



《诚信载道》

连载六十 □ 魏建国 著

(接上期)

服务质量是企业的生存之本，也是企业在竞争中制胜的法宝。公司考虑到一些客户对特殊货物的提取时效有更高的标准，专门为松茸、急件货物等特殊货物开辟了“绿色通道”，保证客户在航班落地 30 分钟左右提取到货物。

随着货运量的不断增加，提、发货场地显得越来越不能满足业务的需求，2009 年，公司投入了资金，对货场进行了改造，增加了待货区的面积，加强了停车场进出车辆的管理，为客户提供了一个畅通、高效的服务环境。

2007 年 9 月 28 日一大早，现场值班人员接到一个电话，告知有一个病人正躺在四十三医院的手术台上，急需一医疗物品，这个特殊的货物——“人造关节”，现正从北京机场搭乘国航的飞机，即将飞抵昆明，请空港物流人员尽快帮忙让客户取到这个物品。得知这一情况后，公司领导立即安排人员跟踪处理此事，启用了货物保障“绿色通道”工作程序，各种单据和各项准备工作均提前到位。中午 11:20，CA1403 航班落地，在调度的统一安排下，各环节积极配合，这件 9 公斤的货物从飞机货舱中分拣出来后，乘上机坪工作车，通过正常的交接核对手续，29 分钟后即交到货主手中，病人的手术顺利完成了。10 月 7 日，病人所在单位成都德美诚科技发展有限公司为感谢我公司的工作人员，送来了一面锦旗，上书“节约时间即赢得生命，空港物流将赢得大众”。

在提高服务质量的同时，公司争做好人好事蔚然成风。开展创建诚信机场活动以来，涌现好人好事近百起。2005 年 6 月 13 日 20 时 30 分，仓库当班员工张宇峰在发运昆明至成都货物的时候，发现其中有一只运往成都的名贵狗有异常反应，经仔细观察，发现狗正在产小狗，根据经验，此情况如果继续运输，会对大小狗造成生命危险，他立即通知收货员工潘黎、营晓娟等与货主联系，并协助货主及时办理退货，停止运输，使大狗安全产下了 8 只小狗，为货主避免了 1 万余元的损失。事后货主非常感谢，送来了一箱冰棍为员工解渴。

想客户之所想，急客户之所急，无私奉献的精神，是空港物流人人倡导的服务理念。像拾金不昧这样的事情在空港物流经常发生，他们却没有过多的宣扬。如今悬挂在营业大厅内的奖牌和锦旗正是这种服务理念最真实的印证。多年以来，监装监卸人员屡次发现在卸飞机的过程中旅客行李散落在机舱内，有现金、银行卡、存折、身份证等物品，其中有一次银袋内装有现金一万余元。他们及时将这些物品上交到行李查询处，归还失主，得到了失主的感谢和赞扬。因此空港物流被授予了“诚信集体”的称号。

云南空港物流有限公司是昆明国际机场的航空货运通道之一，承接了国航、南航等 10 余家国内航空公司及五家国际航空公司的货运保障业务。空港物流员工用青春和汗水努力建设诚信服务企业，认真落实昆明机场服务质量标准，全面推行“首问负责制”、“十项承诺”和“五心”服务、“五实”作风，铸就着诚信的荣誉和辉煌。物流公司的服务质量及客户满意度逐年提升，现场保障能力多次得到航空公司的一致好评，为树立昆明机场诚信服务品牌贡献一份力量。

【诚信实例】

诚信意识深入人心

昆明机场出入境检验检疫局作为机场创建诚信机场的成员单位之一，深刻认识到建立“诚信检控”对于昆明机场口岸发展的深远意义，高度重视诚信机场创建工作，在全局干部职工中深入开展了“诚信共创”教育活动。从“爱国守法、明礼诚信、团结友善、勤俭自强、敬业奉献”20 字的基本道德规范抓起，培育全员“诚信是金”的理念。在内部报纸和刊物上开辟了诚信道德教育专栏，在服务窗口制作了诚信服务和道德规范宣传图板等。各科室积极利用政治学习时间对职工进行诚信教育，通过正面典型宣传，反面典型教育，使全体职工认识到诚信对于个人、单位和社会的重要性，开展了“道德示范六行动”、“一日三德三做”等主题活动，强化了全体员工的诚信意识。还在局域网上开辟了论坛，引导职工对“诚信创建”开展大讨论。职工踊跃发表看法，见仁见智，表达了对诚信创建的渴望，并积极与机场驻场单位联络沟通，加强协作，交流创建诚信机场中的经验做法，互相取长补短。通过深入开展诚信教育，在职工中广泛树立了诚信



