

ISO 认证咨询丛书

2005.12.23 (3)

G47-65

学校、党政机关

广东创势质量技术咨询有限公司 编

ISO9000 实践

广东人民出版社

ISO 认证咨询丛书

学校、党政机关 ISO9000 实践

广东创势质量技术咨询有限公司 编

广东人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

学校、党政机关 ISO9000 实践 / 广东创势质量技术咨询服务有限公司编. — 广州: 广东人民出版社, 2005.9

(ISO 认证咨询丛书)

ISBN 7-218-05053-0

I. 学 ... II. 广州 ... III. ①学校管理 - 质量管理体系 - 国际标准, ISO9000 ②中国共产党 - 基层组织 - 组织管理 - 质量管理体系 - 国际标准, ISO9000 ③国家行政机关 - 行政管理 - 质量管理体系 - 国际标准, ISO9000
IV. ①G47-65 ②D267-65 ③D630.1-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 068041 号

出版发行	广东人民出版社
印 刷	肇庆市科建印刷有限公司
开 本	880 毫米 × 1230 毫米 1/32
印 张	4.5
字 数	90 千字
版 次	2005 年 9 月第 1 版 2005 年 9 月第 1 次印刷
印 数	4000 册
书 号	ISBN 7-218-05053-0/G·1303
定 价	11.80 元

如发现印刷质量问题,影响阅读,请与出版社(020-83795749)联系调换。

【出版社网址: <http://www.gdpqh.com> 电子邮箱: sales@gdpqh.com

图书营销中心: 020-83799710 (直销) 83790667 83780104 (分销)】

《ISO 认证咨询丛书》 编辑委员会

主 任：杨显振

副主任：郑晓舜

委 员：（按姓氏笔画为序）

马建伟	王恒明	王丽君	刘 萍	何莉娜
张天钊	张忠平	张彦忠	张茜萍	林常裕
陈会合	周登昌	郑晓舜	贺 新	杨 桦
杨小莲	杨祖华	杨显振	赵 晖	赵 凌
柳楚荣	唐冬妹	黄 珂	黄 斌	黄健敏
鲁 苇	彭彩安	熊贵江	廖美京	

主 编：张彦忠 赵凌 黄健敏（学校实施 ISO9000 篇）

黄斌（政府机关实施 ISO9000 篇）

赵凌（基层党组织实施 SO9000 篇）

广东创势质量技术咨询服务有限公司

地址：广州市海珠区宝岗路 205 号

邮码：510240

电话：020-34341781, 34341782

传真：020-34341852

E-mail: info@gdcs.biz/market@gdcs.biz

网址：WWW.GD-CS·CN

联系人：冼紫帆

总 序

ISO9000 族国际标准自 1987 年公布以来，已在全世界得到广泛推行。特别是以 ISO9000 族为基准的质量管理体系认证，为促进世界贸易起到了不可估量的作用。

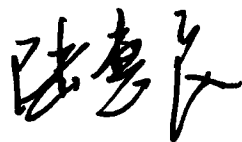
作为近百年来质量管理理论和实践经验的结晶，ISO9000 族标准的推广和实施在我国有其特别重要的作用。朱镕基总理在第十届全国人民代表大会的《政府工作报告》中指出：“提高产品质量是兴国之道，也是提高经济效益和竞争力的根本之策。我们通过采用国际标准，推广先进技术，加强认证认可工作，强化质量管理，使各行各业的产品和服务质量不断提高。”

中国乡镇企业众多，私营企业发展迅速，很大一部分企业缺少科学管理，企业还停留在人治的管理阶段。随着市场经济的发展和竞争的全球化，企业的管理水平必须有突破性的提高，才能在激烈的市场竞争中占有一席之地。ISO9000 族标准作为一种普遍适用的、科学的管理模式，它的普遍推广和应用，加速了我国企业标准化、规范化和科学化的管理进程，使我国企业在国际市场的竞争力得到迅速提升。

藉 ISO9000 质量管理体系认证之东风，ISO14000 环境管理体系认证和 OHSAS18000 职业健康安全管理体系认证在我国也已蓬勃兴起，并成为各业界又一消除技术壁垒、

