



诚则成矣 信则兴也

谢智保

(风神轮胎股份有限公司, 河南 焦作 454003)

市场经济在一定意义上说就是信用经济,法治经济。讲诚信,不欺诈,是企业的立足之本,发展之基。但是,当前个别企业不讲诚信,大量生产假冒伪劣产品充斥市场,已成为社会一大公害,严重影响了市场经济秩序,污染了社会风气,给国家和社会造成了很大损害。这些企业在害人的同时也害了自己。古人云:人无信不立。就是说不讲诚信的人将一事无成。企业也是如此。风神轮胎股份有限公司多年来的稳定发展,固然有很多因素,但其中最重要的一条就是按照河南省委、省政府提出的“打造诚信河南”的战略部署,坚持“诚信为本”的重要社会准则,依法经营,规范运作。恪守信用,受到了社会各界和广大客户的信赖。2003年,该公司工业产值首次突破30亿元大关,预计净利润较2002年增长50%以上。

近年来,风神股份认真贯彻执行《合同法》、《消费者权益保护法》、《产品质量法》、《反不正当竞争法》等法律法规,严格奉行“诚信为本”的社会准则,依法经营;规范运作,打造诚信风神;取得了较好的成效。该公司多次被省、市政府授予“重合同守信用”企业,主打产品“风神”牌、“河南”牌轮胎被河南省消费者协会推荐为“信得过商品”,被国家商务部授予“信用体系示范单位”;被中国工商银行评为“AAA”级信用企业、被国家工商管理总局评为全国首批“守合同,重信用”企业。被中国企业家联合会和中国国家认证认可监督管理委员会评为“全国名优产品售后服务先进单位”。

近年来,风神股份在诚实守信、依法经营方面的主要做法是:

讲诚信,确保每一份合同有效履行。一是教育广大干部职工正确处理社会主义市场经济条件

下道德和利益的关系,先学会做人,再做生意。让大家认识到,讲诚信、重合同、守信用是促进企业发展的重要途径之一,自觉做到诚实守信,依法经营;全心全意为用户服务。二是制定制度,规范企业的生产经营行为。公司制定了《合同评审程序》、《应收帐款管理制度》、《汇票管理制度》等,确保每一份合同(销售协议)内容不仅合情、合理,而且符合《合同法》和国家法律法规的规定,确保有效履行;三是设立了法律顾问室,专门负责审定公司对外签订合同的合法性和有效性,并确保合同100%的执行。

讲诚信,严格按照行业标准和国家标准组织生产。风神股份建立至今一直严格按照行业标准和国家标准组织生产,从来没有生产经营假冒伪劣产品、“三无”产品和过期失效的不合格产品,更没有发生以假充真、以次充好等欺诈消费者的行为。公司严格的质量管理体系和质量保证体系,有效地保障了公司以最优的管理为广大客户提供最优的产品和服务。“风神”牌、“河南”牌轮胎在国家及省、市组织的历次产品质量监督、检验抽查中无不合格现象,并多次被河南省质量技术监督局评为免检产品。2002年被国家质量监督检验检疫总局评为全国百家“质量管理先进单位”之一。

讲诚信,以诚待人。风神股份是东风汽车公司的配套厂家之一。2000年8月,东风汽车公司临时将月供货量由5800套猛增到15000多套,增长近2倍,并以合同形式签约。为了不失信用,公司领导专题讨论研究,制订紧急方案,迅速采取了增加模具等一系列有效措施,及时满足了东风公司的要求,东风公司对风神股份及时履约的作法给予了很高的评价。从此,风神股份对东风汽

车公司供货量越来越多,2003 年供货量占该公司配套量的 50%。

像东风汽车公司这样的大用户风神股份认真履约,对那些不成规模的小用户该公司也不例外。有一经销商急需 17.5-25 无内胎工程轮胎 20 条,当时生产任务已排满,数量又很少,临时追加有很大难度。公司主要领导急用户所急,动员各职能部门联合作战,保质保量完成了任务,满足了客商要求,使经销商深受感动。

