

南京航空航天大学
论文集

(二〇〇五年) 第27册

经济与管理学院

(第3分册)

南京航空航天大学科技部编

二〇〇六年三月

经济与管理学院

硕士

目 录

序号	姓 名	职 称	单 位	论 文 题 目	刊物、会议名称	年、卷、期	类别
1.	杨 静 陈 圻	硕士 教授	09 09	关于连锁超市配送问题的研究	价值工程	2005.24.10	
2.	邵卫民 沈 辉	硕士 高工	09 09	基于信息摘要技术的动态网页 Cookie 欺骗的防范方法研究	江苏航空	2005.94	
3.	胡火群 沈 辉	硕士 高工	09	信息系统使企业变成学习型企业之 探讨	市场周刊	2005.10	
4.	岳 燕	硕士	09 09	公共服务型政府——我国政府改革 的新取向	学术前沿	2005.4	
5.	韩智慧 李 南	硕士 教授	09 09	The team knowledge creation based on NPD process	IEEE International Conference on Management Science and Engineering	2005	
6.	田慧敏 李 南 邓 丹	硕士 教授 硕士	09 09 09	弱连接在促进隐藏隐性知识转移中 的作用	科技进步与对策	2005.22.6	
7.	田慧敏 李 南 钱 焱 邓 丹	硕士 教授 教授 硕士	09 09 09 09	Knowledge diffusion and creation of R&D knowledge communication network	IEEE International Conference on Management Science and Engineering	2005	
8.	邓 丹 李 南 田慧敏	硕士 教授 硕士	09 09 09	基于小世界网络的 NPD 团队交流网 络分析	研究与发展管理	2005.17.4	
9.	李国彦 张 斌 李 南	硕士 本科 教授	09 09 09	民用机场货运吞吐量预测方法	江南大学学报（自然科学 版）	2005.4.2	
10.	顾建强 王锐兰	硕士 副教授	09 09	长短期报酬组合与经理人风险态度 博弈分析	商业研究	2005.22	
11.	顾建强 王锐兰 崔新进	硕士 副教授 硕士	09 09 09	岗位竞争制与国有企业经理人激励 博弈分析	价值工程	2005.3	
12.	李跃卿 王锐兰 崔新进	硕士 副教授 硕士	09 09 09	非营利组织对美国就业的贡献及对 我国的启示	经济体制改革	2005.3	
13.	李 利 王锐兰 韦 蔚	硕士 副教授 硕士	09 09 09	团队文化对团队绩效的影响	中国人力资源开发	2005.2	
14.	崔新进 王锐兰	硕士 副教授	09 09	产业集群与中西部地区经济发展	价格月刊	2005.4	
15.	韦 蔚 王锐兰	硕士 副教授	09 09	中国 GDP 可持续增长的环境容量支 持问题探讨	经济问题探索	2005.5	

16.	韦 蔚 王锐兰	硕士 副教授	09 09	乡镇工业园区发展模式的反思—— 从乡镇工业园区撤并谈起	工业技术经济	2005.4	
17.	薛信莉 唐学文 党耀国	硕士 博士 教授	09 09 09	江苏省第三产发展与 GDP 就业弹性 的分析与研究	统计与决策	2005.8	
18.	王育红 党耀国	硕士 教授	09 09	外商直接投资 (FDI) 对江苏省产业 结构变动的影响	商业研究	2005.20	
19.	庄海军 苗建军	硕士 教授	09 09	扩充农业产业化的四种新模式	现代经济探讨	2005.6	
20.	崔相宝 苗建军	硕士 教授	09 09	条件价值评价: 一种非市场的价值 评估技术	武汉理工大学学报	2005.18.6	
21.	崔相宝 苗建军	硕士 教授	09 09	对创新理论的再认识	科技管理研究	2005.2	
22.	陈 莉 张 卓	硕士 教授	09 09	中国上市公司多元化战略及其系统 风险研究	企业经济	2005.294.2	
23.	张 建	硕士	09 09	核心竞争力分析及增强我国企业竞 争力对策	南京航空航天大学第七届 研究生学术会议	2005	
24.	张玉艳 潘 军	硕士 副教授	09	创造新的直销模式	江苏省系统工程学会第九 届学术年会	2005	
25.	井 妍	硕士	09	人才流失的危机管理探讨	市场周刊	2006.1	
26.	周 瑾	硕士	09	减少劳动供给缓解我国的失业问题	市场周刊	2005.3	
27.	韩媛媛	硕士	09	从产品质量监督看消费者权益保护	市场周刊	2005.1	
28.	胡建捷 潘 军	硕士 副教授	09 09	组织文化与组织有效性	第三届海峡两岸组织行为 与人才开发学术研讨会	2005	
29.	穆文龙 苗建军	硕士 教授	09 09	农村劳动力转移: 城乡协调的诠释	统计与决策	2005.9	
30.	关 波 苗建军	硕士 教授	09 09	无形要素在区域经济增长中的作用	经济师	2005.9	
31.	谢娟娜 马 静	硕士 副教授	09 09	我国第三方物流发展中存在的问题 及其对策研究	物流科技	2005.28.120	
32.	黄国华 李帮义	硕士 教授	09 09	基于需求与储量相关条件下的供应 链协调与效率研究	统计与决策	2005.5	
33.	梁 菁 李帮义	硕士 教授	09 09	中国企业在国际化进程中的人力资 源管理战略	商业研究	2005.327	
34.	李惠娟 李帮义	硕士 教授	09 09	空间资源产业化研究	科技进步与对策	2005.3	
35.	叶 涛 李帮义	硕士 教授	09 09	科研成果产业化中的科学发展观	科技进步与对策	2005.2	
36.	李瑞祥 李帮义	硕士 教授	09 09	基于 People CMM 的人力资源战略 实施构架研究	商业研究	2005.330.22	
37.	包旭云 李帮义	硕士 教授	09 09	ERP 成功的关键要素—ERP 选型	经济管理	2005.370.10	

38.	程伟 李帮义	硕士 教授	09 09	房产代理中的道德风险与激励机制设计研究	南京航空航天大学学报(社会科学版)	2005.7.3	
39.	朱晓东 李帮义	硕士 教授	09 09	基于支持度变化的关联度规则重挖掘技术	机械制造与自动化	2005.4	
40.	潘衡	硕士	09	中国品牌国际化的策略研究	南京航空航天大学第六届亚研究生学术会议论文集	2005	
41.	蒋汨波 陈圻	硕士 教授	09 09	南京市利用外资的宏观环境、现状及对策	现代管理科学	2005年增刊	
42.	金晓锋 张卓	硕士 教授	09 09	基于技术创新的企业核心竞争力培育模式	市场周刊	2004.10	
43.	陈青华 张卓	硕士 教授	09 09	技术创新项目风险分析与综合评价	企业技术开发	2005.24.2	
44.	金晶 张卓	硕士 教授	09 09	浅议电子商务在企业竞争战略中的应用	市场周刊·管理探索	2005.1	
45.	赵琪 张卓	硕士 教授	09 09	制造业的物料管理研究—家乐福存货管理的启示	现代管理科学	2005.4	
46.	霍静	硕士		宽带薪酬的弊端与导入对策	人力资源开发	2005.8	
47.	黄国华 李帮义	硕士 教授	09 09	基于需求与储量相关条件下的供应链协调与效率研究	统计与决策	2005.5(下)	
48.	陈思菊	硕士	09	“十一五”期间南京区域经济一体化发展探索	当代财经	2005.4	
49.	杨颖 周根然	硕士 副教授	09 09	中国品牌规模化对策研究	现代管理科学	2005.2	
50.	牛玉奇 蔡启明	硕士 教授	09 09	基于物流中心网络的大型集	现代管理科学	2005.1	
51.	牛玉奇 蔡启明	硕士 教授	09 09	大型制造类企业内部物流体系设计方法研究	现代管理科学	2005.2	
52.	牛玉奇 蔡启明	硕士 教授	09 09	基于教学 ERP 的自学系统分析与设计	农业网络信息	2005.2	
53.	徐送 蔡启明	硕士 教授	09 09	基于供应链的物流跟踪系统设计	现代管理科学	2005.1	
54.	翟玉婷	硕士	09	可持续发展的评价与建议	市场周刊·理论版	2005.1.5	
55.	何晶	硕士	09	投放试验的控制及数据获取软件研究	测控技术	2005.24.1	
56.	杨敬民 付铅生	硕士 教授	09 09	电子商务中的垃圾邮件对策研究	科技创业月刊	2005.11	
57.	成琰 张玮	硕士	09 09	基于 LabWindows/CVI 的汽车水泵综合性能试验台软件设计	测控技术	2005.24.5	
58.	张立刚	硕士	09	对两类具有不诚信卖方的 B2C 的进化博弈分析	南京航空航天大学第七届研究生学术会议	2005	
59.	张立刚	硕士	09	对 B2C 市场进化博弈的研究	华东经济管理	2005.19.8	
60.	朱海荣	硕士	09	企业信息化水平模糊评价模型的研究	价值工程	2005.10	

