

● 学校管理规范化参考书

职业技术教育培训

ISO9001

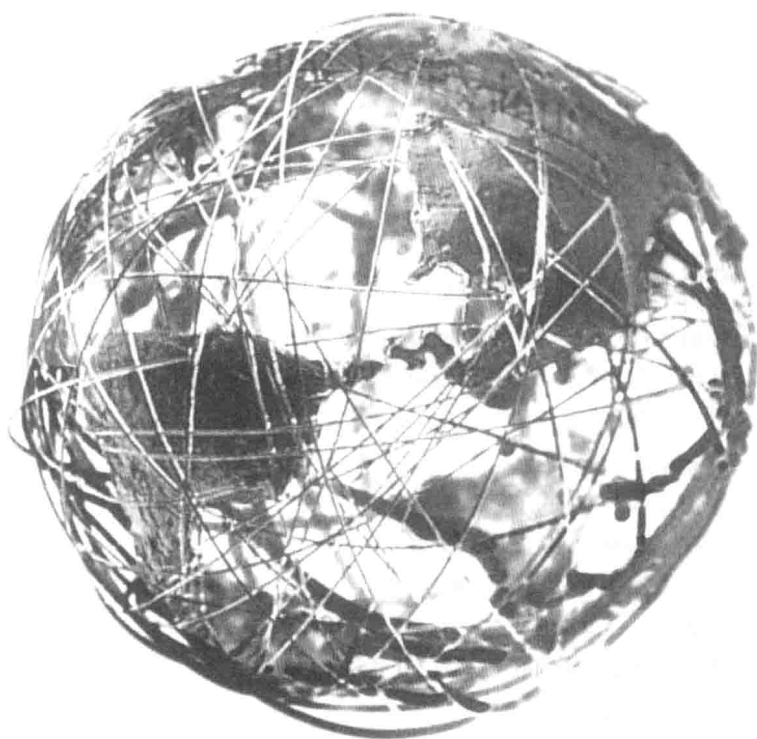
国际标准认证与管理实务

吴志平
陈新泰 编著
李文英

广东经济出版社

职业技术教育培训 ISO9001 国际标准认证与管理实务

吴志平 陈新泰 李文英 编著



广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

职业技术教育培训 ISO9001 国际标准认证与管理实务/
吴志平, 陈新泰, 李文英编著. —广州: 广东经济出版
社, 2000.10

(学校管理规范化参考书)

ISBN 7-80632-771-1

I. 职… II. ①吴…②陈…③李… III. 技术学校-学
校管理-质量管理体系-国际标准, ISO9001 IV. G717

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2000) 第 51187 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	东莞新丰印刷有限公司 (东莞市凤岗镇天堂围乡)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	22
字数	463 000 字
版次	2000 年 10 月第 1 版
印次	2000 年 10 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 7-80632-771-1 / G·138
定价	128.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

读者热线: 发行部 [020] 83794694 83790316

(发行部地址: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号)

• 版权所有 翻印必究 •

序

学校教学培训服务的规范化、标准化、制度化和建立科学的评价体系，一直是学校教育管理中所追求的目标。而随着我国加入 WTO 和教育体制的改革，怎样使学校的规范化管理和教育产业化与国际接轨，已经显而易见地摆在了我们的面前。

世界标准化组织（ISO）自 1987 年颁布 ISO9000 族标准以来，贯彻该标准并取得认证，为工业企业、商贸、服务、研究设计和教育培训建立保证体系，取得了显著的成效，已是不争的事实。

本书编著者按照 ISO9000 族标准的精神，并总结其长期从事教学、管理的实践经验和近年来开展对 ISO9001 质量体系标准在学校教学培训服务管理中应用的研究和实务，作了有益的尝试，并取得了一定的成效。此书的出版即是他们成果的结晶，对学校的日常教学服务管理和进行 ISO9000 国际标准认证均具有较强的实用性，值得各类学校、特别是职业技术学校管理人员一读和借鉴。

“十年树木，百年树人”，全国推进素质教育，培养出更多的专业技术人才，科教兴国，振兴中华是一个永恒的课题。希望有更多、更好的教育培训服务管理的研究成果和实践经验总结面世，为促进学校教育服务现代化而努力。

王毅夫

2000.9

使用说明

本书共分为两章，第一章为《质量手册》，第二章为《质量体系要素及程序文件》。本书在编排时每一章只选取第一节文件格式作为范例，同一章其他文件的格式基本相同。

本书第二章按照 GB/T19001-1994—ISO9001:1994 标准中质量体系要素的排序，分别对 21 个体系要素（其中的《信息交流控制程序》为 2000 版 ISO/CD9001 中新增要素）给出了 40 个程序文件（为了满足体系要素的要求，有的体系要素给出了若干个程序文件），而且将每个程序文件及其支持性文件（工作规程、工作手册、规定和管理制度等）和记录表格均附在该程序文件的后面。

本书第二章中将每一个体系要素作为每一节的标题（后面注明了该要素在 GB/T19001-1994—ISO9001:1994 标准中相应的体系要素编号），共分为 21 节。每一节中又把为了满足本体系要素的每一个程序文件作为一段列出。每一节中有若干个程序文件的，则把该节分为若干段，而把该程序文件的支持性文件和记录表格直接附在该段的后面；如该节内只有一个程序文件的，则将该程序文件作为第一段，而将其支持性文件（工作规程、工作手册、规定和管理制度等）和记录表格作为第二段。

本书还针对每一个体系要素同时给出了相应的生活后勤服务程序文件和支持性文件及记录表格，并将其单独作为一段排在教学培训程序文件之后。

在“过程控制”体系要素中（第二章第九节），第一段是适合一般课堂理论教学培训的通用教学过程程序文件，而将职业技术教学培训的生产实习教学过程程序文件和支持性文件及记录表格单独作为第二段。

每个程序文件及其支持性文件和记录表格的具体内容和具体格式只收入在其主要章、节中，而在其他章、节中需要该“支持性文件和记录”时，只列出其名称。读者需要对照时，请从“目录”中查找其所在位置。

由于篇幅所限，有的支持性文件（工作规程、工作手册、规定和管理制度等）和记录表格虽在本书中列出了名称，但其具体内容未能收入本书（注：书中用△表示）。为满足读者的需要，我们将把有关的工作规程、工作手册、规定和管理制度等支持性文件和记录表格整理后出版，作为本书的续集。

前 言

ISO9000 族国际标准是国际标准化组织 (ISO) 于 1987 年颁布的, 是企事业单位建立现代化质量保证体系的指导性文件。

实施 ISO9000 族国际标准并获得认证, 已被国际社会公认为对工业企业、商贸、科研设计、教育培训等企事业单位加强管理、提高服务质量和在市场竞争中取得顾客信任以争取更多份额的有效途径。

同时, 实施 ISO9000 族国际标准并获得认证, 也就意味着加入了质量管理的先进行列和取得了进入国际市场的通行证。

但是, 我国的教育培训机构 (学校) 对 ISO9000 族国际标准的认识和推行还在起步阶段。随着我国加入 WTO, 作为提高国民素质, 加强综合国力的学校教育, 只有不断完善其教育培训服务质量管理体系, 提高教育培训服务质量和水平, 并开展优秀学校建设和建立科学的评价体系, 才能达到全面推进素质教育的目的, 也才可以在即将到来的激烈的教育产业化市场竞争中生存和发展。

我国有极少数学校基于国际竞争和本身认识的原因, 也在贯彻 ISO9000 族国际标准, 而且取得了一定的经验和成绩, 有的学校还通过了认证, 从而使校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, 校风校貌焕然一新, 取得了显著的社会效益和经济效益。但还有更多的学校因对 ISO9000 族国际标准知识了解不够或者缺乏规范化、系统化的管理程序文件, 感到无从下手, 使得它在我国的学校中贯彻推行还仅处于起步或探索阶段。

笔者认真地总结了从事职业技术教育教学与管理工作 30 多年的实践经验和近年来对职业技术教育开展贯彻 ISO9000 标准的实务, 整理成一本《职业技术教育培训 ISO9001 国际标准认证与管理实务》一书, 希望能起到抛砖引玉的作用, 使更多、更好的系列化参考书出台, 促进同行之间的学习与交流, 以此来推动学校对 ISO9000 族国际标准的贯彻和认证, 为我国教育事业的发展贡献绵薄之力。

值得一提的是, 根据 ISO9000 族国际标准精神和笔者的实践经验, 学校应当既是教书育人的部门, 又是服务育人的部门, 故笔者针对每一个体系要素, 同时又给出了相应的生活后勤服务体系程序文件和支持性文件及记录表格, 体现了教学服务和生活后勤服务同时并重的服务思想, 并为推进学校生活后勤服务社会化作了一定的尝试。

另外, 因为普通学校除了专业设置、生产实习教学、技能考核和某些教学管理规定与职业技术学校有不同之处外, 其他方面的教学服务管理工作基本相同, 所以, 本书

也可作为普通学校教学服务管理和建立教学服务质量保证体系的参考书。

本书按照 ISO9000 族国际标准的精神,结合教育培训的特点和学校自身的实际情况,在将 GB/T19001-1994—ISO9001:1994 质量体系标准模式转化为适应学校特点的质量体系程序文件作了一定的探讨,但因为 ISO9000 族国际标准是“在确定质量体系时必需包含要素”的通用标准,以及 ISO9001 质量体系标准模式是按质量体系要素的排序来安排程序文件的次序,而不是按我们所习惯的以时间顺序来安排次序的,而且被首先和大量应用于企业,并已被公众所熟悉,所以学校在采用该标准时,可能有不习惯的感觉,这还需要我们深刻理解和领悟 ISO9000 族国际标准的内涵和实质,才能真正掌握其精髓并发挥其功效。

本书既可作为建立学校教育教学服务质量体系参考书,又可作为培训教材。

本书在教学管理和职业技术教学培训方面的程序文件和记录表格参照了国家教育行政部门和劳动行政部门的教学管理工作规范;部分生活后勤服务管理方面的程序文件和记录表格参照了广东经济出版社出版的《物业管理 ISO9002 质量体系与管理实务》一书;另外,个别程序文件还参照了中国标准出版社出版的《新版 ISO9000、ISO14000 (体系兼容) 程序范例精编》一书,在此说明并表示感谢。

教育培训出一大批现代化优秀人才,提高国民的整体素质,为进一步建立起一套科学、规范、系统而又完整的教育培训质量管理保证体系贡献绵薄之力是作者的初衷,但因水平的局限,不足之处敬请教育同行和专家、读者不吝批评指正。

编著者

2000 年 8 月

目 录

第一章 质量手册	(1)
本章序	(2)
第一节 前言 (范例)	(3)
一、学校概况	(3)
二、《质量手册》编写和使用说明	(3)
第二节 学校教育培训服务特性与服务提供规范	(4)
一、服务特性	(4)
二、服务提供规范	(4)
第三节 质量方针与质量目标	(4)
一、质量方针	(4)
二、质量目标	(5)
第四节 学校组织机构及职责	(6)
一、学校组织机构设置图	(6)
二、职责	(6)
第五节 质量体系要素	(8)
一、质量体系要素	(8)
二、质量体系要素描述	(8)
附一：学校教育培训服务质量环	(9)
附二：学校学历教育服务提供规范	(10)
附三：学校教学培训服务 ISO9001 质量体系程序	
文件目录	(11)
附四：学校教学培训服务 ISO9001 质量保证模式	
标准实施一览表	(13)
第二章 质量体系要素及程序文件	(23)
本章序	(24)

第一节	管理职责 (ISO9001 体系要素编号: 4.1)	(25)
一、	管理评审程序 (范例)	(25)
二、	记录表格	(28)
	· 管理评审计划	(28)
	· 管理评审记录	(29)
	· 管理评审报告	(30)
第二节	质量体系 (ISO9001 体系要素编号: 4.2)	(31)
一、	质量手册	(31)
二、	程序文件和工作规程	(31)
三、	质量策划	(31)
(一)	教学质量计划控制程序	(31)
	· 教学质量计划实施情况检查表	(33)
(二)	生活后勤服务质量计划控制程序	(34)
	· 生活后勤服务质量计划实施情况检查表	(36)
第三节	合同评审 (ISO9001 体系要素编号: 4.3)	(37)
一、	招生与录取工作控制程序	(37)
	· 考生报名志愿表	(39)
二、	合同评审程序	(41)
	* 合同管理规定	(43)
	· 合同评审记录	(44)
	· 采购合同	(45)
第四节	设计控制 (ISO9001 体系要素编号: 4.4)	(46)
一、	教学计划设计控制程序	(46)
	· 专业设置调研任务书	(49)
二、	教学大纲编制控制程序	(50)
	· 教学大纲编制任务书	(52)
第五节	文件资料控制 (ISO9001 体系要素编号: 4.5)	(53)
一、	文件和资料控制程序	(53)
二、	记录表格	(57)
	· 文件发放登记表	(57)
	· 受控文件清单	(58)
	· 受控文件复印申请表	(59)
	· 外来文件清单	(59)
	· 文件更改申请单	(60)

第六节 采购 (ISO9001 体系要素编号: 4.6)	(61)
一、新聘教师考核录用管理控制程序	(61)
· 应聘教师评定表	(64)
二、(分) 供方 (或联合办学方) 的选择和评审程序	(66)
· (分) 供方 (联合办学方) 评审表	(68)
· 合格 (分) 供方 (或联合办学方) 一览表	(69)
三、物资采购控制程序	(70)
· 采购计划	(72)
· 请购单	(72)
第七节 顾客提供产品的控制 (ISO9001 体系要素编号: 4.7)	(73)
一、委托培训和进修生管理控制程序	(73)
· 培训学员名册	(75)
· 学员培训情况登记表	(76)
· 培训学员异常情况记录表	(77)
二、学生提供的财物保管控制程序	(78)
* 学校代管现金业务办法	(79)
* IC 卡使用管理办法	(79)
* 寒暑假学生物品保管办法	(80)
· 物品保管、领取单	(81)
第八节 产品标识和可追溯性 (ISO9001 体系要素编号: 4.8)	(82)
一、学生德、智、体状况的标识和可追溯性控制程序	(82)
· 学生学籍表	(84)
· 学生体育锻炼达标测验登记卡	(86)
二、服务状况的标识和可追溯性控制程序	(87)
* 消防、安全标识规定	(88)
· 标识标牌一览表	(88)
第九节 过程控制 (ISO9001 体系要素编号: 4.9)	(89)
一、理论教学过程控制	(89)
(一) 教学过程质量控制程序	(89)
(二) 理论教学过程工作规程	(91)
1. * 校历编制工作规程	(91)
· 会议记录	(93)
2. * 教材选编工作规程	(94)
· 教材图书订购计划表	(96)
3. * 学期教学进度计划的编制和下达教师授课任务书	

工作规程	(97)
• 教学进程表	(98)
• 教师任课通知	(99)
4. * 学年 (学期) 教学工作计划的编制、实施和总结	
工作规程	(100)
• 学期 (半年) 工作计划	(102)
• 月 (周) 工作安排	(103)
• 月份工作小结	(104)
• 学期 (半年) 工作总结	(105)
• 教师 (学生) 座谈会记录表	(106)
5. * 课程表编排工作规程	(107)
• 学期教师任课一览表	(109)
• 学期课程表	(110)
6. * 学期授课计划制定工作规程	(111)
• 文化理论课学期授课计划 (代号 A-1)	(113)
• 文化理论课学期授课计划说明 (代号 A-2)	(114)
• 文化理论课学期授课计划 (代号 A-3)	(115)
7. * 教案编制 (备课) 工作规程	(116)
• 文化理论课教案 (首页) (代号 A-4)	(118)
• 教学过程 (代号 A-5)	(119)
8. * 课堂教学 (上课) 工作规程	(120)
9. * 实验教学工作规程	(121)
• 实验报告	(123)
10. * 电化教学工作规程	(124)
11. * 课外作业的布置和批改工作规程	(125)
12. * 课堂《教学日志》和《课堂日记》填写、管理	
工作规程	(126)
• 课堂教学日志 (代号 A-8)	(129)
• 生产实习课教学日志 (代号 A-9)	(131)
• 实验课教学日志	(132)
• 电教课教学日志	(133)
• 课堂日记	(134)
• 教学日志汇总表	(135)
13. * 课外辅导工作规程	(136)
14. * 调课与代课工作规程	(137)
• 调课申请单	(138)
• 调课通知单	(138)
15. * 教师业务考核工作规程	(139)

·教师业务考核登记表	(141)
16. * 教研活动工作规程	(143)
·教研活动计划表	(144)
·教研活动记录	(145)
17. * 图书馆管理工作规程	(147)
18. * 班主任管理工作规程	(148)
·班主任工作考核表	(150)
19. * 班主任工作规程	(151)
二、生产实习教学过程控制	(152)
(一) 生产实习教学计划编制程序	(152)
(二) 生产实习教学大纲编制程序	(155)
(三) 生产实习教学过程工作规程	(157)
1. * 生产实习教学教材选编工作规程	(157)
2. * 学期生产实习教学进度计划的编制和下达生产 实习指导教师授课任务书工作规程	(158)
3. * 学期生产实习训练计划制定工作规程	(159)
·生产实习课学期训练计划 (代号 B-1)	(162)
·生产实习课学期训练计划说明 (代号 B-2)	(163)
·生产实习课学期训练计划 (代号 B-3)	(164)
4. * 生产实习课教案编制 (备课) 工作规程	(165)
·生产实习课教案 (首页) (代号 B-4)	(167)
5. * 校内生产实习教学工作规程	(168)
6. * 校外生产实习教学工作规程	(169)
7. * 《生产实习课堂教学日志》的填写与检查 工作规程	(170)
·生产实习课堂教学日志 (代号 A-9)	(172)
8. * 生产实习教学成绩考核工作规程	(174)
·学生生产实习情况考核表	(176)
9. * 生产实习教学检查工作规程	(177)
·生产实习课堂教学评仪表	(179)
·生产实习听课记录	(180)
10. * 生产实习教研活动工作规程	(181)
·生产实习教研活动记录	(183)
11. * 生产实习安全教育和安全操作工作规程	(185)
三、教学设备、设施管理控制程序	(186)
* 教室管理制度	(189)
* 实验室管理制度	(189)
* 专用教室 (电教、电脑、语音室) 管理制度	(190)

* 图书室管理制度	(190)
* 教学、实习设备一览表	(191)
* 实习（实验）场、设备维护、物资管理检查评比表	(192)
* 教学设备、设施损坏、损失报告处理单	(193)
四、服务过程控制程序	(194)
* 服务工作规程	(195)
五、设备管理控制程序	(197)
* 设备购置申请单	(200)
* 设备验收单	(201)
* 固定资产登记表	(202)
* 机电设备台账	(202)
* 设备卡	(203)
* 设备检查保养计划表	(203)
* 设备保养记录表	(204)
* 设备检修计划表	(204)
* 设备维修记录表	(205)
* 设备检修单	(206)
* 零部件更换及大修记录	(207)
* 机电运行交接班记录	(207)
* 设备对外委托维修申请单	(208)
* 设备报废单	(208)
第十节 检验和试验（ISO9001 体系要素编号：4.10）	(209)
一、学生入学和报到注册控制程序	(209)
* 学生报到注册登记表	(211)
* 学生卡片	(211)
* 学生宿舍安排表	(212)
二、教材、物资进货检验程序	(212)
* 采购计划表	(213)
三、理论教学测验和职业技能考核控制程序	(214)
* 课堂教学成绩考核工作规程	(216)
* 学生成绩考核（考查）规定	(218)
* 考场规则	(219)
* 考试（考场）情况记录	(220)
* ____ 科成绩册	(221)
* 各科成绩汇总登记表	(222)
* 试卷分析表	(223)
* 职业技能鉴定报名表	(225)

·专业(工种)技能考核成绩登记表	(226)
·个人技术等级职业技能鉴定(考核)成绩登记表	(227)
·安全技术培训发证人员一览表	(228)
·特种作业人员登记表	(229)
·职业资格证考核呈批表	(230)
·职业培训考核备案表	(230)
·职业培训考核发证审批表	(231)
四、服务质量的评价控制程序	(232)
* 学校服务质量检查、考核工作规程	(233)
·学校服务工作调查表	(235)
·值班记录表	(236)
·每日工作检查表	(237)
·每周工作检查表	(237)
·每月工作检查表	(237)
·定期检查记录表	(238)
·公共设施保养计划表	(238)
·员工考核统计表	(239)
·周检、月检不合格服务统计表	(239)
·管理人员考核评比表	(240)
·月流动红旗评比表	(241)
第十一节 检验、测量和试验设备的控制(ISO9001 体系要素编号:4.11)	(242)
一、质量保证的检验、测量和试验设备的控制程序	(242)
二、记录表格	(243)
·检测、计量设备一览表	(243)
·检测、计量设备履历卡	(244)
·计量设备校准计划表	(245)
·内部校验记录表	(246)
第十二节 检验和试验状态(ISO9001 体系要素编号:4.12)	(247)
一、学生学籍管理控制程序	(247)
* 学生日常行为规范	(248)
* 学生考勤制度	(249)
* 学生操行评定实施办法	(250)
* 评选“三好学生”和“优秀学生干部”制度	(251)
* 学生升级、试读、退学、休学、转学、毕业 和结业(肄业)规定	(251)
·学生退学、休学、转学、开除记录表	(253)
二、服务工作检验和试验状态的控制程序	(254)

