

降低患者的就诊时间,增加患者对医院形象的认同感<sup>[3]</sup>。

为有效提高医院服务形象,医院应树立以患者为中心的服务理念,建立专门的客户管理平台,一方面对患者的投诉及建议进行登记,积极处理并予回复,及时消除患者的不满,同时也对出院的患者进行电话回访或上门回访,向在院患者发放健康教育小册子,进行疾病知识的普及,定期开办医患联谊会,举办健康教育讲座等,这些措施可有效改善医院的服务品质<sup>[4]</sup>。

**3.3 加强医患沟通,塑造礼仪形象** 医护人员服务礼仪评价指标中,影响患者就医选择的因素中,医生和护士的服务态度所占比例最高。医生和护士在与患者接触的过程中,一个温暖的微笑会有效减轻患者的痛苦,一句鼓励的话语会促进患者康复的愿望;而一个冷淡的眼神、一句冷嘲热讽的话语无疑会让患者陷入对病情的不安和对医生的误解中。医务人员的态度时刻在影响着患者,“以患者为中心”,尊重和鼓励患者,让患者在就医的过程中随时随地都可以感受到医生及护士的理解和关怀,这是建立医护人员服务形象的关键所在。

良好的医患沟通能提高诊断的准确率,降低发生错误的可能,从而降低因误诊引起的投诉。良好的医患沟通能让患者及其家属对治疗效果有比较现实的预期,这样,当最后的治疗结果不太理想时,患者及其家属也能够接受,而不会简单地怪罪于医生<sup>[5]</sup>。

**3.4 改善就医环境** 就医环境是患者对医院形象的第一印象,在建筑布局上,就诊大厅的设计应该宽敞、明亮,住院病房应安静整洁,就医标志应醒目明确<sup>[6]</sup>。

在调查中,近 80% 的患者对就医的便利性提出了要求,他们建议医院开通定线班车,为患者提供免费的专车接送。对于自己开车就诊的患者,医院应提供充足、免费的停车位,这些便

· 卫生管理 ·

## 高校留学回国人员实行专业技术职务试用期的探讨

郭子宝,刘建瑛,周建军,雷 寒<sup>△</sup>

(重庆医科大学公共卫生与管理学院 400016)

doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2012.09.038

文献标识码:C

文章编号:1671-8348(2012)09-0924-03

为深入实施科教兴国战略和人才强国战略,积极引进海外高层次留学人才,国家人事部、教育部、科技部等部门于 2007 年印发了《关于建立海外高层次留学人才回国工作绿色通道》的意见,为留学回国人员建立了有别于高校内现有人才的专业职务快速通道,留学回国人员经过评审或直接认定方式,可在很短的时间内被特聘为副教授或教授。不可否认,高校引进的留学回国人才在推动高等学校教学科研发展、学科建设、国际合作交流方面发挥着骨干,甚至是带头人的作用,但随着留学回国人员逐渐增多,其学术水平参差不齐,将引进的留学回国人员直接聘任到高级职务上的一些弊端逐渐显露出来。作者希望通过对专业技术职务试用期的讨论,为解决相关问题提供一些思路。

### 1 专业技术职务试用期的概念

专业技术职务试用期是指高校引进的留学回国人员拟聘为教授、副教授后,进行一段时间的试用,试用期内享受教授或副教授的一切待遇,试用期满考核合格,确定其能够胜任后再

利措施会大大增加患者对医院形象的认同。

另外,公益活动也可以塑造医院良好的形象,医院应经常组织专家下乡、进入社区义诊、发放各种宣教手册、参加募捐、赞助失学儿童、扶贫结对等,通过这些活动让群众更好地了解医院。总之,医院应通过多种方式,多种传播媒介做好对外宣传,塑造良好形象,提高公众信任度,吸引患者就医<sup>[7]</sup>,实现社会效益和经济效益齐发展,使医院在激烈的市场竞争中立于不败之地。

