# 导入 ISO9000:政府行政管理机制的重大创新

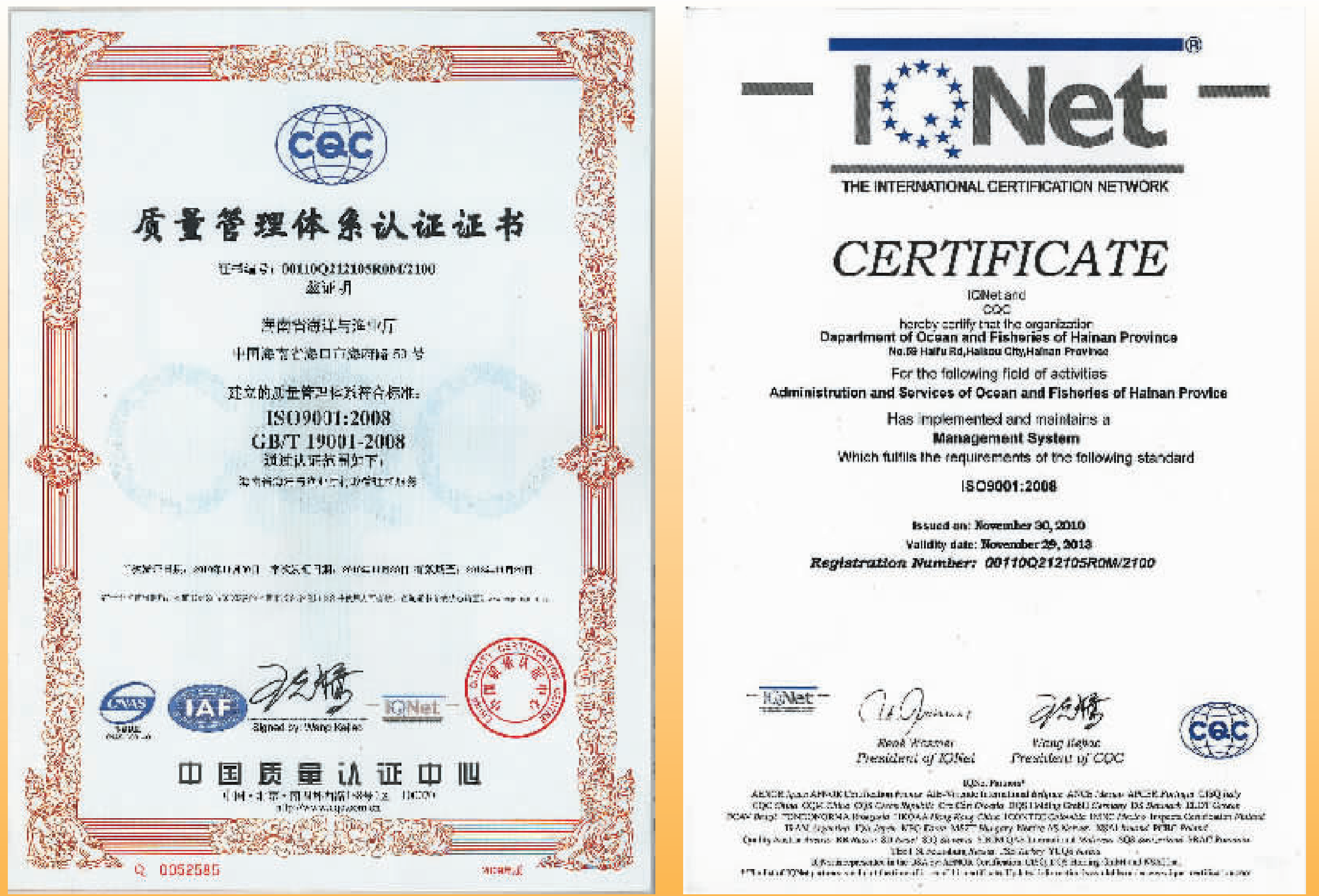
## ——海南省海洋与渔业厅干部执行 ISO9000 质量管理体系感言

ISO9000,一个国际性的质量管理体系,如今悄然走进了政府机关。

海南省海洋与渔业厅自 2009 年开始导入 ISO9001:2008 质量管理体系,今年 7 月 1 日开始试运行。该厅近日获得中国质量认证中心和国际认证联盟颁发的 ISO9001:2008 质量管理体系认证证书,认证范围包括行政管理和服务。这是我省首家通过 ISO90001:2008 质量管理体系认证的省级政府机关。

