

- ▶ [论文投稿](#)
- ▶ [关于论文发布证明](#)

## 相关链接

- ▶ [学术活动厅](#)
- ▶ [专家讲座](#)
- ▶ [中华管理论坛章程](#)
- ▶ [个人专栏](#)



## WTO与企业质量文化建设

青海第一机床厂 苟卫东 姬景丽

### 一、 加入WTO后企业面临的新问题

我国已经跨入了WTO的门槛,更大范围的世界级企业将进入中国市场,中国的企业在近几年内将融入到全球经济一体化的浪潮中,所面临的挑战与压力也许不仅仅是资金的弱小和技术的落后。改变传统的思想观念,运用先进的文化去科学的管理企业,是企业在新的经济浪潮中可持续发展的重要方面。

#### 1. 加入WTO,思维方式的改变

思维是人类行为的前提,加入WTO后一切依“规则”出发,遵循的是“规则导向”原则,而不是从自己的良好愿望办事,是一场观念和思维方式的革命,WTO是靠“规则导向”,而非“拳头”运行的法律体系,WTO的灵魂是自由和规则,自由是目的,规则是手段,保护自由贸易的规则是规则的,限制自由贸易的规则是不规则的,在这种“游戏规则”下,市场化、国际化的步伐将大大加快,因此,没有新的思维,也就难以有新的观念,新的设想,新的突破,可能会对企业带来终极的冲击。

#### 2. 加入WTO,质量是市场竞争的一个主要指标

加入世贸组织,要求中国政府全面实行市场开放,参与经济全球化、全球经济一体化的竞争,允许外国的企业进入中国市场,实行国民待遇,按照透明度原则,政府应该将其所掌握的信息全部、公平的向一般民众公开,实行透明行政、公开政府、民众参与、政府和民众互动的良好状态。因此,在这种情况下,必然导致竞争加剧,而在同样的性能价格比下,产品的质量成了在市场竞争中取胜的主要指标之一。

### 二、 质量保证体系和质量文化的现状

#### 1. 对质量体系的理解不到位

ISO9000标准中对质量管理体系的基本要求做出了规定。而目前在许多企业的体系设计没有按照企业的实际情况进行设计,实际运作中漏项较多,过程方法不到位,对与质量相关的管理项目不重视或重视程度不够,就产品精度而论质量,不是将质量作为一个体系去管理,存在质量管理的片面性,对质量管理体系的认识模糊不清。另外,有些企业对质量管理只是纸上谈兵,为取证而进行质量体系认证,从而造成质量管理流于形式。

#### 2. 管理职责的设置与运作错位

ISO9000标准中对管理职责的内容和运作重点均提出了明确的要求，核心是对领导作用的强化要求。但在一些企业一是对领导职责规定内容不完整，尤其是对高层领导由于对其考核管理上的难度而有意回避，造成运作错位或职责闲置，出现有职无责现象。二是有些企业实行的是“利益导向”的原则，而不是“规则导向”的管理方法。管理的不科学行为导致员工产生了不良的工作习惯，员工的职责没有真正实现，使质量管理工作发生变异。三是领导作用不到位，着重在领导层之间的相互关系上存在着“官本位”思想。在过去计划经济时代管理生产的领导是企业的“常务领导”，而质量的管理者是属于为其服务的后勤部队，是质量管理工作出现“权大于法”的现象。四是管理评审中提到的有关需要用资金解决的问题，由于企业经济效益不佳，而被搁置。导致质量管理体系处于不完整的运作状态。以上各种形式的质量体系的错位在不同的企业可能还有不同的存在方式，其关键问题是我国传统文化的影响所致。

### 3. 思想观念陈旧，质量文化扭曲

在大多数企业中，企业只追求利润的最大化，管理过程简单，“以权代法”，只看结果不看过程，出了质量问题不找其根源，以简单的处罚或停职为手段，实行的是只有“大棒子”，没有“胡萝卜”的霸道作风，是典型的“首长管理”文化。另外，有些企业“萝卜快了不洗泥”，只顾当前利益，不考虑长远后果。因此，企业高层管理者所播种的“官本位”，“权大于法”“首长文化”等各种陈旧的思想观念，收获了一种扭曲的质量文化氛围，为企业的质量管理造成了不良的习惯。