增强竞争优势的两大热点。对于食品行业，尤其是出口食品，HACCP——危害分析和关键控制点，作为目前世界上最具权威的食品安全卫生控制体系，其认证热潮也已全面兴起。

为了促进各项认证工作的顺利开展，加速企业认证进程，提高企业认证效率，广东创势质量技术咨询有限公司总结十多年企业管理和认证咨询的经验，通过将ISO9000/ISO14000/OHSAS18000/HACCP等标准在包括广州白云国际机场、广州有色金属研究院等大型国有单位，顺德华润涂料、兴发铝材等著名的民营企业及中山菱电、广州豪雅等外资企业以及广州工程技术职业学院和江门市人事局、经贸局、房管局、高新开发区等在内的超两千家企事业单位的实际应用，提炼出推广和应用各项认证标准的思路和方法，形成了这套《ISO 认证咨询丛书》，其特点是通俗易懂、可操作性强，尤其是对初次接触标准的企事业单位工作者，具有较强的指导意义，该丛书的出版必将为推动认证事业发展做出应有的贡献。



2005 年 6 月 30 日

前 言

自 ISO9000 国际质量管理标准 1987 年向世界发布实施以来，特别是两次修订后的 ISO9000 版标准，其科学性、通用性更强，适用于各种类型、不同规模和提供不同产品的组织。学校、政府（党）机关，同企业最大的不同是“产品”。那么学校的产品是什么？首先，学校产品是“教育服务”，是为学生服务的行业，但它又不同于一般的服务业，它还有“最终产品”，这个“最终产品”就是经过学校教育训练所塑造出来的提高了德、智、体、美素质的学生（简称“人材”）。如何保证和提高“教育服务”和“人才”的质量，让学生、社会（如高级学校、用人单位、政府等）满意呢？这就是学校实施 ISO9000 需要达到的目的。同样，政府（党）机关也有产品，其产品就是“公共行政（党务）管理服务”。如何保证和提高“公共行政（党务）管理服务”质量，让广大人民群众（党员）满意呢？这就是政府（党）机关实施 ISO9000 需要达到的目的。

学校、政府（党）机关实施 ISO9000 已成为国际质量管理发展的新趋势，正如国际著名的质量管理大师朱兰博士所预言——质量运动的重点将从制造业转移到教育、医疗和政府管理。我国近几年这方面的认证发展迅速，目前为止，已有 300 余所学校通过了 ISO9000 认证，如：广州工程职业技术学院、广东岭南学院、青岛远洋船员学院、大连海事大学、北京美亚学院、上海浦东浦发中学……已有 1000 余政府（党）机关通过了 ISO9000 认证或正在进行中，如江门市下属的 50 多个局级单位、广州市番禺区政府、珠海市金湾区政府、河北省廊坊市、深圳市技术监督局、上海市徐汇区民政局、中共江西铜业集团党委、中共福建龙岩铁路党委……

学校、政府（党）机关实施 ISO9000 至少有如下作用和意义：

一、内部管理规范化、程序化、标准化。通过实施 ISO9000 形成本组织三层次的文件体系——《质量手册》→《程序文件》→《作业文件》（含记录用表格），满足不同层次、不同岗位人员操作需要，使各项工作有章可循、有据可依。

二、规范产品、过程质量的监视和测量体系。ISO9000 标准要求，对产品的质量、过程的质量都应进行监视和测量，避免有法不依、有章不行。

三、促进学校、政府（党）机关工作人员的观念转变，由“管”变为“服务”，促进社会和谐。

四、通过增强学校、政府（党）工作人员的质量观念，对提升全民族质量意识，将会产生不可估量的示范和推动推进作用，为我国的产品占领国际市场创造条件，打下基础。

五、有利学校、政府（党）机关建立自我完善和持续改进的机制，有利于推动管理现代化和国际的合作交流，有利于提高本组织的知名度、增加顾客信任度。

“心诚则灵”，任何先进的、科学的管理方法，只有认真掌握其本质，诚心诚意去实施，才会产生良好效果。从通过认证的学校、政府（党）机关的实践看，普遍反应较好。例如江门市直属机关导入 ISO 质量管理体系工作领导小组办公室于 2004 年 10 月 17 日组织了一次系统的问卷调查，从 10 个方面，向 11 个该市直属局级单位中 479 人（占总人数的 92%）进行调查，调查结果显示“对于机关实施标准的平均满意率达 94.45%”。（注：该数据摘自 2004 年 12 月 30 日，江门市直机关导入 ISO 质量管理体系工作领导小组办公室的《关于组织对市直机关导入 ISO 质量管理体系效果调查的情况报告》）

本书对学校、政府（党）机关实施 ISO9000 作了初步的较系统的总结，对质量管理体系建立和运行过程特点进行了分析，并提供了相应的《质量手册》样例，以期抛砖引玉，供后来者借鉴，以便 ISO9000 在这些新领域得到更快、更健康、更有效的开展。

