


破解名企DNA

——中国企业软实力建设

Decipher the DNA of the Famous Enterprise—Chinese business enterprise soft actual strenght construction

王毅 著



 军事谊文出版社

破解名迹 DNA

王毅

王毅◎著

军事谊文出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

破解名企 DNA / 王毅著……—北京: 军事谊文出版社,

2012.9

ISBN 978-7-80150-987-1

I. ①破… II. ①王… III. ①企业文化 IV.

① F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 213318 号

(本书图片由王子源、李奇峰、张岱钧、张述坚提供)

| | |
|------|------------------------|
| 书 名 | 破解名企 DNA |
| 著 者 | 王毅 |
| 出版发行 | 军事谊文出版社 |
| 社 址 | 北京市安定门外黄寺大街乙一号 |
| 邮 编 | 100120 |
| 经 销 | 新华书店 |
| 印 刷 | 北京毅峰迅捷印刷有限公司 |
| 开 本 | 889mm × 1194mm 1/16 |
| 版 次 | 2013 年 2 月第 1 版 |
| 印 次 | 2013 年 2 月第 1 次印刷 |
| 印 张 | 22.375 |
| 字 数 | 428 千字 |
| 书 号 | ISBN 978-7-80150-987-1 |
| 定 价 | 59.00 元 |

版权所有 翻印必究

(如有印刷、装订错误, 请寄本社调换)

笔名水玉、水中月、旁旁、爻爻、王易

产业经济学研究生

国防大学法学硕士

管理哲学博士

中国作家协会会员

四川作协全委会委员

巴金文学院创作员

四川省青年联合会委员

中国军事写作协会常务理事

第十二届「四川省十大杰出青年」

一九九五年开始业余写作，发表有小说、散文、诗歌、杂文、

报告文学、理论研究等作品并获奖。

历任通信兵、护士、干事、副教导员、报社编辑、报社编辑部副主任，

荣立三等功二次。已出诗文集《水语》《英雄遍地》，

小说集《水花》《栀子花开》，杂文集《水心》，摘编《刘亚洲

国家思考录》，理论研究《军人行为管理学》。

现为总参某部军事谊文出版社编辑部主任。

王毅

绿

有些色彩会让人选择
但绿色却从来让人不厌其烦
很多远行的关注
时有时无
反复得让人出神入化

军营生活意味责任担当
尚武情怀无怨无悔
“云横秦岭家何在，雪拥蓝关马不前”
明知有一去不返
但依然执著地捕捉那些军营观、文化观



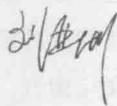


析

长发是缠绕的流淌
饱有禅机样的深情倾诉、诉说
若经分析让人品出熟悉的味道
从而启发读者对人类某些记忆与客观的反思
最好能鞭辟入里对现实呈现深刻考量

外套、手镯有时亦会泄露天机
有着生命不堪承担而又勇于承担之重
这正是社会高速发展的断裂
为了广阔思考和独特领悟
其目的不是催眠，而是清醒

非文化无以致远 Without Culture not go Far



21 世纪的竞争，必将是文化的竞争。顺之者，则生存，则昌盛，则繁荣；反之，终将是昙花一现。经济是基础，政治是上层建筑，文化是政治最直接、最深刻的反映，又给予伟大影响和作用于一定社会的政治和经济。因而，文化被广泛地认同为一种软实力。

在当今国际较量中，一个国家或企业的硬实力不行，可能一打就败；一个国家的软实力不行，可能不打自败。文化是贯穿软实力的经纬，是维系软实力的灵魂，缺少文化高度的软实力是短视的。从根本上看，软实力之所以关乎民族兴衰、国家强弱、人民贫富，主要是由其中的文化因素所决定。

文化是千古流传不断的传统，是一个国家的根本。中华文化源远流长，丰富多彩。它以凝重、深厚的历史积淀承载、传承着中华文明，孕育、铸就了雄踞天下的中华民族自强不息、奋发进取的伟大精神。近数十年来，中国能够和平崛起，走向复兴，这不是一个普通国家的崛起，而是一个上下五千年连绵不断的中华文化的复兴。这就是我们最强大的软实力。