浙江民营企业家的创新感悟

浙江宁波慈溪市民营经济发达，家族式企业较集中。未来 5 年至 10 年，第一代企业经营者将陆续交班。在这“新老交替”的时节，“创新”成了“创二代”企业家们最为关注的话题。

■许红洲

前不久，记者随同慈溪市部分青年企业家走进清华大学，聆听了这些青年企业家的创业与创新感悟。

创新，赢得未来

慈星股份公司始创于 1988 年，企业经营的接力棒 12 年后传到孙平范手中，那时，公司还比较小，但日子也还不错。守业当然可以，但他选择了创业。

继承不是简单的复制，更要着眼提升。孙平范逐渐放弃老产品，实现企业的转型升级，2010 年企业改组，并收购了有 60 年历史的世界第三大电脑横机制造商瑞士事坦格集团，参股意大利公司，进入国际一线品牌阵营。不到 10 年时间，企业年销售额从不到 1000 万元跃升到 2011 年的 30 多亿元。今年 3 月 29 日，慈星股份在深圳创业板上市。

如今，身为慈星股份董事长的孙平范对创新感触很深：“传统产业可以更好地传承发扬，我们从事的是针织机械行业，产业是传统的，但自动化程度一直在提高，通过不断创新，开发新产品，企业的发展能力、潜力在提高。”他们研发了最先进的电脑针织横机，把花样用电脑编程，做花工艺一次成型，被称为“羊毛衫的打印机”。

“电脑横机是个细分行业，我在这个行



慈星股份董事长孙平范

业干了 20 多年，2007 年行业内的‘奥林匹克盛会’——国际纺织机械展在德国慕尼黑举行，我们也成为国内第一家横机企业参展。没想到，一家国外企业要求展览主办方封了我们的展台，说我们仿冒其技术，还申请当场开机检查。当时，我们非常气愤！接受调查后，证明机器是我们研发的，马上解封，我们也请律师打官司，给我们赔偿。”这件事让孙平范记忆深刻：“创新、坚持和钻研非常重要。”

坚守，心无旁骛

宁波方太厨具有限公司总裁茅忠群走上创业路是帮助父亲走出困境。1994 年，茅理翔的打火机企业——飞翔集团已经做到世界出口量第一，但是却因为技术含量低、竞争激烈而面临困境，他希望儿子接班。“当时，我的梦想是做一个中国厨具的高端品牌，”茅忠群说，“创业之初，我给父亲开出了 3 个条件：第一，搬到慈溪市开发区，走出当初的小镇；第二，另起炉灶，除非是我选的人，亲戚不进入管理层；第三，新业务的重大决策要我说了算。”



宁波华联电子科技有限公司总经理冯炜炜

同时，企业确立了三大定位：专业化、高端化、精品化。茅忠群说，当时资金有限，只有把有限的钱投到一个产品上，才能做到最好。同时，确立了做国产厨具第一高端品牌，这就意味着放弃中低端市场，产品每一台都要是精品。

“那是天马行空的设计，从美学角度设计了新款油烟机。为了实现这个设计，花了很大精力，仅模具开发就搞了 10 个月。1996 年 1 月 18 日，我们的第一台油烟机上市了，一炮打响！”凭这款油烟机，方太品牌得到了市场的认可，一个型号一年卖出了 40 万台。此后，根据消费者消费习惯的变化，方太又研发了嵌入式烤箱、微波炉等系列产品。

坚守，是茅忠群的最大特点。比如，市场上都打价格战时，销售经理每天给他打电话请求降价，父亲也想说服他，但他认准“做高端品牌不能打价格战”；比如，他也曾进入热水器行业，但在一年后，就很快警醒，砍掉了这块业务；比如，他对上市并不感兴趣。正因坚守，得以专注，所以卓越。

