

第一章 现代企业文化是一门新的企业管理理论

从系统结构观点看，每一个体的生命能力被日渐削弱，社会劳动主体的整体能力的发展便会受到制约；生产力系统中的主体能力子系统不能自由地提高其质量，整个社会生产力也就不能自由发展。从最初的作坊到工业化企业，劳动活动他律和自律的抵牾，高技术对高情感的压抑，不仅是对个体生命能力和生命需要全面发展的制约，同时也是对社会生产力全面发展的制约。因此，需要找一种调适剂，来起中和的作用；需要一种新感受的激励机制，来益智劝业，于是诞生了企业文化。

企业文化是企业组织和企业职工在一定的历史环境中，在企业经济活动和各种文化因素的影响下，在生产经营管理实践中逐渐形成的具有企业特点的群体意识。它具体表现为具有物质形态的组织实体、物质成果和观念特征的经营哲学，价值观念，思维方式，工作作风，行为准则等。与其他企业管理一样，既有同现代化大生产高科技相联系的自然属性，又有同现实生产关系和上层建筑相联系的社会属性的本质特性。

现代企业文化是一个系统工程，在层次结构上大致可以分为：一、物质文化，指企业生产、生产环境以及产品的实体性的文化。首先是劳动对象，它是标志人类社会文明进步的指示器，凝结着人类的文化创造，是物化了的人的智慧。企业生产，即操作劳动对象时，是进行新的文化创造。其次是劳动环境，它是企业的基础实施，是技术、文化、艺术等因素的融汇。再就是劳动产品，具体的产品是具体的企业文化的载体和最后一个环节的表现。二、制度文化，一类是生产技术规程和标准，另一类是管理

工作制度。按照企业生产经营管理客观规律的要求，对各项管理工作的范围、内容、程序和方法作出规定，也是企业职工进行各项活动的规范。建立一套文化和科学的管理制度，企业管理人员才能有效地组织生产经营活动，发挥各部门的作用，实现整体效能，达到企业目标。三、精神文化，一是价值观，是对客观事物的总评价和总看法。一个企业，当其全员的价值观趋于一致时，就形成了企业价值观。二是企业中人们的信念信仰、道德风气、行为方式、思想情绪、兴趣爱好等构成的文化氛围。三是企业经营哲学。四、环境文化，主要是企业可持续性发展的基本条件。

第一节 享受劳动本身——现代企业文化的建树

从劳动的意义而言，我们普遍关注它的谋生的意义，总是忽视它原本的价值，人本身就是自然和劳动共同创造的第一件艺术品，人之所以为理性的高贵的人，因为劳动促成了思维的产生，劳动促成的简单的动作思维进化到智慧和智能高智商化。马克思阐述劳动是生命创造力的对象化实现，“劳动过程结束时得到的结果，已经在劳动过程开始时，存在于劳动者的观念中，所以已经观念地存在着。他不仅引起自然物的形式的变化，同时还在自然物中实现他的目的。”（《资本论》第一卷第 172 页）

后来由于阶级社会中残酷的阶级压迫，使劳动和谋生与功利紧紧系在一起，人原本应该享受的劳动本身的意义与乐趣被剩余价值盘剥殆尽。社会主义社会是劳动者当家作主的社会，改变人与人对立的社会制度，要把劳动由残酷的剩余价值的榨取变为融洽的协作，由谋生的手段变为乐生的方式。我们今天研究劳动和由现代劳动产生的文化——企业文化，就应该把劳动不仅视为谋生的生产活动，而应该深刻地领会它的作为人的必然的生存方式的内涵，找回劳动的天然安慰。

一、企业文化使劳动者满足生命价值意义的需要

生活而不劳动是不可能的，生活而不劳动的人是烦闷的，不快乐的。劳动不仅是谋生的手段，而是生命存在的表现形式。社会主义社会的性质决定了劳动的内容——创造丰富的财富以满足人民群众日益增长的物质需要和精神需要；决定了劳动的目的，是为劳动者提供发挥创造力的条件。创造力的发挥必然倾注劳动者的情感和个性特征。生命价值在劳动中体现并且升华。

