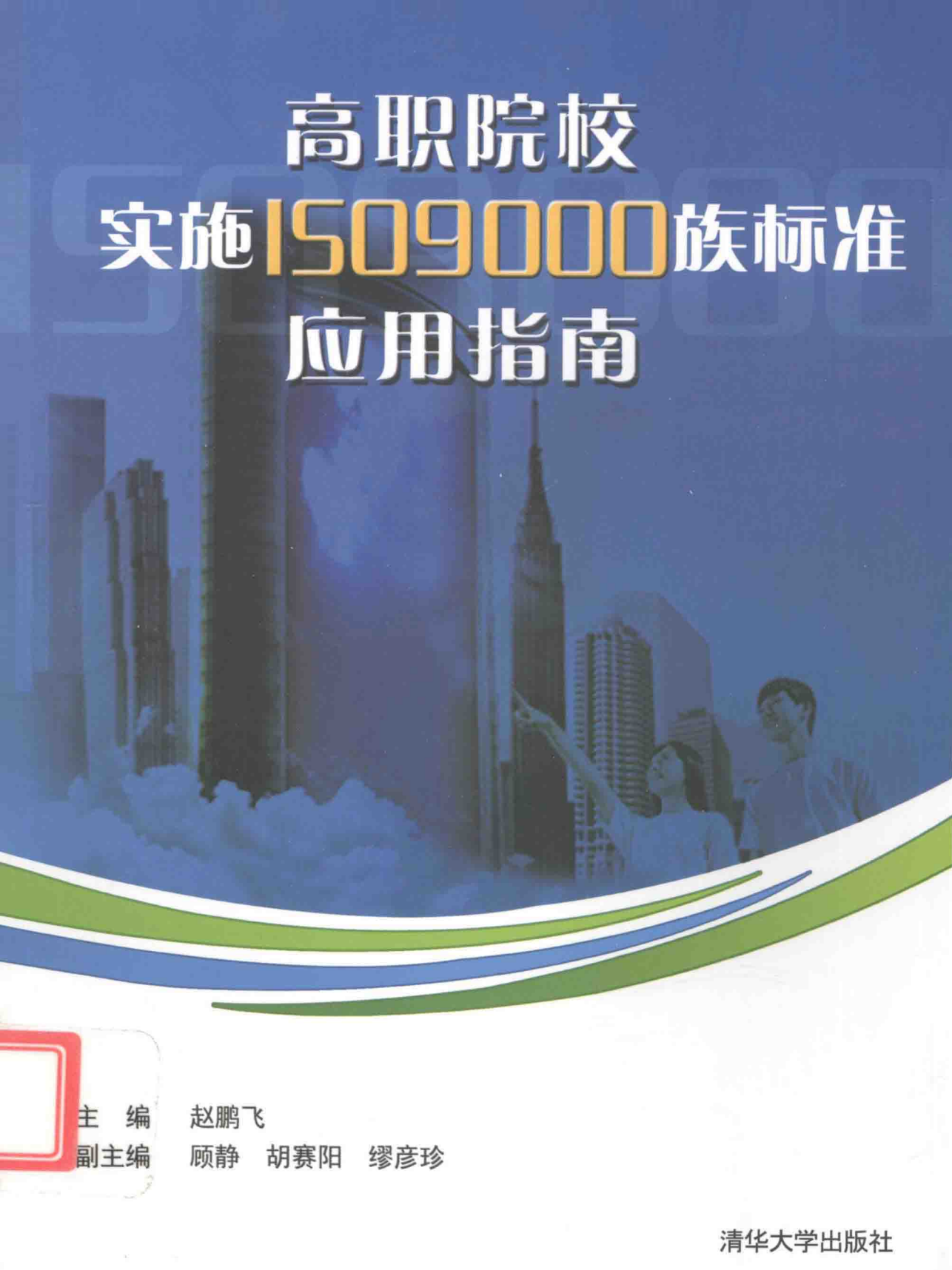




高职院校 实施ISO9000族标准 应用指南

主 编
副主编

赵鹏飞
顾静 胡赛阳 缪彦珍

清华大学出版社

高职院校 实施ISO9000族标准 应用指南



主 编 赵鹏飞
副主编 顾静 胡赛阳 缪彦珍

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书旨在传播高等职业教育的最新质量理念,推广高等职业院校运用 ISO9000 族国际标准的好方法和好经验,为高等职业院校运用国际标准提供指南。