我国文化软实力的提升，可以增强民族的自信心、自尊心和民族自豪感、凝聚力，是可以激发全民族文化创造力的有效途径，能创造出符合时代发展要求、引领世界潮流的先进文化，能增强以爱国主义为核心的民族精神。党的十八大报告指出，文化是民族的血脉，是人民的精神家园。全面建成小康社会，实现中华民族伟大复兴，必须推动社会主义文化大发展大繁荣，兴起社会主义文化建设新高潮，提高国家文化软实力，发挥文化引领风尚、教育人民、服务社会、推动发展的作用。

无科技无以强国，这是发展先进生产力的要求；无强大的文化足以灭种，这是先进文化的前进方向。企业文化是中华文化的一个子系统，是社会大文化的一个子系统，由此见其在我国文化软实力建设方面所呈现着不一样的高度。

我们讲文化很重要，那么文化到底是什么呢？我认为，文化的核心是价值观！

文化不仅是吹拉弹唱、蹦蹦跳跳。这些都只是文化的一部分，或者是文化艺术的一种表现形式，他们都体现一定的价值观，而价值观始终是文化的灵魂，文化都是围绕解决价值观来开展，其核心

问题就是价值观问题，这也是文化的灵魂。价值观决定着文化质的规定和方向的最深层的要素，有什么样的价值观，就有什么样的文化立场、文化取向、文化选择。讲软实力、文化力，从根本上取决于价值观的生命力、凝聚力。

历史和现实反复表明，如果没有价值观这个最核心的东西，文化就立不起来，强不起来，一个民族就没有赖以维系的精神纽带，一个国家就没有统一的意志和共同的行为，一个企业就没有共同的目标和动力。所以，一个企业家推进企业文化建设，必须把塑造企业的核心价值观作为一项根本任务抓好，坚持不懈地用核心价值观武装头脑，凝聚力量，鼓舞斗志，引领风尚。

企业文化是个系统工程，怎么着手去建设呢？我认为建设和发展的关键是文化自觉。

文化自觉就是对文化地位作用的深刻认识，对文化发展规律的正确把握，对文化发展历史责任的主动担当。历史和现实表明，一个民族的觉醒，首先是文化上的觉醒；一个国家的力量，很大程度上取决于文化自觉的程度。可以说，是否具有高度的文化自觉，不仅关系到文化自身的振兴和繁荣，而且决定着一个民族、一个国家的前途命运。

一项经济制度的变革需要1年，一项政治制度的变革需要5年，而一种文化的形成可能需要50年。企业文化的建设需要时日，年复一年，远非提出几句口号，挂几条标语那样简单和容易，建设企业文化是要经过大量艰苦细致的工作，花费很多心血，经过较长的时期才能逐渐巩

固下来。一家企业能否让优秀的品质沉积下来，形成自身独特的基因遗传下去，关键的关键还是文化自觉。它标志着企业家和管理者的自觉，从而引导带动每个员工自觉。如果说企业文化是一面旗，企业家和管理者就是制作和高举这面旗帜的旗手。只要企业家和管理者意识到文化的规律，意识到文化对一个企业的重要性，知道应该怎么办，就是希望。

在当前世界大变革、大转型时期，作为一名优秀的中国企业家，应当认清形势，保持清醒，居安思危，树立强烈的忧患意识，更加自觉地位于文化潮头，担当文化先锋，加快形成自己的文化优势，用先进文化引领社会思潮，构筑精神文化高地，在激烈的竞争中促进企业发展的同时，推动国家和社会进步。这是历史和时代赋予给中国企业家的使命和责任。

中国一切问题都指向制度，而一切制度的问题都指向文化。王毅同志《破解名企DNA》一书，围绕中国企业发展难题，为我们寻找到了问题背后的根源：文化是企业生命体中的血液，是血液中独具特色的遗传基因——DNA。同时，它也为我们揭示了根源深处的规律：顺者生存，逆者淘汰。

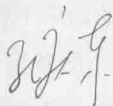
我相信，对任何关注企业发展的人士，无论企业家、高管、经理、创业者，还是想成为这些人的人，读这本书都会受益匪浅。

