

高等院校教育质量管理 体系建立与实施指南

孙明霞 刘红屏 编著
林金和 沈肇圻 主审

石油工业出版社

高等院校教育质量管理 体系建立与实施指南

孙明霞 刘红屏 编著
林金和 沈肇圻 主审

石油工业出版社

前言

内 容 提 要

青岛远洋船员学院是中国第一家运用 ISO9000 族质量管理标准建立院校教育质量管理体系的院校。本书是该学院经过 7 年的教育质量管理体系的运行、完善和不断改进,学院积累的一定经验、教训的总结,对高等院校教育质量管理体系的建立和教学管理具有一定的指导意义。

本书可供各种高等院校管理人士及教职员工参考。

图书在版编目(CIP)数据

高等院校教育质量管理体系建立与实施指南/孙明霞等编著
北京:石油工业出版社,2003.6

ISBN 7-5021-4277-0

I. 高…

II. 孙…

III. 高等教育—教育质量—质量管理体系—研究—中国

IV. G642.0

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 041154 号

石油工业出版社出版

(100011 北京安定门外安华里二区一号楼)

北京奥设伟业科技排版中心排版

北京华都印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行

850×1168 毫米 32 开本 9.375 印张 252 千字 印 1—3000

2003 年 6 月北京第 1 版 2003 年 6 月北京第 1 次印刷

ISBN 7-5021-4277-0 定价:28.00 元

随着社会发展、科技进步,产品的质量成为任何组织都不能忽视和回避的重要问题。世界经济贸易一体化的加快,又使质量管理标准的趋同成为席卷全球的浪潮,取得了快速的发展并得到各类组织的关注与运用。

近年来,随着我国高等教育体制改革的不断深入和中国加入 WTO,市场意识和竞争机制也逐渐向高等院校渗透,教育和教学质量成为高等院校关注的焦点。提高教育教学质量是教学活动的永恒追求,对其实施有效的质量监控是促进教学质量不断改进、不断提高和不断完善的重要手段。目前,我国政府已经初步建立并完善了外部宏观的教育质量监控和评价体系,国家各级教育主管部门积极推进教学工作监控和评价的研究和实践,政府将在教育教学改革内容方面、监控机制方面、师资队伍的培养及政策导向等方面提供保证。而高等院校内部建立完善的教学质量监控体系是进行院校科学、动态管理的首要条件,是实现良性循环运行机制的重要保证,它可以推进高等院校自身的教育质量、办学水平的不断提高。因而,高等院校建立科学、有效的内部教学质量监控体系更为重要。

青岛远洋船员学院是中国第一家运用 ISO9000 族质量管理标准建立院校教育质量管理体系,将 ISO9000 族质量管理标准引入教育领域的院校,并于 1996 年 10 月顺利通过国际知名认证机构挪威船级社(DNV)的质量认证。1998 年 6 月又首批通过中华人民共和国海事局船员教育和培训质量管理体系的认证审核。为中国高等院校教育教学管理与国际接轨,特别是各类航海院校实施教育教学质量管理,推动中国航海教育的履约步伐均起到了积极的推动作用。

经过 7 年的教育质量管理体系的运行、完善和不断改进,学院

积累了一定的经验和教训,为了把我们多年运行教育质量管理体系的经验和教训进行宣传与推广,让更多的院校了解 ISO9000 族质量管理标准在教育领域运用的可行性和有效性,同时避免欲运用 ISO9001:2000 版质量管理标准建立教育质量管理体系的院校走不必要的弯路,特紧密结合院校实际编著出版该书,希望能对高等院校教育质量管理体系的建立和教学管理起到一定的指导意义。

本书主要包括绪论、ISO9000 族质量管理标准及基本术语、ISO9001:2000 版质量管理标准在高等院校的转化运用、高等院校教育质量管理体系的建立、体系文件的编制、体系的运行、认证和改进完善等方面,按照逻辑关系逐层进行详细论述,并以青岛远洋船员学院为例,生动阐述建立教育质量管理体系的成效。为了使本书更加直观、更具实用性和起到直接指导的作用,本书还附了大量的案例。

在这里特别感谢航海学校为本书编写提供的案例,还要感谢为本书提出宝贵意见、支持和参与本书出版工作的所有朋友。

由于时间仓促和编著者水平所限,不足之处恳请指正。

编著者

2003 年 3 月

目 录

第一章 绪论	(1)
第二章 ISO9000 族质量管理标准及基本术语	(9)
第一节 ISO9000 族质量管理标准的产生及发展	(9)
第二节 ISO9000 族质量管理标准的管理原理	(12)
第三节 质量管理基本术语	(21)
第三章 ISO9001:2000 质量管理标准在高等院校的转化运用	(33)
第一节 ISO9001:2000 质量管理标准术语在高等院校的转化运用	(33)
第二节 ISO9001:2000 质量管理标准在高等院校的转化运用	(34)
第四章 高等院校教育质量管理体系的建立	(64)
第一节 高等院校教育质量管理体系的特点	(64)
第二节 高等院校教育质量管理体系的建立	(65)
第五章 高等院校教育质量管理体系文件的编制	(79)
第一节 质量管理体系文件概述	(79)
第二节 教育质量管理体系文件的编制	(83)
第六章 高等院校教育质量管理体系的运行	(100)
第一节 文件和资料控制	(100)
第二节 内部质量审核	(110)
第三节 管理评审	(135)
第四节 纠正和预防措施	(140)
第七章 高等院校教育质量管理体系的认证	(144)
第一节 院校质量管理体系认证的必要性	(144)
第二节 教育质量管理体系认证	(145)
第八章 高等院校教育质量管理体系的改进与完善	(148)

第一节 教育质量管理体系的完善	(148)
第二节 全面质量管理的运用与实施	(154)
第三节 几种质量改进方法的介绍	(159)
第九章 院校建立教育质量管理体系取得成效案例	(171)
附录 1-1 “质量手册”案例	(177)
附录 1-2 “质量手册”案例	(218)
附录 2-1 “文字描述式程序文件”案例	(230)
附录 2-2 “流程图式程序文件”案例	(235)
附录 2-3 “表格式程序文件”案例	(239)
附录 3-1 “作业指导书”案例	(242)
附录 3-2 “岗位工作职责”案例	(247)
附录 4 “质量计划”案例	(258)
附录 5 “院校质量管理工作量化考核办法”案例	(260)
附录 6 挪威船级社(DNV)《航海院校认证规则》	(264)
附录 7 《中华人民共和国船员教育和培训质量管理规则》	(280)
附录 8 《国家重点技工学校质量管理标准(试行)》	(288)

