

身边心底

诚信是最好招牌

□王楠

我们往往会被略带执拗的坚持所打动。那是一家隐在巷尾的小小门店，甚至连办公

以心待人

□冬不拉

我和朋友、朋友的大哥聊得正热乎，叔叔冷不丁说出了我的名字。刚到的时候，朋友介绍时，并没有说我的名字。而我和叔叔上一次见面是五年前了。叔叔近八十岁的人了，能一下叫出我的名字，确实令我意外。

“是的，是我。”“唉……，老伴经常念叨你的好！你媳妇经常来看我们，给俺送水饺……”“还有这事，我怎么不知道？”朋友一脸惊讶。

那时我和朋友在同一单位，工作和生活都在一个院，而且我们住同一栋楼。平时朋友和父母一

身边的小感动

□赵伟

室都和另一家厨具店共用一处。推门之前我曾深深怀疑，这样一家店怎么可能获得公司年度效益前三呢。这样的状态与我印象中的业务骨干着实是有些距离，实在是经不住好奇，我问她获得连续多次的效益冠军有什么秘诀，她只说了两个字——诚信。

范女士的门店多做的是现房中介，用她的话说，现在房价这么高，买一套房子很可能就要花掉一个人甚至一家人一辈子的积蓄，这么一件大事，一定要实诚的才对得起人家的心情。在卖掉房子后，范女士还会做回访，确认收房的情况。

起吃住，但一到周末朋友便去另一个城市，和爱人孩子团聚，父母留在单位。

有一天，可能我空闲无聊，便只身一人敲响朋友的宿舍，看看朋友的父母有没有需求。和他们聊了2个多小时，当我要告别的时候，他们很是不舍的。我看出来了，他们很需要有人交流。

有一次，我家包饺子。当包到一半时，爱人突然说：“婶子身体不好，他们肯定好久没吃水饺了，咱们多包一点给他们送过去吧？”

在包的时候，给叔叔家的水饺有意多放了一些虾仁。我端着热气腾腾的水饺，送给叔叔婶子，老俩口十分高兴。这件事我从未在朋友面前说起过。

“我家的桂花还是你托运来的呢！”正当我沉浸回忆中时，朋友的大哥说起一件我并没放在心

生活中我常会因为别人的诚信而感动。去年我在一家店铺装裱了两幅十字绣，准备五一放假带回家。我要回家的时候去取十字绣，却被商家告知：大约得下午五点才能拿。此时，我已经买好了下午两点回家的汽车票，只等着这两份礼物，无奈，我只好自己一人到汽车站准备回家。就在我即将上车要走的时候，商家给我打电话说：“我就在

“现在的客户很多都是熟人介绍来的，买地置业这种大事儿，是什么就是什么，不能有一点虚假。细水长流，我相信诚信是有口碑的。”她说。

信，诚信也。孔子言：“人而无信，不知其可也。”道与我们诚信之要。诚信，诚实守信也。“三杯吐纳诺，五岳倒为轻。”说出了一诺千金的分量。

没有高等学历，没有巧舌如簧，没有机巧赚头，一个质朴女性让小店鹤立的秘诀只是诚实做人，诚信做事。这个标准简单易懂，是将行动交付本心之后，人与人最真实、最贴切的对话。

上的事。

前年春天，朋友电话里告诉我大哥十分喜欢桂花，问我能不能帮着给搞几客。我对花儿草儿一窍不通，但桂花是我所在城市的市花。我托人将当地的丹桂、金桂、银桂和四季桂四个品种各置了一棵，托运给朋友大哥。

当年，我做的这些事，只不过是尽一个朋友的本份，感觉是人之常情，又是举手之劳，并没有放在心上。然而，在我看来这些不起眼的小事，却能让他们挂在心上，念念不忘，想着我的好，这是我没有想到的。

