

武汉软件工程职业学院机械工程学院

程序文件

(编号: JX/CX-2018A)

2018年7月1日发布 2018年7月1日实施

编制:

审核:

批准:

目录

序号	文件编号	文件名称	备注
1	JX/CX-410	学院环境理解和分析管理程序	
2	JX/CX-610	风险和机遇应对措施控制程序	
3	JX/CX-620	质量目标及其实现的策划控制程序	
4	JX/CX-713	基础设施控制程序	
5	JX/CX-714	过程环境控制程序	
6	JX/CX-715	监视和测量资源控制程序	
7	JX/CX-716	知识管理程序	
8	JX/CX-720	能力、培训和意识控制程序	
9	JX/CX-740	内外部沟通控制程序	
10	JX/CX-750	文件信息控制程序	
11	JX/CX-820	需求确定和生源沟通控制程序	
12	JX/CX-830	教学开发控制程序	
13	JX/CX-840	外部提供过程、教学和服务控制程序	
14	JX/CX-850	服务过程控制程序	
15	JX/CX-860	服务放行控制程序	
16	JX/CX-870	不合格服务控制程序	
17	JX/CX-912	学生满意控制程序	
18	JX/CX-913	数据分析与评价控制程序	
19	JX/CX-920	内部审核控制程序	
20	JX/CX-930	管理评审控制程序	
21	JX/CX-102	不合格与纠正措施控制程序	

武汉软件工程职业学院机械工程学院 学院环境理解和分析管理程序	文 件 编 号 JX/CX-410 版 本 / 修 改 A/0 页 次 1/3
---	---

学院环境理解和分析管理程序

1 目的

为了分析并确定与学院宗旨和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素，对其进行监视和评审，以持续满足质量管理体系标准要求，特制定本程序。

2 范围

适用于对与学院宗旨和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的能力的各种外部和内部因素进行监视和评审。

3 职责

- 3.1 院长负责对学院经营理念、管理理念、发展战略、行业经营环境的监视和评价。
- 3.2 体系负责人负责学院各相关部门对学院涉及的相关方的需求和期望进行监视和评价。
- 3.3 党政办公室负责对来自国际、国内、地区或当地的与行业有关的各种标准、法律法规的监视和评价。
- 3.4 教务科负责对工作涉及的主要技术知识、关键过程绩效变化情况进行监视和评价。
- 3.5 学生科负责对国内、外行业发展前景、生源预测情况进行监视和评价。

4 术语和定义

无

5 工作流程

5.1 学院环境的分类及监视

5.1.1 本学院环境因素分为外部环境因素和内部环境因素，本学院外部因素。（外部环境一般不受学院控制）考虑了来自国际、国内、地区或当地的各种法律法规、技术、竞争、生源、文化、社会和经济环境的各种因素，学院外部环境的监视采用 PEST 分析法（PEST，即 Political（政治），Economic（经济），Social（社会） and Technological（科技）），分析涉及以下外部环境因素几大方面进行。

1) 政策环境：

——国家宏观经济政策、经济环境的变动，以及个地方的相关政策的变动会间接的影响到学院资金融入以及学院运营的必要条件（如：因智能设备相关规定要求国家和政府淘汰的产业，或国家和政府鼓励的产业等）；

——国、内外地区或当地相关标准及各种法律法规的变化情况等；

武汉软件工程职业学院机械工程学院	文 件 编 号	JX/CX-410
学院环境理解和分析管理程序	版 本 / 修 改	A/0
页 次	3/3	

2) 经济环境:

- 产业结构（国内、外行业发展前景分析情况）；
- 经济体制（利率的变动、汇率的变动、通货膨胀或通货紧缩等）。

3) 社会环境:

- 学院地理位置分析（如所处位置或区域的整体水平、交通情况、人口、业务密集程度等）；
- 竞争形式下的社会流动性分析（面向不同社会各阶层群体，分析各阶层对学院的期望，例如，学院老师评价学院战略的标准是看工资收益、福利待遇等，而消费者则主要关心服务价格、服务质量、服务态度等。）

- 竞争形式下的生源监测分析（如现有学生需求增加或减少情况、新生导入情况、老生流失情况、学生投诉情况等）；

5) 技术环境:

- 技术竞争优势分析（例如：技术进步可令本学院利用新的办学或服务方法，在不增加成本的情况下，提供更优质的服务。）

- 基础技术的进步使学院能对生源及学生进行更有效的分析。例如，使用科学先进的数据管理系统来获取数据，能够更加准确地进行分析。

- 新技术的出现使社会和新兴行业对本行业服务的需求增加，从而使学院可以扩大教学范围或开辟新的生源。

- 技术进步可导致现有服务被淘汰，或大大缩短服务业的生命周期。

- 新技术的发展使学院可更多关注环境保护，学院的社会责任及可持续成长问题，也使服务越来越多地依赖于科技的进步。

5.1.2 本学院内部因素监视通过各职能部门日常运作检查进行控制，通过年度工作总结会议、季度工作总结、月度工作汇报、日常工作检查等形式进行汇报，通过汇报情况监视内部环境因素的变化。学院内部环境考虑了与学院的价值观、文化、知识和绩效等有关的因素，涉及以下有关方面：

- 1) 学院价值观（公众评价学院各种行为的观念标准）的变化情况；
- 2) 学院学院文化（如：经营理念、管理理念等）的变化情况；
- 3) 学院主要人员、设备设施、关键知识、技术改进与优化等的变化情况；
- 4) 学院关键业务的经营绩效情况；
- 5) 经营成本控制（如人力浪费、资源消耗等）。

5.2 学院环境的评价

5.2.1 学院环境评价法采用“因素评价矩阵（External Factor Evaluation Matrix，EFE 矩阵）”

武汉软件工程职业学院机械工程学院 学院环境理解和分析管理程序	文 件 编 号 版 本 / 修 改 页 次	JX/CX-410 A/0 3/3
---	-----------------------------	-------------------------

方法，从机会和威胁两个方面找出影响学院未来发展的关键因素，根据各个因素影响程度大小确定权数，再按学院对各关键因素的有效反应程度对各关键因素进行评分，最后算出学院的总加权分数。

5.2.2 建立 EFE 矩阵的五个步骤如下：

- 1) 列出在外部分析过程中所确认的外部因素，包括影响学院和其所在产业的机会和威胁。
- 2) 依据重要程度，赋予每个因素以权重（0.0~1.0），权重标志着该因素对于学院在生产和服务过程中取得成功影响的相对重要程度。
- 3) 按照学院现行战略对各个关键因素的有效反应程度为各个关键因素打分，范围 0~4 分，“4”代表反应很好，“1”代表反应很差。
- 4) 用每个因素的权重乘以它的评分，即得到每个因素的加权分数。
- 5) 将所有的因素的加权分数相加，以得到学院的总加权分数。

5.2.3 EFE 矩阵总结与分析

无论 EFE 矩阵所包含的关键机会与威胁数量是多少，学院所能得到的总加权分数最高为 4.0，最低为 1.0，平均总加权分数为 2.5。若总加权分为 4.0，反映出学院对现有机会与威胁做出了最优秀的反映。或者说，学院的战略有效地利用了现有机会并把外部威胁的潜在不利影响降到了最低限度。总加权分为 1.0，则说明学院战略不能利用外部机会或回避外部威胁。

通过对学院外部环境因素、内部环境因素的监视和评价后，形成《学院环境分析评价记录》，对识别出的所有内、外部环境面临的机遇和风险制定相应的行动计划和措施，使学院的各项管理活动得以不断完善，业绩不断提升，实现管理规范化、标准化。

5.3 学院环境监视和评价时机

5.3.1 学院在管理体系策划、学院宗旨变化、战略变化、内外部环境变化、学院及其背景、相关方的需求和期望变化时，需要进行学院环境的监视和评价。

5.3.2 学院环境在没有上述变化时，每年度需进行一次学院环境分析评价，学院环境分析评价工作由院长主持，各部门主管参加，一般采用年度工作总结会议或者管理评审会议执行。

5.4 资料保存

本学院相关内外部环境因素调查、评价及制定的相应措施等相关资料均按照《文件信息控制程序》执行，在未得到相关部门和人员批准的情况下，拒绝外传。

6 相关文件

6.1 文件信息控制程序

7 记录

7.1 学院环境分析评价记录

武汉软件工程职业学院机械工程学院 风险和机遇应对措施控制程序	文 件 编 号 JX/CX-610 版 本 / 修 改 A/0 页 次 1/11
---	--

风险和机遇应对措施控制程序

1 目的

通过对学院目标和战略方向相关影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素的识别与评价，有效应对风险和机遇。

2 范围

本程序给出了学院风险管理的通用要求，包括学院风险管理的步骤，以及识别、分析、评价和应对学院风险的方法和工具。用于支持学院治理的活动和决策，管理者可以按照本标准审查现有的学院风险管理的实务和过程。

3 职责

3.1 院长负责学院目标和战略方向相关影响其实现质量管理体系预期结果的各种内外部环境因素的识别与评价的确认，应对风险和机遇措施的审批。

3.2 各相关部门负责内外部环境因素信息的获取和应对风险和机遇措施相关职责的实施。

3.3 党政办公室负责学院内外部环境因素识别与评价，策划应对风险和机遇措施的汇总并监督实施。

4 术语和定义

4.1 环境因素：对学院目标和战略方向相关影响其实现质量管理体系预期结果的正面和负面要素或条件。

4.2 机遇：可能导致采用新的实践，开辟新生源，建立合作伙伴关系，利用新技术以及能够解决学院或其学生需求的其他有利可能性。

4.3 风险管理：是通过对风险的识别、衡量和控制，以最小的成本将风险导致的各种损失结果减少到最小程度的管理办法。

4.4 风险经理：是指对风险管理计划负首要责任的人。

4.5 损后目标：是指学院高层领导在能预见到的、最严重的损失发生后相对学院的状况在最低限度内可以接受的目标。它可以包括生存的目标、持续经营的目标、盈利的目标、收益稳定的目标、成长的目标和承担社会责任的目标。