本书共分认识篇、基础篇、实施篇和持续改进篇四大部分,系统地阐述了 ISO9000 族标准的基本理论,教育界该如何理解和运用 ISO9000 族标准,并且结合学校的实际情况,具体地诠释了 ISO9000 族标准的内涵和管理理念,而且提供了实际的案例,特别是持续改进篇,填补了其他同类书籍的不足。本书是一本针对学校如何贯彻国际标准、实施认证并包括后期改进提高的非常实用的参考资料。

本书适合高等职业院校按 ISO9000 族标准建立学院教育服务质量管理体系参考使用,也可以作为体系建立中内审员的培训教材,同时也适合高等职业院校的领导、质量管理体系工作人员和广大教师阅读参考。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

高职院校实施 ISO9000 族标准应用指南/赵鹏飞主编. —北京:清华大学出版社,2012.11
ISBN 978-7-302-30319-0

I. ①高… II. ①赵… III. ①高等职业教育—教学质量—质量管理—国际标准—中国—指南 IV. ①G718.5-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 237830 号

责任编辑:柴文强 张为民

封面设计:赵鹏飞

责任校对:胡伟民

责任印制:宋 林

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175 邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质量反馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:清华大学印刷厂

经 销:全国新华书店

开 本:175mm×235mm

印 张:18

字 数:453 千字

版 次:2012 年 11 月第 1 版

印 次:2012 年 11 月第 1 次印刷

印 数:1~2000

定 价:36.00 元

产品编号:050099-01

前 言

2006 年国家教育部以高教[2006]16 号文件的形式颁发了《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》，这个文件的出台，标志着高等职业教育的工作重心开始发生转变，从重点抓规模扩张转向内涵建设，其中如何提高高等职业教育教学质量问题引起人们的普遍关注和重视。

很多高校都在采用不同的方式探索和尝试创新人才培养模式，在这个过程中，人们发现传统普通高校沿用的管理机制难以满足高职人才培养模式创新的需求，高等职业院校只有进行管理的创新才能为人才培养模式的创新提供组织管理的保证。如何创新？以怎样的管理方式才是适合的科学管理方法？这又成为许多高等职业院校领导要研究的重大课题。

本书融合了作者多年来高校运用 ISO9000 族标准的实践探索经验，结合高等职业院校的特点，将 ISO9000 标准的管理要求和理念融入高等职业院校的管理实践中，建立起符合国情、符合高等职业院校管理特色的质量管理体系，通过系统化的管理，推动和促进学院的发展，从而提高高等职业院校的整体管理水平和教育质量。

本书展示了高等职业院校运用 ISO9000 族标准、建立质量管理体系的全过程。在质量管理体系的建立、实施、持续改进过程中可能会遇到问题都一一提供了具体解决的方法，可以作为许多高校建立质量管理体系的实用指南和参考书。

本书共分四部分，由赵鹏飞担任主编，顾静、胡赛阳、缪彦珍担任副主编。赵鹏飞设计了本书的编写大纲，并负责全书的统稿和最后的定稿工作。具体编写分工如下：认识篇、基础篇由顾静编写；实施篇由赵鹏飞、胡赛阳编写，其中第一章至第五章由赵鹏飞编写，第六章、第七章由胡赛阳编写；持续改进篇由缪彦珍编写。

本书在编写过程中参考了大量国内外专家学者有关提高高职院校教育质量方面的论文、专著、国际和国家标准、认证行业的标准专著，得到了广东清远职业技术

学院、常州机电职业技术学院、辽宁交通高等专科学校、北京质环安管理标准技术中心的大力支持,在此深表感谢!

运用 ISO9000 族标准创新高等职业教育的管理模式,还有待深入开发和研究,在本书中,因编者水平有限,难免存在不足之处,敬请读者朋友批评指正。

作 者

2012 年 9 月

目 录

认 识 篇

第一章	我国高职教育面临的现状及发展方向	3
一、	我国高职教育面临的现状	3
二、	我国高职教育发展趋势和改革方向	4
三、	引入 ISO9000 族标准,建立高职教育服务质量管理体系是提 高教育质量的有效途径	4
第二章	ISO9000 族标准应用于教育管理的必要性	5
一、	ISO9000 族标准适用于教育行业	5
二、	各级各类学院进行认证的背景	6
第三章	高职教育实施 ISO9000 族标准的意义	7
一、	实现教育管理与国际接轨,增加高职教育国际竞争力	7
二、	更新教育观念,接受国际质量管理新理念,树立教育服务观念	7
三、	规范管理,提升学院内涵建设和管理水平	8
四、	符合高职教育教学规律和教育质量观	9
五、	全过程控制,提高教学育人质量	9
六、	提高社会声誉	10

