# 上海 IT 行业员工工作生活质量研究

（华东理工大学商学院 200237）黄维德 曾飞

**内容摘要：**自“十五”以来，上海 IT 行业飞速发展，超越所有的传统行业，成为上海第一支柱行业。在这一背景下，对 IT 行业员工工作生活质量进行研究，具有重要的理论和现实意义。本文以上海 IT 行业员工为研究对象，旨在构建上海 IT 行业员工工作生活质量评价维度体系并开发测量量表，并在此基础上对上海 IT 行业员工工作生活质量进行现状调研。结果表明，上海 IT 行业员工工作生活质量状况良好，并因员工所在企业性质、规模和工作类型不同而存在显著差异。最后，本文就现状调研结果中存在的问题进行分析，并从政府、企业、员工三个角度提出人力资源管理建议。

**关键词：**IT 行业员工 工作生活质量 量表开发

**中图分类号：**F126 **文献标识码：**A **文章编号：**1005-1309(2008)11-085-08

上海 IT 行业完成增加值在 2007 年突破 1600 亿元大关，占全市 GDP 的 13.8%，稳居六大支柱行业之首。然而，由于 IT 行业竞争激烈和技术更新较快的特性，上海 IT 行业员工在工作生活中也明显存在着工作压力大、流动意愿较强、组织承诺不高等问题。本文将在此基础上，通过设计具有上海 IT 行业特色的工作生活质量量表，对上海 IT 行业员工工作生活质量现状进行全面和深入的研究，进而有针对性地提出相关建议，对提高 IT 行业员工满意度和组织承诺、降低离职意愿、改善工作绩效、促进上海乃至我国 IT 行业的迅速发展具有重要的现实意义。

## 一、上海 IT 行业员工工作生活质量量表研究

目前，国内外学术界对企业员工工作生活质量进行测量的常用方法是量表测量。但是，现有国内外研究所使用的量表往往基于研究者的经验，通过定性的归纳分析获得，其信度和效度未经过统计上的验证，且在不同地域或行业上易出现测量偏差，具有一定的局限性。因此，本文需要开发针对上海 IT 行业员工的工作生活量表。

本研究以已有文献以及初步访谈为原始材料，通过归纳性分析、探索性因子分析、验证性因子分析、信度检验等步骤，最终得到的上海 IT 行业员工工作生活质量量表由 7 个维度、22 条题项组成，具有较好的信度和效度水平。量表维度构成如表 1 所示：

**表 1** 上海 IT 行业员工工作生活质量量表维度

| 维　　度 | 题　　项 |
|---|---|
| 维度 1：软性组织环境与供给 | 1.我在目前公司的职业生涯发展路径符合我的职业兴趣 |
| | 2.公司决策的信息化公开程度较高 |
| | 3.公司领导经常与员工进行友善的沟通和交流 |
| | 4.在工作中主管能一视同仁地对待下属 |
| | 5.公司为我个人进行的工作相关的学习提供支持和帮助 |
| | 6.我有机会参加公司安排的专业技能培训 |
| 维度 2：工作生活与工作外生活关系 | 7.我目前的工作不会影响到与我的家庭生活 |
| | 8.我和同事在工作外的私下关系良好 |
| | 9.目前的工作不需要经常加班 |
| | 10.我的工作不会影响我在工作外时间参加或进行其他活动 |

yangtze.org.cn

| | |
|---|---|
| 维度 3：薪　酬 | 11.我很满意目前的工作奖金 |
| | 12.我很满意目前的基本薪资水平 |
| | 13.我很满意我的薪酬提升速度 |
| 维度 4：人际关系 | 14.我和我的主管上司保持良好的人际关系 |
| | 15.我和同事在工作中主动给对方提供协助和支持 |
| | 16.我和同事经常聊天交流增进感情 |
| 维度 5：工作特征 | 17.我目前的工作富有变化性 |
| | 18.我目前的工作很有挑战性 |
| 维度 6：法定福利 | 19.公司为员工购买法律规定的各类保险福利 |
| | 20.公司提供病假、事假等各种有偿假期 |
| 维度 7：自　尊 | 21.目前我在工作中拥有独立自主权 |
| | 22.公司重视员工提出的合理的个人意见 |

