

doi:10.3969/j.issn.1671-5152.2012.10.011

诚信经营是燃气企业生存发展永恒的主题

□ 秦皇岛市燃气总公司(066000) 徐 晨

摘 要: 燃气企业作为涉及百姓生活、城市发展、社会安全稳定的公用服务行业,特别是市场经济逐步成熟,垄断格局被逐步打破的新形势下,如何搞好诚信经营,是摆在燃气企业面前不可避免和必须重点思索的问题。笔者认为,搞好诚信经营,应在重塑诚信品牌,推广诚信服务,培养诚信作风,争创诚信员工,树立诚信形象,建设诚信文化上狠下功夫,推动燃气企业持续、快速、健康的发展。

关 键 词: 诚 信 经 营 企 业 发 展 主 题

1 前言

诚信是本,诚信是金,诚信经营是燃气企业生存发展永恒的主题。什么是诚信?诚信就是在商品交易和业务往来中信守合同,公平公正交易,杜绝欺诈和假冒伪劣。可以说,诚信是企业的经营中获取客户与消费群体认同的信条。当前,世界经济已步入“信用经济”时代,因此,诚实经营,讲究信誉,是融入世界经济圈的必不可少的条件。诚信是企业的一种资源,是企业经济长远发展的无形推动力;诚信既能给消费群体带来好处,又能给企业带来利润,更能使企业以取信客户和消费群体的良好形象展示于公众。

燃气企业作为涉及百姓生活、城市发展、社会安全稳定的公用服务行业,特别是市场经济逐步成熟,垄断格局被逐步打破的新形势下,如何搞好诚信经营,是摆在燃气企业面前不可避免和必须重点思索的问题。笔者认为,搞好诚信经营,应在重塑诚信品牌,推广诚信服务,培养诚信作风,争创诚信员工,树立诚信形象,建设诚信文化上狠下功夫,推动燃气企业持续、快速、健康的发展。

2 重塑诚信品牌

企业实力是品牌的保证,企业信誉是品牌市场的

通行证,产品质量是品牌的根基,而内在的特征是品牌价值标志,服务质量是品牌的不可缺少的附加值。燃气企业重塑诚信品牌首先要有实力。有实力是燃气企业对社会发展的贡献,是生产力发展的必然结果,是企业参与激烈的市场竞争的重要筹码。燃气企业在垄断格局被逐步打破的新形势下,实现市场需求与用户要求平行对接,为企业创造利润,为用户创造效益,为员工创造机会,为社会创造财富,不断发展壮大企业的实力;其次燃气企业要讲信誉。信誉是燃气企业立身之本,燃气企业向社会、向消费者郑重发出承诺、兑现承诺,其目的也是取信于社会,赢得更多的认同和支持,以扩大自己的市场空间,提高品牌的知名度,最终把产品推向市场,最大可能地占领市场;再次燃气企业要严把产品质量关。重塑燃气企业诚信品牌,可靠的产品质量是根本。质量是企业的生命、企业发展的保障和消费者信赖的试金石,质量就是满足用户的、满足市场的需求,质量“零缺陷”是企业管理的一个全新境界,是企业追求的目标。可见诚信品牌的基础,离不了好的产品质量,只有质量有了保证,企业才能长足发展。

