

提高《企业家日报》战斗力 推动中国消费经济发展

在《企业家日报》中国企业家联盟 3.15 颁奖晚会上的演讲

《企业家日报》总编辑 龙良贤

两会普天同庆，黄浦春潮激荡。今天，我们满怀豪情和欣喜，迎来了一个特别的日子——3.15。值此《企业家日报》和《企业家日报》中国企业家联盟，向莅临晚会的各位领导、各位企业家、各位嘉宾表示最热烈的欢迎，向你们致以最诚挚和崇高的敬礼！

22年前的今天，中央电视台经济部首先推出现场直播 3.15 国际消费者权益日消费者之友专题晚会。开播以来，晚会揭穿了无数的骗局、陷阱和黑幕，维护了社会的公平公正，改变了无数人的命运和人生。为此，每年的3月15日，3.15晚会都为保护消费者权益发出了强烈呼声，成为我国经济社会生活中一道璀璨而凝重的历史景观。正因此，本台晚会在“消费着也幸福着”的主题统领下，紧贴消费经济中各种矛盾和问题，展现企业家们殚精竭虑、千方百计维护消费者权益法权益的理念与实践，从而以碑口相传的业绩在消费者心目中竖起一座座“打假”的丰碑。在这种意义上，我们可以说，每一个 3.15 都是企业家们建功立业的冲锋号！

众所周知，市场经济是市场导向型经济，说到底就是消费导向、市场需求导向型经济。因此，随着社会主义市场经济的不断完善与发展，消费经济也越来越重要了。事实上，消费的需求效应，是拉动经济增长的最终和最关键的动力源。中国的建设与发展的实践充分证明，消费历来就是 GDP 增长的主导因素，消费每增长 1 个百分点，可以拉动 GDP0.6% 的增长点。

至关重要的是，弄清消费经济的基本特点，对推动消费经济的发展具有举足轻重的意义。

在社会再生产中，任何环节出现循环障碍，都会延缓或堵塞国民经济的良性运转。消费是生产、分配、交换运转的终点，消费的数量、质量、效果直接取决于前列环节的活动和结果，但作为终点的消费在下一循环中又是前列环节的先导，传递调整与改善的信息，使前列环节在新循环中更加合理化，更富满足需求的效率。因而，消费既是生产、分配与交换的条件（提供劳动者），又是各环节



企业家日报社社长、总编辑龙良贤做了题为《发挥企业家日报战斗力，推动中国消费经济发展》的演讲。

运动的目的和动力。

同时，消费经济具有独特的检测机制和反馈功能，它是度量经济运行效率和效益的“测量器”，又是引导经济运行不断改善的“指示器”。从一次循环看，生产是“起点”，分配与流通是“中介”，消费是经济运行“终点”。前三个环节的功效评价，显示在终点环节之上。消费显示和检验看经济运行的总效果，但从动态的循环看，消费又是下一循环的“起点”和“先导”，它引导着下一循环的投资方向，发展的结构和规模，通过“看不见的手”（市场），传达消费者的需求信息，并通过“看得见的手”（宏观调控），调整和改善运行功效，为下一次运行的优化提供依据。

必须看到，摆在我们面前的现实是喜忧参半的。在中国，随着市场经济发展，短缺经济和供应经济时代一去不返。在市场供应充足时代，鼓励消费已经成为中国经济和谐运转的关键，甚至鼓励购买国货而不购买外国货也已经被当成一种武器广泛被中国百姓使用。在 10 多年前，就有专家学者提出“花钱就是爱国”的思想，并逐渐得到全社会的认可。

不过，爱国的消费者在花钱购买到合适商品，取得商品使用价值的同时，做出贡献的消费者却丧失了长远获利的资本；他们的钱被花掉了，即使作出最大贡献，单一个消费个体在厂家和中间商面前也永远是一个弱者。正如现代营销学上的一个悖论所言：上帝仅仅因为你掏钱了，你才是上帝，也只有在你掏完钱之前你才是上帝，掏钱后是不是上帝就只有依靠要解决的问题，即怎样才能使生产更适应市场需求，从而推动消费经济的健康发展、和谐发展。