第一章 绪 论

当前,我国高等教育体制改革不断深化,办学产业化不断发展,有志之士皆视高等教育为朝阳产业,民办高等教育异军突起。随着办学自主权的扩大,国内高等院校间的竞争日益突出,高等院校的发展必将优胜劣汰。中国加入 WTO 之后,中国在对教育服务做出承诺的同时,面临着更多的是挑战。国外高等教育经过大众化教育的普及之后,近几年由于人口出生率的降低,造成教育资源的过剩。随着全球资源共享、办学环境的变化,澳大利亚、新西兰、美国的教育贸易都占其出口贸易项目的很大比重。发达国家的先进教育品牌会涌入国内,国外独资或合作办学的教育培训机构也会抢占、分割中国教育市场这块“大蛋糕”。在日趋激烈的市场竞争中,中国的高等院校应如何应对?首先对外必须转变观念,面向市场,抓住机遇,加快发展,其次对内必须深化改革,调整结构、全面提高办学质量,以提高自身的竞争力。

近几年,高校大规模扩大招生,使我国高校的在校生翻了一番。处于我国高等教育资源尤其优秀资源还相当短缺的发展时期,高校的规模效益提高了,但教育质量下降的势头已凸现出来,以牺牲教学质量来换取规模发展的现象在某些高等院校不同程度的存在着。招生规模的扩大,使生源质量参差不齐,高等院校整齐划一的教学计划和课堂教学已不能同时满足各层次、各类型学生的个体需求。更重要的是造成高等院校办学条件的不足,主要表现在师资不足、教学设备、教学场地、教学设施和图书资料等满足不了学生的需求,教育经费相对短缺,后勤服务跟不上。按照全面的教育发展观,高等教育发展必须实行规模、结构、质量、效益协调统一的发展方针。做到规模适度、结构合理、提高质量、增加效益。在这四个方面中,教学质量是高等教育发展的核心,是高等教育的生命线。在目前形势下,保证和提高教育质量直接关系到高等教

育体制改革的成败,而高等院校如果缺乏科学、规范和有效的教育质量管理,必然会导致教育质量的下降。

多年来,经过经济界、法学界和管理学界系统提炼、概括和总结的,代表国际上行之有效的质量管理理论和方法的 ISO9000 族质量管理标准,对高等院校实施科学、规范和有效的教育质量管理,具有很好的指导意义。ISO9000 族质量管理标准强调任何组织必须依存于顾客,依存于市场需求。在高等院校运用中,强调以学生、用人单位和社会的市场需求为关注焦点,院校开展的一切教育教学活动围绕市场需求进行。这与目前高等教育必需面对市场竞争的形势不谋而和。依据质量管理的理论分析,中国高等教育质量链从市场研究开始,通过建立教育质量管理体系,按照计划定期分析国家、社会和用人单位的需求,寻求人才培养与发展方向,了解科技发展的最新动态,从而确定高等教育的办学方向和目标市场,即一所院校最终将教育教学服务定位在何种层次和水平上。高等院校按照既定的办学目标开展教育教学工作,科学并充分利用教育资源,依法落实高等院校的办学自主权,在院校内具有自我发展、自我约束、灵活应对新情况,迎接新挑战的能力,提高在教育市场中的竞争力。简言之,有效实施 ISO9000 族质量管理标准是促进高等院校科学规范管理,全面提高教育质量行之有效的最佳选择。

长期以来,中国高等教育理论研究与实际运用有时会存在一些偏差,并且理论研究往往是自上而下,有的在基层难于运用与落实。现在,有一部分从事教育管理人员,甚至院校领导人的思维定式还停留在计划经济的“高等教育卖方市场”模式下,高等教育管理体制已明显不适应形势的要求。主要表现在以下四个方面:一方面缺乏市场意识,高等教育与社会需求脱节,学科与专业结构、课程设置不能有针对性考虑学生、市场和社会对教育教学服务的类型、层次和内容的需求。无视市场的调节作用,没有利用经济杠杆使教育资源得到合理配置,也就无从追求最佳的教育经济效益和社会效益。第二方面缺乏对学生的服务意识,追求的仍然是

师道尊严和老师至高无上的绝对权威,把学生当成是高等院校的管理对象;其次采取的是填鸭式的教育,忽略学生创新能力的培养,使学生缺乏提出问题、分析问题和解决问题的能力,忽略不同水平学生的个性化要求,不能充分发挥学生的潜能。第三方面院校的教学管理部门缺乏为教学一线的服务意识。教学管理部门在高等院校中扮演的是教师教学活动监督评判者的角色,而不能够发挥为教学一线提供教育教学质量信息,帮助教师改进和提高教育教学质量的作用。第四方面,高等院校教育质量管理方法、技术还比较落后。当今企业的产品质量管理从初级到高级,已经走过了末端检验阶段、统计检验阶段和全面质量管理三个阶段,而目前我国高等院校绝大多数仍停留在末端检验阶段,主要以对学生考试、对教职员工考核的事后检验控制为主,事前控制意识差,造成质量管理成本过高。院校必须转变教育质量管理观念,树立新教育观,引入新的教育质量管理方法。

依据 ISO9000 族质量管理标准建立教育质量管理体系,有利于高等院校通过深刻理解和准确把握标准的相关质量要求,树立全新的教育服务观、产品观和质量观,强化社会责任意识和产品质量意识;有利于高等院校根据“系统论”和“过程控制”的思想和方法,在优化资源配置和组织机构设置的前提下,院校整个工作以教育教学工作为主线,其他工作(包括教学管理工作)为保障教育教学工作质量提供支持。对工作的全过程进行控制,明确每位教职工在教育教学服务过程中的任务、工作目标、岗位职责和工作程序,把一切工作的出发点和落脚点落实到切实为学生提供符合各方面要求的教育教学服务上来;有利于强化教职工的“全员参与质量管理”的理念和团结协作的意识,根据“质量改进”和“过程控制”要求,把教育教学服务质量控制和质量改进作为一项常规工作来抓,主动根据质量标准要求开展自查和互查、自评和互评,及时预防和纠正错误。通过依据标准的科学与规范管理,不断提高工作效率和管理水平,从而全面提高院校教育教学服务质量,保障教育教学工作质量达到预定的目标。

