

# 科技期刊编务人员的服务意识及其与期刊发展的关系\*

林海妹 薛刚 李永龙 叶庆亮 孙继华<sup>†</sup>

中国热带农业科学院科技信息研究所《热带作物学报》编辑部,571101,海口

**摘要** 科技期刊编务人员服务意识的强弱已成为衡量该编辑部工作质量好坏的重要标尺之一。本文以《热带作物学报》为例,就科技期刊编务人员的服务意识及其与期刊发展的关系进行探讨,以期科技期刊的良性发展提供参考。

**关键词** 科技期刊;编务人员;服务意识;论文质量

**Consciousness of service of editorial affairs staff and its relationship with development of sci-tech journals** // LIN Haimei, XUE Gang, LI Yonglong, YE Qingliang, SUN Jihua

**Abstract** Make up the strength of the service personnel service consciousness has become a measure of the editorial board of this journal and important yardstick of quality. In this paper, the sci-tech journal editor personnel service consciousness related aspects are summarized.

**Keywords** sci-tech journal; editorial affairs staff; consciousness of service; journal development

**Authors' address** Editorial Department of Chinese Journal of Tropical Crops, Institute of Scientific and Technical Information Journal, CATAS, 571101, Haikou, China

编务工作是编辑部工作的重要组成部分<sup>[1]</sup>,贯穿期刊编辑的各个环节。编务工作包括稿件的收取、登记、查重,初审并送外审,审稿意见的整理,审稿费、作者稿酬的统计与发放,专家数据库、作者数据库的建立与管理,接收作者的咨询,协调编辑部各方面的工作,为作者提供相关服务,等等。编务工作是一项琐碎、辛苦而又默默无闻的工作。作为编务工作者,首先要安心和热爱这一工作,甘愿为作者和编辑“铺石筑路”<sup>[2]</sup>。这就需要编务人员具备极高的服务意识,深入理解编务工作在整个编辑部工作中的重要作用。能否做好编务工作,与编务人员的服务意识息息相关。

## 1 服务意识的内涵

服务意识即自觉主动做好服务工作的一种观念和愿望,它发自服务人员的内心,是服务人员的一种本能和习惯。具有服务意识的人,能够把自己利益的实现建立在为他人服务的基础上,能够把利己和利他行为有机地协调起来,常常表现出“以他人为中心”的倾向;因为他们知道,只有首先以他人为中心,服务于他

人,才能体现出自己存在的价值,才能得到他人也为自己服务<sup>[3]</sup>。

服务意识的强弱直接关系到编辑部的服务质量,而服务质量与各刊物的生存密切相关。具备较强的服务意识,是每一个编务人员对自己本质工作的高度负责、对期刊发展的高度关心,更是一个员工爱岗敬业的充分体现。

## 2 关于科技期刊编务服务意识的思考

**2.1 正确认识编务工作的服务意识** 编务工作头绪多,接触面广,每天都要处理各种各样的问题<sup>[4]</sup>。编务工作比较烦琐,同时枯燥乏味,而服务是编务工作的根本特性<sup>[5]</sup>。在面对一个个接踵而来的繁琐问题时,编务人员极易变得头昏脑胀,脾气暴躁,在这种情况下,若缺乏服务意识,那么其所提供的服务质量将无从谈起。科技期刊编务服务意识,主要是指编务人员一种发自内心的为他人服务的愿望,在整个工作环节中始终保持较高的服务热情和较好的服务态度,始终把作者、读者、审稿专家的利益放在首位。

**2.2 编务人员提高服务意识的必要性** 中国科技期刊的整体质量,不仅与发达国家还有相当大差距,也与自身科技发展水平不相适应。国产期刊的国际影响力普遍不足,已成中国科技体系的短板,提高期刊质量是当务之急。各刊已经意识到这一点,都在努力提高质量,致使刊物质量的竞争愈加激烈,质量竞争说到底还是服务意识的直接对抗。对于同类刊物,服务意识强的编辑部,定能争取更多的稿量以及高质量稿件,而确保足够的稿量是编辑部生存的基础条件。强烈的服务意识是服务质量的有力保障。

那么,编务人员的服务意识如何体现出来呢?《热带作物学报》编辑部的编务人员在收到新稿件时都要及时给作者答复;对需要退修的稿件,及时返给作者修改;对于作者比较着急的稿件,加班加点进行稿件的收取、登记、初审和送审;对于着急评职称的作者,如果论文尚未见刊但封面、目次、清样等已做好就及时提供给作者;遇到送审已久而尚未审回的稿件,作者因着急知道结果而反复询问的情况,不厌其烦地向作者解释;等等。

这样的服务已成为《热带作物学报》编务人员的

\* 海南省自然科学基金(713185);中国热带农业科学院院本级中央级公益性科研院所基本科研业务费专项(1630012013011);中国热带农业科学院国际合作专项  
<sup>†</sup> 通信作者

一种习惯性的、主动性的服务。编务人员所做的一切都是为作者提供优质的服务,充分维护《热带作物学报》的声誉。优良的服务质量加之中文核心期刊的帽子为《热带作物学报》编辑部赢得了比较旺盛的人气——投稿量日益增加,论文质量也越来越高。可见,科技期刊编务人员提高服务意识十分重要。

