



质量体系认证证书

探索中的中国公安 质量管理

育警治警长效机制的开发与实施
公安部政治部人事训练局 编

注：涉及本证书的范围和 GB/T19001-2000—ISO9001:2000 要求的
的适用性问题，可通过向该组织咨询而得到进一步的澄清

注册号：2502Q10270ROM

有效期：2002年8月23日至2005年8月22日

北京正天德管理体系认证有限公司
(原8·1质量体系认证中心)

总经理：

群众出版社



国家认可证编号：SC-25

国家认可证书
质量管理体系
认证机构
成员认可

探索中的中国公安质量管理

主 编 樊京玉

副主编 赵 炜

群 众 出 版 社

2006 年 · 北京

图书在版编目 (CIP) 数据

探索中的中国公安质量管理 / 公安部政治部人事训练局编. —北京: 群众出版社, 2006.5

ISBN 7-5014-3722-X

I. 探… II. 公… III. 公安—工作—质量管理—研究—中国 IV. D631

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 035657 号

探索中的中国公安质量管理

编 者 / 公安部政治部人事训练局

责任编辑 / 王 颖

封面设计 / 郝大勇

出版发行 / 群众出版社 电话: (010) 52173000 转

社 址 / 北京市丰台区方庄芳星园三区 15 号楼

网 址 / www.qzchs.com

信 箱 / qzs@qzchs.com

经 销 / 新华书店

印 刷 / 北京通天印刷有限责任公司

787×1092 毫米 16 开 13 印张 185 千字
2006 年 5 月第 1 版 2006 年 5 月第 1 次印刷

ISBN 7-5014-3722-X / D · 1767

定价: 28.00 元

目 录

第一部分

- 樊京玉同志在全国公安质量管理暨基层正规化建设
研讨会上的讲话(1)
- 创新管理模式 探索建立公安质量管理体系
..... 中国质量协会学术教育工作委员会办公室主任 刘治宏(8)
- 浅谈公安机关建立质量管理体系面临的挑战和
关注的重点山东世通质量认证有限公司 张景远(13)
- 与警察相处的日子.....苏州大学领导科学研究所研究员 孙凤鸣(20)
- 以公安质量管理推动公安队伍正规化建设
.....中国人民公安大学公安管理系教授 孙 娟(24)
- 质量管理理论及标准在中国警察组织中的可行性、阻力
以及实施策略.....公安质量管理课题组(29)

第二部分

- 以质量管理为核心 大力加强公安队伍正规化
建设山西省忻州市公安局 (39)

大力推进标准化建设 全面加强警务工作

质量管理·····河北省廊坊市公安局(46)

向管理要警力 提高派出所战斗力

·····江苏省苏州市公安局吴中分局南区派出所(54)

推行 ISO9001 国际质量体系 建立正规化建设长效机制

·····山东省青岛市公安局交警支队市南大队(59)

以质量管理为载体 推动队伍正规化建设创新发展

·····山东省安丘市公安局(64)

以抓质量管理体系为载体 全面加强队伍正规化建设

·····河北省公安厅高速交警总队涿州大队(70)

略论基于质量管理和绩效管理的现代公安管理模式构建

·····广东省佛山市公安局交通警察支队(77)

运用科学的理论创新管理模式 探索建立公安质量管理体系

·····山东省青岛市公安局黄岛分局(86)

探索实践公安质量管理 提高队伍正规化建设水平

·····四川省乐山市公安局(100)

发挥质量管理体系优势 推进公安队伍正规化建设全面发展

·····山东省青岛市公安局崂山分局(109)

实施公安质量管理的体会与认识

·····江苏省苏州市公安局苏州太湖国家旅游度假区分局(114)

引入 ISO 三合一国际标准认证体系 全面推进公安 基层队伍正规化建设	浙江省杭州市公安局西湖风景名胜区分局(120)
实施质量管理体系认证的实践与思考	山东省青岛市公安局城阳分局(133)
第三部分	
卓越绩效评价准则	中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 中国国家标准化管理委员会发布(138)
卓越绩效评价准则实施指南	中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局 中国国家标准化管理委员会发布(162)
关于卓越绩效评价准则的几个相关问题	(188)
后记	(198)

第一部分

樊京玉同志在全国公安质量管理 暨基层正规化建设研讨会上的讲话

(2006年3月1日)

