

工作指南

广播媒体质量管理体系的
建立与审核

北京人民广播电台交通广播

工作指南

GB/T19001-2000 idt ISO9001:2000

广播媒体质量管理体系的 建立与审核

主 编：王 秋

副主编：秦晓天 赵 颖

编 著：秦晓天 赵 颖 傅珊珊 蒋燕燕

主 审：降巩民 汪 良 张 伟

编 审：苏慎之 王天羿

编辑单位：北京人民广播电台交通广播

开明出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

广播媒体质量管理体系的建立与审核 / 王秋主编.

— 北京: 开明出版社, 2002.12

ISBN7-80133-739-5

I. 广… II. 北… III. 广播工作—质量管理体系—研究—中国

IV. G229.23

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2002) 第 095022 号

责任编辑 辛洁

装帧设计 羽人创意设计中心

广播媒体质量管理体系的建立与审核

主编 王秋

出版 开明出版社 (北京海淀区西三环北路 19 号)

印刷 保定市印刷厂

发行 新华书店北京发行所

开本 175 × 235 毫米 1/16 开

印张 16 字数 240 千

版次 2002 年 12 月第 1 版 2002 年 12 月第 1 版印刷

书号 ISBN7-80133-739-5/G · 661

印数 0001—5000 册

定价: 58.00 元

版权所有 翻印必究

交通广播通过 ISO9001 质量体系认证



记者、主持人在报道一线





一线报道 FM 103.9





交通广播在市公安 交通管理局指挥中心 建立直播室



交通广播 2002年北京国际车展直播室

交通广播广告业迅速发展





交通广播热心公益事业为的士爱心基金捐款



交通广播参加各种公益活动演出



祝贺北京人民广播电台
交通台通过质量体系认证

裘亦良

二〇〇二年

秘
實
心
新
不
斷
進
取
汪
良
題



北京人民广播电台总编辑 汪 良题

开篇寄语

首先，向北京人民广播电台交通广播获得《ISO9001（2000）质量管理体系认证证书》和《国际（IQNET）认证证书》表示热烈祝贺！北京人民广播电台交通广播是我国广播电视系统内第一个取得此项认证的单位，对我国广播电视事业的发展来说，具有特殊意义，充分说明我们的广播电视事业充满希望。

北京人民广播电台交通广播开办以来，在国家广电总局、北京市委宣传部、北京广播电视局和北京广播影视集团的领导下，北京交通广播全体同志共同努力工作，高举邓小平理论伟大旗帜，认真学习贯彻江泽民同志“三个代表”重要思想，牢牢把握正确的舆论导向，坚持团结稳定鼓劲、正面宣传为主的方针，充分发挥广播的特点和优势，积极开拓创新，与时俱进，坚持为听众服务，努力办好广播节目，创出了广播发展的新路子，使北京交通广播深受群众的欢迎，取得了很好的社会效益和经济效益。

改革与创新是一个国家和民族发展的不竭源泉，也是广播发展的出路所在。时代在变，环境在变，广大人民群众的需求和欣赏习惯也在变，广播电视，特别是广播必须转变观念与时俱进，在改革创新中寻求事业发展的动力，正如中宣部副部长、国家广电总局局长徐光春在最近召开的全国广播电视宣传暨全国广播电视台台长会上说：“北京电台是我国广播事业发展的希望之光，他们取得的成绩充分说明，广播要发展，就必须转变观念，适应形势，寻求机遇，抓住机遇，锐意改革，开拓创新。”

创造一个名牌难，巩固一个名牌更难，希望北京人民广播电台交通广播不负众望，进一步巩固已有的改革创新成果，牢牢把握正确的舆论导向，坚持为听众服务，积极听取群众的意见，想听众之所想，继续开拓创新，努力争取更大、更好的成绩。

李宗达

国家广播电影电视总局总编室副主任

开篇寄语

北京人民广播电台交通广播是京城颇具特色的专业广播之一。几年来，在全体职工的不懈努力下，不断改革创新，形成了自身独有的品牌，在服务百姓出行，促进首都交通事业建设和发展上做出了突出贡献。