4.6 持续经营的目标：是指不允许使学院暂停经营的时间超过合理的时间。

5 工作流程

5.1 风险管理原则

为有效管理学院风险，学院在实施风险管理遵循下列原则：

武汉软件工程职业学院机械工程学院 风险和机遇应对措施控制程序	文件编号 版本 / 修改 页 次	JX/CX-610 A/0 2/11
---	------------------------	--------------------------

确保合规、信息沟通、权力制衡、持续改进

5.2 明确学院运行的相关环境信息

学院进行风险管理时，首先要明确学院治理的内、外部环境信息。

学院治理的内部环境信息可包括但不限于：

- 学院组织结构；
- 管理层和职工等内部利益相关者之间的关系；
- 学院战略、绩效目标；
- 股权结构及其变更、管理层变动、重大交易等重要事项的历史信息；
- 学院各级人员的激励约束机制；
- 关联交易、内部交易以及担保活动等重大活动的披露制度和控制程度；
- 学院财务信息的披露报告；
- 监督检查机制，有监督检查职能的人员或部门的监督检查记录、内部审计、反舞弊机制、投诉和举报人保护制度等；
- 现有的学院风险管理政策及方案；
- 内部利益相关者的诉求、价值观、风险承受度；
- 学院文化等。

学院治理的外部环境信息包括但不限于：

- 与学院治理有关的法律法规约束；
- 政府及生源监管环境；
- 内外部利益相关者之间的关系；
- 学院外部利益相关者的利益诉求、价值观及风险偏好；
- 与本学院有关的控制权生源接管、合并、收购以及重组等信息；
- 外部审计、会计、律师等中介机构的信息披露；
- 社会公众舆论及媒体监督机制；
- 国际的、国内的、地区的和本地的经济、政治、文化等其他相关环境。

5.3 学院风险评估

5.3.1 概述

学院风险的评估包括风险识别、风险分析和风险评价三个步骤。

5.3.2 学院风险的识别

学院风险的识别是指采用适当的风险识别工具和技术，通过识别可能影响学院治理目标的风险源、影响范围、事件及其原因和潜在的后果等，生成学院风险列表。总体来说学院风险从以下五方

武汉软件工程职业学院机械工程学院	文 件 编 号	JX/CX-610
风险和机遇应对措施控制程序	版 本 / 修改	A/0
页 次	3/11	

面进行分析。

战略风险；

财务风险；

生源风险；

运营风险；

法律风险。

学院风险识别的方法，可以考虑但不限于：

——基准化分析法（benchmarking）：关注并跟踪外部环境，将学院治理的各项活动与具有良好治理绩效的学院或与学院治理相关的法律法规以及监管制度等进行对比、分析，识别出学院潜在风险。

——问卷调查表：依据学院治理的风险管理目标，确定相应的风险因素，按照类别形成表格，以向相关人员发放，获得有关学院风险的重要信息。

——检查表法：对本学院治理可能面临的许多潜在风险列于一个表上，要求风险识别人员进行检查核对，用来判别学院治理是否存在表中所列或类似的风险。

——流程图分析法：通过对学院治理相关流程的分析，可以发现和识别学院治理各个环节存在的风险及其起因和影响。

——组织结构图分析法：通过对与学院治理相关的组织结构图的分析，发现可能产生风险的组织层级，以识别出风险。

——历史事件分析法：分析曾经发生的对学院治理目标造成一定影响的历史事件，进一步剖析导致事件发生的相关风险。

——头脑风暴法：以学院风险管理的目标为中心，通过营造一个无批评的自由的会议环境，使与会者畅所欲言，充分交流有关学院治理的相关风险的看法，发挥集体的智慧，产生出大量学院风险管理方面的意见的过程，以提高学院风险识别的正确性和效率。

——财务报表分析法：通过对学院的资产负债表、损益表、现金流量表、营业报告书等有关资料的分析来识别和发现与学院治理有关的风险。

——事故树分析法：是指从要分析的学院治理的特定事件或问题开始层层分析其发生原因，一直分析到不能再分解为止，以获得引起学院风险的风险源或事件。

——情景分析法：就是通过有关数字、图表、曲线、想象、推测等方法对学院治理环境进行研究，对未来可能出现的多种风险状况进行预测，从而识别出引起学院风险的关键因素及其影响程度。

在学院风险识别中，这些方法一般都不是单独使用，而是几种方法结合起来使用，以便更好地进行风险识别。

武汉软件工程职业学院机械工程学院	文件 编 号	JX/CX-610
风险和机遇应对措施控制程序	版 本 / 修改	A/0
页 次	4/11	

学院风险的识别，可以考虑但不限于以下方面：

——学院内部利益相关者的利益保障以及监督实施机制，包括股东权利的保障机制，控股股东与其他利益相关者的制衡机制和控股股东的行为约束以及利益分配监督机制，保证所有同级同类股东获得平等待遇的监督机制，管理层之间的责权利分配监督实施机制和激励约束机制；监事会对学院相关人员和业务的监督职能执行机制；管理层和职工之间的监督管理机制的实施和保证；学院学院文化的渗透以及监督等；

——学院外部利益相关者的利益保证和监督机制，包括上下游在内的服务生源的链条利益制衡监督和协调机制，机构投资者、债权人和外部控制权等在内的资本的运作机制和风险监管制度，学院与周边环境的相容性保障措施等；

——信息披露和透明度的执行监督，包括学院目标、绩效目标、管理层的薪酬政策、重大关联交易、内部交易、担保活动、合并以及重组等重要信息的披露制度执行保证，学院财务报告信息的准确、公正和及时等的保障机制，内部审计制度的独立性及有效性保障机制，学院战略实施以及部门职能执行的保障监督制度及所有利益相关者的激励约束机制等；

——与学院治理相关的法律法规约束执行机制，包括与学院治理内容有关的国际、国内的学院法、会计法、监管法，社会舆论监督机制以及确保学院内外部利益协调的政府相关法律法规等。

根据学院内部利益相关者、学院外部利益相关者、信息披露和透明度以及与学院治理有关的法律法规约束这四个方面，做出学院风险识别记录。

5.3.3 学院风险的分析

学院风险的分析是对识别出的学院风险，考虑发生风险的原因和风险源、风险事件发生的可能性及风险事件的正面和负面的后果、影响后果和可能性的因素、不同风险及其风险源的相互关系，还要考虑现有的管理措施及其效果和效率，以及学院风险的其他特性，并对其进行定性和定量分析，为风险评价和风险应对提供支持。在某些情况下，可能需要多个指标来确切描述不同时间、地点、类别或情形的后果。

学院风险事件发生的可能性和后果，可以系统化和结构化地根据专家意见得出；也可以利用相关历史数据来识别那些在过去发生的事件或情况，借此推断出它们在未来发生的可能性；还可以利用故障树和事件树等技术来预测。

表 1 给出了学院风险事件发生的可能性评价的一种示例。

武汉软件工程职业学院机械工程学院 风险和机遇应对措施控制程序	文 件 编 号 版 本 / 改 变 页 次	JX/CX-610 A/0 5/11
---	-----------------------------	--------------------------

表 1 学院风险的可能性评价示例

等级	风险事件发生的可能性	备注
1	极小	风险事件几乎不会发生
2	不太可能	风险事件很少发生
3	可能	风险事件在某些情况下发生
4	很可能	风险事件在较多情况下发生
5	基本确定	风险事件几乎肯定会发生或常常发生

表 2 是根据上述方法和角度得出的学院风险事件后果的一种示例。

表 2 学院风险影响或后果示例

后果等级		确定学院风险的影响或后果	
		绩效以及利益均衡	备注
1	极低	极小或没有影响,正面绩效非常好,利益均衡效果很好	对关键职责、目标和绩效标准以及利益相关者的利益影响极小或没有影响,所以关键职责完成的很好,达成的目标比预期要好,出现了高水平的绩效,利益分配的很合理,极少出现利益倾斜
2	低	影响较小,但会降低正面绩效表现,利益均衡能够维持	对关键职责、目标和绩效标准以及利益相关者的利益有较小影响,但是能够较好地完成关键职责,达成目标,实现绩效标准,利益相关者的利益能够达到均衡,只是偶尔会出现利益倾斜
3	中	影响一般,但会大大降低正面绩效表现,从一定程度上,利益均衡有些被破坏	对关键职责、目标和绩效标准以及利益相关者的利益有一定程度的影响。关键职责基本完成,目标基本达成,绩效标准也基本实现,利益均衡有些被破坏,存在利益倾斜问题,但是并不能或偶尔引发利益相关者的冲突
4	高	影响较大,会导致无正面绩效表现,利益均衡破坏较严重	对关键职责、目标和绩效标准以及利益相关者的利益有较大影响。关键职责完成的不太好,有些目标没有达成,有些绩效标准也没有实现,利益均衡受到较严重的破坏,从较大程度上引发利益相关者之间的利益冲突
5	极高	影响很大,绩效非常差,利益均衡受到极大破坏	对关键职责、目标和绩效标准以及利益相关者的利益影响重大。关键职责没有完成,目标没有达成,绩效标准也没有实现,利益均衡受到特别大的破坏,引发利益相关者之间的利益冲突非常严重

