

计量检测服务创新研究

钱大雷

靖江市产品质量综合检验检测中心 江苏靖江 214500

摘要:我国的计量测试服务方便了人们的生活,为一些企业提供了有利的技术保障,但随着社会对计量检测服务的需求不断增长,计量检测服务必须创新,以满足社会和人民对计量测试服务需求。探讨了创新的基本原则和具体战略。

关键词: 计量检测; 服务创新; 研究

Research on the innovation of measurement and testing service

Dalei Qian

Jingjiang City Product Quality Comprehensive Inspection and Testing Center, Jiangsu Jingjiang 214500

Abstract: China's measurement and testing services are convenient for people's life, providing a favorable technical guarantee for some enterprises, but with the growing social demand for measurement and testing services, measurement and testing services must be innovative, in order to meet the society and people's demand for measurement and testing services. The basic principles and specific strategies of innovation are explored.

Keywords: Measurement and testing; Service innovation; Research

我国在计量工作方面取得了丰硕的成果。一是严格控制原材料质量,制止或预防质量事故,保证产品质量,提高产品质量;二是促进节能降耗,提高企业的主要经济效益,增强产品市场竞争力。三是加强企业内部管理,实现科学的内部管理。四是加强企业的法律意识。保护公司的合法利益。公司基本完成了法定计量单位的过渡,并进行了必要的强检。许多公司可以使用计量法律法规来保护其合法利益。但计量检测存在问题。随着这一深化,经济和产业重组,中国各种新型试验产品,特别是高技术、高精尖检测新品的进入。在汽车和微电子等领域,几乎每天都会发现检测新品,用于质量检测。这些新品大多没有国家标准或行业标准,只有部分产品说明使检测变得困难。如何调整检测手段,就需要不断更新和改进、积极学习国外标准并将其应用于国内实际检测,提供合理的质量保证,不局限于现有标准检测设备,积极开拓新领域,制定相应的检测标准,查漏补缺。

一、计量检验服务创新工作的基本原则

1. 遵守计量工作的基本准则

我国国家计量检验服务应与国家统一计量单位相匹配,统一传递国家计量单位,在计量过程中采用统一计量单位和量度,进一步推动计量检验工作的发展,使计量创新过程中遵守基本计量标准,以确保计量认证的本质不变^[1]。

2. 计量检验服务的法律地位和公益性质不变

我们的计量检验服务具有一定的法律地位,我们必须确保国家计量的统一,因此在计量检验服务的创新过程中,计量检验服务法律地位必须始终得到保障,同时,计量检验服务具有一定的公共性质,国家和政府建立了测量单位。为了商业利益,我们不能是第三方营利组织,也不能做任何损害计量检测服务的事情。

3. 计量检验服务工作要始终保持独立性和完整性

我们的计量检测服务不同于传统的第三方实验测量单位,它不是研究单位的一部分。因此,在整个计量检验服务创新过程中,必须始终保持计量检验服务的独立性,以便计量检验服务能够独立开展研究和相关工作。同时,计量检验服务具有完整性,其任务是提供计量检验服务。为了提供更好的计量检验服务,必须保持服务的完整性。

二、我国计量机构所面临的挑战

1. 计量资源的配置不合理

法定计量机构的层层设立是一种重大的资源浪费,由于机构的重复设置,使许多机构,设备和人员重复,许多计量标准器的使用率低,有些甚至长期没有用。此外,许多急需的检测环节缺乏设备和人员,特别是先进的计量仪器和高技术测试人员缺乏。由于政府投资有限,机构重复设置让大家都吃不饱,但有政府养着也不会挨饿。

2. 管理水平落后

管理水平低, 计量检测质量低, 强制性检定缺乏竞争力, 法定计量机构的垄断, 没有考虑到服务质量和素质管理的改善, 也没有考虑到市场竞争力的下降。目前, 发达国家的计量机构实验室采用符合 ISO/IEC 管理模式。在我国, 这项工作尚未完成, 通过实验室认可的法定机构还很少。

3. 检定效率低检定周期长

目前, 由于管理水平低、设备老化、人员不足和检查效率低, 许多计量机构无法充分调动检定员。这些公司不得不购买应急设备, 但无法及时取回, 也无法进行检定, 从而增加了公司的负担^[2]。

