

行业实施2000版 ISO 9000族标准教程

教育系统 质量管理体系

周明圣 主编

行业实施 2000 版 ISO 9000 族标准教程

教育系统质量管理体系

周明圣 主编

中国计划出版社

图书在版编目(CIP)数据

教育系统质量管理体系/周明圣主编. —北京:中国
计划出版社, 2003. 10
行业实施 2000 版 ISO9000 族标准教程
ISBN 7 - 80177 - 242 - 3

I. 教... II. 周... III. 教育质量 - 质量管理
体系 - 国际标准, ISO9000 - 教材 IV. G420

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 093159 号

行业实施 2000 版 ISO 9000 族标准教程

教育系统质量管理体系

周明圣 主编

☆

中国计划出版社出版

(地址:北京西城区木樨地北里甲 11 号国宏大厦 C 座 4 层)

(邮政编码:100038 电话:63906413 63906414)

新华书店北京发行所发行

北京瑞兴印刷有限责任公司印刷

787 × 1092 毫米 1/16 18.25 印张 450 千字

2003 年 10 月第一版 2003 年 10 月第一次印刷

印数 1—3000 册

☆

ISBN 7 - 80177 - 242 - 3/C·000

定价:40.00 元

编 委 会

主 编：周明圣

副主编：宋昌坤

委 员：周明圣 宋昌坤 章 捷

洪锡寿 韩昌民 彭有良

· 序 ·

随着经济全球化在世界范围内的迅猛发展,尤其是中国加入世界贸易组织之后,我国政府把建立与世界接轨的国际化标准与合格的认证认可体系作为各行各业加强质量监管的一项重要工作。国际标准化组织(ISO)在总结了世界许多国家先进的质量管理经验的基础上,开发修订了 ISO 9000 族标准。世界上已有 150 多个国家将 ISO 9000 族标准直接采用为国家标准。我国于 1992 年正式等同采用 ISO 9000 族标准作为国家标准。

按照国际标准化组织对行业的划分,教育行业在 39 个行业中作为服务业列在第 37 位。同其他行业一样,教育系统也需要建立一种科学、规范、标准、具有国际质量信誉的认证认可体系。将 ISO 9000 族标准引入教育行业,依照其基本理念、运行机制和通用标准,结合教育行业特点,建立一个符合教育行业法律法规要求的质量管理体系的呼声越来越强烈,所以这种管理体系也就逐渐应运而生了。ISO 9000 族质量管理标准被认为是改进和完善教育机构教育教学质量管理的有效工具,被许多教育机构用来提升他们的质量管理水平。按照 ISO 9000 族标准质量管理体系的要求,申请和通过认证的教育机构从管理机构、管理程序、管理过程和质量评估等方面都要进行规范化过程管理。ISO 9000 族标准强调“所有工作都是通过过程来完成的”,通过“过程方法”充分识别影响学校质量的方方面面,用控制和管理等手段提高管理效率,改进管理质量,进而提高学校的办学与教育教学质量。

中国教育行业最早引入 ISO 9000 体系的国际认证是在 20 世纪 90 年代,第一批接受 ISO 9000 国际质量管理体系认证的学校基本属于海事类的大学,因为按照国际海洋公约的有关规定,它们的管理体系必须符合 ISO 9000 族国际标准(属于强制性认证)。随着教育作为服务业的一个组成部分,其具有的独特产业属性逐渐被教育界所认可,中国将依据 WTO 的规则有序地开放教育市场,按照国际互认的评价标准实行“请进来,走出去”的原则,希望进行标准化认证的教育机构越来越多。目前中国已有数百所各级各类学校按照 ISO 9000 国际标准运作并通过国际标准认证,其中大多数是民办教育机构,也包括部分公立教育机构。据对一部分通过 ISO 9000 认证的学校调查,我们了解到,这些学校自从采用 ISO 9000 质量管理体系后,其教育质量、办学效益,教师的精神面貌,学生的整体素质发生了显著变化。学校认为,通过贯彻 ISO 9000 族标准,以服务为导向,改变了校长、教师的观念;以全员参与为起点,增加了学校的集体责任感和凝聚力;以过程管理为重点,提高了学校的教育质量和效益;以持续改进为目标,增强了服务对象的满意度。