武汉软件工程职业学院机械工程学院 风险和机遇应对措施控制程序	文件 编 号	JX/CX-610
	版 本 / 修改	A/0
	页 次	6/11

学院风险发生的可能性和后果，可通过一个学院风险评估矩阵表示出来，如表 3 所示。

表 3 学院风险评估矩阵示例

后果等级		极低	低	中	高	极高
可能性等级		1	2	3	4	5
基本确定	5	5 (5×1)	10 (5×2)	15 (5×3)	20 (5×4)	25 (5×5)
很可能	4	4 (4×1)	8 (4×2)	12 (4×3)	16 (4×4)	20 (4×5)
有可能	3	3 (3×1)	6 (3×2)	9 (3×3)	12 (3×4)	15 (3×5)
不太可能	2	2 (2×1)	4 (2×2)	6 (2×3)	8 (2×4)	10 (2×5)
极小	1	1 (1×1)	2 (1×10)	3 (1×3)	4 (1×4)	5 (1×5)

在学院风险分析的实际应用中，要将根据表 1 和表 2 得到的学院风险事件发生的可能性和后果与表 3 相对照，确定此风险事件的相应分值。

5.3.4 学院风险的评价

学院风险评价是指将风险分析所确定的结果与学院风险管理准则比较，或者在各种风险的分析结果之间进行比较，确定风险等级，并结合学院管理层的风险偏好或者风险态度，做出风险应对的决策。

在对学院风险事件进行评价时，首先要根据学院风险分析得出的结果一分值，与表 4 对照，找到对应风险事件的风险区域；或者根据分值，与表 5 对照，获得风险事件的相应风险等级。以便根据风险区域或者风险等级做出对风险事件的应对策略。

根据表 3 的风险评估矩阵，学院风险等级分类如表 5 所示：

表 4 学院风险评估矩阵示例

后果等级		极低	低	中	高	极高
可能性等级		1	2	3	4	5
基本确定	5	5	10	15	20	25
很可能	4	4	8	12	16	20
有可能	3	3	6	9	12	15
不太可能	2	2	4	6	8	10
极小	1	1	2	3	4	5

在学院风险评估矩阵中，红色的颜色区域代表学院风险问题很严重，属于高危区。黄色的颜色区域代表学院风险问题其次，绿色的颜色区域代表学院风险问题要轻一些甚至有些可以忽略，具体如何看待要根据每个学院的具体情况而定。

武汉软件工程职业学院机械工程学院	文件 编 号	JX/CX-610
风险和机遇应对措施控制程序	版 本 / 修改	A/0
	页 次	7/11

表 5 给出了学院风险等级划分的一种示例。

表 5 学院风险等级表示例

风险等级	分值	备注
低度	1-2	风险很小，日常工作中极少关注或忽略
较低	3-4	风险较小，日常工作中偶尔关注
中度	5-10	一般风险，需要引起一般关注
高度	12-16	风险较大，需要引起高度关注
极高	20-25	风险很大，需要引起极大关注

对识别出的每一个学院风险事件进行风险分析和风险评价，均可获得相应的风险等级。

学院风险评价的结果应满足学院风险应对的需要，否则，应做进一步分析。有时，根据已经制定的学院风险准则，学院风险评价使学院做出维持现有的学院风险应对措施，不采取其他新的措施的决定。

5.4 学院风险应对

5.4.1 概述

学院风险应对是根据学院风险评价的结果，对需要应对的风险，选择并执行一种或多种改变学院风险事件发生的可能性或后果的措施。学院风险应对决策应当考虑各种环境信息，包括内外部利益相关者的利益诉求、风险承受度，绩效目标以及法律、法规和其它方面的要求等。

风险应对策略可包括风险规避、风险优化、风险转移和风险自留等。根据风险应对策略，制定适合于学院风险的应对措施。

学院风险应对措施的制定和评估可能是一个递进的过程，包括：

- 根据评估得到的学院风险等级，制定相应风险应对措施；
- 实施风险应对措施后，应评估剩余风险是否可以承受；
- 如果剩余风险不可承受，应调整或制定新的风险应对措施；
- 实施新的风险应对措施；
- 评估新的风险应对措施的效果，直到剩余风险可以承受。

执行学院风险应对措施会引起学院风险的改变，需要跟踪、监督和了解风险应对的效果和学院所处的有关环境信息，并对变化的风险进行评估，必要时重新制定学院风险应对措施。

针对风险评估出来的风险状况，可采取相应的风险应对措施。

武汉软件工程职业学院机械工程学院 风险和机遇应对措施控制程序	文件 编 号	JX/CX-610
	版 本 / 修 改	A/0
	页 次	8/11

表 6 是学院风险应对的一个示例。

表 6 学院风险应对示例

风 险 等 级	备注
低 度	风险很小，只需根据风险状况采取定期的风险监控措施规避风险
较 低	风险较小，只需要根据风险状况采取常规的风险监控措施规避风险
中 度	属于一般风险，是否采取风险处理措施视具体情况而定，但需采取定期的积极的风险监控措施降低风险，防止突发风险事件影响学院可持续发展
高 度	风险较大，需要对风险暴露采取持续的积极的监控和度量，以降低风险或转移风险，且满足降低风险的成本不高于风险发生后的损失。
极 高	风险很大，需要立即采取措施将风险降低或转移到可接受的程度。

5. 4. 2 选择风险应对措施

学院风险的具体应对措施可包括但不限于：

- 建立完善的定期学院风险报告制度，重大风险要及时报告；
- 加强学院治理制度建设；
- 明确学院从管理层到每个老师的责、权和利的分配；
- 建立学院风险管理部门；
- 各种奖惩制度的完善；
- 内部审计制度的建立；
- 完善信息披露制度，特别是财务信息的及时、公允披露；
- 选择具有公信力的外部审计、会计以及律师等中介机构；
- 防止过度担保行为的发生；
- 防止非公允关联交易、内部交易的出现；
- 利益相关者关系的有效维系；
- 其他违规行为的及时制止等。

学院风险应对措施在实施过程中可能会失灵或无效。因此，要把监督作为学院风险应对措施的实施计划的有机组成部分，以保证应对措施持续有效。

学院风险应对措施可能引起学院治理次生风险，对学院治理次生风险也需要评估、应对、监督和检查。在原有的学院风险应对计划中要加入这些学院治理次生风险的内容，而不应将其作为新的学院风险而独立对待。为此，需要识别并检查原有学院风险与学院治理次生风险之间的联系。当学院风险应对措施影响到学院其他方面的风险或影响到其他利益相关者时，要评估这些影响，并与有关利益相关者沟通，必要时调整学院风险应对措施。

武汉软件工程职业学院机械工程学院 风险和机遇应对措施控制程序	文 件 编 号 版 本 / 修 改 页 次	JX/CX-610 A/0 9/11
---	-----------------------------	--------------------------

学院风险的决策者和其他利益相关者应当清楚在采取学院风险应对措施后的剩余风险的性质和程度。

5.4.3 制定学院风险应对计划

确定学院风险应对措施之后，需要制定相应的学院风险应对计划，而且学院风险应对计划要与学院治理的管理过程相融合。学院风险应对计划中应包括但不限于以下信息：

- 学院风险应对的范围；
- 学院风险应对方案的选定；
- 学院风险应对的实施安排包括预选方案的优先顺序；
- 学院风险应对中评价指标的确定及其考核方法；
- 实施学院风险应对措施后的预期效果；
- 学院风险应对计划的制定人、负责人、审核人、批准人和执行人；
- 学院风险应对的报告和监督、检查的要求；
- 学院风险应对的资源需求，包括应急机制的资源需求；
- 执行时间表等。

5.5 监督和检查

监督和检查是学院风险管理过程中重要的组成部分，它是一个持续动态的过程，学院应根据学院风险管理应对措施、应对计划以及引起学院风险的内外部环境的变化，明确界定学院风险管理流程中相应的监督和检查的责任，并且应随时监督和检查学院风险管理运行的情况是否有效，及时发现运行中的问题，以便在需要时适时改进。监督和检查的内容可包括但不限于：

- 跟踪了解在不采取新措施的情况下可以接受的风险后果；
- 监测、分析学院风险因素的变化、发展趋势；
- 发现学院内部和外部环境信息的变化，包括与学院运行有关的法律法规变更、股权结构和董事会以及其他管理层的人员变动、学院章程的变更、学院战略的方向改变、非公允关联交易以及担保比例和重组等重大事项的变化、债权人的变更、机构投资人投资战略变化等；
- 监督并记录学院风险应对措施实施后的剩余风险，评估其影响程度，以便在适当时做进一步处理；
- 对照学院风险应对计划，检查工作进度与计划的偏差并定期报告，保证学院风险应对措施的设计和执行有效；
- 实施学院风险管理绩效评估等；
- 发现新的学院风险，在需要时根据情况做相应处理。

武汉软件工程职业学院机械工程学院	文件 编 号	JX/CX-610
风险和机遇应对措施控制程序	版 本 / 修改	A/0
页 次	10/11	

监督和检查活动包括常规检查、监控已知的风险、定期或不定期检查。定期或不定期检查都应被列入学院风险应对措施中。

应客观真实公正地记录监督和检查的结果，并适时对内或对外报告，以保证学院的利益相关者及时了解学院风险管理的执行情况，确保学院风险管理的有效性和持续性。

5.6 沟通和记录

5.6.1 沟通

学院在学院风险管理过程的每一个阶段都应当与内部和外部利益相关者有效沟通和协商，以保证学院利益相关者能够理解学院风险管理决策的依据，以及需要采取某些行动的原因。

沟通的内容可包括但不限于：

- 学院治理的内外部环境信息；
- 与学院治理有关的重大事项；
- 利益相关者的利益诉求和风险偏好；
- 学院风险识别、分析、评价的情况；
- 学院风险应对措施、应对计划的原因、依据及预期效果等。