4. 人员素质不高

中国计量机构人员素质参差不齐, 分工比较详细, 限制了检验技术人员的专业知识范围, 无法为一些大型设备、综合仪器和现代仪器提供检验服务, 也无法跟上高科技的发展。业绩不佳以及一些检测机构无法吸引和留住高素质人员, 这就是检测机构工作人员素质低的原因。

5. 计量技术法规的严重滞后阻碍了计量机构的发展

检定规程是检测工作的基础, 但制定的规程比计量器具落后 10 年以上。例如, 在 1980 年代, 1990 年代引入中国的通用电子试验机广泛应用于所有行业, 从国内外 500 家企业到中小企业, 全球电子检测市场已经达到了相当大的规模。然而, 相关的检查程序继续使用 1986 年以前的版本, 在许多方面不符合现代检测人员的要求。直到 2008 年才核准新版本, 更新工作远远落后于市场发展。存在着危机, 首先危, 然后是机。目前, 国家对基础设施项目进行了大量投资, 包括基础建设和装备制造业, 这些项目得到了国家的大力支持。对于从事与这些公司有关的活动的机构来说, 这是一块好蛋糕, 因为产品在市场上核心竞争力离不开检测质量的保证, 所以我们必须提高和完善自身建设。

三、计量机构开展服务创新的思路

1. 组织“服务创新”队伍

改革创新是整个社会生存的必然选择。人才的选择要有严格的要求, 不仅要有创新能力, 还要创新意识, 责任感、积极性和主动性, 服务创新团队必须以一体化

和高质量的方式组织起来, 服务创新是人的整体素质和能力的具体体现, 也是整体素质的基础。我们不仅要积极寻找人才, 不能局限于各个高校和服务研究, 而是要走在计量检测前列。有些人缺乏激励, 技能不明显, 工作的实际价值也没有实现。我们需要一个良好的平台, 使他们团结起来, 激发他们的创新能力, 实现他们应有的价值。

2. 提升服务意识加强内部管理

多年来, 计划经济控制了整个计量检测市场, 并习惯了“等、靠、要”的思想, 这严重阻碍了走进市场。近年来, 实体经济也受到全球金融危机的严重影响。生产企业的效率越来越低, 计量成本越来越低, 一些计量机构每年停止计量。也导致计量机构的业绩每年下降, 难以维持进口的正常运作, 检测收入的急剧下降导致一线评估工程师的收入下降, 士气下降, 形成恶性循环, 只有进一步深化内部改革, 树立企业服务理念, 纠正服务态度, 克服作风, 才能在市场经济趋势中找到增长点, 每个人都要在本组织内开拓创新意识, 并努力在工作中取长补短。在加强内部管理的同时, 质检部门在人员实行优胜劣汰竞争上岗, 形成良性循环用人机制; 同时, 重点是建设国家基础设施, 包括改善实验室环境, 引进人才, 先建设自身, 再积极走向市场, 开拓市场^[3]。

3. 不断丰富计量检验服务工作的方式和方法

对于计量检验服务, 工作创新可以革新计量检验服务的方法和方式的创新。为此, 可考虑以下几点。首先, 我们需要对不同的检测对象使用不同的检测控制服务, 由于不同的公司和计量对象可以使用不同的计量检测服务, 因此需要不同的处理方式, 只有这样才能提高计量检测服务的效率, 满足不同检测单位的需要。其次, 计量和检查部必须合理和明确地分工, 使计量和检查部的工作人员能够集中精力, 更加细致入微。这改善了计量检测服务的运作。最后, 我们将在计量检测服务中引入尖端技术。随着社会的发展, 出现了许多新技术, 对检测服务的效率衡量产生了重大影响。虽然可以将先进技术引入计量检测服务, 但这不仅进一步释放了人力劳动, 同时也提高了计量检测的效率。