北京交通广播率先通过“ISO9001（2000版）质量管理体系认证”，开创了全国广电系统引入质量管理体系理念的先河。

随着社会主义市场经济体制的初步建立，高新技术在传媒领域的广泛应用，人民群众精神文化需求迅速增长，广播电视业呈现出飞速发展的良好势头。同时，中国加入WTO以后，改革开放进一步扩大，广播电视业面临着来自境外传媒严峻的竞争形势。如何在确保社会效益第一的前提下，进一步深化广播电视领域的改革，壮大实力，增强活力，提高竞争力，是我们面临的紧迫任务。北京交通广播大胆借鉴经济领域管理机制的尝试，对探索传媒产业化、广播电视企业化管理，将产生积极深远的影响。

一个企业、一个单位，要想搞好内部管理，必须有一套科学、严格的制度。ISO9001标准总结了世界各国，特别是发达国家质量管理和质量保证的经验，提供了一套较为完整的科学化、规范化、文件化的管理模式，是企业抓管理促效益的有力工具。只要严格按照标准去做，就可以有效地提高企业的管理水平，提高企业的竞争能力，提高产品的质量。

质量管理提倡“规则意识”，讲求科学的方法，认证过程实际也是一次制度建设的细化，从而有利于减少工作中的盲目性、随意性，堵塞管理上的各种漏洞，进一步培养新闻从业人员一丝不苟、严谨细致的工作作风。同时，质量管理强调“以顾客为关注焦点”，从而有利于增强服务意识，主动满足广大受众的要求，靠节目的高质量、高品位，来赢得更大的市场份额，壮大自身实力，才有实力以竞争的姿态融入国际媒体竞争的大潮之中，与国外那些“超大航母”展开竞争。

希望北京交通广播再接再厉，以此为起点，不断完善质量管理体系，真正发挥质量管理的规范作用，带动全面管理水平的提高，使北京交通广播各项工作迈上一个新台阶。

马朝军

北京广播影视集团党委书记

开篇寄语

北京人民广播电台交通广播获得 ISO9001 质量管理体系认证证书，标志着交通广播的管理与国际标准对接，更加规范化、科学化，可喜可贺。加强管理是办好企业的基础，也是办好事业的保障。没有严格的管理，可以红火一时，绝不可能持久。特别是在市场经济条件下，在激烈竞争的社会环境里，尤其是这样。北京交通广播的同志们早就意识到这一点，在管理上狠下功夫，后来又自觉学习运用国际标准，建立了一套质量管理机制。这是一种远见卓识。交通广播能够享誉京城和全国同行业，经久不衰，不是偶然的。祝愿北京交通广播更上一层楼，北京交通广播的经验能够给更多的人以启示。

于知峰

北京市广播电视局副局长

开篇寄语

媒体很早就被定性为第三产业，既然属于产业，就必然要按照产业规律进行运作，就要在各个方面体现“规则”，特别是在我国进入WTO之后。

我们的媒体是服务于大众，服务于社会的，它应当有一个规范的服务标准。这种标准其实就是规则意识和规则要求，这种规则意识和规则要求能够使我们为大众提供的精神产品有一个定量上的保证，同时，也能够使我们的服务和工作水平达到一个新的高度。

一个企业如果具有一定的创新意识，这个企业就拥有了发展的潜力。北京人民广播电台交通广播的ISO9001认证工作，是交通广播的管理者和全体员工在媒体管理方面实现管理创新的一种尝试，是第一个在媒体管理中实施服务行业标准化管理的创举，也是他们不断以更高标准要求自己以推动媒体发展的实际行动。通过半年的实践，这种管理规程已经使他们的工作呈现出了有序发展的势头。我非常赞赏和推崇他们为提高管理水平而进行的大胆创新。