5.6.2 记录

在学院风险管理过程中，要把与学院风险管理有关的事项进行记录，它是实施和改进整个学院风险管理过程的基础。

学院风险管理的记录的目的包括但不限于：

- 信息重复使用的需要；
- 进一步分析学院风险和调整学院风险应对措施、应对计划的需要；
- 学院风险管理活动的可追溯要求；
- 沟通的需要；
- 法律、法规和操作上对记录的需要；
- 学院治理本身持续提高和改善的需要等。

学院风险管理的记录内容包括但不限于：

- 学院运行结构的基本信息；
- 与学院运行有关的决议以及相关职能部门的会议内容；
- 与学院运行有关的重大事项信息，如内部交易、重组等；
- 与学院运行有关的学院目标、学院战略、绩效目标、风险管理策略、财务信息以及审计信息等重要信息；

武汉软件工程职业学院机械工程学院	文件 编 号	JX/CX-610
风险和机遇应对措施控制程序	版 本 / 修 改	A/0
	页 次	11/11

- 学院风险的识别、分析和评价的方法及结果；
- 学院风险的应对措施，应对计划及取得的效果；
- 监督和检查的相关内容；
- 利益相关者之间的沟通信息等。

6 相关文件

- 6.1 文件信息控制程序
- 6.2 内外部沟通控制程序
- 6.3 管理评审控制程序
- 6.4 生源需求确定和学生沟通控制程序

7 记录

- 7.1 风险和机遇分析评价记录
- 7.2 风险和机遇应对措施记录

武汉软件工程职业学院机械工程学院 质量目标及其实现的策划控制程序	文件 编 号	JX/CX-620
	版 本 / 修 改	A/0
	页 次	1/2

质量目标及其实现的策划控制程序

1 目的

为实现学院的质量目标进行管理策划。

2 范围

适用于对确保实现质量目标的资源加以识别和策划。

3 职责

3.1 院长根据学院的质量目标，配置必要的资源，负责批准学院编制的质量策划输出文件。

3.2 党政办公室负责人负责审核各部門为管理策划编制的有关文件。

3.3 党政办公室负责组织各部門进行管理策划，编写相应的策划文件，并对实施情况进行监督检查。

3.4 各部門主要负责人负责组织本部門的质量策划。

4 术语和定义

4.1 质量目标：有关质量的目标。

注 1：质量目标通常依据学院的质量方针制定。

注 2：通常，对学院内的相关职能、层次和过程分别规定质量目标。

5 工作流程

5.1 质量目标

5.1.1 为实现学院的质量方针，学院总的质量目标为：

1) 学历证书获得率 $\geq 85\%$

计算方法：学历证书获得率=实际毕业学生获得学历证书人数/当年应获得人数

2) 学生职业能力或专业基本技能合格率 $\geq 90\%$

计算方法：学生职业能力或专业基本技能合格率=实际毕业学生职业能力或专业基本技能考核通过人数（包括相关职业资格证书获得人数）/当年毕业生总数

3) 毕业生就业率 $\geq 90\%$

计算方法：毕业生就业率=实际协议就业人数/当年毕业人数

4) 在校学生综合满意率 $\geq 90\%$

计算方法：在校学生综合满意率以当年学校质管处测评为准，在校各年级综合满意率均应达到以上指标

5) 用人单位对毕业生综合评价满意率 $\geq 85\%$

计算方法：用人单位对毕业生综合评价满意率为实际用人单位对毕业生综合评价达到 85%以上

武汉软件工程职业学院机械工程学院	文 件 编 号	JX/CX-620
质量目标及其实现的策划控制程序	版 本 / 修 改	A/0
页 次	2/2	

5.1.2 与质量相关的各部門应根据学院总目标进行分解，转化为本部門具体的工作目标，为保证目标的顺利完成，需进行相应的质量策划。

5.2 进行质量体系策划的时机

学院在下列情况下需进行质量策划：

- 1) 按照质量管理标准建立、改进质量管理体系。
- 2) 学院的质量方针、质量目标、学院机构发生重大变化。
- 3) 学院的资源配置、生源情况发生重大变化。
- 4) 现有体系文件未能涵盖的特殊事项。

5.3 质量体系策划的内容

院长应确保对实现质量目标所需的资源加以识别和策划。质量体系策划的内容应包括：

- 1) 需达到的质量目标及相应的质量管理过程，确定过程的输入、输出及活动，并作出相应规定。
- 2) 识别为实现质量目标所需建立的过程的资源配置。
- 3) 对实现总体质量目标和阶段或局部的质量目标进行定期评审的规定，重点应评审过程和活动的改进。
- 4) 根据评审结果寻找与质量目标的差距，确保持续改进，提高质量管理体系的有效性和效率。
- 5) 策划的结果（包括变更）应形成文件，如质量手册、程序文件等。

5.4 各部门经策划的过程质量目标

见《质量目标分解及完成情况分析表》。

5.5 检查

党政办公室对质量体系策划及质量目标实施情况进行检查和验证，并协调相应的资源。

6 相关文件

- 6.1 文件信息控制程序
- 6.2 管理评审控制程序

7 记录

- 7.1 质量目标分解及完成情况分析表

武汉软件工程职业学院机械工程学院 基础设施控制程序	文 件 编 号 JX/CX-713 版 本 / 修 改 A/0 页 次 1/3
--	---

基础设施控制程序

1 目的

为满足本学院教学服务要求，对所需的基础设施进行有效管理。

2 范围

适用于本学院工作设施及相关辅助设备设施的配置、使用、维护、维修管理。

3 职责

3.1 实训室负责对实现教学服务符合性所需的设备设施进行控制。

3.2 党政办公室负责教学服务符合性所需的设备设施以外设施的控制，如办公场所、办公设施、通讯设施和车辆等。

4 术语和定义

无

5 工作流程

5.1 设施的识别

为实现教学符合性活动所需的设施包括：办公场所、办公设施、教学设备设施和工具、软件（计算机）、支持性服务（水、电供应），通讯设施、运输设施等。

5.2 设备设施的识别、提供、验收、使用、维护及报废

5.2.1 设备设施的识别

1) 教学设备设施：普通车床、铣床、磨床、钻床、数控线切割机、电火花机床、加工中心、数控车机床等；

2) 办公设备设施：计算机、打印机、计算机软件等。

5.2.2 设备设施的提供

实训室就各部门根据教学需要增加或更新设备设施时，填写《需求申购单》，注明设备设施的名称、型号、规格用途、数量，院长审批后，实施采购。

5.2.3 设备设施的验收

1) 对采购的设备设施，由实训室组织相关人员共同验收，关键设备设施须院长参与验收，必要时邀请专业人员参与验收。

2) 验收合格后，验收人员应在送货单上签字确认。

3) 验收结论为不合格的设备设施，由采购人员与供应商协商后采取退换货等方式进行处置。

4) 实训室/党政办公室应将验收合格的设备设施进行编号，并登记到《设备设施台账》中，同时建立设备档案，收集保存相关使用说明书或操作手册等，以便掌握该设备设施的动态和完好程度。

武汉软件工程职业学院机械工程学院 基础设施控制程序	文 件 编 号 JX/CX-713 版 本 / 修 改 A/0 页 次 2/3
--	---

5.2.4 设备设施的预防性维护与管理

- 1) 实训室应将教学过程使用的设备设施纳入计划性维护保养过程中，并在相应设备设施上贴有设备名称、基本性能、责任人等标签。
- 2) 实训室按照制定的《设备设施维护保养计划》定期对设备进行维护和保养，并填写《设备设施日常保养维护记录》。
- 3) 实训室对教学现场使用的设备进行状态监测，如故障隐患、润滑情况、安全装置、控制系统等。

5.2.5 设备设施的预见性维护和管理

- 1) 实训室对关键教学设备失效前的异常情况进行记录，并向学院通报。
- 2) 实训室对关键设备失效前的异常情况记录、关键设备部件的更换周期和维修记录的信息进行统计分析，找出设备失效的趋势或可能存在的失效规律，采取预见性维护措施，提高设备效率。
- 3) 实训室根据上一年设备的使用状态制订新的设备维护保养计划，并对关键教学设备的过程能力指数进行监控。

5.2.6 关键教学设备设施能力的认可

- 1) 对于关键教学过程使用的设备设施，在使用前或在使用中由实训室组织教研室、教务科等相关部门人员共同对设备设施的使用能力是否满足要求进行认可。
- 2) 当教学实施特殊过程在确认或再确认时，再次对关键教学设备的能力进行认可。

5.2.7 设备设施的报废

- 1) 对无法修复或无使用价值的设备设施，由实训室填写《设备设施维修/报废申请单》，经院长批准后报废，并在《设备设施台账》中注明情况。
- 2) 经批准报废的设备设施应挂报废标识或清出实训场地。

5.3 办公设备设施识别、提供、使用、维修、维护及报废

- 5.3.1 办公设备设施包括文件柜、办公桌、椅、电脑、复印机、电话等。
- 5.3.2 电脑、复印机由专人管理，使用其他办公设备的人员应精心维护，不得随意损坏。
- 5.3.3 办公设备由党政办公室负责联系修理，办公设备的报废，由党政办公室填写《设备设施维修/报废申请单》，经院长审批后报废。

6 相关文件

- 6.1 实验、实训室仪器设备管理制度（JX/GL-007-2018/A）
- 6.2 实验实训室设备维护保养制度（JX/GL-013-2018/A）
- 6.3 学生实验实习守则（JX/GL-014-2018/A）

武汉软件工程职业学院机械工程学院	文件 编 号	JX/CX-713
基础设施控制程序	版 本 / 修 改	A/0
	页 次	3/3

7 记录

- 7.1 设备设施台账
- 7.2 设备设施维护保养计划
- 7.3 设备设施日常保养维护记录
- 7.4 设备设施维修/报废申请单

武汉软件工程职业学院机械工程学院 过程环境控制程序	文件编号 版本 / 修改 页 次	JX/CX-714 A/0 1/1
--	------------------------	-------------------------