61.	朱海荣 付铅生	硕士 教授	09 09	企业信息化水平模糊评价模型的研究	科技情报开发与经济	2005.15	
62.	顾海艳 付铅生	硕士 教授	09 09	中小城市“一卡通”的系统架构	西安通信学院学报	2005.4.2	
63.	程玲云 杨敬民	硕士 硕士	09 09	针对虚拟团队中知识型员工的激励机制研究	市场周刊（研究版）	2005.3	
64.	程玲云	硕士	09	商务智能与第三方物流企业管理	物流技术	2005.2	
65.	孟 笋 李 敏	硕士 讲师	09 09	中国连锁超市高速扩张存在的问题与对策	理论探讨	2005.6	
66.	王兰香 李 敏	硕士 讲师	09 09	绩效政府的市场化构建	理论探讨	2005.6	
67.	吴 霖 江可申	硕士 教授	09 09	对江苏就业结构与产业结构的不对称性的分析	统计与决策	2005.8	
68.	凌周文 江可申	硕士 教授	09 09	360 度绩效评估在中国“水土不服”之原因探析	集团经济研究	2005.183	
69.	缪 鎏 江可申	硕士 教授	09 09	我国产权改革中的国有资产流失问题及其对策	集团经济研究	2005.181	
70.	顾云华 江可申	硕士 教授	09 09	南通市机电一体化产业现状分析及发展建议	经济纵横	2005.12	
71.	何凤娟 江可申	硕士 教授	09 09	江苏产业结构现状及优化对策	第八届青年管理科学与系统科学学术会议	2005	
72.	杨 颖 周根然 薛 静	硕士 副教授 硕士	09 09 09	虚拟企业中的诚信机制	价值工程	2005.5	
73.	杨 颖 周根然 薛 静	硕士 副教授 硕士	09 09 09	中国品牌规模化对策研究	现代管理科学	2005.2	
74.	薛 静 杨 颖 周根然	硕士 硕士 副教授	09 09 09	虚拟企业如何建立品牌	市场周刊·研究版	2005.1	
75.	贾迎宾	硕士	09	地区产业结构的高级化程度分类研究	市场周刊	2005.2	
76.	沈 柳	硕士	09	对象幕后评价方法的探讨	市场周刊	2005.5	
77.	胡晓慧 杨晓明	硕士 副教授	09 09	商业银行房地产贷款风险及其防范对策	金融经济	2005.10	
78.	廖艳琳 杨晓明	硕士 副教授	09 09	基于风险与收益对称的国家助学贷款政策再完善	南京航空航天大学雪豹（社科版）	2005.1	
79.	梁丽君 杨晓明	硕士 副教授	09 09	我国中小企业征信体系的问题及对策	金融经济	2005.2	
80.	张洪波 杨晓明	硕士 副教授	09 09	关于工程量清单记价规范思考	基建优化技术与管理	2005.4	

关于连锁超市配送问题的研究

On the Research of Supermarket Logistic Distribution

杨静 Yang Jing; 陈圻 Chen Qi

(南京航空航天大学经济与管理学院, 南京 210016)

(Economy and Management College, Nanjing University of Aeronautics and Astronautics, Nanjing 210016, China)

摘要: 本文论述了连锁超市配送中心的定义, 分析了当前我国连锁超市配送中心经营的现状, 提出了发展连锁超市配送中心的可行意见, 使之能更好地满足发展的需求。

Abstract: Chain-Stores have become the tendency of retail industry in China and in the world. According to the present condition of chain supermarkets, give some feasible suggestions to the development of distribution center in order to make it satisfy development's needs better.

关键词: 连锁超市; 配送; 配送中心

Key words: supermarket; distribution; distribution center

中图分类号: F717.6

文献标识码: A

文章编号: 1006-4311(2005)10-0048-03

1 引言

随着我国市场经济的不断发展, 连锁超市以其独特的经营方式成为我国零售业发展的新趋势。知名的连锁超市如 Wal-mart、家乐福等之所以具有超乎寻常的竞争优势除取决于雄厚的资金和品牌效应外, 更取决于他们采用了现代化的物流配送技术。Wal-mart 前任总裁大卫·道格拉斯曾经说: “配送设施的完备是成功的关键之一, 如果说我们有什么比别人干得好的话, 那就是配送中心”。而我国当前连锁超市配送存在很多问题。配送系统分散、粗放和效率低下等一系列问题严重阻碍了连锁超市的快速发展, 所以很有必要对这一问题进行研究和探讨, 笔者在这里提出了改变这一现状的可行意见, 使之更好地满足发展的需求。

2 连锁超市、连锁超市配送中心及其重要作用

2.1 连锁超市。它是零售业态的一种, 以“销售价格低廉, 顾客自我服务”赢得消费者的欢迎, 由多个以上的门店组成, 实行规范化管理, 做到统一订货, 集中

合理配送, 统一结算, 实行采购与销售职能分离的经营形式。连锁超市以连锁制为轴心, 广布的门店为市场依托, 中央采购制为经营形式, 降低成本, 挖掘销售利润; 以多功能、集约化的配送中心降低商品库存, 开发物流利润。它是商流、物流、信息流高度集成、相互制约、相辅相成的最佳方式。

2.2 连锁超市配送中心及其重要作用。连锁超市的配送中心是指能够汇总连锁分店的订货, 向供货方进行采购, 再按分店的订货要求进行加工、包装、分拣、配送, 按时、按质、按量地将订货送到分店的流通中心。

因此, 连锁超市的配送中心是连锁超市经营的核心, 是连锁超市的后勤保障部门, 是连锁超市“战斗力”的重要保证。配送中心保证和实施连锁超市“统一进货、统一配送、统一价格”, 可以实现直接的采购衔接, 增强了对市场信息需求的反馈能力, 从而促进生产、满足消费, 减少了与库存、运输等有关的物流总费用, 提升了连锁超市的竞争优势。配送中心的作用具体表现如下:

a 集中采购、统一进货。集中采购的优势是享受尽可能多的优惠, 从而降低了进货成本, 同时可以降低售

作者简介: 杨静(1978-), 女, 辽宁海城人, 硕士研究生, 研究方向为工业工程; 陈圻(1949-), 男, 福建泉州人, 教授, 博士生导师, 研究方向为工商管理、发展经济学。

参考文献:

①李海婴、翟运开、蔡长术、汤继文:《基于“牛鞭效应”的供应链信息风险及其弱化》[J];《武汉理工大学学报·信息与管理工程版》2004(10)。

②李鹏中、张涛:《物流管理中的“牛鞭效应”分析》[J];《山东理工大学学报》(社会科学版)2004(5)。

③张子刚、周永红:《供应链中利益相关者信息共享的合作博弈分析》[J];《科技管理研究》2004(3)。

④赵林度:《供应链与物流管理理论与实务》[M];机械工业出版社, 2003。

社, 2003。

注解: [1] Simon, 诺贝尔经济学奖得主, “有限理性”概念的主要提倡者。其有限理性理论是“考虑限制决策者信息处理能力的约束的理论”, 并提议将不完全信息处理信息费用和非传统的决策者目标函数引入经济分析。

[2] 进化博弈理论以达尔文的生物进化论和拉马克的遗传基因理论为基本思想, 是进化论与博弈论结合的产物。利用进化博弈理论研究参与人群体行为时, 只要求参与人区分成功行为与不成功行为, 而不必知道成功与不成功行为的原因, 从而最大限度地降低了对理性的要求, 能够更接近于现实。

价,提高了竞争力;稳定供应商,有利于紧密合作和稳定供货渠道;有利于及时掌握供求信息;

b 集中储备、统一发货。连锁分店的主要工作是现场销售。所以,营业场所的面积要占 80%以上,用于商品储存的地方不能太大。配送中心充分发挥协调各连锁分店储备的作用。

