

商道贵诚 信字为先

## 浦东35家企业跻身“诚信创建企业”



金世堂医药有限公司员工严格遵守“戒欺”店训，诚信经营。



耀华麦盛莉餐饮有限公司加强员工培训，不断提高诚信服务水平。

■本报记者 任姝玮 浦东报道

企业不可靠，值不值得信赖，老百姓怎么辨别？就看你有没有“诚信”招牌。商道贵在诚信，日前，浦东新区商联合会为新区35家企业颁发了“企业诚信创建”荣誉铭牌与证书。

## 诚信创建企业按星评级

据介绍，上海市从2007年开始开展“企业诚信创建”活动，按照企业自愿申报和协会推荐相结合，以行业协会审核、专业机构鉴定和公众评议、信誉公示相结合，动态检查和年度考核相结合的方法开展。企业不分规模和性质均由“诚信创建企业”开始，经过12个月的创建、公示，符合条件的可以申请转为“一星级诚信创建企业”，以此类推，最高至“五星级诚信创建企业”。目前全市已有2.19万余家企业获得了不同级别的诚信创建企业称号。

而今年，在市企业诚信创建活动组委会和市商联合会的工作布置下，新区商业联合会组织了57家会员单位参加了市“企业诚信创建”活动培训，并对参加培训的会员单位进行了企业诚信创建档案的收取工作。商联会在对会员企业进行初步审核后，送报市企业诚信创建活动组委会，最终有35家企业成功成为浦东新区商联合会首批参加市“企业诚信创建”活动的成员，并获得荣誉铭牌与证书。

## 诚信是企业的核心竞争力

获得“诚信”称号的35家企业虽然性质各不相同，但是它们对诚信的理解却是相同的，在领取铭牌时它们分享了各自的“诚信”经验。

文峰千家惠购物中心有限公司已经连续5年自行参加企业诚信创建活动，并获得“四星级诚信创建企业”称号。公司总经理蒋智敏表示：“诚信经商一直是文峰广场在经营中必须做到的基本要求。从长远来看，决定企业竞争力基础之一是

诚信。企业有了诚信，就可以给人以信任感、亲近感，从而赢得顾客，赢得市场，赢得信誉，进而提升其竞争力。”

上海农产品中心批发市场经营管理股份有限公司副总经理马西华则认为，诚信是企业重要的无形资产、核心竞争力。为此，上农批推出“商户诚信系统”，以积分的形式记录商户的诚信情况。如果商户存在不诚信的情况，公司将据实扣分。如果商户诚信积分低于一定标准，公司将对其采取停业整顿、停止租赁等措施，保证其符合市场经营要求，保障消费者的合法权益。

上海金世堂医药有限公司总经理朱金森介绍说，金世堂自成立之初至今一直以“戒欺”为店训，全体员工必须严格遵守这个行为准则。金世堂在坚持诚信经营的同时，根据金世堂药店所在地区老年人多、农民工多、外国人多的特点，还制定了“四个一样”，即：进店买药少与买药多一样接待、农民工与当地入一样看待、外国

人与中国人一样对待、对老年人要像对自己父母一样接待。店员们将“四个一样”铭记在心，身体力行，在药店所在地区屡屡传为美谈。

多利农庄则将食品安全放在首位，公司董事长张同贵介绍，多利农庄花费10亿资金，用3年时间改良基地水和土壤，维护食品安全，为消费者创造安全的食品环境，对自己对消费者负责，在未来10年做中国有机农业的NO.1。

浦东企业诚信创建工作还将持续开展下去，浦东商联合会会长陆明德表示：“诚信工作的开展只有起点没有终点，我们要鼓励更多的企业投身到市‘企业诚信创建’活动中来，推动浦东新区商业诚信建设，共同构建诚信氛围。”

浦东新区商务委副主任李晓明也表示，诚信是市场经济的重要基础，商业企业是诚信建设的主体，“企业诚信创建”活动的开展，对推进浦东整体商贸诚信建设的改观有很重要的现实意义。

