

全民健身公共服务标准化研究

王 飞

(山东大学 体育学院, 山东 济南 250061)

摘 要: 在全民健身国家战略背景下, 通过研究全民健身公共服务标准化的意义, 探索全民健身公共服务标准化的范围, 并从公共服务活动逻辑和要素两个层面, 分别对全民健身公共服务标准类型进行划分, 提出标准化工作的基本要求, 最后指出应重点依托国家政策法规, 健全组织机构, 强化服务认证管理优化, 推行人力资源战略管理, 加强标准宣传、制定与实施以及评估监督机制, 完善信息化服务平台等主要保障措施。

关 键 词: 体育管理; 全民健身; 体育公共服务

中图分类号: G80-05 **文献标志码:** A **文章编号:** 1006-7116(2016)03-0046-07

A study of national fitness public service standardization

WANG Fei

(School of Physical Education, Shandong University, Jinan 250061, China)

Abstract: Under the background of the national strategy of national fitness, by studying the significance of national fitness public service standardization, the author probed into the scope of national fitness public service standardization, and in terms of public service activity logic and elements, respectively classified national fitness public service standard types, put forward basic requirements for standardization work, and lastly, put forward the following main assurance measures: based on national policies and legislations, complete the organizational structure; intensify service certification management optimization; carry out human resource strategy management; strengthen standard promotion; establish, implement and evaluate the supervision mechanism; perfect the informationalized service platform etc.

Key words: sports management; national fitness; sports public service

2012 年 7 月 11 日《国务院关于印发国家基本公共服务体系“十二五”规划》将“推进全民健身公共服务体系建设”作为公共体育服务的重点任务。2014 年 10 月 20 日《国务院关于加快发展体育产业促进体育消费的若干意见》发布, 全民健身受到党和国家高度重视, 上升到国家战略层次, 步入新的历史发展起点。目前, 全民健身公共服务面临着体制机制不完善, 城乡资源配置不合理、发展不均衡, 服务提供主体和方式单一, 服务供给不足、质量不高以及监督问责缺位等诸多困难。如何站在新的起点上攻坚克难, 推动全民健身公共服务体系建设, 本研究认为全民健身公共服务标准化势在必行。标准化是一种科学管理方法, 是实行科学管理和现代化管理的基石, 它是“特定范畴

内最优秩序的体现, 以集中反映出实际或潜在问题为特征, 以制定相应的具有共同性和重复性的规则与活动为手段”^{[1]-6}。当前, 标准化已经从技术发展到管理和公共服务标准化, 公共服务标准化成为我国标准化研究的热点。伴随着我国政府职能的转变和公共服务标准化工作的开展, 政府公共服务提升水平逐渐显现, 公共服务标准化正向更深层次、更广行业范围延伸^[2]。届时, 全民健身公共服务实施标准化, 对提升服务水平、健全全民健身公共服务体系、保障全民健身国家战略顺利实施具有重要意义。

1 全民健身公共服务标准化的意义

1.1 促进全民健身公共服务均等化

收稿日期: 2015-11-09

基金项目: 国家社会科学基金项目“全民健身公共服务体系动力机制调查研究”(10BTY031); 山东大学自主创新基金资助。

作者简介: 王飞(1975-), 男, 副教授, 博士研究生, 研究方向: 体育管理。E-mail: dhouse@qq.com

全民健身公共服务均等化属于公共服务均等化下位概念,按照公共服务均等化的内涵,全民健身公共服务均等化是政府为全民进行健身而提供基本的、在不同阶段具有不同标准的、最终大致均等的公共体育产品和公共体育服务^[5]。因此,全民健身公共服务均等化离不开标准和标准化。其次,从全民健身公共服务范围看,全民健身公共服务涉及全国各个地区,只有依靠标准化工具,才能对全民健身公共服务明确规划、科学建设,从而保障全民健身公共服务均等化的实施。

1.2 提升全民健身公共服务质量

为提高公共服务质量,我国正在改变以政府为主体的单一公共服务供给模式,开始引入市场化、社会化机制^[4]。在此供给模式和机制下,政府需要依靠标准评判服务水平的高低,选择服务供给主体;服务供给主体需要依靠标准,才能提升服务质量;此外,社会公众参与公共治理,也依靠标准才能有效监督公共服务供给主体服务质量。因此,标准化是提升全民健身公共服务质量的支撑。

