

突出管理创新 建设服务政府

□ 赵中社

二十世纪70年代后期以来,欧美一些国家进行了以引进市场竞争机制和企业管理方法为主要内容的政府改革,取得了一些成效。进入新世纪以来,以加入世贸组织为契机,我国政府已经进行了一系列的改革。党的十七大明确提出加快行政管理体制改革,努力建设服务型政府的要求。建设服务型政府,既需要自上而下的改革,更需要自下而上的积极响应,特别是在具体的操作层面和管理方式上做出积极的探索。海南省海洋与渔业厅自2008年以来,通过解放思想大讨论,引进企业文化,建设先进的行政文化;实行目标管理;以提高先进性和执行能力为主线,创建学习型机关;推行ISO9001,提高服务质量,提高行政效率,以结果为导向,实行绩效管理等一系列工作,在建设服务型政府上做了一些有益的尝试。

推行ISO9001符合建设服务型政府的要求

行政管理体制改革,已经进行了多年,在宏观层面上有了重大的变化,但在微观层面上却变化不大。为什么会出现这种情况?我认为,重要的原因是在行政管理体制改革大方向正确的前提下,在具体操作层面即在管理方式、运转方式、服务方式上没有相适应的变化,仍然停留在传统的轨道上。打破这种局面应该有多种方式,借鉴企业管理方法,导入ISO9001标准,是一个好的切入点。

ISO9001标准是ISO9000族标准的一员,最早由国际标准化组织提出,是关于质量管理体系要求的国际通用标准,通过该标准认证表明了该企业或者机关具备了国际认可的质量管理体系。以顾客为关注焦点是ISO9001的核心思想,以系统论、控制论和信息论为主要方法,其领导重视、全员参与、自我完善、持续推进的管理理念适用于所有行业的管理组织。ISO9001的八项原则要求和建设服务型政府的要求是完全一致的。

第一,推行ISO9001,是对我们党的宗旨的积极实践,按照ISO9001要求,导入单位必须时刻关注服务对象的需求,不断提高满足服务对象要求和适用法规要求的产品的能力,不断提高服务对象的满意程度。这和我们党的宗旨是完全一致的。政府作为社会事务和公共服务部门,有义务、更有责任为人民创造良好的生产和生活环境,使社会形成“人尽其才,地尽其利、物尽其用、货畅其流”的氛围,促进物质财富和精神财富的不断增长,人民生活水平的不断提高。

第二,推行ISO9001,是依法行政的积极实践,完全符合建设法治政府的要求。依法行政是现代政治文明的重要标志。贯彻依法治国基本方略,推进依法行政,建设法治政府,是我们党治国理政从理念到方式的革命性变化,是我国政治体制改革迈出的重要一步,具有划时代的重要意义。但如何把依法行政的理念贯彻到实际工作中去,这是一个并没有完全得到解决的问题。通过贯彻、实践ISO9001,我们可以在依法行政方面迈出更大、更坚实的步伐,程序正义

更加明确,实体正义更加准确、更加精细和具体。

第三,推行ISO9001,是人民监督政府及其工作人员的积极实践。如何建立有效的监督机制,切实保障人民群众对权力进行有效的监督,这是党和国家一直在探索的问题。我们现在存在的主要问题是人民群众对权力的监督软弱乏力,缺乏充分有效的制度机制的保障。在目前的行政管理体制下,导入ISO9001质量管理体系标准提供了一种路径、一种方法。ISO9001有一套完整的标准和程序对产品品质量进行评价,有一套客观的满意度测评的办法,人民群众在评价政府机关提供的服务产品的过程中,行使了监督权,监督了政府及其工作人员。

毫无疑问,推行ISO9001,密切关注服务对象的需求,将服务对象的需求确定并设计予以满足,充分体现了我们党的宗旨;充分体现了建设法治政府的要求;充分体现了权力来自人民,用权要自觉接受人民监督的精神;完全符合建设服务型政府的改革方向。

政府机关推行ISO9001需要把握的几个关键环节

ISO9001标准是一个完整、严谨的质量管理体系,它完全适用提供公共服务和公共产品的政府机关。在政府机关导入ISO9001标准,需要把握以下几个关键环节。

第一,要转变观念,要从管理者转变为服务者,从“官”转变为“仆”。我国在传统上是一个“官本位”的社会,“学而优则仕”、“为民做主”等观念根深蒂固。推行ISO9001,首先要把“官本位”的观念转变为“民本位”的观念。要把政府机关看成是向社会和人民群众提供公共服务和公共产品的公共部门,是和企业法人、社团法人平等的机关法人,不能把自己看成是高人一等的管理者,其他都是被管理对象。