二〇一二年十二月于国防大学

序二

企业管理与人文精神

Enterprise Management and Human Spirit



王毅女士，本来已经是小有名气的军旅作家，谈笑足风雅，诗文俱可观。却还在修读管理哲学博士，经清华大学李希光教授推荐，一定要选我做导师。我看了她的大作，感觉才学有功底，孺子尚可教，北大虽然不培养美女，但也不忍心拒绝美女中的才女也，便慨然允诺。不料王毅之才学，竟然不限于写戎马歌边塞，忽又涉足企业管理，转眼推出一本《破解名企DNA》，笑嘻嘻地请我作序。我非企业家，又是经济学的门外汉，只好将我平日关于企业管理与人文精神的一些闲话，拢在这里，只当去年云淡风轻初相识之际，跟王毅在北大西门外，把酒聊天也。

说到文学跟经济学的关系，我曾经举过这么个例子。我有一个同学任哈佛基金会副总裁，他说发现一个奇怪的现象，基金会总裁以及几个部门主管，本科全是文学专业出身，没有一个学金融、经济的，这些职位“按理说”应该是金融、管理出身的人执掌。他们公司的总裁是英文专业本科，他们老板是德语专业本科，副总是法文，哈佛的前任财经总监是意大利语专业本科，哈佛校长是历史学本科。他们的履历几乎清一色都是本科学文学，然后读硕士博士的时候，再跨专业研习金融、MBA，而且现在工作这么



孔庆东，人称“北大醉侠”，北京大学中文系教授，央视《百家讲坛》著名坛主，新浪文化博客首席博主。10余年来，孔庆东博士先后写下中国罕见的酣畅淋漓、嬉笑怒骂的痛快文字，其《47楼207》《笑书神侠》《千夫所指》《口号万岁》《四十不坏》等文学作品畅销不衰。

忙，还能抽出时间读伏尔泰、斯坦贝克的作品。为什么是他们而不是学金融管理的人在担任高级职位？原因很简单，金融管理专业训练出来的人现在都在当中层干部。而他们当年学文学的时候，老师从来没有往这个方向去培养他们。他们也不是像中学那样去分裂地学习，而是通过梳理文史哲经典的精神脉络，去体悟人情物理，然后就能举一反三、见微知著了，如同古人所说，“人情练达即文章”。

我近年常说的一句话是：“文学看上去没有用，实际上是最有用的。凡是强大的国家必有强大的文学，没有强大文学的国家强大不了。”用来说明企业管理一样合适。北大著名经济学家厉以宁先生的人文底蕴非常深厚，当年他给我们中文系讲过经济学课程。他在课上讲的是托马斯·曼的长篇小说《布登勃洛克家族》，然后从中抽绎出经济学的原理。

其实很多文学作品，也可以看作管理学的案例。我们从《红楼梦》里面可以学到很多管理学的知识，大观园完全跟一个大公司一样，你看看王熙凤是怎么管家的，大观园是怎么败落的，跟我们管理一个公司、一个企业的道理都如出一辙，极具有启发性。大观园里的各个人就像企业里的各个小干部、各个员工一样，怎么样用某些

人，怎么样不用某些人，其实都是人文科学的道理。

又如《西游记》中的人物，猪八戒适合做中层管理人员，他不能做高管。孙悟空的执行力是非常强的，他如果不执行的话，上面有紧箍咒，有了紧箍咒之后就会加强他的执行力。猪八戒的执行力很差，但是猪八戒可以起到和谐气氛、团结员工的作用，所以猪八戒适合当中层管理人员。

中国革命和社会主义建设的巨大成就，从管理模式上说，颠覆了资本主义的常规管理模式，建立起以普通员工自觉性为基础的高效率管理体制，管理层科研层操作层打成一片，多向互动。

我有时也给中国的朋友们讲讲管理学，其中有一条就是毛主席所说的“支部建在连上”。我说不论你是外资还是国企，要想你的企业真正地立于不败之地，我给你出个招，每一个车间都有党支部，而且这个党支部书记你要给他优厚的待遇。