1.3 推广全民健身公共服务创新

吴敬琏^[5]在2014年谈到企业发展时提出“创新才是生产力”,要“靠创新来做强我们的企业,靠创新为社会提供更好的产品、更好的服务来赚钱”,做强全民健身公共服务也同样要靠创新驱动。全民健身公共服务创新可表现在服务方式、内容和技术等方面。全民健身公共服务在新的发展机遇期将会涌入更多市场资本、人力资本和社会资本,大力推动创新成果的产出。将创新成果快速有效推广和应用必须实施标准化。“标准本身是各种技术和经验的结晶”,将创新成果及时研制成标准并加以实施,是最简单最有效的途径。另外,“采用和推行先进标准是难得的‘技术转让’”^[124, 29-31],西方发达国家在公共服务标准化实施中已经积累丰富经验,我们也要重视引入推行国外先进标准。

1.4 加快体育产业发展

2014年全民健身国家战略的提出,其战略意义不仅在于提高中华民族身体素质和健康水平,同时肩负“推动体育产业成为经济转型升级的重要力量,加快体育强国建设”的历史使命。全民健身公共服务作为保障全民健身的重要载体,其建设也必须与体育产业协调发展。全民健身公共服务标准化,一方面可为市场和社会等多元公共服务供给主体提供服务指导,引领体育服务创造方向;另一方面可以激发供给主体形成良性市场竞争,积极提高服务标准,引导社会组织做精做强体育服务,从而打造一批具有竞争优势的体育服务组织。由此可见,全民健身公共服务标准化将激发体育市场活力,增强体育服务市场竞争性,是推

动体育产业发展的前提。

1.5 促进全民健身公共服务的科学管理

根据科学管理理论,保证工作效率重要手段是科学化的、标准化的管理方法。在全民健身公共服务中,效率就是投入的资金、技术、人力、物力等因素与产生的全民健身效果之间的比率。“一切管理活动都是在追求更高的效率”,“低成本,高产出的管理就是高效率的管理”^[6]。全民健身公共服务只有实行标准化,才能实现有效科学管理。

2 全民健身公共服务标准化范围

2010年10月国标委发布的国家标准《公共服务标准化指南》(征求意见稿)(以下简称《指南》),从运动知识普及、公共体育设施、公众体育活动、竞技体育4个维度指出体育公共服务标准化工作的范围^[7]。(1)运动知识普及体现出“体育公共信息”普及与推广,公共知识和信息主要包括健身常识、体质监测数据等;(2)公共体育设施是提供体育公共服务的基本场所和工具,大致包括具有公益性质的公共体育场馆及健身场地;(3)公众体育活动是群众参与公益性体育活动的具体组织形式或内容,包括各类群众性体育运动会及公众健身活动;(4)竞技体育往往是由国家公共财政独立支撑,属于全民健身公共服务体系重要内容,包括竞技体育人才培养、重大体育竞赛组织举办等。《指南》对全民健身公共服务标准化工作范围的界定,为标准化研究打下基础,但也存在一定的局限性,这种划分不利于在现有体育组织建设框架下开展全民健身公共服务标准化工作。

结合全民健身公共服务需求,考虑全民健身现有主管部门设置等因素,从需求和现实条件出发,本研究认为以下9个方面是制定全民健身公共服务标准化的主要内容。

1)组织。组织是全民健身公共服务协调合作的形式,是全民健身公共服务运作的重要形态,其目的在于克服个体健身限制,达成健身群体的共同目标。全民健身公共服务组织是以服务社会大众健身、提高大众健康为宗旨的组织。“更具理性与效率、更富于弹性、更具有活力的组织”^[8]是全民健身公共服务发展的迫切需求。全民健身公共服务组织标准化范围主要包括:行政管理组织、认证机构、社会团体组织和企业组织。

2)全民健身公共体育设施。全民健身公共体育设施是全民健身公共服务开展的基础,尤其是体育场地。2014年国务院印发《关于加快发展体育产业促进体育消费的若干意见》,对人均体育场地面积标准提出了明确目标,意见指出“到2025年,人均体育场地面积达

