

电力二次设备行业企业集团实施 ERP 与 ISO 9000 之间关系的探讨

吴 霆¹, 杭剑文²

(1. 东南大学 经济管理学院, 江苏 南京 210096; 2. 无锡供电公司, 江苏 无锡 214072)

摘要: 企业集团在同时实施企业资源计划(ERP)和 ISO 9000 时容易对两者的关系产生认识上的模糊。在介绍了 ERP 和 ISO 9000 的主要区别和联系的基础上, 探讨了两者在实际工作中相互交融的问题, 认为虽然两者在所覆盖的范围、蕴涵的内容等方面存在不完全一致的地方, 但两者关系的主流是相辅相成的, 在流程管理和信息处理等方面可以相互融合。电力二次设备企业集团随着经营规模和范围的不断扩大, 以及电力二次设备行业对产品质量的特殊要求, 同时实施 ERP 和 ISO 9000 是必然的趋势, 处理好两者的关系对于提升企业管理水平、增强综合竞争力极其有益。

关键词: 企业集团; 企业资源计划; ISO 9000

中图分类号: T-652

文献标识码: B

文章编号: 1006-6047(2006)12-0102-02

近年来, 伴随着我国电力行业加快电源点建设的步伐, 电力二次设备行业保持持续、稳定和高速发展。处于电力二次设备行业的几家主要企业集团为了更有效地整合各项资源, 提高企业集团综合竞争力, 都已经或正在积极实施企业资源计划 ERP(Enterprise Resource Planning)项目。同时, 由于电力行业具有高度安全性和稳定性的特点, 电力二次设备行业企业集团几乎全部实行 ISO 9000 体系质量管理。虽然, ERP 与 ISO 9000 是分属于 2 个不同领域的名词和管理思想, 但两者都同属于企业管理的领域, 都可规范企业的运作流程, 在实际运行与实施过程中存在许多交叉的地方, 往往可能会造成人们认识上的模糊, 有时甚至会引发争论并进而影响方案施行, 因此有必要对两者间的区别和联系进行探讨。

1 ERP 与 ISO 9000 的主要区别^[1-2]

a. 两者的阶段性目标有所不同。ERP 是一种计算机管理信息系统, 既体现管理思想, 又离不开计算机的应用^[3]; ISO 9000 更多的是一种管理规范, 很大程度上是为了规范人的随意性, 使产品质量得以有效控制。ERP 是为了提高管理效益和资源优化; ISO 9000 是为了稳定的质量全过程控制与持续不断的改进, 提升产品的质量。

b. 两者管理思想与理念有所不同。ERP 综合利用企业所有的资源, 包括企业内部与外部资源, 为企业谋求效益的最大化; ISO 9000 则是建立规范运作的质量管理体系, 力求消灭各种可能造成产品质量不稳定的不利因素, 从而使产品质量全过程处于受控状态。

c. 两者的管理范围有所不同。ERP 覆盖了整个

企业的, 甚至整个供应链的所有业务; 而 ISO 9000 则主要涉及与质量相关的过程和业务。

d. 两者的实施方法与过程有所不同。ERP 虽然有项目实施的通用过程, 主要通过应用程序对物流、价值流及工作流等过程进行管理控制, 但却也存在非常灵活的实施个性, 因企业类型、生产类型、资源配置、管理基础、业务流程、ERP 软件等不同而有较大差别; ISO 9000 则通过大量的程序文件和定期的内审、认证、复审等几乎标准化的实施方法对过程进行管理控制并保证体系有效运行, 个性相对较小。

e. 控制过程的评价标准有所不同。ERP 评价过程是否有效注重的是实现企业用户需求及资源的合理利用, 即企业成本是否最低; ISO 9000 评价过程的有效性主要看是否满足企业用户需求的产品的质量、交付和服务。

2 ERP 与 ISO 9000 的主要联系^[1-2]

a. ERP 与 ISO 9000 最终的管理目标一致, 两人都希望通过整合企业内、外部资源, 规范企业作业流程, 实现业务各环节的标准化, 减少冗余与浪费, 从而提高企业的综合竞争能力。两者都强调以业务流程为基础, 致力于持续改进, 以保证顾客满意。管理目标的这些共同性成为 ISO 9000 与 ERP 融合的基础。

b. ERP 与 ISO 9000 都具有规范管理的作用。ISO 9000 通过文件化将过程标准化, 强调说到的一定要做到, 在实际业务的执行中需要依靠完善的管理机制, 但由于人的灵活性较大而难以保证持续性的执行力与良好的执行效果。ERP 的实施建立在流程合理化与规范化的基础之上, 它依靠计算机系统的强制性, 使得整个工作流程一环紧扣一环, 驱使业务按标准流程与规范执行^[4]。这种强制性使人们必须按“章”办事, 使执行 ISO 9000 的热情和理念得以