北大经济学院和光华管理学院中，即使对毛泽东小有成见的学者，也仅是不同意他的经济路线，而不会说自己比毛泽东更懂经济。中国的企业家只有认识到毛泽东思想的英明伟大，中国的企业才能走遍世界，立于不败之地。

很多人都被现代专业分科洗了脑，他认为你要是文学专家，肯定会风花雪月，却不相信你对经济、政治能有深刻的观察。事实上，中文系的学者在很多领域都可以做出成就，比如陈平原老师研究大学教育，他先有一个文化视野，然后再深入进去挖掘材料，做出独特的学问。这种整体的视野犹如武侠小说里边说的内功，要先练内功，练好内功才能外展拳脚也挥洒自如。

我们中文系毕业的，只要学习优秀，在各行各业都是想出人头地就出人头地，想低调隐居就低调隐居。在金融业、房地产业等等“暴利”领域，也有大量的中文系出身的巨头，没听说哪个巨头是学“企业管理”的。金融专业、管理专业、会计专业的本科毕业生，都在窗口给客户服务呢。你学四年经济管理、学四年国际金融，然后就想成为经济学高人，这不是自欺欺人吗？你看看那些国际上知名的资本家企业家，谁学过金融管理？多数没学过，多数是先发了财之后，招一帮学金融管理的给自己打工。

北大校庆，捐款最多的那位校友是我们中文系的——他捐了1亿元人民币！目前没听说世界上还有比他更牛的校友。当然，钱对于我们中文系人来说，不是很重要的。钱是要用来花了，

花完了我再赚。但是你靠什么去赚呢？靠中文。

赚钱享乐是正常的，赚钱后还做什么呢？很多企业家抱怨，自己什么都有了，就是活得没劲。缺什么呢？有一个笑话，也是真事，流传了很久。说西部一个放羊娃，有人问他：“孩子，你放羊干什么呀？”孩子说：“挣钱。”又问：“你挣钱干什么呀？”孩子说：“娶媳妇儿。”又问：“娶媳妇儿干吗呀？”孩子说：“生娃。”又问：“生娃干吗呀？”孩子说：“放羊呗。”又绕回来了，一辈子一辈子就这样过下去，他丧失了目的。这个段子好像在嘲笑一个贫困地区的孩子，其实很多企业家跟这孩子是一样的，企业家不断地扩大生产规模，生产，生产完了建厂房，卖掉产品，再建厂房，还是这样一个循环，他跟那个孩子不是一样吗？满足个人的东西其实不需要多少，为人民作贡献，才会得到最大的奖励。为什么要将钱放在家里数呢，多累呀。应当帮助更多的人多赚钱，这就是杜甫所说的“安得广厦千万间”的思想，假如靠你的力量帮助别人有了广厦千万间，比你控制一套大大的豪宅要幸福得多。雷锋为何幸福？他天天为人民服务，因此吃得香睡得香。能够做到为国为民，最著名的形象是郭靖和萧峰。郭靖成为一代大侠后，帮助大宋守襄阳，明知大宋守不住，但是他与襄阳城官兵父老

一起牺牲，完成了自己的使命。萧峰领导着一个社会上最大的企业集团，即丐帮，他是丐帮的 CEO，他靠绝世武功想要什么就有什么，但他始终是挂念天下苍生。所以说，人文精神才是企业管理的最后保障。

多年风雨兼程，中国企业管理与人文精神逐步从萌芽走向成熟，一系列政策的出台，发展文化产业已经被提升到了国家战略的高度，其发展的程度直接影响着中国文化软实力和国际形象的提升。本书全方位诠释了中国企业文化的现状及发展趋势，使读者不仅能够把握中国企业文化的成长历程，更能对当前中国企业文化的有关情况有深刻认识。

而这种认识，其核心就是“管理”二字。管理企业如此，管理军队如此，管理一个国家也是如此。这就是儒家先贤早就发现的文化秘密：修身齐家治国平天下也。

二〇一二年十月于北京大学



晨雾中的新都桥 王翔 摄

绪论 Introduction

英国人约翰·L. 汤普森有言：文化和权利是极强大的力量，任何要推行的变革都必须把它们考虑在内。如果忽视它们，变革就不可实施……强大的文化是重要的战略财富。国际化的信仰能够促进人们超常表现，有效的领导人理解并塑造这种文化，以实现愿景和实施既定战略。

