

教育质量督导与评价

陈 彬 编著

南海出版公司

2004·海口

图书在版编目(CIP)数据

教育质量督导与评价/陈彬编著.-海口:南海出版公司,2004.1

ISBN 7-5442-2564-X

教... 陈... . 教育质量 - 监督 教育质量 - 教学评议 .G420

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 064161 号

JIAOYU ZHILIANG DUDAO YU PINGJIA

教育质量督导与评价

编 著 陈 彬

责任编辑 张 辉

装帧设计 水木时代

出版发行 南海出版公司 电话:(0898)65350227

社 址 海口市蓝天路友利园大厦 B 座 3 楼 邮编:570203

电子信箱 nhcbgs@0898.net

经 销 新华书店

印 制 安徽省蚌埠市方达印刷厂

开 本 890×1240 毫米 1/32

印 张 10

字 数 260 千字

版 次 2004 年 1 月第 1 版 2004 年 1 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 7-5442-2564-X

定 价 19.80 元

南海版图书 版权所有 盗版必究

作者简介



陈彬,男,瑶族,1964年9月生于湖南江华,北京大学管理学博士,主要从事教育经济学和教育管理学研究。现任华中师范大学管理学院教授,教育部中南教育管理干部培训中心副主任,华中师范大学管理学院副院长兼高等教育管理研究所所长,中国教育学会教育管理分会常务理事,全国高等教育研究会理事,中南地区高等教育研究会常务理事,湖北省高等教育管理研究会常务理事兼副秘书长,湖北省高等学校领导科学研究会理事。

20世纪90年代以来,先后承担了“中国教育中介组织及其相互关系研究”“中国大学学术组织发展的理论研究”等多项国家、省部级研究项目,出版了《教育财政学》《当代中国普通中学内部运行机制改革研究》《知识经济与大学办学模式改革研究》等10余部学术著作,在《教育发展研究》《高等教育研究》《人民教育》《教育与经济》《教育评论》等国内核心学术期刊上发表学术论文50余篇。

前 言

改革开放以来的 20 多年间,我国社会发生了天翻地覆的变化。社会的每一个角落、每一个领域都发生了不同程度的变革,也取得了各自不同的进步。在此期间,我国的各级各类教育也发生了深刻的巨变。无论是宏观的教育结构、教育制度、治理方式,还是微观的教育思想、办学理念、教学内容和教学方法等各个方面,都得到了十分显著的发展。特别是我国教育发展的速度和规模,更是令世人瞩目。所以,无论从哪个角度而言,这 20 余年都是建国半个多世纪以来我国教育发展的最好时期,也因为这一时期的发展,使我国成为世界上为数不多的教育大国。

但是,在大改革、大发展的背后也存在这样或那样的值得我们每个人特别是政府、学校教育工作者担忧的事情。其中一个最根本的问题就是如何把一个教育大国变成一个教育强国,也就是如何把大规模和高质量有机地结合起来,统一起来。高质量的教育不仅是高素质人才成长的前提条件,也是提升一个国家国际地位的关键路径。

尽管我国政府及其教育部门一直以各种不同的方式强调甚至一再重申教育质量的重要性,“质量是教育的生命线”、“质量是学校发展的生命线”等口号比比皆是,“质量第一”、“质量为本”、“质量兴校”、“质量立校”等也几乎成了许多学校领导的口头禅。然而,从幼儿园到大学,从普通教育到职业教育,从国有到民办,从棚户学校到名校,不重视教育质量或者片面重视教育质量的現象俯拾皆是。在经济利益的驱动下,许多教育机构的领导、教师贪图一时之小利而将恒久之大义远远地抛置脑后,做出了许多违背教育

基本规律的行为。也许从升学率或者社会评价方面,的确有许多享有“高质量”盛誉的各级各类的名校名师,但是,如果对比教育规律,对比所有的受教育者,它们是否还能够理直气壮地说自己是真正的高质量呢?

再从教育科学研究的视角来看,尽管以教育质量为中心的论文、论著汗牛充栋,但是,到目前为止,有关教育质量管理的系统理论研究和综合应用研究还处于较低的水平上。尽管已经有一些学校和学者开始重视这一领域的研究,但是仍然缺乏对各级各类教育管理者有系统指导意义的著作和培训教材。我国教育质量管理水平停滞不前,在很大程度上是与研究的落后而使教育质量管理控制缺乏强有力的理论和方法支撑分不开的。缺乏科学理论指导的实践,必然是盲目而低效的实践。中国已到了需要大力重视教育质量管理研究的时候了!

