

# 期刊社引入质量管理体系的实践

吕莹

(《医食参考》杂志社 辽宁沈阳 110004)

**摘要:** 新时代下, 读者对期刊杂志的要求不断提高, 为了满足受众需求, 期刊社需要进一步加强期刊工作管理, 为达到这一目标, 期刊社可引入 ISO9001:2000 质量管理体系, 该管理体系在期刊管理工作中的应用, 能够有效提升期刊编辑出版工作的标准化、制度化、程序化。期刊社隶属于信息产业, 其在文件的制定与体系的建立等方面都具备一定的特殊性, 因此期刊管理工作具备一定的难度, 在工作过程中引入质量管理体系具有积极意义。本文主要阐述了质量管理体系在期刊社管理中的意义、特点、体系文件的制定实施、质量管理体系在期刊社管理工作中的运行效果等内容。

**关键词:** 质量管理体系; 运行效果; 期刊社

**前言:** ISO9001:2000 是一种国际通行的质量管理体系, 具备较高的管理效率, 在企业管理工作中应用质量管理体系, 有助于降低企业生产管理成本、减少企业生产资源浪费、优化企业管理质量、提高企业生产效率、提升企业核心竞争力及企业口碑。信息时代下, 知识与信息的传播越来越方便、越来越广泛, 在此背景下期刊社的运营与发展都面临着新的压力, 期刊是精神产品与物质产品的结合, 期刊的编辑、刊印、发行等一系列程序均属于产品加工过程, 期刊社需要对其中的每个环节进行监督和管理, 为了提升管理效率, 可适时引入质量管理体系。该体系在期刊社管理工作中的应用, 能够有效提升期刊管理、运行水平, 提升期刊社生产效率与运行效率, 唯有如此才能全面提升期刊质量, 满足受众需求, 博得读者信任, 从而为期刊社争取更多的市场份额。

## 一、期刊社质量管理体系特点分析

ISO9001:2000 质量管理体系是一个较为成熟、经得起检验、科学合理、具备一定智能化的管理体系, 其中蕴含着紧密的管理逻辑, 在期刊社应用质量管理体系之后, 期刊收稿、编辑、印刷、发行等各个工作环节都做到了标准化、制度化、程序化, 在这样的严密的工作逻辑之下, 有效减少了期刊质量问题的发生, 既收获了读者的好评, 也提升了期刊社的工作效率。引入质量体系之后, 期刊社应当根据需求建立质量手册, 还需建立与之相关的程序及记录文件。因为期刊社毕竟与其他实体生产企业有所不同, 所以我们引入质量管理体系之后还需要进一步将管理体系与期刊社实际情况与需求紧密结合, 不断摸索出更优质、更高效的管理方法, 我们应当对以下几个方面进行有针对性的分析和对待。

### 1. 确认管理质量目标, 制定高效管理方针

管理方针指的是由企业最高管理者经过审慎的分析、观察、探索、总结、优化之后, 最终决定与发布的期刊社的管理质量和努力方向, 是一个期刊社开展各项工作的理论指导, 是期刊社的核心灵魂所在, 决定了其生产质量与效率, 决定了期刊社的后续发展趋势。期刊管理质量方针应与期刊总发展方针保持一致, 质量管理体系的确立便于为期刊质量目标提供框架。期刊管理方针是期刊生产、发展过程中的灯塔, 对期刊发展起到重要的影响, 期刊社在研制质量方针时切忌照搬照用, 而要充分结合期刊社实际情况与需求, 制定与生产、发展紧密结合的质量方针, 期刊社所确定的质量方针应当符合法律法规并满足读者的期待与要求。期刊社是信息传播媒介组织, 肩负着重要的信息传播功能, 对社会意识形态有着巨大的影响, 因此期刊社要树立起更高的标准, 对自身提出更高的要求, 要传递正确的舆论、传递科学理论思想、发表优秀的学术文献、传播高尚的人文精神, 充分发挥出期刊推动文化进步、传播正确科学思想的价值, 并以此作为期刊质量方针。以我所在的期刊社为例, 我们将质量方针确定为: 及时报道国内外最新医学研究成果, 编辑、刊印

更具创新性、前瞻性、导向性的医学、饮食等方面的科普文章, 为读者提供高质量期刊服务, 扩大本期刊社在同期健康类期刊中的影响力, 以创建国内外知名品牌期刊为最终发展目标。