## 三、 借助全球经济一体化力量，推进质量文化建设

### 1. 质量文化的实质与作用

企业文化是由企业的制度文化、典籍文化、观念文化、物质文化等部分组成的，企业的核心内容是价值观，也就是企业内员工对某件事或某种行为的好与坏、正确与错误、值得崇敬和效仿或应该鄙视和抛弃的一致认识，并往往以制度文化规范的形式表现出来。

质量文化不是产品本身，而是在产品中体现的情感氛围；不是服务本身，而是凝结在服务中的服务理念和服务艺术；也不是营销策略，而是指导策略制定的营销理念和道德，随着市场竞争的进一步升级，质量文化作为企业文化的一个子系统，企业体现在产品和服务中的质量意识、质量精神、质量价值观和质量形象，是企业市场竞争中取胜的一个主要方面。

### 2. 建立质量文化的途径

#### ○树立以人为本的思想

在企业文化中，人是占主导地位的因素，企业员工不是单纯的经济人，而是社会化的人，都受其思想意识、价值观的控制。在进入市场经济的浪潮中，社会必须承认和尊重每个人的个人利益，也就是承认个体在产品质量保证中的作用与地位，强调员工的价值取向。突出个体行为的主体权，强调人格独立完整，形成一种通过企业质量文化要求的“自律”行为，并将这种行为变成一种“习惯”，是企业收获一种群体的良好品格。

## ○ISO9000与质量文化的关系

ISO9000是国际标准化组织颁布的质量管理体系的系列标准，要求企业按其设计之要素以文件化的形式，将企业管理以程序制度化，以此来规范企业员工的行为，同时也为检查验证企业质量体系是否健全提供度量评判的尺度。ISO9000与企业文化的目标是一致的，它所考虑的不仅是与生产直接相关的一种或几种因素，而且考虑到了它的各种因素及其相互的协调，相互间的联系及每一因素在整体中的地位与作用。通过ISO9000种种制度化的程序，将公司的目标、任务、方针、政策、要求、公司领导的主要意图有机地结合在一起，企业领导者的权威不是靠发号施令，而是通过制度化的管理来树立。这样做的好处表现在：第一，人人都自觉地受制度约束，由他人管变成自己管，使员工在企业真正意义上得到尊重；第二，制度面前人人平等，人人依法自律，自我管理，清除了人为因素，给员工一个平等竞争的环境；第三，由于ISO9000的规范涉及到企业的组织结构、程序，过程和资源等方面，使公司管理工作排除了人为因素和传统管理方式的干扰，减少了随意性，增强了科学性。使执行制度严格化、经常化、普及化和持久化，从而也消除了由于人为因素在管理中出现的不合理现象。

通过ISO9000这个载体，把制度融合在一个良好的企业环境和文化氛围中，使之成为一种理性化的文化行为，成为办好企业最持久、最牢固的软件。企业员工在良好的文化氛围中，既得到了培养教育，又在无声润物的培养过程中升华了精神境界和道德情操，从而自觉地树立起正确的职业理想和职业道德。创造优秀的企业文化还有很多工作要做，正如建立ISO9000系统也有一个持续改进的PDCA运作机构，以确保企业管理行为的持续改善。因此，企业把提高质量意识的推行贯彻ISO9000标准的行动与创造优秀的企业文化结合起来，将充分发挥企业质量文化的功能，并通过文化的说服力、渗透力、诱导力和约束力来挖掘员工的积极性，去强化员工的质量意识，以不断提高员工的整体素质，最终达到提高企业产品质量水平，扩大产品销售市场，提高经济效益，实现资产增值的总体目标。

## ○规章制度与质量文化的关系

我国的传统文化是一个情大于法、权大于法，职工长期处于“当家做主”的思想观念中，有些人甚至产生了一种扭曲的思想，不是考虑如何“正确做事”，而是每一项工作的执行中考虑的是如何“作正确的事”，工作中产生了一种X理论的行为，造成工作中法纪观念淡薄，没有自觉遵守规章制度的习惯；有些领导认为规章制度是管员工的，不是管领导的。使得工作质量和效率低下。因此，为了规范每一位员工的行为，企业必须制订的各种规章制度，建立激励与惩罚办法，运用科学方法，实行“法制化”管理，使员工在这种管理模式中不断规范不良行为，将规章制度逐步形成全体员工的自觉行为，从而继续保持并成为一种习惯，进一步提升企业的质量文化。