有必要指出,ISO 9000 族标准虽然主要是针对企业管理制定的,但它制定的教育参照标准还是具有很强的针对性。认证机构制定的教育参照标准包括学校的办学宗旨、目标,学校的安全、卫生、健康保障,学校的财务及其利用,学校的管理机制和运作,学校的

课程设置、教学方法和水平,教师队伍建设,学校硬件建设等方面。只有达到了上述参照标准,才能获得认证证书。也有必要指出,在教育领域中可资借鉴的企业管理的理念、方法和经验很多,但企业和学校在性质和功能上毕竟存在着较大差别。企业的首要任务是生产高质量的产品而获取利润,教育的任务却复杂得多。教育不仅要培养高质量的学生,而且要体现人的价值、教育公正和受教育机会的均等。教育过程并非一条生产线,简单地把企业优胜劣汰的观念移用到教育领域是不恰当的。对企业来说,变革主要受市场和技术变革的影响,但教育变革的动力和制衡因素是多方面的,教育面对的顾客包括学生、家长、政府和社会,对教育的需求也是多角度多层面的。因此我国教育行业应尽快建立自己的符合教育规律的、与国际接轨的独立的认证机构和认证标准。

本书的作者周明圣博士长期从事 ISO 9000 教育质量认证咨询工作,对于质量认证标准、教育行业的特点、教育管理和教育教学过程都有过长时间的研究,并有较深厚的管理理论基础和丰富的咨询与认证实践经验。本书系统全面地介绍了 ISO 9000 族标准、认证与咨询程序、质量管理的主要原则等等,不少论述来自作者潜心研究的成果。例如,第四章介绍质量管理八项原则之一的“过程方法”时,作者提出:“中国的教学管理尤其是学校的管理通常都采取常规的经验式管理,过程方法是 ISO 9000 的精髓之一,采用过程方法不仅能系统地识别学校需要控制的所有过程,更主要的是通过对过程的识别、控制和管理提高管理效率,改进管理质量,进而提高学校的办学质量、提高或者改善学校的教育教学质量,最终达到顾客满意”就很值得读者思考与回味。特别是本书第三章“教育行业引入并实施 ISO 9000 族标准概述”对教育界人士把握教育质量管理体系的特性和要求有重要的启迪作用。

希望这本书能受到广大读者的欢迎。

国家教育发展研究中心副主任 周满生

2003 年 9 月

· 目 录 ·

第一部分 2000 版 ISO 9000 族标准理解与实施

第一章 ISO 及 ISO 9000 族标准简介	3
第一节 ISO 简介	3
第二节 ISO 9000 族标准简介	4
第二章 认证与咨询	7
第一节 认证	7
第二节 咨询	8
第三章 教育行业引入并实施 ISO 9000 族标准概述	11
第一节 教育行业引入 ISO 9000 族标准的意义	11
第二节 教育行业引入 ISO 9000 族标准的特点	13
第三节 教育行业引入 ISO 9000 族标准的问题	14
第四节 国际国内教育行业在 ISO 9000 认证方面的实践	16
第五节 教育行业引入 ISO 9000 族标准的理论动态	17
第四章 质量管理常用术语和八项原则	18
第一节 质量管理常用术语	18
第二节 质量管理八项原则	21
第五章 ISO 9001:2000 的理解与运用	31
第一节 范围、引用标准	31
第二节 术语和定义	33
第三节 质量管理体系	33
第四节 管理职责	40
第五节 资源管理	50
第六节 产品实现	55
第七节 测量、分析和改进	74
第六章 文件范例	87
第一节 质量手册	87
第二节 程序文件	106
第三节 作业指导书	121
第四节 记录与表格	127

