



北京大学 医学网络教育学院

校外学习中心 质量管理标准

Quality Management Standard for
Distance Learning Center

主 编 高澍苹

副主编 毛春雷 孙宝芝 李 菲



北京大学医学出版社



北京大学 医学网络教育学院

校外学习中心质量管理标准

Quality Management Standard for Distance Learning Center

主 编 高澍苹

副主编 毛春雷 孙宝芝 李 菲

参编人员（按姓名汉语拼音排序）

安小华	陈 丽	冯 琼	韩晶晶	孔繁菁
李 菲	李华华	刘海英	王 丽	吴 爽
夏 阳	夏素华	肖 飞	张爱民	张海澄
张树林	张 翼			

北京大学医学出版社

XIAOWAI XUEXI ZHONGXIN ZHILIANG GUANLI BIAOZHUN

图书在版编目 (CIP) 数据

校外学习中心质量管理标准 / 高澍苹主编. — 北京: 北京大学医学出版社, 2015.9

ISBN 978-7-5659-1217-7

I. ①北… II. ①高… III. ①高等教育—网络教育—教育质量—质量管理—标准—北京市 IV. ①G434-65 ②G64-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第207362号

校外学习中心质量管理标准

主 编: 高澍苹

出版发行: 北京大学医学出版社

地 址: (100191) 北京市海淀区学院路38号 北京大学医学部院内

电 话: 发行部 010-82802230; 图书邮购 010-82802495

网 址: <http://www.pumpress.com.cn>

E-mail: booksale@bjmu.edu.cn

印 刷: 北京瑞达方舟印务有限公司

经 销: 新华书店

责任编辑: 韩忠刚 责任校对: 金彤文 责任印制: 罗德刚

开 本: 787 mm × 1092 mm 1/16 印张: 11 字数: 282千字

版 次: 2015年9月第1版 2015年9月第1次印刷

书 号: ISBN 978-7-5659-1217-7

定 价: 29.00 元

版权所有, 违者必究

(凡属质量问题请与本社发行部联系退换)

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。

质量目标

1. 教学服务提供行业领先；
2. 学习支持服务的有效提供覆盖率 $\geq 89\%$ ；
3. 投诉解决率 = 100%；
4. 学生满意度 ≥ 80

《校外学中心质量管理标准》

编委会

主 任 高澍苹

副主任 孙宝芝 王 丽

委 员（按姓名汉语拼音排序）

安小华	堵文静	冯 琼	高澍苹	韩晶晶
孔繁菁	李 菲	李华华	毛春雷	孙宝芝
王 丽	吴 爽	夏 阳	夏素华	肖 飞
张 翼	张海澄	张树林	赵雪松	朱辰未

序

20 世纪 90 年代初，在我国的大地上掀起了一股“9000 热”，这股热潮持续了大约有十几年之久。现在人们似乎比过去冷静了一些。

二十多年后的今天，我们也许应该坐下来认真地思考一些问题了。比如：

——当初，为什么会热？原因到底是什么？

——后来为什么降温了？哪些因素引起的降温？

——这些年，9000 标准都有哪些变化？为什么会产生这些变化？

——9000 标准到底有没有用？如果没用，国际标准化组织（ISO）为什么还要不断地修订它？如果有用，其用处又表现在哪里？

上述问题中，可能最引起人们关注的是最后一个问题。因为其他问题都属于历史问题，一般的标准使用者不太会关心这类问题。而最后一个问题是现实问题，而且是已经和将要应用 9000 标准的组织都普遍感到困惑的问题。

现在，你手中拿到的这本书，再加上北京大学医学网络教育学院这十几年的管理经验，应该能够使绝大多数组织解除当前在应用 9000 标准时的困惑。

当你看完了这本书，了解了北京大学医学网络教育学院这十几年走过的路，就会知道，任何组织都需要管理，任何管理都需要长期的努力。应用 ISO9000 国际标准建立和实施质量管理体系也不例外。那种买几本标准和教材，让手下人看看，再送出去学学，请几个“专家”咨询一下，帮助编写体系文件，最后找一家能使“客户满意”的审核机构取得通过认证的证书，怎么能是一种有效的管理呢？一张证书能代替你在管理之路上付出的艰辛吗？这和某些人在中关村的过街天桥上买一本北大、清华的毕业证书又有什么两样？