### 参考文献:

- [1] 杨建新,马继红,庄艳.论医院形象建设[J].解放军医院管理杂志,2004,11(4):312-313.
- [2] 苏琴.加强医德医风建设树立良好医院形象[J].现代医药卫生,2011,27(1):146-147.
- [3] 穆云庆,赵存现,吴昊.城市一卡通在医院的应用[J].重庆医学,2008,37(1):10-13.
- [4] 张志敏,郝虹.提升医院门诊服务形象的几点思考[J].东南国防医药,2010,12(4):359-361.
- [5] 濮瑜,车世平,马凌.门诊和住院患者在医院就医需求及特点分析[J].甘肃医药,2011,30(1):52-53.
- [6] 赵宁志,曾宏逵,高茗.医院形象建设的意义与策略[J].江苏卫生事业管理,2010,21(3):22-23.
- [7] 胡亚琼,丁俭,钮骏.新传播媒介时代的医院品牌形象管理策略[J].医学与社会,2011,24(3):28-30.

(收稿日期:2011-10-27 修回日期:2012-01-28)

正式聘任专业技术职务。

### 2 专业技术职务试用期的国内、外实践考察

国内的专业职务评审和聘任制度中并没有关于试用期的规定,但是,国家公务员任期制度和事业单位工作人员试用期制度可以提供很好的借鉴。根据国家《公务员法》,国家公务员实行“任职试用期制”,即在公务员晋升职务之后,进行一定时间的试用,以确定其是否胜任新的职务。实行任职试用期制度,可以在较长时间的实际工作中,更全面、客观地考察干部,有利于提高干部选拔任用工作的准确性。通过实行任职试用期制度,对在试用期间或试用期满经考核不合格的人员及时进行调整。国内事业单位新进人员也存在试用期,新进人员在试用期内考核不合格的,聘用单位可单方面解除聘任合同。

试用期及试用期后的终身聘用是美国教授聘用制度的核心。1940 年美国大学教授协会(American Association of University Professors, AAUP)和美国学院协会(Association of American Colleges, AAC)发表《关于终身教职与学术自由的宣

<sup>△</sup> 通讯作者, Tel:(023)68485000; E-mail:xiaoban@cqmu.edu.cn。

言》,终身教授制度在美国正式确立。终身教授制度的主要内容为“在一定的试用期之后,教师应当享有永久性的、持续的终身任期,只有在理由充分的情况下或财政紧张的不同寻常的情况下才能终止任期”。在美国高等教育发展史上,试用期的存在保证了美国高校教师队伍的质量,终身聘任制则有效地保护了大学教师的经济、职业安全以及学术自由权利,对于稳定美国高校教师队伍,吸引高水平人才,发挥了十分重要的作用。20 世纪 90 年代以来,美国高校在各种压力下更加注重教师的教育、教学质量的控制,许多高校开始实行终身聘任后评审制,许多州也要求公立院校必须实行这种制度,以克服终身聘任制可能带来的激励消退、停滞不前的弊端。

### 3 设立专业技术职务试用期的原因

**3.1 留学回国人员的学术潜质在短时间内难以准确评价** 留学回国人员在海外攻读博士或博士后期间,有导师指导,实验条件优越,可以发表质量很高的文章。凭借这些国外发表的文章,他们不难在国内高校应聘教授、副教授等高级专业技术职务。但是,实际工作中不能通过这些文章来评价、预测一个人是否有创造性,是否有独立开展教学、科研工作的潜质。要作出准确评价,必须经过长时间的检验,试用期的设立有助于准确选拔人才,让能者上,庸者下。正如北京大学张维迎教授所说:“一个人从事学术工作的最初几年是展现自己才华的时间,是学校甄别优劣的时间,许多事前被认为有杰出研究潜能的人几年后证明并不具有这样的潜能”<sup>[1]</sup>。