（一）不但要享受劳动成果，而且要享受劳动本身

马克思列宁主义要建立的社会主义制度，是“劳动和享受的同一性”健全的社会制度，劳动者能“根据自己的兴趣工作”，劳动“不单单是谋生的手段”，而“成为乐生的第一要素”；劳动将“不再是奴役人的手段，而是解放人的手段，因此，生产劳动从一种重负，变成为一种快乐。”（《马克思恩格斯列宁斯大林论共产主义社会》第 50、52、95 页）

俄国文学理论家车尔尼雪夫斯基在《艺术与现实的审美关系》中概括出“美是生活”的定义，普列汉诺夫称之为“天才的发现”。“生活”这一概念包括“劳动”概念在内。劳动对自己生命力的感受，会使人觉得愉快和满足，这是享受劳动本身；耕耘着绿油油的麦苗，就嗅到了馍馍的香味，这是期望享受劳动果实，是在劳动本身的享受过程中对劳动果实的追求。现代劳动已经不只局限在农作与人的食物这条简单的生物链上了，大工业的出现和不断走向进步，劳动也日趋复杂，劳动者也不一定能在劳作过程中直接体会到劳动果实，劳动的机械化也使劳动变得乏味，如卓别林的喜剧中所讽刺的，资本主义把人的肢体变成了机械式的操作器。阶级的出现和剥削阶级为了获取尽可能多的剩余价值，更是对劳动肆意践踏，把原本属于美的生活，属于人的享

受的劳动糟蹋了，劳动一时成了地狱的生活，劳动者成了重负煎熬的奴隶。存在决定意识，于是在思想观念上，也就有了劳动低下、劳动受苦，劳动者为人下人，不劳动者为人上人等被社会异化的思想意识。美好的劳动于是不再美好。

马克思列宁主义设想的劳动和享受同一性的社会制度在建设和发展着，同时令人瞩目的现代文明在劳动中创造，在劳动创造中体现人的高智商化的机械工业、电子工业、生物工业、宇航工业等等突飞猛进。就农业这一最初的劳动领域而言，也由脸朝黄土背朝天的劳作走进机械化耕耘，继而进入农工商贸一体化的企业式农业生产的全新操作的劳动领域。如果说劳动是人类藉以照亮自己生活的太阳，那么正是劳动的非凡创造，人类才有如此辉煌的生活图景。人类总不能在这种文明进程中继续以劳动为苦役，时至今日，无论是劳动者还是劳动管理阶层大都能明智地追逐新观念的劳动理论，或者说努力于夺回劳动原本的美的生活的内容。劳动应该作为人类，特别是劳动者健全心智、健美体魄、享受人生的当然之途。企业文化理论作为一种全新的劳动观念应运而生。当今社会无论是工业还是农业，还有种类繁多的第三产业，都会走企业化的道路，都会以某个企业的要求和条件来进行劳动和享受劳动。企业文化借助民族的、精神的、历史的、情感的、物质的、科技的等等功能，力图使劳动所依附的企业完美，成为劳动者“美的生活”的理想场所，使劳动者不但能享受劳动成果，且能享受劳动本身。

（二 劳动是人的真正的活的财产

人是生命，还是机器？人是生命。但是工业机器时代，人进行着物质生产并生产出物质关系和功利目的。特别是工业企业劳动者成了“机器化的生命”。要寻根刨底的话，是人创造了机器，众多的机器化的生命使劳动主体面临个体生命分裂，社会群体纷

争的尖锐而残酷的深深的矛盾对立中。还是劳动者自己起来凭着作为人的高贵的理性和不屈不挠的精神，挣脱机器的锁链和已经腐朽的生产关系，追求做人的主人，做社会的主人，并逐渐使之成为现实。追溯这一过程，其中起关键性作用的，是劳动。无疑，劳动是人类走向进步的最重要条件，它给人带来源源不断的利益，也迫使人永无止境地追求，是人的真正的活财产。