3 我国连锁超市物流配送中心发展的现状

我国连锁超市的经营形态起步于 90 年代,发展至今不过十几年的历史,但是其发展速度却非常之快,同时竞争也格外的激烈。在一些大中城市连锁超市已经成为零售业发展的主流形态,并受到老百姓的青睐。统计数据表明,全国 100 强连锁店 2003 年实现销售额达到 3500 亿元,门店数达 20000 多个,占我国社会商品零售总额的 8%以上。

配送中心是物流配送的集散地,许许多多的大中连锁超市在经营的过程中得出的经验是没有配送中心,就不会有连锁超市稳步、健康的发展。因此连锁超市须对配送中心的建设给予极高的重视。然而我国的连锁超市物流配送中心的建设现状并没有想象中的那么好。事实上在我国除少数几个知名度高的大型超市,如华联超市公司、华润连锁店等物流配送中心形成了一套相对完整的体系,起到了配送中心该有的作用外,多数的大中型超市的配送中心建设由于受到重生产、轻物流思想的影响还处于不成熟阶段,并没有起到连锁超市经营核心的作用。其主要的问题表现在以下几个方面:

3.1 对配送中心的认识存在误区。尽管我国对物流配送的研究比较早,但受传统观念的影响,仍旧认为配送中心只是保管和运输的工具,认为配送中心就是“集体采购,统一发送”,或是“送货上门”。没有形成以客户为中心的服务理念,也没有充分地意识到配送中所提供的服务不同于一般意义上的服务,它是一种增值的服务。

3.2 配送人员水平低,人才短缺导致配送中心的作用无法充分地发挥。从我国当前从事物流行业的人员来看,他们大多数没有受过专门的物流配送方面的知识,更谈不上通晓现代物流配送的高效运作方面的知识,这是影响物流配送中心物流信息系统和现代物流设施利用的主要原因之一。

3.3 没有形成配送的规模经济,配送的效率低下。当前许多连锁超市都建立了自己的配送中心,但业务量很低,只是追求连锁超市形式上的效果,由于没有形成规模而无法充分发挥配送中心的优势作用。据考察,由于连锁不正规以及商品、运输、管理等方面的问题,我国连锁企业的配送率一般为 60%~70%之间,差的仅有 30%,还没有形成规模优势。拿北京的连锁超市为例,大多数的连锁超市都有自己的车队、仓库,而车辆的实载率仅有 25%,平均一个配送中心承担 2~3 个分店的送货,而日本的连锁超市一个配送中心负责配送 70 个分店只需 4~5 辆车。不统一配送说明没有统一进

货,而不统一进货则会丧失连锁超市经营的根基。

以上所有这些主要不足,导致我国连锁超市配送水平离国外以机电一体化、无纸化为主要特征的配送水平还有几十年的差距。

4 连锁超市物流配送中心的基本作业流程

在现代化的连锁超市物流配送中心的运转中,不论是机械化的物流系统,还是自动化或智能化的物流系统,如果没有正确有效的作业方法配合,那么,不论多么先进的系统和设备,也未必能取得最佳经济效益。因此,有必要论述一下连锁超市物流配送中心的基本作业流程。从供货商将商品送到配送中心,确认为货品“进货”作业的开始,便依序将货品“储存”入库。为了管理好品种多,数量大的库存货品,配送中心要定期或不定期的进行“盘点”检查。

当收到分店的订单后,首先将订单按其性质进行“订单处理”,之后根据处理后的订单信息,进行从仓库中择选分店所需货品的“拣选”作业。拣选完成后一旦发现拣选区所剩余的存货量过低时,则必须由储存区进行“补货”作业。如果储存区的存货量低于规定标准时,便向供应商采购订货。从仓库拣选出的货品经过整理之后即可“发货”,等到一切发货准备就绪,便可将货品装在配送车上,便向各个分店进行“配送”交货作业。

从以上描述中可以得出连锁超市配送中心作业流程包括:①进货作业。②搬运作业。③储存作业。④盘点作业。⑤订单处理作业。⑥拣选作业。⑦补货作业。⑧发货作业。⑨配送作业等。

5 提高连锁超市配送中心配送效率的建议

连锁超市配送中心的建设是完善连锁经营机制,规范连锁经营行为的重要环节,是连锁超市形式与内容统一的关键。大型连锁超市的配送中心就像它的核心一样,保证了连锁超市的高效运转。因此企业应该重视配送中心的建设,提高配送中心的运作效率,使现有的物流资源动起来,采用合作、重组和改造的方式,打破整个连锁系统内部的界限,消除系统内部的空白地带。针对我国目前连锁超市配送中心建设的现状和问题,笔者提出了以下几点意见,希望能对连锁超市的发展起到一定的作用。

5.1 加强对配送中心的认识。要彻底改变将配送中心等同批发站、零售点或生产企业的仓库的看法。现代化的连锁超市的配送中心的经营理念应该是靠优质的服务占领市场,靠先进的管理、技术获取效益。从统一采购开始,依靠雄厚的实力、良好的信誉和一定的规模优势获取价格优势;在配送中心内进行适当包装和加工,提高商品的附加值而获取第二个优势;储存、搬运、出入库作业高效、准确、减少商品损耗、提高设备利用率而获取第三个优势。现代化的配送中心是商流、物流、信息流的综合有机体。完善、高效的信息处理是其生命力的最直接的体现。根据美国经济学家波·物拉卡的观点,物流是继物资资源和劳动力后的“第三利润源

泉”。因此加快配送中心的建设其意义不仅在于物流本身,也在于它对整个经济发展的推动作用。

5.2 规划每个作业流程,整合整个业务流程。从上面的描述我们知道,配送中心的基本业务流程包括进货、搬运、储存、盘点等。所有的这些业务流程都对配送中心的配送效率产生影响,但笔者认为,对于连锁超市来说,分拣效率的高低对整个物流中心的作业效率和服务水平具有重要的影响,而且拣选的成本在整个配送过程中占有比较大的比例,且成本有较大的弹性。因此,连锁超市应该更加注重规划拣选作业流程,以降低物流成本。

拣选作业,是配送中心根据分店提出的订货单上所规定的商品品名、数量,将商品从货垛或货架上取出,搬运到理货场所的过程。商品拣选作业有两种方法:摘果法和播种法。

摘果法是指配送中心的工作人员借助一定的工具巡回于储存场所,按分店的订单挑选出每一种商品,然后将配齐的商品放置到发货场所指定的货位。

播种法是将每批订货单上的同种商品各自累加起来,从储存仓位上取出,集中搬运到理货场,然后将每一分店所需的数量取出,分放到该分店商品暂储待运货位处,直到配货完毕。

为了提高拣选效率、降低成本,应充分研究上述两种拣选方法,以选择适合本配送中心的方法。

规划好每个作业流程后,要进一步整合整个业务流程,避免每个业务流程之间的空白和重叠,进而提高资源的利用率。

5.3 发展配送中心的适当形式。配送中心对连锁超市的发展固然重要,但必须选择适当的形式,否则就无法发挥配送中心的优势作用。这一点连锁超市在建设配送中心之前一定要慎重考虑。根据配送中心的所属关系,可将它分为自有配送中心、共同配送中心和社会化配送中心。自有配送中心是连锁超市自己投资建设的,并主要为本连锁企业服务的配送中心;共同配送中心是指多家合作企业共同投资,共同经营,主要为合作企业服务的配送中心;社会化的配送中心是指仓储、批发或零售企业投资兴建,以合同形式为投资者提供服务的配送中心。那么对于一个连锁超市来说,应该选择何种形式的配送中心呢?自建配送中心适合经济基础雄厚、具有一定规模的连锁超市,如华联超市、沃尔玛等。此类配送中心为连锁超市规模效益的获得提供了可靠保证。共同配送中心或社会化的配送中心的形式既适合大型连锁超市也适合中小型连锁超市。连锁超市应该根据自身规模、资金状况、发展前景进行理性选择。应该采取统一规划、集中部署、分布实施、逐步到位的策略。在这里要指出的是,在日本即使是大型的连锁超市,尽管建立了自己的配送中心,但也采用了社会化的配送中心的形式。而我国不仅大型连锁超市,就连中小型的连锁超市也建有自己的配送中心,只有 10%