作者对所在高校 2004 年以来作为副教授或教授引进的 25 名留学回国人员首次获得国家自然科学基金的时间进行了调查。调查结果显示,他们中 48% 在被引进的 3 年内获得国家自然科学基金,12% 在被引进的 3~6 年内获得国家自然科学基金,40% 尚未获得国家自然科学基金;未取得国家自然科学基金的人数中,又有占全部调查人数 12% 的人已经被引进了 3~6 年。这一系列数字进一步说明学术潜质的评价需要较长的时间。

**3.2 直接取得高级专业技术职务导致部分留学回国人员缺乏进取动力** 1986 年中央职称改革领导小组开始在全国进行职称制度改革,实施专业技术职务聘任制度。2000 年中组部、人事部、教育部联合下发《关于深化高等学校人事制度改革的实施意见》,明确指出要按照“按需设岗、公开招聘、平等竞争、择优聘用、严格考核、合同管理”的原则,全面推行聘用制度,打破教师身份和职务的终身制,建立起人员“能进能出”的选拔与淘汰机制、职务“能上能下”的竞争激励机制。在国家政策指导下,各高校结合自身实际,进行了一系列的改革探索,开始试行或全面推行合同聘任制,如上海大学于 2001 年 6 月推出“教师职务聘任制”试点<sup>[2]</sup>;北京大学 2003 年实施人事制度改革;深圳大学于 2005 年开始酝酿,2010 年开始实施“全员聘任”改革<sup>[3]</sup>。然而,由于高等学校学术自主权的缺失以及保障教师顺利流动的社会保障制度的缺失,目前中国大部分高校聘任在实际操作上还是侧重于“身份聘任”,实行的是全员聘用和终身聘用等单一的聘用模式,要真正全面实现聘任制“能上能下、能进能出”,还有相当长的路要走。本着“小步前进,分步实施”的原则,设立专业技术职务试用期可以激励海外留学人员不断进取,做出新的成绩。

**3.3 留学回国人员师德师风的考察是一个长期的过程** 对于毕业后即在学校工作的国内教师来说,在晋升高级职务之前,校方经过长时间的了解,对其师德师风情况比较清楚;而对于

留学回国人员,基于“逆向选择”原理<sup>[4]</sup>,应聘人员为了顺利取得职务,往往会隐瞒对自己不利的信息,使部分高校引进了一些不具备教师基本条件的人员,当前的聘任制度对这些已被聘为教授的人员缺乏强有力的约束机制或有效的退出机制。曾为重点引进人才的著名海归学者被曝论文造假<sup>[5]</sup>,中国地质大学洋教授被指学术身份造假等事件频频见诸报端<sup>[6]</sup>,如果存在试用期,则可以淘汰不合格人员或者增强他们的自律意识。

**3.4 设立试用期可以稳定留学回国人员** 给予高级专业技术职务是国内高校吸引留学人员回国的重要条件。但是,留学回国人员获聘高级专业技术职务后,可以在国内找到更好的工作单位,其跳槽的概率很高。如果设立专业技术职务试用期,让其享受高级专业技术职务的待遇,但不具备正式聘任的身份,则可以稳定人才,让留学回国人员在试用期间安心工作。

### 4 实施专业技术职务试用期制度的一些具体问题

**4.1 专业技术职务的试用期时间** 试用期时间长短并没有严格标准,通常情况下,时间越长,评价的准确程度越高,当事人可以充分表现自己的才华,不至于急功近利地追求做一些短、平、快的研究。AAUP 规定取得终身教职的试用期为 7 年,但在实际操作中,不同的高校有不同的规定,有的学校为 5 年,有的学校长达 10 年。重庆大学借鉴美国聘用制度实施的“预聘制”(本质为本文讨论的试用期制度)规定获得终身教职的预聘期(试用期)为 3~6 年;重庆医科大学的专业技术职务试用期为 3 年。

**4.2 试用期间的待遇** 试用期的存在会给留学回国人员一种很强的不稳定性,这是高校引进人才的一个不利因素。为增加对引进人才的吸引力,弥补不足,高校必须保证留学回国人员较高的待遇,至少不低于校内同类人员。对外交流、申报科研项目时可使用应聘的专业技术职务,保证他们具有校内同类人员的权利。

