

DOI: 10.12361/2661-3263-06-05-138616

数字经济时代下企业管理制度 与管理标准系统建设研究

赵修芳^{1, 2}

1. 菲律宾克里斯汀大学国际学院, 菲律宾·马尼拉 0900;

2. 临沂大学, 中国·山东 临沂 276000.

【摘要】在数字经济背景下, 首先发现企业管理制度与管理标准的区别, 并发现二者间的差异标准在构成水平、发展阶段、形成理论基础、形成过程、侧重点与适用范围。因此, 针对性提出推动数字化转型, 加快实体经济与虚拟经济的紧密结合; 加强人才培养和引进; 提高客户服务能力, 以期加快完善中国特色现代企业制度, 构建现代化管理体系, 推动形成持续深化改革的长效机制。

【关键词】数字经济; 企业管理制度; 企业标准系统; 高质量发展

Research on the Construction of Enterprise Management System and Management Standard System in Digital Economy Era

Xiufang Zhao

1. Philippine Christian University Center for International Education Philippine Manila 0900;

2. Linyi University, Linyi 276000, China.

[Abstract] In the context of digital economy, the difference between enterprise management system and management standard is first found, and the difference between the two standards is found in the composition level, development stage, formation of theoretical basis, formation process, focus and scope of application. Therefore, it is proposed to promote digital transformation and accelerate the close integration of real economy and virtual economy; Strengthen personnel training and introduction; Improve customer service capabilities, in order to speed up the improvement of the modern enterprise system with Chinese characteristics, build a modern management system, and promote the formation of a long-term mechanism for continuing to deepen reform.

[Keywords] Digital economy; Enterprise management system; Enterprise standard system; High-quality economic development

引言

数字经济以数据资源为关键要素, 以现代信息网络为主要载体, 以信息通信技术融合应用、全要素数字化转型为重要推动力, 可为企业建设管理制度与管理标准提供技术支撑。一方面, 数字经济凭借强渗透性, 可为企业提供有效数字化建设, 以此助力企业建设管理制度与管理标准系统提供数字化支撑^[1]。另一方面, 数字经济依托凭借广覆盖性特征, 可有效突破时间与空间限制, 有效缓解企业导致的制度错位问题, 进而助力企业建设管理制度与管理标准系统提供数字化支撑, 以此助力企业实现高质量发展。那么数字经济背景下, 企业如何构建企业管理制度与管理标

准系统? 解答上述问题, 可为企业实现经济高质量发展提供理论依据。

1 企业管理制度与管理标准概念

1.1 管理制度

在当今社会, 关于管理制度的界限已经变得模糊不清, 但是大多数人都把它们归纳为: 企业、社区团体、政府机构等组织所颁布的各种规章。事实上, 企业管理制度不仅涵盖了日常生活、教学、产品使用、行政等多个内容。而且还对公众生活准则、社会习俗、职业道德、法律等领域方面都有着重要的作用, 并且在不断发展和完善, 以此推动企业实现高质量发展。

1.2 管理标准

根据GB/T15498—2003《企业标准体系信息管理和操作标准系统》，企业管理标准为公司的各项管理工作事务统一、协调，并制订出相应的管理标准，作为企业标准化的重要组成部分。“企业管理标准”通俗地讲就是：在公司的运转和运行过程中，企业需要关注的重要问题和任务包括：如何进行信息收集、处理和分析，如何保证公司的运行效率，如何提高员工的福利待遇，如何改善公司的运行状况等内容，从而有效满足公司日常各种需求^[2]。

2 数字经济时代下管理标准与管理制度的差异性

2.1 构成的差异性

一般来说，为了保证有效的运营，企业应当制定和落实一系列的管理标准，这些标准不仅仅涉及到技术规范，也涉及到各个领域的规范，比如本省在发展过程中的规范。特别是在数字经济发展背景下管理标准涵盖了各种领域，从生产到消费，从社会到文化，它的涵盖面极为宽泛，涵盖的内容也十分丰富^[3]。因此，企业应当根据自身的实际情况，确立合适的管理标准。作为生产和经营的核心，企业的标准化工作无疑是其发展的基础。它涵盖了与经济活动有着密切联系的各种领域，构建了完整的企业标准体系，为其发展提供了坚实的基础。管理制度是企业实施管理的基础，它不仅涵盖了与技术标准有关的各项活动，而且还包括了与技术标准无关的其他活动，它既可以用来约束企业的行为，又可以用来规范企业的行为，具有极其广泛的意义。

2.2 发展阶段的差异性

随着企业的不断发展，可以清楚地看到，管理制度的建立比管理标准的建立更加及时，而且，它们也相辅相成，共同构建了一个完善的管理系统，特别是在数字经济发展背景下，企业建立之初，企业管理制度与管理标准系统已具备了良好的运行效率、稳定的财务状况和可持续的发展。随着数字经济发展背景下，企业正朝着标准化、精益化、规范化的目的发展，二者正努力缩小企业发展间差距，并且加强管理的质量，从而使其能够达到最佳的状态，从而使其能够充分利用法律的权威性，从而达到最佳的绩效，并且能够完全符合当今社会的管理需求。