左右是社会化的。同时,配送中心的效率也很难发挥出来。也就是说,对于连锁超市来说,可以发展多元化的配送形式,这一点值得大、中、小型连锁超市的注意。

5.4 提高连锁超市配送中心现代化的水平。在采用先进的自动化、机电一体化设备来完成各种库存作业的基础上,使计算机不仅能应用于日常的管理,也能帮助企业做出重要决定,比如货物组织、配送方案、运输的最佳路径、最优库存控制等。同时要提高配送中心的机械化程度,标准化程度,体现出现代的配送中心与传统的零售店仓库的区别,使配送中心真正的成为连锁超市的“第三利润源”。信息化是现代化的标志之一,信息化对连锁超市的发展和竞争也起着重要作用。任何一个连锁超市要想在复杂的竞争中以快速的方式对市场做出反应就必须借助于现代化的信息手段和设备。配送中心信息化的表现是:物流信息收集的数据库化和代码化、物流信息处理的电子化和计算机化、物流信息传递的标准化和实时化、物流信息存储的数字化等。因此,配送中心应大力推广应用条形码技术、数据库技术、电子订货系统、电子数据交换、快速反应、有效的客户反应、射频技术、管理信息系统、企业资源计划等先进的技术与管理策略。

5.5 培养高素质物流配送方面的人才。企业要有计划、有针对性地对员工进行现代物流知识的培训,以提高员工的专业知识和技能,使得物流人才的培养与配送中心的发展同步,甚至领先。在这一点上,南昌的一个储运公司做得就比较好,该公司在 2003 年组织了 55 名职工参加了高级物流管理员资格认证培训班,并参加了全国性的高级物流管理员资格认证考试,为企业竞争提供了有力的人才保障。

配送中心的建设是一个系统工程,在发展配送中心的实践过程中,不可急于求成,贪大求新,不能脱离现有状况,盲目追求先进的设备;但也不能畏首畏尾,安于现状。连锁超市应立足于现状,充分发挥现有设施设备的优势,加强管理,更新设备采用新技术,不断提高配送水平和能力,以适应经济发展的需要。与此同时,在配送中心建设的过程中,应积极争取政府的支持和指导;在资金和税收等方面争取获取政府的扶持和优惠。坚持软件带动硬件的原则,注重信息系统的建设。在配送中心的设计阶段,管理者、使用者和设计者应紧密联系,注重系统的整体性、均衡性和流畅性。

参考文献:

- ①宋华、胡左浩:《现代物流与供应链管理》[M];经济管理出版社,2000。
- ②刘昌祺:《物流配送中心设计》[M];机械工业出版社,2001。
- ③毕于榜:《我国连锁经营物流配送中心的建设》[J];《环渤海经济瞭望》2004(4)。
- ④许胜余:《对连锁超市配送中心的实践和认识》[J];《物流技术》1998(6)。
- ⑤阳礼泉:《建设配送中心促进连锁经营健康发展》[J];《超市连锁》1996(8)。

动态网页生成技术是基于 B/S 体系结构应用的基础技术手段之一。在 B/S 体系结构下,常用于保存会话信息的手段是 COOKIE 技术。由于 Cookie 允许客户端读写访问,所以存在会话信息被客户端篡改的可能,从而使服务器受到客户端的欺骗。这一欺骗在一定程度上危害基于 B/S 体系结构系统的信息安全。本文从网络安全理论着手,探讨了利用信息摘要技术,通过散列函数摘取出固定长度的信息摘要进行加密、解密和比较验证,实现防止动态网页中会话信息被客户端篡改之目的。

基于信息摘要技术的 动态网页 COOKIE 欺骗的防范方法研究

◎邵卫民 沈辉/南京航空航天大学

引言

动态网页生成技术是基于 B/S 体系结构应用的基础技术手段之一。它用在 Web 服务器端根据 HTTP 请求中表达用户身份、访问历史等会话信息,以及其它输入信息动态地创建一个 HTML 网页,不同的会话信息和其它输入信息将会为用户产生不同的 HTML 网页输出。但在 B/S 体系结构下,浏览器从服务器获取 HTML 网页后立即断开与服务器的连接,下一次从服务器获取 HTML 网页将建立起新的连接,因此服务器无法通过面向连接服务的 TCP 协议来保持对用户的身份及其访问历史等信息的追踪。为实现追踪功能,服务器采用了在浏览器每次连接到服务器后与之交换会话信息的方法。然而此方法存在着客户端对会话信息进行篡改、欺骗服务器的可能性。

由于会话信息保存着客户端与服务器端重要的交互信息,因此在基于 B/S 体系结构的商业应用中具有十分重要的作用。为了防范客户端对会话信息的篡改,同时又允许客户端对会话信息的合理修改,有必要通过分析会话信息的传递过程,然后采用适当的技术手段来加以避免和控制。

1 Cookie 欺骗分析

1.1 Cookie 数据传送原理

在 B/S 体系结构下,常用于保存会话信息的手段是 Cookie 技术。Cookie 技术将会话信息保存在被称为“Cookie”的简单文本文件中,它与特定的 Web 文档相联系,并且只能与创建该 Cookie 的服务器相互交换内容。

Cookie 用于在浏览器与服务器之间交换内容的传递过程包括服务器端生成 Cookie 和客户端生成 Cookie 两种情况:

(1) 服务器端生成 Cookie 对于服务器端生成 Cookie 的情况,可以认为是服务器根据客户端所需访问的内容创建了会话信息,用以开始并描述一次会话;Cookie 随服务器动态生成的 HTML 网页传递到客户端后,客户端根据会话进程增加、修改、删除部分 Cookie 内容作为会话进一步发展的参数,再将 Cookie 随新的客户端请求传递到服务器端;服务器根据客户端请求动态生成 HTML 网页,同时根据会话进程的发展增加、修改、删除部分会话信息。这个过程不断重复,直至客户端不再发出请求、会话终止。

(2) 客户端生成 Cookie 对于客户端生成 Cookie 的情况,可以认为是客户端指定会话的初始参数,用以请求服务器根据参数来启动一次会话,这一 Cookie 随客户端请求被发送至服

务器,服务器用这些参数创建会话信息,用以开始并描述一次会话。以后的过程与服务器端生成 Cookie 的情况是相同的。

从上述会话信息的产生、增加、修改、删除的过程可见,会话信息仅由服务器产生、增加和修改,而 Cookie 中其它信息的产生、增加、修改、删除则用于指定会话创建或进一步发展所需要的参数。

1.2 Cookie 欺骗的产生

由于 Cookie 允许客户端读写访问,因而存在着存储在 Cookie 中的会话信息被客户端篡改的可能,从而使服务器受到客户端的欺骗,即 Cookie 欺骗。

为阻止客户端篡改会话信息,影响会话状态,根据网络安全技术原理,采用信息摘要技术能够有效地防止客户端的 Cookie 欺骗。至于 Cookie 在 Internet 环境传递时被某一台计算机篡改的问题,这是安全套接层协议(SSL)的任务,在此不做讨论。

2 信息摘要技术基本原理

信息摘要技术是一种能够保证信息完整、确认发送者身份的技术。信息经验证后能够表明信息在传送期间是否被篡改过,从而发送者能够在验证后表明他是否就是合法的发送者。

信息摘要算法首先从任意长度的

东航江苏公司全力打造空中客车机队

近期连续引进3架A320

继5月25日之后,6月9日中午又有一架从法国图卢兹直飞上海的崭新的A320,在上海浦东机场做了简短的人关停留之后,安全降落在了南京禄口国际机场。这是东航江苏有限公司全力打造空客机队规模的又一个大的动作。

据悉,东航江苏有限公司6月底前要引进3架A320,8月份以后至明年年初,公司还将引进3架ERJ145,届时公司的飞机数量会达到12架A320、3架ERJ145,机队规模将大大增加。

因此次机队的大规模扩大,对东航江苏公司的长远发展具有重要意义,所以公司副董事长、党委书记苏国新、副总经理沙承东和李江石分别亲自出马,带领接机组成员前往法国把飞机接回来。公司总经理吴中东介绍说,新飞机的引进使公司实现了三个“突破”:一是机队规模扩大,飞机数量突破了2位数,有利于公司发挥规模效应,提高核心竞争力;二是公司自行出资购买了3架ERJ145,突破了单一机型,运营机

型达到了两种,有利于公司的市场拓展、航线网络的完善;三是公司首次以融资性租赁的方式引进3架A320,飞机到位后,公司总资产将突破20亿人民币,有利于公司壮大实力,提高抗御市场风险的能力。