到2 m²”。全民健身公共体育设施标准范围应该包括场地、建筑物和设备等。

3)人力资源。人力资源的数量和质量直接决定全民健身公共服务的供给数量、规模和质量。只有真正拥有全民健身公共服务高质量的人力资源,才能真正拥有保障“全民健身国家战略”实施的实力。全民健身公共服务人力资源主要包括国家和地方行政管理人员、社会组织管理人员、社会体育指导人员等。

4)群众体育竞赛和活动。群众体育竞赛和活动是全民健身群体活动的组织形式之一。群众体育竞赛和活动标准化有利于指导社会组织和大众群体组织举办体育竞赛和大众健身活动,有利于保障群众体育赛事和活动的顺利举办。通过组织群众体育竞赛和活动,调动全民参与健身积极性,活跃社会全民健身氛围,并在全民健身中起到示范作用。群众体育竞赛的标准化范围包括:竞赛审批程序、竞赛规程、组织机构、竞赛规则、参与对象要求、场地环境和安全保卫等。

5)运动项目。运动项目是全民健身的载体,包括各种形式的活动,如走、跑、球类、游泳、武术、健身操、爬山以及赛马等。对运动项目的标准化工作,将运动项目的技术方法、内容、竞赛规则等制定标准,有利于指导全民自发组织科学锻炼和全民健身活动的推广。

6)国家国民体质监测。国家国民体质监测是对全民健身状况调查的工作,国家及各级政府高度重视此项工作,由体育主管部门组织实施。国家国民体质监测需要广泛宣传发动,有计划安排部署,精心组织协调。国家国民体质监测标准化范围主要包括宣传工作、组织工作、测试队伍、测试方法、测试仪器、测试标准、结果反馈等。

7)经费。为实现全民健身公共服务均等化,必须将经费标准纳入全民健身公共服务标准化的范围,并实行全国统一基准定额。全民健身公共服务经费包括:财政支出的健身保险、健身经费、彩票公益金对全民健身的经费分配标准、全民健身职业技能培训费用、认证费(包括职业技能、服务产品、服务质量、机构资质等)、全民健身公共服务企业和社会团体服务补贴等。

8)体育锻炼标准。体育锻炼标准是根据不同性别和年龄进行分组,对不同的锻炼项目设定不同标准,用于鼓励和推动全民积极参加体育锻炼,以增强体质提高运动技术水平。体育锻炼标准依据年龄阶段应包括婴幼儿、儿童、青少年、中年、老年;另外,根据体育锻炼对疾病治疗和康复的作用,也可以将研究成果制订成标准,可分为对心血管疾病、腰肌劳损等人员的体育锻炼康复标准。

9)全民健身公共服务管理。全民健身公共服务的开展,需要进行有效管理。全民健身公共服务管理主要包括:全民健身公共服务规划、安全、环保、卫生、统计、绩效评估等内容。

3 全民健身公共服务标准的类别

3.1 标准分类方法

标准的分类,可以根据不同的目的,从各种不同的角度进行。常用的分类方法有层级分类法、对象分类法、性质分类法、约束力分类法等。按照服务主体的层次,标准包括国际、区域、国家、行业、地方、企业以及组织等一系列标准,标准间关系存在从上至下的递进关系。按照服务客体属性,划分为产品、工艺、过程、数据等标准类型。按照服务载体属性,可分为基础性、技术性、管理性以及工作标准等^[19]。

根据国家服务业标准化工作的有关文件指南分类视角,对全民健身公共服务标准进行分类,有利于及时吸收国家服务标准先进研究成果,对推进全民健身公共服务标准化工作具有重要指导意义。

3.2 从全民健身公共服务活动逻辑分类

依据 GB/T15624-2011《服务标准化工作指南》全民健身公共服务标准类型划分为3类,包括:全民健身公共服务基础标准、全民健身公共服务提供标准和全民健身公共服务评价标准。

1)全民健身公共服务基础标准。全民健身公共服务基础标准是指在一定范围内,以全民健身公共服务活动中最具有共性的因素为对象制订的标准,是全民健身公共服务最基本、最有广泛意义的概念和服务事项的标准,主要包括服务术语标准、服务分类、服务标识与符号、服务代码、工作原则、要求等。

