

# 企业管理标准化对于企业信息化管理的重要意义

郑涵丹,张钊赫

(中国人民大学,北京 100014)

**摘要:**在信息化和产业结构改革的背景下,我国政府及相关部门高度重视企业的标准化管理,诸多制造类企业已经开始参与到标准化管理体系的设计与应用中,并且取得了可观的成果。本文基于企业管理信息化的视角,分析了企业标准化管理普遍存在的问题,并从认知、制度、资金、人才四方面提出了企业管理信息化下的标准化管理保障策略。

**关键词:**互联网;企业管理;管理策略

**【DOI】**10.12231/j.issn.1000-8772.2022.33.154

## 1 企业管理标准化的概念分析与界定

### 1.1 标准与标准化

简而言之,标准就是对做某件具体的事情制定的方法。标准具有以下特征:第一,标准可以是通用的,并且是可以重复使用的。第二,标准需要经过公认的机构批准后方可生效,在我国一般是由政府部门进行批准发布。第三,构建标准化的目标是形成最佳的秩序。2018年1月1日起正式实施的《中华人民共和国标准化法》中,按照适用领域分为农业标准、工业标准和服务业标准。按照性质分为推荐性标准和强制性标准,法律要求对于强制性标准要严格执行,对于推荐性标准鼓励使用;按照制定主体和适用范围分为国家标准、行业标准、地方标准、团体标准和企业标准等。

标准化是一种将标准进行流程化、动态化、监督化的过程。最基本的标准化一般包括标准的制定、发布与实施过程。美国学者盖拉德(John Gaillard)和英国学者桑德斯(T.R.B.Sanders)尝试从执行的范围、目的标准产生以及标准的表现形式几个方面界定了标准化。国内关于标准化的概念中比较有代表性的是“为了获得某种活动的最佳秩序效果,相关人员机构对某些活动制定出具体的规范文件,而且这些文件需要经过相关公认机构的认可批准”。另有《标准化基本术语》中给出的定义,“标准化就是通过政府的宏观调控和相关人员的干预将社会实践活动中社会生产秩序,社会经济效益等稳定在一个合理的范围内,从而确保社会或者企业的稳定发展”。标准化在经济发展中不仅是必要的,而且具有非常重要的作用:可增加产量、提高产品质量;便于科学化、现代化管理;有利于专业化协作;可减少浪费、增加有效率;可促进世界贸易交流;有利于促进技术进步。

### 1.2 企业管理标准化

管理标准化针对的是重复事物以及概念,通过一定的实施标准提升企业管理的水平,使企业的生产效率得到提升,生产秩序得到维护,实现经济效益与社会效益的统一。具体来说,管理标准化就是以管理目标为核心,串

联起各部门、环节,按职授能、职责统一,并以科学的技术、方法、程序为指导来开展企业的工作,从而实现企业管理的有序、高效、科学,使企业的产品质量得到改善,提升企业的市场竞争力。在企业的管理工作中,管理标准也分为不同的种类,分别适用于不同的部门、环节,诸如技术部有技术管理标准、经营部有经济管理标准等,通过建立在实践基础上的标准,员工、职位能够有机统一起来,使企业的各项工作都得到具体的落实,这样不但可以提高企业的经济效益,也能够发挥企业员工的价值,激发起工作的主动性和积极性。

由标准与标准化可以总结出企业标准化管理的几个特点:第一,企业管理标准不是一成不变的。在标准化建设的过程中,已经形成的标准也具有可变性,其随着制定过程在不断进行和完善。第二,企业标准化管理的最终目的是追求最佳企业效益。实行标准化管理,可以加强企业管理过程与成效,同时也是实现最大企业效益平衡的重要手段。第三,企业标准化管理具有多种形式。指标中分为定量指标、定性指标,也包括许多具体的规范化描述,共同构成了标准化体系,定量指标的运用可以使得标准化建设获得尽可能科学准确的效果,标准则以形成的规范和规律的形式存在。同时,考虑到不同地域、行业、员工的差异性也决定了企业管理标准多样化的形式和内容。第四,企业管理标准方向一致。