此外,现行的教育质量评价的观念相对陈旧,在一定程度上制约着教育向人才市场需求的方向发展。政府教育主管部门对高等教育管理和质量评价虽然有一套自己的体系、标准和要求,但在具体内容、手段及形式等方面存在着一些不完善和不规范的现象。中国高等教育由精英教育向大众化教育过渡的过程中,必然伴随着高等教育结构的多样化、多层次化。一方面,科学技术的发展伴随着生产的现代化、社会生活的现代化,对人才的质量规格要求越来越多样化,要求不同院校提供的教育教学服务就越多样化;另一方面,学生求学的要求和他们自身的能力是多样的,要满足他们多样的要求,高等院校提供的教育教学服务也需要多样化。因而,高等教育的质量已经不再单纯依靠它的学科引领能力强、对社会发展的技术支持强劲、学科布局合理、组织结构完整等来显示它的“高与低或好与差”。大众化高等教育的质量观应该是一个动态的、分层次的,对于不同类型高校的质量标准应有所区别。

1998年在巴黎召开的首届世界高等教育大会通过的“21世纪高等教育展望与行动宣言”中指出:“考虑多样性和避免用统一的尺度来衡量高等教育质量。”不应用精英阶段高等教育的学术取向和质量标准来规范大众化高等教育,这就是近几十年国际高等教育发展的重要经验。因而,必须打破“大统一”的质量观,没有高等教育质量的多样化,就不可能健康地实现高等教育的大众化。大众化高等教育质量应该树立学术、市场和人文相统一的评判标准,对高等教育期望和评价的视角也应“由外向内”转变,评判主体则由“政府评判为主”向“社会、市场、政府多元评判”转变。

学生求学绝大多数是为了谋求一个好的社会职业,因而学生、用人单位和社会三者的需求可以统一到社会的要求上。不管培养出的学生能否适应高层次社会岗位的需要,只要高等院校培养出的学生是受社会欢迎的,则说明高等院校的教育教学服务能够准确地适应和满足目标市场的需要,就应该说该校的教育教学服务是高质量的。从ISO9000族质量管理标准的管理和评价理论来讲,高等教育质量是指:“高等教育所具有的固有特性满足学生、用

人单位和社会明示的、通常隐含的或必须履行的需求和期望的程度。”该评价标准概括了目前的形势发展,有利于科学评估高等院校教育教学质量。

高等院校运用ISO9000族质量管理标准建立教育质量管理体系,除了具有上述必要性与意义之外,还在以下几方面发挥着积极的作用。

(1)有利于满足行业人才培养的要求。

目前,中国有的行业已强制要求其所属的教育培训机构建立教育质量管理体系来规范教育培训服务,保证教学质量的不提高和持续改进。如根据世界海事组织(IMO)发布的《1978 海员培训、发证和值班标准国际公约(1995 年修订)》(即:STCW78/95 公约)第B—1/8 节“关于质量标准的指导”中的要求:“各缔约国均应保证:①按照 STCW 规则第 A—1/8 节的规定,所有由其授权的非政府机构或组织所执行的培训、适任评估、发证、签证和再有效工作,要通过一个质量标准体系受到连续的监控,以确保达到既定目标,其中包括有关教员和评估员的资格和经历的目标。②如果政府机构或组织进行这种工作,应有一个质量标准体系。”中华人民共和国海事局于 1997 年颁布了“中华人民共和国船员教育和培训质量管理规则”和“中华人民共和国船员教育和培训质量体系实施指南”,要求中国所有从事船员教育和培训的机构必须建立船员教育和培训质量体系,并初步定于 1998 年底,完成对所有船员教育和培训机构的合格审核。目前国内绝大多数船员教育和培训机构都根据上级主管机关的要求,建立了船员教育和培训质量管理体系,有的已经完成了 4 年证书有效期之后的换证工作。

国家劳动部为加强重点(示范性)技工学校建设,提高技工教育培训质量和社会影响力,推动技工学校实现持续健康发展,借鉴 ISO9000 族质量管理标准的管理原则和方法,制定了“国家重点技工学校质量管理标准(试行)”,要求各重点技工学校建立教育质量管理体系。各重点技工学校依据“国家重点技工学校质量管理标准(试行)”建立并运行质量管理体系之后,须经过省级验收和评审

认证两个阶段,由劳动部劳社培就司对评审结果进行复核并公示,对合格的学校继续保持“国家重点(示范性)技工学校”称号,对没有达到要求的,限期进行整改,仍达不到要求的,取消其“国家重点(示范性)技工学校”称号。

(2)有利于保护学生享受合格教育的权益。

随着中国高等教育向大众化教育的过渡和办学产业化的逐渐形成,各种类型、各种层次的高等教育迅速发展起来。由于教育资源的多寡悬殊和对办学效益的盲目追求,造成高等院校的办学质量参差不齐,“鱼目混珠”甚至欺骗学生、欺骗社会的现象时有发生,急于接受高等教育的消费者和社会各界发出“诚信教育”的呼声。

建立教育教学质量管理体系有利于保护学生享受合格教育的权利。教育教学质量管理体系以学生为关注焦点,视学生为院校的顾客,以学生为本,在满足社会、国家需要和符合教育规律的前提下,对高等院校的资源配置和机构设置都以更好地为学生服务为宗旨。通过编制一系列的质量管理体系文件,对可能影响教育教学服务质量的所有过程和所有因素进行有效控制与监督,确保提供符合要求的教育教学服务。教育教学质量管理体系强调满足不同学生个体的不同需求,强调因材施教,强化学生主体地位,是提高学生学习积极性,提高教育质量的有效途径。

(3)有利于与国际现代教育管理理念接轨。

在经济全球化的大背景下,伴随着世界贸易组织的发展,各个国家的教育和文化逐步趋向融合。中国高等院校与国际教育同行间的交流合作日益增多。外国的文化、教学方法等通过各种渠道影响到我国的教育产业。ISO9000族质量管理标准作为一套结构严谨、内容丰富、规定具体、操作性和通用性强,被各国普遍承认的国际标准,被国外许多大学和教育培训机构采用,用它来处理相互交流中的教育服务质量问题,并用该标准对高等院校教育教学服务质量的保证能力进行评价。事实上,在国际交流与合作中,一些国家的教育机构对外国学生的学历或学位是否是经过国际质量认

证机构认证的院校所授予的学历或学位做出了硬性的规定。如美国加州大学规定:“凡到加州大学攻读博士学位的外国学生,其在本国所获得硕士学位授予院校需通过教育质量国际认证。”美国在1992年就有220所高等院校采用该标准,其中包括哈佛等名校,北美洲、欧洲和亚洲分别有139所、263所和123所教育机构通过了国际认证。美国宾夕法尼亚州的兰开斯特学区的19所公立学校都按照要求,依据ISO9000族质量管理标准进行教育教学管理,成为世界上第一个依照ISO9000族质量管理标准进行管理的学区。