古典管理理论的泰斗英国人泰勒把文化概括为“整个生活方式的总和”。人有基本的欲望和需求，还有利益和理想的追逐和追求，凝结成强大的驱动力，原生意义上是一种强迫的动力，从生存和需求出发的动力。全世界有一千五百种民族和地区文化，为什么同样是人，会出现如此多的、如此差异的民族和文化呢？民族学家、社会学家可以作种种的阐释，但最实质性的原因，是不同地区不同种类的人的基本需要的不同形式和方法使然。满足需求的形式和方法只能通过劳动，不同的民族、不同的地区、不同的个体有不同的劳动方式，这样我们这个地球上就有了琳琅满目的五彩缤纷的财富和文化。

就东西方而言，文化差异很大，发展到现代企业文化，就有了美国式企业文化和日本式企业文化，不甘落后的中国人则多方挖掘，认为企业文化是我们祖先的专利。实质能专此利的唯有劳动这一极普遍极伟大的事物。美国人、日本人、中国人都要劳动以求生存，都要劳动以求发展，都要劳动以求战胜自然的社会的种种艰难困苦，种种难题逆境。现代企业文化作为发展企业、使企业存活的最新秘方，在当今世界已广为运用，在这贴药方中，“劳动是人真正的活的财产”，是实实在在起效的药引子。即使它不冠以企业文化或命以别的什么名称，也是人类各种定律中最为恒定的一律。

（三）劳动使生命存活、劳动创造社会生产力、劳动创造一切

西方企业界用“蓝领”、“白领”的名称分别指称体力劳动者和脑力劳动者，这是我们已经熟知的。也是许多年以来劳动领域的两大划分。“金领”的名称则是近些年由美国人 P. 凯利的《金领工人》一书而叫开了，是给“掌握了知识的劳动者”起了个“金领工人”美名，并预言在本世纪末这样的工人将占全体劳动者的半数以上。体力劳动和脑力劳动的分水岭将越来越小，群起的是金领工人。就拿我国某厂的一台全微机控制的轧钢机来讲，27 个操作者中 25 人是工程师，其中 6 人是高级工程师，这已是一个“金领工人”班组。在我们社会主义社会中，以生产资料公有制为基础，劳动者是生产过程中的主人翁，有文化有知识有技术的劳动者是社会主义的新型劳动者。社会主义就应该有大批的“金领工人”。

世界要是金领工人群起，哪还有白领阶层的养尊处优和蓝领工人的繁重劳作呢？这正是我们所追逐的，理想的曙光中毕竟已经涌出金领工人这个全新的角色。这是不是资产阶级发了善心，使工人成其为金领工人，作为一个攫取剩余价值的阶级，是没有善心而言的。马克思指出：“不论生产的社会形式如何，劳动者和生产资料始终是生产的因素。”（《马克思恩格斯全集》第 24 卷，第 44 页）在生产过程中，劳动者本身是最活跃、最革命的要害。在当今企业界，新技术的日新月异，劳动的科技含量比重越来越高，是人的劳动的进步育成金领工人，劳动在创造社会生产力，提高社会生产力水平。邓小平“科学技术也是生产力”的命题，高度概括了这个时代的劳动旋律。是时代高科技的劳动旋律造就出了金领工人，是金领工人的劳动发展着高科技的生产力。

劳动进行着经济学意义上物质财富、使用价值的生产，它构

成人们物质生活、精神生产及交往方式的基础，是社会生活过程中的“第一小提琴手”；劳动是基本的人类生命活动，在投入体力、智慧、情感、意志等生命能力全面运用的劳动活动中，劳动展开和实现人的创造潜能。劳动中人的能力的不断增长是社会发展的最重要的财富。因此，人的天职就是为生命存活而劳动，为创造社会财富、创新生产力而劳动，人类通过劳动创造一切。

