

# “国井·扳倒井”杯“信用让消费者更放心” 3·15国际消费者权益日纪念活动有奖征文选登

## 信用让消费者放心,让经营者安心

◎张沁雪

近年来,我国消费市场规模不断扩大,消费水平日益提高,与此同时,消费领域假冒伪劣、虚假宣传、信息泄露、霸王条款等损害消费者权益的情况时有发生,在很大程度上影响着消费者满意度和消费信心,制约着消费潜力的进一步扩大。2019年消费维权年主题“信用让消费者更放心”,是对消费领域信用体系的呼唤,也是对放心消费环境的期盼。可以说,在目前诚信体系尚未完善的形势下提出“信用让消费者更放心”这一主题非常必要和重要,宛如一场及时雨。

有这样一则神话:“八仙”之一铁拐李为了褒扬酒馆老板,从自己的酒葫芦里倒出几滴酒,嘱咐他用一缸水兑一滴酒。酒馆老板依言而行,果然,美酒鲜美无比,许多人慕名而来,小酒馆也生意兴隆。后来,酒馆老板为了追求更多财富,遂用十缸水兑一滴酒。对这种不守信用的商人,铁拐李一怒之下让对方倾家荡产。现实生活中,许多生意人为了追求个人利益的最大化,将“诚信”二字弃之如敝屣,时间久了,生意自然会落个“无可奈何花落去”的下场。

而现实生活中这样的例子也比比皆是,比如因为“陈馅事件”走上破产之路的南京“冠生园”事件。冠生园作为中国近代最大的食品工业企业之一,曾一度提出“信誉至上、顾客至上、质量至上”的管理理念。然而,就是这么一家具有良好声誉和品牌形象的“老字号”企业,却因为一次“失信”行为而遭遇危机。中央电视台“新闻30分”将南京冠生园使用陈馅制作的事情曝光后,“冠生园”生产的月饼全部被封存起来,且很快

资不抵债。而且“城门失火,殃及池鱼”,连带其他省份使用冠生园品牌食品厂的月饼和其他食品陷入滞销状态。事件的教训是惨痛的,而“冠生园”的破产,更是让人不禁产生“曾经沧海难为水”的感慨。

这个世界有背光的地方,自然就有阳光普照的地方,失信的例子让人痛心,但是正面的例子也会更加鼓舞人心。比如说青岛海尔有名的砸冰箱事件,当时海尔从德国引进一条世界一流的冰箱生产线,结果一年后,用户反应冰箱存在质量问题。海尔在给用户换货后进行检查,发现库存的76台冰箱虽然不影响制冷功能,但是外观有划痕,有人提议,可以作为福利便宜点儿卖给内部职工。而时任厂长的张瑞敏却决定将这些冰箱当众砸毁,并提出“有缺陷的产品就是不合格产品”的观点。此次事件在社会上引起极大的震动,更间接引起了中国企业质量竞争的局面,自然也为企业在广大消费者心目中赢得了极好的信誉和声誉。直到现在,每提到家电,海尔在消费者心目中的地位依然遥不可及。

再比如中国IT业一个真实的故事,主人公为北大天正总裁黄斌。1993年,黄斌在中关村与人合租了一个小门脸攒钱,那时他们的资金只有3000块,有个东北人从北京攒钱,问到黄斌的报价,发现价格比同类产品低得多,震惊之余,他马上签了20万元的合同单,谁知签完单子,黄斌才发现自己把报价弄错了。犹豫许久,他决定坚持将这桩生意做下去,而这

样就意味着他有可能赔进去1万多块钱,从而变成一个不折不扣的债主。可是生活就是这样极具戏剧化,东北人得知实情,非常感动,立刻把100万的单子按市场价报给了他。不久,中关村电脑配件价格集体下调,可想而知,黄斌用自己的诚信赢得了什么,岂止是几十万!他正是用这笔资金打开了市场,终于成了IT业的精英人物。后来有人和他开玩笑,问他淘到的第一桶金赚了多少钱?他总是说,我没有赚,而是赔了1万多,但是,我却淘到了一桶成色十足的金子,那就是诚信。

“人无信不立,商无诚不兴。”“诚实守信”不是一句口号,也不只为消费者单方面的利益,而是生产者和消费者利益互动的保证,是商家抢占市场,扩大市场份额,争取长期稳定消费群的一大“法宝”。

总之,信用是一个企业最珍贵的资源、最核心的竞争力,是吸引顾客、赢得市场最有用的法宝之一,是消费信心最有用的助推器。“信用让消费者更放心”,既是对消费者的保护,也是对经营者的保护,信用社会的形成,最终会获得让消费者更放心、让经营者更赚钱的丰硕成果。钱赚得多了,生意的规模上去了,经营者自然会变得更安心。