3 推广诚信服务

服务也是商品,服务也是效益。诚信服务不仅是经营者的宗旨变成了消费者的好口碑、不花钱的活

广告。而且使服务变成杠杆，撬动老市场；使服务变成桥梁，铺通新市场。随着市场上燃气商品的数量日益增大，随着同类产品质量差异的不断缩小，随着人们消费需求的多元化，随着国际市场大门的敞开，企业、商家在打好“质量牌”之后，燃气企业要学会打好“诚信服务牌”的品牌。诚信服务是篇大文章，市场经济越发展，服务的内容越广阔、越具体、越深入，对诚信服务的要求也越高。燃气企业要在诚信服务上动脑筋、下功夫、出高招、出新招。一是培育诚信服务价值观。牢固树立诚信服务理念，把实惠注入服务，把满意送给用户。从用户至上的观念出发，创造性地完善“延伸服务、亲情服务、超值服务、互动服务”的综合运作服务体系，实现服务在满意中，满意在服务中；二是展现诚信服务魅力。诚信服务是对企业素质的张扬，是企业激烈的市场竞争中从事经营服务活动所展示的团队修养。为用户创造价值，为社会提供服务，公众认可的诚信，会使社会公众对企业理念识别加深，对企业视觉识别透明，对企业行为识别诚信。用户是企业的“衣食父母”，是市场的主体要素，是商品交易的主体。用户自愿接受企业的产品和服务，是企业获得利润的永不枯竭的源泉，得用户者得效益，得市场。所以，吸引用户，使用户满意，是燃气企业的基本宗旨。

4 培养诚信作风

培养诚信经营的工作作风，就是要明确的意识到：用户是企业获得利润永不枯竭的源泉；企业的合作者是企业发展的同盟军。用户持币自愿接受提供的产品和服务，合作者主动提供生产要素共同开发，是对企业理念的认同和企业行为的诚信。市场永远是物流、资本流、信息流的汇集，企业不能孤立存在于市场，资本注入、产品销售、技术改造、形象弘扬等，必然有诸多的合作者，否则将一事无成。所以，吸引合作者，恪守诚信，履行承诺，是燃气企业诚信经营的基本品格。在市场经济条件下，诚信已经成为企业全部经营的出发点和落脚点，是企业信誉的源泉。诚信服务能主导产品的销售趋势，诚信服务的最终目的是提高用户的回头率，扩大市场的占有率。依据燃气企业的特点，燃气企业经营活动是直接面对用户，要

实现诚信服务“零距离”。对内“零距离”诚信服务是前提，对外“零距离”诚信服务是根本。只有企业同员工的心保持零距离，员工才能和用户的心实现零距离。对内“零距离”诚信服务，是指在企业内部全面推行诚信经营服务机制，做到“事事围绕市场转，人人都为用户想”，全心全意服务于用户，服务于市场；对外“零距离”诚信服务，是指企业和用户之间建立一种零距离的关系，同用户真正面对面交流、并肩发展。企业的营销与服务都离不开用户，只有真正把用户利益放在第一位，尽心尽力为用户提供最直接、最优质、最快捷的“诚信服务大餐”，才能成为市场竞争中的赢家。

5 争创诚信员工

企业员工是财富的创造者，员工的主动性和积极性是企业兴旺发达的关键。吸引人才、尊重知识，充分营造员工发挥才智的良好环境，是企业诚信经营的基本需要。因此，要把加强企业员工的品格和情操培养作为“诚信经营”的基础，准确把握诚信是中华民族的传统美德，归根结底诉诸于心灵的本质，认识到加强诚信建设的根本在于引导人们提升人格和培养情操。按照以德治企与依法治企相结合的要求，结合《公民道德建设实施纲要》的贯彻落实，从提高员工精神追求和道德品位的角度出发，在道德教育中，突出抓好员工的敬业教育和奉献教育，广泛开展争做“诚信员工”和“诚信单位”的实践活动，强化员工的大局意识、宗旨意识、竞争意识、法纪意识、创新意识、责任意识，逐步建立诚信建设的他律机制和自律机制，引导员工在遵守基本行为准则的基础上，追求更高的思想道德目标，使“诚信经营”从对员工行为的教育规范转变为员工发自内心的自觉、理性的选择。企业员工是企业实力的创造主体，燃气企业搞好诚信经营，只有企业广大员工具有普遍认同的诚信经营价值观念，优秀企业文化和积极向上的企业精神，才能在企业诚信经营中实现企业的价值，增强广大员工的凝聚力和向心力。