本书既是受出版社之托而作,同时也是本人多年来对此领域关注思考的一些初步成果。在成书过程中,作者参阅了大量企业质量管理和教育质量管理方面的研究成果,有的在后面主要参考文献中已经列出,有的则由于时间、篇幅等原因没有逐一列出,在此一并致谢。本书得以出版,还要感谢张桐、张辉先生、丁燕呢女士和南海出版公司领导的鼎力支持。

由于时间仓促和个人水平的限制,书中错误或疏漏之处在所难免,恳请广大读者和有关专家学者不吝赐教。

编著者

目 录

| | |
|----------------------|-------|
| 第一章 绪 论..... | (1) |
| 第一节 质量管理概述..... | (1) |
| 第二节 质量管理的历史演进 | (11) |
| 第三节 质量管理的重要意义 | (16) |
| 第二章 教育质量 | (23) |
| 第一节 教育质量概述 | (23) |
| 第二节 教育质量问题 | (32) |
| 第三节 教育质量形成规律 | (38) |
| 第三章 教育质量管理 | (46) |
| 第一节 教育质量管理概述 | (46) |
| 第二节 教育质量管理过程 | (55) |
| 第三节 全面教育质量管理 | (61) |
| 第四章 教育质量认证 | (72) |
| 第一节 教育质量认证概述 | (72) |
| 第二节 教育质量审核 | (80) |
| 第三节 教育质量体系认证 | (88) |
| 第四节 教育产品质量认证 | (93) |
| 第五章 教育质量保证体系 | (99) |
| 第一节 教育质量保证体系概述 | (99) |
| 第二节 教育质量保证体系的建立..... | (108) |
| 第三节 教育质量保证体系的完善..... | (115) |
| 第六章 教育质量评价(上)..... | (123) |
| 第一节 教育质量评价概述..... | (123) |

| | | |
|--------|------------------|-------|
| 第二节 | 教育质量评价的基本模式..... | (134) |
| 第三节 | 教育计划质量评价..... | (140) |
| 第七章 | 教育质量评价(下)..... | (152) |
| 第一节 | 学校工作质量评价..... | (152) |
| 第二节 | 教师质量评价..... | (161) |
| 第三节 | 学生质量评价..... | (169) |
| 第八章 | 教育质量监督..... | (180) |
| 第一节 | 教育质量监督概述..... | (180) |
| 第二节 | 教育工作质量监督..... | (192) |
| 第三节 | 教育产品质量监督..... | (202) |
| 第四节 | 教育质量监督制度..... | (208) |
| 第九章 | 教育质量文化..... | (216) |
| 第一节 | 教育质量文化概述..... | (216) |
| 第二节 | 教育质量文化建设..... | (223) |
| 第三节 | 树立现代教育质量观..... | (233) |
| 第十章 | 基础教育质量管理..... | (239) |
| 第一节 | 基础教育质量管理概述..... | (239) |
| 第二节 | 基础教育质量管理的特点..... | (243) |
| 第三节 | 基础教育质量管理的改进..... | (246) |
| 第十一章 | 高等教育质量管理..... | (260) |
| 第一节 | 高等教育质量管理概述..... | (260) |
| 第二节 | 高等教育质量管理的特点..... | (270) |
| 第三节 | 高等教育质量管理的改进..... | (274) |
| 第十二章 | 远程教育质量管理..... | (286) |
| 第一节 | 远程教育质量管理概述..... | (287) |
| 第二节 | 远程教育质量管理的特点..... | (291) |
| 第三节 | 远程教育质量管理的改进..... | (300) |
| 主要参考文献 | | (311) |

第一章 绪 论

21 世纪是质量的世纪。在这个世纪中,人们对质量的关注将超过以往任何时代。随着时代的发展和社会的进步,人们不断地追求生产和生活质量的提高。在这种背景下,不断改良物质生产和精神生产的过程,提高质量意识,加强质量管理,已经成为确保质量水平提高的基本途径。质量管理学作为研究质量管理机制和规律的学科,也越来越引起人们的重视。作为本书的开篇,本章主要对质量管理所涉及的基本概念、质量管理的历史发展过程以及质量管理在社会生产生活中的重要作用进行概括性地分析和说明。

