

远程教育 ISO 9001:2000 质量管理实务

ISO 9001:2000
Quality Management Practice in
Distance Education

主编 高澍苹



 中国标准出版社

远程教育

ISO 9001:2000质量管理实务

ISO 9001:2000 Quality Management Practice
in Distance Education

主 编：高澍苹

副主编：钱军伟 王敬美

编 委（按姓氏笔画排序）：

马联凤 王 丽 孙宝芝 刘 虹

刘慧琼 李秀惠 张 治 张 翼

张必秀 张晓静 周宇菲

翻 译：张鲁玲

审 阅：李 镜 刘敏茹

中国标准出版社

北 京

图书在版编目(CIP)数据

远程教育 ISO 9001:2000 质量管理实务/高澍苹主编.
北京:中国标准出版社,2007
ISBN 978-7-5066-4677-2

I. 远… II. 高… III. 质量管理体系-国际标准,
ISO 9001:2000-应用-远距离教育 IV. G72

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2007)第 152894 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 17.5 字数 381 千字

2007 年 10 月第一版 2007 年 10 月第一次印刷

*

定价 40.00 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

序

国际标准化组织(ISO)首次发布 ISO 9000 族标准到今年已整整二十年了。回顾这二十年来 ISO 9000 在我国各个领域的应用过程,感慨万千。因为这其中有太多的经验值得我们去总结,又有太多的教训值得我们去吸取。

今天,北京大学医学网络教育学院奉献给各位读者的便是一个经过多年实践,首先自己满意,然后顾客满意,进而让相关方满意的采用 ISO 9000 族标准的经验中的一部分。之所以说它只是经验中的一部分,主要是因为读者所看到的只是结果,而为了获得这个结果,他们从领导到员工孜孜不倦、齐心协力、拼搏奉献、开拓进取的过程大家是看不到的,为此每个员工夜以继日、辛勤付出的过程大家也是看不到的。我希望各位读者能充分的认识到这一点,即:“没有这样的过程,不可能获得这样的结果。”

我为什么在此向各位读者特别强调上述问题呢?因为我和他们就质量管理体系的有关问题曾多次接触,对他们建立和实施质量管理体系的整个过程比较了解,同时更加理解他们奉献给大家这本书的心态。他们就像一个勤劳的果农,若干年前种下了一片果树,经过多年的精心呵护,浇水、施肥、剪枝和松土,今天已经是硕果累累了。但他并不打算独享这丰收的果实,而是广招各方朋友前来采摘品尝。一是想让大家共同分享这劳动成果;二是想让各位也去种下自己的一片果园。待到收获的时节,每个人不但可以品尝到自己的劳动果实,而且还可以相互交流、切磋技艺、不断提高、共同发展。我相信:这便是他们编著此书的初衷。

ISO 9000 族标准发布二十年来,从开始的“热”到后来的“乱”,再

到今天,有人说它已经变成了“食之无味,弃之可惜”的“鸡肋”。事实果真如此吗?其实,ISO 9000 族标准就是全球统一的质量管理体系标准,它到底是“鸡肋”,还是“鸡腿”,完全取决于组织如何应用它。就像上面提到的,果树是一样的,但在不同果农的培育下,结果是不一样的。北京大学医学网络教育学院领导层对 ISO 9000 族标准的那种刻苦学习、不断钻研的精神;员工们在质量管理体系的建立和运行中的那种自强不息、勇于开拓的精神,都是取得今天良好业绩的保证。

还有一个需要特别向读者说明的问题,就是在本书的后面附有一个对在教育领域从事质量管理工作的人员非常有价值的文件,即《质量管理体系——教育组织实施 ISO 9001:2000 指南》,这份文件预计在 2008 年可作为国家标准发布,将是专门用于教育领域质量管理的指南性标准。此时,它还只是由国际标准化组织(ISO)发布的一份指南性文件。在教育领域从事质量管理工作的有关人员如果学习 ISO 9001 感到难以理解,那么当你看到这份标准时,就有可能感觉像是回到了家乡,对你来说一切都是那么的熟悉。名词术语不再难以理解,对要求条款的表述也不再似乎是对别人提出的。我相信它一定会对教育领域的广大读者有所帮助,有兴趣的同仁们也可以先睹为快。

