

出版服务质量提升 长效机制研究

崔立新 刘 铁 著

 **北京理工大学出版社**
BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

图书在版编目 (CIP) 数据

出版服务质量提升长效机制研究 / 崔立新, 刘铁著. —北京:
北京理工大学出版社, 2018. 5

ISBN 978 - 7 - 5682 - 5677 - 3

I. ①出… II. ①崔…②刘… III. ①出版物-质量管理-研究-中国
IV. ①G239. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2018) 第 096540 号

出版发行 / 北京理工大学出版社有限责任公司

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010) 68914775 (总编室)

(010) 82562903 (教材售后服务热线)

(010) 68948351 (其他图书服务热线)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

经 销 / 全国各地新华书店

印 刷 / 保定市中画美凯印刷有限公司

开 本 / 710 毫米×1000 毫米 1/16

印 张 / 12.75

字 数 / 174 千字

版 次 / 2018 年 5 月第 1 版 2018 年 5 月第 1 次印刷

定 价 / 49.00 元

责任编辑 / 梁铜华

文案编辑 / 曾 仙

责任校对 / 黄拾三

责任印制 / 王美丽

图书出现印装质量问题, 请拨打售后服务热线, 本社负责调换

前 言

课题组于 2014 年获批国家新闻出版广电总局的课题“出版产品质量提升长效机制研究”(编号:A-2014-11-1),于 2015 年获批国家认证认可监督管理委员会“2015 年第二批认证认可行业标准制定计划项目”的项目“出版服务质量评价导则”(编号:2015RB065),本书是在这两项课题研究成果的基础上完成的。

本书主要由出版产品质量及其保障体系现状及问题分析调查报告、出版企业内部保障质量体系现状调查问卷分析报告、出版产品质量评价指标体系、出版企业内部质量保障体系、出版产品内容质量第三方评价方法、出版企业内部质量保证能力评审办法、大数据应用于提升出版产品质量的探索研究等部分组成。

本书的特色和创新主要表现在四方面:一是从更新、更广阔的视角对出版服务质量进行了界定和分析,研究方法科学、新颖;二是对出版服务质量评价的指标体系进行了分类构建,特别是对图书质量评价指标体系进行了科学的、探索性的构建,并对不同指标赋予了相应的权重;三是应用大数据理论和大数据目前在出版行业的运用手段,探索了大数据在出版服务质量提升方面的具体应用;四是通过借鉴其他行业质量保障办法和流程,提出构建出版服务质量保障体系和相关评审办法的初步方案。

本书的理论和应用价值体现在六个方面:一是定义了出版服务质量的内涵和外延;二是调查了出版服务质量保障的相关现状和流程,分析并计算了有关数据;三是对出版服务质量评价指标进行了细分,指标层次清晰,有助于从丰富出版服务功能的角度出发研究质量保障问题;四是提出了保障出版服务质量需要进行专业化、规范化和社会化的评审和评价;五是出

版管理部门进一步加强出版服务质量管理提供了一定参考和借鉴，有助于丰富和完善出版服务质量管理体系和措施；六是为出版企业完善和健全服务质量管理流程和办法提供了理论依据。

受时间和笔者能力所限，本书一定存在不足之处，欢迎大家批评指正。联系方式：cuilixin@bit.edu.cn。

感谢课题组成员王艳丽、刘丹妮、董梦婷、李翔、董倩倩的大力支持。

崔立新 刘 铁
于北京理工大学中心教学楼
2018年5月8日

目 录

第1章 绪论	001
1.1 出版服务质量国内外研究现状	003
1.1.1 国内出版社全面质量管理体系研究	003
1.1.2 国内出版产品质量问题现状及原因分析	009
1.1.3 国外出版服务质量管理研究	032
1.1.4 国外出版物质量评价指标及保证实践	037
1.2 出版企业内部质量保证体系调查问卷设计及 数据分析	041
1.2.1 问卷设计	041
1.2.2 问卷分析	043
1.2.3 存在问题	049
1.3 出版企业内部质量保证体系案例研究	052
1.3.1 案例一:北京理工大学出版社	052
1.3.2 案例二:北京大学出版社	055
1.3.3 案例三:中国青年出版社	057
1.4 出版服务质量提升长效机制构建	058
1.4.1 加强对图书内容质量的控制	059
1.4.2 完善并落实出版企业内部质量保证制度	060
1.4.3 提升服务质量	060
第2章 理论基础	061
2.1 服务	061
2.2 服务质量理论	063
2.2.1 服务质量的定义	063
2.2.2 顾客感知的服务质量的定义	065
2.2.3 顾客感知服务质量评价	068
2.3 服务运营管理理论	071
2.3.1 服务运营管理	072