作为一名市场执法人员,我呼吁全社会要增强信用意识,各行各业在生产经营中要恪守诚信经营的理念,努力为消费者营造安全放心的消费环境,同时也呼吁政府部门要加快推进信用建设,建立信用约束机制,进一步发挥消费对经济发展基础性作用的需要。  
作者单位:区市场监管局

## 诚信,乃立商之本

◎孙明杰

结婚的时候,朋友推荐我喝扳倒井·兰尊,当时对白酒还没有什么认识,就听取了朋友的意见。亲朋好友来祝贺,怕朋友不尽兴,我当时就订购了20箱扳倒井。朋友们一致反映这款酒很好,口感和酒质都算上佳,即使稍微喝得多一点也不会“上头”。从那时开始我就和扳倒井结下了缘分,如今6年过去了,每当自己有喜事的时候,扳倒井就成了我家的招待酒,因为这款酒靠谱,这家企业讲信用。

扳倒井作为低度大众酒之所以受到普通老百姓的好评,和扳倒井酒业集团的诚信是分不开的。俗话说:金杯银杯不如老百姓的口碑。现在我国的白酒行业众多,层次不齐,鱼龙混杂,扳倒井能在众多企业中脱颖而出,并逐步扩大自己的市场,不是广告做的有多好,是整个企业实实在在做出来的,我们是在做粮食酒,每一道工序都经得起检验。有些白酒企业用酒精勾兑出来的酒来欺骗老百姓,注定是搬起石头砸自己的脚,可能有一时的利润,但是企业一旦把诚信弄丢了,老百姓就再也不会接纳你了。而且若造成

重大的安全事故,这样的白酒企业就要承受法律责任。

两会期间,习近平总书记再一次对企业的发展做了指示,明确提出“诚信乃立商之本”。尤其是饮食企业更应该讲信用,守护好中国老百姓“舌尖上的安全”。每一个企业都有自己的企业文化,但是诚信应该是所有企业都应该遵循的生存法则。当年张瑞敏用诚信的斧头砸了70台不合格的冰箱,从而也用诚信砸出了海尔企业的商业帝国。如果不讲诚信海尔集团早已经淹没在残酷的商业竞争里了,哪有现在的世界500强。清朝的徽商和晋商的店铺遍布全国各地,靠的就是信用二字,做生意实实在在,老百姓才会认可。信用是质量的前提和保障,今天的质量就是明天的市场。就像小区门口的超市一样,两年前门口还有七家超市,竞争激烈。现在有四家因为信用问题关门了,一件假货、一次的缺少两都会让自己的信用大打折扣,信用是提高企业业绩的源泉,一旦把信用丢失了,企业发展的源泉就会干涸。信用是企业的宝贵资产。

如今已步入中年,每晚下班回家后总喜欢喝上两口。每次品尝着扳倒井甘甜的白酒,由衷的希望所有的企业都能秉承诚信二字,因为在我们这个和谐社会里,唯有信用才能让消费者更放心。  
作者单位:王园小学

谈起信用,总会让人不由自主的与“言出必行”、“一诺千金”、“立木为信”、“言忠信,行笃敬”等词语联想在一起。而在市场经营中,凡经营的风生水起,聚起人气的经营者,无不诚信经营,信用度都是非常高的。经营发展须臾离不开信用,企业,当以信用作为立身发展之基。消费是生产的最终目的和动力,是人民对美好生活需要,要大力加强消费领域信用体系建设。

有时,有消费者反映不守信用,违法经营的形式五花八门。有不法经营者违背诚信销售假冒伪劣产品,有的假借健康讲座、免费检查、赠送礼品、免费旅游等形式向老年、病弱等特定消费群体作虚假或者引人误解的商业宣传进行销售“保健”产品,有的销售“傍名牌”、“侵权”、“山寨”产品,有的虚构交易、编造用户评价、刷单炒信、违法促销、虚假宣传进行欺骗和误导消费者。

针对诸如此类违背信用的不法经营行为,相关部门也在加大措施进行整治,开展专项整治行动。对经营者开展指导宣传,要求经营者严格落实进货查验、提高经营者诚信经营意识,开展内容丰富、形式多样的消费教育,提高消费者辨别识别假能力和依法维权意识。对经营者的失信行为,依法实施信用惩戒,运用多种方式载体,公示信息,督促经营者诚信经营。完善守信激励和失信惩戒机制,失信主体“一处违法,处处受限”,强化信用约束。