第十三节 不合格品的控制 (ISO9001 体系要素编号: 4.13)	(255)
一、教学事故认定及处理控制程序	(255)
· 教学事故处理记录	(258)
二、学生出现不合格项的控制程序	(259)
* 学生奖励与处分规定	(260)
三、不合格品的控制程序	(260)
· 不合格品处理报告	(262)
· 不合格/纠正、预防措施报告	(263)
四、投诉处理程序	(264)
· 来访登记表	(265)
· 投诉登记表	(265)
· 投诉处理表	(266)
第十四节 纠正和预防措施 (ISO9001 体系要素编号: 4.14)	(267)
一、纠正和预防措施控制程序	(267)
· 纠正和预防措施处理单	(269)
· 纠正、预防和改进措施实施情况一览表	(270)
二、教学质量检查、评估工作控制程序	(271)
· 开学准备情况检查登记表	(274)
· 课堂听课评价表	(275)
· 听课记录	(276)
· 学期授课计划执行情况检查表	(277)
· 教师教学情况调查表 (学生用表)	(278)
· 教师教学情况调查汇总表	(279)
· 教务科教学巡查日志	(280)
· 学生对教学的评议表	(281)
· 教师任课情况及工作实绩表	(282)
· 期中教学检查登记表	(283)
· 教务科教学巡查汇总表	(284)
第十五节 搬运、贮存、包装、防护和交付 (ISO9001 体系要素编号: 4.15)	(285)
一、学生的毕业和结业管理控制程序	(285)
二、物品搬运、贮存、防护和交付控制程序	(286)
* 仓库物资管理规定	(287)
· 领物申请单	(288)
· 物资收发卡	(289)
· 进仓单	(290)
· 出仓单	(290)

第十六节 质量记录的控制 (ISO9001 体系要素编号: 4.16)	(291)
一、质量记录的控制程序	(291)
二、记录表格	(293)
· 质量体系文件清单	(293)
· 质量记录、表格清单	(293)
· 质量体系文件更改申请表	(293)
· 质量体系更改文件领取表	(294)
· 质量体系文件修改记录	(294)
· 质量记录销毁申请单	(294)
第十七节 内部质量审核 (ISO9001 体系要素编号: 4.17)	(295)
一、内部质量审核程序	(295)
二、记录表格	(297)
· 内部质量体系年度审核计划	(297)
· 内部质量体系审核实施计划	(298)
· 内部质量体系审核检查表	(299)
· 内部质量体系审核报告	(300)
· 不合格报告	(301)
· 不合格项记录表	(302)
· 不合格报告执行情况一览表	(303)
· 不合格项分布表	(304)
第十八节 培训 (ISO9001 体系要素编号: 4.18)	(305)
一、教职工进修与培训控制程序	(305)
二、记录表格	(306)
· 教职工培训计划	(306)
· 岗位工作任职要求	(307)
· 教职工培训登记表	(308)
第十九节 服务 (ISO9001 体系要素编号: 4.19)	(310)
一、就业推荐指导和跟踪服务控制程序	(309)
二、记录表格	(311)
· 意见征询表	(311)
· 意见转呈表	(312)
· 不合格服务处理表	(312)
· 回访记录	(313)
第二十节 统计技术 (ISO9001 体系要素编号: 4.20)	(314)
一、统计技术应用程序	(314)

二、记录表格	(315)
·统计技术使用情况一览表	(315)
第二十一节 信息交流 (ISO/CD9001 标准中新增的体系要素)	(316)
一、信息交流控制程序	(316)
二、记录表格	(318)
·信息联络处理单	(318)

附录

GB/T19001-1994 质量体系 设计、开发、生产、安装 和服务的质量保证模式	(321)
---	-------

注：*表示工作规程、规定、制度等 ·表示记录表格 △表示收集在续集中