

# 夯实发展基石

## ——白山方大集团诚信经营记事

王博凡 刘振东 本报记者 蔡冲春 金译文 高源



白山方大集团全体员工进行诚信宣誓。

“我是白山方大集团的一名员工，本人郑重承诺在此工作期间，时刻遵循、践行‘守法诚信，以德经商’的诚信理念，对自身的思想和行为作出如下承诺：遵纪守法自律、践行诚实守信、真诚正直坦荡、严守企业机密、尽职尽责尽心、履行企业责任、倡导健康消费……”

3月9日，明媚的春光洒在每一位员工的脸上，一项项庄重的承诺回响在白山方大集团院内。

当天，白山方大集团启动纪念“3·15国际消费者权益日”暨“白山方大诚信日”系列庆祝活动，巩固和拓展企业“经销国名酒34年无假货 诚信重承诺34年无投诉”的诚信建设成果。白山方大全体员工面向全社会作出包括“忠诚白山方大事业，维护白山方大形象”“牢记以德经商，引领行业风尚”“高举诚信品牌，捍卫诚信尊严”等在内的10项庄严承诺，签订包括遵纪守法自律、践行诚实守信、履行企业责任、倡导健康消费等在内的7项承诺。

去年，白山方大集团党委研究决定，将每年的3月10日定为“白山方大诚信日”，通过举办系列活动持续践行诚信承诺、自觉接受社会监督，回应社会对于企业诚信经营的关切。白山方大集团党委书记、董事长宁凤莲表示，国际消费者权益日期间，企业是否诚信会受到全社会的广泛关注，将“白山方大诚信日”定在3



每逢端午节、中秋节、春节，白山方大集团的员工都会走进白山市社会福利院、儿童福利院，慰问老人和孩子们。

月10日，旨在表明企业对自身诚信建设的信心和坚守诚信的底气，是白山方大集团精准发力、持续践行名牌发展战略的又一务实举措，也体现了白山方大集团把生意做在阳光下、自觉接受全社会监督的决心。

### 诚信为基 打造百年老店

诚信是企业经营的重要基石，只有诚信经营，才能赢得客户的信任和支持，才能在激烈的市场竞争中立于不败之地。

从成立之初，白山方大集团便以诚信为基，在商海中破浪前行。

34年前，白山方大的前身——白山糖酒站严重亏损。销路窄、竞争大、职工多、负担重，企业陷入了困境。宁凤莲临危受命，任总经理，那年他36岁。直面眼前绕不过去的“坎

儿”，他积极转换思路、主动探索转型。

踢好头三脚，迈稳第一步。宁凤莲与职工们共同干、一起谈，团结人心、稳定军心、树立信心。

第二步，走出去。他们跑全国糖酒会，到处发宣传单，“长白山下、鸭绿江畔，山好水好，天冷人热、路弯人直”，既宣传了白山，也给业界留下了深刻的印象。

第三步，请进来。带着“诚实守信，以德经商”的初心，宁凤莲曾经创下“7天拜访22个县市34家酒类经销商”的纪录。精诚所至，金石为开。从古井贡到五粮液，从茅台到剑南春，他们买断省内经营权，成为独家代理商，市场份额不断增长。

到20世纪末，宁凤莲与白山糖酒站已成为东北三省的国名酒代理商，被誉为“东北酒王”。即便这样，他们也从没有卖过一瓶高仿酒。

2000年8月，白山糖酒站与其他两户商业企业资产重组，成立白山方大集团。

一年后，白山方大集团通过了ISO9001质量管理体系认证，这在全省商贸流通企业中尚属首例。

不管市场竞争如何激烈，白山方大始终坚持从酒厂直接进货，有且只有这一条渠道，以保证进店的每一瓶酒都是真酒。

2003年，白山方大集团被当时的国家工商行政管理总局命名为“全国守合同重信用”单位。2006年，又被中国消费者协会授予“诚信维权单位”称号。

十年磨一剑。2010年，“白山方大”被当时的国家工商总局认定为中国驰名商标，开创全国酒类流通领域的先河，展示出一马当先的气势。

2011年，在吉林省“3·15”晚会上，宁凤莲将20万元“诚信企业先行赔付保证金”递交省消协，承诺“在白山方大买到假酒，十倍赔付。”至今，这笔钱分文未动。

2012年，白山方大集团再次打破常规，与中国人保财险吉林省分公司签约，为所经销的国名酒上质量保证金。截至目前，没发生一起赔付。

如今，白山方大集团立足白山设立专卖店，还通过长春市将国名酒专柜辐射到吉林省各州市。

规模、影响力的背后，是诚信重诺的坚守。宁凤莲说：“我的梦想就是把白山方大做成百年老店。”

### 制度为本 健全质量体系

不宝金玉，而忠信为宝。白山方大集团通过党的建设、制度完善与管理创新，构筑起诚信经营商的“安全网”与“防火墙”。

围绕中心抓党建，凝心聚力促发展。他们以“党旗红事业兴”作为指引，推行“党员1对1、党群1+2”工作模式，党的精神谱系、理论和信念筑牢了诚实守信的政治防线。

君子养心，莫善于诚。白山方大集团开展以诚信为主题的职业道德教育，采用“学习+笔记+试卷+演讲比赛”的模式，激励员工主动、认真学习。每名党员都在承诺书中填写“争做诚信使者，履行诚信使命，兑现诚信承诺”的具体做法，彰显了先锋模范作用。



