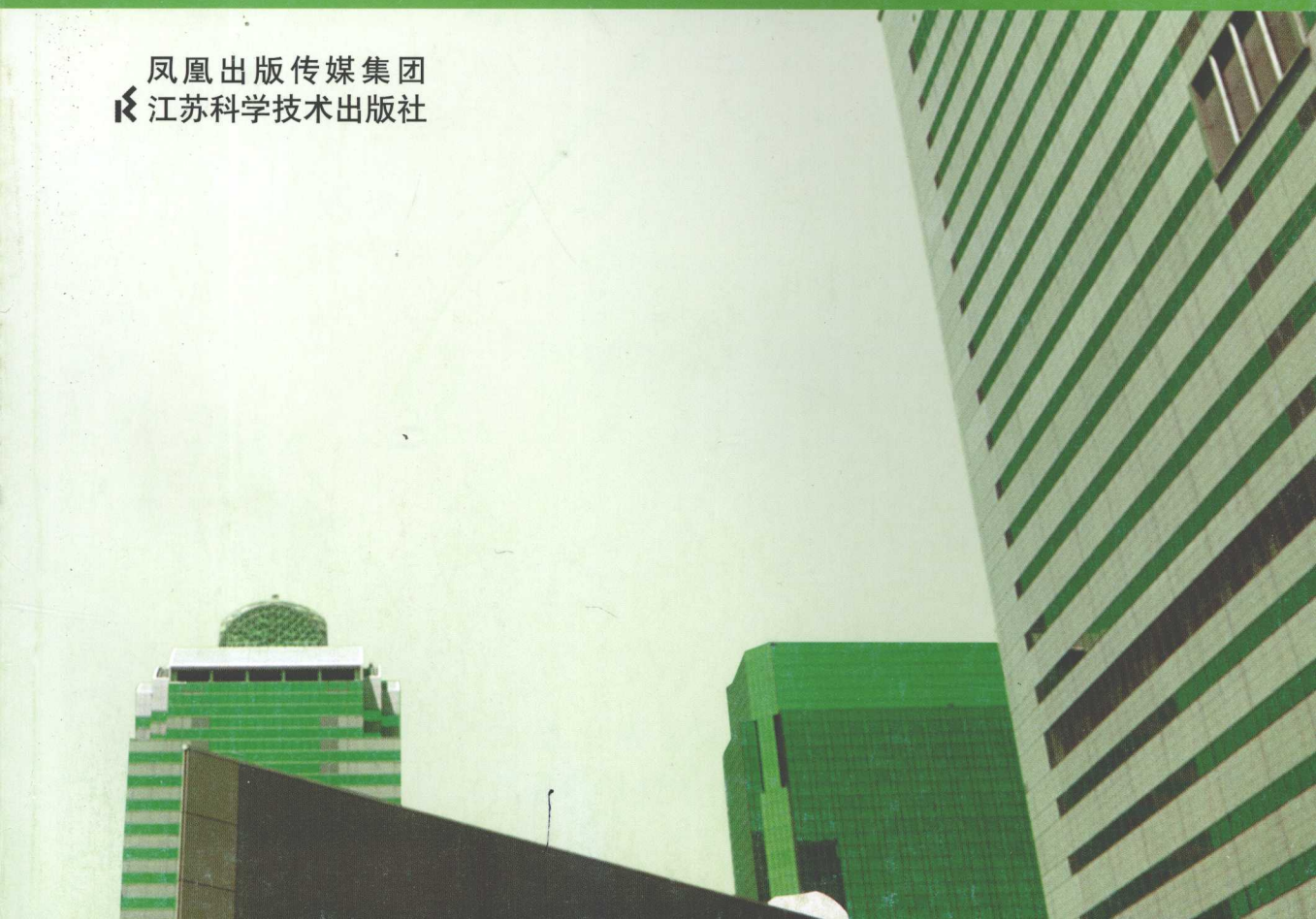




主 编 厉嘉玲
副主编 肖 明

现代企业管理

凤凰出版传媒集团
江苏科学技术出版社



现代企业管理

主编单位 深圳市开放职业技术学校

主 编 厉嘉玲

副主编 肖 明

凤凰出版传媒集团
江苏科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代企业管理 / 厉嘉玲主编. —南京: 江苏科学技术出版社, 2009. 7