过程环境控制程序

1 目的

为了清除安全隐患，改变脏乱差之面貌，使环境充分受控，实现人、物、场所在时间上和空间上优化组合，以达到良好工作环境，提高劳动效率之目的。

2 范围

适用于学院各部门办公环境、安全、卫生等管理。

3 职责

3.1 各部门负责所管辖的工作环境，不定期对老师进行“6S”现场指导和管控。

3.2 党政办公室负责对工作环境的监督工作，同时对学院的消防安全负责。

4 术语和定义

4.1 “5M2E”：人员、机器、材料、方法、检测仪器、环境和资讯。

4.2 “6S”：整理、整顿、清扫、清洁、素养、安全。

5 工作流程

5.1 安全工作

党政办公室定期组织对全学院老师的安全生产政策宣传教育活动。

安全工作的内容如下：

5.1.1 开展实训保护工作。

5.1.2 建立与贯彻实训消防安全管理制度。

5.1.3 定期组织实训安全教育。

5.1.4 进行实训安全检查工作与工伤事故的调查处理。

5.2 工作环境

5.2.1 党政办公室对现有办公场地进行合理规划，通过“6S”作业使办公区域现场标准化。

5.2.2 各部门按“6S”要求，将所有物品定位，做到有物必有区，有区必挂牌。按区存放，按定置图定位，图物相符，通过科学的整理整顿使现场人、机、物三者结合状态达到最佳程度。

5.2.3 各部门对所涉及的工作环境（如温度、湿度、卫生及通风情况等）进行有效管理。

5.3 考评

党政办公室不定期进行检查并填写《工作环境安全检查记录》记录。

6 相关文件

6.1 文件信息控制程序

6.2 内外部沟通控制程序

7 记录

7.1 工作环境安全检查记录

武汉软件工程职业学院机械工程学院 监视和测量资源控制程序	文 件 编 号 JX/CX-715 版 本 / 修 改 A/0 页 次 1/3
---	---

监视和测量资源控制程序

1 目的

为确定、提供和维护用于教学符合性所需的监视和测量设备并确保满足规定的要求，为教学符合性提供证据，特制定本程序。

2 范围

适用于学院对监视和测量设备的选购、校准、使用、维护和处置活动的控制。

3 职责

3.1 教务科负责监视和测量设备的采购。

3.2 实训室负责监视和测量设备的归口管理。

4 术语和定义

无

5 工作流程

5.1 采购

5.1.1 由教务科根据教学要求确定适用的具有所需精确度的监视和测量设备，若无此设备，由使用部门填写《需求申购单》，报主管领导批准后实施采购。

5.1.2 实训室对采购的监视和测量设备进行验收，验收可采用内部和外部两种方式进行。

5.2 校准

5.2.1 实训室应根据国家有关规定、行业标准结合学院实际需要确定监视和测量设备的检定周期，并编制学院《监视和测量设备台帐》。

5.2.2 为保证监视和测量设备的测量准确性，监视和测量设备进学院后，实训室按规定送有关部门进行检定、校准。

5.2.3 经检定后的监视和测量设备应有标明其状态的检定合格证标志。

5.3 日常维护和使用

5.3.1 监视和测量设备使用人应按要求正确使用，确保其具有适宜的环境条件，做好维护保养，并保持校准标识完整无损。

5.3.2 各部门应配合实训室按检定周期将所在部门的监视和测量设备送出检定。

5.3.3 精密的测量仪器和仪表使用部门应指定专人负责使用、维护、保管。

5.3.4 备用、库存、停用的监视和测量设备应存放在干燥、清洁、通风的库房，并保持检定标识完好，在重新启用前应进行检定。

武汉软件工程职业学院机械工程学院 监视和测量资源控制程序	文件 编 号	JX/CX-715
	版 本 / 修改	A/0
	页 次	2/3

5.4 处置

5.4.1 在测量过程中出现失控或测试设备的精密度超出了规定的校准仪表应立即通知实训室送有关部门校准后方可使用，并对由此设备进行的检验、测量结果的有效性进行评估。

5.4.2 应保持作业环境清洁良好，以保证监视和测量设备的正常使用，保证实训顺利进行。

5.5 内部实验室范围

学院内部实验室由实训室归口管理，主要负责自制检具的检查及通用检具的校准，其余由实训室委托外部实验室完成。

5.5.1 学院实训室可以承担以下检测（自校）项目：

1) 海克斯康三坐标行程为 X: 400mm; Y: 450mm; Z: 300mm 范围内的产品外形、形状、位置尺寸的测量，精度(0.004+0.004/L)mm;

思瑞三坐标行程为 X: 800mm; Y: 1200mm; Z: 600mm 范围内的产品外形、形状、位置尺寸的测量，精度(0.004+0.004/L)mm;

2) 20~88HRA 之间的硬度测量；20~100HRB 之间的硬度测量；20~70HRC 之间的硬度测量

3) 14~100HV 之间的硬度测量

4) 8~450HBS 之间的硬度测量

5) 8~650HBW 之间的硬度测量

5.5.2 内部实验室设备清单

序号	检测仪器设备名称	检测仪器设备制造厂	测量范围	精度	台数
1	三坐标测量机	海克斯康	X:400m Y:450mm Z:300mm	(4+4.0L/1000)微米	1
		思瑞	X:800m Y:1200mm Z:600mm	(4+4.0L/1000)微米	1
2	视频测量仪	贵阳新天光电科技有限公司	X:300mm; Y:200mm; Z: 200mm	(3+L/200) 微米	1
3	硬度计	沪工高峰工具有限公司	8~450HBS	1HBS	1
			20~70HRC	1HRC	
			14~100 HV	1HV	

武汉软件工程职业学院机械工程学院	文件 编 号	JX/CX-715
监视和测量资源控制程序	版 本 / 修 改	A/0
	页 次	3/3

5.5.3 使用及校验规定

内部实验室的监视和测量装置的使用方法按各自的操作说明；必要时可进行培训，通用量具的使用方法无特殊要求时，按判定标准按工艺文件和检验规程实施。

5.5.4 对于学院内部实验室不能承担的校准、验证的量具由实训室委托给有能力 and 资格的外部的外部实验室。外部实验室的资格、范围和校准、检测报告应得到保存。

外包校准/验证的记录还应包括以下内容：

- a) 校准/验证时的环境；
- b) 校准用的标准件；
- c) 实际读数与误差值；
- d) 校准/验证后的校准报告与验证记录。

6 相关文件

6.1 文件信息控制程序

6.2 监测设备自校规程

7 记录

7.1 监视和测量设备台帐

7.2 监测设备自校记录

7.3 计算机软件确认记录

7.4 《检定证书》 / 《校准报告》

武汉软件工程职业学院机械工程学院 知识管理程序	文 件 编 号 JX/CX-716
	版 本 / 修 改 A/0
	页 次 1/3

知识管理程序

1 目的

为了实现学院知识在内部的共享、积累、有序传递和有效应用，提高学院的创新能力，特制定本程序。

2 范围

适用于学院内部知识的交流和共享的管理、外部知识管理、学院知识资产的管理与控制。

3 职责

3.1 党政办公室负责学院知识管理的协调工作，负责学院所有制度文件和资料的管理，负责学院信息系统的建设与管理。

3.2 教务科负责教学文件、各项规范标准的收集和管理。

3.3 学生科负责生源信息的收集及学生相关方信息的收集与管理控制。

3.4 各部门负责各自领域范围内的知识的收集、整理和发布。

4 术语和定义

4.1 知识管理：学院对显性和隐性知识进行收集和整合、积累保存、有序传递、共享交流和提供应用的一系列规范的活动。

4.2 内部知识：是在学院经营过程中产生的、经过归纳整理、符合学院发展方向，有利于学院技术创新，提高经济效益的一系列形成文件化的知识。

内部知识主要包括，但不限于：学院管理知识、专业技术知识、生源营销知识、成功经验总结、失败教训案例、培训心得体会等。

4.3 外部知识：是学院从外部（国内/国外、各行/各业）搜集，经过归纳整理，符合学院发展方向，有利于技术创新，提高经济效益的一系列形成文件化的知识。

外部知识主要包括，但不限于：外来技术资料、生源信息、学术交流、专业会议、从学生或外部供方处收集来的知识等。

5 工作流程

5.1 内部知识管理信息系统的建设

5.1.1 建立内部信息网以便于老师进行知识交流。

5.1.2 利用各种知识数据库、专利数据库存放和积累信息，从而在学院内部营造有利于老师生成、交流和验证知识的环境，并要求老师主动进行知识积累与交流。

5.2 内部知识的积累与交流

5.2.1 内部知识可分为学院信息、专业技术知识、项目积累三大类。

武汉软件工程职业学院机械工程学院 知识管理程序	文件编号 版本 / 修改 页 次	JX/CX-716 A/0 2/3
--	------------------------	-------------------------

1) 学院信息包括管理制度、程序文件与学院信息公告，管理制度规定了学院各项功能的运作和发展原则及要求；程序文件用于描述各部门为实现学院经营目标，开展各项工作的程序；学院信息公告是学院事件的宣传窗口，也是老师交流的园地。