也许你已经阅读过不少有关 ISO 9000 族标准的书籍,但这本书给你提供的内容是与众不同的。在标准刚刚出版后就“及时上市”的教材,不免有商业目的之嫌。但在 2000 版 ISO 9000 族标准已进入修订过程的今天,能为读者提供自己应用标准的经验,其目的不言自明。她就像秋天的果实,真实而饱满,美丽而甘甜。

李 镜

2007 年 6 月 28 日

前言

远程教育的发展,因其技术实现手段不同,大致经历了三个阶段:一是函授教育阶段,肇始于19世纪40年代的英国;二是广播电视教育阶段,起源于20世纪中叶;三是20世纪后期,随着现代通信技术、计算机技术特别是互联网技术的快速普及和应用,现代远程教育蓬勃兴起。作为独立教育形态的开放式远程教育日益受到社会的广泛重视。

进入21世纪,现代远程教育在我国得到迅速推广,教育资源建设、技术支持服务,以及有关理论研究取得长足发展。然而,由于我国引进现代远程教育的时间较晚,其发展状况尚有许多不足之处,尤其是如何保障和提升远程教育质量,一直是大家共同关注的话题。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式给予了更多的期望,同时也必然会提出更高的要求。教育质量已经成为发展远程教育的核心课题之一。事实上,许多国际知名远程教育机构的发展历程也很好地诠释了这一观点。

ISO 9001:2000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,以此构建起远程教育的质量管理体系。2003年3月,学院通过ISO 9001:2000质量管理体系首次认证;2006年,顺利通过再次认证。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,质量目标不断提升。截至目前,全国已经有3家远程教育机构先后通过了ISO 9001:2000质量管理体系认证。ISO 9001:2000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。秉承这一旨意,我们不揣浅陋,将

北京大学医学网络教育学院 ISO 9001:2000 质量管理体系的全部文件奉献于公众,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。

本书前半部分汇编了北京大学医学网络教育学院的质量管理体系文件,并结合实例介绍了相关经验;后半部分是国际标准化组织关于教育组织实施 ISO 9001:2000 标准的指南——《国际专题协议 IWA2》。本书适用于教育机构编写 ISO 9001:2000 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。

目前,国内关于教育机构依据 ISO 9001:2000 标准构建质量管理体系方面的专著尚不多见,本书在一定程度上填补了这项空白。同时,国际标准化组织的《国际专题协议 IWA2》,也是首次在国内全文翻译出版,具有较高的参考价值。

本书发表的质量手册和程序控制文件是 3.1 版,在此之前,我们先后编写了 1.0 版、2.0 版、3.0 版等多个版本。在不同版本体系文件的编纂和修订过程中,有许多同志做出过贡献而未能列入编委名录,在此一并致谢!

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随着客观环境的变迁而不断予以完善。囿于编者水平有限,加之时间短促,考虑不周之处在所难免,尚希同行专家不吝指正。

北京大学医学网络教育学院

2007 年 8 月

Preface

According to the realization technology used in distance education, its development has so far gone through three stages: correspondence education that started in the 1840s in Britain, radio and television education that emerged in the middle of the 1900s, and modern distance education that is boosted by the universal application of modern communication technology and computer technology, in particular, the internet. Open distance education, as an independent educational element, is now drawing more and more attention from the society

With the advent of the 21st century, modern distance education has been rapidly promoted in China. Much headway has been made in education resource development, technical support, and relevant theoretical researches. Distance education in China, however, is still suffering from many problems due to the fact that it started rather late compared to the rest of the world. Ways leading to quality assurance and improvement has been the focus of all. With the development of distance education, the Government and the society are expecting more and more from this new format of education, which is bound to impose higher requirements on distance education. Quality assurance of distance education has become the core of its development, which has, in reality, been fully demonstrated in the growth of many internationally reputable distance education institutions.

ISO 9001:2000 Quality Management System, a set of scientific management methods, has up to date been extensively applied in varied areas in different countries and has achieved great results. In March 2002, not long after its foundation, the School of Distance Learning for Medical Education, Peking University (SDLME, PKU) introduced the ISO 9001:2000 standards to construct its own quality management system for distance edu-

cation, becoming the first of its kind to do so in China. In March 2003, SDLME was certified for the first time to the ISO 9001:2000 quality management system standards, and was re-certified in 2006. During these years, SDLME has achieved constant improvements in all aspects, with its quality goals raised to a new level. Up to date, three distance education institutions in China have successively been certified to the ISO 9001:2000 standards. This quality management system is gaining increasing recognition in the distance education circle.