中国的高等院校依照ISO9000族质量管理标准建立教育质量管理体系,能够改变中国高等教育管理落后、僵化、单一、封闭的模式和单纯行政性的教育质量评价手段,适应国际竞争和国际交流的需要。如果中国的高等院校不顺应这一国际化管理的发展趋势,势必会在与国外高等院校的交往中处于不利地位,阻碍我国高等院校参与国际教育市场的竞争。

国家教育部的有关领导已就院校建立教育质量管理体系的问题到国外进行交流调研。在由教育部立项,多所高等院校参与研究的“高职高专教育教学质量监控与教学水平评价体系的研究与实践”课题的研究过程中,大家共同认识到高等院校建立教育质量管理体系是形势所需,非常迫切的,建立并有效实施教育质量管理体系是保障、稳定和提高教学质量的有效途径。随着教育市场竞争机制的不断完善,各行各业人才培养资格的准入制度的实行,教育质量管理体系越来越会受到高等院校特别是从事职业教育院校的重视。“政府推荐、市场强制”将会成为高等院校建立教育质量管理体系的必然发展趋势。

国际知名的认证机构也充分认识到了教育领域建立质量管理体系的必要性和广阔前景。1996年1月份,挪威船级社(DNV)根据ISO9000族质量管理标准的要求制定并颁布了“DNV航海院校认证规则”、“DNV航海培训中心认证规则”、“DNV航海模拟器训练中心认证规则”,作为其对航海类教育和培训机构进行认证审核

的依据。该认证规则采用了 ISO9000 族质量管理标准的所有要求,对条款的排序结合航海教育和培训的实际以过程的方法进行了理顺,冲淡了 ISO9000 族质量管理标准 1994 年版以工业领域为主要使用对象的痕迹,便于航海教育和培训机构的运用和实施。英国标准协会(BSI)也于 1996 年,根据 ISO9000 族质量管理标准的要求,转化制定了院校教育质量管理体系实施指南。

第二章 ISO9000 族质量管理 标准及基本术语

第一节 ISO9000 族质量管理标准的产生及发展

一、ISO9000 族质量管理标准的产生及发展

第二次世界大战期间,世界军事工业得到迅猛发展,一些国家的政府在采购军品时,对供应商提出了质量保证的要求。20 世纪 50 年代末,美国发布了“MIL-Q-9858A 质量大纲要求”,成为世界上最早的有关质量保证方面的标准。而后,美国国防部制定和发布了一系列对生产武器和承包商评定的质量保证标准。20 世纪 70 年代初,借鉴军用质量保证标准的成功经验,美国发布了一系列有关原子能发电和压力容器生产方面的质量保证标准。美国在质量保证活动方面的成功经验,在世界范围内产生了很大影响。英国、美国、法国和加拿大等工业发达国家在 20 世纪 70 年代末先后制定和发布了用于民品生产的质量管理和质量保证标准。随着世界范围内经济交流和国际贸易的日益频繁,世界各国先后发布了一些关于质量管理体系及审核的标准,但由于各国实施标准的非一致性,就给国际贸易的发展带来了障碍,全世界制定统一的质量管理和质量保证标准的需求日益迫切。

国际标准化组织(ISO)于 1979 年成立了质量管理和质量保证技术委员会(TC176),负责制定质量管理和质量保证标准。1986 年,ISO 发布了 ISO8402《质量管理——术语》标准,1987 年发布了 ISO9000《质量管理和质量保证标准——选择和使用指南》、ISO9001《质量体系——设计开发、生产、安装和服务的质量保证模式》、ISO9002《质量体系——生产和安装的质量保证模

式》、ISO9003《质量体系——最终检验和试验的质量保证模式》、ISO9004《质量管理体系和质量体系要素——指南》等6项标准,统称为ISO9000系列标准。

ISO9000系列标准1987版存在许多弊端,比如难以适应制造业以外的其他领域;全面质量管理中的成功经验未被全面反映到标准中去;过程、利益的相关方、预防措施的概念未被完全反映;几个标准之间的总体性、协调性和关联性不够。为了使1987年版的ISO9000系列标准更加协调和完善,ISO/TC176质量管理和质量保证技术委员会于1990年决定对标准进行修订,提出《20世纪90年代国际质量标准的实施策略》(国际通称为《2000年展望》),按照《2000年展望》提出的目标,标准分为两阶段修改。第一阶段修改称为“有限修改”,即1994年版的ISO9000族质量管理标准。第二阶段修改是在总体结构和技术内容上作较大的全新修改,即2000年版ISO9000族质量管理标准。

因而1994年版的ISO9000族标准是过渡性产物,它扩大为五个类别,24个标准,最终发布的为22个标准和2项技术报告。五大类包括:术语标准、两类标准的使用或实施指南、质量保证标准、质量管理标准和支持性技术标准。1994年版的ISO9000族标准存在的弊端是:1987年版的一些问题并未从根本上解决;标准数量的增加对使用标准的组织和个人全面理解ISO9000族质量管理标准带来不便;由于标准家族的庞大,为标准之间的协调和应用带来困难。

为了提高标准使用者的竞争力,促进组织内部工作的持续改进,并使标准适用于各种规模、各种类型组织的需要,以适应科学技术和世界经济的发展,ISO/TC176自1996年开始着手对ISO9000族质量管理标准进行修订,并于2000年12月15日正式发布了2000版的ISO9000族质量管理标准。2000版标准在要求上主要强化和增加了“法规符合、顾客满意、过程导向和持续改进”四个方面的内容,增强了与ISO14001环境管理体系标准、OHSAS18001职业安全卫生管理体系标准的兼容性和文件编写的

灵活和可操作性,将1994版ISO9001质量管理标准从比较侧重维持控制的质量保证体系转化到注重顾客满意和持续改进的质量管理体系,是一次战略性的换代,标准数量大为减少,文字更加通俗易懂,并且更加适合于ISO9000族标准在各种类型组织中的运用,反映了当今世界科学技术和经济贸易的发展状况,以及“变革”和“创新”这一21世纪组织经营管理的主题。2000版ISO9000族质量管理标准包括以下一组密切相关的质量管理体系核心标准:

——ISO9000《质量管理体系 基础和术语》,表述质量管理体系基础知识,并规定质量管理体系术语。

——ISO9001《质量管理体系 要求》,规定质量管理体系要求,用于证实组织具有提供满足顾客要求和适用法规要求的产品的能力,目的在于增进顾客满意。

——ISO9004《质量管理体系 业绩改进指南》,提供考虑质量管理体系的有效性和效率两方面的指南,目的在于促进组织业绩改进和使顾客及其他相关方满意。

——ISO19011《质量和(或)环境管理体系审核指南》,提供审核质量和环境管理体系的指南。

ISO9000系列标准在颁布后迅速获得各国经济界、工业界广泛承认,已被近100个国家和地区直接采用,成为ISO所有标准中最为广泛使用的一个标准,印证了质量体系认证成为世界性趋势。ISO9000族质量管理标准成为某些行业中开展第三方认证的基础。如美国FORD、GENERAL MOTORS、DAIMLER CHRYSLER三大汽车公司对其供应商提出基本质量体系要求的QS9000:1998标准;电气通讯服务企业集团制定的TL9000质量体系标准;信息安全管理标准BS7799标准等。随着各国质量认证工作的发展,质量体系认证走向国际互认。证书互认组织和人员资格互认组织相继于20世纪90年代初成立,有效避免多重认证,消除非关税贸易的技术壁垒;有利于督促有关国家改进和提高质量体系认证和认可水平;有利于认证人员水平的一致性和资格的互认,保证认证质量。

二、ISO 9000族质量管理标准在我国的应用

我国于1990年12月等效采用ISO 9000系列国际标准为GB/T 19000(GB 国家标准、T—推荐,该标准为国家推荐标准),1991年正式开始实施试点,1992年等同采用了1987年版的ISO 9000系列国际标准,发布为GB/T 19000系列国家标准。1998年通过签署国际互认协议,实现了质量体系认证证书的国际互认和认证人员培训互认资格的互认。

我国许多企业在对外贸易和转换经营机制中,逐渐感到这套标准的非凡作用,企业对实施GB/T 19000系列标准,建立质量体系或代取认证兴趣越来越高,ISO 9000热席卷了中国大地,截至2002年11月,我国共有近70000家企业取得了带有国家认可标志的质量体系认证,其中教育专业范围获证35家。随着ISO 9000系列国际标准的1994年和2000年的换版,GB/T 19000系列标准也进行了数次换版,2000年底中国标准研究中心已将ISO 9001:2000国际标准等同采用为GB/T 19001—2000国家标准,并于2001年12月1日开始正式实施。该标准属于一个通用性标准,适用于各种类型、不同规模和提供不同产品的组织。因此,运用ISO 9000族质量管理标准,对高等院校建立教育质量管理体系是完全适用的。

第二节 ISO 9000族质量管理标准的管理原理

一、ISO 9000族质量管理标准的理论基础

1. 八项质量管理原则的产生

八项质量管理原则是现代社会发展、管理经验日渐丰富、管理科学理论不断发展的结果,是全面质量管理思想的具体体现。多年来,基于质量管理的实践经验和理论研究,在质量领域形成了较为系统的管理的基本原则和思想。但不同的学者和专家

对这些原则和思想有不同的表述,如世界著名的质量管理专家爱德华·戴明博士提出的质量信条十四点,世界著名质量管理专家、美国的约瑟夫·朱兰博士关于质量策划、质量改进和质量控制三部曲等观点。为使ISO 9000族质量管理标准更加有效地指导组织建立持续改进业绩的框架,提高组织的质量管理水平,使全世界普遍接受ISO 9000族质量管理标准,同时为ISO 9000族质量管理标准向2000版的改版提供理论基础和指导,ISO/TC 176从1995年成立了一个工作组,根据ISO 9000族质量管理标准实践经验及理论分析,吸纳了国际上最受尊敬的一批质量管理专家的意见,整理并编纂了一套完善的、行之有效的八项质量管理原则,并在TC 176的两次年会上进行讨论和投票确认,它用通俗易懂的词语对质量管理的精华进行精炼和概括,是质量管理的最基本、最通用的一般性规律,适用于各种类型的产品和组织,是质量管理的理论基础。八项质量管理原则深入到2000版ISO 9000族的质量体系的条款要求之中,是新版ISO 9000族质量管理标准的灵魂,是组织深入理解和掌握2000版ISO 9000族质量管理标准的重要前提,是组织领导进行质量管理的基本原则。

2. 八项质量管理原则的内涵

八项质量管理原则是ISO 9001:2000国际标准的理论基础。八项质量管理原则包括:以顾客为关注焦点、领导作用、全员参与、过程方法、管理的系统方法、基于事实的决策方法、与供方互利的关系和持续改进。其中以顾客为关注焦点和持续改进是质量管理的目标,领导作用是质量管理的关键,全员参与、过程方法、管理的系统方法、基于事实的决策方法和与供方互利的关系五个原则是达到质量管理目标的基础和途径。

(1) 以顾客为关注焦点。

组织依存于顾客,顾客是每个组织存在的基础。任何一个组织均应始终关注顾客,明确组织的顾客群,并将理解和满足顾客的要求作为首要工作考虑,并以此安排所有的活动。市场是不断变化的,组织的顾客群是动态的,顾客的要求是不断变化的,为了使

顾客满意,增强顾客的忠诚度以及创造竞争的优势,组织还应了解顾客未来的需求,并争取超越顾客的期望,简单地讲组织的管理过程始于顾客,终于顾客。

落实本原则需采取的措施:

①调查、识别并理解顾客当前和未来的需求和期望;
②依据顾客的需求和期望制定组织的项目目标,将需求转化为要求;

③把要求通过内部沟通和分解变为可以执行的文件;
④有计划、系统地调查顾客及相关方的满意程度并依据测评结果采取改进措施,保持持续改进;

⑤系统的管理并维护好与顾客关系并兼顾其他相关方的利益。

落实本原则的益处:

以顾客为关注焦点可将组织的宗旨和目标与顾客的需求和期望相关联,建立起对市场机遇灵活和快速的反应机制,增强顾客的满意和改进顾客的忠诚度,并为组织带来更大的效益和市场份额。

(2)领导作用

一个组织的领导者即最高管理者是“在最高层指挥和控制组织的一个个人或一组人”(见 ISO9000:2000 之 3.2.7)。质量管理是领导的职责,最高管理者具有决策和领导一个组织的关键作用,约瑟夫·朱兰博士提出的著名的 8020 原则揭示出质量责任的权重比例,是领导作用的最佳诠释。最高管理者应确保关注顾客要求,据此确立组织的宗旨和方向,建立一个有效的质量管理体系,并制定落实措施,保证资源,并随时将组织运作的结果与目标比较,保持持续改进,同时确保组织的运作方向与组织的宗旨协调一致。最高管理者应创造并保持使员工能充分参与实现组织目标的内部环境。在领导作用上还要做到透明、务实和以身作则。

落实本原则需采取的措施:

①考虑相关方的需求和期望(相关方是“与组织的业绩或成就有利益关系的所有个人或团体”(见 ISO9000:2000 之 3.3.7,如顾客、所有者、员工、供方、银行、工会、合作伙伴或社会);