2) 专业技术包括生源调研（前期开发方法、流程、技术、目标生源生源确定）、生源沟通技术（行业现状、教学情况等）与生源相关的经验教训积累。

3) 教学积累指各教学服务进程中的经验教训积累，包括不符合项的关闭、学生反馈、投诉处理等。

5.2.2 学院信息由党政办公室负责收集、整理与发布。

5.2.3 专业技术知识分为研发、技术知识与应用知识两类：

1) 研发、技术知识由教务科负责收集、整理与发布，教研室和实训室学习和了解。

2) 应用知识由教研室和实训室负责收集、整理与发布，每个项目参与人员都有责任主动完善该信息库。

5.2.4 教学积累知识由教务科负责收集、整理与发布，每个项目参与人员都有责任主动完善学院知识清单内容。

5.3 外部知识的积累与交流

5.3.1 外部知识可分为外来资料、生源信息两大类：

1) 外来资料包括供应商、用户和竞争对手等利益相关者的动向报告，专家、学生意见的采集，技术动态的跟踪，行业领先者的最佳实践调查等。

2) 生源信息包括国家有关宏观信息、行业信息、生源动态、学生信息等。

5.3.2 外来资料应与内部资料相融合，由学院内部信息系统负责管理传递。

5.3.3 外来资料由学生科负责收集、整理与发布。

5.3.4 外来引用资料为学院直接引用国际、国家或行业标准及其它有关法规性文件。引用资料需经教务科审核、院长批准后方可公开与使用。其引用资料文字版加盖“受控”章，列入受控范围。

5.3.5 所有外来资料均需表明出处。

5.4 知识的收集、提供、发布

5.4.1 知识的积累与保存分部门、分责任人按学院信息系统规范的格式进行保存。文字版本资料需按规定保存到相应的部门。

5.4.2 所有电子资料应注明保存人、保存日期、有效期等信息。

5.4.3 保密文档不得擅自发布。

5.4.4 学院可以公布的内外部知识，通过例会、培训、板报、内部网络等方式进行发布和分享。

武汉软件工程职业学院机械工程学院	文件 编 号	JX/CX-716
知识管理程序	版 本 / 修改	A/0
	页 次	3/3

5.5 知识的整理、更改

5.5.1 相关知识管理责任部门应及时对知识进行更新和修改，任何人均可提出知识文件更改的建议，由原保存人或管理者进行修改。

5.5.2 相关知识管理责任部门应定期对知识（包括电子文档与文件）进行整理。

5.5.3 一定期限后对文档要进行归档处理，保证公开资料的时间有效性。

5.5.4 重要文件应进行版本管理，更新后的旧版本应存档备案。

5.6 知识的公开、限制与保密

5.6.1 相关知识管理责任部门应随时对知识（包括电子文档与文件）进行查看，并有权随时删除禁止发布或不宜发布的信息，禁止发布与不易发布的标准由相关知识管理责任部门制定。

5.6.2 任何人均可提出知识公开、限制与保密的建议。

5.6.3 知识的限制级别应由学院组织专门会议讨论不同类型知识的不同授权级别，并规定相应的使用人权限。

6 相关文件

6.1 文件信息控制程序

6.2 内外部沟通控制程序

7 记录

7.1 学院知识清单

7.2 培训实施记录

武汉软件工程职业学院机械工程学院 能力、培训和意识控制程序	文件编号 版本 / 修改 页 次	JX/CX-720 A/0 1/3
--	------------------------	-------------------------

能力、培训和意识控制程序

1 目的

对承担质量管理体系职责的老师规定相应岗位的能力要求，并进行培训以满足规定要求。

2 范围

适用于承担质量管理体系规定职责的所有老师包括临时雇佣的老师，必要时还包括供方老师。

3 职责

3.1 党政办公室负责学院年度培训计划的制定及监督实施；负责老师上岗基础教育；负责学院对培训结果进行评估。

3.2 各部门负责本部门老师的岗位技能培训。

3.3 院长批准学院年度培训计划。

4 术语和定义

4.1 能力：实体实现输出并使其满足要求的本领。

4.2 能力获得：获得能力的过程。

4.3 意识：老师的质量意识来源于认识到自身的责任，以及他们的工作如何有助于实现学院的目标。

5 工作流程

5.1 培训计划

5.1.1 每年末各部门根据教学情况和质量管理体系运行需要以及人员变动情况，确定培训需求以书面方式报党政办公室。

5.1.2 党政办公室根据各部门的需要综合平衡，确定内培和外培项目，于每年的十二月底制定下一年度学院培训计划，以《年度培训计划》的形式，报送院长批准后发至各部门。

5.1.3 各部门如有临时培训需求，可不列入培训计划，由各部门自行组织实施。

5.2 培训要求

5.2.1 根据学院的实际情况，分不同层次进行岗位培训。各部门的专业技术人员、管理人员和实训室操作人员等按各自的要求均应接受岗位培训。

5.2.2 新招收的老师，新上岗或转岗的老师须接受内部上岗前培训，考核合格后上岗。

5.2.3 特殊设备操作和特种作业人员应进行外部培训考核，取得有效合格证后上岗。

5.2.4 从事关键过程的操作工人，需进行内部培训后上岗。

5.2.5 培训方法：采用内培与外培、脱产与半脱产、业余与自学等方法。

武汉软件工程职业学院机械工程学院 能力、培训和意识控制程序	文件编号 版本 / 修改 页 次	JX/CX-720 A/0 2/3
--	------------------------	-------------------------

5.3 培训实施

5.3.1 特种作业人员资格的培训，由使用部门申报，党政办公室组织外培。

5.3.2 其他岗位由学院按年度计划进行内培，由党政办公室负责组织实施。

5.3.3 新上岗、转岗人员由党政办公室会同相关部门组织岗前培训，并做好培训记录。

5.3.4 聘请外部具有国家注册审核员资格的教师进行质量管理体系内审员培训，党政办公室保存所有培训资料。

5.3.5 其他临时专业知识培训项目，由归口部门自行组织培训，将培训的相关记录报党政办公室。

5.4 培训考核评定发证

5.4.1 外培人员由代培单位考核评定发证。

5.4.2 内培人员由授课老师和相关职能部门考核评定。

5.5 培训有效性评价

5.5.1 各部门根据《管理手册》的相关要求对老师培训后的实际工作能力及业绩进行综合考评，不能胜任的，接受再培训。

5.5.2 通过对老师进行培训，使老师认识到所从事的工作与教学服务质量的相关性、重要性，并自觉为学院实现质量目标做贡献。

5.5.3 党政办公室负责建立老师培训档案，保存所有培训记录和特殊工作人员资格证书的复印件。

5.6 老师的激励与授权

5.6.1 党政办公室负责营造鼓励创新的环境，使老师意识到所从事工作的相关性和重要性，以及为如何实现质量目标和环境目标、指标做出贡献。

5.6.2 每年由学院院长组织一次老师质量意识培训，培训内容包括对自身岗位的重要性、学院质量方针和目标，法律法规，如何实现质量目标等。

5.6.3 内部老师满意度调查

1) 党政办公室每年进行一次内部满意度调查，调查内容包括：老师对薪资、职业安全、受尊重程度、工作环境、培训、相关部门和人员的工作绩效、学院发展前景、老师激励和授权、合理化建议等。

2) 党政办公室对调查结果进行统计分析形成报告，并将该报告、老师关注的焦点问题和普遍问题报院长。

3) 院长根据学院实际情况给出处理意见，并提交相关部门实施，党政办公室对实施结果进行跟踪验证。

武汉软件工程职业学院机械工程学院	文件 编 号	JX/CX-720
能力、培训和意识控制程序	版 本 / 修 改	A/0
	页 次	3/3

5.6.4 党政办公室组织相关人员认识各岗位人员的技能,确保所有人员都能够满足岗位任职要求,特别是要确保教学开发人员达到设计要求的能力。

6 相关文件

6.1 文件信息控制程序

6.2 岗位职责与工作标准

7 记录

7.1 老师培训申请表

7.2 年度培训计划

7.3 培训实施记录

7.4 岗位胜任能力考核评价表

7.5 老师培训档案

武汉软件工程职业学院机械工程学院	文件 编 号	JX/CX-740
内外部沟通控制程序	版 本 / 修改	A/0
	页 次	1/2

内外部沟通控制程序

1 目的

运用有效的沟通方式，使学院全体老师在和谐、友好的氛围中开展工作，为更好地完成和实现学院工作任务与既定目标而达成共识，通力协作并有效地与相关方进行沟通协作以实现质量目标。

2 范围

本程序适用于学院全体老师、各部门以及相关方的沟通。

3 职责

3.1 党政办公室负责学院内横向、纵向的沟通协调工作；以及与外部相关方进行沟通 联络。

3.2 学生科负责与学生的沟通；负责学生抱怨处置。

4 术语和定义

无

5 工作流程

5.1 内部沟通

5.1.1 内部沟通方式包括但不限于以下形式：内审会议、管理评审会议、学院大会、主管例会、部门会议、书面联络、电子平台、现场交流、电话联络、公告等。

5.1.2 内审会议、管理评审会议按《内部审核控制程序》、《管理评审控制程序》规定执行。

5.1.3 学院大会：上月工作任务完成的回顾与总结，后期学院工作安排及重点；会议由党政办公室负责人主持，学院全体人员必须参加。

5.1.4 主管例会：一般为每周一次，会议内容包括上周工作任务完成的回顾与总结，后期各部工作安排，对部门工作的合理建议；主管例会由部门负责人轮流主持，由各部门负责人参加；会议记录执行情况由党政办公室追踪落实。

5.1.5 部门会议：各部门根据部门运作情况召开部门会议，一般由部门负责人主持，部门会议可形成记录。

5.1.6 联络方式均可通过书面联络、电子平台、现场交流、电话联络、公告等。

5.1.7 各部门之间进行信息传递和交流，属较简单处理的事宜可用现场口头交流或电话方式沟通；属较重要的事宜应以书面联络或电子邮件的形式沟通。书面沟通必须确保相关信息的传递质量、及时性、有效性，以免耽误处理问题的时机。

