

远程教育 ISO 9001:2008 质量管理实务 (第二版)

ISO 9001:2008
Quality Management Practice
In Distance Education (2nd Edition)

主编 高澍苹



 中国标准出版社

远 程 教 育

ISO 9001:2008质量管理实务

ISO 9001:2008 Quality Management Practice
In Distance Education (2nd Edition)

(第 二 版)

主 编：高澍苹

副主编：王 丽 钱军伟

编 委（按姓氏笔画排序）：

马联凤 卢 彤 刘慧琼 苏广彦

张树林 张 靖 张 翼 孟婉燕

姚吉因 夏素华 堵文静 蔡雪梅

中国标准出版社

北 京

图书在版编目(CIP)数据

远程教育 ISO 9001:2008 质量管理实务/高澍苹主
编. —2 版. —北京:中国标准出版社,2010
ISBN 978-7-5066-6068-6

I. ①远… II. ①高… III. ①远距离教育-质量管理
体系-国际标准-基本知识 IV. ①G728-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 173620 号

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街 16 号

邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 787×1092 1/16 印张 15.25 字数 334 千字

2010 年 9 月第二版 2010 年 9 月第二次印刷

*

定价 38.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68533533

质量是远程教育的生命线。我国远程教育经过数十年的发展,取得了令人瞩目的成就,但质量及质量声誉仍然有待提高。现代远程教育规模和质量的矛盾日显突出,规模扩张与质量提升的双重需要,成为当前我国现代远程教育发展的主要内部矛盾。提高现代远程教育的人才培养质量,提升远程教育的社会声誉,是现代远程教育发展的内部客观需要,也已经成为远程教育领域的高度共识。但是,建立科学、有效的质量管理体系仍是我国多数现代远程教育机构面临的一个难题。

早在上世纪,著名远程教育经济学家彼得斯提出的远程教育工业化理论,就揭示了远程教育与工业化过程的类比性。ISO 9000 族标准是国内外工业界(包括制造业和服务业)最常引入的质量管理标准,无数成功案例说明 ISO 9000 族标准是帮助企业建立质量管理体系的有效方法。北京大学医学网络教育学院正是认识到远程教育的工业化特征,在办学之初,于 2002 年率先导入 ISO 9001 标准,构建了组织内部的质量管理体系,并分别于 2003 年、2006 年和 2009 年通过三次认证和数次监督审核,保持了质量管理体系的有效性。在此过程中,北京大学医学网络教育学院通过质量手册和程序文件,统一了质量观,明确了质量标准,各项工作持续改进,质量目标稳步提高。

北京大学医学网络教育学院曾于 2007 年出版了《远程教育 ISO 9001:2000 质量管理实务》,向社会公开了质量手

册和程序文件(V3.1版),引起了广泛关注和极大反响,被视为我国现代远程教育试点工作的一项重大成果。许多教育机构借鉴了他们的经验,先后通过导入ISO 9001标准,构建了组织内部的质量管理体系。本次再版,将通过分享新版本的质量管理体系文件(V4.1版)展示北京大学医学网络教育学院持续改进的成果。

北京大学医学网络教育学院的大胆实践,为我国现代远程教育摸索出了一套建立内部质量管理体系的方法,为提高我国现代远程教育质量水平做出了开创性的贡献。我曾多次参加北京大学医学网络教育学院组织召开的专题研讨会,有幸见证了他们的经验和成果,目睹了北京大学医学网络教育学院的飞速发展历程。我深刻体会到,除了建立内部质量管理体系的方法外,更值得推崇的是北京大学医学网络教育学院的开拓意识和科学精神,这正是教育创新的精髓和内涵。如果全国的远程教育机构都能够发扬这种精神,在远程教育的各个领域做出一些研究、发展和创新,集腋成裘,我国现代远程教育的发展步伐就一定能够迈得更大、更快,也更扎实。

陈 丽

2010年8月

远程教育的发展,经历了若干阶段。现代远程教育的勃兴始于 20 世纪后期,依赖于现代通信技术、现代物流技术、计算机技术特别是互联网技术的快速普及和应用,则是公认的事实。毋庸置疑,远程教育从诞生之日起,其教育质量就受到关注甚至质疑,如何保证远程教育的质量不逊于传统面授教育,一直是专家学者和广大远教工作者研究的课题。