融合，快速成长

红”、“雪里红”在内的红茶产品，令人眼前一亮，市场反响也非常不错。

与此同时，近年来在绍兴发展迅速的蓝莓和红豆杉种植业也在本届农博会上得到了淋漓尽致的展示。来自诸暨和绍兴的两家蓝莓生产企业带去了一系列蓝莓产品，蓝莓酒、蓝莓汁、蓝莓干深受“食客”们喜爱，而蓝莓盆栽这种新兴产品也被很多人抱回了家。绍兴的绿康红豆杉专业合作社更是受到了贵州客商青睐，一群来自茅台镇的商人表示，希望把红豆杉引至当地，开发融入红豆杉果实的白酒产品。

不仅有绿茶，还有红茶

除了传统的名特优农产品，在本届农博会上，绍兴还带去了自己的“新农产”，蓝莓、红豆杉、红茶、桑蚕新品……这些产品甚至吸引了远方客人们的眼光。

据绍兴市农业局相关工作人员介绍，以前绍兴多产绿茶，其中又以春茶为主，对夏秋茶的开发利用不够，而在今年的展台上，市县农企联合呈现了一批包括“会稽红”、“古越

“新农产”走红振企业创新信心

■乐源

一年一度的浙江省农业博览会 11 月 27 日在杭州落下了帷幕，绍兴 64 家农业龙头企业参与了本次盛会，参展阵容虽然并不是最大，但凭借着富有水乡特色的展台布置和质优价廉的农副产品，许多消费者在绍兴展区打开了腰包。5 天的销售，让许多农企进一步巩固了老客户，也让一些企业感到了未来发展的希望。

传统农产品成销售“冠军”

航天信息获 2012 中国信息产业领军人物 / 创新企业双奖

■熊苗棵

2012 年 11 月 29 日，以“融合·创新凝聚中国经济发展的科技驱动力”为主题的 2012(第十三届)“中国 IT 两会”，于成都·世纪城新国际会展中心开幕。在当晚的颁奖晚会上，航天信息股份有限公司(以下简称：航天信息)凭借本年度的突出创新表现，荣膺“2012 中国信息产业创新企业”奖，同时董事长于滨获选为“2012 中国信息产业领军人物”。

据悉，“中国 IT 两会”即“中国 IT 财富

记者近日从有关部门获悉的相关统计数字显示，在本届省农博会上，绍兴企业实现现场销售额 650 万元，签下订单共计 871 万元。此外，诸暨的绿剑茶也成为大赢家，与杭州企业签订了价值 5000 万元的购销意向书。从现场销售情况来看，传统优势农产品依然充满了吸引力。“在展厅里，常常有杭州市民向我们咨询，糟鸡在哪里，水磨年糕在哪里？一看就是老顾客了。”绍兴市农业局有关负责人表示，本次农博会上绍兴企业带过去的农副产品都经过精挑细选，必须是无公害绿色有机产品不说，大部分还经过消费者多年的“品鉴”，拥有良好口碑。“香榧、太雕酒、香糕这些

本次获选为“2012 中国信息产业领军

湖南中烟常德卷烟厂荣获 2012 中国企业文化最具影响力奖

11 月 25 日，从第三届中国企业形象建设年会暨 2012 中国企业品牌发展战略研讨会上传来喜讯，湖南中烟常德卷烟厂荣获 2012 年中国企业文化最具影响力奖，这是该厂首次获得这一奖项。

本届年会由中国企业形象建设联盟主办，中国文化管理学会、中国品牌协会、中国营销学会、中国城市文化研究院联合承办，已成功举办了三届。会议解读了“十八大”召开后的中国社会主义文化发展繁荣的方向，国内外经济发展现状分析与预测及企业文化、品牌发展战略，研讨了中国企业形象建设的现状和发展趋势，企业文化建设的政策方针。