二、企业文化要使生产过程成为劳动者尊严意志情趣个性完美充溢的生命活动

劳动者的社会地位文化素质相应提高后，需求趋于丰富化，不再满足于日求三餐，夜求一宿的需求。他们不但需要自己劳动的经济价值，还期望劳动更富有生命情趣，劳动关系更有人情味，劳动活动能成为生命冲创、感情寄托的新天地。

（一）现代企业管理必须以平等与民主精神为主导

在基本相同的大环境里，有些企业显示出强盛的生命力和适应力，有些企业则萎靡不振。可以说，企业也有一种类似生命机制的东西存在。那么，这种机制是什么呢？企业管理面对的是劳动者主体，历史已经明白地告诉我们，劳动者主体既不甘心做机器的奴隶，更不甘心做人的奴隶，对平等和民主的追求是执着和一如既往的。

劳动者是有着高贵理性的人。企业是一个动力系统，它的动力是理性的劳动者个体能力作用下的整体能力的发挥，表现为企业的人对企业目标的努力追求。这是人的精神力量在支配着企业运行，在运行中不断产生物质力量。良性运行的企业，是人的力量发挥良好的企业。但就个体的人的追求来说，多数人追求的不是企业目标而是个人目标，如何把众多的个人目标的能量转换到

企业整体目标上，有效的方法是恪守人与人是平等的，企业和劳动者是平等的，劳动者的需求就是企业的职责，企业的目标包容劳动者的目标，个体目标的实现与整体目标的实现同步实现的规则。在这样的企业中，劳动者才享有实质意义的平等，而不是资产阶级欺世盗名的说在嘴上的那种平等。

实行职工民主管理是现代企业的特征。在国有企业和国家独资公司中，通过发挥职工代表大会和工人阶级当家作主的作用实行民主管理。在公司制企业中，通过工会代表职工向董事会反映职工的意见和要求，维护职工的合法权益，由股东和职工代表按一定的比例组成监事会，监事不兼任公司的经营管理职务，对董事会和总经理行使职权进行民主监督。

（二）企业管理新理论对人的尊严、人的情趣的重视和研究

企业是分工合作严密的经济组织，为了组织生产，它要有严格的控制机制和控制方式，既然是控制，那么对人来说无疑是一种外力的强制；既然是强制，就会引起人的感情因素所作用的抵抗行为。制度的刚性必然与人性的柔性或惰性相碰撞，“大棒式”的管理已经在这种碰撞中败下阵来，用一句中国式的哲学语言来说，这叫以柔克刚。刚性的制度既然被克，那就要及时改变。现代企业管理新理论转而建立柔性的制度，从对人的尊重，人的情趣的重视着力，开启观念形态方面的动力阀，以此培养企业人员情感相依而焕发能力，以圆满实现目标。

一般意义的企业管理往往比较注重人的能力，强调能者管理。其实能力是个体的行为手段，性格和气质才决定着行为方式，气质在很大程度上左右着人的行为的社会价值判断与取向，是属于文化深层次的东西。从企业的效益角度看，表面是能力问题，深层则是管理者气质对效益的取向。现在我们该研究一下人

的气质是怎么成就的。人的气质由个体的人格特征、意志品质、情操风度、影响力等构成，主要通过环境的影响和后天的学习获得。在其生存的环境中是否受到尊重，情趣是否得到发挥和培植，是至关重要的。试想一个终日受歧视，受压抑打击的人会有神采奕奕的气质吗？气质好的人往往比较容易成功，工作起来效率较高。现代企业管理的研究者和实践者已经深刻地关注到这个特点，那么营造起人能够备受尊重，情趣能够洋溢，生命的冲创力能够最大限度地发光发热的企业环境来培育具有良好气质的劳动主体，就是明智的企业管理者或者企业家。