2.3.2	服务蓝图	075
2.3.3	关键时刻	077
2.3.4	需求层次理论	079
第3章	出版服务质量界定	082
3.1	出版服务内涵及外延	082
3.1.1	出版服务内涵	082
3.1.2	出版服务外延	087
3.2	出版服务质量构成	088
3.2.1	出版服务质量的设计	089
3.2.2	出版服务质量的生产	089
3.2.3	出版服务质量的控制	091
3.2.4	出版服务质量的反馈	094
第4章	出版服务质量评价指标体系	095
4.1	出版产品质量评价指标体系	095
4.2	图书内容质量评价指标	096
4.2.1	图书内容质量评价指标体系初建	097
4.2.2	出版从业人员对图书内容质量评价指标重要性的 观点问卷调查分析	099
4.3	结论	110
第5章	出版企业内部质量保证体系研究	112
5.1	概念界定	112
5.2	人员	113
5.3	基础	115
5.4	原稿	116
5.5	流程	118
5.6	组织机构与企业文化	132
5.7	服务	133
第6章	出版服务质量第三方评价办法	135
6.1	总则	135

6.2	评价机构	136
6.3	评价咨询专家	138
6.4	出版产品内容质量评价内容及方法	140
6.5	出版产品内容质量评价原则	141
6.6	评价应当提交的材料	142
6.7	评价形式	143
6.8	评价程序	143
6.9	评价报告	144
6.10	评价费用	145
6.11	附则	145
第7章	出版企业内部质量保证能力评审办法	146
7.1	总则	146
7.2	评审权限与组织机构	147
7.3	评审申请与受理	148
7.4	评审的实施	150
7.5	评审结论	152
7.6	监督管理	154
7.7	附则	155
第8章	大数据应用于提升出版产品质量的探索研究	157
8.1	大数据简介	157
8.2	出版行业大数据应用的国内外现状	159
8.2.1	出版行业大数据应用的国内现状	159
8.2.2	出版行业大数据应用的国外现状	160
8.3	出版行业大数据来源及应用流程	162
8.3.1	出版行业大数据来源	162
8.3.2	出版行业大数据应用基本流程	163
8.4	大数据在出版行业的应用方向	164
8.5	大数据在出版产品质量提升方面的具体应用	166

附录 1	出版企业内部质量保证体系现状调查问卷	169
附录 2	出版企业内部质量保证体系现状调查问卷 分析报告	174
附录 3	出版从业人员对图书内容质量评价指标重要性 观点调查问卷	186
参考文献	190



第 1 章 绪 论



《服务业发展“十二五”规划》将出版行业归为文化服务产业。出版服务，是由三类文化服务活动组成的：为读者服务、为作者服务以及为社会服务。出版行业以有形的出版物（纸质媒介或数字媒介）为载体，为三种服务对象提供服务：为读者提供教育、娱乐、工具等服务；为作者提供固化并宣扬其理论等服务；为社会提供知识传播、文化传承、推动进步等服务。

建立出版服务质量提升长效机制是保障出版服务优质高效的重要手段，对提高出版服务的水平、促进知识向生产力的转化、促进我国出版行业的健康发展、推动我国社会经济的发展、提升我国的国际竞争力具有重要的作用。

出版服务质量由两部分组成：有形服务质量（主要呈现为纸质或数字形态的出版物的质量）；无形服务质量（包括在“编、印、发”过程中与作者、读者、社会等相关方面发生的无形的服务关联的质量）。为保证出版服务的质量，出版企业内部应该建立完善有效的质量保证体系，如图 1-1 所示。对出版服务质量的评价——包括对有形服务、无形服务以及出版企业内部质量保障体系的评价——应逐步引入并加强由第三方进行的评价。