②为本组织的未来描绘清晰的远景即制定质量方针,确定富有挑战性的目标并在各层次上分解;

③建立优良的组织管理文化和精神,在组织的所有层次上建立价值共享、协调沟通、公平竞争和道德伦理观念;

④为员工提供资源和培训,并在其职责范围内赋予一定的自主权,采取激励机制,鼓励创新。

落实本原则的益处:

组织的未来有明确的前景,并通过分层次的、可测量的目标来支撑,由经充分授权、充满激情、信息灵通和稳定的员工来实现。

院校领导的重视,必将引起院校工作重点和方针政策向教育教学工作倾斜,使资金流向和组织机构向有利于高校教育质量管理体系的方向转化,从而改善教育教学环境和软硬件设施,稳定教师队伍,改善学生学习环境,提高学生学习的主动性。

(3)全员参与。

组织的质量管理不仅需要最高管理者的正确领导,还有赖于全员的参与。各级人员都是组织之本、组织最重要的资源,只有他们的充分参与,才能使他们的才干为组织带来收益。人是管理活动的主体,也是管理活动的客体,管理活动和组织产品实现过程及支持过程的有效性取决于员工的意识、能力和主动精神的充分发挥,全员参与的核心是调动员工的积极性,当每个员工的才干得到充分发挥并能实现创新和持续改进时,组织将获得最大的收益。

落实本原则需采取的措施:

①界定各级员工的职能、规定职责、权限和相互关系,使其对自身工作负责,并清楚自己的工作内容、工作目标及达到目标的要求和方法,认识到其所从事的工作对下一步乃至整个目标的贡献和影响;

②正确评估员工的业绩,使员工对自己的工作业绩具有成就感,激励员工的积极性;

③对员工进行教育和培训,在增强自身技能的同时,提高其在不断变化的环境中判断和处理问题的能力。

落实本原则的益处:

全员受到激励,尽职尽责,赋有责任感和创新精神,有利于全员将自身的发展与组织的发展结合起来,确保组织的持续改进和目标的实现,为组织带来收益。

(4)过程方法。

“任何使用资源将输入转化为输出的活动或一组活动可视为一个过程。为使组织有效运行,必须识别和管理许多相互关联和相互作用的过程。通常,一个过程的输出将直接成为下一个过程的输入。系统地识别和管理组织所应用的过程,特别是这些过程之间的相互作用,称为过程方法”(见 ISO9000:2000 之 2.4 条款)。组织将相关的资源和活动作为过程进行管理,可以更高效地得到期望的结果。对组织的每个过程,特别是关键过程进行识别并考虑其具体要求,对过程网络的资源投入、管理方式和要求、测量方式和改进活动都互相有机结合并做出充分的考虑和恰当的考虑,对控制活动中发现的改进需求进行权衡和优先排队,通过 PD-CA 循环方式实施每项过程并保持过程输出结果的螺旋上升。

落实本原则需采取的措施:

①系统地识别和确定组织的每个过程,特别是关键过程,以实现可预见的目标;

②确定实施活动的职责和权限及各项活动间的界面;

③确认、分析和测量关键活动的能力,对过程的监视和测量数据结果进行分析,发现改进机会,制定改进措施,实施改进;

④注重并管理人、机、料、法、环、测六大因素(即:人力资源、设备、原材料、方法、环境、测量)。

落实本原则的益处:

组织通过有效使用资源可降低成本和生产周期,提供有重点和优先顺序的改进机会,获得不断持续改进的动态循环,达到可预见的结果,使组织的总体业绩持续提高。

(5)管理的系统方法。

针对制定的目标,将相互关联的过程作为系统(相互关联或相

互作用的一组要素),加以识别、理解和管理。系统的特点之一就是通过各种系统的协同作用,互相促进,使系统总体作用大于各分系统作用之和。运用系统方法将过程的目标与组织的总体目标相关联,有助于组织提高实现目标的有效性和效率。

落实本原则需采取的措施:

①通过识别或展开影响既定目标的过程来定义质量管理体系;

②以最高效地实现目标的方式建立质量管理体系;

③理解各个过程之间的内在关联性和相互依赖关系;

④在采取行动之前确立关于资源的约束条件;

⑤通过测量和评价持续改进质量管理体系。

落实本原则的益处:

组织系统的识别和管理过程,特别是重点过程,达到过程的协调一致,可以最大限度地实现预期的结果,提高实现目标的有效性和效率,同时减少职能交叉障碍,使组织的利益相关方对组织的协调性、有效性和效率树立信心。

(6)持续改进。

组织的内外部顾客对质量的要求在不断变化和提高,致使持续改进成为组织的永恒目标。持续改进就是使组织通过变革或改进,以增强适应能力、提高竞争力、改进组织业绩的适应机制,是增强满足要求能力的循环活动。持续改进的对象包括质量管理体系、过程和产品等。持续改进应设定目标,同时关注改进的有效性和效率。

落实本原则需采取的措施:

①将持续改进作为每个员工的目标,并对员工进行改进手段、方法的培训;

②进行现状调查,或进行周期性的评价,以发现可以实施改进的区域和工作;

③设立改进的目标;

④制定和评价改进措施;

⑤测量、验证和分析改进的结果;

...文件规定或其他方式予以认可和肯定。

...快速反应,提高组织的业绩,增强

竞争力。

...最佳行动方案的过程,该过程的正确性,决策方案的正确性又决定某项工作的成功与否。...建立在数据和信息进行逻辑分析的基础上。

...收集数据和信息;
...准确、可靠,并让使用者可获得;
...分析数据和信息;
...结合直观判断,进行决策并采取行动。

...运行科学、理智决策,可防止错误决策,增强组织的竞争力。...同时通过数据相信的统计...工作中的不足和改进的着眼点,可导出管理措施。

...向顾客提供满意的产品产生重要的影响。...关系到组织能否持续稳定地提供顾客满意的产品。...增强组织及其供方创造价值的能力。

...建立...
...双向式的沟通和交流;
...共同开发和改进产品和过程;
...和资源;
...。

落实本原则的益处:

确保供方能够按时提供可靠的、无缺陷的产品,促进组织与供方均增强创造价值的能力,优化成本和资源,对市场或顾客的要求联合起来做出灵活快速的反应,赢得竞争的优势,并最终使双方都获得效益。

二、ISO9000 族质量管理标准的基本原理

ISO9000 族质量管理标准堪称管理学的百科全书,是管理学、经济学和法学三界共同努力的结果。强调的是以八项质量管理原则为依托,对产品、过程、管理工作的全面管理,具有内外部监控机制,是一种全面的、关注相互关联的管理。贯串 ISO9000 族质量管理标准的基本原理主要包括以下几点:

①“质量形成于生产全过程”,这是 ISO9000 族质量管理标准基本原理的核心。“生产”是指社会化大生产,包括开发设计、原材料采购、生产制造、检验出厂、流通和使用等产品的整个寿命周期的全部阶段,正是从最初识别产品需要到最终满足要求的所有过程形成了产品的质量。就高等教育而言,教学教育服务质量始于市场调研、专业设计,终于毕业教育及就业指导的全过程。高等院校每年通过了解国家教育方针、调研社会需求、走访用人单位、分析毕业生分配情况等方式了解社会和市场对教育和培训的需求。根据需求这一未来衡量教育教学服务的质量标准,来进行专业的调整和设置,增强专业的适应性和应变性。为最终满足质量需求,高等院校应依据社会需求设计确定各专业所学专业知识和最终能够达到业务水平,并通过编制专业教学计划和课程大纲的方式转化和确定下来。在专业培养方案设计完成之后,高等院校还应对学生招生、理论教学、实践能力培养、思想品德教育、教学检查评估与督导、学籍管理、毕业实习/设计、毕业指导、用人单位/学生满意度调查等各个环节进行有效控制,同时保证师资、教学设施设备、教材和图书资料、后勤服务等资源的合理与充分配备,做到质量管理的全面性、全员性和全程性,强调在岗位责任管理、组织目标管

在实施上,对实现目标的全过程进行规范和控制,在过程控制中发现问题,解决问题。

③“过程是影响产品质量的全部因素,在生产全过程中始终处于受控状态”,这是基于前一条基本原理的延伸。通过管理全面控制(人、机、料、法、环(设备设施)、料(原材料)、法(方法工艺)、环(环境)、测(检验测量)6个有可能影响产品质量因素,使所有的过程都能按照规定的要求去完成,避免人为的随意性,保证产品质量符合预先设计或安排的结果。改常规的事后检验把关,为事前控制为主,将过程偏差和损失降低到最小,提高产品合格率和降低成本。

高等教育具有一定的灵活和艺术性,孔夫子早就提出要“因材施教”,这并不代表高等教育可以无“法”可依,随意发挥。高等教育首先要遵循教育规律,还应遵循国家教育方针、各级主管机关、高等教育的管理规定,同时严格依照院校的专业教学计划和教学大纲及各项教学管理制度,只有这样才能保证教育和培养质量,才能保证教育教学服务质量。所以应该对所有影响高等教育教学质量的因素和活动的全过程进行在线的、动态的、持续的控制,把质量问题解决在形成的过程中。我们不妨把高等教育教学质量所需花费的成本称为质量总成本,它由预防成本、监控成本和重复服务成本三部分。值得注意的是,虽然重复服务增加了预防成本、监控成本,但是减低了高额的重复服务成本,从而达到院校所期望的减少质量总成本,提高其办学的社会效益和经济效益的目的。

④“具有持续提供符合客户要求产品的能力”,本条是上一条基本条款的结果。二是三强调了管理,对所有影响产品质量的全部因素进行全过程控制,保障了组织具有持续提供符合要求产品的能力,进而为院校客户提供质量保证信任。为证实和保障院校具有持续提供符合客户要求产品的能力,组织按时进行由管理层主持进行的质量管理职能部门进行的内部质量审核和外部认证审核。

④“质量管理必须坚持进行质量改进”,ISO9000族质量管理标准处处体现了该基本原理。质量管理的目的就是保证稳定的,并且是不断提高的产品质量,所以必须进行不断的质量改进,没有改进就没有提高。随着经济科技的不断发展,外部的形势、竞争对手的实力、社会对质量的需求也在不断的发展和提高,所以质量改进势在必行。在质量管理过程中,以过程方法和系统理论来不断优化资源配置、理顺组织结构,不断提高工作效率。依据 PDCA 循环进行持续改进,稳定地为顾客提供符合要求的产品或服务,赢得顾客和社会的信任,激励员工的创造力,增强团队精神,进而提高组织的声誉和市场竞争能力。

随着现代科技的飞速发展,随着我国高等教育体制改革的不断深入,国家和社会对高等院校也提出了新的质量要求,高等院校的质量改进成为强制,没有改进即没有市场,失去市场即无法生存。

第三节 质量管理基本术语

一、产品

ISO9000:2000《质量管理体系 基础和术语》中对产品的定义是“过程的结果”,包括四种通用的产品类别:服务、软件、硬件和流程性材料。往往产品由不同类别的产品构成,这时产品的定位取决于其主导成分。服务通常是无形的,并且是在供方和顾客接触面上至少需要完成一项活动的结果。服务的提供可涉及无形产品的交付,如知识传授方面的信息提供。

结合 ISO9000 族质量管理标准的管理原理,院校建立质量管理体系时,“必须使影响产品质量的全部因素,在生产全过程中始终处于受控状态”,因而进行院校产品的准确定位,明确教育质量管理体系的管理和控制对象是什么,是保证所建立的教育质量管理体系能够有效运行的前提。院校对产品的定位将直接影响着质

量管理体系框架的设计和建立、影响到质量方针的确定和关键过程的控制、影响到院校与各方面关系的处理,进而影响到教育质量管理体系的运行效果。产品定位的不准确会导致资源投放重点的偏离,使质量的关键要素缺乏控制,达不到真正提高教育教学质量和办学效益的目的。

目前国内教育界和质量界对院校教育产品的定位主要有三种观点,即学生产品观、学生知识增量观、教育教学服务观。笔者现就这三种观点进行剖析,相信读者能够对院校产品定位有一个明晰的认识。

1. 学生产品观

把学生作为院校的产品。此种观点显然是沿袭或者说照搬了1994年版ISO9000系列标准在工业领域应用的思路,即把院校作为一个加工厂,学生是院校采购的原材料,通过对学生的教育和教学,“加工”学生为成品,然后再把毕业学生通过人才招聘市场“卖”给人单位。这种观点的偏颇在于:首先,学生是各具个性、充满活力,家庭背景、个人体验和思想各异的群体,不同于没有生命、具有相同物理属性和完全规格化的原材料;其次,学生在经过院校“加工”之后还是学生本人,人的本质没有发生根本变化,这不同于工厂将原材料加工为成品的过程。在此观点的指导下,容易造成学生无任何学习主动权和积极性,是被动接受“加工”改造的一方,是院校的绝对管理对象,这违背了现代教育规律,不利于学生素质教育及创新意识、参与意识的锻炼培养和提高。随着高等院校管理体制改单与学生交费上学、毕业自主择业政策的实施,学生不可能成为院校产品推销的对象。