（三）企业文化有利于现代企业提高凝聚力，推动企业兴旺发达

企业文化的控制较之缜密的现代管理制度的“刚性”而言，它具有柔情密意，是更具有持久力的具有粘合性的控制，可以归为“无形”而“有力”的行为管理方式。前面我们谈到，企业中每一个体，上至总经理，下到门卫清洁工等等，是从个体的目标和利益出发进入企业的。个体的目标五花八门，是非常重要的原动力，如何把这一股一股的原动力凝聚成一股合力？缜密的现代管理制度兼顾不了每一个体，有它先天的不足，企业文化则尊重人的个性和个体要求，在此基础上把从个人目标出发的行为意识，引导到以企业目标为中心的共同价值观念的追求，从潜意识入手培养对企业强烈的向心力，培养良好的集体意识。企业文化如和风化雨，把个人目标、个人行为化合成企业行为，让现代企业管理系统产生尽可能大的功效。

企业文化对于管理制度有其包容性，又有所超越，因为企业文化可以包含企业内部的规章制度和不一定见诸文字却由约定俗成而起约束作用的思想观念、道德规范、行为准则。企业全员出于情感的、道德，其中也有义利的原因，会自觉遵循这种约定俗

成的行为准则，及至思维方式。这些准则不必以文字规定企业员工的言行举止，只是标出企业整体利益对员工行为的允许界限或优劣取舍的标准。当今企业主要实行经济责任制和按劳分配制，企业之间则都在市场竞争中按优胜程度进行分配。每一个体或小群体以发挥自主性和创新精神来实现自己的利益，企业在优胜劣汰中的市场分配额则是共同的利益，企业文化在其中把两种利益整合，企业成员自觉地趋于一致，构成团结协作的整体，齐心协力地实现企业生产经营的目标，不断推动企业走向兴旺发达。

三、企业文化将文化概念应用于企业经营管理中进行多功能运作

（一）企业文化在企业管理中的多功能作用

按照市场经济的要求，现代企业的组织形式不以所有制性质划分，而是按照财产的组织形式和所承担的法律 responsibility 划分。国际上通常分为：独资企业、合伙企业、公司企业。在我国除上述企业组织形式外，还有国家独资公司、国有企业以及股份合作制企业等。其中公司企业是现代企业组织中的一种重要形式，实行出资者所有权和法人财产权分离，在组织形式上具有资金筹集广泛、投资风险有限、组织制度科学的特点，在现代企业制度中具有典型性和代表性。

公司企业可以说是现时代组织形式最为严谨而科学的企业，但西方企业研究者概念它为“社会的人”，以我们中国文化来理解，可以进一步界定为“市场的人”，就是一切服从市场，始终让市场牵着牛鼻子转。把一个公司比作一个人，它已不是“人的人”，而是“社会的人”，或者说“市场的人”。但是，人的群体间，如果缺少信任，缺少人与人的亲密，缺少平等的观念和和感情融洽的分工协作，那么，没有哪个“社会的人”会获成功。企

业文化的多功能作用恰逢其时地克服公司企业的缺陷，它从物质文化、制度文化、习俗文化、精神文化多层面渗透于从组织形式上来说“社会的人”的公司企业，从而产生“人的人”才有的价值观念、行为规范、群体精神、理想追求等观念形态的文化氛围，既受企业经济制度、组织制度的制约，又反作用于它，合力形成现代企业文化，作用于企业的管理水平和水平。

（二）企业文化在企业经营中的发展趋势

企业的经营管理从初始的作坊师徒制到现代企业管理制度的建立，是在不同时期的政治、经济、文化的左右下、催化下走向进步的。我国建立的现代企业管理制度，从克服我国原有企业经营管理中的弊病和提高企业经济效益出发，建立和适应社会主义市场经济体制要求的企业管理制度，重点强化开发、质量、营销、财务和信息等管理系统，提高企业素质和经济效益。企业文化建设模式也随着企业经营管理模式的发展变化而发生变化。有几种模式呈发展的趋势：