近年来，由于出版数量（尤其是品种数）增长较快、从业人员素质参差不齐，出版物结构性过剩与短缺、低水平重复出版等问题不断出

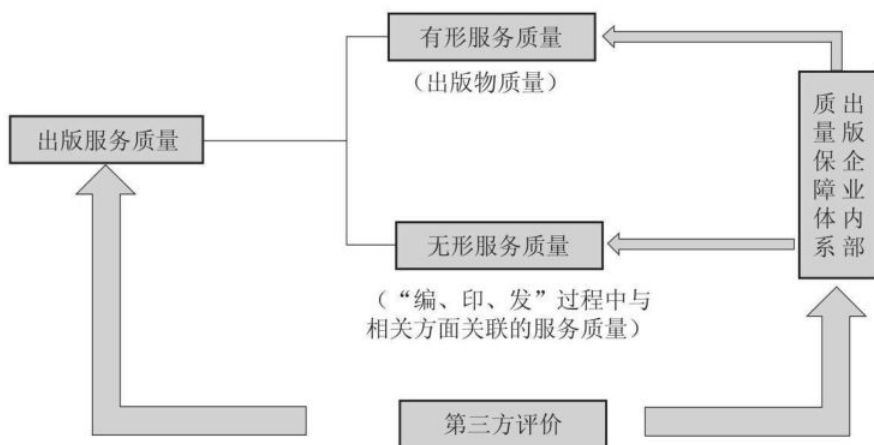


图 1-1 出版服务质量与出版企业内部质量保障体系及第三方评价的关系

现，出版物质量有所下滑。原国家新闻出版广电总局针对这一现状，先后将 2012 年定为“出版物质量规范年”，先后将 2013 年定为“出版物质量保证年”，并开展图书质量专项检查活动。2014 年，原国家新闻出版广电总局又开展了“出版物质量专项年”活动，着重开展了选题审核、成书质量检查和质量保证体系建设等方面的工作。对出版物的专项检查及抽查对提高出版物质量是有效的。但是，要从根本上解决问题，还需要形成系统的、科学的、标准化的服务规范和内部管理规程。

可见，出版服务质量评价的重要性日益显现。以图书为例，目前检查图书质量，往往看重的是编校质量（即图书差错率）或印制质量。然而，这是远远不够的。图书质量的高低，尤其是出版物的社会效益如何，主要取决于其内容质量。内容质量是出版行业文化服务功能的主要体现。就内容质量而言，对不同出版物的衡量标准不能一概而论：对于学术著作内容质量的评价，应该从创新性、前沿性、学术规范性等方面来做；对于大众图书内容质量的评价，应该从导向正确、语言优美、可读性强、引人入胜等角度进行；对于教材内容质量的评价，则应从思想性、科技性、教学实用性、体系完整性、语言规范性等方面来做。

本书立足出版行业目前存在的问题，以建立图书的内容质量评价指标体系为切入点展开研究，提出：建立出版服务质量评价指标体系、出版企业内部质量保障体系、第三方评价体系，通过认证的方式为作者、

读者和社会提供透明的出版服务信息，制定出版服务质量评价的一般性标准，通过认证的方式为出版行业提供出版服务质量信号，保护读者和作者的权益。这对规范出版行业发展具有重要意义。

本章通过对典型出版社质量保证体系的构成、实施以及效果进行调研，主要关注质量保证体系存在的缺陷及问题，分析造成目前出版产品质量问题的根源，进而提出改进目前出版社质量保证体系的对策，并初步形成一套质量保证体系。

首先，对国内外文献进行调研。通过查阅大量国内关于出版产品质量问题及出版社质量保证体系的文献，笔者对目前国内出版产品质量研究的现状进行总结分析，找出文献中提及的共性问题及相应对策，为后续的实际调查提供信息支持。对于国外文献的调研，笔者则专注于国外出版企业质量保证体系的建设模式，借鉴其长处。

其次，发放调查问卷、回收问卷并进行分析。笔者对出版社编辑、校对、印务等与质量保证体系紧密相关的人群进行了抽样调查，通过对造成出版产品常见质量问题的因素进行调研，找出目前质量保证体系中落实不规范的部分或体系自身的缺失。

再次，案例分析。笔者收集了典型出版社的内部流程、规范文件，根据目前的《图书质量保障体系》，对比了各出版社文件对保证体系的执行缺位以及执行补充。通过对上述资料收集单位从业人员的访谈，在目标清晰的访谈大纲导引下，请被访谈人对本单位质量保证体系的实施效果进行了评价。

最后，本章将调查中发现的共性的问题一一列出，并提出了相应的解决对策。

1.1 出版服务质量国内外研究现状

1.1.1 国内出版社全面质量管理体系研究

目前，对国内出版社图书全面质量管理体系的研究，一般基于

1997年发布的《图书质量保障体系》。出版社根据本社实际对质量保证体系的某些环节进行修订完善。比较有代表性的有人民卫生出版社的“九三一”质量控制体系、国防工业出版社的基于系统工程的图书质量控制体系、中国人民大学出版社基于品牌战略的图书质量管理体系。另外，还有学者针对质量保证体系的研究，如中国铁道出版社的陈若伟根据图书生命周期的各个环节进行的质量控制体系构建、华文出版社的李红强所做的出版企业的出版产品质量保障机制研究等。