从北京电台的角度来说，这几年的高速发展可以说给整个广播业带来一种新的气象和面貌。那么如何使广播不断地持续高速发展，不断地进行创新，不断地攀登新的高峰？我认为，最重要的就是在机制等各个方面都要有一定的创新。现在从北京电台自身来讲，已经意识到管理是我们发展的重要条件，这也就是交通广播同志们勇于尝试、实践的思想原动力所在。

交通广播第一个实验性地、自觉地进行认证工作，我认为，这对北京电台的整体管理工作的提升是一个新标准、也是一块试验田。今后如果交通广播的实验取得成功的话，在北京电台的各个工作层面都将普及和推广这一做法。通过这项认证工作，我看到了北京交通广播的发展前景，也看到了北京电台的未来，同时我也希望通过我们的努力真正实现将北京电台建设成世界一流广播媒体的目标。

降巩民

北京人民广播电台台长

编者的话

众所周知，ISO9000 族标准是目前世界上通行的科学的质量管理体系的认证标准。随着中国加入 WTO，越来越多的企事业单位开始对这一质量体系的认证表现出了浓厚的兴趣。但对于国内广播电视系统，它却还是十分陌生的。

北京人民广播电台交通广播率先涉足了这一领域，积极瞄准全新的管理理念，全面引入 ISO9001 标准，建立起较为完善的质量管理体系，并全方位地贯彻实施。最终在 2001 年 12 月 18 日，顺利获得了由中国方圆委方圆标志认证中心颁发的《GB/T19001 2000 idt ISO9001:2000 质量管理认证证书》和经由该中心颁发的第一张《国际认证联盟 (IQNet) 质量管理认证证书》，在全国广电系统内首开先河。

广播是党的喉舌，是宣传贯彻党和国家大政方针的阵地，也是反映群众呼声、为大众提供各项服务的舆论工具。它是一种特殊的行业，所生产的精神产品，对全社会有着相当重要的影响与作用。又因其真实生动、迅速及时、信息量大、随意性强和传播范围广等特性，使其所播出的节目需要得到严格的质量保障。具体来说，就是要有准确可行的质量标准、切实有效的检验手段和严谨细致的质量控制程序。ISO9001 恰恰能够为此提供科学的思路 and 依据，能满足对节目质量进行控制的要求。所以，探索 ISO9001 标准在广播电视系统中的推广与应用，是一件十分有意义的事情。

在广播电台进行 ISO9001 质量管理体系认证，是一件复杂而

又细致的工作。由于没有现成的范例可供参照和借鉴，北京交通广播采取“摸着石头过河”的办法，在实践中边摸索边学习边总结边修改边前进。所幸的是，这项工作从始至终都得到了中国质量检验协会中质证咨询公司的大力帮助，高玉华、蒋燕燕等几位指导老师，不辞劳苦，潜心研究，把她们宝贵的质量认证知识毫无保留地奉献出来，再结合我们的广播从业经验，终于共同架构起了北京交通广播的质量管理体系，编写出国内广播电视行业第一部《质量手册》。由于这是在国内第一家对广播电台进行的认证审核，中国方圆标志认证委员会方圆标志认证中心也给予了高度的重视，特别组成了以研究中心主任苏慎之为组长，包括审核部部长王天羿、审核员宋岩和北京电台原生活台副台长陈炳岩在内的4人审核组，采用现场取证的方式开展审核工作，并最终给予了认证。同时，他们还开展一系列调研活动，帮助我们开阔思路总结经验，也为下一步广电同行们进行认证积累了宝贵的经验及知识财富。在此，我们向他们表示衷心的感谢。

北京交通广播顺利通过认证并有效运行近一年的工作实践可以证明，ISO9001标准不仅是针对生产企业和服务行业而设计的，对于广播电台乃至整个广电行业也是适用的。在此，我们将实践得来的一点点心得体会编辑成册，供同行们参考。由于接触ISO9001标准时间尚短，对标准理解不深，实际工作还有许多欠缺，愿得到广大同行们的热情帮助指正。

编者的话