

幼儿园、中小学、大学、职业学校实施ISO 9001指导读物

教育培训行业实施 2000版 **ISO 9001** 标准 指南

邹文旭 主编 聂 微 主审



 中国标准出版社
www.bzcbp.com

—— 幼儿园、中小学、大学、职业学校实施 ISO 9001 指导读物

教育培训行业

实施 2000 版 ISO 9001

标准指南

邹文旭 主编

聂 微 主审

中国标准出版社

图书在版编目(CIP)数据

教育培训行业实施 2000 版 ISO 9001 标准指南:幼儿园、
中小学、大学、职业学校实施 ISO 9001 指导读物/邹文
旭主编. —北京:中国标准出版社,2004
ISBN 7-5066-3512-7

I. 教… II. 邹… III. 学校—质量管理体系—国
际标准,ISO 9001—指南 IV. G47-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 070710 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.bzcbs.com

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 17 字数 397 千字
2004 年 10 月第一版 2004 年 10 月第一次印刷

*

定价 36.00 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

前言

2000 版 ISO 9001

ISO 9000 族标准是国际标准化组织于 1987 年颁布的世界通用的质量管理和质量保证的标准,是全世界质量科学和管理技术的精华,是管理思想和经验的总结。国际标准化组织在 1987 年推出 ISO 9000 系列国际标准以来,已被 150 多个国家和地区采用,它覆盖了包括航空、航天、金融、房地产、教育、科技服务、卫生保健与社会公益事业、公共行政管理、信息技术等 39 个行业,教育属第 37 类。特别是 2000 版新标准的颁布,使得导入 ISO 9000 族标准的趋势已经由原来的制造业为主拓展为包括服务业在内的各种类型的机构,其中教育培训机构也不例外。

未来的国际竞争是综合国力的竞争、人才的竞争和教育的竞争。教育竞争伴随教学管理的竞争,教学管理竞争的基础是教学质量、综合实力和顾客满意度的竞争。我国加入 WTO 后,教育培训作为服务行业的第 14 项内容对外开放,将会对我国的教育产业市场产生较大的冲击。第一,世界各国尤其是发达国家的先进教育品牌会涌进国内市场;第二,国外独资或合作办学的教育机构也会在国内教育市场分一杯羹;第三,国家鼓励民间办学,大量的民办学校和培训机构将进入教育市场。随着办学主体和教育经费的多元化,教育市场的竞争将会更加激烈。

因此,教育培训机构的教学质量、综合实力和社会、家长、学生的满意度已经成为管理者日益追求的目标,ISO 9000 标准正是反映了这种认识和追求。运用 ISO 9000 标准建立教学质量管理体系,是提高教学综合管理水平的重要手段,是推进教学管理的规范化,增强各类教育培训机构竞争能力的重大决策,是满足广大学生、家长和社会期望的迫切要求。

当前世界上各行各业推行和实施 ISO 9000 标准的国际化大趋势已经形成,教育培训行业导入 ISO 9000 国际标准的需求日益增加。美国 1992 年就有 220 所高等院校采用该标准,其中包括哈佛、哥伦比

亚等一些著名的研究大学。1998 年秋美国宾西法尼亚州有 19 所公立学校按照该标准来检验学校的教育教学质量,英国在教育领域内普遍采用该标准,目前国内也有一些学校开始导入 ISO 9001。美国全国私立学校认可委员会主席认为:采用国际质量认证的方式是 21 世纪教育管理发展的趋势。

据了解,目前全球通过 ISO 9000 认证的学校和教育机构数量已达 500 多所,其中包括哈佛、剑桥、牛津这样的名牌大学。而拥有 78 万所学校和 2.3 亿学生的中国到现在为止仅有几十所学校通过认证。不少国际认证行业的专家认为,随着教育市场的竞争日趋激烈,将会有更多的学校接受并采用 ISO 9000 认证。

为了适应各类顾客的需要,作为专业管理顾问的编者结合国内外知名审核机构的要求,也吸收了一些成功企业的经验,特别是在教育培训行业的成功经验(如广东省邮电学校/广东电信培训中心),编写了《教育培训行业实施 2000 版 ISO 9001 标准指南》一书。

教育培训行业是一个总的分类,这包括幼儿园、中小学、大学、职业教育和培训机构等一些组织,它们各自的业务内容和服务要求都存在着较大的差异,所以期望提供一个适用于任何教育培训组织的指南是困难的,也是不切实际的。编者希望此书能为教育培训组织带来工作中的启发和指引,而不是一个照搬的模式。