1. 人民卫生出版社的“九三一”质量控制体系

人民卫生出版社经过长期的探索、实践和积累，不断结合医药图书编辑出版的实际工作，创新和完善图书质量管理体系，逐渐形成了具有该社特色的、完整的、操作性强的质量管理控制体系——“九三一”质量控制体系。

“九三一”质量控制体系包括：选题的“三次策划”——选题的“三级论证”——编写团队的“三级遴选”——稿件管理的“三次会议”——交稿、发稿、付型的“三个关口”齐、清、定——书稿的“三审制”——书籍设计的“三级审核”——清样的“三审三校”——书稿付型、样书、入库的“三段质检”——书稿编校“一对一”的质量互检互扣把关。这一体系基本涵盖了从选题策划到选题实施、从书稿审定到图书印装等各个环节，是一个完整的、操作性强的质量管理控制体系。

人民卫生出版社在质量保证体系上侧重于选题策划环节（即书稿成形之前），在选题策划、选题论证和作者选取方面做了充分的工作，以保证书稿的内容质量。从出版行业的特性来看，内容是一切的根本，该体系抓住了质量保证的根本。

2. 国防工业出版社的基于系统工程的图书质量控制体系

国防工业出版社的基于系统工程的图书质量控制体系提出应该从四个方面着手图书质量全面建设：宏观图书质量、中观图书质量、微观图书质量、出版人员质量。

1) 宏观图书质量

宏观图书质量包括出版规划、出版计划等方面的质量。出版企业应

该立足自身，坚持在专业分工、特色发展过程中逐步形成自我优势。

2) 中观图书质量

中观图书质量包括选题策划、选题论证等方面的质量。出版企业应该从精心开展选题策划活动、严格执行选题论证制度、建立选题动态管理机制、培养作风严谨的作者队伍等方面保证中观图书质量。

3) 微观图书质量

微观图书质量包括书稿审读、书稿校对等方面的质量，也就是通常意义上涵盖内容、编校、设计、装帧在内的具体的图书质量。出版企业应该牢牢抓住微观图书质量这一图书质量有形、直接的抓手，从一个个标点入手、从一个个字词开始，对微观图书质量进行把控。

4) 出版人员质量

出版人员质量是图书质量的有效支撑，出版人员质量包括出版各类专业技术人员的质量。

3. 中国人民大学出版社基于品牌战略的图书质量管理体系

中国人民大学出版社基于品牌战略的图书质量管理体系从以下三个层面来体现。

1) 高度重视质量管理工作，搭建完备的质量管理保证体系

(1) 制度优先，于法有据。

在质量管理的规章制度方面，重点强调两点：第一，力求规范，所有规章制度都要于法有据，都要与国家的有关规定接轨；第二，结合出版社实际情况，力求实效。

(2) 细化分工，明确责任。

规章制度要落到实处，最终都要靠明确的分工，将责任落实到部门，落实到个人。

(3) 奖惩分明，有力监控。

各项规章制度均明确规定了各分社、部门、环节、岗位的质量管理责任，一般都有相应的奖惩办法。

2) 强化流程管理，全面提升出版质量

(1) 严把选题、组稿关，确保出版产品的政治质量、内容质量。

具体分为三项：第一，策划编辑的选题立项报告要重点论证说明选题的政治质量和内容质量；第二，出版社各分社必须组织相关领域内著名专家学者对选题和作品的内容质量进行严格审查，对重大项目须采取组织专题会议或匿名评审的方式确定其学术价值、社会价值；第三，出版社选题审批委员会召开会议，对所有上报选题进行审查批准。

(2) 严把审稿关，确保出版产品的编校质量。

严格执行“三审三校一通读”制度，以此作为保证编校质量的根本基础。

(3) 严把生产关，确保出版产品的印装质量方面工作。

具体分为：印前核片、印装工序、材料采购、样书送检、入库抽查。

3) 提升编辑素质和编校技能，打造高质量的编辑队伍

制度再好，流程再规范，也要落实到从业人员才能发挥效力。

4. 中国铁道出版社的陈若伟根据图书生命周期的各个环节进行的质量控制体系构建

对于一本图书，从选题构思开始，经过项目立项、组稿写作、编辑加工、印制完成、上市销售、重印再版，直到最终图书报废这一系列过程，构成了图书的全生命周期，如图 1-2 所示。