## 浦东35家市级“诚信创建企业”名单

上海中天科技投资发展有限公司	上海优萃生物科技有限公司
上海金世堂医药有限公司	上海伦伦酒店管理有限公司
上海浦东高桥和龙家具经营部	上海美宏广告传媒有限公司
上海方舟汽配市场经营管理有限公司	上海浦东新区仁和建筑装饰材料市场经营管理有限公司
上海森利蔬果种植专业合作社	上海浦东欧亚美家具市场经营管理有限公司
上海东明家居(集团)有限公司	上海新御农产品有限公司
上海非凡大药房	上海欣周物业管理有限公司
上海颐品茶道有限公司	清隆祥实业(上海)有限公司
上海静月星大药房有限公司	上海新云传媒有限公司
上海葆昌大药房有限公司	上海耀华麦盛莉餐饮有限公司
上海农产品中心批发市场经营管理有限公司	上海晟旭船舶燃料供应有限公司
上海和济药房	上海廊亦舫惠南酒店有限公司
上海华联吉买盛钦洋购物有限公司	上海宏联洁具贸易有限公司
上海新天煜汽车技术服务有限公司	大灶传承(上海)餐饮管理有限公司
上海向南阁投资有限公司	上海龙威大药房有限公司
上海从友投资管理有限公司	润乐(上海)生物科技有限公司
上海万达广场南汇商业管理有限公司	上海东昌汽车管理有限公司
上海外高桥汽车交易市场有限公司	

经验交流

## 诚信建设是企业的竞争之本

□上海文峰千家惠购物中心有限公司

上海文峰广场位于浦东新区张杨北路与五莲路交界处，总建筑面积达10万平方米，经营面积8.4万平方米。轨道交通6号线五莲路站与广场二楼相连。广场处在社区，目前商业形态是集购物、娱乐、餐饮、休闲、文化、宾馆、社区服务于一体的。文峰广场以诚信经商为工作基础，积极探索转型发展的新路子，创新营销方式，提升服务质量。在诚信建设方面主要做好以下九方面工作：

**一、带头做好、认真维护商业经营秩序。**文峰为提高知名度会经常开展营销宣传活动，但从不虚假宣传，不诋毁其他商家。始终坚持信誉第一，注重消费者的口碑。

**二、加强经营过程质量控制、确保商品质量。**文峰建立健全进货查验、质量承诺、安全管理、应急处置等内部质量管理制和工作规范；加强商品经营过程质量控制，确保所经营的各类商品符合相关国家标准和行业标准；对供应商的资质进行严格认定，加强索证索票管理，妥善保存相关证、票存档，建立健全供应商档案；积极参与商务主管部门开展的肉菜、中药材流通追溯体系建设工作。

**三、提升服务品质、售后服务体系完善。**文峰重视客户意见，跟踪了解客户满意度，及时改善服务质量；加强员工培训，提升员工服务意识，规范服务行为，提升服务水平；自觉遵守优质服务承诺，创新服务项目和手段。主动推出并切实兑现“先行赔付”、“无理由退换货”等服务。

**四、积极参与、自觉维护消费者权益宣传活动。**近年来，文峰广场与工商、技监局、消保委、食药监局每年在3月15日举办“3.15消费者权益保护日”专场咨询活动。另外，主动配合工商、技监、食药监、商务委、商联合会等部门对文峰进行商品质量、业务方面的检查，进一步提高

文峰的质量管理工作。

**五、建立规范的合同管理体系。**完善的信用管理能提高品牌效应，促进市场扩张。文峰广场的合同签定率为100%，获得上海市合同信用促进会“守合同、重信誉”先进单位荣誉称号。

**六、积极认真做好知识产权落实工作。**在引进知名品牌时，要求证照齐全并形成证据链。根据相关规定，制定广场经销商品商标的管理制度，著作权管理制度，专利管理制度等。至今没有发生一起侵犯知识产权的行为发生。不销售假冒伪劣商品。

**七、实际工作中坚持诚信经营方针。**遵循诚实守信、公平竞争的原则，依法开展经营活动；做到足额纳税、信守合同和承诺；加强对员工的诚信宣传教育，全面树立员工的商业道德和操守。引导各经营业态在开展各种营销活动中加强价格管理和价格诚信，自觉抵制商业欺诈行为。

**八、积极争创、树立企业商业服务品牌。**建立健全企业自身服务品牌文化，并围绕品牌核心价值创新产品和服务，形成具有广泛社会影响的服务特色，充分发挥诚信示范作用；积极参加上海市商务诚信建设试点工作，获得上海市商务委颁发的“诚信建设试点先进单位”铭牌，主动建立百货商业行业协会诚信档案。

**九、加强全员诚信培训、发扬诚信经商先进典型。**积极参加上海市商业行业协会“百花杯”优质服务竞赛活动，获得多项荣誉，树立先进典型，进一步提升优质服务水平。邀请工商、技监、食药监、知识产权等部门对文峰广场管理人员进行培训，提高管理水平和熟悉相关法律、法规。

以上诚信工作九方面既是文峰广场的日常工作内容，又是建立诚信企业必须要做的基础工作，文峰广场通过不断的学习和进步，稳健发展。



新御农产品有限公司以诚信经营做为生存之道。

上海农产品中心批发市场注重诚信建设，创造优良的市场环境，每天吸引着大量客户前来交易。 □本版摄影 本报记者 朱泉春

