

塑造

质检形象研究课题报告

国家质检总局办公厅
编

基础理论研究

现状研究

依法行政形象研究

技术执法形象研究

人民质检形象研究

传播研究

维护研究

评价研究



中国质检出版社

基础理论研究

现状研究

依法行政形象研究

技术执法形象研究

人民质检形象研究

传播研究

维护研究

评价研究

塑造

质检形象研究课题报告

国家质检总局办公厅
编

中国质检出版社

北 京

图书在版编目(CIP)数据

塑造：质检形象研究课题报告/国家质检总局办公厅编．—北京：中国质检出版社，2013.1

ISBN 978-7-5026-3755-2

I. ①塑… II. ①国… III. ①质量检验—形象—研究报告 IV. ①F273.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 317746 号

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 (100013)

北京市西城区三里河北街 16 号 (100045)

网址：www.spc.net.cn

总编室：(010) 64275323 发行中心：(010) 51780235

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 787×1092 1/16 印张 22.25 字数 402 千字

2013 年 1 月第一版 2013 年 1 月第一次印刷

*

定价 58.00 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

树立质检形象 促进事业发展

——《塑造——质检形象研究课题报告》序言

政府形象是政府执政理念、方针政策、行政行为、管理效能及人员队伍等方面的外在表现。质检部门是联系群众最紧密、服务群众最直接的部门之一，形象建设十分重要。近年来，我们深入推进法治质检、科技质检、和谐质检建设，努力树好刚正廉明的依法行政形象、科学权威的技术执法形象、可亲可信的人民质检形象，根本目的是要推进质检工作，提高履职效能，赢得公众的满意和认可。

质检部门是行政执法机关，必须严格规范文明执法，敢于较真，敢于碰硬，切实解决群众反映强烈的质量安全突出问题，做到刚直公正廉洁透明。质检部门最大的特点是“凭技术执法，靠数据说话”，必须恪守科学精神，严谨细致地搞好检验检测检疫，确保所出具的数据、报告都经得起推敲、经得起检验，树立起技术权威。质检工作与群众生产生活和健康安全密切相关，必须坚持“人民质检、质检为民”，满足群众的质量诉求，维护群众的合法权益，不断拉近与群众的工作距离、情感距离，增强质检部门的亲和力、公信力。

树立质检形象，必须加强理论研究，深入探讨形象建设的规律、途径和方法。总局办公厅牵头开展的质检形象研究，从基础理论、现状分析、依法行政形象、技术执法形象、人民质检形象、形象传播、形象维护和形象评价等8个方面深入研究，形成了有见地、有价值的研究成果，值得肯定。

形象建设是一个长期坚持、循序渐进的过程。党的十八大对加强自

身建设提出了新的要求，中央政治局制定了转变工作作风、密切联系群众的八项规定。我们要按照中央的要求，进一步加强法治质检、科技质检、和谐质检建设，进一步加强质检形象建设的理论研究、实践探索和成果运用，以新的形象推进质检事业新发展。



在质检形象研究课题结题暨 成果交流会上的讲话

(2012年12月12日 宁波)

杨 刚

党的十八大胜利闭幕不久，总局办公厅组织召开质检形象研究课题结题暨成果交流会，总结研究成果，探讨推动质检形象建设的重要理论和实践问题，是深入学习贯彻党的十八大精神的具体行动，很有意义。总局支树平局长对这项研究非常重视。我来出席这个会议，也是表示对质检政策研究和加强质检形象建设工作的重视和支持。首先，衷心感谢课题评审鉴定组的各位专家，衷心感谢参与课题研究同志的辛勤努力，并对课题成果通过鉴定和验收表示热烈祝贺！借此机会，我着重讲三点意见。

一、质检形象建设意义重大，需要增强使命感责任感

今年全国质检工作会议上，总局党组明确提出“强质检要树新形象”，要求全系统树立刚正廉明的依法行政形象、科学权威的技术执法形象、可亲可信的人民质检形象。总局党组的这一部署，是新的历史时期加强质检自身建设的重要举措，也是新形势下贯彻落实党的十八大精神、满足人民群众期盼、加强质检自身建设的必然要求。