### 1.3 企业信息化管理

企业信息化一般是指运用计算机技术,来提高企业内部信息流通效率,从而带来企业生产运营效率的提升,最终实现提升企业市场竞争力的目的。企业信息化水平与计算机技术和社会的发展有紧密关系,随着计算机技术和社会的发展,人们普遍认为企业信息化大概经历了四个阶段,依次是电子数据处理、事务处理、管理信息系统、决策支持系统阶段。这四个阶段的划分实际也是人们对企业信息化价值认识的加深。

随着中国经济、技术的发展,企业信息化已经成为企业改善管理、降本增效的重要手段。国家对企业信息化也

提出了明确目标,并寄予了极大的期望。2018年,国务院就提出鼓励运用网络技术推动生产、管理和营销模式变革,重塑产业链、供应链、价值链,加快形成新的生产和流通交换模式。在此背景下,近年来我国的信息化建设取得了显著成绩,将信息化项目加入企业战略发展规划中在企业间逐渐成为共识。同时一些企业已经能够借助企业信息化形成企业竞争性壁垒,助力企业成为行业龙头。但是,我们应该认识到我国信息化还有较大的提升空间。主要原因在于企业有待提高科学建设信息化的认识,同时每个企业有自身的特质,在进行相应的项目范围管理时,缺少相关案例可参考。

## 2 企业管理信息化下的标准化管理问题分析

### 2.1 标准化管理开展协同性不足

一方面,进入线上管理时代,但由于企业各部门之间信息不愿共享、不敢共享和不会共享的问题仍然存在,这极大阻碍了企业内部各部门工作效率甚至整个企业的效率提升;另一方面,服务标准企业各部门之间缺乏信息协作的动力和渠道,导致传统电子办公模式下“信息孤岛”和“数据烟囱”存在。信息化平台建设较为落后,一些企业管理还存在“过度留痕”“事后补痕”等行为。其次,传统的层级壁垒、部门壁垒阻碍。渠道不畅通、多头交叉管理现象突出的根本原因是各部门各自独立,在标准化管理过程中不能进行有效合作。最后,管理标准化建设发展不平衡。管理标准化建设是一个由点及面辐射带动整体的过程,在标准化执行过程中,不同层级之间、不同部门之间存在着标准化执行的差异。局部不平衡差异会导致整体效力打折扣,导致管理标准化建设存在发展不平衡的问题,这在一定程度上影响了管理标准化的执行效果。

### 2.2 组织管理制度体系不够健全

虽然实施标准化管理的企业会制定相应管理规范,对标准化管理提出具体的要求。然而,对其他管理工作尚未作出详细的制度要求,少有根据企业的发展现实进行制度的更新。这就导致现行的组织管理体系也沿用了传统的管理体系,以股东大会、董事会和总经理为主导,并未构建符合标准化管理需求的组织结构。另外,企业存在对标准化管理工作流程设置不够清晰,各管理组织的职责划分存在重叠的现象,导致标准化管理工作的开展难度大。再加上各项管理工作的衔接不畅通,体系运转效果也大打折扣,各业务部门与管理层的互动性不强,致使部分管理工作难以全面展开。甚至有的企业没有标准化内部评审师和标准化咨询师,标准化管理团队实力薄弱,很难快速开展标准化管理工作,管理效率偏低。从以上角度来看企业的组织管理制度体系不够健全,是企业标准化管理中的一项重点问题,极大地影响了标准化管理的效果。