## 3. 未来质量文化的设想

### ○运用科学的方法建立质量体系

ISO9000质量管理体系，可从两个方面来理解，首先从组织管理角度来看，组

组织的含意就是要求企业各个管理层次都有明确的质量管理活动内容。上层质量管理侧重于质量决策，制定企业的质量方针、目标、政策和计划，并统一组织和协调各部门各环节的质量管理活动；中层的质量管理则要实施领导层（上层）的质量决策，运用一定的方法，找出本部门的关键或必须解决的事项，再确定本部门的目标和对策，更好地执行各自的质量职能，对基层工作进行具体的业务管理；基层管理则要求每个职工都要严格地按标准及有关规章制度进行生产和工作。这样一个企业就组成了一个完整的质量管理体系。再从质量、职能上来看，产品或服务的质量职能，是分散在全企业的有关部门的。要保证和改善产品或服务的质量，就必须将分散在企业各部门的质量职能充分发挥出来，都对产品或服务的质量负责，都参加质量管理，各部门之间互相协调，齐心协力地把质量工作做好，形成整个组织的质量管理。因此ISO9000质量管理体系是一种科学的管理体系。

质量管理几乎涉及企业管理的各个方面，质量信息系统能与企业原有的ERP/MRP II系统连接，从而把企业的物流、资金流、质量信息流结合起来，使企业的管理者能够完整的掌握企业生产经营的全部信息。实现质量管理的信息化是质量保证和改进、降低成本和提高利润的重要环节。

#### ○建立符合市场经济的企业文化

进入市场经济，社会必须承认和尊重每个人的个人利益，但同时个人利益又受到社会发展的制约。在市场经济中对于损害他人的利益而获得自己利益的行为必须加以限制，即依法办事；对于不损害他人利益而获得自己利益的行为，应视为正当；对尊重他人利益的前提下，获得自己利益的行为，应视为是高尚的；对尊重他人利益的前提下，获得自己利益的同时并为社会做出贡献的行为，应视为是伟大的。我们应在这种前提下，建立自己企业的质量文化。

#### ○重视领导作用，播种先进文化

企业主要领导的思想观念、工作原则，无不时刻体现在企业管理的方方面面。领导播种一种思想，则企业出现一种行为；这种行为的持续发展，则将变成一种习惯；这种习惯决定了这个企业员工做人的品格；而企业员工的品格决定了这个企业的命运。因此，作为企业的领导，必须改变传统的思想观念，传播先进的企业文化，营造一种先进的企业文化氛围，是企业市场经济浪潮中可持续发展的重要保证。

---

#### 最新文章：

- [官僚意识与人文精神](#) 曾飞
- [立此存照：高尚与丑陋的反思](#) 小龙
- [国际贸易可持续发展的环境约束](#) 陈柳钦
- [当“优秀工”成了鸡肋](#) 韩成杰
- [知识生产管理](#) 侯象洋
- [中国移动品牌文化的硬伤及危害](#) 韩城
- [管理升级——给准备带领企业越冬的企业家](#) 张驰
- [重大疾病保险 职工的保护神](#) 周书勇
- [有效在线体验——为什么你的VOC项目对提升在线客户满意度的帮助很](#)

小 李翊玮 等

- 和谐生产方式基本原理 张西振
- 新劳动合同法对企业的影响及企业的应对策略 高磊
- 时间管理在企业中的应用 高磊
- 李老庄村农业劳动力不足的问题研究 陈杰
- 更多文章...

[首页](#) | [关于VCMC](#) | [资料搜索](#) | [联系我们](#) | 建议使用IE6. x版本, 显示分辨率1280x1024或1024x768

中华管理论坛、厦门学苑管理咨询有限公司 版权所有 1998-2008. [闽ICP备05022209号](#)

联系电话: 0592-3222515 传真: 0592-3222515

VCMC