(一) 加强形象建设是质检系统转变政府职能的必然要求。党的十八大要求，要深化行政体制改革，建设职能科学、结构优化、廉洁高效、人民满意的服务型政府。国务院领导也多次强调，要进一步转变政府职能，建设服务、责任、法治、廉洁政府。政府形象，是政府建设成效的一个集中体现。质检是各级政府的重要职能部门，质检形象反映政府形象。我们必须更加自觉地推进依法行政，规范质检行为，有效促进职能转变，全面提高质检公信力。

(二) 加强形象建设是质检系统服务保障和改善民生的必然要求。质检工作一头连着经济社会发展，一头连着民生民心。我们只有坚持“人民质检、执法为民”，始终把实现好、维护好、发展好最广大人民群众的质量安全利益，作为质检工作的出发点和落脚点，质检形象才能在老百姓心底扎根，得到社会认可。我们必须更加自觉地把民生放在突出位置，为人民群众把好质量安全关，把群众的质量安全放在心上，把质检工作做到人民群众的心坎上。

(三) 加强质检形象建设是落实质检工作方针的必然要求。这两年，全系统认真贯彻落实“抓质量、保安全、促发展、强质检”工作方针，作用进一步发挥，自身建设得到加强，形象得到改善。但另一方面，质检形象建设依然存在一定的压力和问题。

特别是我国当前面临的严峻质量安全形势，以及中央关于全面建成小康社会、加快转变经济发展方式等战略目标和部署的提出，都对质检工作提出了新要求。质检事业发展正处在稳定加强的关键时期，强质检的任务更加艰巨，质检自身建设亟需加强。我们必须更加自觉地加强管理，从严治检，不断提升质检形象，提高事业的感召力和凝聚力。

二、形象建设理论研究取得初步成果，值得充分肯定

总局历来重视政策研究工作，要求各单位加强研究，多出成果。办公厅今年组织开展了质检形象、产品质量安全风险等一系列研究，都形成了翔实的研究报告，取得了很好的成绩。对质检形象建设，总局办公厅牵头，8个局参与研究，经过8个多月的共同努力，形成了今天的成果，得到专家评委的一致肯定，今天顺利通过评审，可喜可贺。可以说，这是理论与实践相结合的一次成功尝试。

（一）注重课题设计，科学组织研究工作。办公厅召开了3次课题推进和分析会，组织推进研究工作。首先，在课题设置上，分设了8个分课题，从基础理论入手，全面掌握质检形象建设现状，明确依法行政形象、技术执法形象、人民质检形象的科学定位，探索质检形象建设、传播、维护的规律、措施和实施途径，提出质检形象建设的理论依据和实践框架。整个课题既有基础性理论铺垫，又有实践经验总结，设计合理，层次分明，内容丰富。第二，在研究任务分配上，综合考虑各地质检两局的具体情况，组织有积极性、有能力、有工作基础的上海、江苏、宁波、山东检验检疫局和辽宁、安徽、福建、湖北省质量技术监督局，联合攻关，共同开展研究。这些局既考虑地区分布，又综合检验检疫和质量技术监督两方面经验，形成了研究合力。第三，在经费保障上，争取财政部“大质检文化”专项，为每个分课题单独列支拨付了研究经费。同时，各地方局也积极筹集资金，增加配套经费，保证了课题研究的顺利开展。

（二）注重结合实际，认真总结各地实践经验。围绕质检热点、难点问题，贴近基层一线，深入研究具体问题，总结工作实践，为质检形象建设提供实证案例。比如，辽宁省质监局在服务老工业基地振兴、构建和谐辽宁的实践中，坚持提供质量保障、服务支持，努力树立新形象。福建省质监局秉承“科学、公正、廉洁、高效”的理念，努力塑造质量卫士、学习型组织、技术尖兵、和谐质监“四个形象”。宁波检验检疫局把宁波国检文化内化于心、外化于形，建设“四大平台”，进一步树立起良好的依法行政形象。湖北省质监局在技术执法形象建设中，开展了广泛的调查研究，准确把握存在的问题，提出科学的定位，不断提升技术保障能力。江苏检验检疫局注意以文聚力、以文化人，创新文化活动载体，凝练核心价值理念，彰显为民服务宗旨，努力锻铸人民质检之魂。上海检验检疫局坚持群众路线，强化形象宣传和文化引领，突出重点，推动质检形象深入人心。安徽省质监局在应对一系列危机事件中，严密组织、科学处置，化危为机，维护了部门形象。山东检验检疫局将形象评价机制导入综合管理体系，得到干部职工广泛参与和认可。这些具体实践，都被引入到研究工作，加以分析提炼，从各地特殊性的工作做法中，总结出具有普遍指导意义的规律性认识。