2015 版的 ISO9000 标准即将发布，所有按照 9000 标准建立和实施质量管理体系的组织中的管理者，尤其是最高管理者，都应该认真地思考一下了，今后，我们的 9000 之路该如何走？如果对 9000 标准还抱有希望，那就最好能静下心来，看看这本书，如果有机会再到北京大学医学网络教育学院学习一下就更好。

标杆的主要作用是对比，通过与北京大学医学网络教育学院这十几年所走过的路相比，你也许能找到一条更适合你自己的组织发展的应用 9000 标准的质量管理体系之路，这样，此书的出版就更加有意义。北京大学医学网络教育学院十几年的管理实践，也许因此而有意收获！



中国标准化研究院 李镜
2015 年 6 月 1 日于北京

前言

继 2002 年北京大学医学网络教育学院建立、实施 ISO9001 : 2008 版质量管理体系, 并通过认证, 相继出版《远程教育 ISO 9001:2008 质量管理实务》第一、二版后, 2013 年北京大学医学网络教育学院为使远程教育学习支持服务质量满足社会需求, 又将远程教育质量管理体系下延至所属校外学习中心, 建立了《北京大学医学网络教育学院校外学习中心质量管理标准》, 得到了所属学习中心的一致认可和积极响应。2014 年末实施的北京大学医学网络教育学院校外学习中心质量管理贯标评估证实, 通过严格贯标, 校外学习中心学习支持质量均达到了标准要求, 实现了远程教育学习支持服务的规范化、科学化, 有效规避了招生、考试及安全等方面的风险, 为当前政府及社会所关注的远程教育质量管理和保证积累了有益的经验。

《北京大学医学网络教育学院校外学习中心质量管理标准》由北京大学医学网络教育学院学习支持管理部门牵头, 相关部门参与组成的编写组编制, 经由学院高层、中层和各校外学习中心专家组成的审核组审核, 历经初审、复审、终审各环节, 六易其稿而成。2015 年又在实施发现问题的基础上, 本着持续改进的宗旨, 再度进行修订。

《北京大学医学网络教育学院校外学习中心质量管理标准》覆盖了教育部办公厅《关于印发〈关于现代远程教育校外学习中心(点)建设和管理的原则意见〉(试行)的通知》(教高厅[2002]1 号)所赋予远程教育校外学习中心 9 项职责所涉及的全部过程, 分管理制度篇和工作流程篇分别对校外学习中心管理和业务工作的要求及操作规范做出规定。管理制度篇包括校外学习中心管理细则、组织管理制度、培训管理制度、安全管理制度、质量管理体系实施考评细则及招生、学籍、考务等 29 项规定。工作流程篇包括了校外学习中心常规工作、招生、新生培训、选课督导、教材管理、督学、政府考试组织、学院考试、毕业实习管理和学籍异动管理等 11 个工作流程。标准还在附录中提供了与远程教育相关的法律法规清单, 供校外学习中心作为制定制度的依据。标准所涵法规、制度、流程齐全、配套, 体现了全面性、系统性、逻辑性、规范性、实操性、追溯性、科学性、创新性和增值性的特征, 符合 ISO9001 : 2008 国际质量管理体系标准要求。《北京大学医学网络教育学院校外学习中心质量管理标准》是远程教育校外学习中心质量管理的创新实践和 ISO9000 国际质量管理体系标准的应用实践。

