

质检机构软实力的建设研究

ZhiJian JiGou RuanShiLi De JianShe YanJiu

刘晓伟 主编

吕惠政 程佑法 许宏雷 编著

质检机构软实力的建设研究

ZhiJian JiGou RuanShiLi De JianShe YanJiu

刘晓伟 主编

吕惠政 程佑法 许宏雷 编著

中国质检出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

质检机构软实力的建设研究/刘晓伟主编. —北京: 中国质检出版社, 2015. 9
ISBN 978-7-5026-4114-6

I. ①质… II. ①刘… III. ①质量检验机构—建设—研究—中国 IV. ①F279.23

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 034758 号

内 容 提 要

质检机构软实力建设研究是一个新课题。本书共分 9 章, 内容主要包括: 质检机构软实力的概念; 质检机构软实力建设研究的意义; 质检机构软实力建设的特点及必要性; 质检机构文化体系建设; 质检机构知识产权建设; 质检机构人才队伍建设; 质检机构社会责任体系建设; 质检机构软实力建设实例; 结论。本书可供质检机构管理者使用, 也可供其他行业管理人员参考。

中国质检出版社出版发行

北京市朝阳区和平里西街甲 2 号 (100029)

北京市西城区三里河北街 16 号 (100045)

网址: www.spc.net.cn

总编室: (010)68533533 发行中心: (010)51780238

读者服务部: (010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 710 × 1000 B5 印张 4.75 字数 57 千字

2015 年 9 月第一版 2015 年 9 月第一次印刷

*

定价 28.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话: (010) 68510107



序

刘晓伟同志是山东省计量科学研究院副院长，兼任国家黄金钻石制品质量监督检验中心主任，工程应用研究员，享受国务院政府特殊津贴专家。多年来，在质检岗位上勤于学习、刻苦钻研、注重积累，使得她总能在面对机遇和挑战时从容不迫，创新进取，不断发挥自己的特长并迅速成长。

近年来，随着人民生活水平的提高，社会和百姓对黄金和珠宝的关注度越来越高。针对黄金珠宝行业中一些不法分子的高科技制假售假的行为，刘晓伟同志心系事业发展，心系百姓民生，守护质检防线，牢记质检使命，认真履行职责，破解一道道质检难题，做出了突出贡献。

这是一本关于质检机构软实力建设和研究的理论书籍，书中结合实际解决问题是作者追求的目标并贯穿在每篇每章之中。

此书阐述质检机构软实力建设的重要性，就质检机构的文化体系建设、知识产权建设、队伍建设和社会责任体系建设四个部分，提出质检机构软实力建设的路径和方法。真知和创新来自实践。作者结合多年的质检工作实践，使实践经验与理论阐述相得益彰，用对质检工作的思考和体会，展现独特的思维视角。此书是运

用质检经验解决问题的有效尝试，对提高质检机构业务水平有很好的借鉴作用。此书的出版发行，对学生和质检行业新人，可以打开一扇新颖的知识之窗，对质检机构管理者和理论研究者是上好的参考资料。

山东省质量技术监督局 总工程师

范钦楠

2015 年 3 月

目前，我国质检机构正面临前所未有的发展机遇。多年来质检机构的发展得到中央和地方政府的支持。相当多的质检机构已经装备到世界先进水平。国家级质检机构的技术人员素质和管理水平迅速提高，业务实现了跨越式增长。在过去的 10 年间，在计量、标准、检验检测、认证认可这些国际公认的国家质量基础，共同支撑质量发展和质量安全，成绩显著。计量主要解决量的准确性和一致性问题，标准解决统一性问题和对质量的“硬约束”，检验检测解决产品/服务质量的符合性问题，认证认可解决活动主体保障能力的公允性问题。我国建成了覆盖全部学科领域的 183 项国家计量基准，国家标准物质达 7834 种，国家测量校准能力跃升到国际第 4 位，国家、行业和地方标准达 10 万余项，建立了与国际通行做法相衔接的质量认证制度，全国各类有效认证证书突破 118 万张，形成了较为完善的计量标准和认证认可支撑体系。全国质监系统国家级质检中心和检测重点实验室 838 个，省级质检中心和区域性中心实验室达 1100 多个，形成了较为完善的检验检测体系（数据来自国家质检总局支树平局长在“2014 年经贸形势报告会”上的报告）。

国务院办公厅《关于加快发展高技术服务业的指导意见》将检验检测服务业列入高技术服务业，检验检测服务业将在产业结构升级、经济结构转型、战略性新兴产业

产业发展以及创新型国家的建设中发挥更大作用。我国检验检测服务业迎来了一个崭新的历史发展机遇。全面提高质检机构的综合实力迫在眉睫，而质检机构软实力的作用至关重要。

软实力建设与研究是一个全新的课题，目前为止尚未发现此领域的专业书籍。随着社会和市场对质检工作者的服务能力要求越来越高，质检机构软实力建设研究刻不容缓。作者结合几十年质检工作的实践，对质检机构的软实力建设提出一些尝试性的思考。随着科学技术不断发展，人们认识事物的水平也在不断提高。由于质检软实力方面参考资料缺乏，作者理论水平有限，论述中定有不尽如人意之处，敬请领导、专家和读者批评指正。