新中国 60 余年的商业舞台上，明星企业走马灯似的换个不停，大多数企业似乎都逃脱不了兴衰俱匆匆的命运。我们时常探索着这样一个问题：为什么多数中国企业容易夭折？是先天的“遗传病症”，还是后天的人为因素？那些目前还幸存的企业，是历史的巧合，还是因为它们身上存在一些不同的基因？面对急剧变化的生存环境，中国企业是否需要对其现有的基因进行变异和重组？有没有一些延续

不变，并持续影响未来的基因呢？答案是肯定的。我们借鉴生物学上的概念，找出一段带有遗传密码的 DNA——企业文化。

企业文化理论 1986 年传入我国后，在市场竞争平淡或无竞争的情况下，企业文化并未受到太多的重视。随着市场的饱和，产品日趋的同质化，服务的可攀比性，已经迫使竞争升华到更高的层面。国际化的竞争更使企业文化亟待建立。

中国共产党第十八次全国代表大会把“提高文化软实力”提升到了国家战略的高度。要大力建设社会主义核心价值体系，很重要的一个内容就是把其基本要求，融入国民教育乃至精神文明建设的全过程，融入经济、政治、文化、社会建设的各个领域，使之成为全民族奋发向上的精神力量和精神纽带。国家如此，况乎企业。

企业如同生物一样，也有自己的遗传基因。正是这些基因决定了企业的形态和发展，乃至因此产生的种种特征。如果将中国企业看作一个整体，我们不难发现 60 多年来中国企

业身上确实存在一些共同的基因。这些基因不但在企业内部复制，也在企业之间传播，使得中国企业表现出一些不同于西方企业的特质。

小型企业的管理靠领导魅力，中型企业的管理靠严格的制度，大型企业的管理就要靠企业文化了。

这里再一次强调英国人约翰·L. 汤普森的话语：文化和权利是极强大的力量，任何要推行的变革都必须把它们考虑在内。如果忽视它们，变革就不可实施……强大的文化是重要的战略财富。国际化的信仰能够促进人们超常表现，有效的领导人理解并塑造这种文化，以实现愿景和实施既定战略。香港经盛国际执行董事叶生则认为：“人类因梦想而伟大，企业因文化而繁荣。”文化是企业发展的资源和根本保证，已经成为大家的一致共识。

企业文化是企业发展的灵魂，是构建企业组织的“基因”，是企业的软实力。改造一个企业，必须首先改造它的灵魂；再造一个企业，必须重塑它的新的基因；发展好一个企业，必须重视对软实力的建设。文化对企业核心竞争力起支撑作用，是促使企业可持续成长的内在驱动力，企业文化已经成为企业的核心竞争力。

缺少文化无以致远。企业改革、制度创新、科技创新、产品开发、经营管理、营销服务创

新、企业形象塑造等，哪一项能离开企业文化？企业要提高自身的竞争力，除了拥有自身的技术、产品、核心人才以外，必须建设良好的企业文化。

中国企业界经过多年的接受、熟悉，现在能够产生共识——企业文化提高企业的综合竞争力，决定企业的兴衰。

企业文化作为社会大文化的一个子系统，客观地存在于每一个企业之中。优秀的企业文化，将极大地促进企业的发展，反之则将削弱企业的组织功能。正如《财富》杂志评论员文章所指出，世界 500 强胜出其他公司的根本原因，就在于这些公司善于给他们的企业文化注入活力。

一些著名的跨国公司既靠资产和产品的纽带连接，也靠共同的价值观和深厚的文化将母子企业凝聚在一起，将职工凝聚在一起。空中客车工业公司就是一个很典型的例子。该公司的员工来自 27 个国家，在空中客车工业公司的价值观和行为准则指导下，能够紧密地团结在一起，共同创业。空中客车工业公司不同的企业分工合作，承担不同任务，最终实现共同的目标。