基 础 篇

第一章	ISO9000 族标准基本概论	13
第一节	什么是 ISO9000 族标准	13
第二节	ISO9000 族标准的产生和发展	13
一、	什么是 ISO 组织	13

二、ISO9000 族标准的产生及发展	14
第三节 ISO9000 族标准的构成	16
第二章 高职院校应用 ISO9000 族标准指南	18
第一节 高职院校应用 ISO9000 族标准基本原理及术语	18
一、八项质量管理原则内涵和理解	18
二、ISO9000 族标准所涉及的主要术语	25
第二节 高职院校应用 ISO9001: 2008 标准诠释	34
一、引言	35
二、范围	37
三、规范性引用文件	39
四、术语和定义	39
五、质量管理体系	40

实 施 篇

第一章 学院如何选择咨询机构	99
一、关于质量管理体系认证咨询	99
二、咨询机构与认证机构、学院之间的关系	99
第二章 实施 ISO9000 族标准的基本步骤及要求	101
一、贯标认证学院具备的基本条件	101
二、学院贯标认证的基本步骤	101
第三章 建立质量管理体系	103
第一节 建立质量管理体系的准备	103
一、组织准备	103
二、思想准备	104
三、物质管理	104
四、时间和计划准备	104
五、最高管理者应做的准备	104
第二节 质量管理体系的策划	107
一、质量方针和质量目标的策划	107
二、定部门职责和工作接口	113
三、教育培训, 统一认识	118
四、分析现行体系, 识别过程	119
五、清理现有文件, 进行质量管理体系文件的策划	119

第四章 文件编写	120
第一节 文件概述	120
一、文件定义的理解	120
二、质量管理体系文件结构	120
三、质量管理体系文件的编制原则	121
四、编制质量管理体系文件的方法	122
五、设计文件框架	124
六、文件规模数量的把握	124
七、文件的语言文字要求	125
八、文件体系建立的程序及要求	125
第二节 质量手册的编写及基本格式要求	125
一、定义	125
二、质量手册的内容	126
三、质量手册的编制	126
四、手册示例	127
五、手册编写格式	127
第三节 程序文件的编写及基本格式要求	130
一、定义	130
二、程序文件的特点	131
三、程序文件的编制要求	131
四、程序文件示例	133
五、程序文件格式	141
第四节 作业文件的编写及基本格式要求	143
一、作业文件的概念	143
二、编制作业文件的步骤	143
三、作业文件的编制原则	143
四、编写作业文件应注意的事项	144
五、作业文件内容	144
六、作业文件案例	145
第五节 记录表格的编写及要求	155
一、定义	155
二、编制过程	155
三、记录要求	155

四、ISO9001 标准各条款对应所要求的记录	156
第五章 体系运行和实施	159
第一节 运行和实施的准备工作	159
第二节 运行和实施的工作要点	160
一、质量管理体系的实施程序	160
二、质量管理体系运行的控制机制	160
第六章 体系的监督机制	162
第一节 质量管理体系内部审核	162
一、与审核有关的重要术语	162
二、审核原则	167
三、质量管理体系审核的类型	168
四、质量管理体系内部审核的阶段和主要活动	171
五、审核启动和准备阶段的主要活动	171
六、现场审核和审核报告阶段的主要活动	179
七、审核后续活动阶段的主要活动	189
第二节 质量管理体系管理评审	190
一、管理评审的准备阶段	190
二、管理评审的实施阶段	192
三、管理评审的后续管理阶段	193
第七章 质量管理体系认证	194
第一节 什么是认证	194
第二节 如何选择认证机构	195
第三节 实施认证的步骤和要求	195
一、高等职业学院要进行质量管理体系认证必须具备的条件	195
二、认证步骤和要求	196
第四节 迎审前的准备	196
一、外部认证机构认证审核的目的	196
二、迎接认证审核的准备工作	197
第五节 质量管理体系认证审核及后期监督审核管理	197
一、认证审核后期纠正措施	197
二、核准发证	198
三、证后监督	198
四、持证要求	198

持续改进篇

第一章	持续改进机制的建立	201
	一、认证后如何深化质量管理	201
	二、持续改进机制的建立	204
第二章	提高管理工作的有效性	206
	一、什么是质量管理体系的有效性	206
	二、获证学院质量管理体系有效性方面存在的问题	207
	三、提高质量管理体系的有效性,实现从优秀到卓越的跨越	207
附录一	质量手册示例	209
附录二	程序文件示例	274
参考文献		278

认 识 篇

第一章 我国高职教育面临的现状及发展方向

一、我国高职教育面临的现状

近年来,我国高等教育加快从“精英教育”向“大众化教育”迈进的步伐,高职高专教育的规模迅猛发展,招生总量持续增长。2002年底,全国独立举办高等职业教育的院校已达1374所,占全国高等总数的68.6%;高职高专院校的在校生约为781万,占全国高等学校在校生总数的53.4%。