21 世纪是质量的世纪, 质量将成为社会发展的强大驱动力。21 世纪中国远程教育面临着质量与发展的挑战, 校外学习中心是远程教育系统的周围神经, 校外学习中心的服务质量直接影响远程教育的服务质量。探索校外学习中心质量管理之道已成为各远程教育主办校的共同行动。《北京大学医学网络教育学院校外学习中心质量管理标准》的作用正在于规范校外学习中心的建设, 规范校外学习中心的工作、规范校外学习中心的管理, 确保校外学习中心的服务质量。出版《北京大学医学网络教育学院校外学习中心质量管理标准》旨在顺势而为, 为校外学习中心的质量管理提供标准参考, 提供经验借鉴。期望标准的出版能为远程

教育主办校和校外学习中心的质量管理者提供所需的管理思路和管理方法，起到抛砖引玉的作用。

《北京大学医学网络教育学院校外学习中心质量管理标准》的编制与修订得到学院各级领导和各校外学习中心的支持与协助，是参编、参审人员共同努力的结果，是学院和各学习中心集体智慧的结晶，在此一并致谢！

北京大学医学网络教育学院 编写组

2015 年 5 月

目 录

北京大学医学网络教育学院校外学习中心质量管理标准颁布令	1
-----------------------------------	---

管理制度篇

北京大学医学网络教育学院校外学习中心管理细则	5
北京大学医学网络教育学院校外学习中心组织管理制度	10
北京大学医学网络教育学院校外学习中心培训管理制度	17
北京大学医学网络教育学院校外学习中心安全管理制度	19
北京大学医学网络教育学院校外学习中心招生工作管理办法	21
北京大学医学网络教育学院入学资格初审办法	25
北京大学医学网络教育学院关于跨专业学生的认定及加修课程的管理规定	31
北京大学医学网络教育学院单科学习转在籍管理办法	33
北京大学医学网络教育学院学籍管理规定	35
北京大学医学网络教育学院学生学籍档案管理办法	37
北京大学医学网络教育学院学生证件管理规定	40
北京大学医学网络教育学院关于授予本科毕业生学士学位的管理规定	42
北京大学医学网络教育学院学生收、退费管理规定	44
北京大学医学网络教育学院学分制管理办法	46
北京大学医学网络教育学院关于选课管理规定	50
北京大学医学网络教育学院关于课程学分互认管理规定	52
北京大学医学网络教育学院关于课程免修管理规定	54
北京大学医学网络教育学院关于课程免考管理规定	56
北京大学医学网络教育学院关于毕业实习管理规定	59
北京大学医学网络教育学院学生用学习材料管理规定	62
北京大学医学网络教育学院关于课程考核与成绩管理规定	63
北京大学医学网络教育学院关于课程单科选修管理规定	65
北京大学医学网络教育学院学士学位论文撰写规定	66
北京大学医学网络教育学院关于落实本科层次公共基础课全国统一考试的管理规定	68
北京大学医学网络教育学院关于学习中心教师用书的管理办法	70
北京大学医学网络教育学院校外学习中心考务管理规定	71
北京大学医学网络教育学院考场纪律与违纪处理规定	76
北京大学医学网络教育学院档案管理办法	78
北京大学医学网络教育学院校外学习中心质量管理体系实施考评细则	81