对国内用户风神股份讲诚信、严格执行合同,对外商他们更是慎之又慎。美国一客户急需 31X 15.5-15 规格轮胎,其外径小、断面宽,现有工装条件不能生产。在这种情况下,他们克服种种困难,改造工装,采用先进技术,不到 6 个月就完成了研制任务,并通过了美国相关检验,把产品及时送到用户手中,得到了美国客商的好评。

讲诚信,为用户提供售前售后服务,不做一锤子买卖。在售前服务方面,一是公司领导率队走访用户,广泛征求用户的意见和要求。二是在经营系统开展经营无假日活动,用户提货随到随办,一路绿灯。三是在边远省区设立仓库,解决边远省份运输困难、用户又急需的问题。四是印发产品手册和售后服务手册,让用户掌握轮胎的使用方法和注意事项。在售后服务方面,公司制订了完善的服务管理办法。凡是向用户承诺的事情,就要下决心创造一切条件,克服一切困难去兑现,决不向用户许空愿,开空头支票;凡是制造的质量问题一律实行“三包”,不做一锤子买卖;对用户来函来电或来访的质量信息及时安排处理;重要质量信息,及时派员前往处理。为方便用户联系,公司专门开通了国内免费电话,并实行 24h 值班。一般质量信息在 3 天之内以函电形式给予答复;对重要的配套企业,实行工程师、技师派驻制度,服务于现场,做到每起质量信息,均有处理结

果记录,完结率达 100%,真正做到“无障碍投诉”、“无障碍退赔”。同时利用召开用户座谈会等形式,广泛征求用户的意见和要求,不断改进产品性能,提高公司在客户中的声誉和知名度,树立起良好的企业形象。在国际市场方面,公司主打品牌“风神”、“河南”商标已在 80 多个国家和地区进行了注册,有力地保护了企业和外商的利益。

讲诚信,不断研发新产品。工程机械轮胎是该公司的传统优势产品,有丰富的生产经验。我国第一条巨型无内胎工程轮胎就诞生在该公司。并受国家有关部门委托,起草了 3 项工程轮胎生产国家标准。近年来,在开发的耐切割光面轮胎和沙漠轮胎等工程机械系列产品中,有 38 个产品曾填补过国家空白,目前仍有 18 个产品为独家生产。例如他们开发的 16.00-25 E-4 花纹轮胎在三峡工地一直反映良好,后来由于使用条件的变化发生质量问题(原在山上拉石方,后来改用在高等级公路上拉砂子)。公司技术人员实地考察后很快研制了适用于公路运输型的 16.00-25 E-3 花纹轮胎,满足了用户需要。不仅稳定了三峡市场,而且扩大到水布垭水电工地。斜交载重汽车轮胎多种规格获河南省优秀新产品,全钢载重子午线轮胎被河南省科委认定为高新技术产品。

风神公司的实践证明,诚则成矣,信则兴也。企业拥有良好的信誉,就能在激烈的市场竞争中创造更加辉煌的业绩,就能立于不败之地。但是有的企业弄虚作假,不讲诚信,在害己的同时也危害别人。为了提高全社会的信用度,我们不仅自己要讲诚信,洁身自好,严于律己,而且要勇于和社会上不讲诚信的现象作斗争,让那些失信者、背信者、无信者、骗信者昭然天下,无处藏身。只有这样,全社会的信用度才能不断提升,讲诚信、守信用的社会风气才能日益浓厚,社会主义市场经济体制才能健康发展。

(上接第 5 页)

我国橡机行业一定要珍惜机会,勇于与国外橡机厂家比高低。同时我国橡机厂家应加强沟通,互相学习,不搞低水平的价格战,不搞“窝里斗”,不互相拆台,要一致对外。加入 WTO 后,并不意味着我国产品可以长驱直入地进入国外市场。国外也设置了一些技术“贸易壁垒”,如

欧州的 CE 认证,美国 UL 认证。我国橡机行业应着手准备,在质量体系认证及产品认证上领先一步。有条件的橡机厂家应尽快申报自营进出口权,尽量减少商贸的中间环节。同时利用互联网等高科技手段,宣传企业和产品,争取在某一产品上作世界级的“小巨人”,树世界级名牌。