**4.3 试用期满后的考核方式及结果的使用** 海外留学回国人员试用期满后,以其在试用期内取得的业绩,与校内其他教师一起,采用同样的评价体系和评价程序,参加专业技术职务任职资格的评审。通过评审后给予正式聘任和终身聘任,未通过评审的则给予降职或解聘。

### 5 设立专业技术职务试用期的益处

与聘任制相比,专业技术职务试用期涉及对象范围较小,阻力小,可顺利实施。若试用期满考察不合格,解聘非终身教职和取消非正式职务并不存在困难,从而在源头上解决了无德无能的教师或不能适应国内环境的教师“能进不能出,能上不能下”的问题。因为专业技术职务试用期对引进人才会形成较大的压力,求职者在应聘时会进行比较慎重的考虑,只有对自己有信心,而且真心想做出一番成绩的人才会选择留下,而投机者会自动选择放弃,这样更有利于建立一支稳定的人才队伍。专业技术职务试用期的设立使人才面临高风险,同时也享有高待遇,因而并不会因为压力的增大而将人才完全拒之门外;同时高待遇伴随高风险,将会部分消除本土人才的不平衡心理,避免“招来女婿气走儿子”现象的发生。

### 参考文献:

- [1] 张维迎. 关于《北京大学教师聘任和职务晋升制度改革方案》(征求意见稿)的十四点说明[J]. 学术界, 2003(5): 27-44.
- [2] 赵蕊. 我国高校教师职务聘任制改革的案例研究[J]. 教

书育人:高教论坛,2010(6):36-38.

- [3] 王婧. 深圳大学:谁的人事改革[N]. 中国新闻周刊,2010-11-18(3).
- [4] 李福华. 高等学校人才引进政策与人力资本投资风险[J]. 清华大学教育研究,2010,31(1):93-97.
- [5] 商西. 著名海归学者被曝论文造假 曾系重点引进人才·卫生管理·

[N]. 京华时报,2011-09-05(4).

- [6] 李江涛,廖君. 中国地质大学洋教授被指“学术身份造假”调查[EB/OL]. (2011-10-02)[2011-11-02]. [http://news.xinmin.cn/rollnews/2011/10/02/12271007\\_2.html](http://news.xinmin.cn/rollnews/2011/10/02/12271007_2.html).

(收稿日期:2011-11-08 修回日期:2012-01-04)

## 科技期刊社经营领域的市场导向

杨庆华<sup>1</sup>,冯英凯<sup>2△</sup>

(1. 重庆市卫生信息中心 400014; 2. 中国人民解放军第十八医院,新疆叶城 844900)

doi:10.3969/j.issn.1671-8348.2012.09.039

文献标识码:B

文章编号:1671-8348(2012)09-0926-02

著名营销学家李维特曾说:“企业经营必须被看成是一个顾客满足的过程,而不是一个产品生产的过程。产品是短暂的,而顾客群则是永恒的。”他主张公司在确定其经营领域时应从产品导向转向市场导向。例如:在定义化妆品公司的经营领域时,产品导向的观点是生产化妆品,市场导向的观点是出售希望和美丽。科技期刊社作为一个经营单位,也同样面临确定经营领域的问题。科技期刊社的任务是进行有效的科学技术交流和推广。因此,凡是有利于科学技术交流和推广的事务,科技期刊社都应该努力去做。