持续,让质量管理体系和措施得到固化。通过 ERP 系统的质量检验可以满足质量检验流程的需要,同时由于系统严格地使用授权,可以达到比人为控制更严格的检验流程。通过系统权限管理、流程设置,从而达到规范的管理要求。

c. ERP 可以帮助人们高效地采集、存储、传输、处理企业日常业务中产生的大量数据,为企业各层次的管理者提供及时准确的决策信息^[5]。按照 ISO 9000 标准的要求,企业质量管理涉及的所有领域都离不开对数据信息的处理,所有质量文档资料都可以存储进 ERP 系统,企业可以利用计算机高效地处理各类质量数据并进行统计分析,这在很大程度上提高了企业质量决策的水平。正是因为信息化技术满足了企业追求效率的内在需求,ISO 9000 实现管理信息化也就成为必然。另外,通过网络数据共享,计算机计算速度快,可以实现快速、及时的动态质量控制。同时,由于各种子系统的连接、共享,提供了全方位的质量成本分析与控制功能。

3 结论

ISO 9000 标准浓缩了世界发达国家近百年的先进管理经验,吸收了当今许多优秀的管理方法,是完善企业质量管理体系的指南。然而,由于 ISO 9000 的推行缺乏有效的固化手段,时间一长,相关措施的执行便流于形式,制定的质量管理体系也被束之高阁。虽然 ISO 9000 标准倡导的文件化要求对质量管理体系、标准业务流程的固化起着相当好的作用,但由于文件与业务是可以分离的,企业实际业务运作是否严格按文件要求执行,也就因企业的管理水平、员工的质量意识等因素的不同而相差甚远。因此,ISO 9000 要在企业长期有效地运行,就需要寻求更为有效的固化手段——信息化技术。而 ERP 作为一种集现代化管理思想与信息技术于一体的管理工具,可以有效固化 ISO 9000 的成果。可以认为,ISO 9000 体系为 ERP 提供了一个规范的管理环境,ERP 系统又为 ISO 9000 质量体系提供了科学高效的运行平台,

ERP 作为集成了先进管理思想和信息化技术的开放系统,在实践中还将不断地丰富其内涵,为 ISO 9000 提供更好的实现机制。因此,两者关系的主流是相互促进、相辅相成的。

因此,对于电力二次设备行业企业集团而言,ERP 与 ISO 9000 两者是并行不悖的,因为两者实现的是不同方面的管理目标。由于电力二次设备企业集团的产品有其特殊性,因此对于质量的要求也尤其严格,ISO 9000 能够帮助企业进行质量控制,而 ERP 除了上文提及的增强执行的持续性之外,还能够有效地整合企业集团的各种数量庞大的信息资源。此外,由于电力二次设备企业集团的客户分布范围广泛,而在日常业务过程中产生的庞大数据需要及时采集、存储、传输与处理,显然 ERP 的实施能够更快速、有效地实现这一目标,它不仅在企业日常业务中能够起到积极作用,同时,更为重要的是,能够为企业各层次的管理者提供及时准确的决策信息,有助于决策层迅速、准确地对市场作出积极反应。总而言之,电力二次设备行业企业集团在实施 ISO 9000 和 ERP 时,有争论就会有探讨,认识到两者之间相辅相成的关系,对于更好地实施有效管理方案,实现企业集团的现代化管理是大有裨益的。

参考文献:

- [1] 李嘉平,翁锦萍. 大型 ERP 实施全接触[M]. 北京:电子工业出版社,2004.
- [2] 中国认证人员国家注册委员会. 质量管理体系国家注册审核员预备知识培训教程[M]. 天津:天津社会科学院出版社,2001.
- [3] 张世洵. ERP 精髓与实施[M]. 北京:电子工业出版社,2005.
- [4] 罗鸿. ERP 原理·设计·实施[M]. 北京:电子工业出版社,2005.
- [5] 陈启申. ERP——从内部集成起步[M]. 北京:电子工业出版社,2004.

(责任编辑:李育燕)

作者简介:

吴 霆(1967-),男,江苏南京人,博士研究生,主要从事企业集团研究(E-mail:wuting@sac-china.com)。

Discussion on relationship between ERP and ISO 9000 in electric power enterprise groups of secondary equipment industry

WU Ting¹, HANG Jian-wen²

(1. Southeast University, Nanjing 210096, China;

2. Wuxi Power Supply Company, Wuxi 214072, China)

Abstract: It's easy to be confused while synchronously implementing ERP(Enterprise Resource Planning) and ISO 9000 in enterprise groups. Based on the introduction of differences and contacts between ERP and ISO 9000, their sameness in practice is discussed. Although there is difference in the range and the content, they supplement each other and can be mutually fused in the flow management and the information disposal. Along with the development of the electric power enterprise groups of the secondary equipment industry and the especial demand to product quality, it's the inevitable trend to implement ERP and ISO 9000 at the same time. It's helpful for enhancing enterprise's management level and integrative competition to well handle their relationship.

Key words: enterprise group; ERP; ISO 9000