根据图书的生产过程，陈若伟将质量控制过程设定为以预防为主的事前控制、以执行为主的事中控制和以保障为主的事后控制，全过程共分为 3 个阶段、8 个环节。其中，事前控制包括选题构思、项目立项 2 个环节；事中控制包括组稿写作、编辑加工、印制完成 3 个环节；事后控制包括上市销售、重印再版、图书报废 3 个环节。该质量控制体系在将产品质量管理分解到生产过程的各个环节的基础上，对各环节执行部门或人员及相关评价和审核标准进行了强调。

5. 华文出版社的李红强所做的出版企业的出版产品质量保障机制研究

华文出版社的李红强所做的出版企业的出版产品质量保障机制研究，对出版产品质量把关的制度建设提出了 7 个方面的建议。

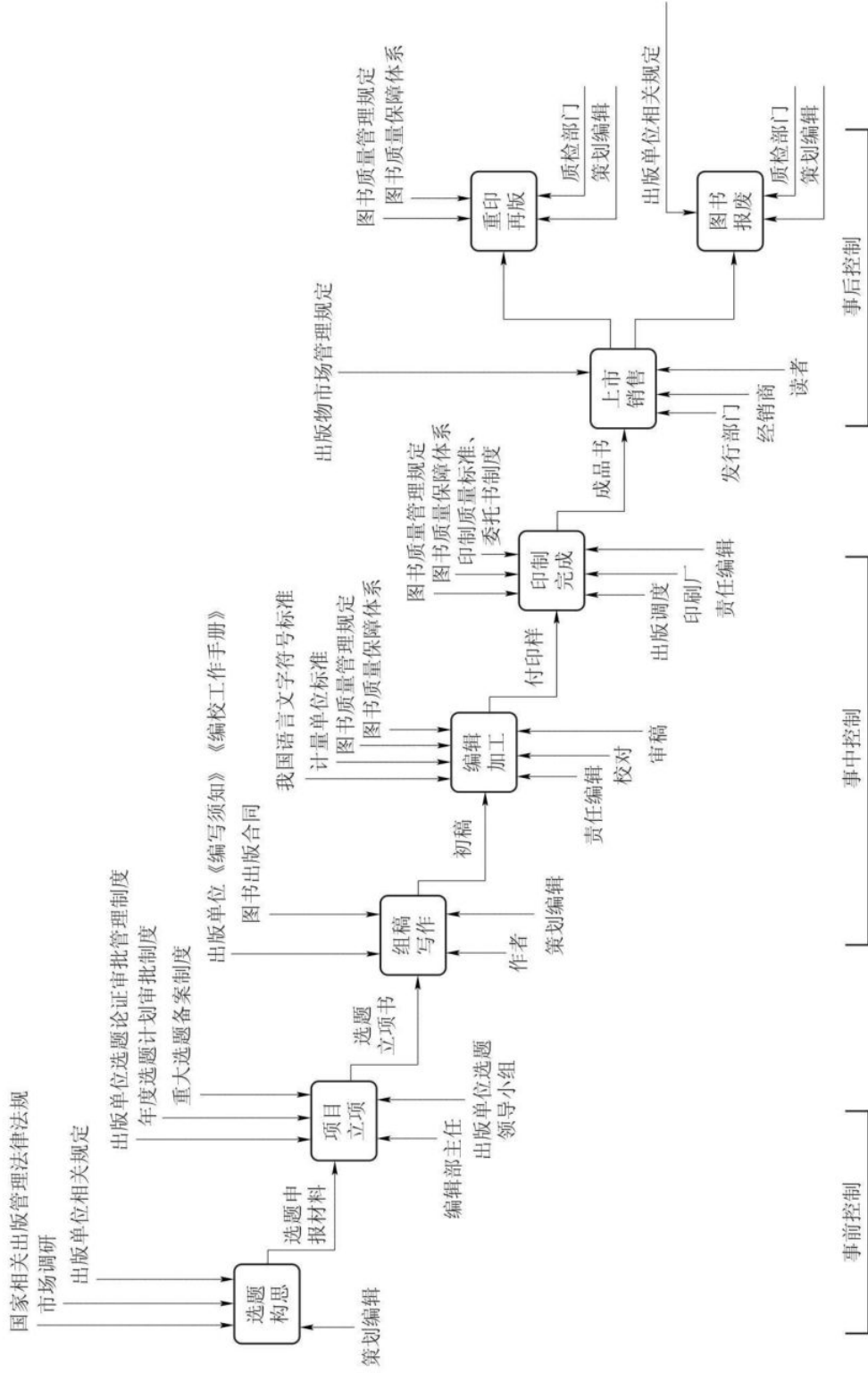


图 1-2 图书全生命周期

1) 建立健全出版产品生产流程

这一系统涵盖了图书从选题策划开发到印装完成、发行上架的全流程。概括起来，其基本流程为：编辑填写选题策划方案——选题论证委员会集中论证并做出决策——选题立项——编辑签署合同——责任编辑初审加工书稿——责任编辑开具设计通知单——排版设计——编辑部主任对完成加工的书稿进行二审——总编室申请书号——总编辑终审后的书稿进入校对——印制部门确定印厂并签署印刷协议——经设计部门完成排版设计、校对部门完成三校的书稿，编辑进行清样核红、比对胶片——出版印制部门进行印前复审（检查蓝样）——出版印制部门检查印厂预装书——印厂批量装订——质检部门检查样书——发行部门与印厂接洽入库——库房验收入库单并抽查入库图书——发行部门接洽运输公司并签署运输协议——发行部门督办各地书店上架发行——发行部门负责信息反馈——质检部门定量抽检。

2) 生产流程中各环节责任到人

3) 涉外合作务必要签署规范协议，明确责任权利

出版社对涉外校对、设计、印制、发行等事务，通常仅做口头约定，并不重视签署协议。在这种情况下，一旦出现质量问题，往往难以清晰划分责任。无论是建立现代企业制度，还是规范出版产品质量，签署正式协议都是最好的办法。这些协议主要是明确双方的责任义务和相关权利，并将可能出现的风险纳入其中。

4) 建章立制，确立通行的出版产品质量管理制度和质量标准

尽管国家行政管理机构针对图书质量制定了诸多质量管理规定，但鉴于时时提醒、随时对照的需要，出版社仍需制定一系列规章制度。这样既将国家的有关质量标准纳入其中，又可以增强对本社的针对性。

5) 在出版产品质量管理中实施特别措施

例如，各季度质量通报措施、图书质量相关资料归档制度、重点图书“特别管护”措施等。

6) 由人工转向智能，建设审批检测系统

在当前出版产品生产总量“野蛮”增长的情况下，建设简便可行

的审批检测系统，可以起到管理规范、提高能效的作用。

7) 积极开展业务培训，不断提高编辑的工作技能

1.1.2 国内出版产品质量问题现状及原因分析

1.1.2.1 国内图书质量问题现状及原因分析

1. 国内图书质量问题现状

2004年12月9日，原新闻出版总署第4次署务会通过的《图书质量管理规定》规定，图书质量包括内容、编校、设计、印刷四个方面。此外，图书作为一种与消费者密切相关的商品，更应该注重读者的需求，以最大限度服务消费者为目标，全面提高图书质量。因此，我们将“服务”纳入图书质量考察范围，从以下五个方面进行文献调研。

1) 内容方面存在的问题

(1) 图书出版产品选题质量不高，同质化选题过多。

图书是一类特殊的商品，既具有普通物质产品的特性，又具有精神产品特有的社会属性，是一种思维形象成果的产品，能直接影响读者的思想意识形态。选题策划是编辑出版工作的第一个环节，选题的策划和组织已经成为出版社的核心竞争力之一。然而，部分出版企业在选题策划这一环节上充满盲目性和随意性，在确定选题时未考察选题与出版企业的出版定位、出版宗旨是否一致，仅从出版利益的角度出发，导致选题商业化、庸俗化现象频现，造成出版的图书品种混乱，在经营上出现恶性循环。

受到市场需求的推动和经济利益的驱使，出版企业为了抓热点、赶进度，常常忽略图书的品质，跟风出版畅销书籍，造成过多书籍的题材雷同。然而，同质化选题不具有创新性，出版企业在跟风出版时也不会过多考虑图书的写作质量，只是为了在一定时期内快速抢占市场，这样的图书不具有收藏性，缺乏出版价值。

(2) 图书出版产品内容粗糙。

内容是图书的灵魂。如果学术著作不能实现内容的创新性、前沿性、学术规范性，大众图书不能保证导向正确、语言优美、内容具有可读性等，教材不够注重科学性、教学实用性、语言规范性，则不能保证