刘晓伟

1	质检机构软实力的概念	3
1.1	质检机构软实力的内涵	3
1.2	质检机构软实力的外延	3
2	质检机构软实力建设研究的意义	6
2.1	软实力建设研究是质检理论的充实和 完善	6
2.2	软实力建设是质检机构可持续发展的 有力支撑	7
3	质检机构软实力建设的特点及必要性	9
3.1	质检机构软实力建设的特点	9
3.2	质检机构软实力建设的必要性	13
4	质检机构软实力建设——文化体系建设	16
4.1	质检机构文化建设的作用	16
4.2	质检机构文化建设存在的问题	18
4.3	质检机构文化建设和创新	19
5	质检机构软实力建设——知识产权建设	25
5.1	质检机构知识产权建设的主要内容	25
5.2	质检机构知识产权体系建设存在的问题	30



5.3	推进质检机构知识产权建设的方法	32
6	质检机构软实力建设——人才队伍建设	36
6.1	管理层的能力建设	36
6.2	专业技术人员的能力建设	40
7	质检机构软实力建设——社会责任体系建设	44
7.1	质检机构社会责任体系建设的意义	44
7.2	质检机构社会责任体系建设中的主要任务	46
7.3	质检机构社会责任体系建设中存在的问题	47
7.4	质检机构层面社会责任体系建设的对策	48
7.5	政府监管部门对质检机构社会责任体系建设的导向	49
8	质检机构软实力建设实例	53
9	结论	67
	参考文献	68

几十年来，我国质量监督事业有了很大的发展，产品质量监督体系不断健全，相关法律法规日臻完善，形成了以国家监督检查等一系列体制为主的产品质量监督工作体系，为规范市场，扶优治劣、引导消费、服务企业作出积极贡献，对提高全民质量意识，督促生产企业落实产品质量主体责任、提升产品质量、维护消费者利益发挥了重要作用。

质检机构是质监系统的技术支撑，在服务型政府建设和质监系统“寓监督于服务中”的指导思想下，技术检测机构是保障食品安全、服务民生、规范市场行为、提高产品质量等质量监督方面的技术支持；同时，是推动技术进步、提高经济运行质量、增强市场竞争力、促进贸易发展和反倾销等方面的技术支

撑；在推进依法行政、优化经济结构、促进经济又好又快发展和构建和谐社会等方面担负着保驾护航的作用。发挥质检机构的作用，需要质检机构硬实力和软实力的有机结合。本书重点阐述质检机构的软实力建设。

1 质检机构软实力的概念

软实力是一种能力，它能够通过内聚力而非强制力、通过影响力而非利诱力来达到某种目的。关于质检机构的软实力的建设研究，就是总结提炼关于质检机构的内聚力是什么，影响力是什么，进而发扬光大，达到质检机构发展壮大的目的。

质检机构软实力包括内涵和外延两个层面。

1.1 质检机构软实力的内涵

所谓质检机构的软实力，即质检机构所拥有的各种内聚力和影响力。例如质检机构的质量方针、愿景、组织模式、行为规范、社会责任、创新能力、垄断性资质、客户忠诚度等诸多方面。它是质检机构的硬实力（包括地域优势资源、实验室设施、检验设备、资金、技术人员数量、业务收入总额、规模效应等）得以产生、整合和发挥作用不可或缺的内因或支撑，是质检机构实现其持续发展的潜在能力。

1.2 质检机构软实力的外延

关于质检机构软实力的外延，可以从质检机构的文化力、知识产权力、人员能力、社会责任感这四方面入手，对软实力进行综合考察。



这几个方面既相互独立，又相辅相成，并且是从初级到高级的递升过程。

1.2.1 文化力

文化，不仅是一个国家软实力的体现，也同样是技术机构精神层面的追求。文化力，是导向力和整合力的合称。质检机构的导向力是指质检机构的发展方向的能力，对员工则具有精神及行为的导向作用。质检机构的整合力是体现机构的核心价值观，对员工有凝聚和激励作用。

文化力构成了质检机构软实力的基础层面。这是由于一个质检机构拥有文化力，表明其已经奠定了质检机构生存、发展的坚实基础。所以，质检机构夯实赖以生存发展的软实力基础，就需要不断地加强质检机构文化建设。

1.2.2 知识产权力

当前，我国发展进入新的历史时期，改革开放三十多年，“中国速度”震惊世界。习近平总书记提出了“三个转变”的重要论述，即“中国制造向中国创造转变、中国速度向中国质量转变、中国产品向中国品牌转变”，是新时期质量工作的行动纲领。创新、质量、品牌三者将成为未来我国发展的核心竞争力。质检机构的核心竞争力是推动质检机构的快速发展的强大动力，更能为构建知识型、具有高技术含量的质检机构提供最强有力的支撑。