导入 ISO9000,是政府行政管理机制的重大创新,必然带来政府行政管理观念的重大变革,有力地推动服务型政府的建设。ISO9000 的导入,规范了政府部门的工作流程,提升了服务质量,彰显了行政机关的公信力,为政府持续改善服务提供了有效路径。

推行 ISO9000,建设人民满意的服务型政府,只有起点,没有终点。



质量管理体系认证证书

证书编号: 00110Q212105R0M/2100

ISO9001:2008

GB/T 19001-2008

Signed by: Wang Kejiao

中国质量认证中心

Q 0052585

IQNet

THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK

CERTIFICATE

IQNet and

CQC

hereby certify that the organization

Department of Ocean and Fisheries of Hainan Province

No.53 Haifu Rd,Haikou City,Hainan Province

For the following field of activities

Administration and Services of Ocean and Fisheries of Hainan Provice

Has implemented and maintains a

Management System

Which fulfils the requirements of the following standard

ISO9001:2008

Issued on: November 30, 2010

Validity date: November 29, 2013

Registration Number: 00110Q212105R0M/2100

René Wasmer
President of IQNet

Wang Kejiao
President of CQC

➡图为该厅获得的中国质量认证中心和国际认证联盟颁发的 ISO9001:2008 质量管理体系认证证书。

## 导入 ISO9000 质量管理体系推进依法行政

副厅长　李年佑

政府导入 ISO9000 质量管理体系,对推进依法行政具有深远的现实意义和强大的推动效应。

——它是推进依法行政的重要途径和必然选择。它的核心是"以顾客为关注焦点",将顾客的需求转化为管理和执法的内容和标准,并按规定提供服务和管理,它把以人为本的理念贯穿于管理的全过程。它与依法行政的要求和目标是一致的。

——它为依法行政注入"润滑剂"。政府行政管理存在问题的根本原因,就是缺乏一套规范的管理制度和程序。它将管理的全过程"格式化"和"文件化",通过规范组织内部各部门职责,将定性的人治模糊约束改变为定量的明确规定协作。同时,采用目标式管理,明确各项工作目标、规范工作流程。为依法行政机器注入了"润滑剂",使行政管理始终处于高效顺畅运转状态。

——它为依法行政增强"免疫力"和"造血功能"。它树立持续改进的理念和机制,通过建立科学的评价标准,开展日常监督检查、定期内部审核、工作符合性和有效性的评价,以及满意度测评,对事先确立的目标来对每一项活动进行评审,及时分析问题原因,采取应对和预防措施,实现持续改进的目的。

——它为依法行政编织培育人才的"摇篮"。它强调"全员参与",人员是组织的基础,每个人都有明确的工作目标、任务、要求和标准,通过参与使他们的能力得以充分的发挥和提高。

导入 ISO9000 质量管理体系,是厅党组认真落实科学发展观,坚持以人为本,改革创新,转变职能,敢当服务型政府的具体行动和表现,有务实的勇气和前瞻性,将为依法行政开创一片新天地。

## 关注服务对象需求　提高机关服务质量

副厅长　黄良赞

ISO9000 是什么?它代表什么?