### 1 科技期刊服务的对象

所谓市场导向就是以顾客需求为导向,最大限度地满足顾客的需求。科技期刊社的顾客主要有3类:科技期刊文章的作者、订阅期刊的读者和刊登广告的企业。科技期刊质量的优劣归根结底取决于期刊的作者,因此,科技期刊社应首先为作者服务。期刊的作者希望及时了解期刊的选题规划,以便投稿,希望通过期刊社了解读者对作品的意见。为此,科技期刊社要同有关学会、主管单位保持接触,把握行业动态,向专家虚心求教,征求对期刊的建议,与作者保持密切联系,及时反馈读者意见。科技期刊的读者订阅期刊是为了获取有关信息,如科学技术信息、产品信息、行业动态等。为了让读者满意,科技期刊社必须了解读者的构成,如果读者中学者、研究人员较多,就应收录一些反映该领域最新科研成果的论文,突出学术性;如果读者中工程师居多,就应注意收录技术应用方面的文章,突出实践性。长期以来,科技期刊社对作者和读者的重视是毋庸置疑的<sup>[1]</sup>,但对广告客户却显得缺乏热情,很少主动征求他们的意见,在期刊社看来,期刊的服务对象是作者和读者,只要期刊越办越好,自然会吸引越来越多的广告客户。然而,科技期刊社的主要收入来自广告,不把这部分顾客维系好,自身经营会出现困难<sup>[2]</sup>。刊登广告的客户为什么要花钱刊登广告呢?是为了让期刊的读者了解他们公司的产品。有的科技期刊允许广告客户刊登产品的适用范围、性能指标、技术参数,有的开辟专栏收录反映公司产品或技术的论文。通过各种形式让读者对广告客户的产品有更深入的了解,凡是有利于读者了解广告客户产品的服务,都是广告客户所需要的<sup>[3]</sup>。

### 2 搞活科技期刊的经营领域

当前,IT技术发展迅猛,顾客需求随之发生了变化,这就为期刊社发展提供了新的机遇。科技期刊社应坚持从顾客的需求出发,适时地完善自己的服务。为了方便读者查阅到以往期次的文章,有的科技期刊社把出版的所有期次的论文搬到因特网上,有网络技术的支持,全国甚至全世界的读者都可以轻松地查阅到自己所需要的信息。利用网络的互动性,可以把期刊待发稿的题目和内容提要刊登在网站上,由读者投票决定下一期刊登的内容,真正实现“按需生产”,最大限度地满足读者的需求。有一些广告客户不再满足于在纸介质上刊登一页形象广告,科技期刊社就开发了期刊光盘版,在光盘上刊登企业的宣传片,刊登软件的演示版,用视频、音频技术报道业内重大活动,用虚拟现实技术把产品图片保存在光盘上,让读者随心所欲地从任何角度观看产品。工业产品很少在电视上做广告,时间久了,人们就形成了一种误解——工业产品不适宜做图像宣传。实际上,图像宣传最直接,只是由于工业产品受使用范围的限制,在电视上做广告不经济。许多企业有自己的宣传片,如果把它们刊登在期刊光盘版上随期刊送到读者(用户)手中,对树立企业形象,推广企业产品是非常有利的。科技期刊的作用在于科学技术的交流和推广,因此,应采用利于交流和推广的形式。

中国的科技期刊社一般都具有多年的办刊的历史,具有一定的知名度,并且建立了广泛的作者队伍,其中不乏知名专家、教授,这就为科技期刊社主办研讨会奠定了基础。有的科技期刊社把期刊的读者、作者和广告客户邀请到一起,就某项技术或产品进行研讨。科技期刊的读者和作者很多是广告客户产品的使用者,通过面对面的交流,广告客户可以更好地了解他们产品的应用情况和存在的问题,读者和作者(用户)对广告客户的生产技术水平也有了更清楚的认识。研讨会还可邀请有关专家参加,介绍国际上出现的新产品、新技术。还有的科技期刊社组织广告客户举办各类展览会,邀请期刊读者和作者参加,这些活动满足了广告客户与读者、作者(用户)加强交流的需要,得到普遍的欢迎,也使科技期刊社取得了一定的经济效益<sup>[4]</sup>。长期以来,一些广告客户盲目地在各类期刊上刊登广

△ 通讯作者, Tel:09212731138; E-mail: fykme@163.com.