与已有文献中的量表相比，上海 IT 行业员工工作生活质量评价量表首次识别出某些维度，并体现出鲜明的上海经济文化特征和 IT 行业特征。

第一，该量表首次识别出“软性组织环境和供给”这一综合性的维度。“软性组织环境和供给”维度包含组织文化、组织制度、上司的管理方式、培训发展等因素，这些因素在既有研究中都是分散维度。而本研究首次将这些因素综合为一个维度，并且得到统计结果的高度支持。这说明在上海 IT 行业中，这些因素具有较强的共性，对员工生活质量产生影响的方式或程度是类似的，可以用“软性组织环境和供给”这一个维度来概括；同时，这也从一定程度上反映了上海 IT 行业员工普遍看重组织文化、组织制度、上司的管理方式、培训发展等因素，认为它们在决定其工作生活质量中扮演着重要角色。

第二，该量表具有显著的上海经济文化特征。

(1) 显示上海 IT 行业员工具有较高层次的需求。随着上海经济的高速发展，与其他地域相比，上海地区的 IT 行业员工平均收入水平处于相对领先地位，员工的薪资福利等基本性要求已得到初步满足。然而，根据马斯洛需求层次理论，上海 IT 行业员工不仅仅满足于较低层次的需求，对人际关系、工作生活与工作外生活关系等关系需求，自尊等成长性需求的满足也较为重视，这些需求都反映在量表中相应的维度上。

(2) 显示上海 IT 行业员工的经济期望目标指向国际同类员工。与发达国家相比，上海 IT 行业员工收入水平仍不高。例如，新加坡 IT 行业一般专业人才平均月薪约 9000 余元人民币，高出上海一倍多。因此，相对的收入差距决定了上海 IT 行业员工仍然将薪酬、福利等硬性组织供给看作是工作生活质量的重要方面。

(3) 显示上海 IT 行业员工较重视人际关系。上海固有的传统文化与人际规则决定了上海 IT 员工相对比较看重上司的领导方式和同事间的关系。本研究将人际关系作为一个独立的维度，包含了员工跟主管和同事的关系，以及同事之间的相互协助，反映了上海 IT 员工确实比较看重这两个方面的关系。

第三，该量表具有明显的 IT 行业特征。行业特征对工作生活质量评价维度的影响，在本研究中具体表现在工作特征、软性组织环境和供给 2 个维度。

(1) 工作特征维度。由于 IT 行业的知识和技能更新换代速度较快，IT 行业员工的工作特征主要是“变化”，员工较看重工作的变化性和挑战性。员工必须经常接受相关的技术培训，并在业余时间进行个人学习，以免使自己落后于知识技术发展的步伐。

www.yangtze.org.

（2）软性组织环境和供给维度。由于 IT 行业所特有的工作特征，上海 IT 行业员工普遍重视组织是否提供专业技术培训的机会，是否对个人进行的工作相关的学习提供支持和帮助等，这构成了软性组织环境和供给维度的重要方面。

## 二、上海 IT 行业员工工作生活质量的整体现状描述

基于上海 IT 行业员工工作生活质量量表，我们选取上海 IT 行业相关企业的员工作为样本进行问卷调研，共发放问卷 200 份，回收问卷 157 份，有效问卷 134 份，有效回收率为 67.0%。涉及国有、外资、民营等 IT 企业，包括技术研发类、生产制造类、咨询销售服务类、行政助理类等四类 IT 企业员工，具有一定的代表性。

上海 IT 员工对工作生活质量满意度的总体平均值与各维度得分如图 1 所示，得分越高，则满意程度越高。可以明显得出以下结论：

第一，上海 IT 员工对工作生活质量满意度总体处于中上水平。

上海 IT 行业员工对工作生活质量满意程度的平均得分为 3.426，超过中位值 3，处于中上水平。这主要得益于上海的经济腾飞与 IT 行业的高附加值特征，在 2007 年，上海 IT 行业完成增加值 1651 亿元，占全市 GDP 比重达到 13.8%，占全国 IT 行业总增加值的 12.4%。可见上海 IT 行业占据着重要的经济地位，雄厚的资金支持成为上海 IT 员工提高工作生活质量的物质基础，从而为 IT 行业的员工的工作生活质量带来积极的影响。