本书既按教育培训行业的具体特点进行了质量管理的探讨,又结合了 ISO 9000 标准的精髓和实施要求,采取了与 ISO 9001:2000 版标准条款相对照的方法,一一给出实施要点说明,并针对教育培训行业的特点采取特别提示的方法说明。书中的文件案例仅提供借鉴作用,并不作为标准的模式使用。

编者希望借此与教育培训行业展开持久深入地合作,为教育培训各类组织按照 2000 版 ISO 9001 国际标准策划、建立、实施和改进质量管理体系,提升教学综合管理水平做出贡献。

限于时间和编者的水平,书中疏漏和不当之处在所难免,敬请各位读者不吝赐教。

编 者

2004 年 3 月

目 录

2000 版 ISO 9001

第一章 教育培训行业实施 ISO 9001 标准的必要性

- 1 第一节 我国教育培训行业的现状
- 5 第二节 教育培训行业面临的挑战
- 7 第三节 教育培训领域引入 ISO 9000 族标准的意义

第二章 ISO 9001:2000 版标准内容理解

- 9 第一节 质量管理体系的发展和由来
- 12 第二节 ISO 9000 之灵魂——八项管理原则
- 17 第三节 ISO 9001:2000 版标准所涉及的主要术语
- 22 第四节 ISO 9001:2000 版标准条款理解要点

第三章 ISO 9001:2000 版标准在教育培训行业的应用

- 54 第一节 教育培训行业质量特性概述
- 56 第二节 教育培训行业的管理特点
- 58 第三节 教育培训行业质量管理体系的策划
- 67 第四节 教育培训行业实施 ISO 9001 的要点

第四章 教育培训行业质量管理体系文件的编写及实例

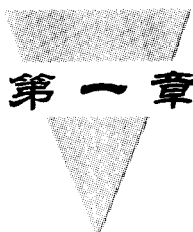
- 86 第一节 为什么要编写质量管理体系文件
- 88 第二节 教育培训行业体系文件的策划
- 98 第三节 教育培训行业体系文件系统的建立
- 101 第四节 质量手册的编写
- 128 第五节 程序文件的编写
- 169 第六节 质量计划的编写
- 172 第七节 质量记录的编制

第五章 教育培训行业质量管理体系的运行和实施

- 186 第一节 质量管理体系实施前的准备
- 190 第二节 质量管理体系文件的培训
- 197 第三节 教育培训行业的实施指导要点
- 200 第四节 实施过程的检查和控制
- 207 第五节 质量管理体系的评价、测量和改进

第六章 教育培训行业质量管理体系的审核、管理评审和认证

- 221 第一节 质量管理体系的审核
- 245 第二节 质量管理体系的管理评审
- 258 第三节 质量管理体系的认证
- 262 参考文献



第一章

教育培训行业

实施 ISO 9001 标准的必要性

21 世纪的教育有三大特点:终身教育、以学生为中心、教育国际化。在当前,终身教育理论在实践上再次受到推崇,学校是学习的终点站,这是一种传统的观念,各国教育正在从这种观念中摆脱出来;终身教育不再体现为教育制度的重建和调整,而且体现为教育形式的多样化,义务教育、学历教育、职业教育和成人在职培训共同存在;以学生为中心,家长、雇主、社会对所有学生寄予很高的发展期望,学校必须将优质的教育服务提供给学生以满足各阶层学生多元化的需求。世界范围的经济竞争,综合国力的竞争,实际上是科学的竞争和民族的竞争,谁掌握了面向 21 世纪的教育,谁就能在国际竞争中处于战略主动地位。我国把教育摆在优先发展的战略地位,目前已初步形成了多层次多学科的教育体系,随着办学主体和教育经费的多元化,教育市场的竞争会更加激烈,尤其是全球经济一体化和知识经济时代的到来。

教育市场的竞争又集中体现为教育管理和教学质量的竞争。单纯的行政评价手段已不能适应新形势的需要,应通过建立非政府的评估机构进行第三方的国际认证来推动教育管理的发展和教学质量的提高。在欧美等发达国家十分重视教育管理的认证,美国、英国、加拿大、澳大利亚等国已在许多教育和培训机构成功地采用了 ISO 9000 标准,美国、英国等还颁发了教育和培训领域的管理体系申请指南。因此我国教育培训机构加强教育质量管理已迫在眉睫,开展国际认证势在必行。

