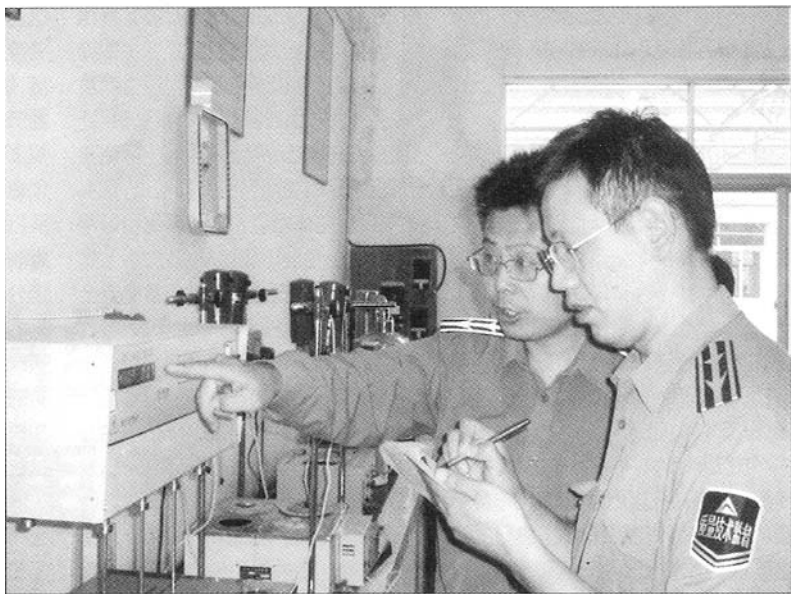


# 标准化



## 让企业阔步闯世界

——全国质量技监系统开展“标准化良好行为企业”活动纪实

本刊记者 苟 铭

老人们从心底里笑了!在北京市石景山区社会福利院里,他们悠闲地晒着太阳,幸福的笑靥挂在脸上。

是什么让他们如此安逸地在此颐养天年,老人们说,是这里的服务。但他们可能不知道,他们都是创建“标准化良好行为企业”活动的受益者——该社会福利院作为北京

市试点推行国家标准参评的惟一一家服务性企业,经过北京市质量技监局标准化处专家组的各项工作审核,已经通过了“标准化良好行为企业”确认。

目前,我国的养老院大多集中在大中城

市,其规模、质量、效益参差不齐,其服务质量也没有统一标准,对当前的老年人没有吸引力,自愿入住养老院的只占社会上老年人的很少一部分,对养老院服务质量满意的更少。但是,就是这样的一个确认活动,却给我国老年人的服务业带来了良好希望,其魅力何在?

### 新的抓手

还是从今年10月14日——世界标准日的主题中寻找答案吧!

经济全球化,造就了统一的市场,加深了各国间的相互联系,打破了原有的狭小疆界,形成了全球范围的大生产、大流通。为了维持市场秩序和公平的竞争环境,充分提高市场营销和商品流通效率,标准化的作用凸现出来,并且被推上了前所未有的战略高度。

所以,今年的世界标准日,国际电工委员会(IEC)、国际标准化组织(ISO)、国际电信联盟(ITU)为

今年世界标准日确定的主题是:标准为小企业创造大效益。他们联合在致辞中说:小企业是全球最大的产业群体。据估计,全世界超过95%的企业是中小型企业。因此,正如标准能给跨国企业、政府和社会普遍创造效益一样,国际标准也能为中小企业创造效益。小企业家和管理者勤勉工作,致力于企业的生存和发展,国际标准化活动似乎与他们实际工作关联很少。但事实上,由ISO、IEC和ITU制定的国际标准正在促进经济发展和技术推广,就如同标准对大型企业的发展起作用一样,标准也必然会增强小企业的发展活力。

在此基础上,国家标准委确定了我们自己的口号是:开展标准化良好行为活动是提高小企业综合竞争的有效途径;开展标准化良好行为活动是加强企业基础管理的有效措施;创建标准化良好行为企业是新时期企业创新与发展的需要;标



准体系促发展,良好行为增效益。

因此,在世界标准日期间,在我国,创建标准化良好行为企业等话题成为了今年的主角。这究竟是一个什么样的活动呢?