第二，上海 IT 员工最为满意的工作生活质量维度是人际关系、法定福利。

上海 IT 行业员工对人际关系和法定福利最为满意，平均得分分别为 3.92,3.91。

（1）人际关系维度方面，与上司关系的满意感高于同事间关系的满意感。统计数据表明：第 14 题项“我和我的主管上司保持良好的人际关系”的得分为 4.03，超过“我和同事在工作中主动给对方提供协助和支持”（3.91 分）和“我和同事经常聊天交流增进感情”（3.81 分）的得分。这可能是由于员工同事间的竞争压力迫使他们更愿意与上级搞好关系，如：对上级采取迎合手段等，来获取相应的资源。

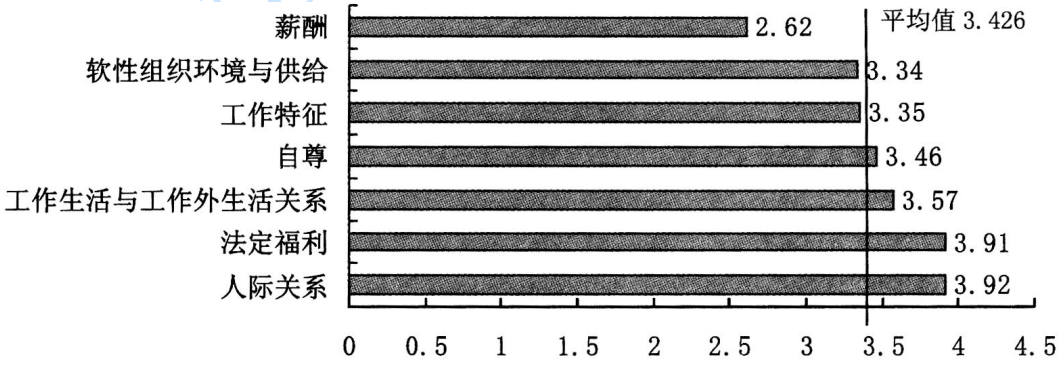


图 1　上海 IT 行业员工工作生活质量各维度得分情况

（2）法定福利维度方面，公司假期福利的满意感要略高于公司保险福利的满意感。其中，第 20 题项“公司提供病假、事假等各种有偿假期”得分为 3.96 分，超过第 19 题项“公司为员工购买法律规定的各类保险福利”的 3.86 分。这说明，上海 IT 行业企业多数能按照法律法规的规定，为员工购买各类保险福利，并提供各种有偿假期。

第三，上海 IT 员工最不满意的工作生活质量维度是薪酬。上海 IT 员工在薪酬方面的满意程度最低，得分仅为 2.62，明显偏低于其他维度。其中，3 个题项的得分现状如表 2 所示：

**表 2** 薪酬维度各题项得分现状

| 题　项 | 得分值 |
|---|---|
| 11. 我很满意目前的工作奖金 | 2.63 |
| 12. 我很满意目前的基本薪资水平 | 2.56 |
| 13. 我很满意我的薪酬提升速度 | 2.66 |

可以得出，上海 IT 员工的基本薪资水平得分最低，为 2.56 分，其次是工作奖金、薪酬提升速度等，但三者之间的相差并不非常明显。导致上海 IT 员工对薪资满意度低的原因主要来自于两个方面：

（1）上海 IT 行业某些员工的绝对薪酬确实处于较低水平。因为本次调研的对象是 IT 行业的所有员工，不仅包括技术研发类员工和服务类员工，还包括从事较低层次的测试、制造员工和企业中的行政助理等员工，此类员工的实际薪酬与 IT 行业的高附加值并没有必然联系。因此，部分被调查者的绝对薪酬水平的确处于较低水平。