工作流程篇

校外学习中心常规工作流程..... 87

校外学习中心招生工作流程..... 96

校外学习中心新生培训工作流程..... 107

校外学习中心选课督导工作流程..... 113

校外学习中心教材管理工作流程..... 115

校外学习中心督学工作流程..... 120

校外学习中心政府考试组织工作流程..... 128

校外学习中心毕业实习管理流程..... 134

校外学习中心学院考试工作流程..... 155

校外学习中心单科学习转在籍管理工作流程..... 163

相关法律法规文件..... 164

北京大学医学网络教育学院 校外学习中心质量管理标准颁布令

为使北京大学医学网络教育校外学习中心（以下简称学习中心）的管理水平与国际接轨，达到科学化、规范化、标准化管理要求，依据教育部办公厅《教育部关于现代远程教育校外学习中心（点）建设和管理的原则意见（试行）》（教高厅〔2002〕1号）《现代远程教育校外学习中心（点）暂行管理办法》（教高厅〔2003〕2号）和 GB/T19001-2008 idt ISO9001:2008《质量管理体系 - 要求》标准，结合北京大学医学网络教育学院（以下简称学院）实际，学院于 2013 年制定了《北京大学医学网络教育学院校外学习中心质量管理标准》，编制了《校外学习中心质量管理标准》一书。经学习中心专家和学院中、高层领导审定，该标准覆盖常规管理、组织管理、培训管理、安全管理、招生管理、学习支持管理、学籍管理、考务管理等全业务环节，制度、流程成龙配套，体现了体系的全面性、系统性、逻辑性、规范性、实操性、追溯性、科学性、创新性和增值性，满足法律法规对远程教育校外学习中心的要求，实现了校外学习中心工作的全过程标准化管理。

2015 年本着持续改进的宗旨，学院组织相关部门对 2013 版《北京大学医学网络教育学院校外学习中心质量管理标准》进行了修订，形成 2015 版北京大学医学网络教育学院《校外学习中心质量管理标准》。经审核，2015 版该标准符合北京大学医学网络教育学院质量管理体系要求，现予以批准颁布，并从颁布之日起实施。希望学院相关部门及学习中心全体员工认真学习并严格贯彻实施。

批准人：高澍苹

批准日期：2015 年 5 月 20 日

管理制度篇

北京大学医学网络教育学院 校外学习中心管理细则

北京大学医学网络教育校外学习中心（以下简称学习中心）是获所在地省级教育行政部门批准，接受北京大学医学网络教育学院（以下简称北医网院）的委托，根据北医网院统一要求和工作安排，配合北医网院进行招生宣传、生源组织、学生学习支持、学籍和日常管理，开展现代远程教育支持服务的机构。为规范学习中心的组织建设、制度建设、设施建设，依据教育部办公厅《教育部关于现代远程教育校外学习中心（点）建设和管理的原则意见（试行）》（教高厅〔2002〕1号）和《现代远程教育校外学习中心（点）暂行管理办法》（教高厅〔2003〕2号），结合北医网院实际，特制定本细则。本细则适用于学习中心的总体管理。

一、思想建设

（一）学习中心应具备的理念和意识

1. 现代远程教育的理念

学习中心全体员工须掌握现代远程教育的概念、特征、形式和功能，明晰学习中心的地位、职能和作用。

2. 为现代远程教育学生服务的意识

学习中心是开展现代远程教育支持服务的机构，是传递教学内容，实现远程教学过程的重要保证。学习中心的地位决定了强化学习中心服务意识的重要性。

3. 规范助学意识

学习中心须严格执行国家、所辖行政区和学院有关现代远程教育的法律法规和各项规章制度，强化规范助学意识，杜绝点外设点、非法经营、乱收费等一切违法、违规行为。

4. 知识产权保护意识

学习中心对主办校教学资源知识产权履行保护义务，不得超范围使用。对于教学用的课件，其使用范围仅限于注册学生的学习和复习，由学习中心副主任指定专人管理，在教学中心内集中使用，未经许可不得扩散、不得私自翻录和转借其他单位和个人。否则，按侵犯北医网院现代远程教育教学课件知识产权，追究教学中心领导及当事人的责任。

（二）思想建设途径

1. 学习中心须关注和搜集国家、地方和学院有关现代远程教育各项新政策、新规定，并及时传达到相关人员。

2. 通过组织学习、培训等各种途径，宣传有关法律法规，使员工知法、懂法、执法。

二、组织建设

学习中心的组织建设依据教育部和北医网院要求，执行《北京大学医学网络教育学院校外学习中心组织管理制度》。

三、基础设施和学习资源建设

(一) 网络设施

1. 具有百兆以上局域网条件, 并与 CHINANET 或 CERNET 等国家公用的传输网络连接, 至少有 512kb 以上的接入带宽。
2. 具有功能和数量符合教学要求的专用服务器。
3. 可在局域网上传输和共享教学信息。
4. 具有符合北医网院要求的教学信息资源接收系统。