简单的说,它是一个标准,一个质量管理标准,一个国际质量管理标准。如果是生产部门(企业)通过 ISO9000 认证,表明该企业的质量管理符合国际质量管理标准,其生产的产品质量有保证。如果是服务部门(机关、企业等)通过 ISO9000 认证,表明该单位的质量管理符合国际质量管理标准,其提供的服务(公共服务)质量有保证。

我厅导入 ISO9000 质量管理体系的目的是:使我厅的海洋与渔业行政管理和服务能够持续满足服务对象及法律法规的要求,并通过体系的有效运行和持续改进,增强服务对象的满意。推进 ISO9000 质量管理体系后,我厅的行政管理和服务水平、工作效率、行政效能都有了明显提高,服务对象的满意度也明显增加。

持续满足法律法规的要求,建立法制型机关。依法行政、依法管理,首先要理清本部门所执行的法律法规。推行 ISO9000 质量管理体系后,我厅整理出目前工作中适用的法律法规及规范性文件 355 件,并建立法律法规数据库和定期更新,保证每位工作人员随时都能够查阅到所执行的法律法规。二是在细化 12 个处室的职责中明确执行的法律法规,使依法行政、依法管理落实到每个处室。三是在编制 182 个作业指导书中明确执行的法律法规(支持文件),使依法行政、依法管理落实到每个职位和每项工作。建立法制型机关有了措施保障。

持续满足服务对象的要求,建立服务型机关。"以顾客的要求为关注焦点,满足顾客的需求"是质量管理体系的核心。建立 ISO9000 质量管理体系后,使我们党的全心全意为人民服务宗旨,在每个工作人员的工作中有了明确的对象和具体的内容。建立服务型机关有了具体内容。

通过 ISO9000 认证,不是荣誉,也不是成绩,是公众对我们的要求。建设法制型政府、服务型政府,需要我们不断的努力,需要我们持续改进工作。

## ISO9000的魅力在传承

副厅长　张　军

我厅导入 ISO9000 后,海洋渔业工作事项经过系统化整理已经归纳融入了一整套规范化的质量管理体系文件,各项工作该做什么,依据为何,如何实施,过程控制,结果保证都已详尽阐明。面对 ISO9000,我们从模糊到清晰,从陌生到热爱,不论工作局面还是同志们的精神面貌都焕然一新。

我们已经为所从事的事业付出了心血,实现了一次飞跃,接下来要做的就是如何像参加接力赛一样,一棒一棒地传下去,并不断地丰富发展。昨天我们付出汗水所取得的成就不是为了应付一项工作,而是为创造海洋渔业的辉煌、为实现服务型政府的目标所做出的积极探索,我们已经迈出了第一步,没有理由就此停顿下来。我们应按照 PDCA 模式走下去,要不断的创新,持续改进,使这套质量管理体系文件真正成为发展海洋渔业和规范提高我厅工作人员行政服务能力的传家宝,不仅现在的我们耳熟能详,将来的同仁们也能信手拈来,挥洒自如,为我们的海洋渔业事业不断谱写新篇章。

到目前为止,我对 ISO9000 的理解可说已踏入了门槛,也可算是 9000 的门徒了。这有点儿像没有通读过《资本论》,并不妨碍信仰共产主义,一样可以成为共产党员,同样的,没有系统接受过 ISO9000 质量管理体系的标准化培训,也不影响掌握质量管理体系的精髓。能成为一名我厅自己培养出来的 9000 二代,我感到很幸运,也证明了我们施行质量管理体系是有生命力的。

## 始终坚持以顾客为关注焦点的原则

副巡视员　刘昭武

我厅在导入 ISO9001 质量标准工作中,"满足顾客需求"的理念日益加强,持续改进的意识逐步增强。

一、以顾客为关注焦点,寓管理于服务之中。我厅在建立组织统一的目标、方向和内部环境时,无不以顾客为关注焦点。国家部委、省委省政府、市县海洋与渔业部门、渔民、企业等都是顾客。此项工作大大促进我厅干部职工转变观念,切实改进工作作风。10 月份,我厅组织开展服务对象满意度调查,回收调查资料分析表明,服务对象对我厅工作满意率 100%。

二、以顾客为关注焦点,视评审为过程之要。我厅通过 ISO9001 标建立了科学的监督检查机制。通过管理评审来推动改进,使全体人员有明确的努力方向,充分调动其积极性和主观能动性,形成核心竞争力。