2)全民健身公共服务提供标准。全民健身公共服务提供标准是在一定范围内,为了满足公众关于全民健身公共服务方面的需要,规范供方与公众之间直接或间接接触活动过程及相关要素的标准,主要包括公共服务信息、公共服务提供者、服务环境、服务设施设备、服务契约、安全与应急、服务质量等。

3)全民健身公共服务评价标准。全民健身公共服务评价标准是对公共服务供给合理性、恰当性以及群众满意感的全面评估,对无法符合预期效果服务进行调整与改进,主要包括公众满意度、服务分等分级和服务质量评价等。

3.3 从全民健身公共服务要素视角分类

依据国标委《指南》^[7,9]对公共服务标准的分类,从全民健身公共服务要素的视角,将全民健身公共服务标准化分为7个类型:

1)全民健身公共服务基础标准。全民健身公共服务基础标准内容同3.2之1节)所述,它是全民健身公共服务领域内标准集合的共有基础,可以使服务语言达到统一、准确和简化,加强各类标准之间的相互贯通与协调统一,促进加强公共服务管理工作。

2)全民健身公共服务资质标准。全民健身公共服务资质标准包括人员资格标准和组织资质标准。全民健身公共服务人员资格标准内容主要包括从业人员的健康与职业素质、专业及学历、技能与经验、行为准则、专业培训经历等;组织资质标准内容主要包括:服务规范、服务提供规范、人员资质、运行管理、安全、环境、设施、设备及用品等。当前,我国各行为加强管理活动的监督管理,规范市场秩序,提高服务水平,对从业组织和人员的资质进行规范化管理。在我国社会组织承接政府购买公共服务项目中,承接服务的社会组织资质已经成为第三方评估的重要内容之一。如《佛山市确定具备承接政府职能转移和购买服务资质的社会组织目录的暂行办法》中将社会组织“参加社会组织等级评估并获得评估等级在3A以上的”作为优先录用条件。

2001年8月7日,由国家劳动和社会保障部正式颁布实施《社会体育指导员国家职业标准》,提高社会体育工作者的素质、丰富国家的人才资源,为我国全民健身公共服务从业人员职业标准建设提供一定保障^[6]。另外,全民健身公共服务组织资质标准建设刻不容缓。政府向社会组织购买服务方式成为公共服务高效供给措施,但是我国全民健身公共服务供给组织资质标准滞后,将严重影响公共服务供给。健全全民健身公共服务资质标准,有利于从业人员主动提升服务理念和业务能力,有利于引导服务组织自我监督和完善,为全民健身公共服务的标准化提供专业人力资源和组织资源。

3)全民健身公共服务质量标准。提高全民健身公共服务质量是关键支撑。国际标准化组织(ISO)制定ISO9000族质量管理体系标准,目前已经成为各国企业、服务业、社会管理和公共服务组织实施并运行的全方位的质量管理科学方法。《ISO9001:2000质量管理体系》,运用全面质量管理“PDCA”管理理念,即策划(Plan)、实施(Do)、检查(check)、改进(Action),遵循8项管理原则,即以顾客关注、领导行为、成员参与、过程调整、管理控制、动态改进、决策机制、互惠共赢,为社会组织规定质量管理体系要求,对稳定提供满足顾客要求和适用法律法规要求产品的能力具有重要的指引、监督作用。在供需双方的贸易活动中,ISO9000族质量管理体系标准也已经成为获得需方信

任和获得订单的前提,成为进入国际市场的金钥匙^[11]。我国全民健身公共服务也要积极引入国际先进质量管理体系标准,以标准化提升公共服务质量。

4)全民健身公共服务提供规范。为确保全民健身公共服务提供过程满足服务规范的要求,应制定服务提供规范,规定服务的内容、方法和手段。2014年9月12日,国家体育总局制定《大型体育场馆基本公共服务规范》,内容包括基础设施、基本管理、基本服务以及满意度,对提升大型体育场馆的基本公共服务水平起到重要指导作用。但是全民健身公共服务的规范还不健全,如全民健身所需的中小健身场馆、场地的公共服务提供规范、行政服务人员规范以及从业服务组织服务提供规范尚未建立。全民健身公共服务提供规范应该详细规定服务对象,服务内容、方式,服务流程和环节,服务规范、职责,预防性措施,与大众沟通的安排,考核指标,服务记录和服务监督与反馈等事项。全民健身公共服务提供规范是全民健身体育服务机构为居民提供体育公共服务的参考依据,也是各级公共体育部门开展全民健身服务绩效考核的依据,因此当前需要结合实际情况,尽快制订和完善全民健身公共服务提供规范。