（三）注重理论创新，取得了丰硕的研究成果。质检形象综述研究，描绘了质检形

象的概念图，总结了质检形象建设的规律和作用机理。质检形象现状研究，多方位解析了现状和存在问题，研究了制约影响因素，归纳了社会公众的迫切期待。质检依法行政形象的科学定位及构建研究，提出质检依法行政形象建设的目标和原则、实现途径。质检技术执法形象的科学定位及构建研究，建立了基本理论框架，提出了技术执法形象建设的实现路径。人民质检形象的科学定位与构建研究，从建设目标、指导思想、基本原则、方法路径等四个方面，探寻了人民质检形象构建的初步构想。质检形象传播研究，分析了最新传播规律，提出了质检形象传播的路径和方法。质检形象维护研究，梳理出常态下以及危机中维护质检形象的具体原则与技巧。质检形象建设的评价研究，立足于“评价什么”、“由谁评价”、“怎么评价”和“评价结果如何应用”等问题，勾勒出了质检形象评价的路线途径。这些成果构成了质检形象研究的主体框架，具有重要的理论参考和实践指导价值。

（四）注重队伍培养，营造了浓厚的研究氛围。各分课题承担单位高度重视，很多都是主要领导担任课题组长，既依靠系统内的研究人员，又积极争取大专院校、科研机构的支持指导，建立起 130 多人的研究队伍。参与研究的同志既做好本职工作，又保证研究质量，在研究中学习，在学习提高，体现出科学严谨、勇于奉献精神，重视研究、推动研究的氛围日益浓厚。

三、质检形象建设任重道远，必须大力推进

质检形象是质检地位和作用的重要展现，是质检工作的综合反映。我们要高度重视，加强领导，强化措施，完善机制，不断加强形象建设，不断提升质检形象。

（一）要用十八大精神指导形象建设。党的十八大明确了前进方向，对推动党和国家事业发展的意义十分重大。我们学习贯彻十八大精神，就要紧密联系质检工作实际，把十八大精神落实到质检工作方方面面。十八大对党的建设、队伍建设、廉政建设、依法行政等提出了新的要求，这是我们推进形象建设的有力思想武器。我们要充分运用这一思想武器，结合各单位实际，认真领会，全面落实，把质检形象建设提高到新的水平。特别是，最近中央政治局提出的改进工作作风、密切联系群众八项规定，是新一届领导集体对人民群众的庄严承诺。总局党组对此高度重视，专题研究了落实八项规定的办法，进一步加强质检作风建设。质检作风关乎质检形象，要以作风建设促进形象建设。希望办公厅和 8 个分课题组，要把加强质检作风建设的要求融入到课题之中，进一步研究深化。

（二）要用先进文化引领形象建设。质检文化建设承担着铸造质检核心价值观、培养质检精神、建设质检道德的重要任务，是增强质检软实力、促进事业发展、塑造质检形象的重要工作。要大力加强社会主义核心价值体系学习教育，构建质检文化体系，搭建文化教育、文化宣传、文化交流平台，以科学的理论、正确的舆论、高尚的精神、优秀的作品，展示质检文化，提升质检形象。

（三）要用扎实工作推动形象建设。质检工作千头万绪，质检形象无处不在。要把树立质检形象作为强质检的重要内容和重要途径，与法治质检、科技质检、和谐质检建设紧密结合，切实融入到“抓质量、保安全、促发展、强质检”各项工作中，抓好