三、以顾客为关注焦点,将纠正措施当作改进之重。我厅不断改进思维及方法,建立监督改进机制,通过纠正和预防措施等手段,秉承"允许犯错误,但决不允许犯同样的错误"、"没有最好,只有最好"的理念,不断发现改进的机会和方向。

## 播下"龙种",收获的绝不会是"跳蚤"

办公室主任　林　干

在行政机关推广 ISO 那么多年,且很多地方也反映出来种种水土不服,叫好不叫座现象的情况下,我厅敢于把 ISO 作为打造服务型政府的有效途径,正是因为我厅从行政管理体制的特点出发,找准了两者间的结合点,合理地运用标准建立和改进质量管理体系,在做法和效果上特色凸显。

之一,实现了"企业版"向"政府版"的转换。不是用 ISO 的语言规范工作,而是用 ISO 的方法和理念规范工作,形成有政府特色的质量管理体系文件。

之二,促进了行政服务的标准化和程序化。我厅将法律、法规、政策和规章制度,以及没有形成制度层面的常规做法在质量方针、质量目标、程序文件、作业指导书中具体化,用定量、统一、规范化的标准确定下来,工作实现"无缝隙衔接"。

之三,找到了提高干部队伍业务能力的快捷方式。质量管理体系文件是所有业务工作的精华,学好该文件,就能够在最短的时间内迅速掌握专业技能。

之四,弥补了质量管理体系激励机制上的缺陷。我厅从去年下半年开始推行绩效管理,与 ISO 并轨运行,完善了各个工作环节的绩效激励和质量约束。

推行 ISO,任重而道远。但如果仅仅是为了认证,那么,未来的发展我们可以预见:收获的仅是跳蚤!

## 寻找失落的美感

海域处处长　陈　刚

ISO9000,说到底是一种工具,是为我们服务的一种工具。推行 ISO9000 的过程,本身就是一种观念改变的过程,用境界的说法,可将这一过程划分为三个渐次递进的境界:之一,可称为"枷锁加身期",感觉很不适应,觉得附加的规则大大束缚了我们曾经灵活的手脚;之二,可称为"戴枷锁跳舞期",虽然仍然有手脚被束缚的感觉,但知道那是必要的,是对观众负责,已经逐渐适应,"舞姿不美但中规中矩";之三,可称为"长袖善舞期",此时规则已成为必需,已与使用它的人融为一体,成为产生美的源泉,每一组音符、每一个舞姿,即循规蹈矩而又浑然天成。

我们今天要做的,就是在与冰冷的规则打交道的过程中去学会适应和体验,并从中发现失落的美感。

## 没有标准就无所谓合格

发展计划处处长　潘　骏

ISO9000 质量管理体系是国际标准化组织制定的对一个组织的行为和所提供产品质量的最低衡量标准。简单来说,就是任何一个组织要保证其所提供的产品(服务)是合格的,其生产或服务的过程就应(必须)按照 ISO9000 标准去做,这样结果才能得到保证。美国、加拿大、澳大利亚、新西兰、日本等发达国家的政府等机关和部门都一直沿用 ISO9000 标准来衡量自身的公共服务质量。海南国际旅游岛建设各级政府都准备好了吗?国际旅游岛政府公共服务的标准是什么?没有标准的服务是不合格的,尽管这个标准不是十全十美的,但没有标准就无所谓合格。

这个标准是什么,如何去衡量?多年来,政府工作作为一项公共管理和服务产品,其质量如何衡量缺少科学的手段和方法。

ISO9000 质量管理体系是最为成熟的国际标准,国际上在政府新公共管理运动中得到广泛推广和运用,实践证明是有效和可行的,值得中国政府的借鉴。我厅作为海南省人民政府的组成部门,导入 ISO9000 质量管理体系,实践上就是要解决一个工作质量标准的问题。