第二部分 相关教育法律、法规

教育法(1995年3月18日第八届全国人民代表大会第三次会议通过)	137
教师法(1993年10月31日第八届全国人民代表大会常务委员会第四次会议通过)	145
义务教育法(1986年4月12日第六届全国人民代表大会第四次会议通过)	150
中华人民共和国未成年人保护法(1991年9月4日第七届全国人民代表大会 常务委员会第二十一次会议通过)	152
中华人民共和国高等教育法(1998年8月29日第九届全国人民代表大会 常务委员会第四次会议通过)	158
职业教育法(1996年5月15日第八届全国人民代表大会常务委员会 第十九次会议通过)	165
中华人民共和国民办教育促进法(2002年12月28日第九届全国人民代表大会 常务委员会第三十一次会议通过)	169
中华人民共和国中外合作办学条例(2003年9月1日起施行)	176
教师资格条例(1995年12月12日起施行)	184
学校体育工作条例(1990年3月12日起施行)	188
学校卫生工作条例(1990年6月9日起施行)	192
小学管理规程(1996年3月9日起施行)	196
幼儿园工作规程(1996年6月1日起施行)	202
中华人民共和国义务教育法实施细则(1992年3月14日起施行)	209
残疾人教育条例(1994年8月23日起施行)	215
幼儿园管理条例(1990年2月1日起施行)	220
高等教育自学考试暂行条例(1988年3月3日起施行)	224
教学成果奖励条例(1994年3月14日起施行)	229
中学德育大纲(试行)	231
小学德育纲要(试行)(国家教育委员会1988年8月10日发布)	239
中小学德育工作规程(1998年4月1日起实行)	245
小学生日常行为规范(国家教育委员会1991年8月20日发布)	249
小学班主任工作暂行规定(国家教育委员会1988年7月1日发布)	251
国家教育委员会关于中小学图书馆(室)规程	254
中学生体育合格标准的试行办法(国家教育委员会1987年9月21日颁布)	257
中学班主任工作暂行规定(2000年9月1日起施行)	258
高等教育管理职责暂行规定(1986年3月12日起施行)	260

国家教育委员会关于加强在职中、小学教师培训工作的意见	264
教育部关于加强中、小学实验教学和实验室建设的意见 (教育部 1983 年 12 月 9 日颁布)	268
国家教育委员会关于减轻义务教育阶段学生过重课业负担、 全面提高教育质量的指示	271
国家教委、全国教育工会关于重新颁发《中小学教师职业道德规范》的通知	273
国家教委关于发出《中小学学生近视眼防治工作方案》(试行)的通知	275
教育部关于防止学校学生中毒事件发生的紧急通知 (教育部 1998 年 4 月 6 日颁布)	279
教育部关于印发《关于加强中小学教师职业道德建设的若干意见》的通知 (2000 年 8 月 15 日起实施)	280

教育系统质量管理体系

第一部分

2000 版 ISO 9000 族标准 理解与实施

教育系统质量管理体系

第一章 ISO 及 ISO 9000 族标准简介

第一节 ISO 简介

ISO 是国际标准化组织的英文缩写,其英文全称为“International Organization for Standardization”,是目前国际上规模最大、最有权威性的国际组织。1946 年 10 月 14~26 日,英国、美国、法国、苏联和中国等 25 个国家总共 26 名正式的代表在伦敦集会,决定成立一个国际性的组织以协调世界标准化工作,代表们起草了国际标准化组织的章程,并通过了建立国际标准化组织的决议。1947 年 2 月 23 日,国际标准化组织章程分别得到了参加会议的 15 个国家标准化机构的认可,国际标准化组织正式宣告成立。参加 1946 年伦敦会议的 25 个国家即成为国际标准化组织的创始成员国。

早在创立之时,国际标准化组织就制定并通过了 ISO 的宗旨,即“在全世界范围内促进标准化工作的开展,以便于国际物资的交流和服务,并扩大在知识、科学、技术和经济方面的合作”。国际标准化组织(ISO)的主要职能是制定国际标准,协调世界标准化工作。在标准化方面,ISO 是联合国经济与社会理事会的甲级咨询组织,是联合国贸发理事会综合级(高级)咨询组织。

国际标准化组织(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,由秘书长领导。理事会是 ISO 的常务领导机构。理事会下设 8 个工作委员会,其中技术委员会根据不同学科和专业要求,下设若干技术委员会分会。如 ISO/TC 176 是质量管理专业技术委员会;ISO/TC 207 是环境管理专业技术委员会,等等。