在别人有需求之际，尽自己之本份，伸一下手，献一下爱心，即便是萍水相逢，互不相识，即便你不放在心上，即便若干年后从你的记忆中消失，别人也会想着你的好！

汽车站，你出来拿一下你的东西。”当时真的万分激动，连连向商家道谢，商家却说：“对顾客我们必须讲诚信。”这一句话温暖了我的整个旅程。

探讨诚信更需要共铸诚信，诚信是一种不可或缺的个人无形资产。对于我们自身而言，要用自己的自律心态和自身的道德力量来铸就诚信，我们要用自己的行动去证明，我想身体力行才是最好的诚信。

新闻悟道

诚信不意味着傻气

□毕凯丽

诚信并不意味着傻气，它代表着我们愿意用一颗真诚的心来对待生活。曾经在看到这样一则新闻，济南市民张阿姨上街买菜的时候发现地上有一个鼓鼓的方便袋，走近一看原来是一沓钱，大约四五万，里边还有一个存折，一看就是刚从银行取回来的。张阿姨把袋子捡起来并坐在发现钱袋的地方等待失主，最终找到了失主小王。

看完这则报道，我非常感动，“金钱”有价，但“诚信”却是无价的。诚信，是人与人交往的纽带，是心灵间彼此相通的桥梁。待他人诚实守信，人才才会把你视为知己。

中国自古以来就有“千金一诺”和“自古皆有死，民无信不立”的优秀品质，我们怎能把这种优良传统丢掉？我们应当用平常心去表达自己最真实的情感，创造一个共享诚的世界，这样感情会因诚而充实，生活会因信而美满。

莫让诚信边缘化

□燕萃

浙江一家老面馆拆迁，打了900多通电话主动请会员退钱，却有接到电话的顾客大骂：骗子。将真实误认为虚假的“乌龙”，说明社会诚信的缺失，濒临边缘化，以至于要用“诚信”为“欺诈”买单，让诚信商家寒心。消费者选择不相信，原因在于他们的亲朋好友甚至自己有被被骗的遭遇，或者从新闻媒体里了解到有些市民的受骗经历。

这些“狼来了”的故事逐渐消耗着社会“诚信”，以至于人们无法分辨真假，有些人便索性“一棍子打死”，均认定为欺诈。长此以往，人们无法对事物进行客观的判断，于社会无益。面对这样的情况，重塑商家的诚信才是关键。商家须从点滴小事做起，“捡”起老祖宗的立商根本，真正把“童叟无欺”、“绝无二价”等商业道德落到实处。

古人云：“真实无妄，始终不息，表里不杂，谓之诚；循物无违，四端百行，必以真实，谓之信。”不要丢弃“诚信”，莫让诚信边缘化。

实名制与诚信服务

□刘绿凝

基于去年12月毒快递致人伤亡事件，国家邮政局方面表示，2014年将首先在北京、广东、西藏、云南、新疆等省市区推寄递服务实名制，寄件人必须提供真实地址、姓名，并提供相关身份证明，并逐渐在全国实现常态化。

发生的快递致人伤亡事件，反映了快递业的一些服务或者一些商家的不诚信。在要求快递实名制的同时，更重要的是要加强快递服务业的诚信建设，规范诚信系统，通过建立健全诚信系统，塑造快递服务的诚信意识和诚信行为，从而去更好地维护消费者合法权益，保障用户的人身财产和信息安全，保护用户的所有权益和利益。

俗话说：“人无信不立”，诚信是做人的根本，对于一个企业也一样，诚信是立企根本，快递服务业，要服务好，要在市场的大潮中立于不败，就要靠良好的信誉，更要靠诚信，用真诚的服务，诚实的服务，去赢得社会，赢得用户，更赢得自己的发展。

微型小说

良心的抉择

□宋甲丽

有人在QQ上要买茶叶，可巧我在外地，就让妻子开车送过去。可是她着急回家照顾生病的儿子，忘记了向那个人索要收据。回来后我暗想：这钱可能打水漂了。

我和妻子还是去了他家，说昨天疏忽了，希望能把钱结算一下。那个人还未说话，他的妻子就开始把我们往门外推，嘴里嚷嚷着：“你有证据吗，谁见过来送过货？”