这次会议是经公安部领导批准召开的一次重要会议。会议的主要任务是研究基层公安队伍正规化建设中如何引进实行质量管理的问题。会议期间，我们实地参观了青岛市公安局黄岛分局的部分基层单位，听取了情况介绍；考察了海尔集团物流中心，感受了现代企业的先进管理模式；座谈、研讨、交流了在公安质量管理方面的有益探索，听取了专家、教授的意见和建议。大家在发言中一致认为，公安质量管理体系的建立与探索实践，对工作起到了很好的推动作用，取得了明显效果。在大家的发言中，除了质量管理这个词的频率较高外，创新、改革、模式、借鉴等词汇的频率也很高，充分反映了在我们公安机关，质量管理还是一个探索性的崭新工作。这次会议开得很成功，达到了预期目的。

一、会议的主要成果

一是进一步提高了对公安机关实行质量管理必要性的认识。大家在发言中比较详细地介绍了 ISO9001 质量管理体系的建立、发展以及在公安工作中的灵活运用，对于公安工作和队伍建设在新的时期，进一步开辟出新局面具有重要作用。这需要我们切实对公安质量管理的重要性与必要性有一个充分的认识。

二是进一步加深了质量管理对加强基层正规化建设重要性的认识。在公安队伍正规化建设中，去年在全国确立了 50 个示范公安

局，今年又颁布了《公安部关于加强基层所队正规化建设的意见》(以下简称《意见》)，逐步地转变了大家的观念，各项工作也逐渐纳入了标准化、程序化、规范化的轨道，进一步提高了队伍建设的水平。通过近一段时间对质量管理的初步研究，我认为质量管理的核心和正规化建设的要求是一致的、相吻合的，对于加强公安基层正规化建设具有重要的借鉴意义。

三是交流了经验，探讨了问题，进一步明确了下一步工作改进和努力的方向。通过两天来大家的研讨交流，我们充分感到公安质量管理体系，就是我们多年来孜孜以求的长效机制。长效机制的建立，我们已经探索了很多年，也追求了很多年。今天，我们通过对其特点、规律进行总结，在一定意义上可以说，它与公安质量管理体系具有相通、一致之处，公安质量管理体系的完善之日，在一定程度上，也就是公安队伍正规化建设的实现之日。

今天在座的各个单位，都是公安质量管理的先行者、开拓者。大家谈到，在刚开始实行时，下了很大的决心，经历了很多困难，付出了很多辛劳和艰苦，但大家依然以开拓创新、与时俱进的进取精神积极探索，大胆实践。这种精神符合中央提出的创新精神，值得肯定，值得鼓励。我相信，这次会议之后，我们这些先行单位探索公安质量管理的星星之火很快就会形成燎原之势，很快就会运用到基层公安队伍正规化建设中来，发挥更大的作用。在此，我代表部里向你们这些单位表示感谢，感谢基层的首创，感谢你们为研究基层公安队伍正规化建设的载体问题提供了很好的经验。

二、充分认识公安机关实行质量管理的重要性与必要性

首先是抓落实的需要。最近一段时间，周部长在不同会议、不同场合多次提到，我们的各项工作不缺政策，不缺思路，也不缺措施，就是缺抓落实，就是很多决策部署落实不下去。多年来，从中央13号文件，“二十公”会议，到我们的《纲要》、《意见》等等，各级公安机关制定了许多的落实举措，包括具体的操作措施，可就是落实不下去。通过研究公安质量管理，我认为公安质量管理体系是抓落实的很有效的工具，通过建立健全公安质量管理体系，可以为促进各项举措的落实提供具有可操作性的依据与规定。这是我们探索实践公安

质量管理体系需要解决的一个重要问题。

其次是提高人民群众满意度的需要。周部长及很多部领导最近反复在研究一个问题，并把这个问题作为一项重要课题要求政治部调研室加强研究，这个问题就是：为什么多年来公安机关加强了对队伍的管理，加强了依法治警、从严治警，并积极改进公安工作，做了许多工作，每年还有那么多民警流血牺牲，可人民群众依然对公安机关不满意。这里面当然有公共关系、警民关系的问题，但在我们公安工作的过程中，在与社会与人民群众建立相互关系的过程中，我们是否存在一些工作方式、工作方法或某些工作程序不到位、不能让群众满意的问题，是否把群众满意作为我们关注的焦点，把人民群众满意作为我们工作的出发点和落脚点，这是值得我们反思的一个问题。去年，国家统计局在全国进行了行风评议，公安机关只比前几年提高了一个档次，由倒数第一变成了倒数第二。部领导对这件事情非常关注，并要求我们进行深入的反思与调研。对于这个问题，我认为除了队伍中存在害群之马外，还应该从队伍管理的角度来思考这个问题，例如，在工作中虽然我们是按规定与要求完成工作任务了，但在工作过程中的态度与方式方法等这些细节问题是很容易让群众产生不满的。因此，我们还要从质量管理的角度，来真正关注人民群众的满意度，从工作的每一个细节、每一个环节、每一个过程来做好控制与管理，都要做到让人民群众满意。