第二,要以人民群众的需要为关注焦点。政府机关要做到“权为民所用,情为民所系,利为民所谋”,就必须充分了解服务对象当前和未来的需求,想方设法满足他们的要求;要确保组织的目标与人民群众的需求相一致;要以组织质量方针和质量目标的形式使机关内部对需求的质量要求有明确的理解;要通过对人民群众满意度的测评了解服务对象的满意程度,并根据结果采取措施进行整改。

第三,要将法律、法规和政策具体化为质量方针、质量目标、规范程序、作业指导书。政府机关与企业推行ISO9001最大的差异,就是企业的顾客需求,

推行ISO9001,密切关注服务对象的需求,将服务对象的需求确定并设计予以满足,充分体现了我们党的宗旨;充分体现了建设法治政府的要求;充分体现了权力来自人民,用权要自觉接受人民监督的精神;完全符合建设服务型政府的改革方向。

绝大部分并不能以国家法律、法规、政策的形式予以确定下来,而是要通过市场研究、市场分析发现顾客现在的、潜在的需求。广大人民群众对政府及其各个部门的需求,普遍的、共性的已经成为国家的法律、法规或政策。满足这些需求,要求政府机关将国家的法律、法规、政策具体化为自己的年度质量方针和质量目标。要严格依法行政,避免随意性和经验主义,就要将所有的事项编制出规范的作业指导书,确保所有事项的处理都符合标准的要求,确保在贯彻实施过程中不走样。另一个方面,人民群众对政府机关的服务需求也有个性的不在法律法规政策范围内的需求。对这类需求,要区别不同情况,在不与法律法规精神冲突的前提下,按照规范的程序予以满足。

第四,要将追求最优的精神贯彻始终。质量管理体系不是一成不变的,而是一个动态变化的体系。每一个循环过程的结束,就是下一个循环的开始。世界上没有两片相同的树叶,人不能两次趟过同一条河流,前后循环并不是同一个循环,而是一个螺旋式上升的过程。保证质量不断提高的因素体现在质量管理体系的各个方面,如过程方法、持续改进、基于事实的决策方法、质量管理体系评审等等都要求我们不断改进,精益求精,臻于至善。

第五,要以导入ISO9001标准作为一个平台,将多种现代管理方法有机地结合起来,融为一体,推进服务型政府的建设。近年来,我们先后在厅内部推行了创建学习型机关,先进行文化建设,目标管理、绩效管理等现代管理方法。这些方法各有其着力点,各有其功能,如何把这些管理方法有机整合形成推进工作的合力,是需要认真研究的。ISO9001为这些方法的实施搭建了一个共同的平台。通过创建学习型机关,建设先进行政文化,加强了领导班子和干部队伍建设,提高了全体干部的素质,增强了广大干部的先进性和执行力,为实施ISO9001提供了组织保证和人力资源保证;把目标管理和质量目标有机地结合起来,为实现组织目标和群众需求的结合,为两者实现提供了双重保障;以结果为导向的绩效管理需要有ISO9001的过程控制,只有控制了过程,才能真正保证结果,避免木已成舟的无奈。

全面、深入推进ISO9001,建设人民满意的服务型政府

如何让ISO9001质量管理体系在建设人民满意的服务型政府

组工文化要适应新时代的要求,主动在三个方面寻求突破:从组织满意与群众满意相统一突破,从个人意愿与岗位需要相统一突破,从言与行相统一突破。

组工文化,既要提高组工干部的自身素质,更要用于解决社会所关注的问题,使组织工作闪烁着中华传统文化的精华,闪烁着新时代组织工作的开创精神。为此,我认为当前组工文化要注意“三个突破”:从组织满意与群众满意相统一突破,从个人意愿与岗位需要相统一突破,从言与行相统一突破。

组织满意与群众满意相统一的突破

本来,组织满意和群众满意是一致的,组织是代表群众利益的。但在干部配备上,组织任命的一些干部,群众满意率不高,得不到群众的认可。这就要从组工文化上去找原因,一是对党忠诚演变到对一把手的“愚忠”,助长一些地方的一把手任人唯亲之风,乃至出现买官卖官的现象;二是把“公道”视为变相的“一刀切”,以考为公平,提拔了一些高分低能的干部;三是“察”与“荐”不到位,对一些干部考察不细、不全,造成出现人选不准甚至出现“带病提拔”的现象。

如何做到组织满意与群众满意的统一?