图 1 “互联网 + 计量”智慧测量新模式

4. 加强数据库技术管理

改进数据库的技术管理, 改进相关内容, 实施附加服务, 有效解决计量检测工作中的问题, 改进相关管理

内容, 为计量检测工作的顺利进行提供技术支持, 自动处理检测数据, 完整保存数据记录, 只有这样才能进行检测工作, 数据才能严格按照相关法规进行处理, 从而

避免检测数据丢失和数据错误。数据库技术通过改进检测数据的处理、通过输入适当的命令自动检测和校准测量数据以及确保检测数据在整个过程中的完整性来确保企业的生产。不断完善数据库技术，加强相关管理，提高数据库技术水平，更好的管理数据，实现相关标准，

有效促进管理工作进行，确保企业发展，在数据处理和统计方面，信息技术发挥了重要作用，大大提高计量数据处理效率，简化和推进工作进程，取得了技术突破，确保了计量方法的准确性^[4]。

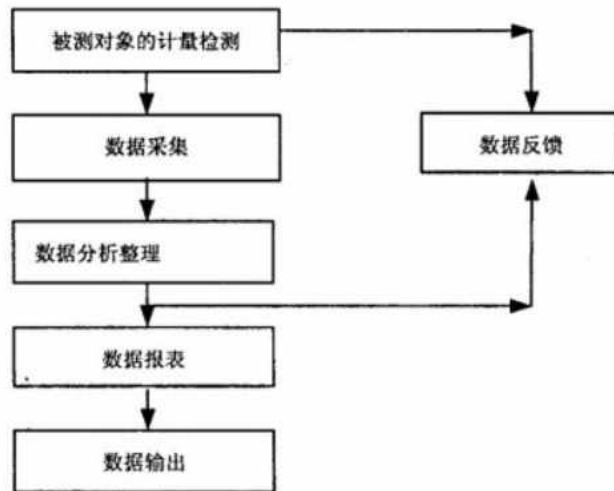


图 2 计量检测数据管理

5. 用情感服务拴住客户的心

计量机构通常在互不相容的领域开展工作。一方面，公司应根据不同的标准进行年度审核。这就需要进行计量检测。另一方面，这是企业产品的最高质量保证，需要引起企业管理层的注意，是什么导致了原来客户的流失？为什么客户认为计量机构给人一种优越感，而计量机构认为为客户提供服务越来越困难？客户越来越多地与计量机构和员工联系。有时，客户认可工程师的工作质量，信任整个质量检验部门的工作。如果发展积极，客户对质量检查的评价将提高，客户满意度将大大提高。相比之下，评价低或缺乏认可，肯定不能产生对计量机构的忠诚度。因此，质量保证经理积极鼓励下属工程师与客户建立高频、近距离、多渠道进行接触，沟通、交流和信任，对质控院留下好印象，成为一个忠实客户，并将善意传达给他人、与客户建立良好的稳定关系需要双方一点点的积累，最重要的是忠诚与互动，如果你只是想收到客户的钱包，掠夺客户的眼球，那些自认为自己聪明的计量机构，无疑是在玩弄他们的感情，上帝也会生气的。从客户的角度来看，只有真诚付出和感动客户，客户才能回报更多^[5]。

四、结语

竞争压力迫使我们继续前进。希望通过好的问题解决方案和个性化体验，为客户提供超出产品价值的服务，这是我们的主要发展途径。中国计量检测服务的不足由来已久，从根本上解决这一问题并不容易，我们必须吸取前人的经验教训，找到适合的改进方法，进一步研究计量检测服务机制，促进我们的计量检定机构的更好发展。

参考文献：

- [1] 科技创新服务平台发展路径探析——以吐鲁番市质量与计量检测所为例 [C]//2022 新疆标准化论文集 .2022:61-63.
- [2] 吴恒建. 基于“四维度模型”的政府计量检测服务创新研究 [D]. 东南大学, 2018.
- [3] 姚和军, 冯淑红. 科技引领 构建计量首善之区 创新立院 服务首都社会发展——访北京市计量检测科学研究院院长姚和军 [J]. 工业计量, 2013, 23(05): 70-71.
- [4] 李何良. 计量检测服务创新研究 [D]. 复旦大学, 2009.
- [5] 李何良, 历旻, 程云斌, 沈琪. 浅析计量检测工作中的服务创新 [J]. 上海计量测试, 2008(04): 54-55.