

中小企业质量管理 投入困境与社会服务体系

——从成本角度剖析*

◆郭政 李敏珩 季丹 / 文

摘要: 本文基于上海市质量协会和上海众德质量技术研究中心连续4年开展的针对上海市企业的质量管理状况调查数据,发现中小企业具有较强的质量改进意愿与压力,但在相对质量投入上却远较大企业弱。本文运用成本收益分析,发现基于质量改进效益的非连续性与非确定性,中小企业往往不愿冒险进行质量投入,本文将之称为质量投入陷阱。这一概念能较好解释中小企业对质量认知和投入的不匹配悖论。据此,本文提出从社会、企业多方面帮助中小企业降低质量成本的措施。

关键词: 中小企业; 质量投入; 投入陷阱

1.问题的提出——中小企业质量意识与投入悖论

中小企业是一国社会经济的重要支柱。根据工信部的数据,截止到2018年底,我国中小企业的数量已经超过3000万家,个体工商户数量超过7000万户,贡献了全国50%以上的税收,60%以上的GDP,70%以上的技术创新成果和80%以上的劳动力就

业。上海作为中国最大的经济中心,中小企业数量最庞大,且创新活跃、影响广泛。上海中小微企业数量占全市法人企业总数的99.56%,吸纳了80%左右的就业,中小企业营业收入和实收资本占比分别为62.09%和86.12%^[1]。

可以说,中小企业是一个国家和地区提升经济能级、推动高质量发展

的重要主体,因此了解和分析中小企业的质量意识和质量行为非常重要。

上海市质量协会和上海众德质量技术研究中心已连续4年针对上海市制造业企业的质量现状开展了调查研究。2019年,联合项目组首次在全市范围内针对各类行业与各类体制的企业开展质量管理状况调查^{[2][3]}。调查采用分层随机抽样方法选取样本量,覆盖全上海16个区,最终获得有效问卷3034份。其中,大型企业471家、中型企业571家、小型企业1992家。从小型企业样本的行业分布来看,工业企业占45%,服务业占54%。从所有制类型看,私营中小企业数量最为庞大,混合所有制为主的其他注册类型企业次之。在质量效益方面,调查显示大多数上海市中小企业认为自身的产品和服务质量在国内较为领先,部分

*本文受国家市场监督管理总局质量发展局“质量文化建设及全面质量管理创新工作”项目支持。

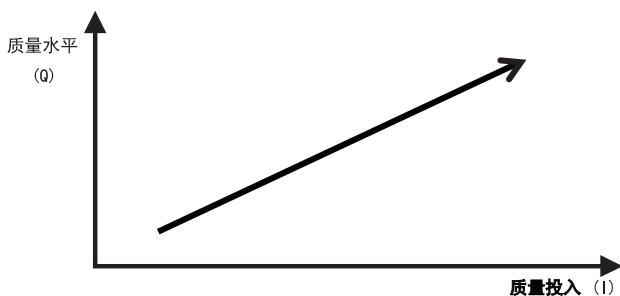


图6 传统认识中质量投入与质量水平

导致成本上升、利润下降，然后经过一段时间才能获得正向的利润回报。如果是大企业，可以通过自身充裕的资金积累或多个项目之间的调节来平衡掉短期的下滑，但对于资金实力薄弱的中小企业，前期的质量投入往往意味着马上会遇到的亏损——可称之为质量投入陷阱，如图8阴影部分所示。

这就是为什么中小企业明知道质量改进可能带来中长期的好处，但仍不愿冒险进行质量投入的原因。大多数中小企业会选择低价低质竞争的方式先维持生存。

中小企业的质量改进具有很强的正外部效应，对一个国家的质量竞争力提高具有重要价值，因此应该重视对其的支持。

从发达国家如德国、日本的经验来看，中小企业已成为这些国家经济活力的重要源泉，发展核心竞争力强大的中小企业是国家重要战略，并逐步形成了相对完善的中小企业扶持政策与措施体系，包括法律法规支持、行政管理机构设置、财税金融政策和社会化服务体系保障等。

以德国为例，隐形冠军的成功离不开德国“双轨制”教育体系和德国政府构建的庞大扶持网络。为

促进中小企业的发展，德国政府提供了一个全面的扶持网络，包括组织、法律、资金、信息技术等诸多方面。他们很少对个别企业提供特别帮助，但会通过改善城市交通建设、数字化建设、改善税率等，为企业提

供更好的基础环境；通过鼓励社会资本投入、加大公共设施服务平台建设等措施，在新技术应用、新产品开发、信息情报、人员培训以及咨询服务等方面为中小企业发展提升持续创造有利条件。2010年德国政府《思想、创新、增长——德国2020高科技战略》中指出：要强化创新型中小企业进入市场竞争前阶段的研究、咨询和信息服务；通过标准化及早介入帮助中小企业研究成果转化进入市场；通过职业培训、进修等夯实专业人员基础，保障中型企业内工程师的新生力量。2016年德国联邦经济和能源部《数字化战略2025》积极鼓励中小企业数字化

