

我国 2000 多政府部门通过ISO9000 质量认证

新华社记者 2009 年 11 月 28 日从国家认监委获悉,我国已有 2000 多个政府部门通过了 ISO9000 质量管理体系认证。以提高质量为核心、强调过程方法的 ISO9000 质量管理体系为政府部门强化服务意识、提高服务质量带来了先进的理念和工具。

ISO9000 质量管理体系最初源于制造业,由于在提高组织效率和改进产品质量方面的巨大推动作用,进而扩展到服务业和公共部门,英、美、新加坡等国家和地区的政府部门纷纷推行了这一标准。

国家认监委副主任车文毅认为,在政府部门推行 ISO9000 质量管理,有利于政府增强服务意识,并显著提高工作效能:世界银行对我国几个城市进行投资软环境的调查,其中有个指标是政府与企业打交道的的时间。

记者在大连采访时获悉,大连市政府过去与企业打交道的的时间年均是 93 天。实施了 ISO9000 质量管理体系后,他们又做了调查,为年均 14.6 天。大连市政府目前已有 55 个委办局获得质量管理体系认证,成为迄今为止全国副省级城市第一家一次性通过认证最多的政府机关。

2008 年,大连市受理各类行政许可事项近 150 万件,按期办结率达到 99%,总体审批时限比上年缩短 53%;社会评价问卷调查统计显示,91.4%的调查对象对机关工作表示满意。

清华大学经济管理学院教授魏杰认为,越来越多政府部门采用质量管理体系认证这一国际先进理念来强化行政管理,对于政府工作职能转变意义重大,应该广泛推广。