因此，衡量一个质检机构软实力强弱与否的关键，是看其如何经营知识产权，提高竞争力。知识产权建设是一个质检机构软实力的根本标准，因为它能够实现质检机构硬实力与软实力的有效结合、有力结合，能够为质检机构在激烈的竞争中提供很难复制的特色动力支持。

1.2.3 人员能力

质检机构人员应具备分析质量问题、解决重大问题的能力。人员能力决定了技术机构服务的能力和效果。企业在生产中会遇到来自标准、质检、计量、认证、节能等系列质量问题。这就要求技术机构的人员一定要有服务的能力，才能做到帮助企业解决质量的问题。

1.2.4 社会责任力

责任力包括对内和对外的影响力，它是质检机构内部凝聚力和外部影响力的综合。责任力强调的是社会责任制度等因素。

质检机构内部凝聚力的形成，取决于质检机构全体员工的思想文化的影响力，外部影响力是指质检机构在制度责任基础的对外信用。

责任力构成了质检机构软实力的支撑层面。一个质检机构拥有责任力，表明其具有良好的内在发展性和外部影响力，能够实现可持续发展。无论是内部凝聚力还是外部影响力，都必须要以质检机构责任制度作为保障，而这些恰恰是质检机构的灵魂或支撑，是一个质检机构得以存在并长期立足于社会的根本所在。因此，质检机构欲提高责任力，需要不断加强质检机构的社会责任建设。

2 质检机构软实力建设研究的意义

近年来，质检机构已经在向更深层次发展。如何提高质检机构应对复杂变化的市场情况的能力，如何体现质检机构对政府决策的技术支撑作用，如何满足日益增长的广大消费者对质量产品的需求，都一一摆在我们面前，迫在眉睫需要解决。质检机构的实力一般由检验能力、科研水平、人才队伍、运行业绩以及建设发展能力组成。质检机构想在经济发展中发挥重要作用，一方面需要质检机构的硬实力作为基础，另一方面更需要质检机构的软实力作为支撑。

质检机构软实力的外部表现一般反映在：质检机构的组织机构和政府对其的需求度、在社会上的公信力、在消费群体中的满意度、在行业内的权威性、在国际上的影响力等。质检机构软实力的内部表现反映在：质量方针、愿景、考核机制、干部选拔机制、职称晋升机制、工作质量、公益活动、社会责任意识等。

综上所述，如何针对性地提出关于质检机构发展软实力建设研究已成为当务之急。可以说，软实力是质检机构生存与发展的灵魂，质检机构要健康、快速、持续地发展离不开质检机构软实力的支撑。

2.1 软实力建设研究是质检理论的充实和完善

质检理论是以中国特色的社会主义为基础，经过不断摸索，逐渐



形成的一套为服务国家大局和质检中心工作为目标的工作理论。产品质量监督工作,是国家行政监督的重要组成部分,而质检机构就是承担国家行政监督管理部门下达的监督检查任务而设置的法定的事业单位性质的技术机构。随着市场细分应运而生的技术机构数量越来越多,质检机构之间的竞争也愈加激烈。这种竞争表面上是质检机构的检验资质、设备能力、人员素质等的竞争,实质上也是质检机构软实力的竞争。目前,有关质检机构软实力建设方面的理论研究还相对缺乏,而从促进质检机构的创新与发展,促使质检机构的发展由粗放型向集约型、科技型转变,增强质检机构的市场竞争力诸方面考虑,软实力的建设与研究均应得到广大质检工作者的高度重视。

2.2 软实力建设是质检机构可持续发展的有力支撑

目前,每年新建立的质检机构比较多,随着社会上质量问题越来越多、质量环节越来越复杂,需要质检机构能有效地帮助政府提出解决质量案情的技术对策。就目前状态而言,质检机构的业绩还不能满足政府和社会的要求,提出的对策也常常不到位、不解渴。究其原因,其一是对前瞻性的质量问题预料性较差,无法做到事先预测提出预警报告;其二是对社会显现的质量案情敏感度不高,发生突发质量案情时反映迟缓,产生社会不良影响;其三是一旦质量案情发生,质检机构做不到事前有预警、事后有应对。对质检机构的社会承担责任方面、社会贡献率方面、为政府提供技术支撑等方面仍有待于形成“硬杠杆”来考核,以促进质检机构服务社会能力的提高。通过对质检机构软实力研究和建设,能很好地解决这个问题。

综上所述,我国质检机构的能力水平还不能完全适应经济社会转型发展要求,不能完全满足质量提升和自主创新的需要,在高技术产业和战略性新兴产业领域还存在大量的能力空白,国际话语权相对

不足。其中很重要的原因就是体制机制不活，还存在行政色彩过浓、政企政事不分、部门垄断和行业壁垒等问题，导致检验检测认证机构整体实力不强、创新活力不足，限制了检验检测认证服务业的充分发展。如何针对性地提出关于质检机构发展的软实力建设研究已成为当务之急。