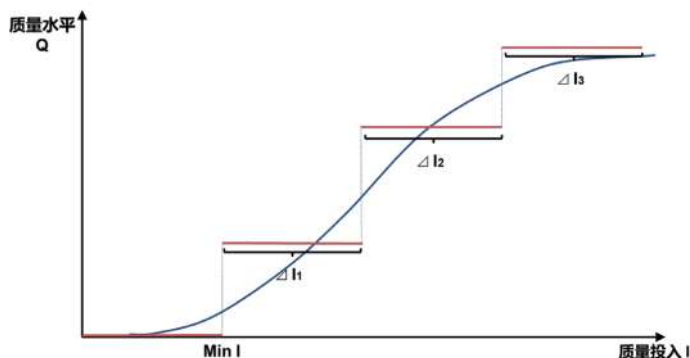


图7 中小企业质量投入与质量水平的关系

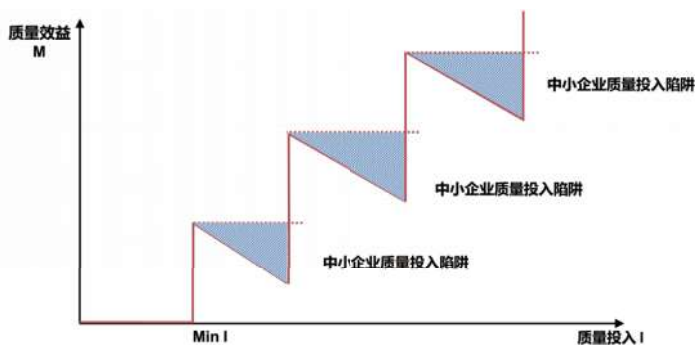


图8 中小企业质量投入陷阱

转型,包括为信息技术安全、网络营销、数字化业务流程的外部咨询服务费用提供资金支持。

日本中小企业能够专注细分领域、成为推动技术变革的主力军,离不开其与大企业形成利益共同体产生的产业链集群效应。大企业经常会派驻人员帮助小企业改善生产环境和质量管理体系,共同推动新产品研发。大企业也会带着自己的供应商、服务商等小企业一同“走出去”,从而为日本的中小企业加入全球产业链提供机会。近年来,日本还针对中小企业呈现出的新事业主体(工作方式变革导致中小企业中出现更多自由职业者及副业者)、经营者老龄化、人口下降等变化,提出了一系列强化中小企业经营能力、提升信息化水平、保障人力资源、振兴当地(社区)经济、增强应对业务连续性风险能力、支持海外拓展等方面的政策及扶持措施。

从近年来中国政府相关政策及扶持措施(见表1)的情况看,目前对中小企业税收优惠、创业创新的支持显著提高,但对质量提升的相关支持尚待破局。在本次调查中,质量人才缺乏和资源投入不足分别排在受访中小企业在质量管理方面面临的最主要困难的前两位。受访中小企业在对政府部门促进企业质量提升方面的建议里,排在前三位的分别是:鼓励企业开展质量认证、质量教育等改进活动(35.4%);建立信息化的质量技术公共服务平台,提供质量技术咨询和指导(17.2%);设立质量教育基金,激励全员质量知识普及(15.7%)。见

表1 近年我国中小企业主要相关政策和扶持措施

	文件名称	发文单位	发文时间
	关于促进中小企业健康发展的指导意见	中共中央办公厅 国务院办公厅	2019年4月7日
	关于集成电路设计和软件产业企业所得税政策的公告	财政部 国家税务总局	2019年5月17日
	关于实施小微企业普惠性税收减免政策的通知	财政部 国家税务总局	2019年1月17号
	关于简化小型微利企业所得税年度纳税申报有关措施的公告	国家税务总局	2018年12月7日
财税政策	关于科技企业孵化器、大学科技园和众创空间税收政策的通知	财政部 税务总局 科技部 教育部	2018年11月1日
	关于金融机构小微企业贷款利息收入免征增值税政策的通知	财政部 国家税务总局	2018年9月5日
	关于延长高新技术企业和科技型中小企业亏损结转年限的通知	财政部 国家税务总局	2018年7月11日
	关于进一步扩大小型微利企业所得税优惠政策范围的通知	财政部 国家税务总局	2018年7月11日
	关于延续小微企业增值税政策的通知	财政部 国家税务总局	2017年10月20日
	关于支持小微企业融资有关税收政策的通知	财政部 国家税务总局	2017年10月26日
科技创新	关于新时期支持科技型中小企业加快创新发展的若干政策措施	科技部	2019年8月5日
	科技企业孵化器管理办法	科技部	2018年12月14日
	促进大中小企业融通发展三年行动计划	工业和信息化部 国家发展和改革委员会 财政部 国务院国有资产监督管理委员会	2018年11月21日
知识产权	关于知识产权服务民营企业创新发展若干措施的通知	国家知识产权局	2018年12月7日
	关于发布支持打造大中小企业融通型和专业资本集聚型创新创业特色载体工作指南的通知	工业和信息化部办公厅 财政部办公厅	2019年4月22日
创业就业	关于推荐2019年度国家小型微型企业创业创新示范基地的通知	工业和信息化部中小企业局	2019年3月22日
	关于开展2019年中小企业与高校毕业生创业就业对接服务工作的通知	工业和信息化部办公厅 教育部办公厅	2019年2月15日
	关于支持打造特色载体推动中小企业创新创业升级工作的通知	财政部 工业和信息化部 科学技术部	2018年8月8日
服务体系	关于请配合做好中小企业发展环境第三方试评估工作的通知	工业和信息化部办公厅	2019年9月28日
	关于推荐2019年度国家中小企业公共服务示范平台的公告	工业和信息化部中小企业局	2019年6月3日
	关于开展2019年度中小企业公共服务体系重点服务活动的通知	工业和信息化部办公厅	2019年4月10日
	关于开展支持中小企业参与“一带一路”建设专项行动的通知	工业和信息化部 中国国际贸易促进委员会	2017年7月27日