第一节 质量管理概述

在质量管理领域中,以下概念是首先必须弄清楚的。它们包括:产品、质量、质量管理、质量控制和质量改进。兹分述于下:

一、产品

“产品”是和质量联系最为密切的概念之一,在社会生产和生活中被广泛应用于各种不同场合。为了建立供方和顾客交接时认识上的一致性依据,国际标准 ISO8402:1994 作了如下定义:产品(product)是指:“活动或过程的结果。”

这个产品定义含义非常广泛。根据 ISO9000 - 1:1994 的通

用产品类进行划分,可分为硬件(hardware,具有特定形状的可分离的有形产品,通常由制造的、建造的或装配的零件、部件和/或组件组成)、软件(software,通过承载媒体表达的信息所组成的一种知识产物,能以概念、学报或程序等形式表示)、流程性材料(Processed material,通过将原材料转化成某一预定状态所形成的有形产品,其状态可以是液体、气体、粒状材料、块状、线状或板状。通常以桶、袋、罐、瓶、盆、管道或卷筒的形式交付)和服务(service,为满足顾客的需要,供方与顾客之间接触的活动以及供方内部活动所产生的结果。如各种服务业提供的服务、生产性活动中伴随的各种内部服务等)。实际的产品总是上述产品类的组合。

作为活动或过程的结果,产品可以有形的(如组件或流程性材料),也可以是无形的(如知识或概念)或它们的组合;产品可以是预期的(如提供给顾客),也可以是非预期的(如污染等不愿有的结果)。

如果对这个定义做进一步分析,就不难看出:这个概念有两个非常鲜明的特点。其特点之一,就是把产品概念由有形和预期产品范畴扩展至无形产品和非预期产品范畴。这一扩展极大地丰富了质量概念的内涵及其应用范围,它意味着质量管理正在向着所有的社会经济领域渗透。其特点之二,就是把产品具体划分为硬件、流程性材料、软件和服务四大类别。人们通常认为,四大类别的划分已基本能满足现实中对产品归类的所有需要。ISO9000系列标准被认为是普遍适用的质量体系标准,但其知识背景主要来源于硬件类装配型产品质量管理经验。为了提高ISO9000系列标准的适用性,ISO/TC176已经有针对性地制订了不同类型产品相应的分标准,如关于“软件”类产品的ISO9000-3,关于“服务”类产品的ISO9004-2以及关于“流程性材料”类产品的ISO9004-3等。这些分标准的制订可以满足各行各业对质量体系的特殊要求,同时可以避免行业性派生标准的产生。

二、质量

质量是质量管理学的研究对象,其内涵十分丰富,有着各种不同定义。在国际标准 ISO8402:1994 中,对质量及其相关术语作了明确的定义。

质量(quality)是指:“反映实体满足明确和隐含需要的能力的特性之总和。”或者“一组特性满足需要的程度”。

在这里,“实体”(entity, item)是指“可单独描述和研究的事物”。实体既可以是活动或过程,又可以是产品(通用产品类),还可以是组织、体系或人,也可以是上述各项的任何组合。每一个实体都应有清楚的界定和描述。实体不仅包括“活动或过程的结果”,还包括了“活动或过程”本身。这就使“质量”的疆域不再局限于产品和服务,而是拓展到了活动、工程、组织和人的质量。换言之,质量是指所有事物的质量。

“需要”在此主要是指顾客的需要,也可指社会的需要及第三方(非供方,也非顾客)的需要。既包括明确需要,也包括隐含需要。所谓“明确需要”,一般指在合同环境中,特定顾客对实体提出的明确的要求,这种需要常常以合同或契约等方式予以明晰规定。此外,“明确需要”还包括了相应法规的约束,如标准化要求、环境保护要求、安全卫生要求等。所谓“隐含需要”,是指顾客或社会对实体的期望,或指那些虽然没有通过任何形式给以明确规定,但却为人们普遍认同的、无须事先声明的需要。对隐含需要,供方应当设法(如通过市场调研、技术预测或比照国内外先进标准等)加以识别和确定。在很多情况下,需要会随着时间的推移而发生变化,所以,有必要对质量要求进行定期评审。