统筹落实。各级领导班子和领导干部要重视形象建设，在布置业务工作时强调形象建设要求，检查工作时考查形象建设成果，做到业务工作和形象建设相互促进、共同推进。

（四）要用评价考核检验形象建设。要把质检文化建设作为重要考核指标列入系统内部绩效考核体系，加强考核结果应用，将其作为衡量干部工作业绩的重要依据，保证各项工作有落实、有考核、有反馈。要加强行风、政风建设，规范各报检窗口、办事大厅管理，创建文明单位、文明窗口，培育一批国家级、省级精神文明单位。要通过信访、报刊、网站等渠道，收集老百姓对质检形象的评判信息，自觉接受群众监督、社会监督，推动各级窗口和服务单位增强服务意识，改进服务作风，提升服务形象。

（五）要用科学机制保障形象建设。要认真总结提炼各地形象建设的好经验、好做法，深入把握形象建设的特点和规律，不断完善制度规范，建立长效机制，为质检形象建设提供科学有力的机制保障。要完善政务公开制度，推进行政权力运行程序化，提高质检工作的公信力。建立健全激励机制，充分发挥示范作用，推广先进经验，塑造先进典型。要建立问责制度，对损害质检形象的行为要追究责任。要建立合理的投入机制，各单位每年争取安排一定规模的形象建设经费，不断提高形象建设的软硬件水平，保证形象建设的持续推进。

同志们，质检形象建设责任重大、使命光荣。我们要振奋精神、求真务实、凝聚力量、攻坚克难，认真落实“抓质量、保安全、促发展、强质检”工作方针，不断提升质检形象，为在新的起点上奋力推进质检事业新发展，作出更大贡献！

质检形象研究课题鉴定意见

(2012年12月12日)

张德成

受质检形象研究课题评审鉴定专家组委托，我宣读质检形象研究课题鉴定意见。

质检形象研究课题评审鉴定专家组由8位专家组成。11月27日至12月5日，鉴定组对质检总局办公厅联合辽宁省质监局、福建省质监局、宁波检验检疫局、湖北省质监局、江苏检验检疫局、上海检验检疫局、安徽省质监局、山东检验检疫局等8个单位，分别承担的质检形象基础理论研究、质检形象建设现状研究、依法行政形象科学定位及构建研究、技术执法形象科学定位及构建研究、人民质检形象科学定位及构建研究、质检形象传播研究、质检形象维护研究和质检形象评价研究等8个分课题的研究情况，进行了评审。专家们审阅了课题研究情况书面汇报，审查了课题研究报告，还与部分课题承担单位进行了联系交流，形成如下总体鉴定意见：

质检形象研究课题以邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观为指导，在总体把握质检形象建设的基本情况、全面分析建设经验和现状的基础上，对依法行政、技术执法、人民质检“三个形象”作出了准确定位，科学地阐述了质检形象建设的机制、措施和方式，研究了质检形象传播、维护和评价的方法，总结出质检形象建设的总体原则、基本定位、构建途径和保障维护措施，为质检形象建设实践提供了基本路径。整个课题意义重大、思路准确，结构合理、内容详实，具有很强的理论基础和实践指导意义。各分课题研究报告坚持理论联系实际，条理清晰、观点明确、论据充分、论证严密，围绕发展要求，立足时代特点，既有宏观理论阐述，又有微观实践方法，具有较高的理论价值和实践价值，对政府部门形象建设都有借鉴意义。

鉴定组专家还根据各自研究重点，实事求是地提出了一些建设性意见建议，建议课题组根据专家组的主要意见进行进一步完善。

鉴定专家组一致同意，质检形象研究课题通过评审鉴定。

借此机会，我代表鉴定专家组向各课题研究取得的成果表示热烈祝贺！对课题组同志付出的辛勤劳动和体现的科学严谨态度、实事求是作风、拼搏奉献精神表示崇高敬意！

谢谢大家。

加强党的建设 树立质检形象

(2012 年 12 月 12 日)

朱光沛

非常荣幸再次担任办公厅研究课题的鉴定委员，非常高兴再次见证课题取得的丰硕成果。首先，我代表总局政工办，向课题的顺利完成、结题会的成功举办表示热烈的祝贺。借此机会，我谈三点思考和理解。