检验一个企业成熟与否有三个标准：一是战略目标是否清晰，二是核心竞争力是否突出，三是学习型企业文化是否健全。实践证明：

企业文化建设与企业发展息息相关，是企业发展的灵魂，是关系到企业前途命运的大事，是做好企业发展战略规划的重要组成部分。

什么才是企业的核心竞争力？不同的时期有着不同的认识。“先进科技”“员工素质”“人才”“技术力量”，等等。但人们慢慢地发现拥有这些要素的公司却不一定发展起来，因为先进的科技也会落伍，人才总是在流动。更何况一个企业的优势再多，如果难以发挥出来，最终还是避免不了被淘汰的命运。优秀的企业文化赋予企业魂魄，能够发挥出凝魂聚气的作用，使企业保持生生不息的生机活力。

对人的激励从大类上分为物质激励和精神激励，物质激励在马斯洛需求层次论中属于低层次的激励，在赫兹伯格双因素理论中属于特定因素，真正对人产生激励作用的是精神的东西。中国的企业一度在改革开放后从原来的过度重视精神激励转变成过度重视物质激励，现在又开始了向精神激励的回归，这就是企业文化越来越受到重视的原因。

企业作为一个利益共同体，所拥有的员工需要一个共同的目标，这个事业目标既是企业对员工的一种利益吸引，也是对大家行为方向的一种界定。通过对目标的努力，员工精神文化逐步形成，概括、总结、提炼精神力量而得到确立，它是企业优良传统的结晶，是维系企业生存发展的精神



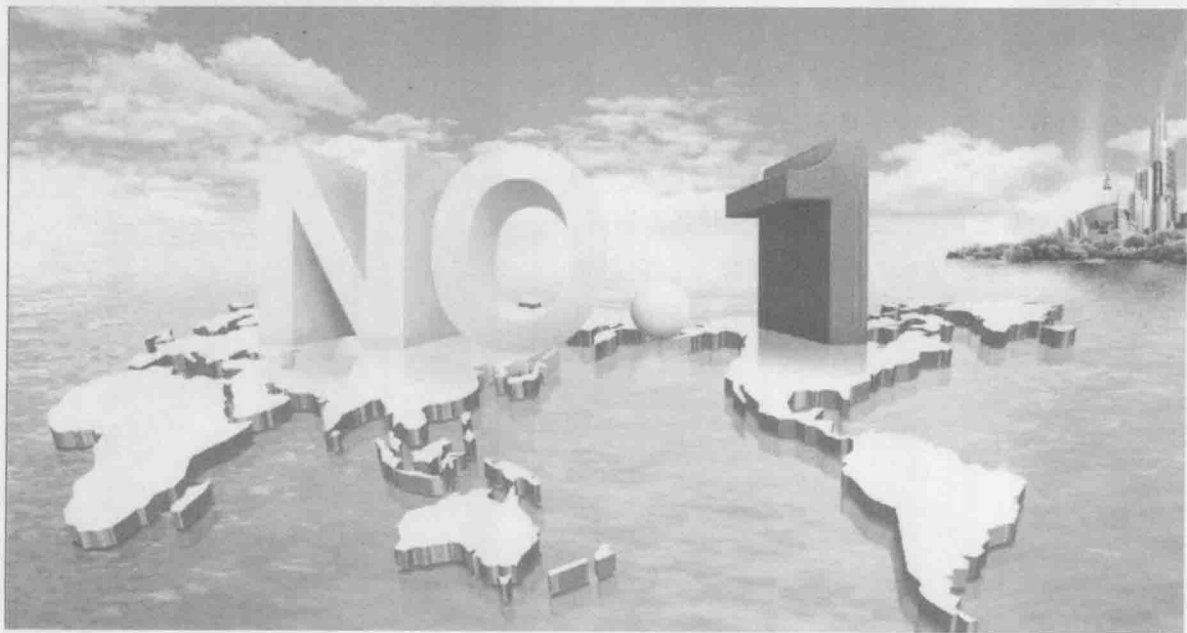
支柱。共同的价值观，共同的信念会使企业员工凝聚成一个整体，并在工作中遵守企业的行为准则和道德规范，为实现企业的经营目标而努力。目标的确定要建立在对本企业发展战略思考的基础上，既具有特色，又比较实在。围绕这一目标，培养企业全体人员所共有的价值观体系。企业共有价值观的形成，是全体员工对企业所倡导的价值标准的认同过程。其培育方法通常是领导者倡导、培植，并以各种传播方法灌输到员工中去，给员工指出成功之路，并在企业内部制定出遵循的标准，日积月累地逐步形成。