按照国际标准化组织的规定,所有的技术活动都通过专业的技术机构来进行,目前国际标准化组织共有 2856 个技术机构,其中,技术委员会(简称 TC)共有 185 个,分技术委员会(简称 SC)共有 611 个,工作组(WG)2022 个,特别工作组 38 个。

ISO 通过它的 2856 个技术机构开展技术活动,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。

按照国际标准化组织(ISO)所制定的章程,其所属的成员国分为团体成员和通讯成员,团体成员是指由国际标准化组织认可的各国国家标准化机构,通讯成员指尚未建立标准化机构的发展中国家(区域),团体成员国家的标准化机构参加标准的讨论、制定和修改,而通讯成员则不能参加国际标准化组织的技术工作。到目前为止,国际标准化组织有 117 个成员,它们包括 117 个国家和地区。

我国是 ISO 25 个创始国之一,但因当时的国民党政府多年拖欠会费,成员国资格于 1950 年被取消。1978 年 9 月 1 日,我国以中国标准化协会(CSA)的名义重新进入 ISO,1988 年起改为由中国国家技术监督局(CSBTS)作为中国在 ISO 中的代表。改革开放以

后,中国已成为 ISO 的重要成员国。

1987 年 3 月 ISO 9000 系列标准正式发布以后,我国在原国家标准局部署下组成了“全国质量保证标准化特别工作组”。1988 年 12 月,我国正式发布了等效采用 ISO 9000 标准的 GB/T 10300《质量管理和质量保证系列国家标准》,并于 1989 年 8 月 1 日起在全国实施。

1992 年 5 月,我国决定等同采用 ISO 9000 系列标准,制定并发布了 GB/T 19000—1992(idt ISO 9000:1987)系列标准,1994 年又发布了 1994 版的 GB/T 19000(idt ISO 9000)族标准。

我国与 ISO/TC 176 对口的全国质量管理保证标准化技术委员会(以下简称 CSBTS/TC 151),是 ISO 的正式成员,参与了有关国际标准和国际指南的制定工作,在国际标准化组织中发挥了十分积极的作用。CSBTS/TC 151 已将 2000 版 ISO 9000 族标准等同采用为中国的国家标准,其标准编号及与 ISO 标准的对应关系分别为:

GB/T 19000—2000《质量管理体系 基础和术语》(idt ISO 9000:2000)

GB/T 19001—2000《质量管理体系 要求》(idt ISO 9001:2000)

GB/T 19004—2000《质量管理体系 业绩改进指南》(idt ISO 9004:2000)

第二节 ISO 9000 族标准简介

1. 什么是 ISO 9000 族标准

简单地说,ISO 9000 族标准是 ISO/TC 176 制定的所有国际标准。ISO 9000 族标准为世界范围的各种类型和规模的组织规定了质量管理体系(QMS)术语、原则、原理、要求和指南,以满足各种类型和规模的组织对证实其能力和增进顾客满意所需的要求。到 2000 年底为止,ISO/TC 176 共发布了三个版本的 ISO 9000 族标准,国际学术界通常按照 ISO 9000 族标准发布的时间将它们称为 1987 版、1994 版和 2000 版。按照国际标准化组织的惯例和要求,每当新的标准版本正式发布,旧版本自动失效,但考虑到采用旧版本建立体系并通过国际认证的组织管理的连续性,国际标准化组织规定:凡是采用旧版本建立质量体系并通过认证的组织,可以用三年的时间来更换标准的版本,即按照新版本的标完善或更新组织的质量体系。

2. ISO 9000 族标准的产生

第二次世界大战期间,美国成为反法西斯战场所需军事物资的重要生产和提供基地。但是,战场对军事物资的大量和快速的需求与传统质量管理方法的矛盾,导致军事物资质量和按时交付环节频频出现问题,迫使美国国防部组织专家研究制定了战时国防标准,即《质量控制指南》、《数据分析控制图法》和《生产中质量管理控制图法》。三个战时标准的创立和应用,扭转了战场军需物资质量不可靠和不能按时交付的局面。