一、传承党的形象建设光荣传统

形象问题至关重要，中国共产党始终把形象建设作为党的建设的重要内容，注重形象、塑造形象、发展形象。回顾党的 90 多年发展历程，党的第一代领导集体展现了挽救中华民族于水深火热之中的大救星形象，党的第二代领导集体展现了推动中国全面发展的开拓创新形象，党的第三、第四代领导集体展现了坚定不移地走中国特色社会主义道路的继往开来形象。党的十八大刚刚闭幕，新一任中央领导集体在很短的时间，又向世界展现了亲和亲民、求真务实的形象。纵观中国共产党 90 多年的发展历程，有三种形象已经深深留在老百姓的印象中：始终为人民谋幸福的公仆形象、面对困难绝不退却的坚毅形象、总是能在关键时刻走最正确道路的睿智形象。这样的形象和党的宗旨使命、执政理念完全吻合，这样的形象所展现的魅力，深深吸引着、感动着中国人民，坚定着中华民族只要跟党走就一定能够到达胜利彼岸的信心，凝聚起中国特色社会主义建设的强大力量。我们应该传承党的形象建设的优良传统，继续为维护好党的形象、建设好党的形象而开拓进取。从这个意义上说，质检形象建设顺应了时代发展要求，抓住了质检系统关键问题，必然为党的形象建设作出新的贡献。办公厅牵头联合八家单位组织质检形象课题研究很及时、很有意义，必将为探索党的形象建设、质检形象建设提供新思考、新路径。从课题研究报告看，整个研究具有较强的针对性，具有一定的理论基础和实践指导意义，必定推动质检形象建设跨上新的水平。

二、肩负党的形象建设重大责任

党旗是红色的，国旗因此是红色的，中国因此被称为红色中国。中国共产党在我们国家的地位，决定了党的形象不仅关乎自身建设和发展，而且深刻影响着整个中国在全球的形象。今天，中国在世界人民面前展现了自信、负责和开放的大国形象，树立这样的形象靠的是世界第二大经济体的综合实力，靠的是中国共产党英明领导，靠的是全体党员的不懈努力。形象建设从来不是抽象的，而是体现在每一名党员具体的一言一行中。对于质检系统的党员来说，应该在自觉维护和建设质检形象中走在前，

将党的纯洁性建设与树立刚正廉明的依法行政形象结合起来，防止“四种危险”，经得住“四种考验”；将党的先进性建设与树立科学权威的技术执法形象结合起来，全面提高党的建设科学化水平；将党的执政能力建设与树立可亲可信的人民质检形象结合起来，始终植根人民、造福人民。从我做起，从细微处做起，多做有利于党的形象建设和质检形象建设的实事、好事，争做“质检形象大使”。

三、发挥党建工作在质检形象建设中的重要作用

党的建设工作在质检形象建设中具有引领和支撑作用，质检形象建设对质检党建工作又具有促进作用，两者相辅相成、互通互补。发挥党建工作在质检形象建设中的作用，各级党组织要发挥组织优势，从提高全体党员的整体素质、加强各级党组织的综合能力和创造良好的政绩入手，将党建工作和形象建设有效结合起来。一要将党建文化建设作为塑造质检形象的有效途径。有效发挥思想政治建设“指南针”作用，发挥党建文化载体作用，能够为推进质检形象建设提供动力源泉。在去年“质检颂歌献给党”文化展演上，支树平局长指出，汇演“绝不是简单的跳跳唱唱、玩玩乐乐，而是一种表达、一种激励、一种动员、一种宣誓，是心灵的沟通，和谐的共鸣，是质检系统精神面貌的集中展示。”二要将创优品牌作为促进质检形象建设的有效抓手。新的历史时期，尤其是新媒体时代，形象建设面临着新形势、新任务，而创造优秀品牌无疑是一条捷径。近年来，总局在推动学习型党组织建设的实践中，创建了“质检大讲堂”，被评为“中央国家机关优秀学习品牌”。总局政工办迫切希望全系统努力创建各具特色、丰富多彩的优秀党建品牌，不断提升质检党建水平和质检形象。三要将成果展示作为传播质检形象的有效方式。全面生动地宣传质检党建工作成效，是传播质检形象的一种有效方式。质检总局在庆祝建党 90 周年和迎接党的十八大胜利召开期间，先后举办了“党旗下的质检人风采展”和“党的建设成果展”，都很好地反映和印证了质检良好形象，收到了良好效果。全系统各级党组织仍需解放思想、开拓创新，运用各种方式，充分展现党领导下的质检事业取得的新辉煌，充分展示质检新形象。

