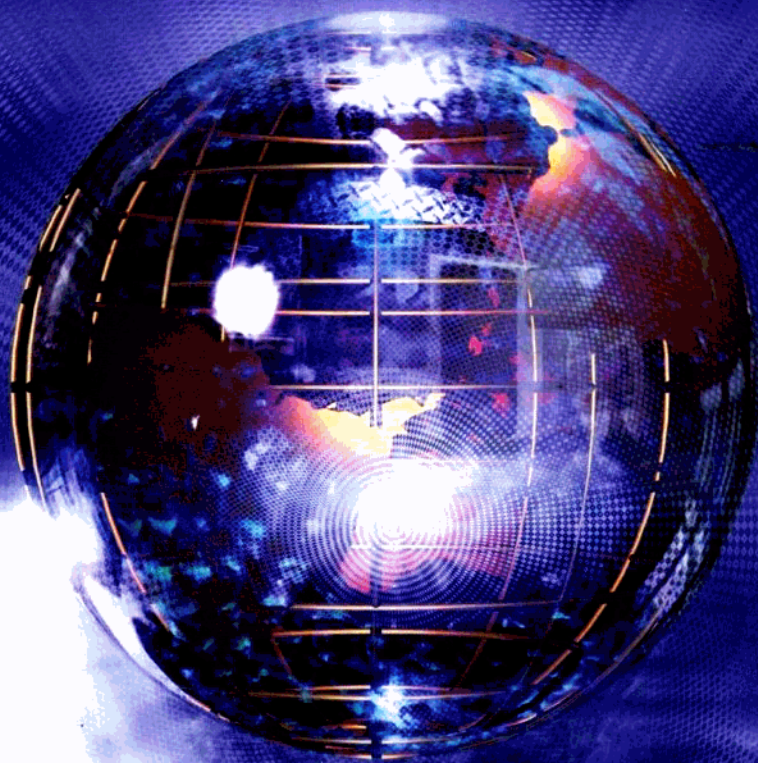


ISO 9000

在学校管理 中的应用

曹勇安 / 著



黑龙江人民出版社

在学校管理中的应用

曹 勇 安 著

黑龙江人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

ISO 9000在学校管理中的应用/曹勇安著.

—哈尔滨:黑龙江人民出版社, 2002.4

ISBN7-207-05221-9

I. ISO… II. 曹… III. 质量体系—学校—管理

IV. G273

中国版本图书馆CIP数据核字(2002)第010989号

责任编辑: 李 兵

装帧设计: 于克广

ISO9000在学校管理中的应用

曹勇安 著

出 版 者 黑龙江人民出版社

通讯地址 哈尔滨市南岗区宣庆小区1号楼

邮 编 150008

网 址 www.longpress.com E-mail hljrmcbs@yeah.net

印 刷 齐齐哈尔大学印刷厂

开 本 787×1092毫米1/16·印张18.625

字 数 330000

印 数 1000

版 次 2002年4月第1版 2002年4月第1次印刷

书 号 ISBN7-207-05221-9/G·1106

定价: 100.00元

(如发现本书有印制质量问题, 印刷厂负责调换)

前言

ISO 是国际标准化组织的英文简称,该组织于 1987 年制定了第 9000 号标准,其目的是控制产品生产过程中的质量。国际上将产品分为四类,“服务”是第四类产品。为此,国际标准化组织在 ISO9000 系列国际标准中分别制定了不同产品类别相适用的标准。ISO9004-2 是专门针对服务类产品制定和发布的。结合我们的实际和社会对教育的期望,按 ISO9000 族质量管理 and 质量保证标准,制定和推行 ISO9000 教育服务质量管理和质量保证标准(以下简称“贯标”),通过“贯标”我们可实现“五个有利于”:

一是,有利于加强学校教育教学质量管理,使学校的管理上一个新台阶。学校通过 ISO9004-2 的实施形成以系统思想为指导的管理,建立起事事有人管、人人责任明的质量管理和保证体系,使学生从招生到毕业的全过程都处于受控状态,强化了学校内部管理,使学校的管理水平上了一个新台阶。

二是,有利于满足社会对教育服务的品种和质量的需求,取得社会的信任。按照 ISO9004-2 的要求,学校建立和健全了质量体系,这样的质量体系是从教育服务和社会需求出发的,经过对市场的调研分析,明确学校的责任和义务,设计和制定出教育服务的提供标准,这样就从组织管理上保证了学校有明确的教育服务方针和目标,保证了满足市场需求和社会满意。推行“贯标”使我们的科学化管理、标准化作业有了现实的基础,必然减少教育教学质量波动,并稳步提高质量,伴随时间的推移,学校一定会取得很好的社会信誉。