据了解,新加盟的3架飞机都是最新式选装型的空客A320,客舱内配有闭路电视等娱乐设施。目前到位的前两架在南京已经投入了航线运营,显然飞机的加盟对即将开始的航班旺季生产会十分有利。6月30日到位的第12架将直接投放在无锡硕放机场,届时公司不但要在无锡安排隆重的接机仪式,而且自7月1日起还要正式设立无锡基地,开辟无锡—成都、无锡—重庆、无锡—张家界、无锡—桂林4条新的航线。如此算来,如果连同今年3月份已经开通的无锡—厦门航线,东航江苏公司仅在无锡硕放机场投放的航线就已达到了5条。

能在短时间内连续引进6架飞机,的确充分显示了东航江苏公司的发展实力和决心。据悉,目前东航市

场营销部已经排定了新的航班时刻表,由于新飞机的加盟,公司在保留原先已经拥有的30多条国内外航线的基础上,又新开辟和恢复了南京—南昌、贵阳、西安、银川、乌鲁木齐等多条商务或旅游航线。并且,公司在积极发展空客机队的同时,今年下半年将计划开拓南京的支线航空市场。最有可能开辟的支线航班包括:南京—福州、南京—温州、南京—宁波、南京—虹桥、南京—沈阳、南京—石家庄、南京—郑州、南京—太原、南京—呼和浩特、南京—浦东等。

为了庆祝第10和第11架新飞机的加盟,东航江苏公司在南京禄口国际机场停机坪上两次举行了隆重的接机仪式。江苏省政府、江苏省安监局、南京禄口国际机场、机场边防检查站、南京空港油料公司、南京空管中心、南京海关机场办、南京出入境检验检疫局机场办等单位的领导,都盛情出席了5月25日中午第10架的欢迎仪式,向东航江苏公司表示了祝贺。

(林毅 青志信)□

信息中,通过散列函数摘取出固定长度的信息摘要,而信息摘要的特点就是两份不同的信息存在相同的信息摘要的概率足够低,以至于可以认为在足够长的一段时间内信息摘要是信息的唯一表达。

为了防止信息被篡改、并且防止信息篡改者在篡改信息的同时篡改了信息摘要,对信息摘要采取加密手段。

经过加密的信息摘要与信息一起被发送给接受者。

接受者通过解密手段从加密后的信息摘要中还原出信息摘要,并与通过同样的散列函数从信息中摘取的信息摘要相比较验证,从而根据两者是否相同来判断信息是否被篡改过。

加密方法的破解难易程度决定了信息不被篡改的安全程度。常用信息摘要技术的加密方法有公开密钥加密体系,如RSA,包括MD2、MD5、SHA-1等,以及共享密钥加密体系,如DES、TEA等。

3 Cookie 欺骗的防范

3.1 防范方法

为防止Cookie中会话信息被篡改,可以采取信息摘要技术进行验证,同时

由于会话信息仅在服务器端产生、增加和修改,因此采用共享密钥加密体系DES、TEA加密算法即可,而TEA以其加密算法简单、加密强度高于DES更有利于在Cookie欺骗防范中使用。

为了防止会话信息被篡改、并且防止篡改者在篡改会话信息的同时篡改了会话摘要,对会话摘要采取加密手段。

经过加密的会话摘要与会话信息一起随Cookie被发送给客户端。

客户端根据需要修改其它Cookie信息,整个Cookie随同再一次请求被发送回服务器端。服务器通过解密手段从加密后的会话摘要中还原出会话摘要,并与通过散列函数从会话信息中摘取的会话摘要相比较验证。

根据信息摘要技术的特点,两次会话具有相同的会话摘要,其发生的概率足够低,并且也很难猜测哪两次会话具有相同的会话摘要。在篡改会话信息的同时篡改出正确的会话摘要几乎是不可能的。因此,如果从Cookie中还原的会话摘要与通过散列函数计算的会话摘要相一致时,便可以认定会话信息未被篡改,不相一致时则会话信息已被篡改。

3.2 结果与分析

以实际数据为例,采用TEA加密算法

的信息摘要技术,对于数据“UserID=3889087297”,其加密后的数据摘要信息串为“90CD31E5496A3B80”,而数据“UserID=3889087298”,其加密后的数据摘要信息串为“BC08AA96803CB0A0”,虽然原始数据中仅仅最后一个字符发生变化,其加密摘要信息却发生巨大的变化。由此可见,即使B/S体系结构应用系统的客户端篡改了会话信息,其也无法同时篡改出正确的会话摘要,从而B/S体系结构应用系统的服务器端能够轻易地识别出篡改,并拒绝为客户端提供进一步的信息服务。

4 结论

电子商务环境下,信息安全是其正常活动中一项必不可少的因素。本文从网络安全理论着手,提出的利用信息摘要技术防止动态网页中会话信息被客户端篡改所形成的Cookie欺骗的方法,采用了共享密钥加密体系TEA加密算法,不仅加密速度快、易于实现,适于电子商务环境,而且密钥长度达128位,难于破解,能够有效防止由此带来的B/S体系结构系统中信息的泄露。□

信息系统使企业变成学习型企业之探讨

胡火群¹ 沈辉²

(_{1,2} 南京航空航天大学 信息与管理学院, 江苏 南京 210016)

摘要: 21世纪是知识经济时代。知识已成为继劳动力、原材料、资本三大生产要素之后的第四大生产要素。学习型企业, 是一个热门话题。如何使企业成为学习型企业, 是当今知识经济社会需要认真探讨的一个重大课题。本文从学习型组织的产生背景、定义和特征入手, 着重论述了如何借助信息系统来推进学习型企业的建设过程, 并介绍了创建学习型企业的指导思想。

关键词: 信息系统; 企业; 学习型企业

中图分类号: F270 文献标识码: A 文章编号: 1008-4428(2005)10-22-02

一、学习型组织产生背景

1965年, 麻省理工史隆管理学院杰伊·佛瑞斯特教授在《企业的新设计》一文中首先提出了“学习型组织”, 并经过许多研究机构、专家和学者的研究而不断发展完善。佛瑞斯特运用系统动力学原理构想出的学习型组织的基本特征为: 组织结构扁平化、组织信息化、组织更具有开放性、组织不断学习和不断调整组织内部的结构关系等等。同年, 在联合国教科文组织于巴黎召开的会议上, 蓝格朗提出的“终身教育”提案, 成为联合国随后推行发展教育的基本理念。1968年美国学者赫钦斯出版了《学习型社会》一书, 从通才教育的观点说明学习型社会的重要性。1972年, 联合国教科文组织向各国提出了“向学习型社会前进”的目标。20世纪80年代美国、日本等发达国家就制定由学历社会向学习型社会过渡的策略。

那么, 什么是学习型组织呢? 圣吉在《第五项修炼》一书中描述到: 学习型组织是一个“不断创新、进步的组织, 在其中, 大家得以不断突破自己的能力上限, 创造真心向往的结果, 培养全新、前瞻而开阔的思考方式, 全力实现共同的抱负, 以及不断一起学习如何共同学习”。以企业为例, 学习型企业是以共同愿景为基础, 以团体学习为特征, 对顾客负责的扁平化横向网络系统。它强调“学习+激励”, 不但使人勤奋工作, 而且尤为注意使人“更聪明的工作”, 它以增强企业的学习力为核心, 提高群体智商, 使员工活出生命意义, 自我超越, 不断创新, 达到企业财富速增, 服务超值的目标。

二、建立学习型企业的必要性及学习型企业发展现状

21世纪是一个迅速变化的时代。正如思科公司总裁钱伯斯指出的: 新经济规则不是大鱼吃小鱼, 而是快鱼吃慢鱼。无论组织或个人, 唯一持久的竞争能力就是有能力比你的竞争对手学习得更快更好, 只有如此, 才能立于不败之地。

知识经济时代的团体只有建成学习型组织, 才能适应终身学习的需要。可以认为, 学习型组织是由知识经济催生的, 它又是知识经济发展的基石。在现实社会中, 知识型组织是可以建立的, 也是客观存在的, 而且学习型组织成绩显著。仍以企业为例, 当今世界上所有的企业无论遵循什么理论进行管理, 不外乎两种类型: 等级权力控制型和非等级权力控制型, 后者即学习型企业。上海明德学习型组织研究所将1994—1997年连续入围500强的前10名企业, 按学习型与等级权力控制型分别排序, 各取前三名进行企业效益对比, 结果发现, 无论利润绝对数还是销售利润率, 学习型企业比等级权力型企业都高出30多倍。正如美国麻省理工学院和《财星》杂志指出的那