十届全国人大常委、原民建中央副主

席朱相远，中国管理学会学会会长汪建德，中华全国总工会《现代企业文化》杂志社社长、中国城市文化研究院副院长陈士国出席会议并颁奖。

近年来，常烟按照公司母子文化建设要求，在进行框架完善、理念诠释等一系列后续工作之后，常烟工厂文化体系建设顺利完成，在公司六大生产厂中率先构建了工厂子文化体系。其中“核心价值观、公司愿景、公司精神、公司使命、公司战略”等核心价值理念作为常烟工厂文化的导入部分与母文化系统一致。在此基础上，常烟提出了建立以“高端、高品质、高效率、高素质”为核心理念，以“现代卷烟制造工厂”为发展目标，以“质量观、成本观、执行观、价值

观、环境观”为文化观分类，以目标管理体系为支撑保障的子文化架构体系，有效完善和丰富了公司母子文化体系，明晰了常烟未来发展前景，为提升与激励全员的精神文化与发展斗志奠定了扎实的基础。同时，也为烟草行业其他兄弟单位构建母子文化提供了借鉴模式。

围绕核心发展目标，常烟高度重视企业企业文化建设，创建学习型企业，争当文明员工，为企业的创新发展注入了强劲动力。根据总公司企业文化理念，结合常烟实际，围绕创建“优秀卷烟工厂”的目标，常烟制定了《企业文化规划》，全面提出了“企业制度文化、员工行为文化、班组建设文化、创新争优文化、养老关怀文化、阳光芙蓉文化”



宁波方太厨具有限公司总裁茅忠群

宁波华联电子科技有限公司总经理冯炜炜是 80 后，也是个“小海归”。“十八大报告指出，中国特色社会主义事业是面向未来的事业，需要一代又一代有志青年接续奋斗。我们可得抓住这个好时机，好好干一番事业！”冯炜炜说。

华联电子是劳动密集型企 业，生产电子元器件和 LED 照明产品。在冯炜炜心里，最理想的状态是先到一家外资企业工作几年，积累经验后再创业。但作为“创二代”反而没有太多选择的机会，必须接过家族企业的接力棒。

从跃跃欲试，到忐忑迷惘，再到无奈退缩，最后重整旗鼓。冯炜炜笑着说：“创业 7 年来，一直是这样的过程。高校学子创业时，名校的光环有时反而是一种障碍。一定要放下过去，放低姿态、放空自己，融入社会、融入团队。”

她给年轻人的建议是，有好的想法，有创业激情，就去做！目前，高校参与社会实践的机会很多，有些高校开设了创业课程，还举办创业比赛等活动，大家多参与，就会积累经验。

作为“2012 中国信息产业创新企业”之一，航天信息今年遵循“巩固基业、拓展主业、发展服务、进军军品、走向世界”的“十二五”发展规划指导思想，将旗下业务整合为金税产业、行业信息化应用产业、企业信息化产业、物联网产业、代理分销产业和新兴业务，并以物联网产业为龙头积极推进“二次创业”，拥有颇多亮点表现。

在本届 IT 两会的主论坛上，航天信息总经理於亮以“走创新之路 铸信息安全”为题，对如何在“十二五”发展阶段以“二次创业”战略推进产业升级跨越发展，如何充分施展技术研发、专业服务全方位优势，鼎力护航“大安全”，展开深入阐述，为新形势下中国 IT 企业的转型升级之道提供借鉴。

六个分项文化建设的目标、思路和措施。同时他们将各项分文化与具体行政业务工作、管理工作相结合，层层分解责任目标，落实到相关职能部门。企业文化发布会上，全厂各部门车间通过案例发布的形式展现了各自部门的文化建设成果，探索文化融合新途径。

常烟强力宣贯公司《企业文化手册》，印发并定期考核《员工行为规范》，定期召开企业文化调研活动已经成为常烟让干部职工对企业理念深入了解的重要渠道，让员工在浓厚的文化氛围中潜移默化地增长对文化的认同，提高文化品位，提升职业精神和企业认同感。

得益于长期致力于企业企业文化建设，先后荣获“中国管理文化典范单位”、“全国烟草行业先进集体”、“全省职工书屋”示范点、“全市学习型企业”等多项殊荣，中央电视台新闻频道报道企业学习之星。

(徐宇十)