教育部于十年前批准 68 所高校开展现代远程教育试点工作以来,探索远程教学工作的管理机制,保障和提升远程教育质量,一直是现代远程教育试点工作的主要任务之一。近年来,远程教育资源建设、技术支持服务以及有关理论研究取得了长足发展,我国现代远程教育实践规模迅速扩展,高校远程学历教育、非学历教育、中小学网络学校、远程培训、企业 E-learning 培训等各种远程教育形式蓬勃发展。远程教育在国家构建继续教育体系和终身教育体系中发挥着重要作用。随着现代远程教育逐步深入发展,政府和社会各界对这一新生教育形态给予了更多的期望,同时也必然会提出更高的要求。教育质量问题已经成为发展远程教育的核心课题之一。

ISO 9001:2008 质量管理体系标准是一套科学的管理方法,迄今为止已在不同国家、不同领域得到广泛应用,效果十分显著。2002 年 3 月,创办不久的北京大学医学网络教育学院在国内远程教育领域率先导入 ISO 9001:2000

标准,构建了远程教育的质量管理体系,在建立远程教育的管理机制方面做出了开创性的工作,积累了宝贵经验。2003年3月,学院通过ISO 9001:2000质量管理体系首次认证;2009年,顺利通过第三次认证,获得了ISO 9001:2008质量管理体系认证证书。在此过程中,北京大学医学网络教育学院各方面工作得到持续改进,业绩得到提升,学生满意度保持在较高水平。截至目前,全国已经有7家远程教育机构先后通过了ISO 9001质量管理体系认证,这说明ISO 9001质量管理体系标准日益受到众多远程教育机构的认可。

远程教育的特点之一就是开放。秉承这一原则,我们不揣浅陋,将北京大学医学网络教育学院ISO 9001:2008质量管理体系的质量手册和全部程序控制文件奉献于公众,一是为了与教育界、特别是远程教育界的朋友共享我们的实践经验;二是抛砖引玉,希冀有更多的有识之士来共同建设和完善远程教育质量管理体系。

本书于2007年首次出版,汇编了学院V3.1版的质量管理体系文件,如今呈献给大家的第二版,汇编了学院V4.1版的质量管理体系文件。有心的读者可以比较两者的不同,追踪我们持续改进的步伐。本书还更新了全译本《国际专题协议ISO/IWA2:2007——质量管理体系ISO 9001:2000在教育组织中的应用指南》,这个指南的价值是有目共睹的。本书适用于教育机构编写ISO 9001:2008质量管理体系文件时作为范本或培训教材,也可供其他组织建立质量管理体系时参考。

今年10月将迎来北京大学医学网络教育学院成立10周年庆典,本书第二版的出版发行也是对学院成立10周年的贺礼。

质量管理的基本原则之一是持续改进,体系文件本身当然也需要随着客观环境的变迁而不断予以完善。囿于编者水平有限,本书考虑不周之处在所难免,希望广大读者、同行专家不吝赐教。

北京大学医学网络教育学院

2010年8月

第一部分 教育组织如何建立和保持质量管理体系

第 1 章 质量管理体系文件汇编	2
A001 质量手册	3
A002 程序文件手册	29
B001 文件控制程序	30
B002 记录控制程序	42
B003 管理评审控制程序	45
B004 人力资源控制程序	49
B005 教师聘用控制程序	56
B006 基础设施控制程序	67
B007 教学服务策划控制程序	71
B008 招生工作控制程序	76
B009 课程开发控制程序	81
B010 采购控制程序	91
B011 校外学习中心控制程序	98
B012 教学包控制程序	101
B013 教学过程控制程序	112
B014 学习支持服务控制程序	117
B015 学籍管理控制程序	127
B016 课件录制控制程序	136
B017 内审控制程序	140
B018 监视与测量控制程序	151
B019 考试工作控制程序	154
B020 不合格品控制程序	164
B021 数据分析控制程序	167
B022 纠正与预防措施控制程序	170



第2章 质量管理体系文件编写经验谈	176
1 质量管理体系文件的结构	176
2 质量方针和质量目标	177
3 质量手册	178
4 程序文件	181
5 质量计划	183
6 三级文件	184
7 记录	185
8 结束语	186
第3章 质量管理体系运行经验谈	187
1 ISO 9001 质量管理体系运行呈现的分期特点及应对策略	187
2 如何利用顾客满意度调查结果改进过程的业绩	190
3 如何提高管理评审的实效	194
4 纠正和预防措施案例	201

第二部分 国际专题协议 ISO/IWA2 :2007

质量管理体系 ISO 9001:2000 在教育组织中的应用指南	205
----------------------------------	-----

第 一 部 分

教育组织如何建立和保持 质 量 管 理 体 系

第 1 章 质量管理体系文件汇编

本章由两部分构成,一是《质量手册》V4.1 版,其中包括“质量方针及质量目标发布令”、《质量手册》正文和 4 个附录;二是《程序控制文件手册》V4.1 版,其中包括 22 个程序控制文件。