一是要继承和弘扬好“任人唯贤”这一中华传统文化的精华,任人唯贤,是组工文化中第一文化。历史不断在证明:什么时候任人唯贤,什么时候政治就清明,人际就和谐,事业就兴旺;什么时候任人唯亲,政治就昏暗,人际就紧张,事业就衰败。因此,从上到下,从组织到个人,都要跳出“人脉”关系的怪圈去选人用人,才能真正做到选贤任能。“近亲繁殖”必然退化,选拔汰劣,方可优化。

二是要把公道正派贯彻到每一个环节。公道正派,是组工文化中的核心文化,失去了公道正派,就

意味失去了组织工作的政治信誉。坚持公道正派,不仅要将其“化”为组工干部的灵魂与准则,而且要将其贯彻到每一个环节与细节。公道正派是通过“察”与“荐”体现出来的。“察”要有识,全面客观准确地考察与评价干部,不仅通过工作圈考察干部,也要通过生活圈和社交圈考察干部。“荐”要有胆,不因领导的疏远好恶去评价、取舍干部,公道正派是“胆识”的基础;而胆识,是公道正派的重要保证。

三是要真正体现民主。组工文化,也是民心文化、民主文化。党管干部不是孤立的,而是要与人民当家作主有机地结合起来。特别是基层干部,该公推直选的,组织不要去包办代替。为什么出现一些向上的“愚忠”,助长一些地方的一把手任人唯亲之风,乃至出现买官卖官的现象;二是把“公道”视为变相的“一刀切”,以考为公平,提拔了一些高分低能的干部;三是“察”与“荐”不到位,对一些干部考察不细、不全,造成出现人选不准甚至出现“带病提拔”的现象。

如何做到组织满意与群众满意的统一?

一是要继承和弘扬好“任人唯贤”这一中华传统文化的精华,任人唯贤,是组工文化中第一文化。历史不断在证明:什么时候任人唯贤,什么时候政治就清明,人际就和谐,事业就兴旺;什么时候任人唯亲,政治就昏暗,人际就紧张,事业就衰败。因此,从上到下,从组织到个人,都要跳出“人脉”关系的怪圈去选人用人,才能真正做到选贤任能。“近亲繁殖”必然退化,选拔汰劣,方可优化。

二是要把公道正派贯彻到每一个环节。公道正派,是组工文化中的核心文化,失去了公道正派,就

便去搞“假大空”的政绩。可以说,风气,与导向有关。作为选用人的组织部门,应追根求源,主动作为。

一是在用人导向上,让老实人不吃亏。要注意从基层中从机关中选拔有实干精神作风好敢于担当的干部,对缺少基层锻炼的干部要创造机会让其多历练,对爱摆弄是非夸夸其谈作风飘浮的人要不予以重用,对跑官要官者要坚决抵制和反击。“用一贤人,则贤人毕至;用一小人,则小人齐趋。”既要重才,更要重德,坚持以德为先;既要重文凭,更要重能力。用人才正确了,党风政风民风就会从根本上好转。

二是要跟踪管理,让干部善始善终。一些干部选拔配备时,还是优秀或比较优秀的,但久而久之,却消沉堕落。从组织角度来说,一个重要原因是重提拔轻管理,重使用而疏于监督与教化。对那些言行不一,尤其是出现腐败苗头的人,要及时诫勉谈话,让其正确地掌握好权用好权,始终做到勤奋而清廉,公正而有为,能为而谦逊。对干得好的要重用、要激励,对不称职的要鞭策、要罢免。

三是身体力行,做言行一致的模范。各级领导干部和组织工作者担负着选人用人的重任,正人要先正己,化人要先化己。每一个领导干部、每一个组织工作者,都要站在历史责任的高度,强化言行传身教的责任意识,要求别人优秀,自己首先要优秀;要求别人高素质,自己首先要高素质;要求别人公道正派,自己首先要公道正派;要求别人言行一致,自己首先要言行一致。做到“仰不愧天,俯不愧人,内不愧心”,身体力行当好一个甘为人梯净化党风政风民风的领导干部和组织工作者。(作者系海南省省直机关工委副书记)