为使“需要”能够实际操作,一般还应该将其转化为具体实用的质量要求。所谓“质量要求(requirements for quality)”,是指“对需要的表述或将需要转化为一组针对实体特性的定量或定性的规定要求,以使其实现并进行考核”。质量要求应全面反映顾客

明确和隐含的需要。同时还应反映包括市场、合同和组织内部的要求。在确定质量要求时,应考虑所有的“社会要求(requirements of society)”。所谓“社会要求”,是指“法律、法规、规章、条例以及其他考虑事项所规定的义务”。其中“其他考虑事项”主要是指有关环境、健康、安全性、社会保障、能源和自然资源等的保护。事实上,实体质量并不只是和顾客及供方有关,它所涉及的“受益者”(stakeholder)包括了顾客、从业人员、业主、供方和社会五个主要方面。

实体的质量特性,通常包括性能、合用性、可信性(dependability,这里主要指可用性、可靠性、维修性等)、安全性、环境、经济性和美学等方面。不同类型的实体,“需要”不尽相同,因而质量特性的表现也不完全相同。但不管是什么实体,实体质量特性的最佳组合,是实体满足需要的能力的最高水平,是供方应当向顾客提供的、也是顾客希望得到的实体质量。

质量作为质量管理的一个重要术语,当其单独使用时,并不表示比较意义上的优良程度,也不应用于定量意义上的技术评价。若要表达这些含义,则可使用“相对质量”、“质量水平”、“质量度量”等术语。

由此可见,质量这一概念大致包括如下几层含义:

(1)质量不仅包括活动或过程的结果,还包括使质量形成和实现的活动及过程本身;

(2)质量不仅包括产品质量,还包括它们形成和实现过程中的工作质量;

(3)质量不仅要满足顾客的需要,还要满足社会的需要,并使顾客、从业人员、业主、供方和社会都受益;

(4)质量问题不仅存在于工业,还存在于服务业及其他各行各业。

综上所述,质量这一概念具有广义性、时效性、相对性等特点。如果进一步将其细分,又可以区分为产品质量、服务质量、过程质

量、工作质量等。

产品质量就是“产品满足明确和隐含需要的能力的特性之总和”。这里必须注意,此处“产品”一般是指硬件或流程性材料类有形产品,而非泛指广义产品类。任何产品都是为了满足用户特定的需要而生产制造的,所以产品质量体现了产品的使用价值。这种使用价值又是通过产品的质量特性反映出来的。所谓产品质量特性,是指帮助识别与区分产品的,可描述与可度量的一种属性。这种属性有物理的、感官的、时间的或功能的等许多种,它们可以是固有的或赋予的,也可以是定性的或定量的。尽管具体产品的质量特性或多或少存在着差异,但从性质上可概括为性能(使用性能和外观性能)、可信性(产品的可用性及其影响因素:可靠性、维修性和维修保障等)、安全性(产品在制造、贮存、流通和使用过程中,对伤害或损坏的风险按可接受的水平加以限制的状态)、适应性(产品适应外界环境变化的能力)、经济性(合理的产品寿命周期费用)和时间性(指规定时间内满足顾客对产品交货期和数量要求的能力以及满足随着时间的变化而顾客需要变化的能力)等六大方面。这些主要反映产品的内在质量特性,体现产品的使用价值。随着买方市场格局的形成,消费者的质量意识也有了很大的觉醒,越来越多的消费者不仅重视产品的内在质量特性,还开始关心起产品的美学价值。尤其在消费品领域,产品的美学价值往往成为促成消费者购买行为的重要因素。产品的美学质量是产品质量要求的重要内容。产品美学方面的质量往往是外在的、不易量化的,如造型、色彩、手感、光洁度、气味、包装装潢等。

在产品质量中,真正的质量特性是同用户见面、由用户体验和评价的产品整体质量特性。但它常常不能直接体现在制造规范中,也难以定量表达。因此,应结合产品和工艺特点,把真正的质量特性转化为制造过程中可以把握的规范要求与技术参数,以便间接反映真正的质量特性。这些规范要求与技术参数常被称为代用质量特性。例如,可用延伸率、收缩率来代替金属材料的可加工

佳,用耐磨度、抗压和抗拉强度来代替橡胶胎的耐磨性。无论是真正的、还是代用的产品质量特性,都应尽量体现用户对产品质量的要求和期望,并通过产品的设计、制造、检验过程使其实现,最终由用户在使用过程中作出评判。