### 2.3 业务标准化的信息整合欠佳

企业在繁忙的工作中难免会产生不合理的管理行为,导致业务开展效率低,产品及服务质量缺乏竞争,业

务的标准化管理迫在眉睫。以制造企业的业务管理内容为例,包括仓库的标准化、采购的标准化、技术的标准化、生产的标标准化和质量的标准化五项。要想全面实现业务的标准化管理目标,就必须对各项业务的基础信息进行充分整合。企业的业务信息整合工作主要由总经理负责,且各个业务部门直接的沟通较少,无法及时共享信息资源,信息整合效果欠佳,导致企业的业务标准化管理效果不尽人意,例如:由于物流信息的共享不及时,导致仓库物流管理不规范,甚至出现大批量货物滞留,占用场地资源,造成资源的浪费,为企业带来不必要的损失。产品请购计划不清晰,导致采购成本增加,影响产品定价,降低了产品的价格竞争力。诸如此类的案例还有很多,归根究底还是因为企业自身管理标准化的信息整合欠佳,尚未构建完善的业务信息共享机制,无法在最短的时间内共享最丰富的业务信息,各个业务部门的协调性和联动性也没有全面发挥出来,从根本上阻碍了企业标准化管理体系的运转。

### 2.4 标准化管理的实施资金不足

基于信息化的企业的标准化管理是建立在充足资金的基础上的,企业必须投入大量的人力物力,确保标准化管理体系的设计和运转都能得到充裕的资金支持。当前,随着行业竞争的加剧,管理内容的增多,企业的标准化管理势在必行。企业更加需要通过实现标准化管理来提高管理水平,提升产品及服务的综合质量,从而谋取更多的市场竞争力,为企业的发展注入动力。而实施资金的不足,无疑从根本上阻碍了标准化管理体系的实施,甚至会对企业管理带来诸多不必要的风险。因此,企业必须高度关注实施资金问题,尽快寻找可靠的应对之策。

## 3 企业管理信息化下的标准化管理保障策略分析

### 3.1 认知保障

企业标准化管理是从管理层开始展开的,管理者对标准化的认知和理解在很大程度上决定了企业标准化管理的质量。管理层方面,一些企业对标准化管理的必要性普及不到位,致使管理者无法科学认识到标准化管理的重要性。因此,要想确保标准化管理体系的全面落实,就必须加强思想建设,鼓励全体员工树立科学的标准化意识,充分理解标准化管理体系的重要性和科学性,进而积极参与到各项标准化管理工作中。

针对管理者对标准化管理认知不到位的问题,企业必须尽快采取针对性的应对方法,以保障标准化管理体系的顺利落实。一方面,企业要将实现标准化管理作为企业近阶段发展的一项重点目标,通过部门会议、组织会议、企业总结类会议的形式,宣传标准化管理的优势,引导全体员工端正心态,理性分析标准化管理对于企业发展的推动作用,进而加强对标准化管理的认知。结合作者的实践工作经验来看,实践培训也能提高员工的凝聚力,具有很好的思想引导的作用。因此,企业也可以每半个月

组织一次实践培训,在培训过程中传达有关标准化管理体系实施的新要求或新方针,做好思想导向工作。

另一方面,要积极开展“标准化管理工作总结会议”,及时了解员工对标准化管理的意见或建议,对于标准化思想不端正的员工进行有针对性的管理,鼓励其尽快调整态度,全身心地投入到标准化工作当中。期间,企业可以采取有力措施,通过简单的谈话,了解员工对标准化管理体系的态度,督促其尽快调整态度,积极参与到实施过程中。

### 3.2 制度保障

企业的标准化管理的制度需要同时具备对产品标准、技术标准、管理标准和工作标准几大体系的制定。首先,企业管理标准要对标准化管理体系的实施现状进行深度调研,发现各个作业指导书、标准表单执行中的制度缺陷,制定严谨的制度建设规划。其次,企业管理标准的标准化管理委员会要尽快制定《标准化管理制度规范》《技术标准、管理标准和工作标准的实施措施》等制度文件,夯实标准化管理体系的制度壁垒。最后,考虑到决策层、管理层和操作层员工是标准化管理体系有效实施的重要参与者,所以企业管理标准也要细化标准化管理工作,将其转化为具体的考核指标,纳入员工的绩效考核体系当中,使得标准化管理工作效果与员工绩效直接挂钩,以此来激发员工的工作积极性,营造一种全员“标准化”的良好氛围。值得关注的是,制度的建立并非短期内能够完成,而是在不断摸索中逐渐形成的。所以企业管理标准也要做好长期准备,在标准化管理体系的实施过程中,不断优化现行的规章制度,循序渐进的提高企业标准化管理的规范性。