总之，为了让消费者成为真正的“上帝”，我国的消费经济还有很长的路要走，中国企业家们也是任重道远。作为一个经济社会发展的弄潮儿，《企业家日报》中国企业家联盟是一个具有发展前途的时代产物，身为中国经济脊梁的企业家们，尽心竭力推动市场经济健康发展、和谐发展是责无旁贷的历史使命。这当中，演好消费经济这台市场经济的重头戏，则是考验企业家们思想深度和经济智慧的试金石。

不过，机遇与挑战并存的舞台，总能上演历史和时代的大戏。在十八大和两

会胜利召开之后，从“建设”到“建成”实现民族复兴伟大的“中国梦”，正以无比壮阔的力量激励着“我们的中国心”。作为企业家们的一个“深喉”，《企业家日报》及《企业家日报》中国企业家联盟，理应在这个舞台上，为企业家们彰显“中国经济脊梁”的所作所为鸣锣开道、击鼓助威。就“3.15”而言，如何为企业家们推动消费经济提供一家具有独特优势的媒体服务，则是进一步发挥《企业家日报》战斗力的题中应有之义。在这方面，我们应该有更大的作为，也能够有更大的作为。

20 多年来，一直与中国企业家风雨同舟、携手并进的《企业家日报》，与广大企业家结下了报企一家的深情厚谊，一种唇齿相依的关系奠定了我们和企业家休戚与共的坚实基础。多年来，广大企业家对我们恪守“展示企业家成就，反映企业家呼声，颂扬企业家业绩，维护企业家权益”的办报宗旨予以高度认可，使《企业家日报》成为他们创业、创新、创富道路上的良师益友。在帮助企业发展的过程中，报社自身也得到了发展。

历史已经证明、并将继续证明，企业是市场经济运行的核心和正能量，当然也是消费经济的主要推动力量。能为这种推动社会进步的力量添薪加火，不仅是《企业家日报》得天独厚的荣幸，更是一家财经媒体应该担当的责任和使命。为此，我们唯有进一步提高战斗力，为冲锋陷阵的企业家们当好作战参谋，搞好后勤服务，做好宣传报道，以报社的“三好”为企业家们排忧解难。

“做中国企业思想者、领跑者发现中国企业成长动力，提升中国企业家无限价值；用新观念、新思维、新案例、新途径拓展中国企业成长的新思路”，这就是《企业家日报》战斗力的标志。进一步提高“战斗力”，让《企业家日报》及其《企业家日报》中国企业家联盟在“战斗”中，打造一道从“不愿消费（高收入群体）”、“不敢消费（中收入者群体）”、“不能消费（低收入人群）”变为“乐于消费”、“敢于消费”、“能够消费”的时代风景。

这个目的我们一定要达到，也一定能够达到。

美丽中国 应该有怎样的 消费环境

中国政法大学兼职教授、上海七欣科置业有限公司董事长 吴昌年



应《企业家日报》的邀请，我来说说《美丽中国和良好的消费环境的关系》。其实，美丽中国这个宏伟的课题设计到方方面面。在这里我就不多说了，因为这个题目非常的深远和广泛。那么 315 消费者权益保护日，其目的就是为了打造一个良好的消费环境。

第二个是投资，但我们不能无节制的盲目的投资，首先是出口，受到国际金融危机的影响，中国的出口非常的艰难，但仍在发展中；第三个就是消费，是推动中国经济发展的三驾马车之一。消费是个根本的问题，促进中国经济发展，就要有一个良好的消费环境。这与建设美丽的中国息息相关，建设美丽的中国是十八大提出的一个宏伟的目标，也是我们世代代所向往的主题。建设美丽中国一般都想到秀美的山河，但是这些是外在的形式，因为工业的文明必然带来污染。

另外一方面建设美丽的中国就是要一个美丽的心灵。这个美丽的心灵，政府要有，党委要有，要执政为民，要急人民群众所急，要想人民群众所想，要恨人民群众所恨。要不断制定科学的政策，坚持科学的发展观，要杜绝腐败。人民群众对腐败深恶痛绝，我就讲讲消费领域的腐败，也就是商业腐败。