5.1.8 党政办公室对学院的规章制度、会议精神或各部门的奖罚公告等在公布栏内公布，以传递学院管理趋向和老师现状。

武汉软件工程职业学院机械工程学院 内外部沟通控制程序	文件编号 版本 / 修改 页 次	JX/CX-720 A/0 2/2
---	------------------------	-------------------------

5.1.9 上司与下属以谈话方式进行沟通或布置工作任务，在巡视与指导工作时进行现场的机会教育。

5.1.10 下属在工作中发现问题及时向上司口头报告或以书面形式汇报，上司应作相应的处理并反馈给下属，下属要适时向上司汇报所交付工作任务的完成情况。

5.1.11 可利用学院内部网站发布相关信息。

5.2 外部沟通

5.2.1 外部沟通包括与学生、相关方的沟通。

1) 与学生的沟通

——与学生的沟通一般以学生科为窗口，必要时，其它部门应参与和协助。

——与学生相关的招生简章评审、学生意见反馈、满意度调查、退货处置的相关沟通过程按《生源需求的确定和学生沟通控制程序》和《学生满意控制程序》规定执行。

2) 与外部相关方沟通时，各部门与对应的相关方进行沟通。包括联络的接收，文件形成和答复。

3) 无论内部、外部沟通。属较重要事项的沟通效果都要上报部门负责人。必要时，须在沟通记录上签核。

5.3 记录

5.3.1 各种沟通后可形成的记录应在相应层级予以保存，以作后续跟踪与追溯。

5.3.2 各层级沟通形成的记录形式可包括书面、电子文档、邮件、实物等多种形式。

5.3.3 各种沟通记录作为学院管理文件的合理补充，具有相应层级的强制性，任何部门及个人都必须遵照执行。必要时，记录内容可分解到各级管理文件内，以便标准化的执行。

6 相关文件

6.1 内部审核控制程序

6.2 管理评审控制程序

6.3 生源需求的确定和学生沟通控制程序

6.4 学生满意控制程序

6.5 外部提供过程、教学和服务控制程序

7 记录

7.1 信息沟通与协商处理单

7.2 会议记录

武汉软件工程职业学院机械工程学院 文件信息控制程序	文件编号 版本 / 修改 页 次	JX/CX-750 A/0 1/6
--	------------------------	-------------------------

文件信息控制程序

1 目的

通过对文件记录的控制管理，确保学院体系文件发布前的适宜性与准确性，确保使用处获得适宜的有效版本，防止作废文件的非预期使用；同时确保为提供服务、过程和体系符合要求及有效运行的证据而建立的记录得到控制。

2 适用范围

适用于本学院质量管理体系运行中使用的所有文件及相关记录的控制管理。

3 职责

3.1 院长负责学院《管理手册》及职责范围内文件的批准。

3.2 党政办公室负责组织学院《管理手册》、《程序文件》的编制、使用和保管；负责组织对现有体系文件的不定期评审；负责外来文件的归口管理；负责记录的审核、编号、备案。

3.3 教务科负责教学技术文件的编制、发放和更改。

3.4 各部门负责其职责范围内的管理文件的编制、使用和保管；负责职责范围内记录表样的设计、审核、保存。

4 术语和定义

4.1 程序：进行某项活动或过程所规定的途径。

4.2 文件：信息及其载体。示例：记录、规范、程序文件、图样、报告、标准。

4.3 形成文件的信息：学院需要控制和保持的信息及其载体。

5 工作程序

5.1 文件管理

5.1.1 分类

学院体系文件主要包括：

1) 管理手册（包含质量方针和目标），其主要内容包括：

- a)** 规定了学院质量管理体系范围；
- b)** 明确质量方针和目标，概述体系的学院机构；
- c)** 概述体系各主要活动过程的基本要求及相关程序；
- d)** 简要描述体系所包括的过程顺序和相互作用以及对过程的控制方法。

手册的编制、审核、批准、发放、评审、修改等管理由党政办公室进行控制。

2) 质量管理体系标准要求和学院实际管理需要而提出的文件。

学院质量管理体系文件分为三个层次：

武汉软件工程职业学院机械工程学院 文件信息控制程序	文 件 编 号 版 本 / 修 改 页 次	JX/CX-750 A/0 2/6
--	-----------------------------	-------------------------

- a) 管理手册为一级文件
- b) 程序文件为二级文件
- c) 作业文件和质量记录为三级文件, 包括教学技术文件、各种作业指导书、支持性文件、记录表格和报告等。

学院质量管理体系文件按性质可分为:

- a) 管理性文件 (包括管理手册、程序文件、作业文件)
- b) 技术性文件 (包括教学规定、作业指导书、规范、标准等)。

学院质量管理体系文件按控制形式分为:

- a) 受控文件, 与质量管理体系有关的且正在使用的有效版本文件属于受控文件, 要加盖“受控”印章。提供给认证方或学生的文件必须是受控文件。
- b) 非受控文件, 没有受控的文件为非受控文件。学院不得使用非受控文件, 提供给认证机构的文件不盖“受控”印章。
- 3) 为确保质量管理体系的有效运行和受控所需的各类规章制度, 如: 部门职责、岗位职责与工作标准, 相关外来文件 (如国家的法律法规、规范、标准等)。
- 4) 记录 (包括体系要求、服务要求、为收集数据信息和管理证据的表格及各种资料等)。
- 5) 上述文件以纸张或电子形式作为载体, 受控管理发放到有关部门和岗位使用。

5. 1. 2 创建和更新

1) 管理手册的编制结构及内容

包含但不限于前言、发布令、学院简介、方针和目标、范围、规范性引用文件、术语和定义、质量管理体系 (QMS) 要求及相关附录等, 其中:

目的——通过制定本管理办法是为了达到什么目的;
 适用范围——规定的文件内容适用于哪些活动 (简述);
 职责——规定哪些部门或个人负责履行与文件规定活动有关的权利和义务;
 工作程序——描述活动的控制要求和具体控制步骤;
 相关记录——需要时, 因活动而产生的记录。

2) 管理手册、程序文件和作业文件的编目 (号)



- a) 如管理手册编目 (号): JX/SC-2018A;
- b) 如程序文件编目 (号): JX/CX-标准条款号-2018A;

武汉软件工程职业学院机械工程学院 文件信息控制程序	文件编号 版本 / 修改 页 次	JX/CX-750 A/0 3/6
--	------------------------	-------------------------

- c) 如管理文件编目(号): JX/GL-顺序号-2018;
- d) 岗位职责及工作标准的编目(号): JX/GZ-部门编码-顺序号-2018。
其中党政办公室——01; 教务科——02; 实训室——03; 学生科——04; 教研室——05
- e) 外来文件按原文件的编目(号)。
- f) 为识别文件的现行修改状态, 党政办公室编制全学院管理性文件的《受控文件清单》, 并说明现行版号及修改状态。

3) 格式及媒介

文件均采用中文, 可采用 office、wps 等办公软件进行编辑。文件可采用纸质或电子格式发布;
当采用电子格式(PDF 格式)发布时, 签名栏可采用电子签名。

4) 编制和审批

文件发布前应得到批准, 以确保文件的充分性和适宜性; 每年对在用文件的适用性进行评审,
必要时对相关文件予以修改, 并得到批准。

文件审核、批准权限如下表所示:

文件类型	编制、作废部门	审核部门或人员	批准人员
管理手册	党政办公室	体系负责人	学院院长
程序文件	党政办公室	体系负责人	学院院长
管理文件	党政办公室	体系负责人	学院院长
技术文件	各部门	部门负责人	体系负责人

6) 受控、发放

a) 体系文件必须受控, 纸质文件由主管部门在文件右上角加盖受控章, 编制分发号、登记、
下发并备案保存, 确保文件状态易于识别; 电子文件在经过审批后由文件归口管理部门发放, 发放
前应对文件进行限制编辑处理。

b) 纸质文件的发放、回收要填写《文件发放回收记录》, 确保文件使用的各个岗位都得到相关
文件的有效版本; 各部门领取纸质文件后, 要爱护文件, 不得随意涂改, 要确保文件清晰和完整,
如文件丢失或损坏, 领用人应说明情况, 申请补领, 并作好记录。补领的文件仍标原发放号, 已损坏
的旧文件由发放部门回收处理。

c) 各部门收到电子文件后, 应及时删除收到文件中要求作废的文件并进行记录, 如因工作需
要保留的, 应在作废版本文件名称后标注“已作废”字样, 防止误用。

d) 因破损而重新领用的新的纸质文件, 分发号不变, 并收回相应的破损文件; 因丢失而补发
的文件, 应给予新的分发号, 并注明已丢失的文件分发号失效; 发放部门做好相应发放签收记录。

武汉软件工程职业学院机械工程学院 文件信息控制程序	文件编号 版本 / 修改 页 次	JX/CX-750 A/0 4/6
--	------------------------	-------------------------