期刊质量目标指的是对期刊社各个运行环节及工作结果的目的追求, 质量目标需要在质量方针框架内确定, 质量目标包括服务质量目标、信息传播质量目标、产品质量目标等, 对于期刊社来说服务质量目标及信息传播质量目标是核心目标, 因为期刊属于信息传播媒介产业, 所以在质量目标确立方面存在一定的特殊性。信息传播质量目标主要指的是对期刊编辑质量、期刊学术影响力、期刊社会效益等因素的评定, 质量目标必须是以上能够测量的目标。质量管理体系能够为质量目标的确立提供框架, 为质量目标的测量提供帮助, 以本刊为例, 我们主要对编辑差错率进行考核评价, 尚未对学术影响及社会效益建立相关的测量指标, 此两项质量目标如何测评还有待期刊行业共同探讨制定; 在服务质量目标测评方面, 我们主要通过征询读者意见的方式来确定, 并对读者的反馈意见进行及时的处理, 致力于为受众群体提供更好的服务。目前, 本刊参照国家相关标准(期刊社运行过程中无违规行为、读者满意率不低于90%、编辑差错率不超过万分之二)建立了相关体系文件, 包括“编辑校对流程”“读者调查意见表”“文章差错率”等。

### 4. 客户及其财产

一般来讲, 客户指的是购买、接受使用产品的个人或群体组织。相对来说期刊社的客户群体与其他实体产品企业的客户群体有所区别, 期刊社的客户包括期刊读者受众客户群体、期刊作者客户群体及广告客户群体。期刊社需要对广告客户及作者客户提供的信息进行处理和加工, 因此需要对方对此环节进行确认、质量评价及满意度评价, 因此期刊社也将广告客户与作者作为客户群体。

对于期刊社来说, 在期刊的编辑、出版发行过程中, 作者这一客户群体不单拥有稿件这一有形资产, 还拥有稿件背后的知识产权这一无形资产, 广告客户群体亦是如此。在质量管理体系中我们需要对广告客户的资料、作者的稿件进行保护、识别与验证, 除此之外, 期刊社还应对作者稿件进行明显的标识以轻松识别其知识产权归属标志。目前为止, 期刊社读者客户群体的财产并未有具体所指。期刊社在日常管理、运行工作过程中, 需要依据质量管理体系, 建立起期刊社稿件管理规定文件, 保证作者客户财产安全, 依照文件规定对作者发来的稿件进行严格的登记、回复, 做好稿件记录和监督工作, 提升稿件管理工作效率。其次, 期刊社还要依据质量管理体系及期刊社实际需求, 建立期刊社来稿登记表文件, 记录内容应包括稿件名称、来稿日期、作者单位、姓名、联系方式以及稿件处理结果等详细信息。期刊社可依照此管理方式对广告客户财产进行管理, 应当建立起广告客户资料登记表文件, 其中应当包括文字、图片、客户对广告资料的修改日期、修改项目、修改人员姓名、签

章等信息,保证广告客户财产管理安全。以上管理办法不但能够体现出期刊对顾客的重视与尊重,而且能够达到保护好、管理好客户财产的目标,同时便于责任到人,有利于期刊社整体工作效率的提升。

#### 5. 做好客户沟通、维护管理

对于期刊社来讲,我们要做好广告、作者客户群体管理,这就需要加强与两者的沟通。以作者客户群体为例,期刊社收到稿件之后应当尽快处理,并就稿件内容、写作格式等内容与作者进行沟通,还应及时告知作者本期刊社对其稿件的处理结果,避免一稿多投等纷争事件的发生。与该项管理工作相关的体系文件包括“稿件录用通知”“稿件收稿通知”;期刊社在维护读者客户群体时,应当站在读者的角度,充分考虑到他们对期刊的各方面要求,就广告、印刷、包装、服务、期刊发行等方面广泛征求读者客户群体的意见和建议,并选择合理意见进行采纳,以便提升期刊编辑、刊印、发行、服务等工作环节的质量与效率,尽量满足读者客户群体的需求;期刊还应为广告客户群体提供更加高效的服务,加强与广告客户之间的沟通,了解客户的最新产品、目标人群、广告投放范围等信息,以便更精准的为客户提供服务,提升广告服务质量,为客户提供最大化效益。为了做好客户沟通与维护工作,期刊社不但要在日常工作中定期、不定期通过信件、电话等方式开展客户交流会、答谢会、技术研讨会,加强与客户之间的了解,提升工作默契度与工作效率。除此之外,我刊还建立了“顾客满意度调查表”,通过调研数据了解客户需求、满足客户需求,提升管理工作效率。

### 二、期刊社质量管理体系文件的制定与实施

质量管理体系是一个具备较强逻辑性、功能较为齐全的管理系统,需要对产品合格与否进行严格的检验,并对不合格产品进行正确的处理,且要将不合格产品拒绝在流通环节之外,保证流通向市场的产品都是合格产品。质量管理体系所管理的对象是多方面的,包括生产过程、管理过程、资源利用过程、数据分析过程及改进过程等环节,如此才有利于企业管理效率与质量的提升。期刊社质量管理体系与其他企业有着异曲同工之妙,下文对质量管理体系中的产品实现和监督、产品测量与改进两个方面进行分析探讨。