2.3 形成理论基础的差异性

数字经济发展背景下，企业通过引入最新的现代化管理方式、丰富的生产实践和最新的科研成果，如此可有效建构出一套完善的管理体系。这套体系的建构需要建立在一个完善的标准体系的框架之上。因此，企业应该积极利用和借鉴国内外最新的管理方式和方案，并将其融入到自身的管理体系之中，最终实现有效的科学管理。根据“优化”“协同”“统一”“简化”的四项基本原则，企业可以通过优化组织架构、实施有效的沟通和协作，来建立起一个更加完整的“控制系统”“协同与引导”“资源配置”“团队”“计划”五大管理基本要素，使其具备足够的实用价值。同时也能够有效地实施，使得“优化”“协同”“统一”“简化”的四项原则能够得到充分的实

施，使得“控制系统”“协同与引导”“资源配置”“团队”“计划”的五大管理基本要素得到有效的实施，使得的四项原则能够得到充分的实施。事实上，数字经济背景下，建立有效的管理体系的关键在于，企业不能仅仅依赖过去的管理经验。因为，这些经验往往只包括一些传统的、被忽略的、被遗忘的，同时缺乏创新性的、无效的的管理手段，一定程度上抑制企业高质量发展。因此，要想有效地实施有效的管理，就必须把过去的实践和创新性的手段融入到新的管理体系中，使之能够得到有效的发挥。

2.4 形成过程的差异性

1. 根据GB/T15498—2003《企业标准体系控制和操作指标体系》的规定，我们必须确保采用统一的发布、审核和执行流程，并且遵照GB/T1.1《标准化指导》的规范加以编制，确保符合有关的规范和标准，并且采用统一的文字表达形式，从而确保文件的质量和完整性。“优化”“协调”“统一”“简化”旨在深入阐述四个基本原则，同时也能够提供提供一个完整的框架，使得“细则”“规定”“办法”能够更好地反映各个组织的实际需求。然而，由于“优化”“协调”“统一”“简化”没有规范的规范，因此，在实施“优化”“协调”“统一”“简化”时，应该采取更加灵活的方法，使得“细则”“规定”“办法”能够更好地反映各个组织的实际需求。2. 经过精心设计的审查、发布和修订，管理标准的实施可以达到更加有效的效果。经过严谨的审查和评估，最终由公司的标准化管理部门和其它相关机构共同确立和实施，并且，这些准则的实施必须符合法律法规的需要，从而达到更好的效果。通常，管理制度由特定的部门负责人或上级机构审核并批准，可以立即生效执行。但是，一些重要的、关键的制度，必须遵循法定程序，并经过企业董事会或员工代表大会的审议，才能获得批准。管理标准是一项需要不断调整和完善的工作，它的目的是满足客观形势的变化，因此，在制定和修订管理标准的过程中，必须严格遵守相关的程序和规定，并且在制定和修订的过程中，应谨慎小心，达成一致，以确保它能在一定的时间内保持较高的严肃性和相对稳定。修订管理制度旨在根据工作的实际需求，制定并执行一份新的制度，以便在审批通过后进行试行和执行。

2.5 侧重点的差异性

管理工作准则强调了体现客观规则的必要性，有着明确的定义、实用的价值和富有代表性的特征；而管理制度则更加关注如何落实和实施领导者的意志，但是由于没有充分的表达和把握，很难真正把握到某一领域的本质和关键因素。显然，管理工作准则必须有一个清晰的界限，能够衡量，否则就是一个空洞的概念。相比之下，管理制度虽然有一些指导原则，但是它们往往没有足够的数据来衡量，因此它们的实施效果受到了一些限制，从而导致了考核和运行的困难。简单来说，“需要做此件事情”的规则仅仅提供了一个参照，无法解决“做得是否足够”、“该如何做”的实际情况；相比之下，“为什么做”“谁来做”“

何时做”“做什么”“如何做”的规则则具备了具体的指导性，它的目的和内容都比“需要做此件事情”的规则清晰易懂，从而使得实施起来变得容易。

2.6 适用范围的差异

管理部标准具有系统性、统一性等特点，它可以被广泛应用于企业管理，无论是上级机构还是下级机构，都可以采用或者引入48中国集体经济CHINACOLLECTIVEECONOMY者的管理创新，以有效地防止因为多样化而造成的管理混乱。管理标准的另一个优点是，它可以帮助企业和部门更好地协调和统一管理制度，从而提高效率和效果。然而，由于最初的制定和编写时，仅仅考虑了企业和部分部门的工作需求，因此，这些管理制度的适用范围受到了一定的限制。