为适应经济全球化的进程,当今国际化的活动进入了一个全新的阶段。国际标准化组织(ISO)在技术和管理标准化活动中,引入了一系列新的、先进的理念和方法。显然,这些先进的东西需要及时反映到我国企业标准化的工作中去。为此,国家标准化委员会结合当前企业标准化工作中面临的国内外市场环境,突出在经济全球化步伐不断加快的情况下,企业如何运用标准化手段增强竞争能力,并兼顾全球标准化活动的发展趋势,修订出版了新的、对企业标准化工作具有指导意义的《企业标准体系》系列标准。它涉及企业生产、经营、管理的全过程中的各个环节。

而“标准化良好行为企业”就是按照《企业标准体系》系列标准的要求,建立以技术标准为主体包括管理标准、工作标准在内的企业标准体系,并有效运行,生产、经营等各个环节已实行标准化管理,且取得了良好经济效益和社会效益的企业。

2004年3月1日,由国家标准化委员会组织的,以实施企业标准体系系列标准为核心内容的“标准化良好行为企业”试点工作全面启动。如今,2年多的时间过去了,全国各地掀起了一轮又一轮开展“标准化良好行为”活动的高潮。

实践证明,国家经济和社会发展最主要的技术基础之一就是标准,标准本身是有形的,但标准对产业革命的规范是看似无形实则有力的。标准的“国际化”并非物化的、有形的东西,它是一种观念、价值定势的形成。“标准化良好行为”的确认,要求企业积极探索有中国特色的经营管理模式,整合资源优势,以特色取胜,各企业架构“标准中国”,才是走向标准国际化的正确道路。

同时,这也是一场挑战,是标准化工作千载难逢的机遇,也为标准化工作者提供了广阔的发展空间。全国各级质量技术监督部门以企业需求为关注焦点,以促进市场经济发展和企业技术进步为工作方向,以创建“标准化良好行为企业”为抓手,为企业提供了大量个性化服务,以自己的力量为推动我国标准化事业发展做了应有的努力。

## 新的力量

赵继宏,杭州老板实业集团有限公司董事、副总,曾有媒体称其为“怪才”。自1999年底加入老板电器之后,实现了燃气灶、消毒柜的成功上市,抽油烟机全国销量第一的蝉联。但是,作为民营企业而荣获国内“标准化良好行为”最高级别的AAAA级认证,却被这位传奇人物称作是又一“妙招”。

“企业标准化,是凝炼在企业内部的平衡、动态、开放的力量,它与学术上的力学原理相通,这是一种企业精神的力量,是一种‘力学’的体现”。赵继宏认为,国标是提升包括中国厨卫业在内的各行业水平的政策保障,是企业由“标准中国”最终走向标准“国际化”的正确途径。老板电器从创业初始便制定了适合企业发展的标准体系,并不断创新完善各项标准,以保障企业在稳步增长的情况下加快品牌的发展。而荣获目前国内最高级别的AAAA级认证,并非一蹴而就,而是始终将标准化管理工作贯彻实施的结果。

老板是第一批参与制定抽油烟机国家标准的单位,参与制定国家标准化委员会授权中国节能节水标志认证中心制定的《吸油烟机节能环保认证》标准,以及《家用燃气灶具》国家标准,并参与修订抽油烟机国家标准等。

老板电器对于企业实施标准化管理的重视由此可见一斑。

事实也证明,作为民营企业的老板电器在产品质量、计量水平等方面都有了稳定而显著的提高。赵继宏颇有些自豪地说,获得“标准化良好行为企业”称号后,老板牌抽油烟机销量始终处于前茅,灶具产品的销量也稳居前三。生产与销售处于一个良好的市场循环状态,证明执行标准化的工作是行之有效的,能够使企业稳步发展,再上新台阶。

在这方面,专家们认为,老板作为荣获目前国内最高的AAAA级认证的全国一家民营企业,足可见国家标准化的贯彻实施对于民营企业的发展是卓有成效的。

与赵继宏感受不一样的,是江苏无锡兴澄特钢的总经理俞亚鹏,他的感受只有两个字——省心。

兴澄特钢是全国钢铁行业首家AAAA级“标准化良好行为企业”,也是江苏省第一家获此殊荣的企业。自兴澄特钢被批准列入国家“标准化良好行为企业”试点后,建立、完善了以技术标准体系为主体,以管理标准体系为依托和以工作标准为手段的企业标准化体系,为做到持续改进,新建了两大信息支撑平台——《XC-MIS计算机信息管理系统》、《兴澄科技信息系统》,使系统中的每一个环节、每一个部门都



有明确的目标、职责和任务,使纷繁的管理工作始终处于相对稳定、最佳秩序和最佳状态,不仅明确了生产管理要求,理顺、协调了各职能、业务部门的相互关系,而且使相关岗位之间的工作互相衔接,协调一致,使每个岗位的工作服务于企业的总目标,充分发挥了企业的整体优化效应和系统功能。