中标候选人公示

昌江县2010年度小型农田水利重点县项目施工、监理招标于2010年11月25日经过评标委员会评审,确定各标段第一至第三中标候选人顺序如下:施工标1标为海南省松涛建筑安装工程公司、江西省建设施工有限公司、三亚市水利水电建筑公司;2标为海南琼山建筑工程公司、屯昌水电建筑有限公司、深圳市东深工程有限公司;3标为浙江万里建设有限公司;4标为海南琼威建筑工程有限公司、江西省中汉建设有限公司、海南省第七建筑工程公司;5标为江西中联建设集团有限公司、辽宁光大建设工程有限公司、吉林省第二松花江防汛抢险队;6标为梅州市宇宏宇建工集团有限公司、吉林省华兴工程建设有限公司、长春市轻工建筑工程有限责任公司;7标为邵阳市大祥区新湘建设有限公司、湖南新康建设有限公司、长沙圆艺工程建设有限公司。监理标为海南方正杰工程监理有限公司、海南金华宇工程监理有限公司、海南拓辰工程监理有限公司。如有异议即日起3个工作日内(2010年11月30日至12月2日)公示期内向昌江县纪委监委投诉。投诉电话:0898-26699912。招标人:昌江黎族自治县水务局。

海南省公安厅交通警察总队海南省公路管理局关于延长海南高速公路交通管制时间的通告

由于海南高速公路(海南环岛高速、海口联络线、机场联络线、三亚西联络线、海文高速)交通标志更换工程施工期间遇上雨季,极大程度地影响了工程进度。为了确保该工程的安全生产和施工的顺利进行,决定延长上述路段的交通管制时间至2011年1月31日,请过往车辆在交通管制期间按现场交通指示行驶,服从现场交警及施工安全人员指挥。

特此通告

海南省公路管理局

二〇一〇年十一月二十四日

招标公告

1.项目名称:三亚俄罗斯旅游度假城项目土石方工程
2.投标人:三亚保力房地产投资开发有限公司
3.建设地点:三亚市迎宾路468号
4.工程概况:项目可用于开发建设的用地面积约778亩,建筑面积约171800平方米。建设主要内容为高层住宅低层住宅、酒店式公寓、商住楼等土建、装修及配套设施建设。
5.计划工期:45日历天
6.申请人资格要求:具备土石方工程专业承包贰级及以上资质的国内企业;项目经理为建筑工程专业贰级及以上注册建造师。
7.报名和获取招标文件时间:2010年12月1日至12月7日(法定公休日除外)8:30~11:30,15:00~17:00时。
8.地点:三亚市建设工程交易中心
9.招标文件每本售价500元,图纸复印费200元,售后不退。
10.具体要求详见三亚市人民政府服务中心(<http://www.zjwz.sanya.gov.cn/>)
11.联系方式:联系人:林先生 电话:0898-88275788
12.三亚保力房地产投资开发有限公司
2010年11月30日

陵水黎族自治县城乡投资有限公司人才招聘公告

陵水黎族自治县城乡投资有限公司于2005年10月注册成立,系海南省陵水县政府出资组建的一家国有独资企业,经营范围:投资(参股、控股)交通、能源、原材料等工业支柱产业和基础设施领域的重点项目,公益性项目以及县政府指定的重大社会事业发展项目。现因公司项目建设需要,特面向社会诚聘以下高技术人才。

一、招聘岗位:财务总监1名,工程项目总监1名,水电工程师1名,土木工程师1名,造价工程师1名,总经理助理1名,人力资源经理1名,会计2名,企划1名。(具体岗位要求请登陆我公司网站查询:<http://www.hnlct.com/>)

二、应聘方式:应聘人员请将个人信息的简历、毕业证书、学位证书、本人有效居民身份证及相关职业职称证书以纸质版或电子版形式提交到我公司(纸质版用复印件,电子版需原件扫描),我们将组织对报名者进行审核。

联系人:邓小姐 13637648795 文先生 13637643253
传真:0898-8318235 E-mail:hnlct2005@163.com
公司地址:海南省陵水县椰林镇建设银行大楼4楼
邮编:572400

大特区论坛

发展新论

闫静 李林峰

海南旅游商品发展策略浅谈

海南应借鉴台湾、香港等地开发旅游商品的成功经验,开发出富有海南地方特色的旅游商品,促进旅游购物发展。

海南旅游商品开发现状

海南的旅游购物在旅游发展过程中一直充当着“短腿”的角色,随着旅游业的发展,海南旅游商品的开发也呈现出自己的特色,旅游商品开发现状如下:

旅游纪念品种类繁多且特色鲜明,海南旅游商品涵盖手工艺品、土特产、旅游服装、旅游有声读物等,其中珍珠、岛服、土特产、椰子制品是主要旅游商品。然而,尽管目前海南旅游市场上各种旅游商品无处不在,旅游者却很难买到让自己一见钟情的商品。