我们的工作标准就是要体现党的宗旨"全心全意为人民服务",落实到 ISO9000 就是"以顾客为关注焦点";体现党的领导和集体领导作用,就是"领导者作用";体现宪法的主人翁精神,就是"全员参与";体现依法行政,就是"过程方法";体现科学管理,就是"管理的系统方法",体现党和政府工作的奋斗目标,就是"持续改进"最终实现人类的最高理想;体现科学民主的决策方法,就是"基于事实的决策方法"等,所有这些都能在 ISO9000 质量管理体系八大基本原则中得到体现和解读。

## 规范政府机关办事程序　提高办事效率

养殖处处长　邢志刚

我厅在全省政府机关率先将 ISO9000 质量管理体系运用到政府机关管理工作中来,目的是进一步规范我厅工作程序,堵塞管理漏洞,提高工作效率,转变政府机关服务职能。

一是进一步规范政府机关办事程序,提高办事效率。ISO9000 质量管理体系过程清晰,追溯性强,责任分明,能有效的将政府繁杂工作,程序化、简单化,提高政府机关办事效率。

二是能有效的提高政府机关办事的透明度,扼制权力失衡现象发生。ISO9000 质量管理体系能有效预防政府机关工作人员渎职,自觉做到依法行政。

三是持续性强,环环紧扣,方便工作。ISO9000 质量管理体系核心做法就是"写我所做,做我所写,持续改进"。作业指导书能准确无误教你怎么做,让你尽快熟悉业务,有利于机关工作。

四是拿我所用,与时俱进,不断创新。"政府和企业管理,既有相似之处,又有不同区别。把企业的管理做法拿来为我所用,必然做法上会存在一些不兼容的方面,这就需要我们有一个不断持续改进的过程。

## 不断发现问题　持续改进

环保处处长　陈忠林

推行 ISO9000 质量管理体系,作为处领导首先要弄懂弄通整个质量管理体系的基本方针、目标、原则、过程与方法,要率先垂范,才能指导全处执行质量管理体系要求的各项工作,同时创造和谐的内部氛围,充分调动大家全员参与的积极性,始终坚持八项原则。我认为质量管理体系运行以来,在我处执行的充分性、适宜性和有效性是随着质量管理体系运行的深入而提高的,是随着全员对质量管理的加深理解认识而提高的、是随着不断发现问题持续改进而提高的。

政府部门导入 ISO9000 管理要求,可以帮助其更好地满足地方社会的需求和期望,增强公众对其的信任;同时增强政府的执政能力和提升业绩。政府部门通过创建和提供高质量和高效率的公共服务,可以寻求更高水平的民主、多元化、有效和透明的执政能力,努力建设人民满意的服务型政府。

## 感受 9000 的魅力

政策法规处处长　林　云

导入 ISO9000 质量管理体系,我对它的认识实现了从粗浅到深入的转变,我能感受到它的魅力所在。

一、ISO9000 是非常值得信赖的质量管理体系。它从宏观上保证了我厅提供的管理和服务不出现方向性偏差。同时将"三定"方案赋予我厅的工作职责细化成多项常规业务工作,以文件形式固化下来。

二、我厅实施的管理和服务都围绕着省委、省政府、农业部、国家海洋局、渔民、渔业企业、用海单位等管理和服务对象需求来开展,保证了我厅所提供的各项管理和服务是满足顾客要求的。

三、经过一年来的学习和实践,ISO9000 帮助我养成了良好的工作习惯。工作有计划、有目标、有检查、有记录。

我厅是我省第一家成功导入 ISO9000、并顺利通过中国质量认证中心(CQC)外部评审的政府机构,我想随着我厅 ISO9000 的顺利运行,管理和服务水平的不断提高,我省会有越来越多的政府机构也将导入 9000。

## ISO9000认证,仅仅是开始

组织人事处处长　余海青

认证只是一个手段,关键是要以此为抓手,不断促进全厅工作的开展,保证正确、完整地履行职责,服务百姓。

首先,ISO9000 是一种通用的管理模式,但怎样与组织的实际相结合,磨合成一种和谐、有效的管理方式,是需要长时间的尝试和不断调整的。我们要做的,是打造一个"海南的"、"海洋与渔业的"、政府版 9000管理模式。