第三是加强基层基础建设的需要。今年是“基层基础建设年”，部党委提出了很多要求，包括警力要下沉，保障要有力等，要求人、财、物向基层倾斜。这一决策无疑是涉及公安工作全面协调可持续发展的正确的战略决策，主要是针对现在基层警力缺乏、装备落后等问题提出来的。但同时也带来一个新的问题，就是警力下沉、财物下放后，如何才能有效地把这些战斗力要素组合起来，更好地发挥作用，这就带来一个管理的问题。比如，一个所长管5个人管得挺好，现在一下子来了20个人，确实有一个如何科学管理的问题。加强基层基础建设，不是简单地把人、财、物堆到基层就万事大吉了，而要有一个科学管理的问题，如果不重视、不有效地解决这些人、财、物到基层以后的管理问题，就难以增强基层实力、激发基层活力，从而难以确实达到加强基层基础建设的目的。而公安质量管理作为一种先进的

系统的科学管理方法，可以有效解决这一问题。

第四是衡量队伍正规化建设水平的需要。2004 年制定下发的《纲要》搭建起了正规化建设的框架，今年公安部下发的《意见》提出了正规化建设的重点。部领导很关心一个问题，就是到底怎样才算是达到了正规化、实现了正规化，并以什么标准来衡量正规化建设的程度。当前，正规化建设的程度问题确实需要一个衡量标准、衡量尺度，这是去年以来我们一直在研究的问题。我们提出要求，三分之一的城市要达到公安部规定的要求，但有些要求是一些不好量化的东西，缺乏可衡量的标准。这就需要我们尽快建立公安质量管理体系，为衡量正规化建设的程度提供标准。

研究公安质量管理的问题，我认为可以从以上几个方面来考虑，现在也确实到了系统研究这一问题的时候了。公安质量管理经过全国十多家单位的多年探索，积累了宝贵的经验。同时，全国各地各级公安机关在队伍建设的长效机制建设方面也作了很多的探索，现在，需要对这些经验进行理论总结与提升，使之进一步完善、系统化。在这个时候，研究公安质量管理很及时，很高兴听到一些切切实实在发挥作用的经验，这对我们开拓思路也很有帮助。

三、积极稳妥推进公安质量管理的探索实践

一是要研究如何使质量管理“公安化”的问题。公安机关是一个不同于一般行政机关的纪律部队，其性质、特点和承担的职责、任务，决定了其有独具公安特色的组织机构和运行机制。质量管理作为一种先进的企业管理模式，虽然具有广泛的适用性，但在引入公安机关时，必然会在理念、依据、习惯等方面存在较大的差异性。所以，在公安机关实行质量管理的过程中，一定要紧密结合公安机关的特性、紧密结合本单位的实际情况，注重吸收借鉴质量管理的先进管理理念和管理方法，做好转化结合，解决好质量管理引入过程中的“公安化”问题，形成具有公安特色、符合公安工作实际的公安质量管理体系。

二是要借助外力来推动工作。对于公安质量管理的探索实践，从大家的发言中可知，最早通过认证的单位在 2002 年，也就是说，对这一新课题的探索实践，大家已经积累了近 4 年的经验了。可以说，

在这多年来抓正规化建设的探索实践中，大家创造了具有很好推广价值的经验、做法。现在需要把这些做法、经验进一步理论化、系统化。在这个进一步探索实践的过程中，我们还需要借助外力来推动工作，这样可以少走弯路。因此，要借助各种质量协会和认证公司的力量，发挥认证公司的理论指导和监督制约作用，来加快推进公安质量管理体系的建立，保证我们队伍管理方法的持续优化和管理水平的持续提高。当然，我们也要辩证处理好借助外力与发挥内力的关系。对于公安机关来说，参照制造业、服务业的做法，实施质量管理体系第三方审核认证，无论在技术性工作方面，还是在审核认证所需的资金投入方面，都面临繁重的任务。因此，在策划实施第三方审核认证前，必须认真分析研究队伍的整体素质基础和经济实力基础等实际情况，充分进行可行性论证，切忌为了认证而认证。从另一个角度说，认证不是我们队伍正规化建设的目的，而是当前促进队伍正规化建设的一个手段。所以，我们在借助外力的同时，还要加紧培养我们公安机关自身的公安质量管理人才，为公安质量管理提供智力支持和人才保障。

