



中华人民共和国国家标准化指导性技术文件

GB/Z 19032—2009

质量管理体系 GB/T 19001 在教育组织中的应用指南

Quality management systems—
Guidelines for the application of GB/T 19001 in education

(ISO/IWA 2:2003, MOD)

2009-09-30 发布

2009-12-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	2
4 质量管理体系	3
4.1 总要求	3
4.2 文件要求	4
5 管理职责	6
5.1 管理承诺	6
5.2 以顾客为关注焦点	6
5.3 质量方针	7
5.4 策划	7
5.5 职责、权限与沟通	8
5.6 管理评审	8
6 资源管理	9
6.1 资源提供	9
6.2 人力资源	10
6.3 基础设施	10
6.4 工作环境	11
7 教育产品的实现	11
7.1 教育产品实现的策划	11
7.2 与顾客有关的过程	13
7.3 设计和开发	13
7.4 采购	16
7.5 教育产品的提供	17
7.6 监视和测量装置的控制	20
8 测量、分析和改进	20
8.1 总则	20
8.2 监视和测量	20
8.3 不合格品控制	22
8.4 数据分析	22
8.5 改进	24
参考文献	26

前 言

本指导性技术文件修改采用 ISO/IWA 2:2003《质量管理体系 ISO 9001:2000 在教育组织中的应用指南》。

本指导性技术文件对 ISO/IWA2:2003 的修改除了编辑性和文字性的修改外,主要包括:

- 对 3.3“教育产品”的“注”进行了适当修改;
- 对 5.4.1“质量目标”的指南增加了可以从哪些方面考虑建立质量目标的内容;
- 对 4.1“总要求”的指南增加了有关外包过程的内容;
- 增加了 7.4“采购”的指南;
- 对 7.5.5“教育产品的防护”的指南增加了有关健康卫生安全的内容;
- 对 7.6“监督和测量装置的控制”指南的内容进行了重新编写;
- 对 8.5.1“持续改进”的指南增加了有关对持续改进的总体要求。

为了进一步提高教育组织实施 GB/T 19001 标准的有效性,本指导性技术文件为如何将 GB/T 19001 应用于各类教育组织提供了指导。

为便于组织应用本指导性技术文件,本指导性技术文件在含有 GB/T 10991—2000 要求的实线框下,描述了针对这些要求所提供的相关指导。

本指导性技术文件仅供参考。有关对本指导性技术文件的建议和意见,向国务院标准化行政主管部门反映。

本指导性技术文件由全国质量管理和质量保证标准化技术委员会(SAC/TC 151)提出并归口。

本指导性技术文件由中国标准化研究院负责起草。

本指导性技术文件起草单位:中国标准化研究院、南京信息工程大学、北京师范大学、中教英才教育认证中心、江苏省教育学会、紫琅职业技术学院、江阴市山观实验小学。

本指导性技术文件主要起草人:李仁良、周长春、程凤春、李钊、高毅强、叶水涛、张荣生、孟彩娟。

引 言

0.1 总则

采用质量管理体系应当是组织的一项战略性决策。一个组织质量管理体系的设计和实施受各种需求、具体目标、所提供的产品、所采用的过程以及该组织的规模和结构的影响。统一质量管理体系的结构或文件不是本标准的目的。

本标准所规定的质量管理体系要求是对产品要求的补充。“注”是理解和说明有关要求的指南。

本标准能用于内部和外部(包括认证机构)评定组织满足顾客、法律法规和组织自身要求的能力。

本标准的制定已经考虑了 GB/T 19000 和 GB/T 19004 中所阐明的质量管理原则。

0.1 概述

本指导性技术文件针对 GB/T 19001 的要求,结合教育组织的特点,提出了 GB/T 19001 在教育组织中的应用指南,以帮助这些组织实施符合 GB/T 19001 要求的质量管理体系。

注:为了保证实施质量管理体系的所有成本能够由其所获得的持续收益得到回报,教育组织应当根据自身规模和具体情况来策划该体系,并且将该体系作为一个项目或项目方案来实施。

教学计划说明了需要学习的内容,以及如何对学习进行评价。但是,如果教育组织中存在不完善的过程,教学计划就不能确保顾客的需求和期望得到满足。本技术性指导文件提出的目的是为了改进教育组织中的不完善过程,帮助教育组织实施有效的质量管理体系。对教育教学工作及其支持性工作的持续评价可以保证教育过程的有效性。内部质量审核可以验证教育教学工作是否符合要求,以实现所要求的效果。

质量管理体系应当简便而且有效。该体系要求全面地满足教育组织所应达到的质量目标。质量控制是质量管理体系中的一项重要的工作。人的行为难以精确测量,但在教育过程中却经常需要评价个人的工作绩效(如教师的教育教学绩效)。

0.2 过程方法

本标准鼓励在建立、实施质量管理体系以及改进其有效性时采用过程方法,通过满足顾客要求,增强顾客满意。

为使组织有效运作,必须识别和管理众多相互关联的活动。通过使用资源和管理,将输入转化为输出的活动可视为过程。通常,一个过程的输出直接形成下一个过程的输入。

组织内诸过程的系统的应用,连同这些过程的识别和相互作用及其管理,可称之为“过程方法”。

过程方法的优点是对诸过程的系统中单个过程之间的联系以及过程的组合和相互作用进行连续的控制。

过程方法在质量管理体系中应用时,强调以下方面的重要性:

- a) 理解并满足要求;
- b) 需要从增值的角度考虑过程;
- c) 获得过程业绩和有效性的结果;
- d) 基于客观的测量,持续改进过程。

图 1 所反映的以过程为基础的质量管理体系模式展示了 4~8 章中所提出的过程联系。这种展

示反映了在规定输入要求时,顾客起着重要作用。对顾客满意的监视要求对顾客有关组织是否已满足其要求的感受的信息进行评价。该模式虽覆盖了本标准的所有要求,但却未详细地反映各过程。

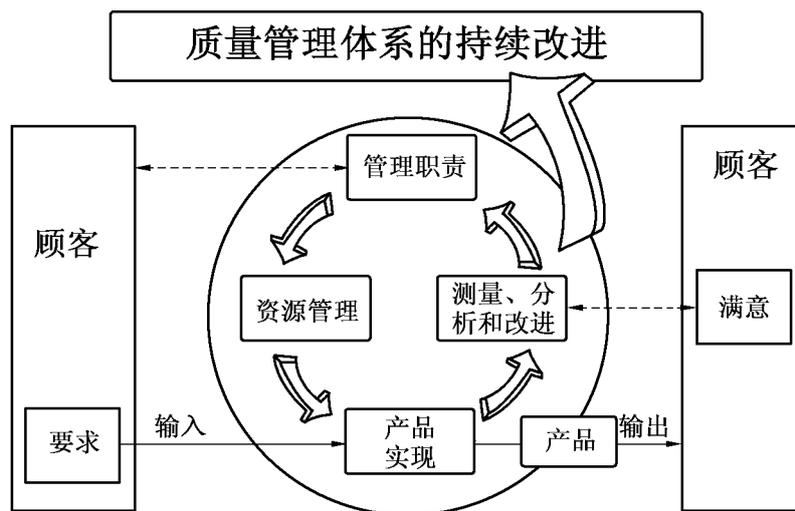
注:此外,称之为“PDCA”的方法可适用于所有过程。PDCA模式可简述如下:

P——策划:根据顾客的要求和组织的方针,为提供结果建立必要的目标和过程;

D——实施:实施过程;

C——检查:根据方针、目标和产品要求,对过程和产品进行监视和测量,并报告结果;

A——处置:采取措施,以持续改进过程业绩。



图释

——增值活动

-----信息流

图 1 以过程为基础的质量管理体系模式

0.2 教育组织的过程方法

提供教育产品的教育组织应当对其过程进行定义。这些过程通常涉及多学科教育教学,其中包括行政管理服务、其他形式的支持服务以及相关的评价,例如:

- 教育组织在社会经济环境下的战略定位;
- 教师所提供的教育教学服务能力;
- 维护教育组织的工作环境;
- 开发、评审和改进教育教学计划、课程教学大纲和资料;
- 挑选和接纳学习申请人;
- 对学生教育教学的后续工作和评价;
- 针对学生所做的最终评价,最终的评价结果表现为毕业证书、学位证书、各类等级证书或者是合格证书等;
- 帮助学生满意地完成课程学习的教与学过程的支持性服务,并支持学生直到获得学位或其他相应证书;
- 内部和外部沟通;
- 对教育过程的测量,包括顾客对教育组织、教育教学服务的评价。

质量管理体系

GB/T 19001 在教育组织中的应用指南

1 范围

1.1 总则

本标准为有下列需求的组织规定了质量管理体系要求：

- a) 需要证实其有能力稳定地提供满足顾客和适用的法律法规要求的产品；
- b) 通过体系的有效应用,包括体系持续改进的过程以及保证符合顾客与适用的法律法规要求,旨在增强顾客满意。

注：在本标准中,术语“产品”仅适用于预期提供给顾客或顾客所要求的产品。

1.2 应用

本标准规定的所有要求是通用的,旨在适用于各种类型、不同规模和提供不同产品的组织。

当本标准的任何要求因组织及其产品的特点而不适用时,可以考虑对其进行删减。

除非删减仅限于本标准第7章中那些不影响组织提供满足顾客和适用法律法规要求的产品的能力或责任的要求,否则不能声称符合本标准。

1 范围

本指导性技术文件给出了 GB/T 19001 在教育组织中的应用指南。

这些指导对 GB/T 19001 的要求没有做任何增减或改动,也无意用于有关合格评定或认证的合同。

2 引用标准

下列标准所包含的条文,通过在本标准中引用而构成为本标准的条文。本标准出版时,所示版本均为有效。所有标准都会被修订,使用本标准的各方应探讨使用下列标准最新版本的可能性。

GB/T 19000—2000 质量管理体系 基础和术语(idt ISO 9000:2000)

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本指导性技术文件的引用而成为本指导性技术文件的条款。凡是注日期的引用文件,其随后所有的修改单(不包括勘误的内容)或修订版均不适用本指导性技术文件,然而,鼓励根据本指导性技术文件达成协议的各方研究是否可使用这些文件的最新版本。凡是不注日期的引用文件,其最新版本适用于本指导性技术文件。

GB/T 19000 质量管理体系 基础和术语(GB/T 19000—2008, ISO 9000:2005, IDT)

GB/T 19001 质量管理体系 要求(GB/T 19001—2008, ISO 9001:2008, IDT)

GB/T 19004 质量管理体系 业绩改进指南(GB/T 19004—2000, idt ISO 9004:2000)

GB/T 19023 质量管理体系文件指南(GB/Z 19023—2003, ISO/TR 10013:2001, IDT)