各位领导、同志们，2012 年即将过去，新的一年就要来到，借此机会，我代表总局政工办，向各位领导给予的关心、同志们给予的支持表示感谢。新年新气象，新年新形象，新的一年，质检形象一定会更加美好、绚烂夺目。

谢谢大家！

目 录

树立质检形象 促进事业发展	3
在质检形象研究课题结题暨成果交流会上的讲话	5
质检形象研究课题鉴定意见	9
加强党的建设 树立质检形象	10

质检形象研究课题主报告	(1)
-------------------	-----

摘 要	(2)
-----------	-----

第一章 导论	(3)
--------------	-----

第一节 课题的提出	(3)
-----------------	-----

第二节 研究背景	(3)
----------------	-----

第三节 研究过程	(4)
----------------	-----

第二章 研究的总体设计及技术路线	(6)
------------------------	-----

第一节 研究目的	(6)
----------------	-----

第二节 研究的主要内容	(6)
-------------------	-----

第三节 技术路线	(7)
----------------	-----

第四节 分课题设置	(7)
-----------------	-----

第三章 主要研究成果	(9)
------------------	-----

课题研究团队	(13)
--------------	------

专家鉴定组对质检形象研究课题总体鉴定意见	(15)
----------------------------	------

质检形象研究综述	(17)
----------------	------

摘 要	(18)
-----------	------

第一章 导论	(19)
--------------	------

第一节 质检形象研究的意义	(19)
---------------------	------

第二节 质检形象研究理论基础简述	(21)
------------------------	------

第二章 质检形象的基本概念和内涵	(23)
------------------------	------

第一节 形象	(23)
--------------	------

第二节 组织形象	(25)
----------------	------

第三节 政府形象	(27)
----------------	------



第四节 质检形象	(32)
第三章 形象建设基本路径	(42)
第一节 形象设计和组织形象设计	(42)
第二节 政府形象设计	(45)
第三节 质检形象设计	(49)
专家鉴定组对“质检形象研究综述”课题的鉴定意见	(56)
 质检形象现状研究	(57)
摘 要	(58)
第一章 导论	(59)
第一节 对象选取、调研范围及调研方法	(59)
第二节 研究路径及指标体系建立	(60)
第二章 质检形象现状	(66)
第一节 质检形象现状总体性描述	(66)
第二节 从三个维度解析质检形象现状	(70)
第三章 质检形象存在的问题及影响因素	(82)
第一节 质检形象存在六个突出问题	(82)
第二节 三大因素影响质检形象的树立与提升	(86)
第四章 社会对质检形象的期待	(95)
第一节 期待有作为、敢担当	(95)
第二节 期待依法行政、严格执法	(96)
第三节 期待决策科学、信息公开	(96)
第四节 期待服务一流、廉洁高效	(97)
质检形象现状调查问卷	(99)
专家鉴定组对“质检形象现状研究”课题的鉴定意见	(109)
 质检依法行政形象的科学定位与构建研究	(110)
摘 要	(112)
第一章 导论	(113)
第二章 质检依法行政形象的定位	(114)
第一节 质检依法行政形象的核心理念	(114)
第二节 质检依法行政形象的建设目标	(117)
第三节 质检依法行政形象的建设原则	(119)
第三章 质检依法行政形象建设的实现途径	(122)
第一节 加强文化建设、提升执法理念	(122)



第二节 加强制度建设、规范执法行为	(125)
第三节 强化形象识别、展示执法形象	(133)
第四章 他山之石——国内外依法行政形象建设参考	(136)
第一节 重点国家和地区建设情况	(136)
第二节 国内相关部门建设情况	(138)
专家鉴定组对“质检依法行政形象的科学定位与构建研究”	
课题的鉴定意见	(142)
 质检技术执法形象的科学定位与构建研究	(143)
摘 要	(144)
第一章 导论	(145)
第二章 质检技术执法形象的基本内容	(147)
第一节 质检技术执法的内涵	(147)
第二节 质检技术执法的特征	(148)
第三节 质检技术执法的技术外延	(150)
第四节 质检技术执法形象定位的战略思考	(152)
第三章 技术执法形象建设的现状、措施和趋势	(157)
第一节 质检部门加强技术执法形象建设的现状	(157)
第二节 技术执法形象建设面临的挑战	(160)
第三节 质检部门技术执法形象建设的未来趋势	(161)
第四章 技术执法形象建设的原则	(163)
第一节 相对统一原则	(163)
第二节 适度超前原则	(163)
第三节 系统推进原则	(164)
第四节 以人为本原则	(165)
第五节 规范建设原则	(166)
第五章 树立技术执法形象的实现途径	(167)
第一节 技术执法形象建设的本源：从“人”出发	(167)
第二节 技术执法形象建设的支撑：技术能力建设	(170)
第三节 技术执法形象建设的准绳：行为规范建设	(172)
第四节 技术执法形象建设的保障：结果审查反馈	(174)
专家鉴定组对“质检技术执法形象的科学定位与构建研究”	
课题的鉴定意见	(176)