21 世纪中等职业教育教材

ISBN 978 - 7 - 5345 - 6661 - 5

I. 现… II. 厉… III. 企业管理—专业学校—教材
IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 056588 号

现代企业管理

主 编 厉嘉玲

责任编辑 谷建亚

责任校对 郝慧华

责任监制 曹叶平

出版发行 江苏科学技术出版社(南京市湖南路 1 号 A 楼, 邮编: 210009)

网 址 <http://www.pspress.cn>

集团地址 凤凰出版传媒集团(南京市湖南路 1 号 A 楼, 邮编: 210009)

集团网址 凤凰出版传媒网 <http://www.ppm.cn>

经 销 江苏省新华发行集团有限公司

照 排 南京紫藤制版印务中心

印 刷 赣榆县苏兴印刷厂

开 本 787 mm×1 035 mm 1/16

印 张 11

字 数 230 000

版 次 2009 年 7 月第 1 版

印 次 2009 年 7 月第 1 次印刷

标准书号 ISBN 978 - 7 - 5345 - 6661 - 5

定 价 20.00 元

图书如有印装质量问题, 可随时向我社出版科调换。

全国广播电视大学职业教育教材建设委员会

主 任 吴汉德

副 主 任 张长荫 孙 旭

委 员 (按姓氏笔画排序)

丁 鹏 刁纯志 马俊玲 杨永滨 杨保健

辛建青 张 超 张吉先 张海波 陈 骥

闻金宝 谢 波 戴世行

秘 书 长 刘兴武

副秘书长 孙广能 张 光

本书编写指导委员会

主 任 邓孟忠

副 主 任 王 亮 胡新生

委 员 谢江田 古义权 唐玉兰

出版说明

全国广播电视大学职业教育教材建设委员会组织部分具有丰富教学经验、学术造诣比较高的专家学者和一线教学老师编制了这套中等职业教育通用系列教材。中等职业技术教育的培养目标是一线熟练操作人员,它的起点是初中毕业生水平。

本系列教材依据国家颁布的中专各课程教学大纲,按照“一纲多本”的精神,紧密结合中等职业教育的特点,并遵照中央广播电视大学教材编制规范进行编写、制作和审定。每门课程文字教材包括基本内容和学习指导,同时还制有音像教材与之相配套。本系列中专教材亦可作为普通中考、成人中考、职业高中、职业培训等用书,还可供自学使用。我们恳请广大教师和读者对教材中存在的缺点和不足之处提出批评指正,以便再版修订。

全国广播电视大学职业教育教材建设委员会

2007年7月

随着世界经济环境的发展变化,科学技术尤其是信息技术的广泛应用,市场竞争日趋激烈和国际化。作为市场经济最基本的单位和竞争主体的企业,实现现代化管理已经成为非常紧迫的任务。通过学习本课程,有利于学生掌握现代企业管理的基本知识和一般规律;学习和借鉴国内外先进的、成功的管理经验,完善学生的知识结构,提高学生的综合素质,为以后学习其他后续课程打下基础。

本书是全国广播电视大学职业教育教材建设委员会组织编写的21世纪职业教育通用系列教材之一。本教材编写以时代性、适用性、针对性为指导原则,以适合中等职业教育层次的教学与学习需要为目标,减少抽象的纯概念阐述,努力做到教材体系简明,理论选择深浅适度而不面面俱到,内容体现应用性、实践性、可操作性,文字叙述精练。教材特点如下:

1. 内容丰富,热点突出。教材内容涵盖现代企业管理过程的主要方面。涉及企业人、财、物等要素组织和投入、转换和产出等各环节的管理理论、知识与方法及其运用,突出了企业战略、企业物流、人力资源和企业文化等热点内容。

2. 内容针对性强。本书是中等职业教育类教材,针对中等职业教育学生的特点,正文内容深入浅出,言简意赅,降低了内容的难度和理论深度;语言尽可能生动、通俗;引入了大量图例说明,增加了学习的趣味性;此外,在各章节中选择了大量适合中职学生阅读的案例,课后也选编了一些扩充知识,有助于学生对所学内容的理解,在每章的后面还配置了“温故而知新”栏目。