1. 提高企业品味，把企业推向进步。如广州白云山制药厂初期建构了“爱厂、兴利、求实、进取”的企业精神，在文化的进取导向下，发展成“把企业价值追求和企业风格写到产品上去”和“造就能体现白云山人精神的企业家群体”的企业精神，提高了企业品味，有力地推动和导向着白云山企业的经营发展。

2. 利益共同体向命运共同体发展。80年代初企业文化兴起时，大都从利益共同体建设的方面来发挥企业文化的功能，让每一个企业经营者和每一个职工能成为利益主体，都有自己明确的利益目的，通过制定经济契约，实行民主管理，加强和改进思想政治工作等途径来实现。随着改革开放和市场经济的不断发展，现代企业开始探索建立“命运共同体”的企业文化管理方式，核心内容是引入全员风险机制，让企业全员共同承担企业兴衰存亡

的风险，把个体命运和整体命运紧紧联系在一起。命运共同体企业文化模式的建设可以从教育和引导入手，但更重要的是多层次、多渠道、多形式地培训员工，使其具备在风险中创业、兴业的精神素质和能力素质。

3. 高技术企业营造高新企业文化。新技术、新工艺、新设备、新材料虽然奠定了高新企业的物质文化，但毕竟是表层面的文化。高新企业文化的合理内核是以劳动形态和劳动结果结算的文化。马克思在《资本论》中明确指出，劳动有三种形态，凝固形态、流动形态、潜在形态。劳动有两种结果，有效劳动和无效劳动。按劳分配不是简单的按劳动分配，而是按劳动的有效程度分配，可以理解为按劳动成果的大小进行分配。有一则企业故事可以说明这个问题，一台生产流程中重要的机器不能正常运转了，怎么也修不好，折腾的没辙了，请了一位专家，专家在机器上划了一条线，让操作工在划线处拆开接起在这处的一个断头，机器正常了。专家要一万美元，厂家认为他只划了一条线，一条线的劳动怎么能要一万美元的报酬呢。专家说，划一条线只要一美元，知道在哪里划线要九千九百九十九美元。高新企业营造的文化首先摆脱以劳动日为计算单位，以劳动量的轻重或数量结算的传统劳动文化模式，而是以劳动的有效性为尺度，如那位专家划的那条线，它的有效性是挽回主机停转造成的百万美元、千万美元的损失。从不劳动者不得食的观念进入劳动无效者也不得食的高层次的生存文化、竞争文化概念。

第二节 社会主义的企业文化建设以 工人阶级思想意识为主旨

社会主义企业和资本主义企业都有自己的企业文化，我们不

可能一棍子打倒或否定资本主义企业文化，对它有用的东西也是可以借鉴的，但还是得清醒地记得自己是谁。以 90 年代传媒频繁出现的 CIS——企业身份系统，或企业识别系统。从现代企业理论来论及这个问题，也是应该明白自己的身份的，CIS 管理理论在一定程度上强调确立企业的身份标志，所以称它为企业身份系统。我国实行的社会主义制度，工人阶级是当然的领导阶级，全心全意依靠工人阶级，是我们党管理企业一贯的指导思想。社会主义企业是工人阶级当家作主的企业，作为身份标志，社会主义企业要有社会主义的企业文化。譬如在义利的关系上，资本主义企业文化很可能把“利”放在绝对的地位，甚至可以不顾公众利益和社会效益。社会主义企业不论是国家所有制，还是集体所有制、个体所有制，都要兼顾国家、集体、个人的利益。这就是工人阶级的思想意识，企业文化实现“义”与“利”的结合。因此我们在学习世界各国可供借鉴的企业文化的同时，也要清楚地打出自己的 CIS 系统，它的中国特色的特征之一，就是以工人阶级的思想意识为主旨建设社会主义的企业文化。

一、社会主义的企业管理者与生产者共同创造财富的同志关系

工人阶级是一个政治、经济的集合体，不是做工的人才是工人阶级，现代企业制度实行厂长负责制，厂长也是工人阶级队伍中的重要一员。就企业而言，工人阶级队伍既包括职工群众，也包括经营管理人员，既包括体力劳动者，也包括脑力劳动者。全心全意地依靠工人阶级，毫不例外地也要依靠社会主义企业家。