3月9日，白山方大集团员工共同签署《诚信承诺书》。

不信不立，不诚不行。他们制定下发《诚信服务公约》《员工礼仪守则》等规定，引导员工牢固树立“以顾客为中心”的经营思想和服务理念。每年年初，白山方大集团都与各经营者、各店店长签订《经营管理责任书》和《质量诚信承诺书》等，不断提高为顾客诚信服务的意识和能力。

从基础做起，从源头抓起。白山方大集团把强化进货渠道管理作为第一要务，对茅台、五粮液、剑南春、舍得、洋河等国名酒一律采取厂家直接进货的方式，同时大力开展“名品进名店、名店出名品”活动，对商品质量实行承诺负责制。曾经有消费者联系白山方大集团，表示对酒品真假“拿不准”。尽管底气十足，他们还是按照既定制度，请消费者就地封存酒品，并主动联系厂商的工作人员，第一时间上门鉴定。最终，酒厂人员确定该酒品为真，打消了消费者的疑虑。

运用信息技术，完善网络诚信。2012年，白山方大集团将诚信防伪贴升级为完整的追溯系统，实现了消费者在白山方大集团购买的每一瓶酒，都可以追溯溯源，一瓶一码、一箱一码，消费者通过微信就可查看验证。

为了客观、真实、公正地反映企业坚持诚实守信的情况，白山方大集团聘请白山市相关部门单位和消费者代表组成了消费者监督委员会，每年召开例会，自觉接受监督，始终把诚信放在心里、抓在手上。

### 品牌为先 汇集奋进力量

全国酒类流通领域唯一“中国驰名商标”、全国2021年“诚信兴商十大案例”“全国（诚实守信）道德模范”“全国十大诚信之星”……这些集体与个人荣誉的取得，得益于白山方大集团始终在用心、用情、用力铸造品牌。

实施商标名牌战略，提升品牌知名度。白山方大集团把商标作为承载企业核心价值观的外在表征，从战略高度经营品牌，维护和巩固品牌的核心价值，不断提升“白山方大”品牌的知名度、美誉度和顾客忠诚度。为建设和培育商标名牌战略发展的良好环境，白山方大集团坚持以人为本、全员参与的商标管理思想，全力推行质量管理体系和商标管理运营模式，形成了以提升理



白山方大集团重视诚信文化建设，树立员工诚信经营的理念。

念为基础，以深入贯标为方法，以持续改进为手段，以强化管理为目标的综合质量管理体系。

整合资源优势，提高品牌美誉度。在商标的运用和保护工作中，白山方大集团整合现有资源，发挥自身优势，以不断深化名牌发展战略为主线，在众多名酒厂家的支持下，利用“白山方大”的品牌和信誉优势，在市辖各县区建起了茅台、五粮液、剑南春等名酒专卖店26家，并利用长春市的独特优势，把国名酒的营销网络发展到了省内各大城市。通过经销名牌商品，突显商标信誉，不仅维护了消费者的合法权益，也使“白山方大”的品牌美誉度得到持续提升。

2016年冬，白山方大集团从四川某酒厂购入一批价值60余万元的酒品。由于南北气候差异，运抵长春的酒液在低温中析出了少量漂浮物。个别消费者提出问题后，白山方大集团立即联系该酒厂，但厂家认为漂浮物处于合理区间，酒品质量没问题，不予退换。本着对消费者负责的原则，他们第一时间召回了已经销售的该批酒品，并将100多箱酒品进行封存处理、不再销售，自己承担了全部损失。

用情感召员工，塑造团队品牌。白山方大集团重视诚信，不仅表现在服务客户上，也体现在关爱员工上。2007年企业改制以来，他们每年都组织开展工资集体协商，员工工资以每年6%以上的比例逐年递增，福利待遇、“五险一金”全部足额落实到位。

每年比较重要的节日，白山方大集团都举办庆祝、文体、竞赛与联欢活动。丰富多彩的文体活动，锤炼出一支积极向上、奋勇争先的员工队伍。他们珍惜展示自我的舞台、推动事业发展的平台，在奋斗中收获着幸福感和获得感，汇集向心力，提升战斗力，赢得“全国文明单位”“全国五一劳动奖状”“全国工人先锋号”“全国青年文明号”等多项殊荣。

用力感恩社会，擦亮文化品牌。多年来，白山方大集团把践行企业诺言与履行社会责任紧密结合起来，开展扶危济困、志愿服务、爱国拥军、民族团结等系列活动，释放出崇文厚德、尚义重信、共生共荣的文化力量。

每逢端午节、中秋节、春节，白山方大集团的员工都会走进白山市社会福利院、儿童福利院，慰问老人和孩子们。30多年来，白山方大集团始终坚持“军企交流共建、军民融合发展”，获得了“全国爱国拥军模范单位”称号。

“白山方大诚信日”庆祝活动，是强化诚信建设的“再升级”“再加码”。白山方大集团将进一步坚守诚信原则，恪守职业道德，开展有序竞争，提供规范服务，为推进全社会的诚信体系建设、振兴和发展地方经济作出新的更大贡献，“诚信兴商”之路将越走越宽广。

用心感动客户，树立诚信品牌。“诚信第一、顾客至上”是白山方大集团的根本宗旨，他们始终遵循着“顾客的满意是白山方大永远的追求”这一服务理念，牢牢守住诚信生命线。



每年的“3·15”国际消费者权益日，白山方大集团员工都要走上街头为消费者宣传鉴别真假酒知识和方法。



白山方大集团经常举行鉴别真假酒活动，免费为消费者提供服务，全力维护消费者利益。