其次,持续改进是 ISO9000 八大原则之一。通过了认证,仅仅意味着我厅行政管理工作质量达到了 ISO9000 的基本要求,通过导入 ISO9000,已经在内部形成了"自我发现、自我约束、自我提高"的机制,按照 9000 的精神,追求质量进步的路永无止境。

第三,成功导入 ISO9000 是我厅 2010 年管理创新的一个重大成果,但相对行政管理改革的漫长道路而言,目前取得的成果却还仅仅只是开始。下一步,在此基础上,党组还将继续推行绩效管理,将过程与结果相结合,以过程保证结果,相信还将继续带来服务质量的全面提升。

## 强化约束功能和监督功能

预报减灾处处长　符文海

我厅导入 ISO9001 质量管理体系以来,我真实的感受到 ISO9001 质量管理体系的建立的确提高了工作质量,形成了职责明确、程序规范、流程顺畅、依法行政、科学监管的良好环境。

一是结合实际。管理体系的建立合理确定了管理体系需控制的要素及控制程度;

二是整体优化。管理体系建立系统的观念,以整体优化为原则;

三是质量管理和质量保证相结合,使二者有机结合;

四是遵循"符合法律法规的要求";

五是质量管理体系在运行机制上强化了两个功能。(一)是预防、过程控制的约束功能;(二)是改进、纠正、结果控制的监督功能。

## 用现代管理理念构建服务型政府

渔政渔监处处长　潘建纲

通过 ISO9001 质量管理体系的学习与实践,我主要有如下几点体会:

一是建立了树状工作目标体系,有利于把握全局工作方向。按照全厅的质量目标要求,结合本处室实际,共同形成全厅树状工作目标体系;二是主动策划行动方案,有利于做到未雨绸缪;三是依法办事,规范行政人员的办事行为;四是过程可控,有利于稳步实现工作目标;五是持续改进,有利于不断改进和优化工作程序;六是全员参与,有利于提高全处参与意识、责任意识;七是预防为主,主动应对突发事件;八是以客户为关注焦点,实现与供方互利互惠。

## 增强执政能力　提高服务水平

市场处处长　林新同

我厅 ISO9000 质量管理体系导入之前,我对质量管理体系的重要性认识明显不足,存在畏难情绪,抓工作落实的积极性、主动性不强。经过赵厅长多次在会议上动员、宣传教育后,使我认识到 ISO 9000 可以运用于规范政府机关工作管理和服务活动,使其做到科学管理、规范运行、效率提高和对其风险的预警、控制、防止。我厅推行质量管理体系,是加强学习型机关建设和创先争优活动的一项重要内容,将会增强执政能力,转变工作作风,提高服务水平。

学习 ISO9000 质量管理体系给我印象最深刻的一个词就是"过程"。它提出的一个"过程方法"的概念,所有的工作都是通过过程控制方法来完成的。譬如:加快海洋经济,转变渔业生产发展方式,关键在于执行。如执行不力,经济发展计划就不能实现,机会就会丧失。

## 确保体系运行的"三性"

审批办主任　蔡玉南

自今年 3 月我厅开始启动导入工作以来,形成了"领导重视、全员参与、广泛宣传、注重培训、持续改进"的好局面。我认为,ISO9000 标准对各种行业具有普遍适用性,但其毕竟源于企业,一些术语和程序难于与行政工作中的术语和方法一一对应,在试运行过程中,不少人对标准中各个条款和各类术语的理解上还存在一些困难。我们在引入时应该准确理解 ISO9000 质量管理体系中的术语、程序和要求,将其与我厅的具体工作联系起来;另外,ISO9000 质量管理体系是一个动态标准,为了保证 ISO9000 管理体系的有效运行,我厅应注重对体系文件的定期评审,以保证质量管理体系运行的充分性、适宜性、有效性。