本版《质量手册》由学院质量办公室主持修订,主要修改之处为:

1. 质量目标的调整,以增加其适宜性;
2. 由于机构变动导致的内部环境的改变,有关职责和权限的内容做出了对应调整;
3. 对产品的监视和测量过程的识别更加准确,确认考试过程是对教学服务输出结果的一种测量,对 4.0 版中 8.2.3 和 8.2.4 的有关内容进行了改写;
4. 其他个别文字修订。

本版《程序控制文件手册》的修订过程遵循了《文件控制程序》的规定。针对机构变动导致的内部环境的改变,各部门重新梳理相关业务流程,明确了职责、相关过程和过程之间的关系,着重对过程的接口进行了识别,在此基础上对程序控制文件进行了修订。程序文件中涉及两个以上部门的交叉环节,由相关过程的主管部门负责修订相关小节。所有程序控制文件修订稿均由质量办公室负责最后统稿。本次修订对程序控制文件的版式做了一点改动,说明如下:

1. 右上角的“章节号”指的是该文件涉及的过程所对应的 ISO 9001:2008 的章节号;
2. “总页数”指的是该文件包括示例表格的总页数。

本《质量手册》和《程序控制文件手册》由最高管理者审批。在本院质量管理体系范围内,作为工作要求和审核依据的两手册为受控文件,其合订印刷版由学院办公室负责分配发号、发放和回收,持有人为学院中高层管理人员和质量管理人员。

北京大学医学网络教育学院

质 量 手 册

V4.1

依据 GB/T 19001—2008/ISO 9001:2008 编制

受控状态:受控

分发号:

持有人:

2010 年 5 月修订



质量方针及质量目标发布令

根据 GB/T 19001—2008(ISO 9001:2008, IDT) 的要求, 本院总结数年来质量管理体系运行的实践经验, 秉承持续改进的原则, 保持和修订了质量方针及质量目标, 现在予以发布。本院要求全体员工准确理解质量方针及质量目标, 在工作中认真贯彻质量方针, 努力完成质量目标。

质量方针:

管理规范, 资源优秀, 服务满意, 技术可靠, 提供一流的医学远程教育。

本院的办学宗旨是: “坚持依法办学和依法治学; 坚持教育水平、教育质量第一; 坚持高层教育和基层教育相结合, 支持中西部医学教育的发展; 坚持教育改革与建设的方向, 推动医学远程教育的发展; 坚持平等合作、互惠互利、互相信任与支持的原则。”质量方针是本院教学服务质量管理的宗旨和方向, 它与本院的办学宗旨是一致的, 其内涵如下:

管理规范: 按 GB/T 19001—2008(ISO 9001:2008, IDT) 的要求, 以系统和透明的方式, 规范本院的教学服务质量管理。

资源优秀: 充分利用北京大学的教育资源, 整合其他优秀资源, 优化配置。

服务满意: 以学生/医药卫生机构为关注焦点, 提供顾客满意的远程教育服务。

技术可靠: 充分利用现代通信技术、网络技术、计算机技术、多媒体技术, 为教学服务的实现提供可靠的保障。

提供一流的医学远程教育: 持续改进质量管理体系的有效性, 走在行业的前列。

依据质量方针的要求及提供的框架, 本院制定的质量目标是:

1. 聘用教师考核合格率 $\geq 92\%$;
2. 教学资料适宜度 ≥ 75 ;
3. 教学资料正确率 $\geq 97\%$;
4. 学生综合满意度 ≥ 80 ;
5. 学生年投诉率 $\leq 0.24\%$ 。

对以上质量目标要在本院各部门进行分解和落实, 由学院质量办公室组织制定测量、分析方法, 相关部门实施测量和分析, 测量结果应作为评价质量管理体系业绩输入的主要内容之一。