2. 学生知识增量观

该观点强调院校的产品是以学生为载体,学生在知识、技能、综合素质等方面的积累和提高。不难看出,该观点仍然是将学生作为院校教育教学质量的管理和控制对象。这种观点的偏颇之处在于:首先,属于一种院校的外在管理,把教育质量不合格品的控制确定为不及格或不合格学生的控制和处理,过于追究学生这一

被管理对象在教育过程中的责任,而忽略教师或院校的不合格责任,忽略学生对院校的教育教学知识的接收效果,更加要受到师资、设备、管理、后勤等多方面的控制因素的影响;其次,该观点对院校产品的定义面太窄。重点关注了学生知识、技能、综合素质等方面的增量,这只是院校从事教育教学的目的之一,忽略院校在市场竞争条件下,通过全方位提供优质的教育教学服务,获取一定的办学经济效益、稳定和开发潜在的毕业生需求目标市场、锻炼提高师资队伍、提供完善的教学设施以增加市场竞争力,促进院校的更好发展等其他多方面的目的;第三,学生的知识、技能、综合素质等方面的积累和提高因人而异,属于学生的感受,同时也受到家庭、社会等多方面因素的影响。院校依照自己统一的标准确定院校产品的好坏即学生的知识增量高低,难以有准确的结论和合理的评价。

3. 教育教学服务观

该观点强调学生是院校的直接顾客。学生达到院校的招生入学标准,通过交纳一定的学费到院校求学,目的是学到一定的知识、技能,提高自己的综合素质,为今后能够更好服务于国家和社会的同时,获取较高的经济收入、得到较高的社会地位,提高在社会中的竞争力所做出的一种投入。高等院校在接受学生交纳的学费之后,与院校形成一种契约关系,院校为其提供教育教学服务。为了保障持续提供合格的教育教学服务,院校建立教育质量管理体系,把教育教学服务的管理、提供和监测作为院校的管理对象,不合格品的控制定位为教育教学服务的管理、提供和监测以及其他支持性服务的不合格,是院校的一种内在管理或对院校自身的管理。院校在施教过程中,要对学生进行思想教育,一方面调动和发挥学生学习的积极性,另一方面培养学生的创新意识、自学能力等综合素质。通过以上两方面的努力,院校的教育教学服务质量一定能够得到保证,并不断的改进和提高。

结合质量管理标准中对“产品”的定义,高等院校的产品具有多样性和一定的复杂性,包括教师对学生的教育和教学实施、食宿

医务、医疗服务、水电暖服务、清洁服务等等,这其间包括有形的,也包括无形的产品。由于院校的主要活动或者说主导成分是对学生实施教育和教学,因而,院校对学生的教育和教学是院校的主要产品。教师的授课是严格按照专业教学计划与课程教学大纲的安排,通过实施教育教学活动来完成,这期间需要教师与顾客(学生)的协调一致共同完成,不难判断院校的产品是教育教学服务。

ISO9004-2:1994年版《质量管理体系和质量体系要素 第2部分:服务指南》质量管理标准中明确界定教育和培训属于服务范畴。1994年乌拉圭回合结束缔结的服务贸易总协定也将教育和培训列入服务贸易项目。国际知名质量认证机构挪威船级社(DNV)对航海教育和培训机构的三个认证规则中,也明确表示航海教育和培训机构的產品是教育教学服务。

我们不妨再从“新经济”和“新教育”的角度,对院校产品是教育教学服务进行再次论证。传统经济可以概括为产品经济,以产品的制造和销售为核心。而在科学技术得以充分发展的今天,新经济的本质是服务经济,是为用户提供周到全面甚至超前的解决方案,是搭建一个服务平台,以优质的服务提高市场竞争力。随着高等院校教育体制改革的不断深入和发展,院校教育的核心和本质也不再局限于学科、技术强劲的内涵,新教育的核心和本质是教育教学服务,院校提高自身竞争力的主要手段是以学生、社会、用人单位为关注焦点,提供满足甚至超越其需求的教育教学服务。

二、质量

质量是组织的生命,是利润、生产力和市场占有率的代名词。质量的概念随着社会的进步和人们认识水平和需求的不断提高,特别在世界范围内推行质量管理的实践活动中得到发展,从单一产品质量扩展到服务及决策领域,质量不再仅指产品质量,也可指工作质量、过程和质量,大质量概念逐渐为人们所接受。

世界著名的质量管理专家米兰博士在其经典著作《质量控制手册》中对质量是这样叙述的:“所有人类团体(工业公司、学校、医

院、教会、政府)都从事对人类团体提供产品或服务。只有这些产品或服务在价格、交付期及适用性上适合用户的全面需要时,这种关系才是建设性的;在这些全面需要中,产品在使用时能成功地适应用户目的的程度,称为“适用性”。适用性这个概念,通俗地用“质量”这个词来表达,是一个普遍的概念,适用于所有产品与服务。”这个概念不是指产品的优良程度,也不是定量意义上的技术评价,而是对用户全面需要的满足(即适用性)程度。

ISO9000:2000《质量管理体系 基础和术语》中对质量的定义是“一组固有特性满足要求的程度”。特性指可区分的特征,有各种类别的特性,如物理的、感官的、行为的、时间的、人体工效的。特性可以是固有的或赋予的,特性也可以是定性的或定量的。要求的定义是“明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望。”“明示的”是指由顾客明确提出的、在文件中阐明的要求;“通常隐含的”是指组织、顾客和其他相关方的惯例或一般做法,所考虑的需求或期望是不言而喻的,如守法、公共道德和环境保护等;“必须履行的”是指法律法规的要求及强制性标准的要求。要求可由不同的相关方提出,不同的相关方对同一产品的要求可能是不相同的,组织在确定产品要求时,应兼顾各相关方的要求。如果组织提供的产品或服务质量超过顾客的要求,则说明组织的产品或服务的质量是优质的;若达到顾客的要求,则说明组织的产品或服务的质量是合格的;若未达到顾客的要求,则说明组织的产品或服务是不合格的。

作为开展教育教学服务的高等院校,首先要确定教育教学服务对象(顾客)——学生、社会或用人单位,明确学生、社会或用人单位的需求,再把服务的需求转变成与此相适应的服务属性,即质量特性。高等院校的质量特性主要包括以下几个方面:①功能性:指院校教育教学服务发挥作用和效能满足学生、社会或用人单位需要的程度;②经济性:指学生、社会或用人单位得到不同的服务所需的费用是否合算;③安全性:指院校教育教学服务过程对学生、社会或用人单位健康、精神、生命及财产安全的保障程度;④时间