### 3.3 资金保障

本文认为企业必须高度关注资金问题,做好资金保障工作。具体措施有以下两个:第一,加大资金投入,设立专项资金。企业要尽快设立标准化管理体系的专项资金,并做好资金管理工作,确保所有资金都能得到有效的利用。期间,企业可以组织专业的资金管理队伍,记录好各项资金支出,切实保障标准化管理体系的稳定运转。与此同时,企业也可以拓展资金来源,谋求与同类型企业的竞合关系,进一步巩固资金基础。第二,降低标准化管理成本。企业标准化管理中涉及的内容比较复杂,参与的员工数量较多,需要耗费大量的人力和物力,标准化管理成本偏高。对此,企业可以从源头上出发,积极创新标准化管理的手段,例如:创建信息化系统,实现线上的标准化管理信息交流等,以此来降低标准化管理中的人力成本,缓解企业的资金压力。此外,在标准化管理实践中,企业也要积极寻找更加高效的“标准”,关注国内外的研究动向,尤其是相关的政策文件,及时简化标准化管理流程,进一步降低标准化管理的成本。

### 3.4 人才保障

就本文构建的企业标准化管理组织体系来看,企业全体员工都是标准化管理体系的参与者,在标准化管理体系的设计、执行、检查和反馈中发挥着重要的作用。因此,企业要想全面提高标准化管理水平,就必须做好人才保障工作。第一,引入更多高素质的人才。企业要积极引入信息化领域高素质的标准化管理人才,联合当地政府和知名高校,开展专项人才培养计划,为企业的标准化管理注入更多新鲜的人才动力。第二,定期组织标准化管理的相关培训活动。对于企业现有的员工,企业也要注重培训,每个月或每半个月组织一次标准化管理培训,邀请领域专家开展演讲交流会,帮助员工了解标准化管理的现实需求,从而全面反思自身的各项行为,不断提高标准化管理工作水平。同时,通过这些培训,企业也能及时了解标准化管理的最新方法及工具,对现行的标准化管理体系进行系统的优化。第三,全面激发人才的积极性。企业可以对标准化管理体系运行中所有员工的工作表现进行系统的评价,根据评价的结果,对表现突出的员工予以物质和精神方面的奖励,对表现不佳的员工施加压力,督促其尽快调整工作态度,积极改进自身的不足,进而提高企业标准化管理水平。当然,人才保障是建立在长期战略的基础之上的,要求公司不断提高人才质量,为标准化管理体系的执行提供有力的人才保障,推动标准化管理体系的全面落实,进而提高企业的综合发展竞争力。

## 4 结束语

标准化管理一直是企业管理的基础平台和有效手段,对各行各业提升管理水平、增加综合效益、降低管理成本均发挥了不容忽视的作用。随着信息时代的到来,企业的标准化管理也需要融入信息化中去,利用先进科学技术对企业的标准化管理进行动态地更新和补充。面对日渐激烈的行业竞争,各类企业必须重视基于信息化视角的标准化管理体系的建设问题,积极做好标准化管理工作。只有将管理工作做好,企业的发展与运营才能得到基本保障,各项管理创新也能顺利落实。

### 参考文献

- [1]汪志祥.企业 5G 背景下 ACE 公司智能化管理研究[D].云南师范大学,2021.
- [2]冯艳英,郝素利,丁日佳.企业标准化管理模式及运行机制研究[J].企业中国科技论坛,2014(06):77-82.
- [3]李晓东.企业我国企业信息化发展的现状、障碍及对策建议[J].企业数量经济技术经济研究,2001(01):22-26.

**作者简介:**郑涵丹(1989-),女,汉族,籍贯:黑龙江省双鸭山市,本科,运营管理部-内贸商务主管,研究方向:企业管理;张钊赫(1992-),男,汉族,本科,籍贯:河北省秦皇岛市,研究方向:企业管理。