企业文化以其远景、使命、价值观等核心内容主宰着企业的战略发展导向，这种战略牵引力是由企业文化本身所散发出来的一种精神动力。有了这股精神动力，企业与员工就会达成共识和默契，形成一种不成文的心理契约。构成双方互动的信任关系，这为企业组织

上下左右关系的自然维系奠定了精神基础，说得通俗一点，就是企业具备了潜在的、巨大的凝聚力和向心力。

企业文化作为一种“无形规则”存在于员工的意识中，企业文化离开员工根本无法独立存在。据调查，现在国际上成功的大企业不再以追求利润为唯一的目标，而是有着超越利润的社会目标，也就是说，“人的价值高于物的价值”。卓越的企业总是把人的价值放在首位，物是第二位的。应该尊重人的思想，在这个企业里，要能听到不同的声音，企业的领导者要能够接受新思想所带来的冲击，这样才能让这个企业保持活力，也才能不断地激发人的创造力。

企业文化提高了企业效率。企业管理追求的是效率，企业的效率更是其生命所在，没有效率的企业不可能在激烈的市场竞争中获胜。关键是企业能否调动员工的工作热情，提高员工劳动积极性。一个人是被制度约束着工作的



效率高，还是发自内心的被使命感驱动工作的效率高？这个答案不言而喻，被使命感驱动的员工的工作激情，是任何奖惩制度都无法达到的。企业文化就是员工心中的激情，它提供了企业的核心价值观，告诉员工在企业里什么目标是最重要的，哪些是企业所提倡的和不提倡的，能够引导和塑造员工的态度和行为朝同一个方向努力。

企业文化改变了员工的价值观。企业文化是可以感受出来的。进入一个单位看到一片火热的情景，员工朝气蓬勃干劲十足，但是另一个单位却是懒懒散散，只有领导来了动作幅度才加快几分，难道其中的员工都是天生就是如此？即使是完全相似的两个人各自来到他们所选择的企业以后，一年后他们的工作态度也会截然相反，完成改造他们的无形之手就是企业文化。

企业文化是企业活力的源泉。它是培养员工积极性的动力，它是员工认知性、创造性的根源，它将全体员工的事业心和成功欲望化为具体的奋斗目标、信条和行为准则。一方面把广大员工的潜力发掘出来，使之服务于该企业共同的事业，另一方面使个人目标和企业目标得到统一。当企业文化渗透到员工内心，形成企业内部的伦理和一种企业内部大多数员工所共识的观念，员工真正明白企业追求的价值

标准，才能自觉维护企业的利益，更加积极地投入到工作中，不断地进行学习创新。

企业文化培养了消费者的忠诚度。目前，社会已开始由经济型社会向文化型社会过渡，现在的人生活在文化里。社会文化正渗透生活的各个领域，千姿百态的文化现象层出不穷。同样，消费者也是在企业建立的文化中消费，现在消费者在消费过程中更强调一种文化，产品已由过去那种没有思想、没有感情的物体上升为一个充满人性化的载体。只有当消费者在消费产品时感受到文化并产生激动、乐趣，企业才能真正建立起消费者的忠诚度。

“一两”基因超过“一吨”教育，健康基因决定企业的可持续发展。未来企业之间的竞争将是企业文化的竞争，企业文化才是企业的核心竞争力。被誉为20世纪最成功的企业家韦尔奇这样评价改造企业文化的关键作用：

“如果想要列车再快10公里，那只要加大马力就可以了；但要是想让车速提高10倍的话，那就必须得更换铁轨了。资产重组可以一时提高生产力，但若没有文化上的改变，就无法维持高生产力的发展。”事实上，对许多成功的企业进行的调查研究也表明，这些企业之所以成功实现变革，是因为它们把改造企业文化作为企业变革的主要突破口，并采取强有力的措施使企业文化发生了重大变化。时至今日，可