第一节 我国教育培训行业的现状

一、我国教育发展历史

中国现代教育起源于 19 世纪,19 世纪中后期大清朝专设“同文馆”译介国外图书,洋务派仿效欧美在湖北、福建、上海、天津和北京等地创办了一些新型大学,如:福建的水师学堂、天津的北洋大学等,稍后欧美教会在中国也创办了一批大学,它们共同构成了中国近现代高等教育的基础。1898 年,戊戌变法之中,光绪皇帝颁令成立京师大学堂,招收学生,按西方大学体制培养人才,设管学大臣任京师大学堂总监并掌管全国的各级教育。辛亥革命后国民政府开始专设教育部经管教育,新式中小学校尤其是中学也逐渐开办。1949 年之前,中国基本仿效西方创设高等院校和开办基础教育,由西方传教士和教会创办的私立大学也相互呼应,如:燕京大学、辅仁、圣约翰和岭南大学等。解放之后,中国基本上仿效苏联模式对教育进行高度集中的计划管理,1978 年之后,随着改革逐步推进,中国教育管理、行政和立法都在逐步改革,办学模式逐步多样化、私立教育和社会培训迅速发展,中国社会变迁,独生子女现象的出现使基础教育质量和方式出现新的需求,随着学龄人数的逐步扩大,原有的

国立学校,无法满足社会发展和学生家长的需要,民办教育迅速发展,如私立幼儿园、寄宿小学和中学、贵族学校、民办高校等先后出现。与此同时,随着我国经济的迅速崛起,各种各样的成人在职培训、短期教育培训机构应运而生。

二、当前教育培训行业面临的管理问题

由于我国教育体系的长期封闭,管理相对处于落后状态,很多教育部门和领导者还在凭经验管理,对国际上先进的管理标准知之甚少。根据 2001 年 6 月 23 日在北京举行的“2001 年教育管理国际认证高级研讨会”透露:我国拥有世界上最大的教育体系,全国有 70 万所学校,1000 万教师,2.3 亿学生,每年运行的教育资金数以千亿计,但各级各类的学校管理水平和教育质量参差不齐,教育资源的浪费以及由于教育效益低下造成的直接和间接的经济、社会 and 人力资源等各方面的损失是无法估量的。

目前教育系统管理中常见的弊端表现在:

——在学校日常工作中,往往是学生围着老师转,老师围着校长转,校长围着上级转,忽视了整个教育过程中主体——学生的需求。

——教学管理缺乏规范性。目前对教学的管理主要靠教师个人的管理,教学质量基本取决于教师个人的素质,造成教学质量的参差不齐,缺乏对教师的教学要求和课程设置的统一规划和规范;有的学校对国家规定的课程随意更改,或增加课时总量、或减少和挪用非考试科目课时,课程管理主观随意性大。

——课堂教学管理缺乏整体性。一些学校教学管理只在个别环节上下功夫,只重视课前备课、课后质量分析,而忽视了过程管理;只重视知识传授,而忽视能力培养;只重视教法研究,而忽视学法指导。

——教学评价缺乏全面性。相当多的学校教学管理还是围绕着知识传授进行的,仍然停留在考试管理上,并按升学率和考试成绩来作为教学工作的唯一评价标准。

——教学管理缺乏持续改进的机制。许多学校和教师的教学方法和教案多年一贯制,没有形成不断创新、与时俱进的良性改进机制。

三、教育培训行业推行 ISO 9000 标准的现状

据了解,目前全球通过 ISO 9000 认证的学校和教育机构数量已达 500 多所,其中包括哈佛、剑桥、牛津这样的名牌大学。而拥有 78 万所学校和 2.3 亿学生的中国到现在为止仅有几十所学校通过认证。不少国际认证行业的专家认为,随着教育市场的竞争日趋激烈,将会有更多的学校接受并采用 ISO 9000 认证。

随着 ISO 9000 族标准质量体系认证在我国的迅猛发展,教育领域的许多有识之士已经对 ISO 9000 族标准产生了浓厚的兴趣,教育部基础教育司于 2000 年 1 月专门就我国各类学校的贯标问题召开了研讨会。会议一致认同 ISO 9000 族标准是在社会发展、科技进步,人们对质量的要求越来越高,世界上许多国家成功地采用了质量保证制度,产品和资本的流动日趋国际化的背景下,由国际标准化组织(ISO)的专家认真总结和提取世界各国质量管理经验后制定和发布的一组国际标准。该标准从质量管理的基本原理出发,精确阐述了质量管理体系的构成,为需要质量管理的各类组织提供体系指导。它强调的是预防为主、全面

控制和灵活应用,因此标准的要求是通用的,它适用于各种类型,不同规模和提供不同产品的组织,也适用于教育培训行业的管理。

下面是我国教育培训领域实施 ISO 9000 标准的部分机构情况。

- 1996 年 10 月,青岛远洋船员学院通过质量体系认证;
- 1998 年,大连海事大学通过质量体系认证;
- 1999 年 12 月,无锡南洋国际学校通过质量体系认证;
- 2000 年 1 月,山西太原南洋国际学校通过质量体系认证;
- 2000 年 7 月,北京市美亚学校获得上海质量体系审核中心颁发的认证证书;
- 2000 年 12 月,北京市西城区外事职业高中通过质量体系认证;
- 2001 年 6 月,上海浦东浦发中学通过了质量体系认证;
- 2001 年 11 月,广东省电信培训中心通过质量体系认证;
- 2002 年 3 月,北京市东升汽车驾驶学校通过质量管理体系认证。

