

企业在质量认证后的对策

燕山大学 李志宏

最近几年越来越多的国内企业通过了诸如 QS9000、ISO 系列等质量管理体系的认证。企业希望通过认证一方面提升企业自身的管理水平,另一方面这也是企业能够进入国际化市场竞争的一个准入证。而配套性企业尤其要通过主机厂商相要求的质量保证体系,否则将被淘汰出局。但是,很多企业在花费了大量的人力、物力聘请专业咨询机构通过认证之后,往往不能使质量管理体系有效的运作,甚至使整个体系失效进而怀疑管理体系的实用性。这种现象在我国具有普遍性。所以,企业在建立初步的质量管理体系后应积极的采取一些积极的策略来保证质量管理体系的正常运行。

一、现行企业中运行质量管理体系中的一些问题

1、质量意识差。虽然我国很多企业通过了质量认证体系但企业中至今仍存在制度不健全,质量意识薄弱等问题,不但生产者质量意识差,有时为了赶生产进度,企业的领导者也对产品的质量不闻不问,甚至绕过正常的质量检查程序。欧美的质量管理贯穿了百年的历史,不断深化,进而形成能够量化和执行的的标准而我国的质量管理历程却很短,传统的生产观念还是重视数量而不是质量所以要改变生产者乃至领导者的质量意识任重而道远。

近年来,一向为国资传统领地的城市市政公用事业的大门正逐渐向非国有资本开启。2002年3月,民营企业上海福禧投资控股有限公司以32.07亿元受让上海路桥发展股份有限公司99.35%的股权,买断了沪杭高速公路上海段30年的经营权,首开民营资本投资大型基础设施建设的先河。2002年7月,全国规模最大的股份制民营火车站——纯化火车站及铁运专用线正式投入运营。青岛市民营企业家杨乃国成功收购了青岛港5号码头。从产业分布看,像金融、通讯等服务业将成为民营化的重点。2003年5月,华安保险公司股权变更后,民营资本占比83%,处于绝对优势。

2、大中型企业民营化

从企业规模来看,入世后企业的民营化有可能向大中型企业发展,首先,入世后,随着国民待遇原则和公平竞争原则的实行,大中型企业国有企业和民营企业将进行公平竞争,这有可能使大中型国有企业的体制障碍更加明显,财务状况会更加恶化。同时,外资的进入和国内民营企业的发展壮大,也为在中型企业的民营化提供了现实的购买主体。入世后,大中型企业的民营化已从地方政府的相关政策中反映出来。比如,北京市决定拿出104家业绩良好的市属国有及国有控股大中型企业,包括双鹤制药等众多全国知名的大中型企业,面向外资和民间资本寻求并购重组。104家企业总资产约252亿元人民币,主营产品收入约121亿元人民币,经营状况良好,资产负债率均低于100%,没有严重亏损的记录。中国钢铁行业排名第五的南京钢铁公司,将60%的股份作价16.5亿元人民币,以要约收购方式转让给作为民营企业的上海复星集团(韩保江,2004)。

3、外资并购将增加

从民营化的方式来看,外资并购将越来越重要。首先,从国际直接投资的趋势来看,并购投资有超过绿地投资的趋势。据联合国贸发会议《2001年世界投资报告》,20世纪90年代以来,并购一直是外商直接投资(FDI)的主要推动力。在1990年,全球外商直接投资金额为2020亿美元,其中并购金额为1510亿美元,占75%,到2000年,外商直接投资达1.3万亿美元,其中,跨国并购金额为1.1万亿美元,占85%左右。其次,入世后,外资的进入将有更大的空间。入世后,中国切实履行加入WTO承诺,逐步放宽和落实外资的国民待遇。2002年11月4日国家三部委《关于向外商转让上市公司国有股和法人股有关问题的通知》的发布标志着我国证券市场的对外开放迈出了关键的一步——率先向外商打开了非流通的国家股和法人股市场的大门。2002年11月3日,财政部、证监会、国家经贸委联合发布了《关于向外商转让上市公司国有股和法人股有关问题的通知》,以及2003年3月7日《外国投资者并购境内企业暂行规定》出台。这一系列政策法规的颁布,标志着我国利用外资上了一个新的台阶。这些都表明,入世后,外资参与国有企业改造将有更大的空间。

【参考文献】

- [1] Hongbin Li, 2003, Government's budget constraint, competition, and privatization: evidence from China's rural industry, Journal of Comparative Economics 31:486 - 502.
- [2] Shaomin Li and Shuhe Li and Weiyang Zhang, 2000, The Road to Capitalism: Competition and Institutional Change in China. Journal of Comparative Economics 28, 269 - 292.
- [3] Kai, Guo and Yang Yao, 2004, Causes of privatization in China: testing several hypotheses. Working paper, China Center for economics research, Beijing university, No. E200404
- [4] 韩保江. 2003年国有企业改革新特点及未来改革走向. 经济研究参考 2004, 13:9 - 18.
- [5] 张维迎、栗树和. 地区间竞争与中国国有企业的民营化. 经济研究, 1998, 12, 13 - 22.