## 比标准　知不足

环境保护处副主任科员　李劲松

关于 ISO9000,我最深的感受是,它像一根针,轻易戳破了我们对既往经验盲目信任的肥皂泡。外部审查对海洋环境监测工作开出了一个不符合项。而这恰恰是我自认为的科学性、严谨性和规范性都较强的一项业务化工作,我一直信心满满的认为我省的海洋环境监测工作的开展肯定是完全符合 ISO9000 标准的相关要求的。

外审却指出,我厅对所下达的海洋环境监测工作的监督检查机制在设计和实际运行上是有缺陷的,如滨海旅游度假区的监测数据只规定了报送国家及海区,没有要求报送省厅,省厅无法对监测工作开展过程实施主动、直接、有效的即时监管,监测工作的质量存在着失控风险。

整改过程中,将每个环节与标准中关于服务外包、质量监测、过程控制的要求一一进行对比,才不得不承认,外部监管不能代替内部的主动监管,没有严谨的全过程的控制,就无法保证最终成果的质量。以往的工作没出问题,只是幸运。这时再去看外审的评审发现,感受就是感激和庆幸了,庆幸通过外审发现了工作中存在的问题,切实促进了工作的改进。

## 千里之行　始于足下

法规处副主任科员　叶　慧

带着一丝彷徨,又带着一丝新奇,我们开始导入 ISO9000。从此,我们的工作注定不同寻常!

由于我们体制机制还存在着一些欠缺和不足,在以往的工作中,我们总是表现得"上有政策,下有对策",似乎政策规范总是我们工作取得佳绩的拦路虎。我们总是太过灵活,好像只要是不违反政策法规,什么都可以做,怎么做都可以接受。结果,同样的服务因人而异,结果千差万别,甚至严重的出现"淮南为桔,淮北为枳"的不良现象,严重影响了公务员在群众中的形象和地位!

标准的引入让我们意识到,即使是政府工作,也是可以标准化的,从此,我们的工作中将会少很多"大概、差不多"诸如此类的词语,而更多会出现"标准、流程、不符合项"这些新鲜词汇;从此,我们在作出每一项决策时,都会先思考一个问题:"这个决定符不符合标准,服务对象是否满意我们的工作?";从此,我们的工作不再是雾里看花,让人捉摸不透,"外面人看不懂,自己人也不太明白"的日子终将一去不复返。也许,这一转变会带来阵痛,但是,随之而来的必将是长久的喜悦!今天因为改革而带来的不顺手、不适应必将被明天工作上不断取得的新成绩的喜悦所淹没!

当然,引入这一体系,只是万里长征第一步。千里之行,始于足下,既然我们已经迈出了坚实的第一步,就没有任何东西能阻挡我们前进的步伐!

胜利指日可待!

## 导入"洋货"惠百姓

市场监管处科员　王　玥

ISO9001 质量管理体系,大凡没有接触过的人都会觉得这洋名词儿乍一听去,颇有些与世界高难度标准要求接轨的意思,还没导入实际工作就会让人有些望而生畏。经过一番细细体味,这洋词儿的气势原来是纸老虎。

看罢各大企业你方唱罢我方登场的导入 ISO 管理体系,我们早已司空见惯各种商品的包装上醒目标注"通过 ISO 认证",但是国家政府机关导入这个洋物,时下还是颇为新鲜的。

导入之初,我们像被一颗导弹锁定轰炸似的,一时间浓烟滚滚、众说纷纭。话说一切新生事物的出现都伴随着怀疑和非难,大家难免犯嘀咕,天天干的工作没有什么管理体系也是顺顺利利完成的,怎么一时间就要导入这么个洋货?