人民质检形象的科学定位与构建研究	(177)
摘 要	(178)
第一章 导论	(179)
第二章 人民质检形象核心理念	(183)
第一节 三重视角解读人民质检形象要求	(183)
第二节 两维坐标界定人民质检形象概念	(186)
第三节 五大要素分析人民质检形象影响因素	(191)
第三章 人民质检形象建设的现状	(194)
第一节 人民质检形象建设现状调研概况	(194)
第二节 人民质检形象存在的突出问题	(196)
第三节 存在问题的深层成因分析	(197)
第四章 人民质检形象建设的目标和原则	(202)
第一节 人民质检形象建设的目标	(202)
第二节 构建人民质检形象的指导思想和基本原则	(203)
第五章 人民质检形象建设的实现途径	(207)
第一节 理念为先 彰显“爱民为民”形象	(207)
第二节 服务为本 塑造“惠民利民”形象	(212)
第三节 窗口为基 展示“亲民便民”形象	(215)
第四节 公关为翼 树立“安民信民”形象	(217)
调查问卷	(222)
专家鉴定组对“人民质检形象的科学定位与构建研究”课题的鉴定意见	(226)
质检形象的传播研究	(227)
摘 要	(228)
第一章 导论	(229)
第二章 质检形象传播机理	(230)
第一节 质检形象传播基本方式	(230)
第二节 质检形象传播基本过程	(231)
第三节 质检形象传播基本要素	(232)
第三章 质检形象传播的策划与组织	(236)
第一节 质检形象传播定位	(236)
第二节 质检形象传播规划	(237)
第三节 质检形象传播组织	(238)
第四章 质检形象传播的方法与途径	(241)
第一节 质检形象传播基本方法	(241)



第二节 新闻传播质检形象	(242)
第三节 文化传播质检形象	(244)
第五章 新媒体环境下的质检形象传播	(248)
第一节 新媒体环境下传播分析	(248)
第二节 新媒体环境下质检形象传播现状	(251)
第三节 构建质检形象传播大格局	(254)
第六章 形象传播借鉴	(258)
第一节 国家形象传播案例	(258)
第二节 政府机关形象传播案例	(259)
第三节 企业形象传播案例	(260)
专家鉴定组对“质检形象传播研究”课题的鉴定意见	(263)
 质检形象的维护研究	 (265)
摘 要	(266)
第一章 导论	(267)
第二章 质检形象维护的现状与风险防控 ——基于对 1000 份调查问卷统计结果的分析	 (273)
第一节 质检形象维护的现状调查	(273)
第二节 质检形象维护的风险防控	(277)
第三章 质检形象维护的理念与策略	(282)
第一节 防患未然：质检形象的日常维护	(282)
第二节 转“危”为“机”：质检形象的危机应对	(284)
第三节 反思与前瞻：质检形象维护的关键、保障与途径	(287)
第四章 常态下的形象建构与危机中的形象维护	(293)
第一节 常态下的形象建构与矫正	(293)
第二节 危机中的形象维护与修复	(297)
附录 1 “质检形象建构与维护”调查问卷	(303)
附录 2 深度访谈主要问题	(305)
专家鉴定组对“质检形象维护研究”课题的鉴定意见	(306)
 质检形象评价研究	 (307)
摘 要	(308)
第一章 导论	(309)
第二章 质检形象评价的基本概念	(310)
第一节 质检形象评价的定义	(310)