**2.3 如何提高编务服务意识** 为能在日益激烈的市场竞争中立于不败之地,科技期刊编务人员迫切需要增强服务意识。这需要做好以下几点:1)对自身工作感兴趣并充满热情,时刻有着充分为作者、读者、审稿专家服务的强烈愿望;2)对工作负责,养成以他人为中心的好习惯;3)工作中要不厌其烦,自己力所能及的事情一定要做好;4)要充分认识到自己的服务对整个编辑部的影响,意识到自己存在的价值;5)充分发挥主动性,提倡互相理解、互相尊重、互相支持协作精神。所有这些,应当说既是对编辑的要求,也是对编务的要求<sup>[6]</sup>。

### 3 编务服务意识与期刊发展的关系

**3.1 编务服务意识与作者投稿量** 编务人员的服务意识强,意味着服务质量有保证。顾客都关心服务质量——服务质量高的地方多光顾,服务质量好的商品愿购买,这是众多消费者的消费理念。对于科技期刊编辑部,作者就好比顾客。论文作者发表论文需投入大量的心血,还要以一定的经费作支撑,就像顾客花钱消费一样,理应得到周到的服务;因此,科技期刊编务人员应当增强服务意识,为作者提供优质的服务。

在《热带作物学报》编辑部,对每一位投稿的作者,编务人员都以“顾客至上”的态度来真诚对待,即使事务繁多,但对作者的来电咨询及函件咨询都给予热情、及时的答复,从未出现过态度冷漠甚至态度恶劣的事件;因此,编辑部口碑较好,经常有许多“回头客”,即多次投稿的作者,特别是近几年来,高质量稿件日益增加,为编辑部的生存与发展提供了有力保障。

**3.2 编务服务意识与期刊论文质量** 编务是主编和责任编辑的助手。期刊质量是期刊的生命线,各个环节都要严格把关<sup>[7]</sup>。由于编务工作贯穿编辑部的各个环节,可以说科技期刊论文编辑质量的优劣与编务人员服务意识的强弱关系很大。

在《热带作物学报》编辑部,编务人员主要负责稿件的收取、登记、初审、送审,与作者和审稿专家联系;而编辑人员则专心致力于编辑、排版、校对。编辑人员加工稿件的前体材料均由编务人员来收集和整理,这些是编辑人员做编辑工作的基础材料。

《热带作物学报》编务人员本着作者、期刊质量至上的原则,时刻保持着强烈的服务意识。比如:对于新稿,在原来的审稿专家数据库里找不到合适的专家,编务人员需费劲心思重新寻找合适的专家;编务人员在退修稿件的过程中务必把修改意见表达详细、清楚,以便作者能顺利地作修改;编辑人员编辑稿件过程中急需联系作者,也需要编务人员及时查找、提供联系方式;等等。若编务人员缺乏强烈的服务意识,对各项工作马马虎虎,就无法保证录用稿件的质量,也无法保证刊发论文的质量。

**3.3 编务服务意识与期刊发展** 当前,科技期刊数量多,竞争激烈,争取作者投稿量、优秀论文数量已成为科技期刊的发展之道,而编务在此过程中扮演着重要的角色。科技期刊编务室犹如酒店的服务柜台,是联系作者的桥梁,期刊能否得到健康发展与编务人员的服务意识关系重大。编务人员为作者服务的意识强,时刻给作者提供周到的服务,必定能争取到更多高质量的稿件。只有保证稿件的数量和质量,才能实现期刊的可持续发展。

### 4 结束语

编务工作是科技期刊编辑部工作的重要组成部分。面对行业竞争的日益激烈,科技期刊编务工作愈加显得重要。编务人员的工作具有很强的服务性,服务工作是否做得好,主要看编务人员的服务意识是否强,服务意识强,服务态度好,服务质量高,才能够确保该编辑部稿件的数量与质量,才能确保编辑部各项工作的顺利进行,才能实现期刊健康发展。

### 5 参考文献

- [1] 徐玉秀. 科技期刊编务应具备的综合素质[J]. 林业科技管理, 2004(2): 42-43
- [2] 冯海燕. 浅析科技期刊编务工作的重要性[J]. 中国科技期刊研究, 1997, 11(增刊1): 54-55
- [3] 百度名片. 服务意识[EB/OL]. [2013-05-28]. <http://baike.baidu.com/view/919212.htm>
- [4] 杜裔. 编务工作在编辑部的作用[C]//四川高校学报编辑文集. 成都:成都科技大学学报, 1989: 223-226
- [5] 蔡红洋. 浅谈新时期高校学报编务工作的特点[J]. 引进与咨询, 2003(11): 17-18
- [6] 顾丽苹. 浅谈编务工作者的素质[C]//科技期刊编辑研究文集:第3集. 成都:成都理工学院学报, 1994: 175-177
- [7] 王岸英. 期刊编务工作浅谈[J]. 理论探讨, 1994(3): 102-103

(2013-06-06 收稿; 2013-09-11 修回)