市场上各种各样的假冒伪劣产品，药品，还有黄浦江上漂着的死猪。这些与建设美丽的中国背道而驰。所以商业的腐败是什么原因呢？就是因为有些企业素质太低，追求利益而不顾社会公德，没有社会责任感，没有一点为人民服务的意识。

怎么根治商业腐败呢？国家兴亡匹夫有责，每一个企业都应该有社会责任感。要打击商业腐败的行为：一、要加强立法要加大对污染环境治理，加大打击毒害人民群众的犯罪行为力度。二、要加强行政执法和行业协会的监督。三、要加强舆论监督，《企业家日报》可以在这方面大显身手。《企业家日报》应该以树典型通过诚信建设、通过现代管理体系的建设对社会负责，同时也造福自己的和谐发展。同时还要有惩恶扬善、嫉恶如仇的战斗风格，揭露那些阴暗面，揭露那些不顾道德的污染环境、制假贩假的行为。另外要加强舆论的宣传，教育。以上这些，都是《企业家日报》应该做这些事情。

从污染环境上看，破坏环境的企业是短命的。我们国家有个大学专家说了一句话，“中国企业的平均寿命 2.9 岁，活过 5 年的占 3%”。什么原因？就是因为有些企业素质太低，没有社会责任感。有些暴发户，吃喝嫖赌，在我耳边说输 200 万，2000 万，2 个亿。他们不顾提高企业文化、教育和企业的素质。他就去玩乐，这样的企业能活得久吗？所以中国的现象就是这些企业 2.9 岁的命运。这些不负责任的企业必然灭亡。他还说过一句话，“中国经济只能管今天，人才建设科学技术管明天，教育管后天”，我对这句话记忆犹新，我们企业家要关心教育。

说到中国文化，孔子说过要“吾日三省吾身”，就是每天要反省自己，我们反省过没有？我们企业家应该反省。我们投入了多少职业教育，德国的技工职位很高，报酬也很高。学而优则仕，考公务员好的职位都几万人考一个，就是为了要做官。这就是中国文化弱的一面，中国有 5000 年的文明，有灿烂的生活，但是我们也有文化的弱点。可是我们从来没反思过。比如说，我就给我的学生们出过一个题目，我说日本很小却把我们的中国打的落花流水，为什么？日本人搞维新，结果成为法西斯，中国的戊戌变法才几天就流产了，就因为文化的差异。我们的优点一定要发扬，我们的缺点应该要反思。

当然中国也不止儒家文化，还有法家，道家。不管是哪家文化，我们都要继承优点，去除缺点。社会上常有腐败的现象，也要从文化上找原因。《企业家日报》如果在这方面做出贡献，通过商业腐败或其他的腐败现象，揭露出中国文化有哪些不足，那将造福中国的千秋万代。我认为我们应该学习外国的长处，发扬自己的长处，当然不能盲目的崇洋媚外，也不要排斥外国的文化。要清醒的认识到自己的优点缺点。

大科学家杨正林博士说过中国这些年进步太多太多，但是问题也太多太多了，社会腐败，商业腐败都是非常非常严重的。我们企业家应该从自身做起，净化我们的消费市场，推动我们的三驾马车健康的发展，推动国民经济的发展，实现我们千千万万中国人民千年的美梦，创造一个强大、和谐、美丽的中国！我们企业家和《企业家日报》都应该担负起这个光荣艰巨的使命。

“3·15”就是企业家建功立业的冲锋号

企业家日报社中国企业家联盟常务副主席 均瑶集团总裁 王均豪

感谢企业家日报社中国企业家联盟组委会给我这次演讲的机会，如果有什么讲的不好的地方请大家多多指教。

今天的晚会的主题是“消费着也幸福着”。那么作为一个企业，从战略角度思考如何服务好消费者？我只能谈一点我们企业自己的一些小小的经验。

比如我们的吉祥航空一开始就定义为信赖服务，那么在战略理念上就要清楚什么是信赖服务。我查阅过很多资料，也和很多学者交流过，但最终没能找到标准的定义。最后我给自己定了一个标准，“信赖服务”就是 5 高：高素质的人才，高质量的服务，中高端的定位，高新技术的运用，产生高效的回报。所以我从这个角度为“信赖服务”定义，正因为如此，所以一开始就围绕着这 5 高来运作。

