致

生产出不合格的产品，这些低质量的产品会影响到消费者的切身利益，当然更直接的是影响到企业的诚信度，企业生产的产品就要被市场所排斥，企业也就没有生存之地。相反，生产出高质量的产品，承担起质量的主体责任的企业则很重视诚信问题，也就更容易被消费者和市场接受。

那么企业如何建立质量诚信呢，首先维护良好的诚信度，还是要靠良好的产品质量来说话。要以先进的科学方法来提高产品质量，提升质量管理水平。实实在在抓质量，从治理源头及生产制造环节上开始，从基础工作抓质量，让质量第一的理念在企业生根。以持之以恒的态度坚持各项质量管理体系制度不动摇，严格到位管理。二是要认真深刻的研究“质量是企业的生命”的深刻含义，理解这句话的意义，企业的主要负责人和广大职工就会牢记质量是企业的生命。在质量与成本、质量与市场，质量与客户、质量与效益等发生矛盾甚至冲突时能够坚持质量第一的思维模式。三是要常抓不懈加强产品质量各项工作。在企业内部树立质量承诺，并靠不断提升的产品质量和服务作保证，同时要在全社会营造良好的质量信誉意识，形成有效的监督机制，不断完善持续改进。

我们知道了诚信对于质量的重要保证意义以及如何建立质量诚信，就要把诚信打造成企业文化。企业文化是一

个企业管理经验的总结、经营理念的积淀，是集体价值导向的体现。“一个企业的前途不在于他的规模有多大，也不在于其盈利是多少，而在于其文化品位的高低。在竞争中体现出强劲实力的企业，是那些具有深厚文化底蕴的企业。企业负责人要把诚信作为一种灵魂灌输给他的企业团队。让“诚信生产经营”成为企业的集体价值导向，这要依靠企业负责人对企业文化倡导与落实的深刻认识。诚信作为一种企业文化就两个字，可是把它倡导好、做好绝非易事。首先是领导意识到位，贯彻坚决，好比战争取胜在将不在兵；其次，制度要健全，贯彻要得力；第三就是要加强员工培训，不能虎头蛇尾。通过企业诚信文化，不仅可以丰富诚信内涵，还可以扩展诚信的外延，在企业内部提出自信、互信、沟通的要求。企业的自信不仅仅是表现在对商品、价格和服务的范畴，而且表现在对全过程的掌握。互信既体现在企业内部的互动，又落实在对社会、对人的积极评价，尤其对消费者的积极态度。真心的理解他们，才能真诚地面对他们，热情地接待他们。沟通也就是建立在自信和互信基础之上的互动，它需要把企业意志变成每个员工的行为规范和自觉行动。

可见，诚信是质量的保证，是市场经济的灵魂，质量有了诚信便多了一分量，我们有必要建立质量诚信，充分发挥这种无形资产的社会功能，从而形成良性的循环。