高等职业教育的快速发展,一方面在一定程度上适应了经济社会发展对技术应用性人才的数量需求,另一方面则暴露和激化了高职高专教育教学质量方面的问题与矛盾,相当一部分学校的教育教学资源匮乏,办学条件恶化,尤其是一些新建的高职院校对自身的培养目标、课程设置、发展方向等一系列问题还缺乏明确认识,教育教学质量得不到切实保障。具体体现如下:

我国目前的高等职业教育基本上还是普教模式,在教学思想、教学内容等方面仍然受着传统教育思想的制约,存在教学观念落后、专业设置过窄、人文教育薄弱、教学模式单一、教学内容陈旧、教学方法过死、教师缺乏个性、学生缺乏活力等。教学观念落后,不利于教育教学事业的发展;专业设置过窄,不利于学生适应社会发展的变化;人文教育薄弱,不利于学生全面提高;教学模式单一,不利于学生的个性发展和职业技术人才的培养;教学内容陈旧,不利于学生掌握新知识、新技能;教学方法过死,妨碍了学生生动、活泼、主动地学习,不利于学生学习能动性的发挥;考试方法和考试内容格式化,导致学生死读书,或对学习不感兴趣;对学生的评价主要看课程考试分数高低,不利于学生优化知识结构和智能与技能的提高。与此同时,职业教育发展经费不足、师资紧缺、设备落后也很突出。现行的教育教学模式已不适应市场经济发展的要求,更难以适应知识经济时代的需要,必须由单纯传授知识转为全面提高学生的综合素质。

因此,建立稳定的教学质量保障体系的问题已经引起广大高职高专院校的广泛关注。高职高专教育也必须深化改革,与时俱进,办出特色,提高质量。

二、我国高职教育发展趋势和改革方向

随着我国高等职业教育大众化进程的推进,高等职业院校招生规模不断扩大,从而引发了许多问题,如教学基本设施无法满足迅速增长的学生的需要,学生培养总体质量下降等。我国加入 WTO 后,国外教育机构将逐步进入我国高等教育市场,国际竞争将日益激烈。面对历史的机遇和挑战,高职教育必须着眼于培养适应知识经济时代跨世纪的人才,深化教育教学,加快发展步伐,走出一条具有我国高职特色的、面向未来的职业教育发展新路子,使我国高职教育要在国际竞争中立于不败之地,因此加强高职院校管理,切实保证教育质量是唯一的抉择。

目前我国各高校都有自己的一套教育质量管理模式,但从运行情况来看,普遍在客观性、合理性、科学性等方面不尽如人意,在质量管理模式的有效运行和持续改进上也缺乏有效的监督和审核。因此,以 ISO9000 族国际标准为依据,建立先进科学的教育质量管理体系,是我国高等教育今后发展所必需的。因此许多高职院校出于管理上的需要,在学校管理工作中引入了 ISO9000 族标准。

三、引入 ISO9000 族标准,建立高职教育服务质量管理体系是提高教育质量的有效途径

教育质量是高职院校的生命线,提高质量的关键在于改革教育思想,改革教育体制,改革教育管理模式。在高职院校新一轮教育改革中,高职院校教育教学质量已被提高到战略的高度,高职院校要提高办学质量、教学质量、育人质量,首先需要良好的运作机制、有效的教育管理。引入 ISO9000 族标准建立一套规范完整的教育质量管理体系,是提高高职院校教育教学质量的有效途径。ISO9000 族标准集中了各国质量管理专家和众多成功企业的经验,蕴涵了质量管理的精华,在高职院校中引入 ISO9000 族标准无疑具有重要的意义。高职院校引入 ISO9000 族标准要求建立一个科学、合理、精干、高效的组织机构,制定文件化的教育程序,完善有效的教育过程网络和师资、设施、仪器等资源,实施教育质量管理体系,提高办学效率和教育教学质量。强调以学生为中心,严格管理程序,强化过程管理,注重过程评价、质量评估,充分体现“以人为本”的教育观念。高职院校管理中引入 ISO9000 族标准,建立起完善的教育质量管理体系,对教学、科研、管理、后勤等各个环节能做到均以学生为中心,对提高高职院校教育教学质量将起到很大的促进作用。