服务质量是指服务满足明确和隐含需要的能力的特性之总和。这里的服务主要是指服务性行业提供的服务,但也包括工业品生产过程和销售过程以及售后环节所提供的各类服务。服务通常被认为是一种“无形”产品。这种无形产品的质量在当今和未来社会中变得越来越重要。

服务质量通常可以从功能性(服务实现的效能和作用)、经济性(顾客为获得服务而支付费用的合理程度)、安全性(服务提供者在对顾客服务过程中的确保顾客人身、财物不受到伤害或损害的能力水平)、时间性(及时、准时、省时地提供满意服务的能力)、舒适性(服务对象在提供服务过程中感受到的舒适程度)以及文明性(指向顾客提供服务过程中满足其精神需求的程度)等六个方面。

过程质量是指生产和服务过程能够满足明确或隐含需要的能力的特性之总和。它不仅存在于质量形成的全过程,而且存在于质量形成的每一个阶段。一方面可以通过构成过程的要素和相关活动反映出来,另一方面也可通过输出的产品和服务来间接地得到体现。从质量形成的全过程来看,过程质量可进一步划分为开发设计过程质量、制造过程质量、使用过程质量与服务过程质量等四个子过程质量。

所谓“开发设计过程质量”,是指从市场调研、产品构思、到完成产品设计为止的过程质量。开发设计过程质量是形成产品固有质量的先行性和决定性因素。所谓“制造过程质量”,是指通过制造所形成的产品实体符合设计质量要求的程度。制造过程是产品固有质量具体形成的阶段。这一阶段的过程质量一方面取决于开发设计过程质量,另一方面又取决于制造过程的一系列工序的质量。所谓“使用过程质量”,是指产品在使用过程中,其使用价值得

以充分发挥的程度。使用质量取决于使用环境与使用条件是否合理,使用规范的符合程度,使用者操作水平以及日常维护保养的有效性。所谓“服务过程质量”,是指产品进入使用过程后,用户对供方提供的技术服务的满意程度。提高服务过程质量是使产品固有质量得到有效发挥的重要环节,也是供方维护信誉、塑造形象、收集信息的重要手段。服务过程质量主要取决于提供技术服务的方式、手段,以及技术服务人员的服务技能和态度等。所谓“工作过程质量”,是指与质量有关的各项工作对产品、服务、过程质量的保证程度。所有的质量都是以工作质量为前提的。质量的提高是建立在工作的规范化、科学化和高效化的基础上的。这些都离不开人,离不开人的素质的不断提高。人的质量意识和工作能力是确保工作质量的关键。工作质量难以直接定量测量,但是可通过产品或服务的合格率、返修率、错漏检率、投诉率以及满意率来间接得到反映。

三、质量管理

质量管理是企业管理的中心环节,其职能是质量方针、质量目标、质量计划和质量职责的制订和实施。ISO8402:1994对质量管理(quality management)的定义是:“确定质量方针、目标和职责并在质量体系中通过诸如质量策划、质量控制、质量保证和质量改进使其实施的全部管理职能的所有活动。”

对一个组织而言,为满足用户对实体的质量要求,必须对所有的质量要素进行严格的控制,并对这些控制活动从技术上和管理上进行系统有效的计划、组织、协调、审核和检查。所以,一般说来,质量管理应当包括组织的质量战略计划、资源分配和其他系统性活动。由于质量管理的重要性及其职能的广泛性,定义的注解中强调“质量管理是各级管理者的职责,但必须由最高管理者领导。质量管理的实施涉及组织中的所有成员。”同时还强调“在质量管理中要考虑到经济性因素”。

定义中的“质量方针(quality policy)”,是指“由组织的最高管理者正式发布的该组织总的质量宗旨和质量方向”(ISO8402:1994)。质量方针是组织在较长时期中经营活动和质量活动的指导原则及行动指南,是组织内各职能部门全体人员质量活动的根本准则。因此,质量方针在组织内应具有严肃性和相对稳定性,并需和投资、技术改造、人力资源等其他方针相协调。为了实施质量方针,还需使质量方针具体化,即将其转化为明确可行的质量目标,在组织内进行方针目标管理。虽然组织的质量方针应根据自身及市场的具体情况来制订,但都应体现“质量第一”的思想,反映出组织在改进质量、开发品种、降低消耗、增加效益、提高素质等方面的战略目标。质量方针应当简练、明白、形象并富有激励性。