在人才引进的时候，就引进航空业最专业的人才。比如邀请到国内一流的团队“深海”的总裁来我们这里担任总裁。再比如，在引进飞行员方面，由于国内飞行员缺乏，所以我们通过国际上的渠道引入了欧美的一些顶级飞行员。当我们战略理念制定后，就产生了很多为之服务的战术来配合它，才能更好的为消费者服务。因此在人才这一块，我们就下足了功夫。

其二，在企业的使命上，我们也提出了让顾客、员工、社会、股东满意的信赖服务。其中最重要的是让顾客满意，如何让顾客满意。另外我们也要让社会满意。所以在这方面我们会不断的努力。

围绕这 4 个满意和信赖服务。我们确实从内心去做，我们花费了很多精力，就是为了让消费者信任。就说飞机吧，我们的飞机都是全新的 0 公里飞机。提供



均瑶集团总裁王均豪在演讲中

最好的硬件给顾客。我们的 30 多架飞机在国际上也是机龄相对年轻的。平均机龄只有 2.5 年。这就为顾客提供了更安全的硬件。因为飞机越新，安全系数越高。同时我们也在解决一切我们可以控制的因素。现在飞机晚点的投诉越来越多。晚点有几点关键因素，天气、机械故障；我们的机械故障就相对较少，就是因为机龄小。

所以让顾客满意，幸福就要发自内心的从点滴做起，即使成本会很高。比如机舱的理论座位是 188 个，我们的机舱只有 158 个，就是为了让消费者感到舒服，觉得幸福。

当然，我们还严格要求员工，发自内心的为顾客服务。让顾客满意就要让员工满意。所以我们每年都有一次员工满

意度的调查。这样就能看出我们的员工满意度是上升，还是下降以及原因在哪里。才能不断的提高员工满意度，才能更好的为顾客服务。

因此我建议所有企业都应坚持做这项调查。这样企业自身才能不断的提升、升华、成长，也才能为顾客提供更优质的服务。只有这样才能让消费者真正感觉到我们的服务，而不是口头吹嘘出来的口号。另外我还提出要求，希望我们的员工做一个“明哲保升”，志同道合的第三个砌砖工。

为什么要这样要求呢，我希望我们的员工不只有物质上面的追求，还要有精神上追求。这样就能一个共同为企业发展做贡献的目标。为什么叫“明哲保升”，这里我改了一个字。如何用中国

的文化来丰富自己的精神世界，使自己的精神得到升华，这方面会快乐很多。所以儒释道三家的文化必不可少其一。

当然这些只是文化，不能盲目的崇拜，要想让自己升华，必须要“明哲”，做一个有智慧的儿童。中国的文化博大精深，比如“智”字，上面是个知。知识是什么，知识只是图书馆里的书，老祖先告诉我们，知识要每天去用，才能形成智慧，只有这样才能成为智慧的儿童。

为什么我要求员工要做第三个砌砖工？西方哲学有个故事，问第一个砌砖工在干吗，回答说我在砌砖；问第二个砌砖工，回答说我在砌墙。问第三个，回答得很有意思，说在建一座美丽的城市。三个同样是砌砖工，但是三个的思想逻辑和理想完全不一样。

企业家在做好企业的同时，也要做好第三个砌砖工。包括前面教授的发言，我们国家挨打了很多年，包括日本，如果不是外国的帮忙，还赶不走日本。有这段历史，希望大家都记住，这三十年改革开放，我们中国发展了很多，进步了很多。在座的都有幸生于这个时代，包括我也感慨，时代把我们推到这个浪尖上，我们就有责任有义务，为中华文化的伟大复兴和发展做贡献。

我们要做好自己的本职工作，抱怨不能解决问题。上次企业家俱乐部去英国，他们国外看我们中国什么都不是，在交流的时候我告诉他们你们西方发展了几百年，而中国才发展三十年，如果从这个角度比较的话，我们中国还是青少年，现在中国有这样、那样的问题都是青少年成长期的烦恼。所以只有我们把本职工作做好，企业做好才能解决中国的烦恼，才能为中国的发展做贡献。