（2）上海 IT 行业员工的相对薪酬处于较低水平。前文已经提到，尽管上海 IT 行业收入水平在全国各行业处于领先地位，但是跟经济发达国家或信息产业发达国家相比，仍处于较低水平。而且，上海 IT 行业员工还必须承担跟收入水平并不相配的高生活成本，何如高额的购房费用等。因此，通过横向比较，大部分员工仍然对自己的薪酬水平不满。

第四，上海 IT 员工工作生活质量在人口统计变量上存在一定的差异。人口统计变量差异主要包括员工个人方面的性别、年龄、受教育程度等因素。

（1）性别差异：上海 IT 员工中，女性在工作生活与工作外生活关系、法定福利方面满意度高于男性；在工作特征方面，男性满意度要高于女性；而其他维度上的性别差异并不显著；如表 3。原因在于：两者的 IT 工作特征不同。男性员工更多地从事技术类工作，女性员工则更多地从事非技术类工作，而技术类工作具有更多的变化性和更高的挑战性，对工作时间的要求更高，加班情况比较常见，因此导致两者的差异性。

**表 3** 上海 IT 员工生活质量在性别上的维度差异

| 维　度 | 男性分值 | 女性分值 | 差异显著性 P 值 |
|---|---|---|---|
| 工作生活与工作外生活关系 | 3.431 | 3.809 | 0.014* |
| 工作特征 | 3.572 | 2.980 | 0.001** |
| 法定福利 | 3.790 | 4.098 | 0.040* |
| 软性组织环境与供给 | 3.349 | 3.323 | 0.846 |
| 薪酬 | 2.691 | 2.503 | 0.235 |
| 人际关系 | 3.900 | 3.948 | 0.695 |
| 自尊 | 3.470 | 3.441 | 0.839 |

（2）年龄差异：不同年龄的上海 IT 员工在所有维度上均没有显著差异。调查结果显示：被调查者在工作生活质量的各维度上的感知并未因年龄的不同而产生显著差异。这说明年龄对员工感知工作生活质量不会产生显著性影响。

(3) 受教育程度差异：受教育程度越高的上海 IT 员工，在工作生活与工作外生活关系方面的满意度越低，而在其余维度上均没有显著性的差异；如表 4 所示。原因在于，员工受教育水平越高，在企业中承担的工作责任一般也会越大，对工作所需的投入越多。因此，硕士及博士被调查者对工作生活与工作外生活关系的感知最差，得分仅为 2.859；而高中以上的被调查者因为在工作中往往承担的责任较小，不需很大的工作投入，因此在该维度上的感知最好，得分为 3.833。

**表 4** 上海 IT 员工生活质量在受教育程度上的维度差异

| 维度 | 高中及以下<br>得分值 | 大专<br>得分值 | 大学本科<br>得分值 | 硕士及以上<br>得分值 | 差异显著性<br>P 值 |
|---|---|---|---|---|---|
| 工作生活与工作外生活关系 | 3.833 | 3.776 | 3.603 | 2.859 | 0.003** |
| 软性组织环境与供给 | 3.556 | 3.154 | 3.356 | 3.635 | 0.137 |
| 薪　酬 | 2.722 | 2.308 | 2.740 | 2.792 | 0.074 |
| 人际关系 | 4.167 | 3.846 | 3.959 | 3.813 | 0.608 |
| 工作特征 | 4.000 | 2.808 | 3.548 | 3.500 | 0.052 |
| 法定福利 | 3.167 | 4.090 | 3.884 | 3.844 | 0.085 |
| 自　尊 | 4.167 | 3.308 | 3.473 | 3.500 | 0.096 |

## 三、上海 IT 员工工作生活质量的组织特征因素差异

数据分析结果表明，上海 IT 行业员工工作生活质量在组织特征因素上表现出较大的差异性，因此本文下面从三个方面来说明上海 IT 行业员工工作生活质量在企业窥模、工作类型、企业性质上的细分差异。