6 建设诚信文化

企业文化是企业价值观的升华，是企业的灵魂。

燃气企业在进行诚信经营中，应着重建立诚信文化。塑造健康的企业诚信文化的实质，就是进行以人为本的“人心管理”。随着市场竞争日益加剧，企业赖以保持优势的竞争能力发挥作用的时间在不断缩短，因此在竞争的市场上，企业某相特长很容易被对手模仿甚至赶超。但有一种要素却是不能复制，成为企业保持长期竞争优势的基础，这就是具有特色的企业文化。燃气企业搞好诚信经营，塑造并推行鲜明、独特、健康的企业诚信文化，将成为企业差异化经营和可持续发展的重要手段。企业精神是企业价值观和企业文化的浓缩，是鼓舞广大员工开拓进取，努力拼搏的号角。富有时代气息的企业精神，能使广大员工在诚信经营中胜不骄、败不馁，勇往直前。如果企业没有被广大员工认同的价值观、健康的企业文化和具有号召力的企业精神，企业只能是形式上的组织，而思想上却是一盘散沙，这样的团队是不可能同心协力的，要想在诚信经营上大展宏图是不可能的。因为企业员工在思想和精神上是企业的异客，会时时产生对企业行为的陌生感，更不可能自觉地遵循企业诚信理念办事。企业的各项规章制度对他们来说如同绳索，他们的行为是被动的。只有企业文化，才是企业员工的精神归宿和精神家园。搞好企业诚信经营，就要有企业诚信文化来做保证。

7 树立诚信形象

企业诚信形象是指社会公众对企业的总体印象，是企业整体素质与文明程度的综合表现，良好的企业诚信形象是企业的无形资产，企业经营者必须注重从

内外两个方面入手，既要炼好内功，又要善于运用各种媒介主动地把企业介绍给公众，以提高企业的知名度和美誉度。良好的企业诚信形象虽说并不直接产生利润，但它确是企业无价的无形资产。燃气企业的经营必须懂得：未来的企业竞争决不仅仅是产品品质和品种的竞争，更重要的还是企业诚信形象的竞争。在当今，人们已经形成了一个基本的共识，相对商品本身来说，企业的诚信形象已显得更为重要。良好的企业诚信形象可以产生强烈的企业向心力，赋予企业员工的是崇高的荣誉感，可以使他们在社会上深切地感到由于企业的地位而给自己带来的荣耀，在获得心理上的满足的同时进一步增强企业的向心力。企业要塑造良好的企业诚信形象，还必须善于运用各种媒介把企业介绍给社会公众，以提高企业的知名度和美誉度。这就需要企业经营者去争取和创造，应注重把握舆论宣传的主动权，因势利导，引导公众的舆论向有利于企业的方向发展；当企业有一定的知名度和美誉度之后，必须注重努力保护和竭力维护，并在不断完善上下功夫；当企业诚信形象受到损害时，应根据具体情况，诚恳向公众道歉，努力谋求公众的谅解，设法将消极影响减少到最低程度，并及时将改进意见公布与众，化消极为积极，尽快重振声誉；当企业面临人为的中伤、公众误解时，应迅速查找原因，及时、准确地作出反应，或是通过公众媒体，或是运用法律武器，澄清事实真相，尽快扭转局势，缩小其不良影响。

总之，只有诚信经营，使用户满意，对合作者真诚，凝聚广大员工，企业才能发展，才能形成核心竞争力，回报社会，使燃气企业青春常驻。

工程信息

深圳LNG项目迭福站正式开工

2012年8月31日，深圳液化天然气项目（迭福站址）在大鹏新区正式开工建设。

该项目总投资约80亿元，规划建设4座16万 m^3 LNG储罐及配套气化等设施、1个8万 m^3 —26.6万 m^3 LNG船接卸泊位以及接收站取排水口工程。该项

目计划2015年建成投产，预计建成后每年可接收400万t天然气，主要供应深圳的城市燃气、电厂、汽车加气等，富余气源将向惠州和东莞等周边地区供应。

（本刊通讯员供稿）