三是,有利于学校全体教工素质的提高。市场竞争,尤其是提供服务类产品的组织在市场上的竞争,说到底就是人才的竞争、员工素质的竞争。ISO9004-2 重视人员培训、开发和激励。通过“贯标”活动使全体教工在实践中学习和掌握系统思想和科学管理方法,从而提高教工的整体素质和水平。这是实现可持续发展的根本保证。

四是,有利于推进民主化管理进程。“贯标”一个最重要的基本思想是“全员参加、全程管理、全方位实施”,“贯标”是贯彻“办学民主、治校民主、经济民主”的教育民主思想,落实“用正确的思想引导人,凭高尚的人格感染人,以竞争的机制激励人,靠科学的管理塑造人”的工作准则。

五是,有利于学校的经济效益增长。学校通过宣传、贯彻和实施 ISO9004-2 教育服务质量管理和质量保证体系,使管理上了一个台阶,扩大了学校知名度和声誉,扩大了生源,必然反映到学校所取得的经济效益上,从而达到了教育服务经营的目的。“贯标”不是权宜之计,而是着眼于学校的长远发展,是把学校近期经济效益与长远经济效益结合起来。

黑龙江东亚大学的前身是成立于 1958 年的齐齐哈尔第一机床厂职工机电学

院。1993 年在企业经济效益颠峰时与企业签定了经济分离合同,成建制地由公办转民办,由计划经济下的“企业人才生产车间”,转变为面向市场经济的法人实体。在校生由 137 名发展到 5700 人。8 年的办学体制改革,使学校深刻地认识到教育服务质量是学校生存发展的生命线。学校于 1999 年在已实施 5 年的 TQC 教育全面质量管理的基础上,又将 ISO9000 的质量管理思想结合学校的实际,按教育自身的特性和 ISO9000 程序,创建了黑龙江东亚大学教育服务质量管理和质量保证体系,经过两年的运行收到了明显的效果。2001 年 3 月 8 日黑龙江省人民政府正式批准在黑龙江东亚大学的基础上成立齐齐哈尔职业学院。结束了齐齐哈尔市无地方普通高校的历史。

本书第一篇主要阐述各类学校如何应用 ISO9000 系列标准的管理思想,建立教育服务质量管理和质量保证体系。本书第二篇是以黑龙江东亚大学为例,具体说明如何编写质量手册和撰写操作文件,努力使读者既有理性认识又能进行实际操作。

本书的出版是全校教工共同的心血结晶,每位同仁都参加了不同层次文件的整理和撰写,教学督导室主任李国文同志为本书的出版做了大量的工作,在此表示深深的谢意。

本书的出版旨在与同行们相互交流,以推进学校管理科学化。其中的内容仅是黑龙江东亚大学办学实践中的管理经验和方法的总结归纳,纯属一孔之见,一家之言,肯定存在着许多不足之处,乞望不吝赐教。

曹勇安

2002 年 1 月

目 录

第一篇 学校质量管理和保证体系的建立	1
第一章 ISO9000 系列标准简介	3
一、构成和用途	3
二、目标与思想	4
第二章 实施教育服务质量标准的目的	6
一、为了提高学校的管理水平	6
二、为了提高学校的教育服务质量水平	7
三、为了提高学校的品位和竞争力	7
第三章 教育服务质量标准重要的术语	9
一、质量	9
二、质量方针	10
三、质量保证	11
四、质量控制	11
五、质量管理	12
六、质量体系	13
第四章 教育服务质量标准的建立	15
一、教育服务质量体系要素	15
二、教育服务质量体系文件	20
三、如何实施教育服务质量体系文件	24
第五章 实施教育服务质量标准对教职员工的要求	26
一、总要求	26
二、对各类人员要求	26
第六章 质量体系审核及其应对	28
一、什么是教育服务质量审核	28
二、内部质量审核	28
三、审核前的准备工作	29
四、审核的应对	30
第二篇 ISO9000 系列标准在学校管理中的应用	33
第一章 质量手册	35
第二章 操作文件	102
一、教育教学管理	102
(一) 教学准备程序相关操作文件	102

(二)教学实施过程相关操作文件	104
(三)教学质量相关操作文件	110
(四)师资管理相关操作文件	120
(五)学籍管理相关操作文件	127
(六)学生日常管理程序文件	136
(七)学生大型活动管理相关操作文件	148
(八)学生社团管理相关操作文件	150
(九)毕业后流动站管理相关操作文件	152
二、招生、就业管理	156
(一)招生工作相关操作文件	156
(二)就业指导相关工作操作文件	176
三、财务、物资管理	181
(一)财务管理相关操作文件	181
(二)财务预算与决算管理相关操作文件	193
(三)物资管理相关操作文件	200
四、行政、档案管理	211
(一)日常管理相关操作文件	211
(二)人事管理相关操作文件	222
(三)文件管理相关操作文件	236
(四)档案管理相关操作文件	245
(五)人员培训相关操作文件	251
(六)宣传工作相关操作文件	252
五、后勤、供应管理	254
(一)舍务管理相关操作文件	254
(二)保卫工作相关操作文件	269
(三)校园维修、维护相关操作文件	278
(四)伙食管理相关操作文件	282
(五)印刷室管理相关操作文件	287
(六)图书馆、阅览室管理相关操作序文件	289

