

提高质量管理 推进机关效能建设

温海萍

(河北工程大学 人事处, 河北 邯郸 056038)

[摘要]机关效能建设是管理科学的重要组成部分,是通过科学的方法来加强机关能力的建设,不断提高机关办事效率、服务质量、工作水平和行政效率。树立质量意识,引进标准化管理是提高机关工作效能,深化行政管理体制改革的重要途径。

[关键词]质量管理;机关效能

doi:10.3969/j.issn.1673-9477.2013.02.009

[中图分类号]D630 [文献标识码]A [文章编号]1673-9477(2013)02-0028-02

一、质量管理的含义及作用

质量和质量管理,原本是企业经营管理中的术语,现在已经被广泛应用于各类组织机构,用以提高管理水平,促进机构建设。国际标准化组织(International Organization for Standardization,简称ISO)在ISO9000:2000中对质量的定义是这样的:一组固有特性满足要求的程度。由于它对质量的载体不做界定,说明质量是可以存在于不同领域或任何事物中。对管理体系来说,质量的载体不仅是产品,即过程的结果(如硬件、流程材料、软件和服务),也包括过程和体系或者它们的组合。也就是说,所谓“质量”,既可以是零部件、计算机软件或服务产品的质量,也可以是某项活动的工作质量或某个过程的工作质量,还可以是指组织的信誉、体系的有效性。

机关效能建设是管理科学的重要组成部分,是一种高层次的管理形式和载体,是以效能为基本目标,以实现优质高效为目的,把管理的诸要素有机结合在一起依法履行职责的管理活动,其本质要求就是机关工作的质量建设与管理。

将质量理念引入机关建设,提高质量意识,贯彻质量管理对提高机关效能有着重要意义:树立质量意识是提高机关效能建设的重要手段和途径;树立质量意识是提高机关效能的突破口;树立质量意识是机关建设成效的重要体现。

二、质量管理在机关效能建设中应注意的问题及对策

一是以对象需求为方向,坚持持续改进。人民群众是效能建设的受益者,是机关服务的对象和客体。人民群众的需求与期待总是会随着社会的变化而变化,充满动态性因素。不同的人民群众个体又有个体之间的差异。机关服务以人民群众的需求为

方向,是实现党的根本宗旨的有效途径,是为人民群众服务本质的体现。从群众中来到群众中去的工作方法要求我们要善于观察和把握人民群众的最新需求和期待,以此为要求,坚持持续改进以适应不断变化着的客观情况,为客体即人民群众的需求提供高质量的服务。

二是以流程控制为保障,坚持标准化作业。“过程决定质量,细节决定成败”是质量管理的核心思想。流程控制是高质量服务的保障,只有管理好流程才能避免暗箱操作,只有流程控制才是保证优质服务最佳途径。“标准化”指的是在经济、技术、科学及管理等社会实践中,对重复性事物和概念通过制定、发布和实施标准达到统一,以获得最佳秩序和社会效益。标准化是对每一个参与机关效能建设的人提出的作业要求,标准化服务是看得见的效能,是人民群众感受最为切身的效能。流程管理与标准化作业是提高机关效能必不可少的制度性手段。以科学发展观为指导,做好机关工作流程的顶层设计和分解设计,使得整个服务产品最终得以实现,让每个工作环节像精密仪器那样不差分毫的运行,这就是流程控制。流程控制和作业标准要以制度形式向社会公开,接受群众监督,以便有利于从源头上治理和预防腐败行为,达到标本兼治的效果。

三是以业绩实效为标准,坚持科学、合理的考核体系。开展机关效能建设是公共行政管理行为的一种变革,是一项有着明确绩效方向的创新性实践活动。绩效目标的制定过程中,要做到任务目标和行为目标双管齐下,缺一不可。任务目标上,要有服务数量和质量的标准;行为目标上,要有明确的行为规范。这样就通过明确的考核要求告诉每个工作人员要完成什么样的作业结果,如何正确的实现这个作业结果(简单说就是“目标明确,行为规范”)。两者结合就是对过程的管理与控制,这样做的效果

[投稿日期]2012-12-26

[作者简介]温海萍(1979-),女,河北邱县人,讲师,硕士,研究方向:档案管理。

远远强于“秋后算账”式的年底绩效考核。使每个工作人员都能够明确可以做什么和不可以做什么，减少了管理过程中的信息偏差，增强了绩效考核的可操作性。如此，机关效能的提升便是既可以看得到，又可以把握的一项工作进程。

四是以岗位角色为核心，全面提升岗位效能。岗位角色就是工作中的人，是实现机关职责、岗位职能的具体实施者，是机关效能提高的主观方面载体，就是每位处在机关工作岗位的公务员。以岗位角色为核心，就是按照岗位要求来培养和使用者，让每个岗位角色能够完全按照岗位设置要求去运转，由个体岗位效能全面提升出发，促进机关效能整体的提升，这也是落实中央关于建立高效行政管理体制和建设一支高素质干部队伍的重要措施。

三、结束语

坚持质量意识，引入标准化管理，本质上是践行科学发展观的具体体现。科学发展观第一要义是发展，核心是以人为本，基本要求是全面协调可持续性，根本方法是统筹兼顾。质量意识仅仅围绕机关工作中的人的因素，对机关工作流程进行全面梳理和落实，着力提高机关效能，坚持持续的发展与改进，这些都是科学发展观的理论要求在机关工作中的具体体现。

实践中，树立质量意识，将“ISO质量管理体系标准”引入机关建设早有先例可循。比如2007年11月29日《新华日报》载：“（南京市）江宁区财政局2003年开始引入国际先进管理理念，创造性地将标准化管理精髓与机关管理实际有机结合，成功贯彻实施ISO9001质量管理体系标准、ISO14000环境管理体系标准、ISO18000职业健康安全管理体系标准，开展了以业务标准为主体、包括工作标准和管理标准在内的标准体系建设，在积极构建创新型、节约型、服务型以及环境友好型机关建设方面作出良好的示范。”

树立质量意识，引入标准化管理的做法在国内诸多其他地方机关建设中同样取得了卓有成效的成绩，他们的成功经验，值得借鉴。

参考文献：

- [1] 岳梁. 基于市场与效率的管理哲学[J]. 湛江师范学院学报, 2012, 33(4): 94-97.
- [2] 王磊珊. 提高精细化管理水平[J]. 中国农村金融, 2012(16): 55-57.
- [3] 王益谊. 国外典型联盟标准化管理运行分析及启示[J]. 中国标准化, 2012(5): 51-54.

[责任编辑 陶爱新]

Improve the quality management and promote the construction of institution efficiency

WEN Hai-ping

(The Personnel Department, Hebei University of Engineering, Handan 056038, China)

Abstract: The authority efficiency construction is an important part of the management science; it strengthens the construction of the ability of authority by the scientific method, and constantly improves the efficiency of handling affairs, service quality, work level and the administrative efficiency. Setting up the quality consciousness and introducing standardization management are important ways to improve the efficiency of work and deepen the reform of the administrative system.

Key words: quality management; authority efficiency