华南农业大学学报(社会科学版)
2003年增刊 JOURNAL OF SOUTH CHINA AGRICULTURAL UNIVERSITY (SOCIAL SCIENCE EDITION) Suppl. 2003

失诚信者失天下
——对南京冠生园"陈馅月饼"事件的思考

郑倩仪

(华南农业大学 经济贸易学院,广东 广州 510642)

摘 要:南京冠生园曾经是一家有名的企业,但由于"陈馅月饼"一事被曝光而倒闭了,与之相关的所有企业也受到了牵连。在此案例的基础上,文章提出了一个永恒的话题——诚信,并进一步指出,诚信对于企业的生存与发展是极为重要的。

关键词:诚信;冠生园;陈馅月饼

中图分类号:F270 **文献标识码**:A **文章编号**:1672-0202(2003)S0-0136-05

古语有云:得民心者得天下。套用此古话,今曰:失诚信者失天下!

南京冠生园"陈馅月饼"事件曾在全国掀起轩然大波,现在虽然已经事隔一年有余,但此事留给我们的是对"诚信"这一永恒话题的深刻思考。诚信无论于国家、于企业或是于个人都同样重要,是治国、立业、做人之根本。

有着80年历史的知名企业——南京冠生园已经申请破产了,感慨之余人们纷纷评说。一位经济学专家痛切地指出,南京冠生园的破产与其说是经营破产,不如说是信誉破产[1]。的确,信誉对于一个企业就等于生命,失去了信誉,企业也难以生存。南京冠生园的破产虽然令人感慨,但也很好地证明了"失诚信者失天下"这一观点。

一、失信破产第一案——南京冠生园失信破产

因失信而破产,南京冠生园破产案成了近年来国内知名企业中的第一例,因此,也备受各界关注。

(一)事件回放

让我们首先回顾一下"南京冠生园陈馅事件"的始末。

2001年9月3日中央电视台《新闻30分》曝光南京冠生园食品有限公司做月饼用陈馅这一事件。该片播出后,在全国掀起了轩然大波,更让这个有80年历史的"老字号"倒闭、关门、职工下岗。对于南京冠生园倒闭、职工下岗、失业,不少人认为是央视曝光惹的祸,这种观点甚至连南京有关部门的个别领导也有同感,但让人意外的是,受连累最大的冠生园厂的大多数职工却不这么认为。事过近一年之后,职工们仍坚持认为不能怪央视记者,冠生园垮掉的真正元凶是合资后的领导。事发后,有记者找到了家住新门口、现年67岁的张红英。这位30岁就进厂,在厂里干了30年的老职工告诉记者,其实冠生园这个牌子是新领导给砸的。张红英当年在冠生园厂是专门负责搞原料的,当年做月饼绝对不会用陈馅,进陷时箱箱看,有一点问题都退货。月饼供不应求,即使有节后退下来的,也及时发给职工吃掉,如果坏了就喂猪。但在搞合资后就变了,不仅用"陈馅"还

收稿日期:2003-07-22

作者简介:郑倩仪(1978-),女(汉族),华南农业大学经济贸易学院硕士研究生,研究方向为投资经济.