Open is one of the major features of distance education. Following this principle, we decided to venture to publish all the documents of SDLME's ISO 9001:2000 quality management system to a wider audience, on the one hand, to share our practical experience with colleagues in the education industry, especially those in distance education circle; and on the other, to draw forth abler people by our preliminary efforts in constructing and improving the quality management system for distance education.

The first half of the present book assembled all the documents of SDLME's ISO 9001:2000 quality management system, and introduced relevant experience with our examples. The second half is the International Workshop Agreement, IWA2, the Guidelines for the Application of ISO 9001:2000 in education from the International Organisation for Standardization (ISO). The present book is suitable as an example or training material for educational institutions to compile their own ISO 9001:2000 quality management documents. It is also a good reference book for other organisations in building their own quality management system.

At present, we have not yet seen many books dedicated to the development of quality management system in education with the application of ISO 9001:2000 standards. This book has, to some extent, filled the gap in this regard. Meanwhile, for the first time, IWA2 from ISO is translated into Chinese and published in China. We are confident in its high value as a reference.

The Quality Manual and Procedure Control Documents published in this book are version 3.1, before which we compiled several versions such as 1.0, 2.0, and 3.0. We wish to thank the many colleagues who have con-



tributed a great deal in the compilation and revision of all these versions but whose name was not able to be listed in the editorial board.

Continual improvement is one of the fundamental principles of quality management. The documents of the system itself are bound to need continual improvement with the change of its environment. Limited by our own knowledge and the short time, it is hard to avoid ill-considered points. We wish to hear any comments or suggestions from education experts and colleagues.

School of Distance Learning for Medical Education, Peking University
In August 2007

目 录

第一部分 质量手册 1

A001 质量手册	3
-----------------	---

第二部分 程序文件 29

A002 程序文件手册	31
B001 文件控制程序	32
B002 记录控制程序	44
B003 管理评审控制程序	48
B004 人力资源控制程序	53
B005 教师聘用控制程序	62
B006 基础设施控制程序	72
B007 教学服务策划控制程序	77
B008 招生工作控制程序	82
B009 课程开发控制程序	90
B010 采购控制程序	99
B011 学习中心控制程序	106
B012 教学过程控制程序	109
B013 教学包控制程序	115
B014 学习支持服务控制程序	123
B015 考试工作控制程序	135
B016 学籍管理控制程序	143
B017 监视与测量控制程序	151

B018	内审控制程序	155
B019	不合格品控制程序	165
B020	数据分析控制程序	167
B021	纠正与预防措施控制程序	170
第三部分 质量管理体系文件编写指南		175
附录 质量管理体系 教育组织实施 ISO 9001:2000 指南		187

第
一
部
分

质 量 手 册

编号:A001

质 量 手 册

V3.1

依据 GB/T 19001—2000(idt ISO 9001:2000)标准编制

受控状态:受控

分发号:

持有人:

2007 年 5 月修订

2007 年 6 月 30 日实施

质量方针及质量目标发布令

根据 GB/T 19001—2000(idt ISO 9001:2000)标准的要求,本院总结数年来来的实践经验,秉承持续改进的原则,修订了质量方针及质量目标,现在予以发布。要求全体员工准确理解质量方针及质量目标,在工作中认真贯彻执行。

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—2000(idt ISO 9001:2000)标准的要求,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,为教学产品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 $\geq 90\%$;
2. 学习资料适宜性 $\geq 80\%$;
3. 学习资料提供率 $\geq 99\%$;
4. 学习支持服务获得率 $\geq 90\%$;
5. 学生综合满意度 ≥ 75 ;
6. 学生月投诉率 $\leq 0.6\%$ 。

对以上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

2007年6月30日

质量手册目录

- 0.1 《质量手册》第 3.1 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 教育过程实现
 - 7.1 教育过程实现的策划
 - 7.2 与学生及有关各方相关的过程
 - 7.3 设计和开发
 - 7.4 采购
 - 7.5 生产和教学服务提供
- 8 测量、分析和改进
 - 8.1 总则
 - 8.2 监视和测量
 - 8.3 不合格的控制
 - 8.4 数据分析
 - 8.5 改进
- 附录 1 组织机构图
- 附录 2 职责分配表
- 附录 3 程序文件清单