1．薪资福利方面的差异。

(1) 薪酬：不同工作类型的上海 IT 员工对薪酬的满意度具有显著差异，在企业规模和企业性质上均无显著差异。如表 5 所示，服务类的 IT 员工感知最佳，仅为 3.000，而其他类的 IT 员工感知最差，仅为 2.250。引起这种差异的原因在于企业对不同工作类别的重视程度存在差异。随着企业的市场竞争意识越来越强，大多数企业对从事业务拓展、销售和市场、客户服务等工作的员工越来越重视，相应地会为他们提供较高的薪酬待遇，特别是有激励性的绩效薪酬。因此，服务类员工对薪酬的感知最为满意。

**表 5** 上海 IT 员工薪酬满意度在工作类型上的差异　　单位：得分值

| 工作类别 | 研发类员工 | 制造类员工 | 服务类员工 | 其他类员工 |
|---|---|---|---|---|
| 薪　酬 | 2.699 | 2.567 | 3.000 | 2.250 |

(2) 法定福利：上海 IT 员工对法定福利的满意度在企业规模、企业性质方面具有显著差异，在工作类型上没有差异。

第一，IT 企业规模越大，员工在法定福利上的满意感就越高。(如表 6 所示) 这是由于，企业规模越大，企业的各项规章制度就越规范，包括对法定福利的管理。与此同时，企业规模越大，企业为员工购买各类福利和进行福利管理就越有规模成本优势。因此，大中型企业的员工对法定福利的感知要强于小企业员工。

表 6　　上海 IT 员工法定福利满意度在企业规模上的差异　　单位：得分值

| 企业规模 | 50 人以下 | 51～200 人 | 201～500 人 | 500 以上 |
|---|---|---|---|---|
| 法定福利 | 3.455 | 3.862 | 4.009 | 4.107 |

第二，上海民营 IT 企业员工对企业提供的法定福利满意度的感知远远低于外企和国企员工。（如表 7 所示）这是由于，民营企业在为员工提供法定的各种福利方面，例如为员工购买我国劳动法规定的保险，为员工提供各种带薪休假，出于成本考虑，往往不能严格按照劳动法的规定，为员工提供各种法定福利。同时，很多民营企业不具备应有的法律观念，意识不到为员工购买各种保险福利的必要性。

表 7　　上海 IT 员工法定福利满意度在企业性质上的差异　　单位：得分值

| 企业性质 | 国　企 | 外　企 | 民　企 |
|---|---|---|---|
| 法定福利 | 4.037 | 4.091 | 3.686 |

2．人际关系与自我感知方面的差异。

（1）工作生活与工作外生活关系：上海 IT 员工对工作生活与工作外生活关系的满意度在企业性质方面具有显著差异，在企业规模、工作类型上均无显著差异。如表 8 所示，外企员工的工作生活与工作外生活关系满意度要明显好于民营企业。原因在于：一方面，外企较多地采用弹性工作制，员工的工作时间相对比较灵活，尽管员工工作时间较长，但是仍然能够较为灵活地处理好工作和工作外生活的关系。相反，国有企业和民营企业对员工工作时间的规定相对缺乏弹性；另一方面，很多外企为了缓解工作影响员工工作外生活的问题，实施“员工协助方案”(Employee Assistance Programs, EAP)，主动帮助员工解决婚姻家庭与其他有关心理健康的问题等。因此，国有企业和民营企业员工感觉到工作对工作外生活产生的影响相对较大。

表 8　　上海 IT 员工工作生活与工作外生活关系满意度在企业性质上的差异　　单位：得分值

| 企业性质 | 国　企 | 外　企 | 民　企 |
|---|---|---|---|
| 工作生活与工作外生活关系 | 3.324 | 3.877 | 3.377 |

（2）人际关系：不同工作类型的上海 IT 员工对人际关系的满意度具有显著差异，在企业规模、工作类型上均无显著差异。如表 9 所示，服务类的 IT 员工在人际关系方面比其他任何类别的员工满意度要高，得分达到 4.111；而制造类的 IT 员工感知最差，为 3.517。引起这种差异的原因主要在于工作内容的不同，服务型的工作本身就是人际关系导向的工作，从而促使该类员工在人际关系方面的感知也最为满意；相反，制造型的工作主要是程序性工作，无法在充分在工作中得到人际交往上的满足，因此，该类员工对人际关系的满意度相对最低。