5)全民健身公共服务评价与改进标准。全民健身公共服务评价与改进标准是对建立全民健身公共服务标准体系的组织进行标准体系符合性评价与改进的指导性文件。全民健身公共服务评价与改进标准应当规定全民健身公共服务评价的原则、依据、条件、方法、程序、内容和改进等事项。依据全民健身公共服务评价与改进标准得出的评价、确认的结论,作为服务组织持续改进的重要依据,也可以作为服务组织对社会明示和向公众承诺的证据^[7]。

6)全民健身公共服务安全与应急标准。全民健身公共服务所涉及的场地场馆、器材、服务过程、环境卫生等都纳入安全因素的范围。我国GB 22185-2008《体育场馆公共安全通用要求》对体育场馆公共安全的基本要求、体育场馆及其内部部位目标的风险等级和相应防护措施,以及与安全防护有关的各子系统的基本要求。另外,我国对游泳、漂流、山地户外、滑雪、拓展等26项高危运动项目场所制定国家强制性标准,其中对运动场地的安全保障(如安全保障的设施设备、安全保障人员要求、安全管理等)作了详细规定,有效减少运动伤害事故的发生,有力保障运动者的安全。但是,目前体育标准中,对于全民健身公共服务的更多场地、场馆的安全与应急标准缺乏,健身器材的安全使用标准以及除国家所列高危运动服务从业人员的安全素质要求缺乏。全民健身公共服务需要更多

全民健身公共服务安全与应急标准的制定和实施保障全民健身安全。

7) 全民健身公共服务信息化标准。2015 年博鳌论坛上, 工业和信息化部部长苗圩^[12]表示: “触发第三次工业革命的技术就是 ICT 技术(信息通信技术), ICT 技术的发展和运用, 特别是 ICT 技术和制造业的结合, 这将是第三次工业革命的触发点。”在 ICT 技术的发展推动下, 全民健身公共服务信息化已经成为提升全民健身公共服务水平的必需。如全民健身公共健身器材需要向数字化、网络化、智能化发展, 嵌入物联网, 使所有的健身器材都可以通过无线网络联系在一起, 加上人与器材之间的联系, 将大大增加全民健身公共服务的发展空间。为全民健身公共服务信息化的快速发展, 急需制定全民健身公共服务信息化标准。依据《信息化标准体系》, 全民健身公共服务信息标准内容应包括信息技术基础标准、信息资源标准、网络通信标准、信息安全标准、应用标准和管理标准^[8]。如果从全民健身公共服务的基本要素划分, 全民健身公共服务信息标准主要包括场地场馆建设与管理信息标准, 器材的生产配备与使用、从业人员培训与服务管理、安全应急和综合事务信息标准等。

4 全民健身公共服务标准化的基本要求

4.1 实事求是

全民健身公共服务标准化应结合我国现有资源, 符合人民群众健身需求, 与社会经济发展相适应。自然、人力、体育等资源都是全民健身公共服务标准化的基础。全民健身公共服务在提供服务产品或建设健身工程时, 应当最大限度依靠国内资源。如若依靠国外资源, 我国全民健身公共服务资源很容易被国外服务组织所垄断, 长久之势必影响我国全民健身的未来, 制约我国经济社会和体育产业的可持续发展。因此, 我国要以本国资源为基础, 尽快建立全民健身公共服务标准, 大力发掘和培育我国全民健身公共服务的供给企业和组织。