下面简要介绍部分学校推行 ISO 9000 族标准的情况。

1. 青岛远洋船员学院

青岛远洋船员学院是国家教委确认的具有普通高等学历教育招生资格的院校。该院自 1995 年开始按 ISO 9001 标准建立质量体系,同时又依据挪威船级社(DNV)按 STCW-95 公约要求制定的《航海院校认证规则》、《航海培训中心认证规则》和《航海模拟器中心认证规则》制定了质量方针:确保培养出符合国家和国际有关法规、公约要求的优秀高级船员。

该院还先后编制出质量手册,程序文件和业务(工作)指导书等质量体系文件,付诸实施,并在 8 个月内,组织了 14 次内审,3 次管理评审,终于在 1996 年 10 月通过了挪威船级社的认证审核,同时获取了 ISO 9001 及《航海院校认证规则》等四张认证证书,成为国内第一所通过质量体系认证的高等院校。

尽管青岛远洋船员学院建立和实施教育质量体系的时间并不长,但已呈现显著的社会效益和经济效益,院内各部门工作目标明确,职责权限清晰,教学工作井然有序,教学质量和办学效益明显提高,并促进了教改和科研的发展,院外信誉大大增强,挪威、希腊、日本与香港等地区船东纷纷到院考察,提出合作意向,使毕业生顺利进入世界船员劳务市场,而且还带动了大连海事大学、上海海运学院、武汉交通科技大学等院校贯标认证,加快我国履行 STCW-95 公约的步伐。(资料来源于“ISO 9000 中华网”2000-11-2)

2. 陕西国际商贸学院

2001 年 10 月 25 日,是陕西国际商贸学院值得纪念的日子。经中国方圆标志认证委员会审核,学院通过了 ISO 9002 质量管理体系认证。

陕西国际商贸学院是由陕西步长集团投资兴办的一所全日制民办大学,毕业生主要由步长集团负责安置。1997 年 9 月建校以来,学院依靠步长集团财力、管理等方面的优势,走出了一条超常规发展的道路。1997 年招生时,仅招到了 300 人,1998 年在校生即达 800 多人。1999 年在公办高校大规模扩招的情况下,招收新生 800 多人,在校生人数达 3000 多人。2000 年依靠学院在社会上的声誉,招收新生 2500 人,在校生人数又翻了一番。与此同时,学院陆续建起了自己的教学楼、宿舍楼、实验室,师资队伍也逐渐壮大。

学校规模大了,原有的一些问题也暴露出来了。学院常务副院长王吟卿说:“最大的问

题就是学校管理往往依靠经验,随意性大。一句话,管理的不负责,负责的不管理。”

民办学校的办学大多都有公办学校管理的经验,同时,他们对公办学校普遍存在的效率低下、人浮于事的弊端也深有感触。

怎样提高管理水平,确保民办教育的快速发展?王吟卿想到了 ISO 9000 管理体系。

ISO 9000 管理体系是国际通用的质量管理模式和标准,其中 ISO 9002 国际标准的基本思想是“质量形成于生产过程,必须使影响产品质量的全部因素在生产过程中处于受控状态,以文件化的形式规范所有质量的各个环节”。这正好符合学生培养的要求。1998 年 5 月,陕西国际商贸学院在《三年发展纲要》中提出了引入 ISO 质量管理体系,建立 ISO 9002 教育质量管理体系。经过两年多的探索,2002 年 1 月完成了质量体系文件编制工作,文件把教学、管理分为 19 个要素,如招生与录取、学生学籍档案、学生成绩考核、考试考核和发证、培训服务等。2 月 18 日开始运行,4 个月内,按规定进行了两次内部质量审核和一次管理评审,对照文件规定的标准和要求对各部门的工作进行内审,查看有关质量记录,对不合格项目开出“不合格报告”,限期纠正。

“一开始管理人员、老师都觉得不习惯,做什么事都要有记录,太麻烦了。”学院党委书记杨治中说,适应之后大家真正体会到,只有这样做学院才能提高管理水平。“写你所做的,做你所写的,记你所做的”,ISO 教育质量体系明确了各个岗位的职责、权限和相互关系,确定了各项工作的程序,以确保学院每一个管理层和工作环节的准确性和高效性。从 4 个月运行的情况看,效果比较明显。“过去有事就找我签字、协调,现在是各司其职,涉及三个部门的事也不用一次次开会了”。