第二章 ISO9000 族标准应用于教育管理的必要性

一、ISO9000 族标准适用于教育行业

ISO9000 族标准适用于各行各业,包括适用于教育行业,尤其适用于高职教育,2000 年版以后的 ISO9000 族标准适应面更广。

在市场经济条件下,教育行业同样面临着市场的选择,优胜劣汰是必然规律,这一点,在中国加入 WTO 后,体现得更为突出。况且 ISO9000 族标准适用范围包括教育在内(教育在标准适用范围的 39 大类行业中列为第 37 大类)。通过严格管理程序,强化过程管理,持续改进教育教学服务,来保证教育教学质量,使学校在激烈的市场竞争中立于不败之地,为学校的可持续发展奠定坚实的基础。

学校进行 ISO9001 标准质量管理体系认证在国际上已不鲜见,据报道,在美国的教育界,没有行业行政性质的评估,而只有社会中介的各种认证,ISO9000 认证就是其中之一。宾夕法尼亚州的兰开斯特学区的 19 所公立学校全部按照 ISO9000 标准进行验收,这是世界上第一个实行 ISO9000 认证管理的学区。为此,联邦政府教育部特地拨款 80 万美元资助该学区。

在我国,有关部门截止到 2001 年 10 月底的统计表明,表明我国教育界进行认证的仅有 11 家,但已在认证咨询并有意向往 ISO9000 靠拢的学校非常多,可以预料,在今后的 2~3 年内,学校认证将进入高潮。据《中国质量报》称,2002 年上半年,仅杭州一地,就有 40 多所中学申请 ISO9000 认证。为了积极引导和大力推进这一工作,教育部于 2002 年 7 月份在北京召开了全国学校 ISO9000 认证座谈会。高校中的清华大学汽车系、河北大学后勤集团、西安翻译学院等通过了认证。2002 年 12 月的统计资料表明,我国教育机构通过 ISO9000 认证的有 35 家,2005 年底的统计资料表明,我国教育机构通过 ISO9001 认证的已达到 397 家。

二、各级各类学院进行认证的背景

(1) 中国人世宣言：中国愿意在与国际社会的全面合作与更快地引进国际标准的过程中，缔造明天新的事业！

(2) 中国驻美大使馆教育组芩建君说：加入 WTO，教育事业需主动应对。

(3) 世界贸易组织(WTO)服务贸易总协定将“教育服务”列入服务贸易范畴。“服务贸易总协定”第十三条规定：“除了由各国政府彻底资助的教学活动(军事院校)以外，凡收取学费、带有商业性质的教学活动均属教育服务范畴。它覆盖基础教育、高等教育、成人教育和技术培训，所有 WTO 成员国均有权参与教育服务竞争。”同时 WTO 对于国际标准在各缔约方的使用亦有明确规定：“凡有国际标准和国际准则时，各缔约国在制定法规、标准和合格评定程序时，必须遵守或履行这些国际标准和国际准则，以此为基础。”

第三章 高职教育实施 ISO9000 族标准的意义

一、实现教育管理与国际接轨,增加高职教育国际竞争力

ISO9000 族标准引进校园,可以促进实现教育管理与国际接轨,奠定了教育“面向世界”的管理基础,使学校的管理者从意识上和方法上实现与国际接轨,取得了国际接轨的通行证,即为国际合作与交往减少了壁垒。随着教育国际化的兴起,职业教育特别是高等职业教育的国际化已经成为教育发展的历史潮流,教育的国际合作需要一套各国认可的质量保证标准。ISO9000 族标准是一套结构严谨、内容丰富、实用性、操作性和通用性强的国际认证标准,已被各国普遍接受和认可,很多国家已经把它运用到教育领域中来了,用它来作为教育管理的认证标准。从我国的高等职业教育的现状来看,单纯行政性的高等职业教育和教育质量评价手段已不适应国际竞争和国际交流的需要,因此,将 ISO9000 族标准应用到高等职业教育管理领域中,必然会增强我国高等职业教育的国际竞争力,进而推动我国高等职业教育的国际交流与合作。

在 2009 年,国家出台了中华人民共和国国家标准化指导性技术标准——GB/Z19032—2009《质量管理体系 GB/T19001 在教育组织中的应用指南》,说明国家已经关注了教育组织对 ISO9000 族标准的应用,也体现了教育行业的一种发展趋势。

在国际经济技术合作中,ISO9000 族标准是被作为相互认可的技术基础。质量认证是建立与国际接轨的高质量教育机构的一条重要途径,这将是高等职业教育市场未来发展的一种潮流,是发展品牌战略的一个重要步骤,也是增强其市场竞争力的一个重要途径。

二、更新教育观念,接受国际质量管理新理念,树立教育服务观念

尽管政治理论学习是学校每一位领导干部必不可少的,但结合 ISO9000 族标准,