(二) 学习环境

1. 具有符合教学要求的多媒体网络教室, 配备联网多媒体计算机、视频投影机或大屏幕投影电视、双向视频教学系统、不间断电源等设备。
2. 有相对独立的场所, 教学服务设施齐备和相对集中, 学习环境优良。
3. 联网多媒体计算机能满足到校学生学习要求, 总数量不少于 50 台。
4. 具有正常的操作系统软件, 具备正常访问学院教学平台、正常播放学院课件的条件。
5. 配备专业教学需要的实验室。

(三) 安全保障

1. 遵守国家计算机与网络安全管理条例, 有专人负责网络安全, 能有效防止非法信息的传入与扩散。
2. 建筑结构和强度符合国家安全标准, 具有齐备的有效使用的防火设施和安全通道。
3. 符合国家与地方有关安全、消防、卫生等方面的要求。

(四) 其他设施

1. 具备专业实习所需的实习基地。
 - (1) 开设护理专业的学习中心, 应具备二级甲等及以上医院作为实习基地。
 - (2) 开设药专业的学习中心, 应具备具有一定教学条件的医院、药厂、药店及药事管理机构作为实习基地。
2. 提供开展学生活动的场所。
3. 有为学生服务的复印、打印、传真等设施。
4. 应配有专用办公室, 专用办公室备有上网计算机、长途电话等。

(五) 学习资源

1. 及时发放各类教材及其他教学资料。
2. 在学习中心能快捷访问、获取主办高校的网上学习资源。
3. 提供学生利用图书资料或主办高校的数字图书馆或社会公共数字图书馆的条件。
4. 有引导、促进学生利用网络资源的激励措施和保证措施。

四、规章制度建设

学习中心应结合工作实际, 在执行国家、地方和学院相关规章制度的同时, 制定学习中

心相应规章制度并定期评审，依据需求实施规章制度的废、改、立。

（一）规章制度制定的原则

1. 符合国家、地方法律法规以及北医网院有关规定。
2. 符合学习中心工作实际。
3. 广泛征求相关人员意见。
4. 文字简练准确、结构规范严谨、程序符合要求。

（二）规章制度制定的流程

1. 需求分析：由责任人负责对规章制度的修改或制定提出必要性分析并交学习中心副主任确认。
2. 制度起草：由责任人负责依据制定原则起草。
3. 征求意见：起草完成后由责任人负责征求相关人员意见并修改，涉及聘用、薪酬发放、财务等易产生纠纷内容时，应交法律顾问审核。
4. 批准发布：学习中心规章制度由中心主任批准发布。
5. 备案归档：学习中心规章制度批准发布后，由副主任负责将制度和审批记录归档保存。

五、计划制度

学习中心须于每年1月依据北医网院年度工作要求，结合学习中心上年度总结发现问题及本年度工作实际，制订学习中心年度工作计划，计划应包括年度工作目标，主要工作任务和解决问题，保障措施等。计划电子版通过中心管理员报送北医网院。

学习中心年度工作计划的制定工作由副主任负责组织实施。

六、培训管理制度

学习中心对员工的培训工作须确保员工达到合格履职的目标。培训管理执行《北京大学医学网络教育学院校外学习中心员工培训管理制度》。

学习中心员工培训工作由副主任负责组织实施。

七、安全管理制度

学习中心安全管理执行《北京大学医学网络教育学院校外学习中心安全管理制度》，必要时，学习中心须依据北医网院安全管理制度和应急预案，结合自身实际，制订学习中心实施细则。

学习中心安全管理工作由主任负领导责任，由副主任负全责。

学习中心安全管理作为考核重要依据，实施一票否决制度。

八、业务管理制度

（一）招生管理

执行《北京大学医学网络教育学院招生工作管理办法》