(资料来源:作者整理)

图9。

在进一步的企业访谈中,大多数企业还谈及质量人才匮乏和培养体系不畅的问题。质量人才的社会培养和认定机制当前也存在空白,导致人才流失严重。比如,质量工作有很强的应用性和实践性,学校教育不能完全取代职业教育;由于社会和企业对质量人才的要求很高,却暂未给予相匹配的待遇;缺乏职业上升通道和持续培养通道等原因,导致一些企业的质量专业人员要求转岗研发或售后;等等。此外,目前多数中小企业属于私营或混合所有制性质,各自为战,较少与大企业形成产业链质量协同效应,压价采购现象仍然存在。

综上,本文认为在破解中小企业质量陷阱时,除了企业应当从自身可持续发展的长远角度关注质量投入,政府也应该予以一定的扶持,进一步加大质量教育培训、公共设施建设以及质量激励措施等方面的力度。比如,持续开展公益性的人才培育,规划质量专业人才的职业发展;建立信息化的质量技术公共服务平台,开放共享的质量监测、认证、质量信用

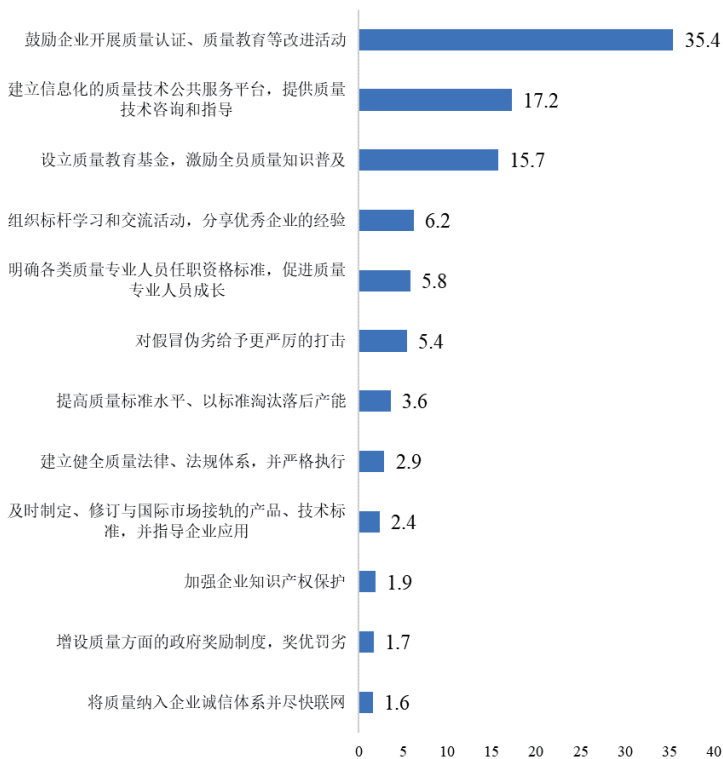


图9 受访企业对政府部门在促进企业质量提升方面的建议

等公共服务;以购买第三方服务的方式,为企业提供专业质量技术相关的咨询和指导;为中小企业质量提升类项目提供资金支持;供应链金融;等等。通过切实降低中小企业的质量成本,助力中小企业的质量变革、动力

变革、效率变革,促进社会经济整体质量效益的提升。☞

参考文献:

- [1]上海市经济和信息化委员会. 2017产业和信息化发展报告——中小企业[M].上海:上海科学技术文献出版社, 2017:3-6.
- [2]郭政,朱倩沁. 2019上海市企业质量状况调查报告(上)[J]. 上海质量, 2019(8):19-24.
- [3]郭政,朱倩沁. 2018年上海市中小企业质量状况调查报告(上)[J]. 上海质量, 2019(3):30-33.
- [4]J.M.朱兰. 质量与收益[A]. 朱兰质量手册(第五版)[M].北京:中国人民大学出版社2003, 212-241.