现在,俞亚鹏的省心来源于兴澄特钢的标准体系能自动集成特钢生产全过程,生产管理各工序,能动态监控参数变化,全过程质量跟踪,实现各工序参数自动采集、判定和可追溯,确保了经营生产的有序正常进行。

兴澄特钢标准化工作的实施,一年内促使7种产品通过了省级科技成果和新品鉴定,有三种专利获授权,“轿车用高性能特殊钢工艺开发、技术标准研究及产业化”项目获江苏省科技厅科技成果转化专项资金支持。年出口创汇近一亿美元,达19个国家和地区,占全国特钢行业同类型产品出口量的半壁江山。

在当地政府为企业举办的新闻发布会上,国家标准委员会负责人指出:标准化工作是基础性工作,加入WTO后有远见的企业,均在按国标乃至国际标准组织生产,否则,做产品没有标准,上不了档次,就只能被淘汰。我国的标准化水平亟待提高,

随着经济结构的战略性调整,市场经济的发展,我们需要有不断提高的各类标准。企业的工艺流程、安全、财务、成本核算等等各管理工作均需有标准,一切按标准(程序)办,我们企业才有前途。

他在阐述原因时一针见血:标准化是国民经济和社会发展的重要技术基础。随着经济全球化进程的加快和我国加入WTO,标准化在提高企业竞争力、破解国际贸易技术壁垒、促进进出口贸易多元化以及完善市场经济体制等方面发挥着越来越重要的作用,其战略地位越来越突出。当今的市场竞争,实质上是标准之争。加强标准化工作,积极开展标准化良好行为工作,建立健全企业标准体系,不仅对企业“入世”后抢抓机遇、应对挑战,增强竞争能力有极大的战略意义,也是广大企业加快技术和管理创新,抢占市场竞争制高点的必然选择。如今,越来越多的企业已经通过系列化、通用化、程序化、规范化等标准化手段取得了可喜的经济效益和社会效益。

今年1~6月,新产品产量3931吨,同比提高132.7%,产品优等品率67.8%,同比提高4.3%。贵州钢绳股份有限公司就是用这样的经济效益为西部企业开展标准化良好行为树立了标杆。与此同时,实施标准化良好行为促进了技术创新和新产品开发,他们先后实施了S型绕缠钢丝、港口机械钢丝等十多项产品的开发和技改,积极参与钢丝、钢绞线产品国家标准、行业标准的制定。公司主导产品钢丝绳被评为中国名牌产品,实现了遵义市评选中国名牌产品历史上零的突破,受到了省、市政府的表彰和奖励。

“得标准者得天下”,“标准先行”已经成为很多创建标准化良好行为企业和单位

的共识,这样的例子不胜枚举。企业在开展国家级标准化良好行为工作中,初步建立起了以产品标准为龙头,技术标准为主体,包括管理标准和工作标准在内的公司文件化标准体系,基本实现了“有物就有技术标准,有事就有管理标准,有人就有工作标准”,有效地提高了员工的工作质量和工作效率,促进了企业的不断发展。

“标准管理出效益”,已经让很多标准化良好行为企业尝到了甜头,通过一些试点企业的示范带动作用,更多企业认识到了标准化对提高企业竞争力的重要意义和作用,认识到了“标准化良好行为企业”的开展是一项严肃的、规范的、有益的创新性工作。他们认为,标准化良好行为等级不仅是企业标准化工作水平的一种真实体现,更是企业的一种荣誉。

## 新的支撑

近10年来,各级质量技术监督部门为我国企业消灭无标准生产和建立标准体系做了大量工作,取得了一定的成效。但目前从整体上看,我国企业标准化工作仍比较薄弱,标准化意识不强,执行标准水平偏低,实施差,影响了企业的竞争力。随着我国入世和经济全球化步伐的加快,市场资源配置的作用越来越明显,质量安全消费需求日益突出,对企业标准化工作提出了更高的要求。

因此,各级质量技术监督部门把推动开展创建标准化良好行为企业作为标准化工作的一个抓手。着力于此提高企业标准化管理水平,促进企业产生良好经济效益和社会效益。在实际工作中,通过加大宣传和培训工作,提高广大企业通过建立实施企业标准体系规范管理、提高效率、促进发展的意识和能力;通过加强对申请企业的帮扶和指导,帮助企业培训企业标准化检查员和标准化工作人员;通过邀请专家到企业讲授标准化知识,在编写体系文件、开展体系评价、实施持续改进等方面给予指导。