表 9　　上海 IT 员工人际关系满意度在工作类型上的差异　　单位：得分值

| 工作类别 | 研发类员工 | 制造类员工 | 服务类员工 | 其他类员工 |
|---|---|---|---|---|
| 人际关系 | 3.948 | 3.517 | 4.111 | 3.954 |

(3) 自尊：上海 IT 员工对自尊的满意度在企业规模、工作类型、企业性质上均无显著差异。统计分析结果表明，不同的组织环境因素并未对上海员工的自尊满意度产生显著性影响。这可能是与中国人的文化背景有关，员工的自尊心普遍比较强，非常重视“面子”，自尊的影响力度超越了其他因素，同时这也是上海 IT 员工的共性特征，因此，这与企业的客观环境没有显著关系。

3. 工作环境方面的差异。本文的调查结果显示：上海 IT 员工对工作特征、软性组织环境与供给维度的满意度在企业规模、工作类型、企业性质上均无显著差异。这说明：

首先，上海 IT 员工的工作特征具有较强的一致性。由于本文的研究对象是 IT 行业的员工，且局限在上海地区，员工的工作内容具有很强的同质性。即使因工作类别（研发、制造、服务）而存在一定的内部差异，但 IT 行业变化性和挑战性的特征使全体 IT 员工在工作特征上的满意度却表现出趋同现象。

其次，上海 IT 企业在软性组织环境方面普遍不足。对比前述整体分析，软性组织环境与供给维度得分偏低，为 3.34 分，仅仅高于最低分薪酬满意度。这说明，上海 IT 企业在员工职业发展、培训支持、信息沟通等方面工作有所欠缺，引起了员工满意感的缺失。与此同时，这种内部无差异性也是上海 IT 企业的普遍现象，将不利于 IT 人才、IT 企业乃至产业的长期发展，需要引起有关部门的重视。

## 四、改善上海 IT 行业员工工作生活质量的对策建议

在上海 IT 行业员工工作生活质量现状描述和分析的基础上，本文将从政府、IT 企业和员工三个方面，来考虑如何改善上海 IT 行业员工工作生活质量。

1、针对政府有关部门的对策建议。提高 IT 员工工作质量水平的直接实施主体是企业，政府只能通过起到了间接的促进作用。因此政府应该发挥其政策调控和导向的作用，促使企业为提高员工工作生活质量而努力。

首先，加强 IT 行业人才劳动法律法规建设与监管。政府应该首先从政策法律人手，以新《劳动法》的颁布实施为契机，对 IT 人才等新型高级人才制订更高水平的具标性政策，如行业工资指导价、最低法定福利等政策。同时各级政府及职能部门更要加强对 IT 企业的执法监管，坚决防止企业侵害 IT 人才权益的事件发生，保障 IT 员工在薪资福利等权益上应该享有的权利。

其次，鼓励 IT 企业建立优良的人性化工作环境。政府应该为在提高员工生活质量方面做出卓越表现的 IT 企业予以鼓励，例如：政府可以给予员工评价较高的 IT 企业免检、政府优先采购等政策扶持，还可以提供相应的补贴和奖励，并树立为 IT 行业先进典型，引导其它 IT 企业建立以人为本的企业社会责任，以人性化的工作环境树立雇主品牌。

第三，为 IT 人才工作提供培训、后勤支持等配套服务。政府有关部门可以调动社会力量建立紧缺性 IT 行业人才的培训基地，并与相关国际资格认证接轨，改善 IT 员工在企业外培训不足的情况；同时将员工援助计划（EAP）引入到政府人才工作中，加强后勤的硬件配套和软件配套，多角度关心 IT 人才的成长，例如优先解决高端 IT 人才的住房问题、提供减压心理辅导等，达到缓解其工作生活压力，提高生活质量的目标。

2、针对上海 IT 企业的对策建议。由于企业为员工提供的薪酬、福利、学习支持、工作本身等方面存在较大问题，因此，上海 IT 企业应该改善对员工提供的三个方面的支持：

