

如何处理作者申诉？

刘潇

（《北京工业大学学报》编辑部）

作者的申诉会伴随稿件处理的全过程，包括：投稿阶段、审稿阶段、刊发阶段和编后阶段，编辑需要耐心地妥善处理作者申诉，全方位地提高期刊编辑部的服务质量。

投稿阶段。目前，网上采编系统^[1]已逐步取代纸质投稿和电子邮件投稿，成为很多编辑部首选的征稿平台。在采编系统普及过程中，会有部分作者因为使用不惯而提起申诉，针对作者提出的普遍问题，编辑部可以将采编系统操作方法的书面说明或视频教程链接到编辑部网站上，方便作者自学；同时，针对个别作者提出的申诉问题，编辑需要耐心地给予解释；有些上年纪的作者因很难接受网上采编系统而提出申诉，这种情况下编辑需要代替作者上传稿件并跟踪投稿进度。有些作者针对网上采编系统本身出现的 BUG 及功能性问题提出申诉，如果编辑无能力解决作者提出的问题，此时，编辑需要及时地联系采编系统的维护人员，逐步完善采编系统的稳定性及功能性。

审稿阶段。作者针对审稿阶段的申诉较为普遍。一方面，审稿时滞较长难以令作者满意，为此，编辑部需制定相关的制度，限定编辑初审及主编或编委会终审的时滞；同行专家不是编辑部的在编人员，很难从制度上约束其审稿时滞，除了在邀请函中明确规定审稿期限并且及时提醒专家审理稿件外，编辑需要在平时的积累中摸索各种方法，以提高专家的审稿效率^[2]，比如：选择热心于期刊工作并且专业很对口的专家作为审稿人，给予专家适当的荣誉尊重及经济报酬等。另一方面，有些评审意见令作者难以接受，作者会因此而提出申诉^[3-4]。针对此类申诉，编辑需要给予正视，认真记录并整理作者的申诉材料，及时与专家及主编或编委会沟通，保证每篇稿件都得到公正、客观并且令作者信服的评价。

刊发阶段。此阶段的作者申诉多围绕着刊发时滞，这是很多期刊面临的问题，尤其是得到众多作者认可并且稿源充足的期刊更是如此。期刊的版面资源是有限的，为了解决刊发时滞问题，主要需从源头上提高稿件录用标准，降低稿件录用率，逐步缓解录用稿件积压的问题，努力实现良性循环，即根据刊物的刊发能力贮备录用稿件^[5]；当然，刊物的录用标准应是动态调整的，切莫一味地提高录用标准，以至从一个极端走到另一个极端，造成无米下锅的困境。还有一些解决刊发时滞的方法，可根据具体情况适度采纳。比如：压缩版面，让作者突出重点，尽量精简稿件内容，这个方法对于解决刊发时滞问题会起到积少成多的帮助，但是如果作者强调精简内容会影响稿件的完整性，此时，编辑也切忌强人所难；增加页码，这个方法是一柄双刃剑，对缓解刊发时滞有一定的帮助，但是会对期刊的影响因子造成一定的影响，并且会增加编辑每期的编校工作量；刊发增刊，可以将一些要求尽快出版的稿件进行组稿，以增刊的形式出版，但是由于增刊的社会认可度与正刊有别，编辑不要自作主张，还需与作者商量。作者在这个阶段也会因无法认同编辑的修改要求而提起申诉。比如：编校过程中，作者因坚持自己的习惯表达而不愿意按照编辑所说的国家标准、期刊规范进行修改，为解决此类申诉，使作者的坚持和编辑的要求达到统一，编辑需要耐心地与作者沟通，阐述自己的建议并倾听作者的观点，在积极的磋商中寻求最优的、双方都认可的解决

方案，在这个过程中，编辑可以借鉴作者稿件相关领域的权威期刊；当编辑要求作者修改的地方过多或反复修改时，作者也会有一些不满，此时，编辑应该注意沟通技巧，要向作者明确，编辑的执着是为了作者的稿件更加完美，以诚恳的心态赢得作者积极的配合，并且，作者一般都是忙于教学、科研甚至是行政的多面手，编辑在整理编修建议时要尽量全面、详尽，这样可以指导作者一步到位地完成修改，避免反复联系作者修改；有些作者会因为编辑自作主张的修改而申诉，因此，编辑的修改都需要得到作者的认可。

编后阶段。因为不满意编辑部的编后服务工作，这个阶段的作者申诉也较多^[6]。比如：常会有作者反映迟迟未收到编辑部邮寄的样刊、稿酬、发票等或是收到的发票抬头有误，这样的问题不但会给作者带来不便，同样会影响期刊在作者心中的印象分值。为解决此类问题，编辑部需要制定相关的监督政策并完善相关的业务流程，将编后服务工作落实到具体的编务人员，明确期刊出版后给作者邮寄样刊、稿酬、发票等的期限，以明确的奖惩条例杜绝编后服务工作的拖拉进行，加强编辑部的服务理念；同时，编务需要在开具发票或邮寄样刊、稿酬、发票之前联系作者，认真与作者核实通信地址、发票抬头等信息，避免因信息不全或有误而造成编后服务工作的延误或不到位。

作者是支持期刊发展的能量供给者，是期刊主要的服务对象之一。在为作者服务的过程中，办刊人不可避免地会听到作者不同方面的申诉，每个申诉都反映了工作中的切实问题，每个申诉都需要得到足够的重视。办刊人需要加强服务理念，在编辑部网站上开辟相应的互动平台，以畅通作者的申诉渠道，妥善解决作者的申诉问题，将作者普遍申诉问题的解决方案从制度的层面加以规定并严格执行，高效率、高质量地完善自身的服务水平，使作者满意的同时令期刊成长。

参考文献

- [1]杨洋. 科技期刊网络采编系统应用研究[J]. 情报科学, 2011 (6): 864-866.
- [2]刘潇. 如何让专家欣然、高效、准确地审稿[J]. 中国科技期刊研究, 待发表.
- [3]罗伟清, 李兆坚. 对学术期刊审稿学术争议问题的分析[J]. 中国科技期刊研究, 2009, 20(2): 283-285.
- [4]张淑敏, 辛明红, 王燕萍, 等. 审稿选稿中的共识与非共识[J]. 编辑学报, 2007, 19 (3): 189-191.
- [5]刘潇. 宁选竞争对手, 勿择合作伙伴——在科学共同体的关系脉络中慎择审稿人[J]. 编辑学报, 24 (2): 125-127.
- [6]陈芳. 科技学术期刊的编后服务[J]. 编辑学报, 2012, 24 (2): 56-57.