样: 20世纪90年代成功的企业是构建成学习型组织的企业。现在在美国排名前25家中的80%正在运用学习型组织理论管理企业, 如杜邦、英特尔、苹果电脑、福特汽车、GE公司和微软等。中国的宝钢、联想、海尔、上海隧道、江淮汽车、施贵宝、伊利、中纺机等企业也正在努力创建学习型企业。但从总体上看, 国内创建学习型企业的状况, 可说是: “一则以喜, 一则以忧”。喜的是借学习型组织理论引进之东风, 社会学习之风大兴, 企业创建之风日盛, 必助于学习化社会的形成; 忧的是有的企业图形式, 赶时髦, 不求甚解, 甚至急功近利, 有悖于学习型组织的真谛。须知, 学习型企业是一个愿景, 涉及人的“心灵转换”及组织的“脱胎换骨”, 须洗心革面, 苦修苦练, 方能日渐精进, 决非一蹴而就。凡真心想要创建学习型组织的团体和个人, 务必痛下决心, 做一个“终身的学习者”, 研读、精通学习型组织的理论及技巧, 下多年的功夫, 一步一个台阶, 不断向学习型组织迈进。任何浮躁的心态和行为, 都有害于组织的成长和学习型企业的创建。

三、中国企业如何运用信息系统创立学习性组织

1998年4月国家经贸委在其召开的大型研讨会上结合我国国情提出了构成“学习型组织”的六大要素观点和论述: 一是拥有终身学习的理念和机制; 二是建有多元回馈和开放的学习系统; 三是形成学习共享与互动的组织氛围; 四是具有实现共同愿景的不断增长的学习力; 五是工作学习化使成员活出生命的意义; 六是学习工作化使组织不断创新。

1、转变观念, 利用广播和厂内刊物宣传企业文化及学习型组织理论

社会的变革, 首先在于人们观念的变革。企业从等级权力控制型改变为学习型, 美国的企业家称它是一次脱胎换骨的改造, 中国台湾的企业家称它是触及心灵变革的痛苦过程。

创建学习型企业决不能靠行政命令来推行, 观念不更新, 一切皆空。只有通过广播和厂内发行刊物宣传、介绍企业文化及学习型组织理论, 使广大企业员工、尤其是企业领导者从中悟出学习型组织的真谛, 认识到不改变旧观念就不能适应时代的变革发展, 只有从观念上彻底更新, 才可能满腔热情, 全身心投入, 与其他员工同心协力共创学习型企业, 使企业走向更加辉煌。观念的更新, 全靠积极参加变革与变革过程中的学习。

2、定期总结, 利用信息系统推进学习型企业的建设

学习型企业强调学习, 不仅个人要加强学习, 而且组织也要学习。对于个人而言, 要利用空闲时间积极学习, 通过各种方式学习, 尤其要善于利用因特网学习, 不断扩充自己的知识面, 改善自己的知识结构; 对于公司而言, 定期组织员工

集体学习,召开“学习讨论会”,公司的所有员工,包括一线工人、销售人员、技术人员、行政管理人员聚在一起,倾听彼此的话语,开始互相认识。每个人都在谈论公司情况,同时也向对方介绍自己,大家可以穿得随意些,比如上身穿着公司赠发的印有“我们可以改变一切!”T恤,下身穿牛仔裤。整个活动安排如下:富有感染力的音乐拉开帷幔,公司领导人作关于公司现状以及未来构想的演说,同时大屏幕放映幻灯片,通过清晰的曲线图,精炼的概括,介绍了公司目前的运行状况、未来展望以及每一个商业和供应单位的当年年度计划,反复强调了企业的“脆弱度”。接着团体协作活动,经理们和工人自由组成小组讨论,同时开展可以给人启迪的“经验学习”活动;最后是一场盛大晚会,晚会除了传统的娱乐节目外,还有反映公司好人好事和不良现象的幽默短剧,给人以教育和感化。晚会结束时给每个人分发一张塑胶卡片,上面的文字是对整个活动的总结,一面写着“效率,质量,创新”,另一面则是他们向公司承诺的目标。

3、处心积虑,利用企业局域网实现企业内部沟通的网络化
学习型企业要求企业的组织结构由传统的“金字塔”型向“扁平化”式转化。企业的组织结构形式决定着企业内部的沟通方式。在传统的垂直型层次组织结构中,机构设置是按职能划分的。由于组织内部层级繁多,等级森严,不仅各个部门之间缺乏必要的横向联系和沟通,而且严重阻碍了信息的上下纵向传递和反馈,使高层领导远离员工,远离客户。在层级式组织中,有关人力资源开发管理的全部信息都集中在组织的最高管理层,由于沟通成本极为昂贵,因而很难实现企业内部的信息资源共享。而“扁平化”组织结构能够减少中间的管理层,使管理层次减少,拉近上下层的距离,充分保证下层能参与企业的决策,直接体会到上层的决策思想和智慧光芒,上层也能亲自了解下层的动态,吸取第一线的营养。如何实现组织结构的转变呢?首先是计算机和互联网技术在企业广泛地应用,企业组装自己的局域网,通过局域网,使企业内外部信息可以更为直接快捷地以发散形式传递。如此,大量传递上下层信息的中间组织就可以删除,管理层次就可以减少,从而确保信息不被篡改和过滤;其次为了提高企业内部的沟通效率,可以在公司主页建立一个老板信箱,员工的意见或建议可以通过电子信箱随时随地发送到这个信箱。公司的总裁每天检查信箱两次,及时对员工的意见做出反应,并对其意见被采纳的员工予以重奖。当公司遇到重大策略调整或重要事件发生时,CEO除了征求高级经理的意见外,还通过电子邮件与全体员工沟通。所有与事件有关的人员,无论其职务的高低,都会被列在电子邮件名单里,大家可以充分发表自己的意见。总部举行的相关会议也可以在网上传播,通过这种不分级别,自由,真实的交流和沟通,保证公司重大决策的正确性;再次为了最大限度地实现信息共享,要利用各种知识数据库,专利数据库存放知识、积累知识,而且全天候向员工开放。创新的灵感随时随地都会产生,使知识从隐性向显性转化,就便于共享。要放松对员工在知识应用方面的控制,鼓励员工在企业内部进行个人创业,促进知识的应用。美国社会学家奈比斯特有句名言:创新自下而上,风尚自上而下。学习的风尚应由企业领导带头形成,风尚自上而下扩散,创新的成果萌发于企业职工的学习过程,能自下而上的升级。

4、内外互动,利用信息系统实现组织外部的关联化

学习型组织要求企业由“单线性系统”变为“整体开放性系统”。一方面,企业作为一个系统,它是一个有机整体,而不是各个部门的机械组合或简单相加。学习型组织实现组织系统的可持续发展,要求必须摒弃局部的思维方式,放弃个人的利益和部门的利益,相互之间坦率真诚,了解组织怎样运行,制定每个都认可的计划与构想,然后共同工作,以实现这个构想。另一方面,企业作为社会系统的一个组成要素,要充分地利用外部知识网络、专家网络、行业主管部门信息网络、供应商网络、经销商网络、合作机构网络、技术资源等网络。要高度利用这些网络并进行整合变成自己的知识。我们建议通过两种方式实现企业间的关联:(1)建立以我为主的企业网络。自己只生产一些核心部件,以及进行最后的装配和调试,选择一些供应商作为长期合作伙伴,这样就形成了企业网络,形成了一个合作性的企业组织群体,在这个组织群体中,每个组织都是独立的,通过长期契约和信任,与核心组织联结在一起,优势互补,形成命运共同体,共同发展;(2)建立虚拟企业。不同企业(或其中一些部门)按某一特定任务要求而临时组建的企业,没有看得见的有形公司,但却是一个经济实体,任务完成后便宣告解散。这样容易发挥各组成部分的专长,顺应多变的市場形式,抓住机遇,迅速组建虚拟企业,可以简化管理,更为重要的是可以采用新的产品开发形式。这样的企业可以跨地区,甚至跨国跨州,可以跨行业组成。

四、结束语

创建学习型企业是一项系统应用工程,要遵循稳步推进逐步实施的原则。我国企业在创建学习型企业时,在吸取国外企业先进经验的同时,更应紧密结合中国的国情,吸取我国传统文化的精华,继承马克思主义、毛泽东思想,以邓小平理论为指导,以现代企业制度“十六字方针”中的“管理科学”为接口,建立起适应中国社会政治经济发展需要的学习型组织理论体系,创建出一大批在中国行之有效的,在国际市场中具有强大竞争力的,即所谓有中国特色的学习型企业,这应是我们开展这项工作的指导思想。

参考文献:

- [1] 许桃芳. 新管理的诠释:学习型组织不是神话而是现实[J]. 管理科学, 2003,(11).
- [2] 张声雄. 学习型组织的时代意义及在中国的发展[J]. 管理科学, 2000,(03).
- [3] 江林, 由蕾, 赵蕾. 扁平化组织与网络化沟通[J]. 管理科学, 2002,(11).
- [4] 菲利普·米尔维斯等著. 走出沙漠—塑造学习型企业的成功历程[M]. 北京: 电子工业出版社, 2002.
- [5] 张国臣. 关于新时期知识管理的三大思考[J]. 期货日报, 2003,(05).
- [6] 刘大星. 共同愿景——创建学习型组织培训教程[M]. 北京: 北京大学出版社, 2004.
- [7] 连玉明. 学习型组织[M]. 北京: 中国时代经济出版社, 2003.