4.2 满足全民利益

全民健身公共服务标准化关系国家、部门、企业、组织以及全国人民的利益, 标准化的开展要以满足人民群众健身公共服务需求为目标。因此, 必须立足全局, 在做好资源、经济、技术等全面分析的基础上, 充分考虑全民利益需求。全民健身主管部门要简政放权, 以提高公共服务的质量和供给效率为核心, 积极改变行政管理方式, 避免购买服务垄断, 创造多元供给竞争。企业、组织在政府购买公共服务的利好政策下, 以为人民群众提供优质健身服务为目标, 积极遵

守标准, 制订并使用更高标准; 人民群众也应提高标准意识, 积极参与标准制订过程, 并对各部门、社会组织执行标准的情况进行监督。

4.3 追求最佳效益

随着我国政府职能的转变, 全民健身公共服务管理部门的职能和管理方式也在改变, 政府和民众对公共服务的供给效率、质量和效益更加关注, 特别是全民健身上升为国家战略, 全民健身公共服务水平成为国家和社会共同关注的焦点。在全民健身公共服务标准化的过程中, 要以管理部门为主导, 以供给企业和组织为主体, 努力采用、实行业标准、国家标准和其他国家先进标准, 提高标准化效率、效益和质量, “使标准化充分发挥创新推动、技术支撑、管理引领和基础保障的作用”^[1]。

4.4 营造公平竞争环境

2014 年 10 月 14 日世界标准日, 国际标准化组织将“标准营造公平竞争环境”作为主题, 着重突出标准在当前营造公平竞争环境的作用。标准化对于我国经济稳步增长、产业结构调整功能、政治体制改革以及造福群众等领域起到重要作用。国家标准委经多重筛选, 在世界标准日将“标准营造公平竞争环境, 标准构建统一市场规则”定为中国口号, 希望借此增强企业、行业和经济体增强竞争力, 促进国家经济发展与腾飞^[13]。我国全民健身公共服务的发展也必须抓住国家和国际化的发展思想, 通过标准引领, 营造全民健身公共服务供给公平竞争环境, 构建统一的管理和市场规则, 以此激发体育市场活力, 进而加快体育产业的发展。

5 全民健身公共服务标准化主要保障措施

5.1 依托国家政策法规

社会主义法制建设的基本原则在于有法可依、有法必依、执法必严、违法必究, 是公共服务的保障。全民健身公共服务作为公共服务重点领域, 其标准化发展需要由人治走向法治, 从而保障全民健身制度化和法制化。由于现行标准化法未将服务业列入法律调整范围, 服务业标准的法律地位缺失, 致使我国全民健身公共服务标准化缺乏法律支撑。“标准供给方式单一、交叉重复矛盾、整体水平不高, 严重滞后于产业发展需要, 难以支撑科技创新, 已经明显不能满足当前社会主义市场经济、产业转型升级、科技创新驱动的需要”^[14]。现在, 我国产业结构需要升级, 政府职能向有限服务型政府转变, 政府公共服务发展必需提质增效。政府权力下移, 要求政府高效管理, 管理亟待标准化; 政府向社会购买公共服务, 供给主体需要

多元化,公共服务质量需要标准保障。在现在的产业发展诉求下,现行《标准法》必须修改,以更好的支撑各个产业发展。在这个过程中,国家也会出台一系列的政策法规,全民健身公共服务主管部门、企业组织,要及时参与《标准法》建设,积极寻求政策法规依托,来指导全民健身公共服务标准化工作的开展。

5.2 健全组织机构

全民健身公共服务标准化工作关系国家发展,要求建立专门的组织机构——全民健身公共服务标准化技术委员会予以保障。我国体育标准化技术委员会自身建设滞后,标准体系设计不够,标准不够明确规范,标准范围较小。我国现有2个体育标准化技术工作机构——全国体育用品标准化委员会(SAC/TC291)和全国体育标准化技术委员会(SAC/TC456),是负责论证与修订体育标准的专门性机构。其中,国家体育用品标准化技术委员主要负责体育用品基础、管理、通用国家标准的修订工作;全国体育标准化技术委员会主要针对体育基础、竞技活动、设施设备、场所等标准的研制。《室外健身器材的安全通用要求》是我国体育公共服务领域的重要文件,其中涉及到高危险性体育项目、体育场馆等相关国家标准并实施。但是,全民健身公共服务标准的缺乏仍然是制约全民健身发展的桎梏。为促进全民健身公共服务的发展,迫切需要设立专门的全民健身公共服务标准化机构,组织协调全国上下各机构、地方政府、企业、社团、学校共同参与制定、实施全民健身公共服务标准。