三是要把质量管理作为基层正规化建设的突破口和切入点。当前，部党委关于加强基层基础建设的大政方针已定，并将今年确定为全国公安机关的“基层基础年”。这为加强基层所队正规化建设工作提供了良好的契机。公安部印发的《公安部关于加强基层所队正规化建设的意见》，也为全力推进基层所队正规化建设指明了方向。各级公安机关当前首要的任务，就是要以《意见》为指导，以基层基础建设为载体，进一步明确正规化建设的重点和主攻方向，进一步找准基层所队正规化建设的突破口和切入点，强力推进基层所队正规化建设。通过这次会议的深入探讨和交流，我们可以深刻地感受到，在国际国内知名企业和一些行政机关推行的质量管理，其实质是标准化、程序化管理，这与公安队伍正规化建设“标准化、规范化、法制化”的基本要求是完全一致的。而且，实践也证明了这一先进管理方法对于细化警务运作流程，提高执法水平与质量，促进基层所队正规化建设具有重要意义。因此，可以考虑把公安质量管理作为基层所队正规化建设的突破口和切入点，加以高度重视和积极探索实践。

四、公安机关推行质量管理应注意的几个问题

一是要进一步提高认识，努力争取各级领导的支持。要加强公安质量管理的宣传和经验推广，让大家对实施公安质量管理重要性、必要性有个充分的认识，在解决这个思想认识问题的基础上，逐步利用我们的宣传阵地普及公安质量管理知识，努力使公安队伍管理的这一创新举措得到广泛的支持与参与。

二是要总结经验，继承传统，处理好与已有工作的关系。公安队伍建设是一项复杂的系统工程，公安队伍正规化建设是一个长期的、渐进的过程。在不同的发展阶段，有不同阶段的发展亮点。在二十年前，队伍建设的亮点是在全国公安机关推行目标管理，而今天我们就要敏锐地认识到，公安机关质量管理是公安队伍建设新的增长点。目标管理最大的特点，是注重目标、注重结果，所以也可以叫做成果管理。这一管理方法曾在提高工作效率方面起到了积极作用，但它最大的缺陷或不足是缺乏过程管理。而质量管理既注重对目标的管理，又注重对过程的管理，并特别强调对各个环节的标准化。另外，质量管理很重要的一块内容是关于考核的。目前，绩效考评是公安队伍管理的重要手段，各地做了大量工作，但从总体上看，这种绩效考评管理方法还较粗糙，而质量管理一个很大特点是精确管理，如果将这种管理理念引入公安机关，对于规范执法行为、促进执法公正，提高工作质量与效率具有重要作用。总之，我们已有的许多工作实际上已部分在运用质量管理理论，比如《公安机关执法质量考核评议规定》（公安部 60 号令）、绩效考评、等级评定等，但目前的缺陷是不系统。因此，我们要在这次探索建立公安质量管理体系的过程中，全面总结传统经验做法，科学统筹各种管理方法，把这些传统管理经验与方法都纳入进来，形成系统化、科学化、理论化的公安队伍管理体系，不断地开创出公安队伍管理的新局面。

三是要推广典型，稳步推进公安质量管理。在座的各单位较早地引入了质量管理理念和 ISO9001 标准体系，对创新公安管理科学作出了有益的尝试，为我们公安机关探索实践公安质量管理积累了宝贵的经验。因此，大家是站在公安改革前沿的先行者，也是不断与时俱进、开拓创新的先进典型。我们要利用各种场合介绍大家的体会、经

验，通过典型引路、典型示范的作用，影响和带动全国公安机关积极探索实践公安队伍正规化建设新途径，稳步推动公安质量管理的推广实施。在这次研讨会召开之前，我到河北省廊坊市公安局，对他们加强正规化建设的做法进行了专题调研。廊坊市公安局在几年来抓正规化建设的探索实践中，“继承传统、学习军队、借鉴企业、依托科技”，创造性地把国际质量标准认证和海尔集团精确管理法移植到正规化建设中，有效地解决了标准化、程序化和抓落实的机制问题，使正规化建设的可操作性明显增强，效果十分明显。这些富有成效的探索实践，充分表明，公安机关实行公安质量管理已经有了一个很好的基础。我们一定要从全局的、战略的高度充分认识这项工作的重要性，把握契机，锐意改革、大胆创新，把公安质量管理作为推进基层正规化建设的载体和突破口，努力开创出公安工作和队伍建设的新局面。