更明显的变化体现在教学管理上。以往学校对学生只是“管”,出了问题处理了事。ISO 教育质量管理体系规定,遇到问题不但要按程序处理,还要考虑今后如何预防。“过去处理学生发一个通报了事,现在我们先要考查对学生的处分是否适当,还要防止以后发生类似情况,怎么执行,落实情况如何,都要一一考核”。

工作效率提高了,机构精简了,人员素质提高了,这是商贸学院师生对 ISO 管理体系的评价。

“教育要与国际接轨,教育管理引入 ISO 9000 系列认证是大势所趋。”王吟卿说,“随着教育体制改革的深化,过去不利的管理体制都在改。陕西国际商贸学院在这方面走在了前面,相信这种探索会对教育界有所帮助。”

3. 江西大宇专修学院导入 ISO 9000 族标准的实践

江西大宇专修学院对 ISO 9000 族标准的导入是从 2000 年 11 月份开始的。在咨询公司专家组的指导下,我们成立了以董事长章跃进先生为组长的贯标领导小组和贯标办公室,组织抽掉各系、处、室业务骨干依据 2000 版 ISO 9001 标准编制了大宇专修学院第一套质量管理体系文件,这些文件包括《质量手册》、《程序文件》和各岗位责任目标及支持性文件,初步建立起了满足标准要求并符合学院实际的质量管理体系。

依据 ISO 9000 族标准的基本思想,要保证学院教育教学服务的质量必须使所有影响其质量的每个因素、每个环节、每项活动的过程都受到控制,特别是教学计划、教学大纲、教学进度、教学过程(包括教案、授课、批改作业、考试和总结分析等)、教学工作人员聘用、教育教学检验评定、教学服务监控测量和不合格教育教学服务等关键点都要受控。为此,我们将

ISO 9001 标准的要求,结合民办高等教育的特点,设置了大字专修学院质量管理体系过程并编制了 34 个程序文件对这些过程进行监控,同时还编制了与质量手册和程序文件相配套的质量作业指导支持性文件以确保质量体系的有效运行。

从 ISO 9001 标准与学院质量体系过程的控制对照中,可以看出我们对标准条款并没有“生搬硬套”,而是在学习、理解、消化的基础上,结合学院实际对一些过程进行了必要的调整、剪裁和转化,从而使质量体系文件的指导性、适应性更强。比如 ISO 9001 标准中的 7.1 “产品实现的策划”,在学院质量体系过程中,我们调整为“教育教学服务实现的策划”;7.2 “与顾客有关的过程”,调整为“与学生家长和社会有关的过程”;7.5.1 “生产和服务提供的控制”,调整为“教学和服务提供的控制”;7.5.4 “顾客财产”,调整为“学生家长社会和国家财产”;7.5.5 “产品防护”,调整为“教育教学服务防护”;8.3 “不合格品的控制”调整为“不合格教育教学管理和服务的控制”等等。通过这种调整、剪裁和转化,使得 ISO 9000 标准与学院质量体系融化一体,形成了大字专修学院自己的特色。

经过近半年的有效运行,大字专修学院正在发生一些变化。比如每个办公室图表文件,整洁清晰、有条不紊,每个人都有一个大本子,上面不但写明学院的质量方针、质量目标和质量承诺,还记有自己的岗位目标和工作职责以及所干工作的记录。

北京世标认证中心组织了专家组对大字专修学院质量体系及运行状况进行了审核,专家认为“学院的质量体系文件已基本满足标准要求,并有较好的适用性,初步具备了自我完善、自我改进的运行机制,教育、教学等实现过程基本受控,办学宗旨和办学条件符合有关法律法规要求,建议推荐认证”。

当然,通过了第三方专家组的审核只是导入工作走完了第一步,还有许多工作要不断完善、充实和提高。除了要在规定的期限关闭所有的不合格项外,还要按照已建立起来的质量管理体系运行,不断持续改进。