5.3 强化认证管理

认证机构有别于体育用品制造企业、销售商和消费者群体,是具有独立法人资格的第三方机构,能够对体育用品、服务和管理体系进行合格评定活动^[15]。我国《标准法》第十五条规定“企业对有国家标准或者行业标准的产品,可以向国务院标准化行政主管部门或者国务院标准化行政主管部门授权的部门申请产品质量认证。认证合格的,由认证部门授予认证证书,准许在产品或者其包装上使用规定的认证标志”。经国家认监委和国家体育总局批准,我国于2002年和2005年先后成立北京国体世纪体育用品质量认证中心(NSCC)和北京华安联合认证中心(HAUC)。HAUC是第一家专门从事体育服务且得到权威部分认证的正式组织机构,同时也具备认证体育相关服务业务的法定认证机构。认证机构的产品和服务认证,加强了体育市场的监管,大力提高体育产品和服务的质量。

我国政府购买公共服务已经成为公共服务供给的重要方式,随着政府职能的转变,这种供给方式将会成为趋势,如何在众多的服务供给中决定供给方?那

就需要用标准来衡量,其中独立于政府部门与消费者之间的第三方认证机构对产品和服务质量的认证将会发挥“质量评价”的作用。认证机构的质量认证有利于增强政府工作的透明度和人民对公共服务的监督。我国体育主管部门需要进一步强化全民健身公共体育服务认证管理,以更好地支撑全民健身公共体育服务建设。

5.4 推行人力资源战略管理

全民健身公共服务质量和效率的保障与提升需要依靠标准化,全民健身公共服务标准化始终需要依赖财力、技术、人力资源等基本生产要素。在当前全民健身国家战略指导下,全民健身投资导向明确,财力生产要素将具有优势;对于技术等生产要素的优势获取就要靠人员在知识和技术上的不断创新,因此优秀人力资源将是决定全民健身公共服务标准化成功的决定性生产要素。但是目前我国从事体育标准化的人才匮乏,难以满足全民健身公共服务标准化的发展需要。在全民健身公共服务标准化工作伊始,政府应该注重创造高级的生产要素机制,改善生产要素质量,并在提升标准化关键条件上做投资,建立全民健身公共服务标准化人才培养机制,构建培训体系,加强专业标准化人才的培训,建立标准化人才库,保障全民健身公共服务标准化工作的岗位需求。

目前,国家标准委正在积极进行公共服务标准化人才培养,全民健身相关主管部门也应当及时启动全民健身公共服务标准化人才培养、培养计划,推行全民健身公共服务人力资源管理。全民健身公共服务建设是利国利民的长久工程,国家对于全民健身公共服务标准化人力资源管理不仅要确保人力资源获取,而且要更加重视人力资源的发展(培训与发展、职业发展、管理发展与组织发展)、激励、维持和研究等。

5.5 加强标准宣传、制定、实施、反馈机制

2015年2月11日,国务院常务会议确定推进标准化工作改革措施、促进经济提质增效升级。会议指出推动中国经济迈向中高端水平,提高产品和服务标准是关键^[16]。2014年11月,全民健身国家战略确立,全民健身公共服务应当站在促进国家发展的战略高度上,完善标准管理,通过标准化,提升全民健身公共产品和服务竞争力,促进体育消费,激发体育市场活力,推进体育产业提质增效升级。在全民健身公共服务工作中,主管部门首先要加大标准宣传教育,强调标准的基础支撑和引领作用,引导和鼓励全民健身公共服务部门、企业法人、自然人以标准规范服务行为 and 产品质量;其次,要研究标准的制定与实施机制。充分调动政府、企业、学校和社会力量参与制定、使

用、修订标准,并落实标准化工作。在标准制实施与修订过程中,鼓励地方政府、协会、商会等制定发布满足全民健身公共服务创新需要的标准,选择部分领域或地区开展试点,及时总结经验研制标准,尽快将最佳的公共服务推向全国各地。另外,也要及时引进和借鉴国际先进标准,以促进我国全民健身公共服务标准化水平。最后要加大标准的反馈监督评估机制,跟踪标准的实施情况,及时进行标准修订,让标准发挥政府管控、企业自我监督和人民监督的重要职能,使之成为全民健身公共服务体系建设的重要抓手。

5.6 完善信息化服务平台建设

为促进全民健身公共服务标准化工作顺利开展,政府需要加强对全民健身公共服务标准基本信息数据库的建设,完善标准的制修订信息管理系统,加大建设和宣传标准化信息发布与交流平台,为标准化工作提供实时、高效、可靠的信息平台。2012年,国家《社会管理和公共服务标准化工作“十二五”行动纲要》明确标准化工作是“进一步提升公共服务水平的重要技术支撑”,指明公共体育标准化推进工程要“重点加强全民健身标准化工作”。目前,高危险性体育项目标准化工作,已经为高危险性体育项目经营活动的经营和监管提供有效的技术支撑。随着全民健身标准化工作的开展,标准数量将显著增长,完善全民健身公共服务标准化信息服务平台,将大力提高全民健身公共服务标准化工作效率。

目前,我国全民健身公共服务正处在“全民健身国家战略”实施和公共服务标准化全面深化改革发展阶段,对此,全民健身公共服务供给企业和其他社会组织要积极借鉴吸收公共服务标准化的先进成果,推进组织公共服务提供的标准化建设;体育主管部门应该进一步改革创新,积极深化全民健身公共服务标准化工作,健全完善全民健身公共服务标准体系,通过稳步推进全民健身公共服务标准化的实施,推进全民健身事业和体育产业的快速发展。

参考文献:

[1] 洪生伟. 标准化管理[M]. 北京:中国标准出版社, 2012.

[2] 标准信息中心.什么是标准化?[EB/OL]. http://www.sac.gov.cn/bzhzs/201412/t20141209_172011.htm/2014-12-09.

[3] 李文章.论发挥税式支出在公共服务均等化中的作用[J].山东行政学院山东省经济管理干部学院学报, 2008(2): 102-103.

[4] 罗英.提高公共服务质量[N].人民日报, 2012-12-17.

[5] 吴敬琏.“关系”时代过去了,创新才是生产力[EB/OL]. <http://business.sohu.com/20140514/n399543176.Shtml>, 2014-05-14.

[6] 张康之,李传军.一般管理学原理[M].北京:中国人民大学出版社, 2010: 61-62.

[7] 公共服务标准化指南(征求意见稿)[EB/OL]. <http://wenku.baidu.com/view/eec4d96dd88d0d233d46a4c.html>, 2010-10-30.

[8] 李春田.标准化概论[M].北京:中国人民大学出版社, 2010: 218-220.

[9] 卓越,张世阳.公共服务标准化顶层设计的战略思考[J].中国行政管理, 2014(2): 34-38.

[10] 《社会体育指导员国家职业标准》颁布[EB/OL]. <http://bmwz.pingxiang.gov.cn/tj/tysh/tysh.asp>, 2015-10-20.

[11] ISO9001 质量管理体系标准[EB/OL]. <http://wenku.baidu.com/view/01925023af45b307e87197f9.html>, 2015-10-20.

[12] 苗圩. ICT 技术将会触发第三次工业革命[EB/OL]. <http://money.163.com/15/0328/15/ALQAK75M002555CT.html>, 2015-03-28.

[13] 昨天是世界标准日:标准营造公平竞争环境[EB/OL]. <http://news.163.com/14/1015/13/A8JOR4D500014AEE.Html>, 2014-10-15.

[14] 两会聚焦:吕薇称服役 26 年《标准化法》亟待修订[EB/OL]. http://www.sac.gov.cn/sbgs/sywx/201503/t20150311_182081.htm, 2015-03-11.

[15] 第 141 号认证机构管理办法[Z]. 国家质量监督检验检疫总局, 2011-7-20.

[16] 国务院确定推进标准化工作改革措施[EB/OL]. http://www.sac.gov.cn/sbgs/sywx/201502/t20150212_181285.htm, 2015-02-12.