创新管理模式 探索建立公安质量管理体系

中国质量协会学术教育工作委员会办公室主任 刘治宏

非常高兴受公安部领导的邀请来参加这次会议。今天听了与会公安机关代表的汇报，我感受到新时期的公安队伍有着一种积极主动、勇于创新的进取精神。从各位代表的发言情况看，大家对标准的理解，对质量管理体系的建立、认识都比较到位，我相信随着公安质量管理体系的建立和有效运行，必将会对我国的公安队伍正规化建设起到积极的促进作用。

当前，以科学发展观为指导，建立服务型政府，构建社会主义和谐社会，是党中央作出的战略决策。着眼于新形势与新任务的需要，2003年中国质量协会开始有意识地邀请国外的相关专家到国内开展培训，组织政府部门的有关领导和国内质量管理专家座谈，跟踪国内有关政府部门提高质量管理活动的发展动向等。据统计，现在应用ISO9001标准来提升组织管理，提高工作效率，实现科学化管理的政府部门有：税务局、行政审批中心、区政府、法院、检察院和教育院校等职能部门。但这些部门基本上是通过咨询公司的辅导和部门对标准的理解开展质量管理活动，工作针对性、系统性不强。像公安系统这样，有最高领导机关公安部对全国公安队伍正规化建设的明确要求，有公安大学这种教学科研单位专门进行理论研究，有组织、有步骤地开展科学化管理的系统还是第一家。众所周知，ISO9001标准来源于制造业，但是在经济发达的国家，像美国、日本、德国和法国，其服务业和政府部门应用ISO9001标准，以提升组织管理 and 工作效率，降低成本，实现科学化管理的案例却

很普遍。在公安系统引入 ISO9001 标准，可以说是公安系统高层领导具有前瞻性的战略决策，体现了高层领导的决心和信心。一个新体系的建立需要得到全体职员的理解和支持，需要改变传统的思维定式，用科学的方式、方法思考问题。也就是每位员工需通过“洗脑”，来更新观念，以适应科学化管理的要求。现代质量管理分为三个阶段，即：质量检验阶段、统计质量控制阶段和全面质量管理阶段。在全球经济一体化的今天，质量竞争已经发展到了以顾客满意为中心，由买方主导的质量，即顾客满意的质量。对于产品提供者，顾客永远不会同情弱者，就像我们到商场买东西，永远会挑选性能好、价格便宜而且售后服务也比较周到的产品。这就迫使我们组织从技术上、管理上全方位进行改进，提高质量竞争力。ISO9001 标准可以说是全面质量管理的一个实施框架。它强调预防管理，持续改进。通过控制过程，来保证结果的正确。ISO9001 标准是一套完整的方法论，具有科学化和规范化的特点，是现代组织发展不可逾越的管理过程。在业界，我们把 ISO9001 标准形象地比喻为注射药品的针管，它能够保证医生将药物准确地送到病灶，达到治病救人的目的。下面，我向大家介绍一下实施 ISO9001 标准的一些体会，供大家参考。

一、在组织内推行 ISO9001 标准，在管理上一定要杜绝“两张皮”，杜绝生搬硬套

首先在策划质量管理体系文件时，忌讳大而全，简单问题复杂化。三级质量文件的制定原则一定要具有可操作性，这样在实施过程中，才不会挫伤员工的积极性。大家都熟悉目标管理，目标的制定一定要具有挑战性，这是领导层所希望的，但是目标也要讲究可实现性。就像是摘挂在树上的桃子，如果我们把摘到桃子作为实现的目标，桃子的合理高度既不是顺手能摘到，也不是跳一跳也摘不到。如果我们跳起来还摘不到桃子，有可能就会产生放弃的念头。因此，组织 ISO9001 质量管理体系的建立，一定要考虑现有管理活动的状况和水平，要将现有的管理活动融入到质量管理体系中。质量管理体系并非体现的水平越高越好，越先进越好。否则，质量管理体系就会被束之高阁，发挥不了它应有的作用。

二、执行 ISO9001 质量管理体系标准，一定要注重灵活性

ISO9001 标准是组织质量管理活动的一个实施框架，它只关注按要求去做，但如何做、采取什么措施、做的程度怎么样并没有具体规定，实际上 ISO9001 标准在具体操作上，有很大的活动空间。因此，一定要注重灵活性。这次研讨会上发放的《全国公安队伍正规化建设学习参考资料(五)》的第 20 页提到胡锦涛总书记的一段话：“在今后的工作中，我们要更加注重对重大问题的战略性、前瞻性、系统性思考和研究，更加注重因地制宜、区别对待、分类指导，更加注重工作的深入和落实……”我认为胡总书记的这段话，讲的就是工作方法的灵活性。俗话说，谋事在人，成事在天。只有机械地做，而没有认真地想这是态度问题，想到了而没能做到是工作能力问题。作为政府部门，与企业相比，各项组织制度比较健全，法律法规比较完善，还有公务员职责要求等，因此各项活动的策划尤为重要。去年，我到一個区政府去作认证，查看记录发现，他们的管理活动几乎没有策划，员工的解释似乎也正确，即：上级单位有什么通知，我们会如实地传达下去。其实，我们政府部门的工作并不是“二传手”管理。目前提倡政府职能转变，由管理职能转变为服务职能，二者具有本质的区别。要想服务好，不能仅满足于严格按上级指示办事，在原则规定的范围内，我们也要讲究创新，并且将事情做到位。也就是为了满足不断变化的或潜在的顾客需要，任何活动都需要按 PDCA 的思维方式去考虑，即：策划、实施、检查和规范化。只是实施可以不拘泥于形式，像管理评审完全可以结合年度工作总结进行。具体项目的评审和策划也可以分别征求不同部门的意见，不一定都要郑重其事地开一个会议。

三、实施质量管理体系要注重整合和有效性

有效性涉及三方面的内容。首先，质量管理体系文件，在制定时要具有可操作性，条款尽可能简化。其次，文件在策划时要将八项质量管理原则有机地融入到公安质量管理体系的各项活动中去。比如，第一条原则，以顾客为关注焦点，它体现了公安系统“立警为公，执法为民”的工作宗旨。但我们不能仅停留在宣传口号上，应该落实到

工作的各个环节和步骤中。像条款 7.2.1，与产品(服务)有关的要求的确定，在策划时一定要将顾客要求作为关键的输入，只有这样才能使质量管理体系从源头上保证正确性。另外，对质量管理体系的运行效果，一定要定期进行评价。大家知道，评价的方式有内审、外审、管理评审，我们广东省佛山市公安局还将质量管理与绩效管理相结合，有的部门还采用了平衡计分卡等先进手段。总之，评价质量管理体系的总的原则是，一定要以关注活动的结果为导向，不能把审核重点放在检查组织的体系活动是否按规定去做，而不去关注活动的结果。避免那种“审核人员忙于查记录，受审核方忙于补记录”的现象。ISO9001 标准指出：“评价质量管理体系时，应对每一个被评价的过程提出四个基本问题：过程是否已被识别并适当规定；职责是否已被分配；程序是否得到实施和保持；在实现所要求的结果方面，过程是否有效。最后，需要说明的是，评价质量管理体系有效性也需要有正确的导向，需注重组织的长期目标和短期目标的协调，即质量管理体系开展的重要活动需支持组织战略目标的实现。ISO9001 标准在引言中首先指出：“采用质量管理体系是组织的一项战略性决策。”因此，组织建立与实施的质量管理体系应当有助于组织实现其战略目标，有助于改进其服务绩效，提高公安队伍的战斗力和战斗力。

四、实施质量管理体系，需要有一种适宜的组织文化

企业的质量管理实践证明：无论贯彻 ISO9001 标准，还是其他先进的管理体系，都需要一种适宜的软环境。尤其现代管理越来越强调依靠人的因素，强调以人为本的管理。因此公安系统实现正规化和科学化管理，也需要创造一种适宜的文化氛围，以规范员工的行为。只有这样，管理才能水到渠成。今天，我们在这里看到的青岛市，不仅是一个环境优美的花园城市，更是一个学习型城市，是更注重管理创新的城市。在青岛诞生了我国第一个世界知名品牌——青岛海尔，还有国字号品牌——青岛啤酒；在青岛有四个企业先后荣获了我国质量界的最高荣誉——全国质量管理奖；青岛市公安局也率先推行了质量管理体系、环境管理体系和职业安全与健康三个体系的整合工作，并且做得有声有色；另外，青岛市黄岛区政府率先制定了构建和谐社区地方标准，该标准得到了有关政府部门的认同，并刊登在中华人民共