举步维艰的上了几次课,同志们都还云山雾罩的不知甚解。我们还进行了有洋景儿特色的洞察力、记忆力等类似洋人智力测验的考察。内审员对每个作业指导书都进行了扫雷一样的地毯式排查,上至处长、下至科员,凡是不合格的指导书都被亮出"黄牌"警告即整改通知单。全厅上下、老少皆兵,大家都积极认真的对待整改工作,把之前那些五花八门的作业指导书硬是修改成了一部"圣经"标准的质量管理文件。

且听 ISO9001 在日后的工作中将给社会、百姓带来的真正实惠的故事,咱们拭目以待吧。

## 不以规矩　不成方圆

行政审批办科员　王俊力

话说今厅内大事,唯 ISO9000。公元 2010 年春某日某时,厅下文,告知曰:"今始,推行 ISO9000,以为对今后之事亦有裨益,望各处室尽学之。"

上旨下行,众人皆从之。既已定施于 ISO9000,终不至应景混事,长此以往,百无一利。为今之计,唯有主动学习,才是正议。如此既可顺遂大势,又可免日后复为旗下之祭。

辗转数月,ISO9000 相关件献上,其作业指导书示:尔等何人?守于何职?职责何许?目标何计?程序何从?记录何在?……行文之格式化,流程之标准化,办理之程序化,虽致人晕头转向,亦各有所指,其余各有执事,一一道来,甚明磊。服务对象非服务对象,是为顾客;结果非结果,是为产品;检查非检查,是为审;结束非结束,是为封闭;犹如当下之流行语,支持非支持,是为顶;喜欢非喜欢,是为稀饭;乐一乐非乐一乐,是为 happy;兴奋非兴奋,是为 high;等等,不可数之。

回首,所得几何?青史之上,举大业者亦莫不有择于变革也,其才之至,转折者,多为困阻也,不胜不休,既流芳于后世,而得千古慨叹。古谚有之曰:"闻离娄之明,公输子之巧,不以规矩,不成方圆。"此谓譬犹巧锤之为规矩准绳以遗后工也。话规矩绳墨,国不可一日无法,家不可一日无规,校不可一日无纪。由此观之,ISO9000 亦可为我厅行事之规矩。今日单位之有序,ISO9000 之功也。

## 提高政府执行力　建设服务型政府

渔政渔监处科员　张为明

我厅推行的 ISO9000 是一次以企业先进文化推动政府部门提高执行力的重要实践活动,为政府部门提高执行力提供了又一有力武器。

一、面对一次前所未有的挑战。推行 ISO9000 需要我们改变过去工作随意性的习惯,要求用 PDCA 模式指导工作,特别对最高管理者提出了更多更高的要求。作为海南省第一个推行 ISO9000 的政府部门,我们敢为人先,需要勇气,需要智慧,更需要付出!

二、培养一批会"送信"的罗文。内审员黄阳为了写好内审报告,工作到凌晨四点,原环保处处长陈刚为了做好整改工作,工作到凌晨五点。叶慧、叶焰锋、李劲松、黄阳、易赣州等一大批年轻的八零后勇挑重担,担任厅内审员,他们没有因为年龄轻、资历浅、职务低而妄自菲薄,而是积极学习并认真做好内审。通过这次推行标准,我厅培养了一批会"送信"的罗文,一群精英正在成长!

三、通过一次执行力水平的验证。厅党组坚持统筹兼顾,合理安排,发动全厅上下全员参与。通过全体人员的共同努力,我厅顺利的通过了标准认证。通过这次推行标准,屏蔽了过去一些不合理不合规定的做法,增加了一些必要的程序,使现行工作更加顺畅、合理、合规、合法,工作全程实现受控,为"顾客"提供了更优质快捷的服务。

## 内审员眼里的 ISO9000

行政审批办科员　黄　阳

ISO9000 之于内审员,一言难尽。作为体系导入机关的亲历者,在我眼里,

有点像父子——没有 9000,就没有内审员;

有点像主仆——9000 怎么说,内审员怎么做;

有点像师徒——9000 培养了内审员,还给他发了个本本儿;

还有点像情人——在这半年的恋情里,内审员曾为 9000 深夜思绪凌乱,草拟万言、却无处话凄凉;内审员曾与 9000 教材相视无言,翻书百页、却惟有泪千行;内审员曾对 9000 举目仰视、深怀敬意、不敢追求,但最后有情人终成眷属——内审员和 9000 走到了一起,一纸证书就是他们恋情的最佳诠释。