产业工人直接的生产劳动是创造价值的基础和主体，企业管理是建立在这个基础上，并依靠这个主体，才能发挥效能。相应的，产业工人的生产能实现其价值，也离不开管理者复杂的高风

险的管理劳动。因此，社会主义企业的生产者和管理者是共同创造财富的同志关系。

在我们社会主义企业，领导和职工都是企业的生产资料所有者。企业领导同职工的主人地位是平等的，政治地位是一致的，经济分配上按劳分配，但经济地位是平等的。有管理与被管理的分工不同，不应该有高低贵贱之分。作为管理者，特别是厂长、经理，应该强化民主意识，树立群众观念，尊重职工的民主权利，维护职工的合法权益，主动和职工群众打成一片，把自己当作员工中的一员，不搞特殊化，通过自己的努力工作，以高效的业绩来树立工作权威。在企业文化建设中，管理者有责任把职工群众的智慧集中起来，把适合于企业发展的点子加以提炼后推广实施。企业职工，也要以关心同志的精神关心支持厂长经理的工作，自觉维护领导者在生产经营中的管理权威，不要把企业的发展仅仅看作是领导和管理人员的事，要当作企业全员共同的事业来对待，确立同舟共济的思想，并把这种思想贯穿于生产劳动中，自觉遵守劳动纪律，主动学习钻研新技术，发挥主观能动性，体现企业生产经营主体角色的积极作用。在企业文化建设过程中把这种共同创造财富的同志关系体现出来，使社会主义企业的这一本质优势得以发扬光大，并成为调动生产积极性，提高生产力水平的可靠的内因动力。

二、把先进的工人阶级思想意识贯穿于企业的文化过程之中

工人阶级是先进阶级，它的思想观念、价值取向、行为风貌是当今社会的最为革命的形象。现代企业文化建设要以工人阶级思想为指导，全面提高职工素质。职工素质是思想觉悟、文化水平、技术能力、道德修养、人际关系等内容的总和，在这些内容中都要努力养成工人阶级的思想意识。

北新建材集团董事长兼总经理宋志平 1993 年接任当时的北

京新型建筑材料总厂厂长时，面对这个陷入困境的企业，他思考，国有企业的职工怎么就不愿意做工呢？上班迟到怎么就不觉耻辱呢？想来想去，他发现企业管理者只抓产品和钱是不行的，做企业实际上做的是一场文化。这个文化，既不能单独理解为文化教育，也不是传统的思想政治工作，更不是一般性的企业形象。它的本质是员工共同思想和目标，对内是指企业强大的凝聚力和向心力，对外是指企业巨大的影响力和渗透力，是员工一致认同的价值观。工人阶级作为社会主义制度中当然的领导阶级，是社会生产力进步的主力军，作为一个阶级，它具有最先进的思想意识和崇高的价值观念。于是北新建材集团公司把工人的先进思想意识贯穿在企业文化建设中。宋志平抓企业文化建设点燃起员工心上之火，使员工对这个国有企业有了信心，认为一个国有大型企业在管理上应该也完全能够做得比合资企业好，甚至要比外国独资企业还要好。有了这样的信心，他们倡导“超值服务”观念，并把“服务”渗透到企业的各项活动中。

“超值服务”所超越的是商品生产和商品价值的“值”，这个“值”包含文化的和先进阶级的政治思想。它的实现不再以左的斗争的运动的方式来实现，而贯穿于企业的文化过程中。譬如，企业都有两个环境，硬环境和软环境。硬环境是企业向客户提供高品质的产品，还要有足够的硬件设施良好的环境，客户进入一个清洁的井然有序的企业会自然产生信任感，工人工作在其间也有了自信心。软环境是员工和客户置身的周围氛围和享受的待遇，衷心、热情、坦诚、轻松、愉快是良好的软环境的气氛。进入北新集团，客户会得到真诚的问候和坦诚的挂牌服务。硬环境和软环境的改观，从身边的事做起，实现自己的最大“值”，把企业文化定位为国家追求利润最大化，为员工实现最佳价值化，让客户最大程度满意化。北新企业从困境中走了出来，产值、利润、税金、资产、劳动生产率和工人收入实现同步增长，职工年