企业沟通卓有成效的方法和意义

安徽技术师范学院贸易经济系 刘朝臣 鲍步云 金 勇

一般来说,企业沟通可分为两类。一类是企业内部人员之间的沟通,它包括领导与员工及员工之间的沟通;一类是企业与外部的沟通,它包括企业与顾客、股东和合作商的沟通。

一、企业与员工沟通卓有成效的方法

1. 管理者要树立沟通意识。人的行为受人的意识的支配,只有强烈的意识才会产生直接的行动。这是行为科学的研究成果。企业中管理者的决定作用比一般职工要大,企业管理者的沟通意识,直接关系到企业内部人员之间的沟通的开展是否能够达到卓有成效。一个企业或部门的管理者,应有主动的沟通态度,应让下属有表达意见的机会,给每个员工发言的权力。

2. 建立完备的沟通会议制度。为使管理人员和全体员工更好地了解企业的情况,可以在公司的内部刊物中开辟信息专栏,刊载公司的经营情况和员工的意见。还可以建立定期的例会制度,使有关的工作情况在

2、机械的运行质保体系。大多数企业因受自身水平的限制而对质量标准一知半解,于是就盲目的套用标准和咨询师提供的范本,这样执行下去的结果可想而知。ISO 或 QS9000 标准是从西方国家发起的,是根植于欧美等国家的文化思想,许多方面是不大完全适用于我国情况的,所以如何在管理上、技术上把国际惯例与我国国情、企业实际相结合,创造出自己的企业文化是一个非常重要的课题。

3、怀疑质保体系的作用。现在仍然有一些企业认为通过了质量认证获得了一个证书就完事大吉,质量标准只是个摆设,在中国行不通。更有甚者,有好多企业去花钱买认证证书。

二、企业在通过质量认证后的对策

1、坚定执行质保体系的信念。自从 ISO 国际质量体系认证标准进入我国以来,以其旺盛的市场生命力在我国企业中迅速发展壮大,为我国企业质量管理工作带来了崭新的面貌。国家技术监督局在 2002 年第三季度对 113 家已通过质量认证的企业进行问卷调查,促进销售额 70%,降低质量成本 50%,提高产品合格率 67%,提高市场竞争能力 80%,增加企业利润 75%,提高工作效率 80%。建立和健全质量体系是应当增值而且能够增值,这已被大量的国内外事实所证明。所以企业一旦通过了质量认证,就应该坚定不移地去执行质保体系。

2、企业领导要重视。企业的主要领导者尤其是一把手的态度是决定管理体系能否正常运行的关键。如果领导者认为认证之后就可以完事大吉,那么下面的各职能部门就会敷衍了事,能执行的就执行不能执行的就放一放,整个管理体系的链条就会在薄弱的环节断裂,从而使体系最终失效。所以,企业的老总应该像火车头一样带领全体员工坚持不懈的去运行体系,不能借口忙而放松对下面的要求。实际上无论是 ISO 或 QS9000 中都有若干针对管理层的要素,这就要求管理者要完成与自己相关职责,起到模范带头作用。

3、要有奖惩机制。建立一个合理的奖惩机制对运行质保体系能起到非常重要的促进作用。尤其在刚开始运行质保体系的时候,适当的激励可以使员工能积极而有效的去执行标准,同样对执行不利的部门和个人施以惩罚会给其他人以警示作用。而激励制度最好和合理化建议、持续改进等相结合,使在运行质保体系的同时促进企业的发展。

4、不断培训。企业在发展中会不断遇到新问题,其实不光是企业,就是质量体系的标准也在不断的发展和不断的重新修订。这就要求企业要不断的跟上国内外管理的新形势以促进企业长久的发展。所以,企业要定期为员工提供一定的培训,这不仅使培训者提高自身的素质,而且这些员工也会为企业带来新的管理思路。培训的种类可以是多样的,可以是授课的形式也可以是参观的形式。

5、全员参与。企业在认证之初就应形成全员参与的热烈气氛。不光是领导、负责人就是普通工人也应对质量体系有所了解,完成自己相关的责任要素。事实上,质量体系也是和企业中的每个人是相关的,如众多的质量记录需要相关人员的认真填写,而这些填写记录的人员需要有足够的责任心和耐心才能使这些记录具有可信性,使之成为质量分析的可靠依据。所以,管理者要不断强调全体员工的集体作用,也只有企业的全员参与,才能使质量体系的有效运行。

6、善于总结。通过了质量体系认证只不过是证明企业在管理水平上刚刚跨入一个门槛,要完善其管理还将有相当长的路要走。企业要不断总结不断提高自身的管理水平。企业的每一次内部质量审核就是发现问题提高自身管理的一次机会,要摒弃体系中不合理的作法,而正确的一定要执行。并且要举一反三,不断的使企业的质量水平达到和超过制订的质量目标。

总之,管理的提升是个漫长的过程。我国在质量管理上还很落后,既有管理技术层面的因素,还有企业管理者、企业员工的思想观念上的因素。而国内的中小企业的问题更多一些,因为中小企业往往机构设置不全,即使设置了质量管理部门也是形同虚设,另外管理人员本身往往缺乏专业的管理知识。正所谓建立体系容易,而维持体系、发展体系难。所以推动质量体系的运行不应是机械的去做,去应付审核,而要改变思想积极的采取对策去推动它完善它。