首先，改善 IT 员工对薪酬的感知。从薪酬结构来看，IT 企业要针对员工的不同工作类型设计合理的薪酬结构，使其对各类员工均能产生激励作用。例如，对于从事销售与技术开发等工作的 IT 员工，应该增加绩效工资的比重。从薪酬方式来看，除了一般的薪酬体系，IT 企业还可以考虑为核心员工提供“股票期权计划”等长期薪酬，使他们有机会参与企业的利润分享。

www.yangtze.org.cn

其次，对 IT 员工培训和学习可以突破工作时空的限制。IT 企业对员工培训和学习的支持可以突破工作时空的限制，不仅对员工在工作时间工作场所进行的培训给予支持，对员工在工作外时间进行的个人学习和参加的培训也给予一定的支持。例如，当员工接受培训的时间和工作时间冲突时，条件允许的情况下同意员工请假参加培训；当员工自费参加培训并通过认证考试时，酌情给予一定的经济支持和奖励等。

第三，对从事特定工作类型的 IT 员工实行弹性工作制。IT 行业的工作性质决定了研发人员的工作时间与正常的工作作息存在很大的差异，如果要求研发人员与其他员工遵照同样的工作时间，就会降低其工作绩效。因此，对 IT 行业员工，尤其对研发类 IT 员工实行弹性工作制，使他们拥有一定的个人空间，可根据自己需要安排作息时间，兼顾工作和家庭生活，能加强员工对企业的忠诚度，提高他们对工作生活质量的满意度，也是留住优秀人才的一项有效的激励措施。

3、针对上海 IT 行业员工的建议。IT 员工自身也可以通过自我调整来提高其生活质量。

首先，选择适合于自己能力发展和兴趣特长的职位。目前，越来越多 IT 员工将薪资作为选择工作的唯一标准，刻意去选择高薪的工作职位，但是高薪往往意味着巨大的投入成本和竞争压力，员工会因高薪而失去了闲暇时间和健康心理，容易引发工作倦怠，从而导致工作生活质量下降。因此，IT 行业员工应该从自身能力出发，自我定位，扬长避短，综合考虑薪资、福利、时间、发展等多方面因素，注重长远效应而非短期利益，选择符合自身兴趣和发展的工作职位。

其次，实现有效的职业生涯转换。例如，随着年龄增长，技术类员工如果感觉自己无法承受技术工作的高度压力和挑战，同时对服务类工作又表现出较大的兴趣，可以适当考虑将自己的职业生涯发展从技术路径转换到服务路径，通过自身的努力来改善对工作生活质量的感知。

**参考文献：**

1. Bruce，W. M.，Blackburn，J. W.（1992），Balancing Job Satisfaction and Performance：A Guide for Human Resource Professionals. Quorum Books，Connecticut，CT.

2. Yousef（2001）D. A. Yousef. Islamic work ethic—a moderator between organizational commitment and job satisfaction in a cross-cultural context. Personnel Review 30（2）（2001），pp. 152－165

3. 陈家声，樊景立. 我国国人工作生活品质经验之研究. 管理评论，2000，Vol.19(1):31-39

4. 陈美志. 工作生活品质对组织承诺影响之研究-以关务人员为例. 台湾政治大学公共行政学系硕士论文，2002

5. 陈明国. 我国寿险业务工作人员工作生活品质、组织承诺及工作绩效相关性之研究. 台湾朝阳科技大学硕士论文，2004.

6. 陈淑芬. 高科技研发人员工作生活品质与离职意愿关联性之研究. 台湾国立中央大学硕士论文，2002.

7. 李燕萍，鲁军. 文化差异对人力资源开发与管理的影响-中法合资企业的人力资源开发与管理. 科技进步与对策，2002,Vol.19(6):71-73.

8. 上海市统计局. 上海市统计年鉴 2007[EB/OL]. http://www.stats-sh.gov.Cn/

9. 石贵成等. 对服务销售中关系强度的研究－概念界定、量表开发与效度检验. 南开管理评论，2005,Vol.8(3):74-82

10. 孙本初，王永大. 工作生活品质之研究. 人事月于，1,2005,Vol.24(3):20-39