3. 理论联系实际,博采各家之长。教材反映了企业管理的基本理论、发展前沿和热点问题,吸收了国内外管理实践的有用经验



与成果,又与我国的企业管理实践紧密联系。

本书主编单位深圳市开放职业技术学校,主编厉嘉玲,副主编肖明,周明、何学纪、陈峰、孙亚辉等参与了编写工作。在编写过程中得到了深圳广播电视大学的大力支持。本书主审为江苏广播电视大学刘国良教授。

本书在编写过程中,参考了有关的文献资料,在此谨向有关专家学者表示谢意。

由于编者水平有限,本书有不足和不当之处,敬请广大专家学者及读者批评指正,以便再版时修正和完善。

编 者

2009年3月

▶ 绪 论	1
一、普通人开始感受到“管理”的意义	1
二、学习现代企业管理的意义	4
三、学习现代企业管理的态度和方法	5
▶ 第一章 现代企业管理概述	7
第一节 现代企业概述	7
一、企业的一般概念	7
二、现代企业及其特征	8
三、企业管理	8
四、现代企业制度	10
第二节 企业管理的基础工作	12
一、企业管理基础工作的含义	12
二、企业管理基础工作的内容	13
第三节 现代企业管理的内容及方法	14
一、现代企业管理的理论发展和内容	14
二、现代企业管理的原理和方法	16
第四节 企业战略管理	18
一、企业战略管理与战略管理过程	18
二、多元化与专业化战略	21
▶ 第二章 现代企业物流管理	29
第一节 现代企业物流管理概述	30
一、企业物流管理的含义	30
二、企业物流管理的主要任务和作用	30
三、现代企业物流管理的内容	31
四、现代企业物流管理的发展	31



第二节	订单处理与物流信息	32
一、	订单处理流程	32
二、	物流信息功能	33
三、	物流信息系统	35
四、	物流信息技术	36
第三节	供应物流	38
一、	采购与供应物流的含义	38
二、	采购流程管理	38
三、	供应商管理	40
第四节	生产物流	44
一、	企业生产物流概念与内涵	44
二、	生产物流管理的基本要求	45
三、	生产物流计划	46
第五节	销售物流和逆向物流	47
一、	销售物流的概念	47
二、	销售物流的主要业务流程	47
三、	配送	48
四、	逆向物流	49
五、	企业物流的发展趋势	50

第三章 现代企业生产与运作管理

第一节	生产与运作管理概述	55
一、	生产与运作管理的含义	55
二、	生产与运作管理的内容	55
三、	生产与运作的类型	56
第二节	生产过程组织	58
一、	生产过程组织的概念和内容	58
二、	组织生产过程的原则	58
三、	组织生产过程的基本要求	60
四、	流水生产	61
第三节	生产计划与控制	63
一、	生产计划的工作步骤	64
二、	生产能力需求计划	65
三、	生产作业控制	67
第四节	5S 现场管理	69
一、	5S 现场管理的内容	69

二、5S 现场管理的重要作用	72
----------------------	----

第四章 现代企业营销管理

第一节 市场营销管理过程	74
一、市场营销的基本内容	74
二、市场观念及其演变	75
三、市场营销管理过程	77
第二节 市场细分与目标市场选择	77
一、市场细分	77
二、目标市场选择	79
三、市场营销组合策略	80
第三节 品牌营销	87
一、品牌的实质	87
二、品牌在市场营销中发挥的作用	88
三、品牌策略	88
第四节 网络营销	90
一、网络营销的基本思想	90
二、网络营销对传统营销的影响	91

第五章 现代企业质量管理

第一节 质量管理概述	95
一、质量的基本概念	95
二、质量管理	96
三、质量管理的核心思想及其发展	97
第二节 ISO9000 族质量管理体系标准	101
一、ISO9000 系列标准	101
二、质量管理体系的基本知识	104

第六章 现代企业财务管理

第一节 财务管理概述	108
一、财务管理的概念和内容	108
二、现代企业财务管理的新观念	111
第二节 财务管理实务	113
一、资金筹集管理	114
二、资金投放和使用管理	117
三、资金收入和分配管理	121