第二节 教育培训行业面临的挑战

一、我国入世给教育培训行业带来的挑战

加入 WTO 和经济全球化的浪潮使得教育和其他行业一样,面临前所未有的机遇和挑战。根据 WTO 服务贸易总协定,“教育服务”也被纳入服务贸易范畴。根据 WTO“服务贸易总协定”第 13 条规定:除了由各国政府彻底资助的教学活动外(如军事院校),凡收取学费、带有商业性质的教学活动均属教育贸易服务范畴。它覆盖基础教育、高等教育、成人教育和技术培训,所有 WTO 成员国均有权参与教育服务竞争。WTO 鼓励所有成员国到海外办学;允许外国教育机构在所在国颁发学位证书或学历证明;鼓励成员国之间相互承认学位证书或学历证明;支持专业人才流动,减少移民限制;取消政府对教育市场的垄断,减少对本国教育机构的财政补贴。按照以上 WTO 的口径,教育的产业属性十分明显。世界银行也为此发表了“促进世界教育市场投资”的报告,呼吁世行会员国为推动世界教育市场自由化多做贡献。因教育关系到国家主权、社会道德和民族文化继承等重大问题,我国对开放教育市场态度十分慎重,在基础教育阶段并没有做出近期的实质性的承诺。但随着科学技术

不断的发展和世界经济一体化进程的加快,基础教育作为培养未来参与世界竞争的国际型人才的摇篮,和其他行业一样同样面临着和国际接轨的问题。这不仅仅是说教育面临着日益国际化的激烈竞争,更为重要的是通过国际接轨要更新教育观念、引进先进的科学管理、建立和国际相一致的评价标准和机制,把我们的教育发展成真正能满足学生发展需要的、优质高效运转的、为国家培养大批具有创新能力和社会责任心的优秀人才的世界一流的教育体系。

二、我国教育体系改革提出的要求

邓小平同志早就说过:“教育要面向现代化,面向世界,面向未来”。教育要实现“三个面向”主要依靠的是什么?当然是依靠先进的教育思想观念和方法来大幅度地提高学校的办学质量。有关专家认为要从体制、观念和标准三个方面来着手,在 5~10 年内完成国内教育体系的转轨,使之真正与国际衔接,这个过程是渐近的“小步快走”的过程。

提高学校质量,确保学校产品满足社会各方所需,确保实现“三个面向”,就要采纳国际先进科学的质量管理模式。ISO 9000 族标准正是这样一种由国际标准化(ISO)组织制定的质量管理体系标准,被称为通向国际市场的金钥匙,至今已有 150 多个国家和地区采用这个标准。

根据中华人民共和国教育法规定,国家实行教育督导制度和学校及其他教育机构教育评估制度。目前我国学校实行的教育评估与学校通过 ISO 9000 认证存在着区别,教育评估主要是强调硬件,要解决的问题是根据国家有关规定评估和验证学校是否有办学能力,能不能办学的问题。而学校实施 ISO 9000 体系认证是帮助学校解决怎样办好学,提高办学质量的问题。ISO 9000 质量管理体系注重的是软管理,学校通过实施八项质量管理原则,全员参与,全面管理,全程控制,确保学校的质量方针、目标的实现,从而全面提高学校的教学质量,实现学校名牌战略。

三、教育培训行业自身发展和不断创新的挑战

一个企业,其产品质量的好坏决定和影响企业生存与发展的命运。一个学校教育教学质量的高低,同样也决定和影响学校的兴衰与成败。质量问题是任何组织和单位都不容忽视和回避的大问题。现代社会的竞争,说到底质量的竞争。质量是企业(组织)产品进入世界市场的“国际通行证”,是社会财富的重要内容,是社会进步和生产力发展的显著标志。没有质量,企业(组织)就不能生存,更谈不上发展。怎样才能提高企业(组织)产品的质量,不断满足人们对产品质量的要求?

世界贸易组织将教育和服务列入了贸易项目的第十三类,学校的产品应是教育培训服务。学生从学校得到由全体教职工提供的教育培训服务,并为此交纳了学费,从而形成了提供服务与接受服务的供求关系。然而,学生(顾客)在接受学校的产品——教育培训服务时,事先却无法对其产品的质量进行鉴别,即使学校所提供的教育培训服务完全符合国家有关法律、法规和条例,但当有关规定不完善或学校质量体系不健全时,学校的产品可能无法达到规定或潜在的需要,顾客(学生、家长和社会)的利益如何保护?

联合国教科文组织早在 1972 年的《学会生存》中就曾指出:“最近的各种实验表明:许多

工业体系中的新管理程序,都可实际应用于教育,不仅在全国范围可以这样做(如监督整个教育体系运行方式),而且在一个教育机构内部也可以这样做”。国际著名质量管理大师朱兰博士也指出:“质量运动的重点将从制造业转移到教育、医疗保健和政府管理”。

从学校长远发展考虑的需要,学校无论在创业期、发展期、稳定期、跨越期都需一种较为稳定的办学理念,办学理念是通过制度化的文件实现的。学校所面临的教师问题、学校规模的扩大、家长对教育选择度的扩大,要求学校在现有资源的基础上实现价值的最大化。学校要具有竞争力,就必须分析自身的优势和弱势,不断提升学校管理能力。教育质量是学校的生命,采用 ISO 9000 族标准,学校可依据国际标准,建立起完善的质量管理体系,使影响教育教学管理和服务质量的各种因素和环节始终处于受控状态,确保教育教学质量的稳定与提高,对顾客(学生、家长和社会)来说其利益得到了最有效的保护;同时也会使学校更好地实施教育法和自身的管理细则,为各国教育机构在国际交流中建立互相信任的关系,减少不必要的开支,提高学校办学效益。

第三节 教育培训领域引入 ISO 9000 族标准的意义

ISO 9000 族标准的管理思想蕴含了预防、监督和持续改进三大科学管理机制,教育领域引入 ISO 9000 族标准,形成一套可操作的质量管理体系,表现在保证教育教学服务质量的每一个因素在教育过程中的全部环节都处于受控状态,使学校具有持续提供符合质量要求的特殊产品的能力。学校的质量通过对教学过程、德育过程、教育教学改革、后勤保障和评估、持续改进等各个过程进行管理、控制来实现。

一、借鉴企业的全面质量管理思想,构建现代教育管理制度

导入 ISO 9000 标准,从根本上转变学校的教育观念和服务意识,确立教育是服务的指导思想。使办学方针更为明确,质量目标意识更强,关注寻找学校管理的优势,并以弱点为切入口,采取措施,设定可实现的目标、落实责任部门/人、实施途径等,制定相应计划有效实施并监控。从而对学校教育、教学、科研、行政、后勤等各项工作全面进行规范管理和质量控制,做到凡事有准则,凡事有程序,凡事有监督,凡事有负责。

二、导入以“顾客为中心”的现代教育管理理念

让学生、家长及其社会成为“消费者”。保证和不断改进对学生及其相关消费者的服务成为学校的核心功能,尽一切可能关注人的需求成为学校管理工作的精髓。学校功能由被动保障转换为主动服务,学校工作的重点,各方面工作的规划与实施均紧紧围绕不断改善、提高教学服务质量基本点上,学生的主体地位得到了全面强调。

三、实现教育管理的科学化、精细化和制度化

通过引入 ISO 9000 管理体系,可将以往教学中的经验方法提升为对教育过程、教育目的的有效、科学、细化管理,从而能够按标准严格衡量教育质量,使教育程序有章可循,更制度化,通过以预防为主的管理机制,减少和预防不合格,防止领导层的失误,加强了民主管理

与监督,谁当校长都按这一模式运作。

四、建立文件化的管理体系

通过一套系统的教学管理程序文件和记录,从软件上规范和完善学校的过程管理,对学校工作的典型过程和容易出现接口问题的过程形成流程图,以规范管理。在流程中规定负责部门、操作者、操作程序、需保留的记录等,使教职员工明确自己的岗位职责和工作要求,不会出现人浮于事或无所适从的现象,通过有效的监控,实现其责任的可追溯性。

五、树立良好的教育培训品牌

通过国际标准认证,实现和国际水平的接轨,可以提高学校的声誉和知名度,创立良好的品牌效应,增强学校活力,能更好地参与教育招生竞争,能吸引更多更好的学生来校学习;同时吸引更多的优秀教师,有利于学校更大的发展;并能得到社会各界更多的支持与帮助。

六、提高教育培训质量

教育培训质量管理体系可以保证和提高教育培训的服务质量,增加学生、家长和社会的满意度。通过和顾客(学生、家长及社会)及时沟通教育信息,包括:教育培训需求、教研现状、教育方向、教学方式的沟通,确保培训、教学过程的适宜性和有效性等,实现公开办学承诺与满意度反馈的有效处理。

七、建立自我完善和持续改进的机制。

主要通过日常管理、内部质量审核、认证机构的审核系统活动,评审学校的质量方针、质量保证目标达成度,质量体系运行的有效性,发现教育教学中存在的问题和不足之处,并采取有效的纠正和预防措施,使学校的管理始终处于策划、实施、有效控制、持续改进与提升的循环状态。

第二章 ISO 9001:2000 版标准内容理解

第一节 质量管理体系的发展和由来

一、什么是 ISO

ISO 是一个组织的英语简称,其全称是 International Organization for Standardization, 翻译成中文就是“国际标准化组织”。

ISO 是世界上最大的国际标准化组织。它成立于 1947 年 2 月 23 日,它的前身是 1928 年成立的“国际标准化协会国际联合会”(简称 ISA)。它如同 IEC 一样,也比较大。IEC 即“国际电工委员会”,1906 年在英国伦敦成立,是世界上最早的国际标准化组织。IEC 主要负责电工、电子领域的标准化活动。而 ISO 负责除电工、电子领域之外的所有其他领域的标准化活动。

ISO 宣称其宗旨是“在世界上促进标准化及其相关活动的发展,以便于商品和服务的国际交换,在智力、科学、技术和经济领域开展合作。”

ISO 现有 117 个成员,包括 117 个国家和地区。

ISO 的最高权力机构是每年一次的“全体大会”,其日常办事机构是中央秘书处,设在瑞士的日内瓦。中央秘书处现有 170 名职员。

ISO 通过它的 2856 个技术机构开展技术活动。其中技术委员会(简称 TC)共 185 个,分技术委员会(简称 SC)共 611 个,工作组(WG)2022 个,特别工作组 38 个。

ISO 的 2856 个技术机构技术活动的成果(产品)是“国际标准”。ISO 现已制定出国际标准共 10300 多个,主要涉及各行各业各种产品(包括服务产品、知识产品等)的技术规范。

ISO 制定出来的国际标准除了有规范的名称之外,还有编号,编号的格式是:ISO+标准号+[杠+分标准号]+冒号+发布年号(方括号中的内容可有可无),例如:ISO 8402:1987、ISO 9000-1:1994 等,分别是某一个标准的编号。

“ISO 9000”不是指一个标准,而是一族标准的统称。根据 ISO 9000-1:1994 的定义:“‘ISO 9000 族’是由 ISO/TC 176 制定的所有国际标准。”

什么叫 TC 176 呢? TC 176 即 ISO 中第 176 个技术委员会,它成立于 1980 年,全称是“品质保证技术委员会”,1987 年又更名为“品质管理和品质保证技术委员会”。TC 176 专门负责制定品质管理和品质保证技术的标准。

二、ISO 9000 族标准的发展历程

1. ISO 9000 族发展经历

第一版(即 1987 版)的 ISO 9000 族标准只有 6 个,当时称为“ISO 9000 系列标准”。从

1990 年开始,TC 176 又陆续发布了一些质量管理和质量保证标准,且于 1994 年对上述 ISO 9000 系列标准进行了第一次修订,至此,ISO 9000 族标准共有 16 个(略)。1994 年之后,ISO 9000 族标准的队伍不断扩大,至 2000 年改版之前,共有如下 22 个标准和 2 个技术报告(TR),通常称为 ISO 9000 族第二版标准:

ISO 8402:1994《质量管理和质量保证 术语》

ISO 9000-1:1994《质量管理和质量保证标准 第 1 部分 选择和使用指南》

ISO 9000-2:1993《质量管理和质量保证标准 第 2 部分 ISO 9001/2/3 实施通用指南》

ISO 9000-3:1993《质量管理和质量保证标准 第 3 部分 ISO 9001 在软件开发、供应和维护中的使用指南》

ISO 9000-4:1993《质量管理和质量保证标准 第 4 部分 可信性大纲管理指南》

ISO 9001:1994《质量体系 设计、开发、生产、安装和服务的质量保证模式》

ISO 9002:1994《质量体系 生产、安装和服务的质量保证模式》

ISO 9003:1994《质量体系 最终检验和试验的质量保证模式》

ISO 9004-1:1994《质量管理和质量体系要素 第 1 部分 指南》

ISO 9004-2:1991《质量管理和质量体系要素 第 2 部分 服务指南》

ISO 9004-3:1993《质量管理和质量体系要素 第 3 部分 流程性材料指南》

ISO 9004-4:1993《质量管理和质量体系要素 第 4 部分 质量改进指南》

ISO 10005:1995《质量管理 质量计划指南》

ISO 10006:1997《质量管理 项目管理质量指南》

ISO 10007:1995《质量管理 技术状态管理指南》

ISO 10011-1:1990《质量体系审核指南 审核》

ISO 10011-2:1991《质量体系审核指南 质量体系审核员的评定准则》

ISO 10011-3:1991《质量体系审核指南 审核工作管理》

ISO 10012-1:1992《测量设备的质量保证要求 第 1 部分 测量设备的计量确认体系》

ISO 10012-2:1997《测量设备的质量保证要求 第 2 部分 测量过程控制指南》

ISO 10013:1995《质量手册编制指南》

ISO/TR 10014:1998《质量经济性管理指南》

ISO 10015:1999《质量管理 培训指南》

ISO/TR 10017:1999《统计技术指南》

2. 2000 年对 ISO 9000 族标准的修订结果

1) 规定如下四个核心标准:

- ISO 9000《质量管理体系 基础和术语》;
- ISO 9001《质量管理体系 要求》;
- ISO 9004《质量管理体系 业绩改进指南》;
- ISO 19011《质量和环境管理体系审核指南》。

2) 其他标准/ 技术报告

ISO 10012 测量控制系统