第二次世界大战结束后,美国 50 年代末发布了 MIL-Q-9858A《质量大纲要求》,颁布了世界上最早的有关质量保证方面的军事标准。美国在军品生产的质量保证方面的成功经验,在世界范围产生了重要影响。70 年代以来,英国、美国、法国、加拿大等,先后制定和发布了用于民品生产的质量管理标准,如英国的 BS 5750《质量管理和质量保证标准》、加拿大的 CSAZ 299 等。

但是,由于经济、技术、管理发展的不平衡和文化底蕴的不同,以及由于对与质量有关的概念的定义不同,等等,导致各国关于质量管理方面的标准存在诸多不一致,各国制定的标准给国际贸易和合作带来了某些障碍,甚至成为了贸易壁垒。

随着全球经济一体化和市场化的发展,国际贸易需要遵循世界一致的质量保证标准。大量的组织需要向更广泛的范围证实自己的能力以获取信任,同时也需要科学的管理体系模式以提高管理效率和效益。

在世界呼唤统一质量管理标准的时候,1979年,国际标准化组织组建了 ISO/TC 176 质量管理 and 质量保证技术委员会,并责成其负责制定世界通用的质量管理 and 质量保证标准。

ISO/TC 176 组织了 15 个国家 100 多位质量管理方面的专家学者,在现代科学信息论、控制论和系统论的指导下,在研究英国标准 BS 5750、美国军标 ANSI ASQ Z1.15 和加拿大 CSAZ 299 等一些国家标准的基础上。综合考虑世界各国的需要和发展的不平衡,历时数年,于 1987 年正式发布了国际通用 ISO 9000 系列标准。

1987 版的 ISO 9000 系列标准包括 ISO 8402:1986《质量—术语》、ISO 9000:1987《质量管理 and 质量保证标准—选择和使用指南》、ISO 9001:1987《质量体系—设计开发、生产、安装和服务的质量保证模式》、ISO 9002:1987《质量体系—生产和安装的质量保证模式》、ISO 9003:1987《质量体系—最终检验和试验的质量保证模式》、ISO 9004:1987《质量管理 and 质量体系要素—指南》,共 6 个国际标准,统称为“ISO 9000 系列标准”。

ISO 9000 系列标准是 ISO 成立以来向全世界发布的第一项系统的质量管理标准。

3. ISO 9000 族标准的发展

ISO 9000 系列标准满足了世界范围在生产、交流和合作方面对通用质量管理标准的要求,顺应了世界贸易向着有严格约束机制方向发展的历史潮流。因此,ISO 9000 系列标准颁布伊始,即得到了世界范围广泛的响应。

但是,正如国际标准化组织所言,管理标准应不断改进。1990 年,ISO/TC 176 决定对 ISO 9000 系列标准实施修订,并提出了《90 年代国际质量标准的实施策略》,即人们所所谓的《2000 年展望》。它提出的目标是:“要让全世界接受和使用 ISO 9000 族标准;为提高组织的运作能力提供有效的方法;增进国际贸易、促进全球繁荣和发展;使任何组织和个人可以有信心从世界各地得到任何期望的产品以及将自己的产品顺利销售到世界各地。”

1994 年,根据《2000 年展望》提出的目标,ISO/TC 176 组织专家对 1987 版 ISO 9000 系列标准实施了第一阶段的修改,即有限修改。这种有限修改保持了 1987 版 ISO 9000 系列标准的总体结构和思路,仅对 ISO 9000 系列标准的技术内容作了局部修订,同时提出了一些新的概念和术语,并将 ISO 9000 系列标准定义为 ISO 9000 族标准(ISO 9000 Family of Standards)。

1994 版本的 ISO 9000 族标准包括 ISO 8402、ISO 9000-1、ISO 9001、ISO 9002、ISO 9003 和 ISO 9004-1,共 6 个国际标准。

1994 年完成第一次有限修改后,ISO/TC 176 对《2000 年展望》进行了补充和完善,提出了《关于 ISO 9000 族标准的设想和战略规划》。1996 年,在广泛征求标准相关各方的应用意见和建议后,ISO/TC 176 相继提出了《2000 版 ISO 9001 标准结构和内容的设计规范》