第三节	财务分析	121
一、	财务分析的内容	121
二、	杜邦财务分析体系(the Du Pont Analysis Method)	122
第七章	现代企业人力资源管理	125
第一节	人力资源管理概述	126
一、	人力资源的定义及特点	126
二、	人力资源管理与人事管理	127
三、	人力资源管理的基本原理	130
第二节	企业人力资源管理的内容	131
一、	工作分析	132
二、	制订人力资源计划	132
三、	招聘与选拔	133
四、	人力资源培训与开发	135
五、	绩效考核	137
六、	薪酬管理	139
七、	员工保障管理	142
八、	职业生涯管理	142
第三节	人本管理	143
一、	人本管理的含义及本质	144
二、	以人为本的管理工程	144
第八章	企业文化	148
第一节	企业文化的概念及功能	148
一、	企业文化的概念	148
二、	企业文化的内容和功能	150
第二节	企业文化建设	154
一、	企业文化建设的实质	154
二、	企业文化建设的程序和方法	156
第三节	企业形象	157
一、	企业形象的含义及内容	157
二、	塑造企业形象的方法——实施 CI 战略	158
参考文献		164

各位同学,当你在新学期领到这本教材,就意味着你开始学习专业基础课了,老师为你们安排了《现代企业管理》这门课,你会怎样对待它呢,是像完成任务似地上课、做作业、应付考试,然后扔书本,还是以一个好学生的姿态,认真地听课、记笔记、积极参与课堂讨论?无论怎样,都请先静一静你的心,来读一读这篇绪论。让我们了解一下我们为什么要学习现代企业管理?应当怎样学习现代企业管理?

一、普通人开始感受到“管理”的意义

2006年3月,一个普通的“被管理者”——上海出租车司机臧勤的名字,开始频繁地出现在网络和报刊上,原因是他以其“快乐的自我管理”,赢得了社会广泛的关注。这意味着一个普通的被管理者,开始感受到管理的价值和意义,自我管理意识悄悄觉醒。

确实,管理常常被误解为是少数人(管理者)的事情,而与大多数的普通人(被管理者)无关。事实上,绝对服从或挑战权威,并不是一个被管理者的天然职责,只有当一个被管理者学会使用权利、学会自我管理时,才意味着整个社会和组织机构的管理成熟。上海出租车司机臧勤,不仅自觉自发地运用起目标顾客、成本核算等一系列原本只属于管理者的管理技术,更重要的是作为一个典型的被管理者,他学会了使用“权利”。事实上,被管理者自我管理的另一面,就是充分使用组织机构赋予个人的各种权利。



管理从来不是仅仅面向管理者的,而是面向整个组织的。它不仅教人如何成为一名优秀的管理者,同时,也在教人如何成为一名优秀的被管理者。确实,未来管理的重心,正在悄悄地从管理者向被管理者转移。甚至可以这样说,绝大多数的被管理者懂得“什么是管理”,比少数的管理者懂得“什么是管理”更加重要。这个管理原则不仅仅适用于传统工业管理时代,更重要的是,在已经来临的知识经济时代,人人都是管理者,自我管理能力比管理者的管理组织能力更重要。至少,中国的企业管理,不仅受制于管理者不懂管理,更受制于被管理者不懂管理。





【管理学名言】 在人类历史上,还很少有什么事比管理的出现和发展更为迅猛,对人类有更重大和更广泛的影响。

——彼得·德鲁克

说到企业管理的意义,有一句话你一定不陌生,那就是“向管理要效益”。这么一句简简单单的话,看上去似乎与我们并没有什么直接的关系,但如果你换一个角度,就会发现这句话简直让人惊心动魄!

假如你是一个创业者或者管理者、被授权者,通过完善的管理,你的企业或你所掌管的部门井然有序且蒸蒸日上,那将带给你怎样的成就感和幸福感;

假如你是一个股东,你所投资的企业因完善的管理而业绩喜人,股票牛市、红利丰厚,那将带给你怎样的安全感和踏实感;

假如你是一个普通的员工,你所就职的企业因完善的管理而使你的工作既稳定又具挑战性,工作的岗位既是谋生的物质保障又是事业发展的舞台,那将怎样提升你的生活品质;

对政府和社会而言,企业通过良好的管理得到稳定的生存和持续的发展,就意味着政府税收的可靠来源和充足的就业机会,意味着国富民强和社会稳定。而对中国人而言,如果我们的企业能通过提高管理水平,后来居上,与外国企业抗衡,创造出中国制造的世界名牌产品,那么将怎样振奋我们的民族自豪感、提升我们的民族凝聚力,其影响力毫不亚于奥运会金牌带给中国人的喜悦,甚至更长久、深远!

中国作为人口大国、作为发展中大国,资源相对匮乏,现代化的关键还在于管理。如果没有现代化的管理理论,没有中国特色的管理哲学的指导,那么我们将怎样建设具有中国特色的社会主义、实现中华民族的伟大复兴呢?

【管理寓言】 猎人与狗。

企业管理者常常会遇到这样一些困惑:为什么员工很难像老板一样全力以赴地工作?为什么员工的工作积极性难以持久?下面的寓言故事也许能为大家解惑。



■ 如何让员工像老板一样卖命地干活?

有一天,猎人带着一只猎狗到森林中打猎,猎狗将一只兔子赶出了窝,追了很久也没有追到。牧羊犬见了,讥笑猎狗说:“你真没用,竟跑不过一只小小的兔子。”猎狗解释说:“您有所不知,不是我无能,只是因为我们的两个跑的目的完全不同,我仅仅是为了一顿饭而跑,而它却是为了性命啊。”猎人听了这话后想,猎狗说得对呀,我要想得到更多的兔子,就得想个办法,消灭“大锅饭”,让猎狗也为自己的生存而奔跑。

猎人思前想后,决定召开猎狗大会,对猎狗实行论功行赏:猎狗每抓到一只兔子,就可得到一根骨头的奖励,抓不到兔子的就没有。这招果然有用,猎狗们抓兔子的积极性大大提高了,每天捉到兔子的数量大大增加,因为谁也不愿看见别人吃骨头,自己却干看。

一段时间过后,猎人发现猎狗们虽然每天都能捉到很多兔子,但兔子的个头却越来越小。

猎人疑惑不解地问猎狗：“最近你们抓的兔子怎么越来越小了？”

猎狗们说：“大的兔子跑得快，小的兔子跑得慢，所以小兔子比大兔子好抓多了。反正，按您的规定，大的小的奖励都一样，我们又何必要费那么大的力气，去抓大兔子呢？”

猎人终于明白原来是奖励的办法不科学。于是，他宣布，从此以后，奖励骨头的多少不再与捉到兔子的只数挂钩，而是与捉到兔子的重量挂钩。此招一出，猎狗们的积极性再一次高涨，捉到兔子的数量和重量都远远超过了以往，猎人很开心。

■ 如何让员工保持很高的积极性？

遗憾的是，好景不长。一段时间后，猎人发现，猎狗们捉兔子的积极性在逐渐下降，而且越是有经验的猎狗下降得越厉害。猎人又去问猎狗。猎狗们对猎人说：“主人啊，我们把最宝贵的青春都奉献给您了，等我们以后老了，抓不动兔子了，您还会给我们骨头吃吗？”

猎人一听，明白了，原来猎狗们需要养老保险。于是，他进一步完善激励机制，规定：每只猎狗每月捉到的兔子达到一个规定的量以后，多余部分可以转化为骨头，贮存起来，将来老了，捉不到兔子了，就可以享用这些贮存。这个决定宣布之后，猎狗们群情激昂，抓兔子的积极性空前高涨。猎人也无比欣慰，觉得从此可以万事无忧了。



■ 如何留住优秀的员工？

就这样，过了一段时间之后，一件意想不到的事情发生了：一些优秀的猎狗开始离开猎人，自己捉兔子去了。面对这一情况，一开始，猎人以为是思想工作没做好，便连续举办了一系列“狗力资源与风险”高层猎狗研修班，培训主题为：缺乏统一指挥所造成的狗力资源浪费，强调猎人的规划对猎狗捕猎的重要性，并有意夸大了其负面影响。这一招对稳定猎狗队伍起到了一定的积极作用，但优秀猎狗流失的状况并未得到有效控制。

猎人有些着急了。他想，难道是奖励的力度不够？于是，他将优秀猎狗的奖励标准提高了一倍。这一招收到了比较明显的效果，优秀猎狗流失的问题得到了暂时缓解，但却无法从根本上得到遏制，一段时间之后，离开猎人，自己去捉兔子的猎狗，又开始逐渐多了起来，而且基本上都是最优秀的。

聪明的猎人这下可犯愁了，他百思不得其解。万般无奈之下，他决定直接去向离开的猎狗们咨询。他用10根骨头的代价把5只猎狗请到一起，动情地对它们说：“猎狗兄弟们，我实在不知道我做了什么对不起你们的事，你们为什么一定要离开我呢？”猎狗们对猎人说：“主人啊，您是天下最好的主人，我们离开您，自己去捉兔子，也不仅仅是为了多得几根骨头，更重要的是我们有一个梦想，我们希望有一天我们也能像您一样，成为老板。”猎人听后，恍然大悟，原来他们是想实现自我价值！

怎么解决这一问题呢？聪明的猎人经过较长一段时间的潜心研究，终于找到了解决方法。他成立了一个猎狗股份有限公司，出台了三条新政策：第一条，实行优者有股。优秀的猎狗可以将贮存的骨头转化为公司的股份，并根据贡献率每年奖励一定数量的股份期权，使

优秀的猎狗有机会在公司发财。第二条,实行贤者终身。连续三年或累计五年被评为优秀猎狗者,可成为终身猎狗,享受一系列诱人的优厚待遇。第三条,实行强者孵化。优秀的猎狗可以随着业绩增长,逐步成为团队经理、业务总监、总经理、董事长,实现做老板的梦想。

这一招十分灵验。从此以后,不仅该公司优秀的猎狗对猎人忠心耿耿,而且其他地方的优秀猎狗也纷纷慕名加盟,猎人的公司越办越火,长盛不衰。

■ 总结。

这个故事,至少说明了三个重要道理:

第一,一个企业,员工的问题,往往根源在机制,责任在老板,因此,我们要多研究机制,少责备员工,这样,管理才会不断完善,劳资关系也才会更加融洽与和谐。

第二,有没有激励大不一样,激励科学与不科学大不一样。

第三,员工的需求是不断增长的,企业必须满足员工不断增长的物质和文化的需要,才能有效激励人才和长久地留住人才。

【即问即答】

从每个人的实际出发,谈谈你为什么学习现代企业管理?

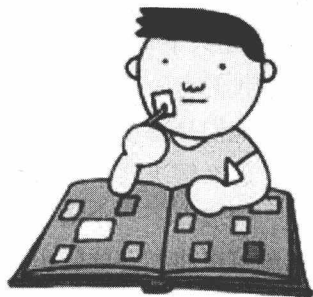
二、学习现代企业管理的意义

对于企业管理的意义,相信没有任何人会质疑,但有些同学可能会认为管理的意义与自己并没有直接的关系,自己对管理、当官没兴趣,所以就没有必要学习管理知识。这种想法是片面的,对不从事管理工作的人而言,学习企业管理的意义至少可以归纳为以下四点:

第一,作为被管理者,可更好地理解管理意图,以增强自身对企业(组织)的主动适应性,从而为自己营造更好的事业发展空间。走上社会后,大部分的同学都会在企业工作并成为被管理对象,接受各种各样的管理措施,有针对人的,包括约束性的和激励性的;也有针对工作和事件的,包括一些工作方法、策略乃至战略思想。通过对企业管理的学习,你有可能较好地理解其中的原理、思维方式,从而主动配合管理,调整心态和行为,对工作目的、方法、问题和矛盾的判断分析更敏锐、准确,增强与领导、工作伙伴的沟通能力和合作的默契,出色地完成工作任务,进一步为自己营造更宽广的事业发展空间。

管理制度的理解

在一次期末考试开始前,监考老师要求同学们把书包放在指定位置,一位同学不满地说:“我的书包里没有复习资料,即使有也不会作弊。”在老师的强制要求下,他只好服从,但情绪十分抵触。恰巧监考老师任管理类课程的教学,考试结束后,他温和地请同学留下,告诉他书包放在指定位置是考场的制度,从管理的基本原



理来说,制度是建立在对人不信任的基础上,持“人性恶”的假设;同时制度讲求统一性,作为人们的共同行为准则,体现了公平、高效,大大降低了管理的成本,使公共活动得以有序进行,具有很大的必要性,完善的制度和人们对制度的服从、敬畏体现了人类的文明。试想如果考场没有制度将是怎样的局面。所以制度化是管理的基本方法之一。十分钟后,这个同学心悦诚服地离开教室,以后他再遇到制度,不仅是遵守和服从,而且是自觉地、不带抵触情绪地服从,甚至感到自己的情商也得到了提高。试想他带着自律、尊重制度的心态走上工作岗位,至少会为他省去一些不必要的麻烦和障碍。