定义中的“质量规划”(quality planning),是指“确定质量以及采用质量体系要素的目标和要求的活动”(ISO8402:1994)。在该定义的注解中,进一步明确指出:质量策划包括“产品策划:对质量特性进行识别、分类和比较,并建立其目标、质量要求和约束条件;管理和作业策划:为建立质量体系进行准备,包括组织和安排;编制质量计划和作出质量改进的规定。”

具体来说,质量策划的工作内容主要有:

- (1)向管理者提出组织质量方针和质量目标的建议;
- (2)分析顾客的质量要求并形成设计规范;
- (3)对产品设计进行质量和成本方面的评审;
- (4)制订质量标准和准备产品规格;
- (5)控制策划过程和制定保证质量合格的程序;
- (6)研究质量控制和检验方法;
- (7)进行工序能力研究;
- (8)分析质量成本;
- (9)研究并实施对供应商的评估和质量控制;
- (10)对组织进行质量审核;
- (11)开展动员和培训活动。

四、质量控制

所谓“质量控制(quality control)”,是指“为达到质量要求所采取的作业技术和活动”(ISO8402:1994)。定义中的“作业技术”包括为确保达到质量要求所采取的专业技术和管理工作,是质量控制的主要手段和方法的总称。定义中的“活动”是由掌握了相关技术和技能的人运用“作业技术”所开展的有计划的、有组织的、系统的质量职能活动。质量控制的目的在于“监视过程并排除质量环中所有阶段中导致不满意的原因,以取得经济效益”(ISO8402:1994)。因此,应当认识到,一方面质量控制的对象应是产品质量形成全过程及其中的每一个环节(即质量环节及其每一个环节;当需要明确时,可冠以限定词,如公司范围质量控制、工序质量控制、设计质量控制、采购质量控制等)。另一方面质量控制应贯彻预防为主的原则,并和检验把关相结合,也就是说,使每一个质量环节的作业技术和活动都处于有效的受控状态,既保证实体质量,又能获取较好的经济效益。

依据控制论的基本原理,一个有效的质量控制系统除了必须具有良好的反馈控制机制外,还应具有前馈控制机制,并使这两种机制能很好地耦合起来。一般说来,质量控制中实施“作业技术和活动”的程序如下:

- (1)确定控制计划与标准;
- (2)实施控制计划与标准,并在实施过程中进行连续的监视、评价和验证;
- (3)发现质量问题并找出原因;
- (4)采取纠正措施,排除造成质量问题的不良因素,恢复其正常状态。

五、质量改进

所谓质量改进(quality improvement),是指“为向本组织及其

顾客提供更多的收益,在整个组织内所采取的旨在提高活动和过程的效益和效率的各种措施”(ISO8402:1994)。

使组织和顾客双方都能得到更多的收益,或者不断增加顾客和其他相关方满意的可能性,不仅是质量改进的根本目的,也是质量改进在组织内能够持续发展并取得长期成功的基本动力。质量改进的基本途径是在组织内采取各种措施,不懈地寻找改进机会,提高活动和过程的效益和效率,预防质量问题的出现。质量改进活动涉及质量形成全过程及其每一个环节和过程中每一项资源(人员、资金、设施、设备、技术和方法等)有关。质量改进活动应有组织、有计划地开展,并尽可能地调动每一个组织成员的参与积极性。质量改进活动的一般程序为:计划、组织、分析诊断和实施改进。

质量改进包括下述活动:

- (1)分析和评价现状,以识别改进范围;
- (2)设定改进目标;
- (3)寻找可能的解决办法以实现这些目标;
- (4)评价这些解决办法并作出选择;
- (5)实施选定的解决办法;
- (6)测量、验证、分析和评价实施的结果以确定这些目标已经满足;
- (7)将更改纳入文件。

必要时对结果进行评审,以确定进一步改进的机会。从这种意义上说,改进是一种持续的活动。顾客和其他相关方的反馈,质量管理体系的审核和评审也能用于识别改进的机会。

质量改进和质量控制都是质量管理的职能活动,两者相辅相成,有联系又有区别。

质量控制是质量计划的演绎和实施,目标在于确保产品或服务符合预先已规定的质量要求。质量控制是质量管理中最基础性的职能活动,其作业技术和活动往往具有规定性和程序化的特点。