?1994-2014 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net

用"假馅",凤梨月饼竟然用冬瓜做馅,他们在开始生产前安排一二十名女工每天切冬瓜条,用糖水腌腌,制作过程中还加入香精[2]。

(二)冠生园大事记

● 1918 年,广东人冼冠生到上海经营粤式茶食、蜜饯、糖果,创立了冠生园品牌。

● 1925 年前后,上海冠生园在天津、南京、重庆等地开设分店,南京分店即是"南京冠生园"前身。

● 1934 年,冠生园月饼聘影后胡蝶为形象代言人,广告词"惟中国有此明星,惟冠生园有此月饼",一时名噪大江南北。

● 1956 年,冠生园进行公私合营,冼氏控股的冠生园股份有限公司解体,上海总部"一分为三"。

● 1992 年,美国天普股份斥资 800 万元与南京冠生园食品厂合资成立南京冠生园食品有限公司。

● 2001 年 9 月 3 日,中央电视台报道"南京冠生园大量使用霉变及退回馅料生产月饼"的消息,举国震惊。当年,各地冠以"冠生园"的企业深受连累,销量锐减。

● 2001 年 10 月 14 日,倒了整个月饼市场胃口的南京冠生园食品有限公司正式停工。

● 2002 年 2 月 4 日,南京冠生园食品有限公司向该市中级人民法院提出破产申请,理由是"经营不善,管理混乱,资不抵债"。

(三)事件反思

到底是什么原因令这家"老字号"倒下的呢? 其实,央视的报道只是一根导火线,真正造成它破产的原因应该是多方面的。但其中最根本的应该是其个别领导只顾眼前利益,为了获取更高的利润,不惜失信于民,用陈馅、假馅加工月饼。但是"纸终究是包不住火的"。南京冠生园个别领导的这种做法,是极其短视的行为。他可以获得短期的利润,但却牺牲了广大群众的利益。这种舍本逐末的做法,终究使人民离南京冠生园远去。人们原来之所以购买南京冠生园的产品,除了是对其产品口味的认同之外,更是对"南京冠生园"这个历史悠久的金字招牌的信赖。现在发生了这样的"陈馅"事件,无疑是南京冠生园搬起石头砸自己的脚,将多年来在人民心目中辛辛苦苦建立起来的"诚信"毁于一旦,的确可悲可叹!

二、失信带来连锁反应

南京冠生园在"陈馅"事件中已经尝到了苦果,但以"冠生园"命名的企业却不止南京冠生园一家,这些"冠生园"企业在"陈馅"事件中也深受其害。"南京冠生园陈馅月饼事件"9 月 3 日被媒体曝光后,备受商家"宠幸"的冠生园月饼被彻底打入"冷宫"。更严重的后果是,全国以"冠生园"命名的近 30 多家企业,全部受到"株连"——经销商大量退货,商品从柜台上被撤下来。

(一)新都冠生园

我国西部规模最大的月饼生产厂家之一的四川省"新都冠生园"也在被殃及之列,一度被迫停产。新都冠生园是独立的法人企业,与南京冠生园毫无关系,质检、卫生反复检验,各项指标全部合格,但在南京冠生园事发后却无端地被退货。在长沙,上柜的'新冠'月饼被撤下来;在兰州,有人提出要驱逐所有的'冠生园';还有河北、内蒙古……要求退货的电话、传真似雪片,企业的损失可能高达 2000 多万元。一个年交税金上百万、守法经营、蓬勃发展的十佳民营企业,就这样面临绝境。

(二)上海冠生园

?1994-2014 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved.　http://www.cnki.net

南京冠生园闯祸,全国各地冠生园全遭殃,上海冠生园亦无幸免:外地市场纷纷退货,在南京冠生园事发后的10多天时间销量下跌50%,月饼生产一度被迫停产。在经过大量的澄清工作后,"生"字牌月饼的销售才终于出现回升,到2001年9月17日才恢复月饼生产。

位于上海的冠生园(集团)有限公司,与发生陈馅月饼事件的南京冠生园有限公司,没有任何资产和经营业务关系,是两家相互独立的法人企业。上海冠生园在2001年9月18日就此专门召开记者招待会,再次向媒体澄清事实。会上同时透露,上海冠生园已向上海市静安区人民法院提出诉讼,状告《中国商报》在报道南京冠生园陈馅月饼事件时严重失实,直接导致对上海冠生园形象及产品声誉的严重损害,要求赔偿300万元人民币的侵害损失,并在头版刊登纠错消息及道歉公开信。

冠生园集团上海有限公司生产的"生"字牌月饼,在2001中国月饼节上被评为"名牌月饼"。但此次因南京冠生园陈馅事件引发的经济损失,据上海冠生园方面表示,能用数字计算的就已达数千万元。

(三)武汉冠生园

南京冠生园"陈馅月饼"被媒体曝光后,全国20多家冠生园均被"株连",武汉冠生园食品厂也未幸免。事发后,该厂一再声明:武汉"冠生园"与南京"冠生园"无任何关系。不少厂商看到媒体关于南京"陈馅月饼"报道后,纷纷致电或致函武汉冠生园咨询,质疑其月饼质量,有的甚至退货,短时间内该厂已退订单金额达2万元。