第二,管理的重要性决定了学习和研究管理学的必要性。管理是有效地组织共同劳动所必需的管理,与科学和技术并列,成为促进现代社会文明发展的三大支柱或称三驾马车,科学和技术这两个轮子只有加上管理才能跑得更快、更稳。

第三,学习和研究管理学是未来的需要。随着社会的发展,专业化分工将更加精细,社会化大生产将日益复杂,所有这些都需要更加科学的管理。而且,我国全面建设小康社会,完成经济建设与改革的主要任务,管理是关键,必须先行。

管理本身是一种经济资源,就青年学生而言,管理学对一个人的专业方向,以至整个职业生涯,具有重要作用和价值。对于企业家、事业家(指事业单位负责人)及其以上和以下层级的领导者、管理者,管理学知识、方法和技术的学习、掌握与使用,既有必要性又有必然性。

第四,有助于人格的提升和完善。企业管理作为管理学的一个主要分支,原本就包含了心理学、社会学、哲学、伦理学等相关学科知识。当然这些学科的系统化的思想理论体系不可能包含在一本教材或一门企业管理课程中,但这些思想理念却渗透在整个企业管理过程和内容体系中。尤其是20世纪80年代企业文化开始兴盛,以人为本的思想成为企业管理的基本指导思想,通过对企业文化、人力资源管理、市场营销管理、企业的财务管理等内容的学习,使同学们能更好地了解自己 and 提升自己,懂得如何尊重自己、尊重他人,承担社会责任,以充分开启人性中真善美的一面,有效培养自己的情商,这不仅对同学们今后适应社会、干好工作、搞好人际关系有益,而且还能实实在在地提高思想道德水准,提升人生境界,提高生活品质,这方面的意义也是十分重大的。

【管理学名言】 管理是由心智所驱使的唯一无处不在的人类活动。

——戴维·B·赫尔茨

三、学习现代企业管理的态度和方法

要想取得好的学习效果,从不旷课、按时完成作业显然是不够的,即使再加上上课专心听讲、考试取得好成绩仍然不够。那么究竟要以怎样的态度和方法去学习企业管理呢?一言以蔽之:用心!

首先,当老师在课堂上讲案例时,你应当明确这个案例中包含了什么理论和原理,而不是简单地被案例精彩有趣的情节所吸引;在接受、理解理论和案例时,你应当假设自己是当事人

而不是旁观者,用心去体会这些理论和案例的情境,这样才可能逐步把前人的智慧和理论变成自己的思维方式和知识资源,并进一步创新。

第二,在课外也应关注一些企业的报道、案例分析等相关信息。由于企业管理的理论都有较深的内涵,仅靠课堂上的短暂学习是较难有效掌握其中的知识的,你并不一定需要看十分专业的刊物或书籍,可选择一些优秀而权威的电视节目和短小精悍的网络报道、报刊文摘,这样能比较轻松地接受、理解,你甚至可以把它当做一项休闲活动来做。

第三,在本学期结束后仍然要关注有关的信息。企业管理作为一门人文学科,与其他人文学科一样,具有既不特别深奥,又不易真正理解感悟的特点,尤其是对于基本没有社会经历、没有真正深入企业工作的同学们来说,理解企业管理就更为困难。因此想要在一学期内就达到我们上面所说的效果,几乎是不可能的。一学期仓促的学习,主要是给大家一种引导、一种感觉、一些印象。在日后的工作生活中,当你遇到相关事件、关系、项目时,如果能回想起在课堂上讲到的理论,再找回书本阅读、理解、感悟,并尝试用企业管理中的一些原理和方法进行思考、处理,你就会变得越来越理性、稳妥得体、受人尊重和信任。

孔子曰:“学而时习之,不亦说乎。”学习是快乐的,希望同学们能投入到企业管理这门内容涵盖面广、集理性和人性于一体的课程的学习中,体会到学习的快乐和美好!

【思考题】

请观察日常生活中有哪些制度不完善或人们不遵守制度,并由此而带来的低效率、混乱和无序。