当前,各级也在出台相关政策和政策,进一步推进信用建设,引导企业主动发布信用承诺、产品和服务质量承诺,鼓励信用服务机构开展消费领域企业信用评价,发挥行业协会的行业诚信自律作用。推进建立消费领域信用体系,推广消费者评价、消费投诉公示等信用约束机制,电子商务平台经营者建立健全信用评价制度,公示信用评价规则。按照“放管服”要求,我区不断优化营商环境,大力倡导诚信经营,“数据多跑路,群众少跑腿”,做到亲商、爱商、重商、敬商,打造高效透明、法制化、便利化的营商环境。

春风送暖,万象更新。筑牢信用之基,让诚信之风吹拂每一个角落,让信用走进市场,走进互联网,走进消费者的米袋子和菜篮子,让信用激发消费活力,营造便捷安全放心的消费环境。  
作者单位:区市场监管局

## 筑牢信用之基 促进放心消费

◎王传华

# 信用让消费者更放心



俺一看慌了神,急忙上前打圆场:“呀,怎么了?喝多了?走,快躺到床上歇歇去。”说着,俺要扶寿长去里屋歇息。可能是真的喝多了,也可能是虚张声势,寿长一下站起来,大声斥责王连禹:“王连禹,我一直待你不错吧,从小管你吃管你穿,供你上学,为你找工作,没想到现在你想害我!你去告吧,反正我没有杀人,告到哪里我也不怕。你这没良心的东西,滚!”

大部分自以为是的人总觉得自己高人一等,想在气势上压住对方,让对方臣服,放弃抵抗,却常常无意间授人以柄,甚至告诉对方攻克自己的方法。当天下午,王连禹就到县公安局把寿长告了。

俺是眼睁睁看着公安人员把寿长绑走的。寿长一脸木然,波澜不惊的样子,临走对俺说:“不会有事的,把自己照顾好,把两个孩子照顾好。”俺吓得在一旁瑟瑟发抖,身子像筛米一样,嘴唇不停地翕动着,却说不出话来。新生和新成躲在墙角,都两眼直勾勾的,被吓傻了。

“我的天啊!”等载着寿长的三轮摩托警车鸣着警笛开远了,俺才醒怔过来,一屁股坐在地上嚎哭起来。继而,新生和新成也跟着大声嚎啕。王连禹提了包袱想走,俺不知从哪里迸发出一股狠劲,像母狮子一样扑过来,张着两只手扑头盖脸地

朝他脸上乱抓,一边抓一边喊:“还俺男人!还俺男人!”新生和新成也跑过来,抓住他的胳膊朝他

凭王连禹的体格,打俺们还是富富有余的,至少很容易挣脱,但他一动不动,任凭俺们的脸抓

一个铁盒子,铁盒子上面印着几个红色的字——储粮用磷化铝。公安局的人说,寿长就是用这粮所用

来防治虫鼠的磷化铝把王连禹毒死的。  
从那日起,俺的日子就掉进了冰窟窿。瓦瓮里的粮食越来越少,俺开始到地里挖野菜吃。每次做饭,俺的心里都进行一场辩论,是多放些面子呢,还是少放些面子呢?放多了会亏待了新生和新成,还有俺肚子里的孩子,放多了,难以应付往后漫长的日子。

这天晚上,俺正对着面子瓮发愁,王连禹来了,一身酒气,进门来一屁股坐在椅子上,很强势地命令俺:“你快把新生新成的东西收拾一下,我要把他们带走!”

“带走?你要把他们带到哪里去?”俺质问他。

他瞪着一双发红的眼睛,说:“还能去卖了他们?我要带他们去东营,我要养活他们,供他们上学,长大为他们找工作,娶媳妇。”

俺一听,斩钉截铁地说:“不行,寿长把孩子托付给俺了,寿长不发达,俺不能把孩子交给你!”

王连禹一下站起来,凑到俺面前,嘴里哈出的酒气差点把俺熏倒。他说:“程寿长害死了俺姐姐,公安局还会把他放出来?你一个娘们家,少扁无球的,拿什么养活两个孩子?不饿死他们才怪呢!”

俺说:“这不用你操心,有俺一口吃的,就饿不死他俩!”

见俺不答应,王连禹的火气一下子来了,怒冲冲地说:“行也得行,不行也得行,明天一早我就把两个孩子带走!”

还没等俺说话,新生走了过来,对王连禹说:“你害了俺爹还嫌不够,还要把我们带到荒滩野坡喂狼啊!”

一句话把王连禹噎住了,张口结舌,半晌才说:“我可是你亲舅啊,我会坑你们?”

王连禹走过来,指着王连禹说:“你是俺亲舅,咋把俺爹害了?”

小说连载

# 雪花那个飘

齐建水

的腿上狠狠地踢,一边踢,一边喊:“还我爸爸,还我爸爸!”

得血淋淋的。  
后来,公安局的人又来到俺家,从猪圈旁找到

(十二)