院长: 高澍苹

2010 年 5 月 28 日



质量手册目录

0.1 《质量手册》第4.1版颁布令

0.2 管理者代表任命书

0.3 学院简介

0.4 《质量手册》管理

1 范围

2 引用标准和相关法律法规

3 术语和定义

4 质量管理体系

4.1 总要求

4.2 文件要求

5 管理职责

5.1 管理承诺

5.2 关注学生及有关各方的需求

5.3 质量方针

5.4 策划

5.5 职责、权限与沟通

5.6 管理评审

6 资源管理

6.1 资源提供

6.2 人力资源

6.3 基础设施

6.4 工作环境

7 教育服务实现

7.1 教育服务实现的策划

7.2 与学生及有关各方相关的过程

7.3 课程设计和开发

7.4 采购

7.5 生产和教学服务提供

7.6 监视和测量装置的控制

8 测量、分析和改进

8.1 总则

8.2 监视和测量

8.3 不合格品的控制

8.4 数据分析

8.5 改进

附录1 组织机构图

附录2 质量管理体系职责分配表

附录3 医学远程教育服务流程图

附录4 程序文件清单



0.1 《质量手册》第 4.1 版颁布令

本院根据 GB/T 19001—2008(ISO 9001:2008, IDT)《质量管理体系 要求》,先后编制、修订了《质量手册》第 1 版、第 2 版、第 3 版、第 3.1 版、第 3.2 版、第 4.0 版。经过多年来质量管理体系运行的实践,证明《质量手册》各版是有效的。为了适应学院的发展和更加符合远程教育的规律,2010 年初,学院对《质量手册》第 4.0 版进行了修订,形成了《质量手册》第 4.1 版,现予以颁布。

本手册是学院质量管理体系的法规性文件,是指导学院建立、实施、保持和改进质量管理体系的纲领和行动准则,要求学院全体员工遵照执行。

我宣布《质量手册》第 4.1 版于 2010 年 6 月 1 日正式发布,自发布当日起正式实施。

院长:高澍苹

2010 年 5 月 28 日



0.2 管理者代表任命书

为建立符合 GB/T 19001—2008(ISO 9001:2008,IDT)的质量管理体系,贯彻实施该体系,保持并持续改进其有效性,我任命王丽为北京大学医学网络教育学院管理者代表。在其现有职责的基础上,管理者代表还负有如下职责:

1. 按照 GB/T 19001—2008(ISO 9001:2008,IDT)的要求,建立、实施、保持和改进本院的质量管理体系;
2. 组织对本院质量管理体系的检查,并向院长报告质量管理体系的业绩和任何改进的需求;
3. 确保在全院内提高满足学生/医药卫生机构要求的意识;
4. 就质量管理体系的有关事宜与外部各方进行联系。

院长:高澍苹

2010年1月4日



0.3 学院简介

北京大学医学网络教育学院成立于2000年10月10日,是北京大学实施医学远程教育的实体学院。北京大学医学部具有医学学科门类齐全、医学教育层次完整、师资力量雄厚、教学经验丰富的巨大资源优势。本院充分利用卫星通讯技术、计算机技术、网络技术等现代科技手段,构建现代远程教育平台,依托北京大学医学部,面向全国开展具有自身特色的医学远程教育,实现优秀医学教育资源共享。

本院深刻理解远程教育教与学的行为在时空上分离的本质特性,根据医学教育注重实践的特点,采取与地方医学院校或其他医药卫生单位合作办学的方式,广泛开展不同层次的医学远程教育。目前,本院已与全国多所医学院校及卫生机构合作,成立了遍布全国大部分地区的北京大学医学网络教育校外学习中心。

为了充分发挥远程教育的优势,调动在职人员学习的积极性,本院实行学分制管理,采用“课件/教材自学+网上作业+网上答疑+网上讨论+校外学习中心辅导+校外学习中心完成实验(包括实习)+集中考试”的教学模式,支持与帮助学生自主学习。

作为国家批准开办远程教育的试点单位,本院依法享有以下自主权:

- a) 自行规定招生形式,可以通过国家统一的考试来录取学生,也可以自行组织招生考试录取学生。
- b) 自行制定招生计划,根据校外教学点的条件确定相关专业的招生地区。

本院对达到毕业要求的本、专科毕业生将根据国家有关政策颁发国家承认的北京大学(成人教育)毕业证书,对符合学位授予条件的本科毕业生授予北京大学学士学位。

2001年9月16日,本院首届学生正式入学。目前,本院的护理学、药学、医学信息管理、卫生事业管理专业的在校生达一万八千余人。

地址:北京市海淀区学院路38号

邮编:100191

电话:010-82802151

传真:010-82802151

网址:www.pkubyttime.com.cn

E-mail:bytime@bytime.com.cn

0.4 《质量手册》管理

0.4.1 手册的编制、审核与批准等工作按《文件控制程序》的规定执行。

0.4.2 手册的发放

- a) 手册由学院办公室统一管理、发放。
- b) 发放范围:
 - 院长、副院长及管理者代表;
 - 学院各部门主任、经理;
 - 学院相关认证机构以及其他对学院质量管理体系感兴趣的组织或个人。

0.4.3 手册的修改与换版

- a) 手册的修改与换版由学院质量办公室负责,其他部门配合完成。
- b) 发生下述情况之一,手册应予以修改: