

# 产品质量检验公共服务标准化建设与效益研究

邵立伟

内蒙古自治区产品质量检验研究院

**【摘要】**本文通过对产品质量检验公共服务标准化建设的论述,建立了以服务标准为抓手,规范服务为核心,提升效能为重点,监督制约为保障,便利群众为目的的公共服务标准化体系,并对其社会效益和经济效益进行了讨论。能够有效地提高产品质量检验机构的服务质量与服务水平,全面提高产品质量检验公共服务的工作效率,产生显著的经济效益和社会效益。

**【关键词】**产品质量检验;公共服务;标准化;效益

Research on the standardization construction and benefit of public service for product quality inspection

Tai liwei

The Inner Mongolia Autonomous Region Product Quality Inspection and Research Institute

**【Abstract】**In this paper, through the construction of product quality inspection public service standardization, established the public service standard as the starting point, the standard service as the core, the improvement of efficiency as the focus, the supervision and restriction as the guarantee, the convenience of the public service standardization system, and its social benefits and economic benefits are discussed. It can effectively improve the service quality and service level of product quality inspection institutions, comprehensively improve the work efficiency of product quality inspection public service, and produce significant economic and social benefits.

**【Key words】**product quality inspection; public service; standardization; benefit

## 引言

为使公共服务提供具有全面性、持续性、普遍性、可复制性等特点,公共服务的标准化是必不可少的。公共服务标准化是指以标准化的方式对重复的公共服务提供进行管理,以保证公共服务的全面和可持续。公共服务标准化建设是提升社会公共服务质量,促进经济的稳定发展,持续改善和保障民生的重要措施,也是政府简政放权,转变政府职能的基本要求。

本论文以“依法行政,规范服务,提高效率,推动发展”为主线,以“依法行政,规范服务,提高效率,推动发展”为核心,对“如何构建”这一问题进行了探讨。我们想要构建一个以服务标准为抓手、将服务规范为核心、将效能提升为重点、监督制约为保障、将方便群众作为目标的服务标准化体系,为全面提升产品质量检验服务质量和水平提供建设性的建议。而且,这样做还能带来巨大的经济效益和社会效益。

## 1 产品质量检验公共服务标准化发展现状

公共服务标准化对于优化公共服务过程、提高公共服务的质量与水平、增强政府的满意程度具有十分重要的意义。在英国,美国、南非等国相继开展了全国性的公共服务标准化工作。在我国,随着政府职能转变和政府职能转变,政府职能转变为政府职能转变的过程中,政府职能的转变、政府职能转变以及政府职能转变等问题得到了有效解决。

然而,在我国,从70年代初就开始了服务标准化的探索与研究,到现在为止,还没有形成一套完整的公共服务

标准化理论。公共服务标准化在实践中的应用也还处在摸索阶段。然而,公共服务已经被公认为是政府的四大基本功能之一,十八大报告更是把基本公共服务均等化作为我国全面建设小康社会的一个重要目标。

为了加快社会管理与公共服务的标准化进程,推动基本公共服务的均等化,国家标准化委员会率先在社会管理与公共服务方面进行了综合性标准化的试点。在这个过程中,产品质量检验机构能够承担起社会管理、公共服务的职能,并且拥有了标准化工作的基础,因此可以先对产品质量检验公共服务标准化展开探索和研究。

公共服务标准化是促进公共服务水平提高,促进基本公共服务均等化,提高政府工作效能的一项重要内容。在此基础上,通过对产品质量检测公共服务标准化的探讨,从实际运作中总结经验,并在不断的完善与推广中,构建出中国特色、适合各行业的公共服务标准化体系,从而更好地推动我国公共服务标准化的发展与普及。

## 2 产品质量检验公共服务标准体系建设

为符合国家有关政策法规的规定,以《服务业组织标准化工作指南》(GB/T24421-2009)为依据,并在国务院《关于加快发展服务业的若干意见》、六部门《关于推进服务标准化试点工作的意见》等有关文件的指导下,努力构建一套适合我国国情的、适用于我国的、具有普适性的、适合于商品质检部门的公共服务标准化体系。

在标准化体系的建立中,我们搜集了大量的法律法规、行业标准、地方文件等资料,并将国家实验室认可管理体系文件和质检机构行业特有的制度规定作为整合进服务标准



的一套标准或规程。《工艺规程》以工艺流程为基础，采用SIPOC工艺流程方框图。

#### 2.4.5 服务评价与改进标准

一般情况下，服务评价与改进标准管理模式是按照“计划→实施→检查→处置”（PDCA）模式进行的，其中包含了评价的基本原则和依据、评价方法程序、评价内容要求、数据分析与处理、改进原则和方法等内容。可以按照提高产品品质的方法，制订出相应的标准。

