

·基金纵横·

建立后勤服务质量管理体系 为国家自然科学基金事业提供有力保障

韩培立

(国家自然科学基金委员会机关服务中心,北京 100085)

后勤工作是国家自然科学基金管理工作的重要组成部分。作为后勤部门,从2003年开始,国家自然科学基金委员会(以下简称自然科学基金会)机关服务中心(以下简称服务中心)以开展质量管理体系贯标认证为切入点,逐步构建起以提高服务满意度为核心的国家自然科学基金后勤质量管理体系,有力地保障了国家自然科学基金事业健康与顺利发展。

1 问题的提出

ISO 9000系列标准,是国际标准化组织在总结发达国家质量管理经验的基础上,于1987年3月颁发的第一个世界性质量保证管理标准,颁发后即引起各国重视。目前,全世界已有150多个国家和地区正在积极推行ISO 9000系列标准,近100个国家和地区开展了质量认证活动,50多万家企业获得了ISO 9000质量管理体系认证证书。

我国的认证认可事业虽然起步较晚,但是发展迅速。我国于1992年7月决定等同采用ISO 9000系列标准,并于1993年1月1日起在全国实行。管理体系认证工作在提高产品质量、服务质量、管理水平和提高市场竞争力、促进经济发展等方面发挥了积极作用。

为切实加强和改善自然科学基金会的后勤管理,实现科学、高效和规范的管理,服务中心自2003年11月开始,认真全面贯彻ISO 9001:2000系列标准,并于2004年6月,一次性通过了北京新世纪认证有限公司的认证。

2 对在自然科学基金会后勤开展认证意义的理解

ISO 9000系列标准集成了世界先进管理经验,

蕴涵了世界质量管理精华,提供了现代企业管理模式,我们对开展后勤质量管理体系贯标认证重要意义的理解是:

2.1 是自然科学基金会后勤部门参与市场竞争的需要

随着国际经济的全球化,国际竞争日益激烈,顾客对产品(服务)的要求越来越高,ISO系列标准已成为国际通用的准则,成为需求方对服务方提出质量管理体系要求和服务方证实自己能力的依据。自然科学基金会后勤部门开展质量管理体系贯标认证,与国际接轨,是走向市场、参与市场竞争的有力“通行证”。

2.2 是自然科学基金会后勤部门提高质量管理水平的需要

开展实施后勤质量管理体系贯标认证,有利于自然科学基金会后勤部门建立健全有效的质量保证体系,提高后勤部门质量管理水平。因为要获得认证,必须要对后勤部门质量管理体系进行有效的检查和审定,符合认证机构规定的标准和要求,才能获得认证的资格。

2.3 是自然科学基金会后勤部门建立现代企业制度的需要

建立现代企业制度是要建立以企业法人制度为主体,以有限责任制度为核心,具有产权清晰、权责明确、政企分开、管理科学的现代管理制度。这种体制和机制,对于人的行为规范和后勤管理运作方式具有严格的要求,ISO 9000系列标准使后勤工作科学化、规范化,顺应了这种客观要求。

2.4 是自然科学基金会建立后勤企业文化的需要

企业文化是在现代企业管理基础上,以科学的管理思想和方法培育出来的。ISO 9000系列标准所

本文于2004年10月8日收到。

要求的人文环境,客观形成了现代企业文化的模式。ISO 9000 系列标准既为建立企业文化提供了条件,在客观上又需要企业文化来加以充实。

3 我们贯彻落实认证的具体做法

3.1 领导重视

开展后勤质量管理体系贯标认证,内容多,范围广,耗时长。“中心”把开展后勤质量管理体系贯标认证,当作一件战略性大事来抓,始终摆在“中心”工作的突出位置。成立了以“中心”主任为组长的贯标领导小组,任命了管理者代表,制定了贯标工作计划,使认证工作有组织、有领导、有计划地进行。

3.2 组织培训

认证初期,由于有些同志对质量管理体系认证知之甚少,在观念上存在一些模糊认识,尤其对后勤部门开展质量管理体系认证的重要性和必要性缺乏认识。为此,“中心”选择了咨询-培训-再咨询-再培训的方式,制定了一整套人员培训计划,请咨询老师授课,组织内审员参加认证机构的内审培训,组织员工进行岗前培训等,从而把开展质量管理体系认证的过程变成统一思想、提高认识、学习知识、明确做法的过程,将“中心”的决策变成全体员工的自觉行动。

3.3 明确目标

“中心”的质量方针是:用科学的管理,诚信的理念,满意的服务,创新的精神,为国家自然科学基金工作提供有力的后勤保障。“中心”现阶段质量目标是:(1)保持市优管理大厦称号;(2)服务满意度达到95%以上;(3)物资供应及时率99%;(4)全年不发生重大治安、消防责任事件和交通安全责任事故;(5)顾客投诉处理率100%。

“中心”的质量方针和质量目标为“中心”发展战略的制定提供了框架。

3.4 建章立制

根据 ISO 9000 系列标准要求,结合“中心”实际,制定了“中心”质量管理体系文件,主要分三个层面:

第一个层面文件(指导性文件):(1)质量方针和质量目标;(2)质量手册。

第二个层面文件(程序文件):(1)文件控制程序;(2)记录控制程序;(3)内部审核控制程序;(4)不合格控制程序;(5)纠正措施控制程序;(6)预防措施控制程序;(7)管理评审控制程序;(8)人力资源管理控制程序;(9)基础设施和工作环境控制程序;(10)与顾客有关的过程控制程序;(11)物资采购、外包控

制程序;(12)顾客满意监视和测量控制程序。

第三个层面文件(操作层文件):(1)办公室工作手册;(2)财务室工作手册;(3)综合服务部工作手册;(4)物业服务部工作手册;(5)交通服务部工作手册;(6)资产与经营服务部工作手册。

3.5 加强监督

根据指导性文件和操作层文件的内容和要求,加强了监督、检查和审核,确保“中心”业务在体系文件控制之中。

3.6 及时反馈

制定了“中心”顾客满意度调查意见表,加强了对服务对象的跟踪和检查,发现问题,及时采取相应的纠正和预防措施,最终达到服务对象满意的目的。

4 开展认证的收获

通过开展后勤质量管理体系贯标认证,自然科学基金会的后勤工作有了以下进步:

一是质量观念和服务意识逐步深入人心。质量范围从部门服务拓展到整体服务,质量重点从提供感受质量向规范质量转移,增强了“中心”员工的质量意识和服务意识。“中心”的管理水平和服务质量得到明显提高。

二是稳定的质量保证和持续提高的管理机制已逐渐形成。后勤服务过程得到有效控制,确保了后勤服务质量的持续提高,在刚开始的3个月的运行中,“中心”就经过了2次内审和1次外审及1次管理评审,通过有效的监督检查机制,发现并开具了不合格项28个,都得到了纠正和整改。

三是通过文件控制,使服务过程可操作性进一步增强。质量管理体系的精髓就是以规范化、文件化的操作代替个人随意的操作,将质量作为一种意识贯穿于组织活动的全过程。经过一年的努力,“中心”编写质量管理体系文件18个,共16.8万字。现在“中心”的所有服务工作都按照文件规定有条不紊地进行,所有服务过程都在有效的控制下开展。

四是通过优化设计,服务流程更为科学规范。“中心”在质量管理体系建立过程中,重点研究了标准要求与中心服务的业务、管理流程的对照关系,在此基础上,运用统计科学等方法对部分流程进行了优化。“中心”共设计服务流程11个和《工作表单》106种,使服务流程更为科学规范。通过编制岗位职责和职能分配表,规范管理接口,使管理流程更为清晰。

五是通过有效的内部沟通,在员工中营造了良

好的协作与奉献氛围。按照标准要求,“中心”建立了规范而有效的内部沟通机制,加强了领导与部门、部门与部门间的沟通,确保了管理及服务的畅通,同时也营造了一个和谐、协作的良好氛围。

通过开展后勤质量管理体系贯标认证,我们虽然在后勤管理服务工作上取得了一些成绩和进步,

尝到了质量贯标认证工作带来的益处。但是,我们清醒地认识到,证书的获得决不是贯标的终结,我们要着眼未来,与时俱进,用科学的管理、诚信的念、满意的服务、创新的精神,为发展与完善我国科学基金事业做出更大贡献。

ESTABLISH THE REAR SERVICE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM, PROVIDE POWERFUL GUARANTEE FOR THE NATIONAL NATURAL SCIENCE FOUNDATION OF CHINA

Han Peili

(Service Center for Administrative Affairs of NSFC, Beijing 100085)

·基金纵横·

借鉴先进经验,把握学科发展

车成卫

(国家自然科学基金委员会工程与材料科学部,北京 100085)

引言

2004年7月,我应邀参加了第四届国际先进材料与技术研讨会论坛和第三届中-法双边学术交流研讨会,并顺访法国特鲁瓦大学、法国巴黎第6大学、法国技术大学和意大利热那亚大学。本次会议就材料的力学行为、涂层与薄膜、功能材料、纳米材料、材料表征等诸多领域的研究进行了广泛的学术交流。

出访期间,不论是参加学术会议还是访问实验室,所闻所见都给我留下了较深刻的印象。古人云:“他山之石,可以攻玉。”有些东西的确值得深思和回味。

1 研究风格之比较

访问和参观几个大学的实验室,让我进一步了解和认识到不同国家由于历史发展轨迹和文化沉积

的不同,经济发展水平的起伏对科技发展的影响,并由此形成了不同的研究风格和特点。这些研究风格和特点映射到科学家身上,可以深刻地影响科学研究的进程和发展,并决定科学研究的价值。

我所参观的实验室规模都不是很大,但主攻研究方向很明确,实验室之间特色鲜明,彼此不会出现似曾相识之感,做出的研究工作也就很有特色。例如,特鲁瓦技术大学的机械系统和并行工程实验室,在材料表面微结构表征方面有特色;巴黎6大的高等师范专科学校的LMT-Cachan实验室四十几个人的建制,在材料和力学以及材料和力学交叉的理论研究方面,在国内外颇有影响。法国工程师的摇篮ENSAM(Ecole Nationale Supérieure d'Arts et Métiers)有一个20人左右的材料研究组,主要从事X-射线表面应力分析、激光加工、材料腐蚀与防护等方面的工作,研究也有声有色。

归纳起来,这些有特色的工作离不开有特色的

本文于2004年9月10日收到。