武汉冠生园食品厂负责人表示,南京"陈馅月饼"事件,"株连"了全国其他"冠生园",业内同行均表示愤慨。武汉"冠生园"生产的月饼,经过省质监及市、区卫生防疫站三级部门检测,全部合格。2000年武汉"冠生园"生产月饼近百吨,销售出80余吨,剩下的10余吨月饼全部打碎,以每公斤1元的价格批发给养鱼大户,用作鱼饲料[3]。

除了以上几家"冠生园"以外,全国其他的"冠生园"都遭受到不同程度的损失,不一而足。由此可见,诚信对于企业来说是何等重要,因为一家企业失信,使千百家企业受累,虽然对于受累企业可能显得不公平,但这是因为"诚信"在广大消费者心目中的分量非常重,受累的企业以及其他的各行各业都要引以为戒,自律自重,守诚信,重声誉,从这次事件中汲取教训。

三、诚信是立业之本

信誉是一家企业的生命,虽然有南京冠生园这样不守信的企业,但大多数的企业还是非常注重自己的信誉的。

(一)温州企业重诚信

温州是以轻工产品为主业的工业新型城市。全市2300多亿的产值当中,其中轻工产品就占了三分之二。温州有2000多家服装企业,每年服装产值达到300多亿;有4000多家制鞋企业,2002年制鞋量达到了9亿双,差不多全国人民每人一双鞋,制鞋产业也有300多亿的产值;还有制笔、制书等等,都是属于轻工类的。温州产业的发展水平也比较高,获得中国驰名商标的产品有七个,在浙江省占了四分之一;获得中国名牌产品的有四个,占了浙江省的三分之一;还有40多个产品获得全国免检产品称号。

温州的民营经济发展比例相对比较高,这个比较高可能与过去整个国家对温州投入相对比较少有关系,从80年代开始,特别是小平同志南巡谈话以后,温州老百姓那种内在的创业冲动才充分调动起来,自发办起了很多企业。通过近几年的努力,温州终于走出了一条独特的经济发展路子,有人称它"温州模式"。

?1994-2014 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net

温州在经济发展过程中,一度就信用问题,失去了很多。1987年8月8号,杭州市武林门一把大火烧掉了温州2000多双劣质皮鞋。那一段时间,"假冒"两个字几乎跟温州联在一起。那时候烧掉的不仅是劣质产品,更重要的是把温州的信誉烧掉了。当时温州人痛定思痛,从那以后,市委、市政府采取了一系列提高社会信誉、提高产品质量,提高品牌效应的措施。

现在来看,这条路是走对了。去年在浙江省就市一级单位来讲,温州第一个提出要建立信用温州。人们认识到经济无论发展到哪个程度,信用两个字不能丢。因为一个地区也好,一个企业也好,人才、资金、项目,这些东西以后都可以从外面引进,唯独信用不能引进,信用只能靠自己。因此当地政府提出来,信用是支撑一个地方经济发展的一种长远的战略资源。每年的8月8号被定为温州的信用日。温州人认为企业信用是中国企业走向世界的一个通行证。我国加入世贸组织以后,随着经济全球化大潮的到来,通行证是什么?是信用。进入国际市场的通行证就是信用,信用是我们的第二张名片。

(二)诚信浇铸品牌光彩

虽然同样是南京的企业,但鸿宇装饰却因为注重诚信而迎来了十年的辉煌。十年树木,百年树人。十年可令一株幼苗长成大树,也可令一个企业发展成熟。鸿宇装饰已经十年了,十年铸成了一个南京装饰界一个闪亮的品牌。

成就一个品牌有多种形式,鸿宇一开始就把眼光放在精品工程和优质服务上,显然是把握住了市场先机。鸿宇认为,一项工程的施工,就象是画家完成一件作品,倾心尽力,呕心沥血,才会有传世杰作。同时,一流的施工必须配以一流的服务才会有良好的口碑和持久的生意。任何对消费者的不诚信行为都会对企业带来致命打击,所以,鸿宇在踏踏实实做好工程的基础上,重视服务,严守承诺,以诚信开辟出市场。

在鸿宇以诚信浇铸品牌的同时,坚持对低价装修"游击队"进行着针锋相对的斗争。鸿宇铸造品牌的十年,也是与"游击队"斗争的十年。如今,"游击队"的市场范围越来越小,以鸿宇以代表的品牌装饰公司日渐成为消费者的主流选择。可以说,鸿宇的十年努力是南京装饰市场规范化的重要力量。

只有那些信守诚信,以踏踏实实做工程的装饰公司才能真正在市场立足,才能永葆品牌光彩。

(三)诚信铸就未来

在市场日益成熟发展的今天,品牌消费已成为满足婚庆消费的主要心理通路。可亲的服务保障、可信的质量性能、可见的规模影响是满足成熟婚庆消费的基础。作为"中国婚纱摄影旗舰"品牌的维纳斯是如何建立自己经营至高点的呢?其决策者一语道破"天机"——"诚信"铸就未来[4]!