在山东省青岛市,人们光知道已



经有3家企业获得了“国家4A级标准化良好行为企业证书”。他们不知道,正是在青岛市质量技监局的支持和大力帮助下,指导企业从早期标准化体系建设入手,研究创建企业自己的技术标准化创新体系,培育企业建立以技术标准为核心包括管理标准、工作标准、评价标准在内的企业标准体系,并使之在生产、经营、管理等各个环节中有效运行。

但是,并不是所有企业都认识到标准的好处,许多企业并不情愿把钱花在标准上,标准化的推广工作难度历来存在。青岛市质量技监局从思想意识入手,采用攻心战略,他们对企业动之以情,晓之以理,很快就说服了一批思想意识高的企业领导主动提高企业标准,并积极参与国家有关标准制订。

当青岛啤酒率先获得了试点单位的首家“国家4A级标准化良好行为企业证书”后,他们马上意识到,榜样的力量是无穷的,邀请青啤在全市企业中做标准化宣传报告。该局多次组织企业学习,青岛啤酒把标准的重要作用比作“一根线将散落的珍珠串成项链”,吸引了许多企业主动提出申请帮其进行标准化建设。后来,他们又抓住海信集团获证的契机,举办宣传报告会,并邀请青岛市各质量技监分局标准化负责人、青岛市工业企业负责人到会旁听学习。

在标准化推广的过程中,部分企业虽然意识到了标准化的好处,但是真拿出钱来进行标准化建设,有些企业老板还在徘徊和犹豫。局里就倒贴钱,请来专家来讲课、帮助企业进行标准化建设。

实际上,这些年来,“三流企业卖劳力,二流企业卖产品,一流企业卖专利,超一流企业卖标准”这句话越来越得到更多企业的认同。为了加快从“中国制造”向“中国创造”转变的步伐,全国各级质量技监部门一方面帮助企业建立完善的企业标准体系,积极争创“标准化良好行为企业”,鼓励企业积极采用国际标准或国外先进标准,增强产品的国际竞争



力;另一方面支持企业参与行业标准、国家标准和国际标准的制订修订工作,主动接轨国际制造业标准体系,提升产业核心竞争力。

在企业建立标准化体系过程中,有的质量技监部门更是采用了“保姆式”帮扶方式,派出有关标准化专家,从企业制定工作方案、组织机构、工作目标、进度和措施等方面进行全程指导帮扶,有效地保证了创建工作的顺利进行。广西区质量技监部门在柳州造纸厂获得了3A级“国家标准化良好行为企业”后,还定期派出技术专家到企业对标准体系的适用性、有效性以及标准体系整体的运行情况进行指导和检查,帮助企业对新建立的标准体系不断进行自我完善和改进工作,使该企业建立的标准体系更为科学合理,其适用性、有效性得到不断提高,企业生产、经营的全过程实现了标准化管理。

内蒙古巴彦淖尔市质量技监局在内蒙古河套酒业集团股份有限公司建立标准化体系的过程中,专门成立了分管局长任组长的工作小组,制定了工作方案,从组织机构、工作目标、进度和措施等方面进行了详细安排。在企业召开的创建标准化良好行为企业动员大会上,为企业讲解建立企业标准化的目的、意义及作用等;

多次深入企业相关人员进行培训教育,讲授标准化法律、法规等基本知识,企业标准化体系等知识,并组织企业标准化人员参加标准化知识函授培训学习;真心帮助企业制定创建活动实施方案,编制企业标准体系结构图和体系表,制定企业标准;帮助企业查询、购买相关标准420多项,保证了创建活动的顺利进行。

在内蒙古河套酒业集团股份有限公司参与国家标准化良好行为企业创建工作后,企业的生产和经济效益进一步提高,在自治区白酒行业连续4年销量、利税排第一位。这棵“老树”开出了“新花”,企业职工都称质量技监部门在他们的身后撑起了一片树荫。

坚持企业自愿的原则。“标准化良好行为企业”创建活动自开展以来,通过建立并实施标准体系,在生产、经营等各个环节实现了标准化管理,取得了良好的经济效益和社会效益。成为了广大企业加快技术和管理创新,抢占市场竞争制高点的必然选择。企业标准体系的建设和实施,不仅为规范企业管理,建立高效科学的现代企业制度提供了便利,而且将为企业加强标准化、计量和质量工作,构筑社会诚信机制,培育良好市场行为奠定坚实的基础。■