白白受这么大损失，家里被一片愁云笼罩。弟弟知道了我的情况，笑着说他有一个朋友手里囤积着一批发霉的红茶，价格特别低。

里屋的老母亲突然出来了，颤巍巍指着我们的鼻子骂：“我看咱们老宋家的子孙谁敢干那缺德事。”

那时我和弟弟都在上学，母亲靠摆摊支撑着这个飘摇的家。那天她收到了假币。银行的人要没收假币，母亲哭得呼天抢地，她知道这钱对全家的意义。服务小姐的一句话点醒了母亲：“大娘，难道你还要让这假钱流通出去害更多的人吗？”

母亲说，是的，你被伤害了，再去欺骗别人；你愈合了却留下另一个伤口鲜血淋漓。在翻腾中保持良知，一切取决于自己。

我已作出抉择，怀揣良知和信用，才能让我安然生活。

真相去哪儿

□施振东

某日，110指挥中心接到报警，称一位老人倒在马路中央，似乎被自行车撞倒。警察到达后发现老人已被救护车接走。现场有被群众堵在现场的大学，还有他的自行车。他叫王腾。而报警人，则是王腾同学李飞。

李飞说，这一天，早晨他和往常一样骑车上学，但是走到一半的时候就发现自己的同学王腾蹲在路边。他立刻下车查看，拨打了110和120。

73岁的王大爷和往常一样，贴着人行道的路边遛弯。突然背后一阵疼痛，他便倒了下去，就在要晕过去的时候，他仿佛看见了，撞到自己的是一辆自行车……

马宇，是一名白领。等车的时候，一阵尖利的响声让他还有些困倦的精神瞬间清醒。他立刻跑到事发地点，发现一个人、一辆自行车，还有倒在地上的一个老人。据马宇所说，这个人就是王腾。他立刻带着一众围观群众围住了他。

王腾，普普通通的大学生。雾蒙蒙的清晨，他骑着自行车，突然车轮一颠，他和车子一同倒在了地上。起身的他，发现一位老人倒在了他的身边。这时候李飞出现在了王腾的身边，叹了口气，默默拨打了110和120。

面对警察的询问，王腾并没有否认；面对围观群众的职责，王腾也没有否认；面对李飞的目光，王腾仍然是一言不发。

“哎……”路边的一个摄像头旋转了角度。监控室电脑的屏幕上，默默的播放着事件的真相：就在王腾倒地的时候，一个身影在屏幕的下方默默地站着。过了一会儿，这个身影慢慢走到了屏幕中央，掏出了手机。

真相是李飞撞到人后，在等待替罪羊的出现？谁在说谎？谁没在说谎？真相，真的是我们看到的吗？

我思我在

诚的境界

□边庆瑜

诚，从言、从成，意谓对待别人要诚实讲信用，不搞鬼鬼祟祟的把戏和阴谋诡计。《礼记》中说：“诚者天之道也，诚之者人之道也。”认为“诚”是天的根本属性，努力求诚以达到合乎诚的境界则是为人之道。又说“反身而诚，乐莫大焉”，认为反省自己以达到诚的境界，就是最大的快乐。由此可见，人们对于诚信的重视，自古如此。

曾经一度濒临破产的海尔，用一句“真诚到永远”的广告语，赢得了广大消费者的信任。海尔总裁张瑞敏解释说：“一个企业要永续经营，首先要得到社会的承认、用户的承认。企业对用户真诚到永远，才有用户、社会对企业的回报，才能保证企业向前发展。”

与诚信相伴而行

□吕宁宁

无论是在东方还是西方，诚信的话题一直备受关注：在中国，“信”是“五义”之一，强调与人交往讲究诚信；在西方，“诚信”被视作人和上帝之间签订契约的纽带……

没有诚信，就没有沟通，没有沟通，就谈不上和谐。诚信是在纷繁世界里惶恐不安时的定心丸，城市是我们面对危难时可以值得信赖的朋友，诚信亦是孤独失落的时候走向友谊的桥梁。没有诚信的世界，将是一个没有温情的世界。诚信，是一种美德，更是一笔财富，在前进的道路上和诚信相伴而行，我们的人生将会更加丰富多彩。

责任

报告

3·15消费者权益日特刊

我们就在身边