作者简介:

胡火群,男,湖北咸宁人,南京航空航天大学经济与管理学院硕士研究生,研究方向:管理信息系统;
沈辉,男,江苏南通人,南京航空航天大学经济与管理学院高级工程师,研究方向:管理信息系统、计算机辅助管理。

公共服務型政府——我國政府改革的新取向

岳 燕

(南京航空航天大學經濟與管理學院)

摘 要:改革開放以來,我國各級政府公共服務質量已有顯著提高。但是,從總體來看,我國政府公共服務職能仍需進一步強化。本文從公共服務型政府的內涵出發,分析了當前我國政府公共服務存在的問題,進而提出了建設公共服務型政府的路徑選擇。

關鍵詞:公共服務型政府 服務理念 制度建設

當前,我國正處於經濟轉型(即從計劃經濟體制向社會主義市場經濟體制轉型)和社會轉型(即從農業社會向工業社會、從農村社會到城市社會轉型)的關鍵時期,也是加快社會主義現代化建設的重要歷史階段。完善社會主義市場經濟體制、實現全面建設小康社會的戰略目標,對深化行政管理體制改革、強化政府公共服務職能提出了新的要求。針對新的經濟社會發展形勢和政府職能的弱項,黨的十六屆三中全會和溫家寶總理在十屆全國人大二次會議通過的政府工作報告中都明確指出:各級政府要全面履行職能,在繼續搞好經濟調節、加強市場監管的同時,更加注重履行社會管理和公共服務職能,提高政府的公共服務水平,促進經濟發展與社會進步協調一致,促進中國公共行政系統由傳統型向現代公共服務型轉變。

一、公共服務型政府的內涵

新公共服務理論是在總結新公共管理理論與實踐的基礎上提出的一個全新的管理模式和管理理念,該理論以羅伯特·V. 丹哈特、珍妮特·V. 丹哈特為代表,指出公共管理歸根到底是服務的性質,提出政府或公務員越來越重要的作用是幫助公民明確表達和實現他們的公共利益,而非試圖在新的方向上控制或駕馭社會,即“服務而非掌舵”。“新公共服務”強調的是一種以公民為服務對象,以尊重公民權、實現公共利益為目標,重視社會、公民參與,以實現公務員、公民、法律、社會協調運行的綜合治理的模式,這種模式的典型特征是以公眾服務為核心,以民主參與為

手段,以是否實現公眾利益為評價標準。^[1]隨着新公共服務理論的提出,國內外的學者賦予了公共服務更新更廣泛的內涵,普遍認為,公共服務是21世紀公共行政和政府改革的核心理念。這個理論的提出為建設公共服務型政府提供了強有力的理論支撐,對該理論的借鑒,將使我們更加明晰公共管理的實質在於為公民提供更多優質高效的服務,以加快實現建設公共服務型政府的基本目標。

公共服務型政府強調以社會公眾為服務對象,以多元參與為服務形式,以合作協調為服務基礎,以滿足公共需求為服務導向。^[2]公共服務就是提供公共產品和公共服務,包括投資教育、科技、文化、衛生、體育等公共事業、投資公共基礎設施建設,發展社會就業、社會保障服務,發布公共信息等,為社會公眾生活和參與社會經濟、政治、文化活動提供保障和創造條件。在全面建設小康社會中,應更加重視政府的公共服務職能,搞好諸如公共安全、公共醫療衛生、環境保護、科學教育、城市規劃、旅游娛樂以及建立健全養老保險制度和待業保險制度,逐步完善社會保障體系等。

二、我國政府公共服務存在的問題

改革開放以來,我國共進行了五次不同力度的政府機構改革(1982、1988、1993、1998和2003年),特別是2003年開始的新一輪改革是“按照精簡、統一、效能的原則”和“決策、執行、監督相協調”的要求,進一步轉變政府職能,建立新型政府。隨着行政管理體制改革的不斷深化,政府的公共服務職能也逐步得到改善,各級政府越來越

重視人民群眾的公共需求，加大對公共服務的投入，在實踐中不斷創新管理方式和管理手段。例如，2001年成都市樹立“以民為本，依法行政”的政府服務理念，開始實施“規範化服務型政府”建設；2002年，浙江省在探索公共服務監管方面，堅持人民滿意為最高追求，提出以“樹優良作風，創優質服務，作優秀公僕”為導向；2003年，南京市和廣州市各自出臺了對國家行政機關及其公務員公共服務行為的規範，進一步明確了公務員的行為準則。這些政府管理創新的做法和經驗，對於進一步轉變政府職能和提高公共服務的水平都是很有意義的。當然，我們也應對我國政府公共服務的現狀有一個基本

的客觀估計，應看到其中還存在不少問題，主要表現在：

1. 公共服務水平方面，由於我國經濟與社會發展不平衡，從而造成公共服務水平的地區失衡與城鄉失衡。同時，與國際上公共服務水平較高的其他國家相比，我國政府的公共服務職能還較為薄弱。

首先，我國公共服務水平存在着較嚴重的地區失衡。如上海市2003年人均教育、科學與衛生財政支出為1047.09元，人均社會保障財政支出為319.95元；而貴州省同年這兩個指標分別為205.14元、81.04元，僅分別為上海市的19.59%與25.33%。（見表1）

表1 中國公共服務水平的地區差異(2003)

省份	人口 (萬人)	人均 GDP(元 人民幣/人)	教育、科學與衛生事業 經費財政支出(萬元)	社會保障與救濟 財政支出(萬元)	人均教育、科學與衛 生財政支出(元)	人均社會保障 財政支出(元)
上海	1711	36533	1791563	547429	1047.09	319.95
江蘇	7406	16826	2401685	969376	324.29	130.89
浙江	4680	20074	2167552	474191	463.15	101.32
廣東	7954	17131	3540505	1512100	445.12	190.11
貴州	3870	3504	793893	313612	205.14	81.04
陝西	3690	6501	848478	771908	229.94	209.19
甘肅	2603	5013	610414	629082	234.50	241.68
雲南	4376	5632	1301824	1047675	297.49	239.41

說明：(1)教育、科學與衛生事業經費財政支出為全國分地區財政支出項目中教育事業費、科學事業費、衛生經費的總和。(2)社會保障財政支出為全國分地區財政支出項目中撫恤和社會福利救濟費、行政事業單位離退休經費、社會保障補助支出總和。(3)本表根據國家統計局編：《中國統計年鑒—2004》，中國統計出版社2004年版第96頁、第61頁、第303頁、第304頁相關數據計算。

其次，我國城鄉居民公共服務水平存在着較大的差異。主要表現在：城鄉居民公共衛生資源分布、醫療保險覆蓋率和郵電通信設備資源等方面差異甚大。如全國有近20%的農村縣未達到2000年“人人享有初級衛生保健”規劃目標的合格或基本合格的標準；有3千多萬人口不能保證有及時的醫療服務；有4億多農村人口尚未飲用

自來水；目前全國農村網絡用戶只占全國總量的0.3%，據此推算，城市網絡普及率為農村的740倍。^[3]