和《ISO 9001 修订草案》,拟对 1994 版 ISO 9000 族标准从结构、逻辑到内容实施重大修订。

2000 年 12 月 15 日,ISO 正式发布了 2000 版 ISO 9000 族标准。2000 版 ISO 9000 族标准与 1994 版标准相比,其信息论、控制论和系统论科学思想与方法更加突出;其理论基础更加明确;其对各种类型和规模的组织适用性更强;标准结构和逻辑更符合人们的认识规律;与其他类管理标准(ISO 14000 和 OHSMS 18000)趋于相融,等等。

ISO 9000 族标准的不断改进和发展与 2000 版 ISO 9000 族标准的隆重推出,使得 ISO 为世界各国提供了足够的信任,一场升级换代采纳新标准的热潮正以不可阻挡之势,涌向全球的每一个行业。

4. ISO 9000 族标准的应用状况

早在 1996 年底,ISO 秘书长就 ISO 9000 的应用状况作了如下描述:ISO 9000 标准与其他标准相比起来,一是标准文本销量最大;二是响应最迅速;三是响应范围最宽广,并把上述现象称为世界“ISO 9000 现象”。为什么形成了 ISO 9000 现象?

ISO 9000 族标准既渗透了当代先进的科学管理思想信息论、控制论和系统论,又借鉴了发达国家先进管理经验。它既是基本要求,又具有一定的先进性。因此 ISO 9000 族标准对世界范围所有国家,无论是发达国家、发展中国家还是落后国家,都具有强大的感召力。

ISO 9000 族标准的发布,使各国的质量管理活动统一在国际标准的基础之上。从 1987 年第一版发布至今,十余年的实践表明,ISO 9000 族标准对改善世界范围的质量管理、对突破贸易技术壁垒,提高产品和服务质量、提高社会满意度等方面均产生了积极影响,越来越得到世界各国的普遍关注和采用。据不完全统计,截止到 2001 年初,ISO 9000 族标准已被全世界 150 多个国家和地区等同采纳为国家标准(中国 1992 年即已等同采纳,并定为国家标准 GB/T 19000 族)。标准的应用范围已由制造业扩展到政府管理机构、金融机构、房地产部门、各级各类教育机构等行政和服务业。不仅仅是标准本身得到了广泛响应,而且 ISO 提出质量管理体系认证制度,国际承认/多边互认制度等也得到了较为广泛的响应,使得对 ISO 9000 应用的符合性程度认证有了国际一致的体制保障。目前,实施质量管理体系认证的国家已超过 50 余个,认证结果的国际承认/多边互认的国家也超过了 20 个。

第二章 认证与咨询

第一节 认证

质量管理体系认证是质量认证的一种类型,具有质量认证的共同属性。要了解质量管理体系认证首先应该清楚质量认证和合格评定的概念。

合格评定的定义是:与直接或间接确定相关要求被满足的任何有关的活动。合格评定包括认证和认可两类,其主要活动见图 2-1 所示:

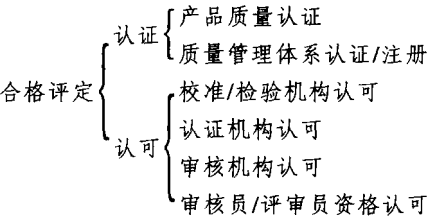


图 2-1

质量认证简称认证(Certification),其定义是:第三方依据程序对产品、过程或服务符合规定的要求给予书面保证(合格证书)。按认证的作用可分为安全认证和合格认证;按认证的对象可分为产品认证和质量管理体系认证。

产品认证和质量管理体系认证最主要的区别是认证的对象不同,产品认证的对象是特定产品,而质量管理体系认证的对象是供方组织的质量管理体系。由于认证对象的不同引起了获准认证条件、证明方式、证书的使用等一系列不同。两者也有共同点,即都要求对供方组织的质量管理体系进行体系审核。但在具体实施上又有若干不同。见表 2-1 所示:

表 2-1 产品认证和质量管理体系认证比较

项 目	产品认证	质量管理体系认证
对 象	特定产品	供方质量管理体系
获准认证条件	(1)产品质量符合指定标准要求 (2)质量体系符合指定的质量管理体系标准及特定产品的补充要求	质量管理体系符合申请的质量管理体系标准(ISO 9001:2000)和必要的补充要求
证明方式	产品认证证书;产品认证标志	体系认证证书;体系认证标志
证书的使用	证书不能用于产品,标志可用于获准的产品上	证书和标志都不能用在产品上,但可用于正确的宣传
性 质	自愿/强制	自愿,有些行业国家强制认证

认证审核流程见图 2-2 所示：

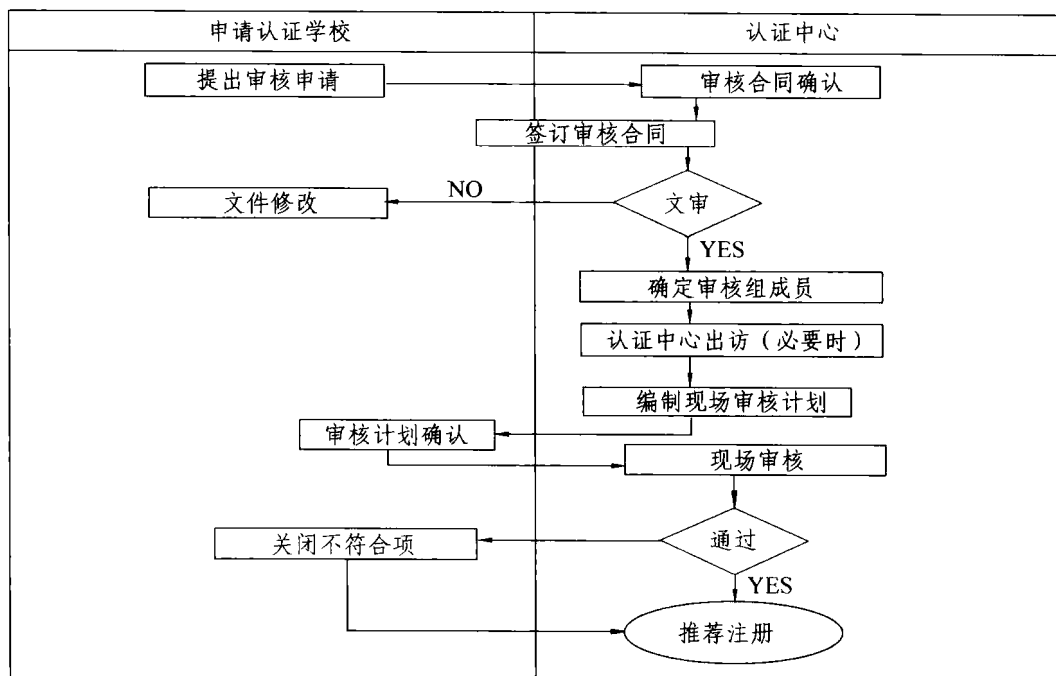


图 2-2 认证审核流程图

第二节 咨询

1. 咨询的定义

咨询有广义和狭义之分。广义的咨询是指人们相互沟通交流的活动。狭义的咨询是指咨询机构或人员根据用户的需求，解决用户的问题，帮助用户实现目标的过程。

咨询活动自古有之。如 15 世纪，英国的枢密院就是一个咨询机构。我国古代皇帝都有谋士，就是替皇帝出主意、想办法的咨询人员。

2. 咨询的分类

按照咨询的内容，可分为管理咨询、工程咨询和技术咨询、法律咨询等。

按照咨询的职业性来分，可分为专业咨询和非专业咨询。专业咨询是以咨询业为生的咨询，除此之外为非专业咨询。

3. 咨询的特征

(1) 它不同于一般的劳务，它要求咨询师有较深的知识功底，是一种创造性的高智力的劳动；

(2) 它不同于简单的学术交流，而是要将理论知识转化为技术，转化为生产力，为组织或个人创造经济效益；

(3) 它以咨询机构为有效的形式，具有稳定性，是将科学和知识社会化的过程，因此，具有广泛的社会效益；