第一篇

学校质量管理和保证体系的建立



第一章 ISO9000 系列标准简介

一、构成和用途

1. 构成

●ISO9000 族标准

——ISO9000 族包括：

- a. ISO9000 至 ISO9004 的所有国际标准；
- b. ISO10001 至 ISO10020 的所有国际标准；
- c. ISO8402。

●构成 ISO9000 系列标准的五个标准

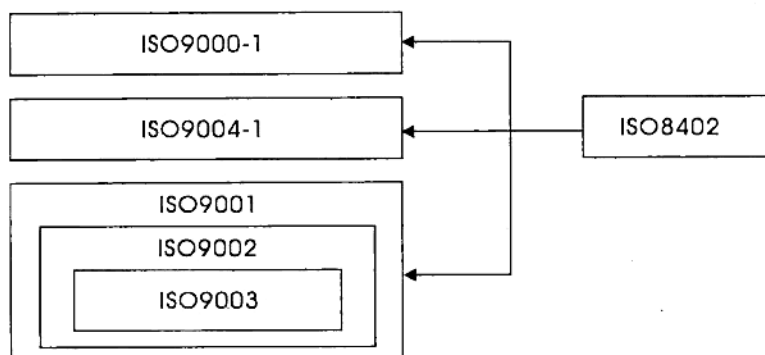
- ISO9000—1:1994《质量管理和质量保证标准——第一部分：选择和使用指南》；
- ISO9001:1994《质量体系——设计、开发、生产、安装和服务的质量保证模式》；
- ISO9002:1994《质量体系——生产、安装和服务的质量保证模式》；
- ISO9003:1994《质量体系——最终检验和试验的质量保证模式》；
- ISO9004—1:1994《质量管理和质量体系要素——第一部分：指南》。

●术语标准

- ISO9000 系列标准使用的术语依据 ISO8402:1994《质量管理和质量保证——词汇》标准。

2. 关系

ISO9000 系列标准关系图



●说明

- ISO9004—1 的要求覆盖了 ISO9001 的全部要求；
- ISO9001、ISO9002、ISO9003 的质量体系要素的要求依次形成包容关系。

3. ISO9000 系列标准的用途

●ISO9000—1

- 用于了解 ISO9000 族标准总貌；
- 阐明几个基本概念；
- 提供选择和使用系列标准的原则和方法。

●ISO9001

- 当合同要求进行设计,并对产品性能要求有原则规定或有特殊制定,只有当供方充分证实了其设计、开发、生产、安装和服务的能力时,才能相信产品符合规定的要求时,应要求供方按 ISO9001 提供质量保证。