### 3 产品质量检验公共服务标准化建设效益分析

产品质量检测是服务产业中的一项重要工作，是一项知识性的工作。随着外企、民企等的大量涌入，我国的商品质检市场也在逐步扩大。公用事业的标准化，不仅对公用事业的发展起着重要作用，而且对公用事业的发展也起着重要作用。

#### 3.1 经济效益

##### 3.1.1 树立服务品牌，提升机构形象

在推进产品质量检测公共服务规范化的进程中，我国质检机关能够树立自己的品牌形象、创新服务模式、提高服务水平。标准化示范点和示范点能够促进质量检验机构对标准化工作的热情，使其更好地发挥标准化的功能。通过对检测流程的规范化，建立起了一个可追踪的服务系统，从而树立了一个科学、公平的质量检验机构的权威形象。

##### 3.1.2 提高运行效率，降低运行成本

在此基础上，进一步完善了工作流程、明确了工作责任、规范了服务标准、优化了功能。通过监督管理、绩效考评、行风评议等方式，能够推动工作的落实，提高运作效率，降低错误率。比如，广东省一家质量监督部门，通过规范化的管理，每年的检测报告数量增长了10%，而每年的检测报告错误率始终低于1%。

公共服务标准化的建设还可以帮助质检机构对重复性检验操作和业务服务操作展开统一的规范，从而缩短检验检测周期，降低业务办理时限，提升公共效率。另外，标准化系统的建立，可以使仪器的管理更加统一，检验资源得到充分的利用，从而有效地降低了操作费用。

##### 3.1.3 拓宽推广渠道，引领行业发展

要想推动公共服务标准化的发展，我们可以采用各种方式，对其展开教育培训，并对其进行宣传，从而提升同行业企业和客户企业对公共服务标准化的认识程度。同时，帮助有关单位建立其自身的标准化制度，提升其在社会上的认知度。组建一个标准化研究部门，以推进标准化工作的扩展，对国家标准、行业标准、地方标准和技术规范进行研究，为客户企业提供标准化的咨询和技术服务，为单位创造收入，引导行业发展。

标准化制度的建立，既能拓宽检验组织的发展空间，又能提升检验组织的整体水平。在此基础上，开展了标准化工作，推动了企业的全面、系统的管理，提升了企业的服务质量与效率，从而提升了企业的社会知名度与行业地位。

#### 3.2 社会效益

##### 3.2.1 改进市场监管，提高行政效率

在市场监督管理体制的改革和创新过程中，公共服务标准的建设起着举足轻重的作用。在构建了一套标准化体系之后，可以对检验检测机构的工作展开一次可追溯的随机检查，从而更好地规范了行业行为，防止了数据造假、低价竞争等现象的出现。除此之外，加强事中事后监管，提高业务透明度，实现对检验检测机构的全程监管，可以加速提高检验检测质量监管的能力和效率。

##### 3.2.2 服务地方产业，促进经济发展

公用事业的规范化，是提高我国质量检验机构检测与服务水平的关键。检验检测技术组织是为工业产品生产企业提供技术支撑的。在此基础上，本研究将为我国制造业提供更好的服务，并为推动我国制造业的发展提供新的思路。

### 4 结语

开展产品质量检测公共服务规范化，是优化市场监管工作，提升政府行政效能的一种有效途径。这一制度可以有效地规范企业经营活动，防止出现虚假信息、低价竞争等现象。公共服务的规范化，也可以进一步强化事中事后的控制，增加行政的透明度和公信力。本项目的实施，将有效地提升质检部门的检测能力与工作效率，为工业产品与制造业的健康发展提供基础保障，为提升国家的服务质量与经济发展作出新的贡献。

### 参考文献

- [1]客户服务标准化在检验检测行业中的作用与应用[J]. 陈腾.品牌与标准化, 2022(51).
- [2]推动涉税专业服务标准化[J]. 注册税务师, 2020(10).
- [3]卫生监督执法服务标准化的体系构建及实施[J]. 程雪; 包冀强; 安兰敏; 闫斌; 郑素娟.中国标准化, 2021(16).
- [4]产品质量检验公共服务标准化建设与效益研究[J]. 郭靖.大众标准化, 2021(23).
- [5]街道便民服务标准化试点建设及成效[J]. 夏秀琳; 王亚萍; 许小五; 陈辉; 胡南萍; 王玲; 胡云霞.中国标准化, 2022(10).
- [6]我国政务服务标准化建设现状及对策[J]. 刘松.中国标准导报, 2015(11).
- [7]基于价值链的服务标准化流程研究 I[J]. 郭政; 崔继峰.上海质量, 2014(03).
- [8]公共服务标准化创新研究——以杭州市上城区为例[J]. 胡税根; 陈雪梅.理论探讨, 2014(05).
- [9]质监部门推行行政服务标准化的实践与思考[J]. 裴晓玮; 颜晶晶.科技创业月刊, 2012(10).
- [10]区域养老服务标准化建设路径实践与理论探究[J]. 陈琳.中国标准化, 2022(21).