#### 1. 质量管理体系中的产品实现和监督

期刊社的产品实现和监督项目中包含文章选题策划、与作者沟通、审稿、编稿、校对等环节,其中文章选题策划是其中较为核心的环节,在选题策划过程中,我们需要根据读者的实际需求对选题进行调整、对重点事件进行报道、对栏目进行调整;产品生产环节主要指的是期刊社文章编辑、期刊出版、期刊印刷发行等各个环节,期刊社需要对每个工作环节进行有效的监督与检测,以保证期刊编辑、校对、印刷质量等符合读者的需求及法律要求。与此相关的体系文件包括“稿件三审三校制”“稿件管理制度”“留存稿件销毁制”“编排流程管理制度”“期刊发行操作规程”“期刊检验抽样规则”等。以上文件对期刊社收到稿件之后的初审、复审、终审、印刷、验收和发行进行了严格的要求和规定,保证了期刊社管理工作效率。

#### 2. 质量管理体系中的产品质量检测与改进

期刊社产品质量检测与改进项目包括文章质量检测、不合格选题控制、数据分析与改进等环节,其中数据分析是其中的重点工作。数据分析对象包括期刊编辑校对质量及顾客(读者、作者及广告客户)满意度等指标,期刊社需要通过调查、数据分析等方式实现以上指标测量。并通过数据分析结果及时发现和解决目前存在的不足和问题,对与期刊社实际情况不符合的质量体系文件进行更改,从而提升管理体系指导价值,提升工作质量与效率。

### 三、质量管理体系运行效果分析

#### 1. 促进期刊社管理质量的改进与提高

我期刊社自引入质量管理体系之后,建立了一系列相关文件,并在文件指导下定期、不定期对各种数据进行收集与分析、总结与记录。该统计结果能够有效反映各工作环节的质量与效率,为管理层进行管理工作改进提供了明确的信息。例如,分析结果能够反映出读者的满意程度及不满意的问题,有利于期刊社进行有针对性的调整与改进,为整个期刊管理工作的优化提供了有效的数据支撑。数据分析在期刊社管理工作中的应用,帮助我们进一步明确了工作目标、优化了工作思路,并有效提升了我们的工作业绩。

#### 2. 促进工作流程的规范化

文章审核工作是期刊管理工作的重点内容之一,在质量管理体系的引导下,我们更为注重文章审核工作的完整性,加强了相关数据记录工作。数据记录是对某项任务完成过程与结果的记录,可以作为追溯性证据,为纠正措施、预防措施、验证举措等提供数据证据支撑。期刊社需要对文章质量监控过程与结果进行相关记录,并形成日常工作规范与流程。文章质量监控与管理的整个过程中,相关人员都需要进行相应的数据记录,数据记录即工作痕迹,可以作为责任划分、质量跟踪的相关依据。期刊社要在相关的体系文件中详细清楚地表示每个环节的工作流程、工作标准、工作规范,有利于期刊管理工作的程序化、标杆化。以“编排流程”这一工作内容为例,相关工作需要依据相关体系文件的需求在“作业表”上进行签字。每位员工明确自己的分工与任务之后,即可进行流水线操作,在整个工作过程中实现相互监督和相互扶持,使整个工作高效、有序地完成。

#### 3. 明确工作责任、细化质量考核

期刊社的收稿、编辑、刊印、发行、客户沟通等工作内容都是非常繁杂的,为了提升期刊社的生产、管理工作效率,就要合理有序地安排每个工作人员的工作内容,避免职能分配出现交叉与重叠。质量管理体系在期刊社的应用,使繁杂的工作得以有序划分,在此模式下,期刊社各部门都被覆盖于质量体系范围之内,能够有效落实责任到人、避免因为工作交叉、管理交叉带来的问题。

在期刊社同一部门内,也应当建立相应的体系文件,对工作流程进行规范,要求工作人员对自己的工作进行记录、签名,如此能够提升管理制度对工作人员的约束力,有利于实现责任到人,并为相关绩效考核提供证据支撑,促进工作人员工作积极性、促进整个期刊社工作效率的提升。

结语:质量管理体系是一个完善、科学、合理的管理系统,在期刊社管理工作中引进质量管理体系,有助于提升期刊收稿、稿件处理、期刊编辑、期刊印刷、期刊发行等工作环节的质量与效率,并有效对作者客户、广告客户、读者客户进行沟通与维护,切实提升整个期刊社的工作质量与效率。

#### 参考文献:

- [1]李萌.科技期刊质量管理体系构建与思考[J].新闻研究导刊,2021,12(10):3.
- [2]罗重谱,莫远明.新时代学术期刊高质量发展内涵与路径[J].出版广角,2021(6):4.
- [3]方新田.新时代学术期刊高质量发展研究[J].出版广角,2021(18):3.

作者简介:吕莹(1982年2月),女,满族,辽宁沈阳人,毕业于北京印刷学院包装设计专业,大学本科学历,《医食参考》杂志责任编辑,中级职称,研究方向:文字编辑,数字出版,籍贯:辽宁省丹东市。