再次，由於經濟發展水平與社會發展階段的制約，與公共服務較典型的國家相比，我國政府公共服務指標偏低。（見表2）

表2 挪威、美國、瑞士、英國、法國與中國公共服務指標比較

公共服務指標	挪威	美國	瑞士	英國	法國	中國
人類發展指數(HDI) (2002年)	0.956(第1)	0.939(第8)	0.936(第11)	0.936(第12)	0.932(第16)	0.745(第94)
公共衛生支出占GDP 百分比(2001)	6.9	6.2	6.3	6.2	7.3	2.0
公共教育支出占GDP 百分比(1999-2001)	6.8	5.6	5.6	4.6	5.7	2.3
公共教育支出占政府總 支出百分比(1999-2001)	16.2	15.5	18.7	11.5	11.4	12.8
研究與開發支出占GDP 百分比(1996-2002)	1.6	2.8	2.6	1.9	2.2	1.1

注：以上數據來源於：聯合國開發計劃署(UNDP)：《2004年人類發展報告》

上表為我國政府公共服務水平與公共服務較典型的國家之間相同或相近年份的比較。近年來，我國由于加大了公共服務投入，其中有些指標也有所上升，如公共教育支出占 GDP 的比重 2003 年上升為 3.41%，但距這些國家仍有相當大的差距。^[4]

2. 公共服務理念方面，政府為公眾服務的觀念還沒完全確立，服務意識較淡薄，官本位意識較嚴重，從而導致政府辦事效率低下，公務人員權力尋租、行政執法缺乏公平。

3. 行政管理體制方面，政府在市場經濟條件下還存在職能定位不準確、行為失範等問題。政府與社會組織的關係沒有完全理順，政府過多地承擔了公共服務職能，控制公共服務的範圍較寬，難以滿足社會投資多元化與消費多元化的需求。

一般認為，提供公共物品的任務應該由政府來承擔。實際上，準確地說，公共物品的任務必須由非市場機制提供，即需要調動全社會的力量，充分發揮政府和社會組織的作用，從而更好地滿足社會偏好。

4. 公共服務的運行機制方面，決策民主化、科學化程度不高，執行不透明、監督不到位。由于政府管理和監督的缺位，重服務投入而輕服務結果，從而不能適應社會需求的增長。盡管近年來我們在公共服務和公共產品的投入上有了較大幅度的增加，但還沒有完全納入制度化和法制化的軌道，導致實際取得的服務效果不盡如人意。

三、建設公共服務型政府的路徑探索

2004 年 2 月 21 日，國務院總理溫家寶在省部級主要領導幹部“樹立和落實科學發展觀”專題研究結業式上的講話中指出：強化公共服務的職能“就是提供公共產品和服務，包括加強城鄉公共設施，發展社會就業、社會保障服務和教育、科技、文化、衛生體育等公共事業，發布公共信息等，為社會公眾生活和參與社會經濟、政治、文化活動提供保障和創造條件，努力建設服務型政府。”^[5]“建設服務型政府”目標的提出，為我們進一步改革和創新政府的管理理念、行為模式確立了科學的發展方向。同時，從傳統管制型政府向公共服務型政府轉變，迫切需要進行一系列切實可行的路徑探索。

1. 加強公務員隊伍建設，樹立政府服務理念。各級政府要本着“向人民學習、為人民服務、請人民評判、讓人民滿意”的原則，“從群眾最現實、最直接和最關心的問題抓起”（胡錦濤語），即

要求政府的全部公務活動都要服從和服務于最廣大人民群眾的根本利益，堅持把以人為本作為公共服務的邏輯起點和歸宿。具體地說，各級政府可以通過培訓、舉辦講座、論壇等形式強化公務員“執政為民”的思想和“以人為本，依法行政”的服務理念；完善公務員制度，在公務員進口和出口以及獎懲等環節強化公開、公平、競爭、擇優機制；同時加強對公務員的行政倫理教育和行為規範建設，培養其自律能力，提高職業道德水平，形成優良的行政人格，使其真正實現由管理者向服務者的角色意識轉換。

2. 優化辦事流程，完善政府服務體系。便利和親切是衡量公共服務質量的兩個標準。1991 年，英國政府通過宣傳推行公民憲章運動和競爭質量運動，提出政府服務應該具有“明確的服務標準、公開性和透明度、禮貌服務、公民自由選擇、完善的投訴受理機制、金錢的價值”六項原則。^[6]在西方其他一些國家如美國、韓國、日本等政府均倡導親切服務，它已經成為一種國際運動。我國政府應積極吸收和借鑒國外有益經驗，以親民、便民、利民為服務宗旨，制定規範化的服務細則和明晰的辦事流程導圖；採取集中窗口式辦公、一站式服務，盡量減少辦事環節和繁瑣複雜的程序，改革和簡化服務流程；推進政務公開，實行陽光行政，即建立信息公開制度，明確政府信息公開的具體時間、地點、方式，要切實做到決策公開、過程公開、結果公開；大力推進電子政務建設，應用信息網絡技術，整合信息資源，提高政府行政管理能力和效率，使公眾方便快捷地通過政府網站獲取政府信息和服務，確保不同利益主體的公共服務得以實現。

3. 創新公共服務體制，加強制度建設。進一步健全和完善科學的行政決策機制，按合理規則和程序進行決策，完善專家諮詢制度，重大行政決策事項採取公示和聽證辦法，提高公眾參與度，推行民主科學決策；改革公共財政服務體制，提高“兩個比重”（即我國財政收入占國內生產總值的比重以及中央財政收入占全國財政收入的比重），同時逐步提高公共服務支出在公共財政支出中的比重；完善績效評估體系，吸納專家學者、社會公眾參與評議和考核，建立完善激勵約束機制，獎優罰劣，促進政府績效的提高；健全監督機制，切實加強行政管理系統的內部層級監督制度，建立健全相應的行政復議制度、行政監察制度和行政責任追究制度，明確行政機關和公職人員的行政過錯責任。

4. 改進公共服務方式,實現公共服務主體的多元化。隨着社會主義市場經濟體制的逐步建立,應重新做好政府的角色定位,把那些“不該管、管不好、管不了”的職能剝離出去,充分發揮市場在資源配置中的基礎性作用,即政府管理模式應相應地發生轉變,由政府一元化管理轉向政府、公民、社會中介組織和市場主體共同參與治理的多元化治理模式。政府職能應不斷市場化和社會化,即發揮社會中介組織的作用,將公共管理和服務的某些工作交由社會中介組織完成,使原先“政府—市場”的二維結構逐漸被“政府—中介組織—市場”的三維結構所替代。同時,從根本上廢除計劃審批制度,盡快建立公共行政審批制度。大幅度篩選和減少行政審批事項,改進審批方式,規範審批程序和時限,政府只保留對核心公共事務的審批權,其他非核心公共事務和私人事物的審批則全部“非政府化”、“非審批化”,即可改為“注冊制”、“登記制”或“備案制”,交由非政府組織和企業、個人自我監管和自治監管,實現在公共管理和服務方式上逐步與國際接軌。

2003年,我國的人均國內生產總值已達到1000美元,按照國際經驗,此時社會消費結構將發生重大變化,人們追求生活質量的提高、生活內容的豐富、生活環境的改善的願望將更加迫

切,對公共服務也提出了新的更高的要求。這就要求我們進一步按照科學發展觀的要求,從我國的實際國情出發,大膽學習借鑒國外的有益經驗,大力推進公共服務創新,建立與社會主義市場經濟體制相適應的公共服務體系,不斷提高公共服務質量和水平,從而建立起完善的公共服務型政府。

注 釋

[1] 羅伯特·V. 丹哈特、珍妮特·V. 丹哈特,《新公共服務:服務而非掌舵》,《中國行政管理》,2002,(10)。

[2] 李 琪、董幼鴻,《論公共服務型政府的建設與創新》,《中國行政管理》,2004(11):31~33。

[3] 胡鞍鋼,《影響決策的國情報告》,北京:清華大學出版社,2002:23~24。

[4] 唐鐵漢,《強化政府公共服務職能,努力建設公共服務型政府》,《中國行政管理》,2004,(7):9~15。

[5] 溫家寶,《提高認識,統一思想,牢固樹立和認真落實科學發展觀》,《人民日報》,2004-03-01。

[6] 戴維·奧斯本·彼德·普拉斯特里克,《摺棄官僚制:政府再造的五項戰略》,北京:中國人民大學出版社,2000:34~38。

【作者簡介:岳 燕,南京航空航天大學經濟與管理學院碩士研究生,主要從事行政體制改革及政府規範研究。】