旅游产品开发有空间但创新困难。海南的很多旅游商品只是经过简单的初级加工,做工粗劣、包装简单,在开发上还存在一定的发展空间。但是,由于目前海南缺乏知名的定点旅游商品生产企业,大多数是小手工生产,所以在旅游商品的开发过程中创新困难。没有特色,就很难以提起游客的购物兴趣。

旅游商品有内涵但需深度挖掘。旅游商品是一种集地方性、民族性、文化性、纪念性于一体的休闲产品,必须深度挖掘文化性、民族性和地方性内涵,才能独具特色,才能具有吸引力。目前海南旅游商品的地域性内涵有所展示,例如:椰壳制品、珍珠等,但在文化性和民族性内涵上仍需进一步挖掘。

旅游商品有集中地点但缺乏综合交易平台。海南旅游商品销售主要在海边、景区、商场、酒店柜台等,虽然呈现出集中性,但是各种类型商品销售地分散且不成规模,缺乏高品质的商品综合交易平台。由此给游客购物带来极大的不便,同时也阻碍了海南旅游商品的销售。

海南旅游商品发展策略

塑造海南独特的旅游商品品牌效应。旅游商品不仅可以体现旅游地的旅游特色,甚至可以直接带动“购物旅游”的目的地的形成,给当地带来极大的旅游效益。当下我国具有代表性的旅游购物地有香港、台湾等地,形成了“购物到香港”、“到台湾买化妆品”的品牌效应。海南旅游商品种类不少,但目前尚未形成独具特色与品牌。在发展海南旅游商品的过程中,应该在突出特色的同时打造“买XX到海南”的品牌效应,展现海南的购物魅力。

深度挖掘海南旅游商品文化内涵。没有足够的文化内涵的挖掘,旅游商品只能是低层次的重复开发,这是海南旅游商品发展的瓶颈。文化内涵是一个非常抽象化的商品,它必须赋予商品实物“文化”的灵魂,所以海南发展旅游商品的过程中一定要突出独特的地方风俗和文化。台湾旅游商品的开发非常重视文化内涵的挖掘,在旅游商品的销售中也注意与文化活动结合起来,海南旅游商品的发展同样可以将当地特色文化当成旅游商品的开发方向与卖点。

打造海南综合性高品质购物平台。海南旅游商品的销售渠道应在现有基础上进一步完善,进而打造海南综合性购物平台。例如:购物步行街应该加长,引进品牌应该增多;海南的各类旅游商品应该分出一定的档次;建造大型购物中心,分层销售各类、各档次的旅游商品等。同时应该注意旅游商品的质量、包装等,应该像台湾一样即使是地摊货也能让旅游者感受到它的“高档”。

依托国际旅游岛建设引进更多国际品牌。要真正实现旅游商品的“国际化”必须在各种销售渠道都能体现出国际性来。例如台湾旅游购物的一大特点是“日货”多,旅游商品中不仅包括当地特色产品还包括诸如日本、欧美等品牌产品。海南应该借助国际旅游岛建设的平台,引进更多的国际品牌和国外商品,增加海南购物种类,提高海南购物层次。

加强海南旅游商品销售规范化管理。海南旅游购物目前存在着很多的不规范性,例如:导游回扣问题,珍珠等旅游商品价格“水分”过高,需要进一步加强管理。如:有关部门应该从重查价处价格虚高和以次充好的行为,一旦发现有商家屡屡犯,应当张榜公布,或者禁止其进入大型商场等,让游客消费得更加放心。

促进海南旅游“购物全岛游”的发展。旅游者到台湾旅游,从台北到台中,再到台南,在各处都能买到各具特色的旅游商品。目前海南旅游商品从岛北到岛南基本上没有什么差别,旅游者到海南往往不知道买什么,或者在海口购物后不再到三亚购物,从一定程度上限制了海南旅游购物的发展。所以海南各区域应该结合当地特色发展不同的旅游商品,最终促进海南“购物全岛游”的发展。

(作者单位:海南大学三亚学院)

的服务型政府中发挥更大作用,这是需要我们进一步深思和探索的。

首先,要进一步统一思想,使建设人民满意的服务型政府的改革方向和目标成为全体干部的共同愿景。建设人民满意的服务型政府是党的十七大提出的要求,是国务院部署的工作,不是我们想干不相干的事,不是自选动作