3 数字经济时代下企业管理制度与管理标准系统建设对策

3.1 推动数字化转型，加快实体经济与虚拟经济结合

政府部门要加大对数字经济的扶持和引导力度，让数字经济变成实体经济中的一个重要部分，从而发挥出数字经济独特优势，扩大就业渠道，提升企业的竞争能力，推动传统产业向智慧化、信息化、网络化的新时代迈进。于此同时，由于平台经济具有独特的优势，因此它在数字经济和实体经济融合的过程中，起到了非常关键的作用。具体来说，政府部门要将平台经济发展起来，努力将消费新模式进行创新，创造出更多的新业态，进而实现线上线下相互融合，实现数字经济与实体经济的高质量融合。于此同时，政府部门应该采取更多的措施，来推动实体企业的数字化转型，比如降低对其所需要的技术、财务等方面的约束，同时为其提供足够的技术支撑，并建立健全的数据安全规则，以提高其经营水平，推动其产业结构的优化，进而推动其可持续发展，为我国的社会主义现代化建设作出贡献。

3.2 加强人才培养和引进

在数字经济迅速发展的今天，企业要进行经营管理标准与制度系统的建设，就必须要有更多的人才来进行经营管理的创新。首先，企业要采取“对内培育”与“外引”相结合的方式，对优秀的人才进行有效的招引与培育；在公司内部进行人力资源的发掘与培育，在公司的核心管理岗位、业务定位等方面进行精益化的培训，以提升公司的人力资源素质。同时，对公司内的人才进行广泛的吸纳与合理的配置，也有利于公司内的人才交流与互通有无，从而进一步提升公司的整体实力。除此之外，企业还要重视对外部招聘渠道的开发，利用招聘网站和校园招聘等手段，为企业找到合适的人才，并与之结合，从而实现企业的可持续发展。其次，企业还可以通过与各类院校和职业院校等机构的合作，加大对人才的培养力度。人力资源管理是企业根据具体工作岗位对人力资源的需要，进行人力资源管理和人力资源管理的重要手段。例如，对公司进行技术方面的专业技术训练；在人才培养方面，为企业培养出了一批专门的人才。

3.3 提高客户服务能力

随着数字经济的发展，为了适应顾客对高质量的服务和个性化的需求，企业必须不断地提升自己的经营管理能力。具体来说，在数字经济发展下，企业的顾客服务能力是影响企业生存和发展的重要因素。一是对顾客的精细管理。企业要做好客户的精细化管理，将不同的客户进行有效的分类、标记，从而达到为不同的客户提供个性化服务的目的。此外，企业还可以借助信息技术和互联网平台，来完成对客户数据的收集与整合，对客户关系等数据进行处理与分析，进而进行更精确的客户预测与市场营销管理。用这种精细化的管理方法，来提升企业与顾客之间的亲和力和粘性，为顾客提供优质的服务体验，以此建设企业管理制度与管理标准系统。二是要加大对员工的培养力度。企业要加大对员工的培养，提高员工的素质。经过专业的培训，提升员工的业务水平，并能很好的满足顾客的要求。在此基础上，本文提出了一种以顾客满意为导向，以提高顾客满意为目标的新型服务型企业的管理模式。此一顾客服务模式，将会极大地提升企业之服务品质，提升企业之形象及顾客口碑，以此建设企业管理制度与管理标准系统。三是实行网上客服。网上顾客服务包括网上咨询、网上抱怨和网上反馈三种形式。企业可以通过网络平台、移动应用等方式，在网上平台上开展这些业务，为顾客提供高质量的服务。运用网上客服系统，可以更好的了解顾客的需要，快速的解决顾客的问题，提升市场推广效率，以此赋能企业管理制度与管理标准系统。四是对顾客的服务过程进行了科学的设计。企业要对客户服务过程进行规划，对信息技术进行合理的运用，并对服务方式进行创新，为客户提供高质量、高效率的服务，对多个渠道的服务过程进行整合，从而达到节省时间，提高客户体验的目的。

4 结语

文章着重阐述在数字经济条件下，企业所具有的特征以及管理创新的基本原理，并给出了一系列适用于企业建设企业管理制度与管理标准系统的应对策略，目的是为了企业能够更好地抓住市场机会，提升企业的竞争力。具体来说，企业要在数字经济背景下，推动数字化技术应用，提升客户服务水平，扩大电子商务渠道，挖掘新兴市场机遇，加强品牌建设，加大人才培养与引进力度，顺应时代发展趋势，及时调整与优化。只要在持续的创新与实践过程中，以此来赋能企业的管理体系与管理标准体系的建设。

参考文献：

- [1] 苏亚丹,黄诗杭,洪巧玲,等.网络经济下中小企业经济管理创新发展的路径研究[J].商展经济,2023(12):157-160.
- [2] 李晓梅.大数据时代数字经济的挑战 and 对策[J].当代县域经济,2023(7):89-91.
- [3] 任娜.企业管理制度与管理标准之关系[J].中国集体经济,2022(30):47-49.

作者简介：

赵修芳(1979.10.24—)，女，山东临沂人，菲律宾克雷斯汀大学博士在读，临沂大学讲师，研究方向：国际贸易与商法。