限于时间，也限于编者的水平，书中难免有不妥之外，甚至有

谬误之点，恳请读者批评指正，为我国在这些新领域成功实施 ISO9000 国际质量管理标准做出新贡献。

最后，特别感谢江门市直机关导入 ISO 质量管理体系工作领导小组办公室和广州工程技术职业学院领导及同志们的大力支持和帮助！

本书编委会

2005 年 7 月 6 日

目 录

学校实施 ISO9000 篇

1 学校导入 ISO9000 标准的背景	2
2 学校实施 ISO9000 管理标准体系的主要特点	3
2.1 始终以顾客为关注焦点	3
2.2 始终以“质量目标”为动力	3
2.3 始终将人本与文本管理相结合	4
2.4 始终坚持持续改进，螺旋式上升	4
3 学校 ISO9001：2000 标准体系的建立与实施	5
3.1 前期工作	5
3.2 实施运行阶段	13
3.3 评审阶段	14
4 学校运行 ISO9000 体系过程中的几点思考	16
4.1 体系的建立是一项复杂的工程	16
4.2 观念的转变需要一个过程	16
4.3 加强人员培训是当务之急	17
5 《学校质量手册》示例	18

政府机关实施 ISO9000 篇

1 政府机关实施 ISO9000 质量管理体系认证的意义	43
1.1 建立质量管理体系在宏观上的意义	43
1.2 建立质量管理体系在微观上的意义	46
2 政府机关贯彻 ISO9000 标准的特点	48
2.1 正确认识所提供的产品，基于服务行业，又不同于服务行业	48
2.2 准确描述供应链	49
2.3 如何识别政务服务的流程	50
2.4 对标准中删减的把握	52
2.5 如何把质量管理体系与其他管理体系相融合	54
2.6 质量文件系统的建立与政府公文管理系统的关系	54
2.7 质量计划的重要性	55
2.8 如何控制识别和评审满足顾客要求的过程	56
2.9 采购控制要求的理解和运用	57
2.10 对政务服务进行的有效监控	57
3 政府机关《质量手册》示例	58

基层党组织实施 ISO9000 篇

1 概述	91
1.1 ISO9001 质量管理体系发展概况	91
1.2 党旗 \ 党徽	92

2	ISO9001 质量管理体系在党建工作中的作用	94
2.1	党建工作质量目标、职责更具有确切性	94
2.2	党建中心工作更具有切入性	94
2.3	党建工作更具规范性	94
2.4	党建各项工作统筹兼顾更具系统性	95
2.5	党建工作质量更具有持续改进的动力	95
2.6	党建工作更具开放性	95
3	ISO9001 质量管理体系在党建质量管理体系中的应用	96
3.1	关键术语在党建质量管理体系中的应用	96
3.2	八项管理原则在党建质量管理体系中的应用	98
3.3	部分标准条款的合理删减与转换	102
4	管理体系的建立与实施	103
4.1	准备（图）	103
4.2	质量管理体系的文件化建立（图）	104
4.3	体系试运行（图）	105
5	质量管理体系文件示例	106
5.1	程序文件清单	106
5.2	作业指导书清单	106
6	《质量手册》示例	108

学校实施 ISO9000 篇

1 学校导入 ISO9000 标准的背景

社会的进步和学校的不断发展、规模的不断扩大，新观念、新思维、新人才观的不断出现，对学校的教学管理提出了更高的要求，面临着新的挑战。作为现代化的学校，如何面向世界、面向未来，如何在新的机遇与挑战面前找到一条新路，建立灵活高效的管理机制，提高办学效益和教学质量，已成为摆在各学校管理者们面前的一个急需解决的新课题、新目标。如果仅从传统的管理模式中去探索，已无法适应信息时代发展的需要，学校要上档次、上品位、与国际接轨也可能成为一句空话。尤其值得一提的是，学校教育作为一种特殊的服务产业，在产业化过程中，面临的新问题更多也更复杂。为了使学校提高市场竞争力，实现可持续发展的目标，使学校教育进入一个健康灵活的良性发展轨道，引进并建立一套完整的质量体系标准已迫在眉睫。

引入 ISO9000 管理体系是为了进一步促进各层次学校教学管理工作的科学化、规范化，提高教学管理水平、教学质量和办学效益，保证人才培养目标的实现。

2 学校实施 ISO9000 管理标准体系的主要特点

ISO 族标准，是 1987 年国际标准化组织在总结英国国家标准 BS5750 等国际先进标准的基础上，为适应全球经济发展步伐，加快质量管理，确保各类产品质量，实现全球自由贸易，结合当代信息论、控制论、系统论等先进的科学管理思想和当代管理经验，组织制定并颁布的关于“质量管理”的系列标准，作为当时唯一一部通用的质量管理标准，一出台就得到了广泛、快速的响应。之后，ISO 组织对这套标准进行了不断修正和完善。这套标准体系完整、科学，受到世界各国欢迎，得到广泛的应用。