维纳斯的经营理念是"专业、亲切、诚信、领先",诚信是维纳斯经营的"核心理念"。纵观维纳斯的发展利程,从第一次提出"一次拍照,终生为友"到独家承诺"照片质量有问题重拍、重拍不满意退款",从公众形象树立到员工个人形象提升,从点点滴滴的服务到每一件精致的婚纱作品,无不体现着维纳斯的用心经营,诚信经营。维纳斯认为:在市场环境中,只有以诚信为本,才能铸就品牌,铸就企业辉煌的未来。

维纳斯所有经营的核心在于优秀的思想、不断的创新观念、塑造行为一致的团队,这才是维纳斯成功的关键。其在多年的经营过程中总结和建立了十大理念,它们是:形象理念——专业、亲切、精致、领先;经营理念——人无我有、人有我新、人新我优、人优我精,维纳斯卖的就是信任;服务理念——以客为尊,用心去爱;品质理念——绝对第一,永远领先;管理理念——人人有事做,事事有人管;思维理念——没有人阻碍你的成功,也没有人为你的失败负责,一切源于你自己的心态;做人理念——先做好人,才有好事;做事理念——精心、精细、精致;技术理念——没有淘汰就

?1994-2014 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved.　http://www.cnki.net

没有前进;主管理念——成功只代表过去,无功就是过。

毕竟失信的企业是少数,注重诚信的企业才是主流。从上面的几个例子中我们可以看出,只有那些守诚信的企业才能在激烈的竞争中立于不败之地。

四、结语:诚信是金

诚实守信,作为一种传统美德,深深地镌刻在中华民族五千年的文明史上。"一诺千金"、"一言九鼎"、"一言既出,驷马难追",这些反映古人重诺言、重信用胜于一切的名言,千古流传,至今依然是我们为人处世的座右铭。信守诺言,是人际交往的准则,是有序社会的支撑,人人言而有信,生活才会诚挚和谐,人与人之间才能和睦相处。

在市场经济的社会里,信用不仅是一种美德,而且就同一个人的学历资格一样,是一种自身的资源。讲信用的人,容易找到合作的伙伴,赢得客户的信任,得到别人的资助;反之,则寸步难行,处处碰壁。

在西方一些发达国家,每个人都拥有一份资信公司做出并保留的信用报告,任何银行、公司或业务对象都可以付费查询这份报告,一旦你有不良信用,报告将记录在案,无法抹去,它将造成你贷款、生意的极大困难。因此,人们宁可失去所有财产也不愿失去信用,因为失去财产还有可能挣回来,而失去信用,就等于失去了一切。

参考文献:

[1] 陈 琪. 失信破产第一案——南京冠生园失信破产案纪实[N]. 人民日报,2002-04-10.

[2] 月饼生产时间又到 记者再探南京冠生园[N]. 江南时报,2002-08-08.

[3] 胡江南. 南京月饼起风波 武汉"冠生园"无辜受累[N]. 长江日报,2001-09-07.

[4] 诚信铸就未来[N]. 生活报,2003-04-17.

Lost Credibility, Lost the Market
——A Reflection on the Bankruptcy, of the Guanshengyuan in Nanjing

ZHENG qian-yi

(*College of Economics and Trade, South China Agricultural University, Guangzhou* 510642, *China*)

Abstract: The Guanshengyuan in Nanjing used to be a famous enterprise, but went bankruptcy because of using exceed time limit fillings to make moon cakes. The enterprises related to it all got involved in trouble. Based on this case, the author raises a longstanding topic——credibility, and the author holds that credibility is very significant for the survival and development of enterprises.

Key Words: credibility Guanshengyuan; the moon cake made of exceed time limit filling

?1994-2014 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net