●ISO9002

- 当产品已有定型的设计和规范,只有当供方适当证实了其生产和安装能力时,才能相信其产品符合规定的要求时,应要求供方按 ISO9002 提供质量保证。

●ISO9003

- 当供方能提供证实其产品检验和试验能力的足够证据时,才能相信产品质量符合规定要求时,应要求供方按 ISO9003 提供质量保证。

●ISO9004—1

- 该标准阐述了一套基本要素,应用这些要素可建立实施质量体系；
- 为企业在质量管理方面提供了广泛指导,使企业建立一个与其自身需要相适应的质量体系。

二、目标与思想

1. ISO9000 系列标准所实现的目标

- 教育服务质量第一
- 学生、家长、社会满意

2. ISO9000 系列标准所体现的管理思想

- 追求卓越的精神

没有最好,只有更好,不断地批判自己才可能超越自我。

●求真务实的态度

实事求是,当仁不让于师。

●民主管理的方法

办学民主,治校民主,经济民主。

●说到做到的作风

该说的要说到,说到就一定要做到,要做就做更好。

第二章 实施教育服务质量标准的目的

一、为了提高学校的管理水平

1. 教育服务质量标准要求建立正规的文件化的质量体系

- 建立深入细致的质量体系文件系统

- 明确保证质量的活动；
- 确定对各项质量活动的控制原则和控制方法；
- 确定证实各项质量活动的方法。

- 认真执行文件,使质量体系有效运行

- 文件作为学校的“法规”；
- 文件的规定必须执行。

2. 按照教育服务质量标准要求建立的质量体系具有不断改进的功能

- 通过质量审核实现质量体系的有效运作

- 通过开展内部质量审核发现问题,采取纠正和预防措施,不断改进、提高管理水平和教育服务质量；
- 外部质量审核和监督审核促进学校维持和改进质量体系。

- 通过管理评审促进提高质量体系的适应性

- 最高管理者定期进行管理评审,对质量体系的不适应方面进行改善。

- 纠正和预防措施是实现质量体系不断改进和不断完善的有效办法

- 针对工作中发现的影响教育教学质量的因素以及不良趋势,采取有效的纠正和预防措施；
- 通过不间断的采取纠正和预防措施,使各方面的工作不断改进。

3. 教育服务质量标准的主要管理思想和管理方法

- 职责分明,各负其责；
- 依法(文件、程序等)管理；
- 预防为主；
- 有始有终；
- 以事实为依据(各种记录等)。

二、为了提高学校的教育服务质量水平

1. 保证教育服务质量的稳定

- 贯彻以预防为主的管理思想

- 对所有影响质量的活动实施控制；
- 事先充分考虑到各种风险，采取有效的预防措施。

- 全过程控制

- 对教育服务的全过程实施控制，防止不符合教育质量要求的情况出现。

- 保证资源

- 保证人的政治素质和业务素质；
- 保证有满足教育活动的设施；

2. 保证教育服务质量的提高

- 不断改进

- 及时针对影响教育教学质量的因素采取有效的纠正措施和预防措施；
- 有计划的开展质量审核活动，发现不足，立即纠正或改善。

- 形成良性循环机制

- 重视学生(家长)和社会的质量信息反馈；
- 有计划、有目的的开展提高教育质量的活动的；
- 为达到提高教育质量的目不断采用新技术、新方法、创造新环境。

三、为了提高学校的品位和竞争力

1. 质量的新要求

- 学生(家长)

- 对教育服务质量越来越高的期望已成为社会性的发展趋势。

- 学校

- 提高教育服务质量是维护教职工切身利益的唯一出路；
- 教育服务质量是学校生存和发展的首要战略；
- 良好的质量管理有利于学校教育服务质量的提高、降低办学成本、提高知名度、扩大生源、提高办学效益。

- 教育行政

- 对质量要求更高；

- 教育法规更加健全和强化；
- 质量是取得教育行政支持的重要方面。

2. 实施教育服务质量标准有助于增强学校竞争力

●提高了学校品位

- 提供优质教育服务,使学校成为学生(家长)首选对象；
- 满足了学生(家长)明确的和隐含的需要。

●保证了教育质量

- 教育活动过程质量受控；
- 教育质量能得到不断改进。

第三章 教育服务质量标准重要的术语

一、质 量

1. 定义

反映教育机构满足学生、家长和社会明确和潜在需要的能力的特性之总和。

2. 理解

●教育机构

- 可以是学团；
- 可以是学校；
- 可以是：
 - a. 某个培训中心；
 - b. 某项专长培训班；
 - c. 或者是它们的任何组合。

●需要

- 一般可转化为有规定指标的特性；
- 需要可随时间而变化。

●隐含需要

- 虽未明确提出,但实际存在的需要。

●特性

- 量化特性：
 - a. 校舍；
 - b. 设备、设施；
 - c. 现代教育技术。
- 非量化特性：
 - a. 校风；
 - b. 知名度。

3. 意义

●质量对学校的意义

- 质量是学校的生命；
- 质量是学校信誉的标志；
- 质量是学校开拓市场的武器；
- 质量是提高学校经济效益的最佳途径。

●质量对教职工的意义

- 质量与每位教职工的工作有关；
- 质量是全体教职工相互配合、共同努力的结果；
- 为保证质量，每位教职工都必须积极参与并作好本职工作。

二、质量方针

1. 定义

由组织的最高管理者正式颁布的该组织总的质量宗旨和质量方向

2. 理解

●组织

- 具备自身职能和独立开展教育活动的教育机构或其中一部分。

●最高管理者

- 组织的最高领导。

●质量宗旨

- 开展质量活动所需遵守的原则。

●质量方向

- 组织的质量目标。

3. 意义

●对学校的意义

- 是学校开展质量活动的总的质量宗旨和方向；
- 学校须按质量方针中表达的原则开展各项工作；
- 学校须按质量方针的承诺满足学生(家长)的需要。

●对学生(家长)的意义

- 表明学校对质量及质量管理的态度；
- 表明学校对质量的承诺及实现承诺的手段；
- 使学生(家长)和社会认可。

●对教职工的意义

- 是教职工开展质量活动的座右铭；
- 教职工必须了解质量方针并能通过日常工作来实现质量方针的要求；
- 有利于团队精神的发挥。