2.1 始终以顾客为关注焦点

传统的教育观把教师与学生之间的关系视为教育者与受教育者之间的关系，而 ISO9000 标准体系则把教育建立在服务观上，即以顾客为关注焦点，学生不再是传统意义上的受教育者，而是教育的服务对象。为此，作为学校最高管理者，必须建立增强以顾客满意为目的，并确保顾客的要求得到确定并予以满足。向服务对象作出承诺，并为服务对象提供优质服务，不断改进服务态度及方法，提高服务质量，以人为本，服务育人，成为学校办学的方向。高等教育的直接顾客是学生，相关的顾客还包括上级单位、家长，最终顾客是社会（用人单位）等。

2.2 始终以“质量目标”为动力

学校的基本目标是：培养拥护党的基本路线，适应生产、建设、管理和服务第一线需要的，德、智、体、美等全面发展的高新技术应用性专门人才。

“最高管理者应确保在组织的相关职能和层次上建立质量目标，

质量目标满足产品要求所需的内容。质量目标应是可测量的，并与学校的质量方针保持一致。”这是 ISO9000 标准体系对质量目标提出的要求。质量是学校的生命力，也是事业发展的基石，有质量才有信誉，有信誉才有市场，有市场才有发展。学校教育产业化后，必然面临严峻的市场竞争，学校只有坚持质量第一，实行质量的全方位管理，才能保持旺盛的生命力。ISO9000 标准体系就是基于“质量为中心”的理念建立的一套评价体系，即“质量管理体系”。

2.3 始终将人本与文本管理相结合

“所有的工作都是通过过程来完成的。”用程序化、文本化对学校教职员工的岗位职责、工作流程进行规范，通过监审机制，落实质量目标中的要求，使工作人员总处在一个主动认真、负责任的状态下，这是 ISO9000 标准体系的管理模式。与传统的评价机制不同的是，它更注重过程管理，即紧紧抓住教育、教学的每一环节和每一阶段工作的质量管理，以阶段性目标达成保证高质量结果的实现，注意对管理、教育、教学工作的各个层面、各个环节的“接口”进行设计和控制，确保学校质量目标、质量方针的实现，提高学校教育服务水平的信誉。对未实现的目标，通过预防与纠正，开具不合格报告，进行跟踪落实等措施，得以实现。这是学校引入 ISO9000 标准体系建立新的教育教学管理体系后得到的又一个新的管理理念。

2.4 始终坚持持续改进，螺旋式上升

“没有最好，只有更好。”ISO9000 标准体系把持续改进摆到了突出的地位，并作为质量管理体系的基础之一。它通过利用内外信息，采取预防和纠正措施，使学校自我完善、持续改正、超越现在，达到卓越绩效之目的，从而使学校持续不断地以螺旋式方式上升，保证了学校教育的不断深入，保证了学校教育教学质量的不断提高。

3 学校 ISO9001 : 2000 标准体系的建立与实施

学校建立 ISO9001 质量管理体系主要分为前期工作、实施运行阶段、评审阶段等以下三大工作：

3.1 前期工作

3.1.1 成立实施小组。

由校长亲自负责，指派管理者代表，从教师中挑选出精力旺盛、有较丰富管理经验和实践经验的骨干教师组成实施小组，并组织学习有关 ISO 族质量管理体系标准，统一思想，领会学校运行 ISO9000 标准体系的重要意义。同时还可邀请具有资格的咨询师对全校教职员工进行培训和讲解，使全体教职员工初步建立 ISO9000 标准的意识。

3.1.2 制订实施计划化。

计划包括学习与培训计划、体系文件编制计划、质量体系实施计划、内部质量审核计划、管理评审计划、申请评审认证计划等。

3.1.3 识别和确定学校的过程、产品和顾客。

3.1.3.1 学校的过程。

ISO9000 : 2000 标准中指出：过程是一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动。经过识别，确定学校的主要过程有：招生、报到管理；教学计划管理；教学运行管理；教学质量管理与评估；教师队伍管理；实验室、实训基地管理；教学基本建设管理；教学管理与教育理论研究工作；毕业、就业指导工作和后勤保障管理。

(1) 招生、报到管理。

招生、报到管理包括招生宣传和咨询、招生录取、入学后复审、报到等相关工作。