收入超过 1 万元，是国家建立现代企业制度百户试点企业之一。

、社会主义企业文化塑造的企业精神是时代精神在企业中的体现

社会预测研究人员预言，以文化技术为内容的第四次浪潮正在来临，其势比第二、第三次浪潮更为汹涌澎湃。这种时代精神在企业文化建设中时下最新意识的，是“品质文化”，它是现代市场经济的产物。“品质文化”主要是指以“服务”作为结果表现形式的产品，注重劳动质量、劳动素养的产品。品质文化的主要特点是产品生产过程中的文化附加值比重加大。两个层面，产品品质和产品实现价值过程的服务品质。

产品品质取决于新产品的开发和新技术的运用，其中大文化概念的品味和实际含金量是至关重要的。工业现代化也可以说是文化的现代化，劳动者在现代工业社会，一是要有新时代的文化价值取向，二是要掌握新技术。文化现代化首先体现在高素质的劳动者高科技的能力上。社会主义企业在企业文化的塑造中已经在营造和时代合拍的文化现代化。1996年4月国家经贸委等部局在昆明召开了加强引进国外智力促进企业改革工作会，会议提出，“九五”期间，将有组织有计划地选派企业的决策管理人员、专业技术骨干和职能部门负责人到国外对口企业进行培训，使之了解和掌握市场经济条件下企业经营方法。并且指出，“九五”期间我国经济要进入国际大循环，因此要以企业现职领导及其后备人员为重点，通过技术进步来紧密配合实现两个根本转变，实现第二步战略目标。

服务品质在现代工业社会是科学技术、信息、服务者的智慧组成的“软件包”。文化附加值表现在服务者在其服务过程中展示的自身素质，文化程度、技术高低、品格风貌、谈吐修养都在

其中发挥着作用。文化含金量越高，产品、劳务或其他表现具体物质的工作价值、品位就越高。劳动者以服务者的姿态投入工作，在各个环节都要体现出是在全心全意地服务。以行为规范而言，首先，变“盈利第一”为“服务第一、盈利第二”。改变“盈利第一”为“服务第一”行为规范的方法，是企业和个人都要对自己存在的价值和工作目的重新认识。资本主义企业只有一个目标，使投资获得利益，明智的企业家也已经观察到利润不是经营中唯一的中心目标，如为客户服务也可作为中心目标，通过服务，利润也会随之而来。

对于“服务”，社会主义企业是最为熟悉的，“全心全意为人民服务”是我们党一贯的宗旨，是工人阶级的先进思想，在我们企业中使用广泛而深入。事实上我们有许多好东西，日本、欧洲的一些企业研究品质文化，最后落脚点在“服务”两字上，恕不知这是我国的企业已经运用了将近半个世纪的东西，我们有些人还以为过时了，结果成了时代精神。当然，我们处在当今时代，对企业精神的弘扬，全心全意为人民服务的思想要注入崭新的内容。诸如，企业的国际形象、社区形象、产品形象要通过企业对社会的服务水平、档次、方式反映出来。企业要从社会公众的角度塑造自己的形象，要有生活在大家庭中具高度自觉性的成员的意识，那就要处处关心其他公众的利益，热心于环境美化和保护等等。作为一个企业生活在社会，就要全心全意地实实在在地做有益于公众的事、为众人做好事。

第三节 改革开放与现代企业文化建设

企业文化属于社会文化中亚层次的群体意识，它的建设必然要以社会文化的趋向为背景进行。中国企业文化建设最鲜明的背景特色就是改革开放。首先是改革开放给企业带来思想观念上的