7) 更改

a) 文件需要更改时，编制部门提出申请，经分管领导审批后按本程序“4) 编制和审批”处理。

b) 本学院管理性文件的更改：当文件需要更改时，提出更改申请的人对文件进行更改，经体系负责人确定后实施改版文件。

c) 技术性文件更改流程：

——由教务科更改文件并标明版本号；

——教务科主管审核；

——经资料员存档、登记；

——将文件发放车间，并做好发放记录，旧文件收回按规定销毁。

d) 各部门在收到正式版文件后，必须对所有被更改的原文件进行删除或标记处理，以确保有效文件的唯一性。

8) 保存、作废与销毁

a) 保存

——与体系相关的纸质文件都必须分类存放在干燥通风，安全的地方，电子版文件应在电脑中单独建立文件夹并作加密处理；

——党政办公室对文件分类整理后保管，并填写《受控文件清单》；

——各部门负责本部门受控文件的管理，确保文件有效、齐全、整洁、使用方便，党政办公室不定期对文件保管情况进行检查；

——任何人不得在受控纸质文件上乱涂画改，不准私自外借，确保文件清晰、易于识别和检索；

——文件持有者应妥善保管好文件，负责文件的保密，未经学院院长同意不得向外单位提供本学院的体系文件。

b) 作废与销毁

——所有失效或作废的纸质文件由相关部门负责人及时从所有发放或使用场所撤出，加盖“作废”印章，以电子文档保存的应及时予以删除，确保防止作废文件的非预期使用；

——对某种原因需保留的任何已作废的文件，都应在文件上注明“作废保留”字样，电子版本应在文件名后进行标注；

——对失效或要销毁的作废文件，由相关部门填写《文件销毁记录》，经文件的原审批人批准后，统一销毁。

9) 外来文件的控制

党政办公室或教务科负责识别与质量管理体系有关的外来文件，确定分发到相关部门，定期对外来文件的有效性进行检查，并编制《外来文件清单》。

武汉软件工程职业学院机械工程学院 文件信息控制程序	文件编号 版本 / 修改 页 次	JX/CX-750 A/0 5/6
--	------------------------	-------------------------

5.1.3 电子文档的管理

所有电子文档必须以书面形式输出,按文件管理要求受控发放,电子版本的文档仅作为参考资料。

5.2 记录控制

5.2.1 质量记录的种类

- 1) 质量管理体系运行的质量记录。
- 2) 教学质量检验的质量记录。

5.2.2 质量记录的管理

- 1) 质量管理体系运行记录由党政办公室监督和控制。
- 2) 教学质量检验的质量记录由教务科归口管理和控制。
- 3) 所有的质量记录按规定编号,由党政办公室监督和检查。

5.2.3 质量记录的发放和收集

- 1) 质量记录表单由党政办公室统一印制和发放。
- 2) 各部门的质量记录由各部门收集和保管。

5.2.4 质量记录的增减或修改

各部门如提出增减或修改质量记录时,经分管领导审批后报党政办公室,并提供增加或修改后的表样,由党政办公室统一修改相关文件。

5.2.5 质量记录的填写、贮存及保管

- 1) 质量记录填写须字迹清晰、规范,不得随意涂改,确保质量记录的准确性、有效性。
- 2) 质量记录应按规定分类标识和存放,便于检阅。
- 3) 各部门保管好质量记录,防止丢失、损坏,每年底将质量记录整理后分类汇总保存。

5.2.6 质量记录的保存期限

- 1) 学院根据法律法规、行业惯例和学校要求及质量记录使用价值规定保存期限。
- 2) 在学校无特殊要求的情况下,学生成绩、档案等记录的保存期限为长期。

5.2.7 质量记录的借阅或查阅手续

外单位因业务需要借阅或查阅本学院的质量记录时,应按要求办理手续,并且还须征得分管领导同意,才能办理借阅或查阅手续。

5.2.8 质量记录的传递

按各程序文件的工作程序要求进行传递。

5.2.9 质量记录的销毁

超过保存期限的质量记录,如无保留价值,经分管领导批准后可销毁。

武汉软件工程职业学院机械工程学院 文件信息控制程序	文 件 编 号 版 本 / 修 改 页 次	JX/CX-750 A/0 6/6
--	-----------------------------	-------------------------

5. 2. 10 质量记录的编目(号)



如《文件更改申请单》编目(号): QR-750-04

5. 2. 11 质量记录的检查和监督

学院在开展质量体系内部审核时,由党政办公室和审核组对质量记录进行检查和监督。

6 相关文件

- 6. 1 内外部沟通控制程序
- 6. 2 试卷管理办法
- 6. 3 教学资料管理制度
- 6. 4 毕业设计(论文)管理办法(试行)

7 记录

- 7. 1 受控文件清单
- 7. 2 外来文件清单
- 7. 3 文件发放回收记录
- 7. 4 文件更改申请单
- 7. 5 文件销毁记录
- 7. 6 记录清单

武汉软件工程职业学院机械工程学院	文件 编 号	JX/CX-820
生源需求确定和学生沟通控制程序	版 本 / 修改	A/0
	页 次	1/3

生源需求确定和学生沟通控制程序

1 目的

使本学院理解相关方的需求和期望，以学生为关注的焦点，确保教育服务管理过程满足各相关方的期望。

2 范围

本程序适用于本学院与各相关方的需求与期望沟通、确认的全过程。

3 职责

3.1 学生科负责确定学生的需求和期望，必要时组织相关部门进行与服务有关要求的评审，学生科负责与学生沟通；学生科负责发放招生简章和入学通知。

3.2 党政办公室对教育服务要求评审执行情况进行检查。

4 术语和定义

无

5 工作流程

5.1 宣传册、网站、招生简章，入学通知的制定

5.1.1 学生科应确保所制定的宣传册、网站、招生简章，入学通知的各项要求都明确、具体，并将其记录于《教育服务要求评审表》中。

5.1.2 当接到学生以口头（电话）陈述报考意向时，学生科应对学生的要求进行记录，必要时，需将招生简章发放给学生或与学生确认报考意向的各项要求。

5.2 与服务有关要求的确定

5.2.1 当学生科接收到学校招生工作安排时，应会同相关部门对以下与服务有关的要求进行确定，并对服务与国家、政府所涉及到的相关安全和环保法规及相关标准进行收集、保存和归档，以充分了解学生的要求及期望，确保学院提供的服务质量、交付能符合和满足学生要求，使学生满意。

1) 学生明显规定的要求：包括对服务固有质量特性的要求（如：教学质量、可靠性等）和学生指定的特殊特性、对服务交付后及交付后活动的要求（如：教育服务时间及毕业证书等）、对服务支持的相关要求。

2) 学生隐含的要求：即学生虽然未加以明确规定，但对预期或规定用途所必要的要求，包括通过生源调研，针对学生需求学院所做出的承诺。

3) 服务的责任与义务：包括与服务有关的法律法规的要求和其它社会要求。

4) 学院自己内部所规定的其它任何附加要求等。

武汉软件工程职业学院机械工程学院	文件 编 号	JX/CX-820
生源需求确定和学生沟通控制程序	版 本 / 修改	A/0
页 次	2/3	

5.2.2 对学生指定的特殊特性要求，学生科应将其在与该服务有关的资料上作相应的明确标识和规定。

5.3 与服务有关要求的评审

5.3.1 在正式招生之前，学生科应对已识别的学生要求及本学院确定的附加要求组织相关部门对教育服务的要求实施评审。

5.3.2 服务要求的评审应在正式招生之前进行，应确保宣传册、网站、招生简章，入学通知等：

- 1) 服务要求（包括学生的要求和本学院自行确定的附加要求）已得到规定。
- 2) 若学生没有提供形式文件的要求（如口头），学生要求在接受前得到确认。
- 3) 与以前表述不一致的招生要求已得到解决。
- 4) 本学院有能力满足规定的要求。

5.3.3 教育服务要求评审

1) 当确定了上述要求后，学院应在向公众发布前，或者招生前对上述要求进行评审，以确定其充分性和适宜性，以及学院有能力满足这些要求。

2) 如宣传册、网站、招生简章，入学通知等在体系建立过程中进行了一次完整的评审且无变化的情况下，而无需在每学年招生前都要重新评审一次；除非当国家政策、生源情况，以及学校提供的教育服务内容出现变化，学校确定需要修改，导致上述文件内容不适用时，学校应对这些文件重新组织评审。

5.3.4 教育服务要求评审的内容

- 1) 学院基本情况介绍的真实可靠性。
- 2) 确定招生简章，入学通知上的相关要求学院具备相应的能力。
- 3) 学生管理规定等规章制度的充分性和适宜性
- 4) 教学方法和实现。
- 4) 学期、教学结果、双方违约责任是否可接受。
- 5) 风险分析。

5.3.5 教育要求评审资料应形成文件。

5.3.6 在评审过程中，评审人员对教育服务要求中有关内容提出问题或修改建议时，由学生科负责组织修订完成。

5.3.7 教育服务要求评审的记录

- 1) 学生科负责评审记录的建立和保存。
- 2) 所有评审记录都应完整、清晰并妥善保存。
- 3) 评审记录应予以保留三年。

武汉软件工程职业学院机械工程学院	文 件 编 号	JX/CX-820
生源需求确定和学生沟通控制程序	版 本 / 修改	A/0
页 次	3/3	

5.4 分类

5.4.1 按学生的群体划分：有省内学生和省外学生。

5.4.2 按学生对服务的要求，划分为常规教育和特殊教育。

1) 常规教育：指本学院完全有能力满足要求或学院以前一直具备该专业的教学能力。

2) 特殊教育：指本学院在满足学生的需求时，学生提出的常规教育以外的特殊要求或学院现有资源难以完成的要求。

5.5 入学通知的发放和实施

5.5.1 对教育服务要求评审后，学生科对报考学院且被录取的学生发放入学通知书。

5.5.2 入学通知书发放后，学生科负责将相关文件给相关部门作为教学设计和编写教学实施方案、教学物资采购、教学实施、教学检查和服务交付等活动的依据，并负责相关执行情况的监督。

5.6 服务要求的变更

5.6.1 在评审过程中，当评审人员对教育服务要求中有关内容提出问题或修改建议时，由学生科负责将修改的内容及时与相关部门联系并组织修改完成。

5.6.2 针对完成后的修改要求，由学生科组织相关人员进行重新评审，并将修改的内容及时传递到有关部门。

5.7 宣传册、网站、招生简章，入学通知、评审记录的管理

5.7.1 学生科建立相关登记台账，掌握服务要求信息及履行情况，并通过协调来保证教育服务要求的履行。

5.7.2 所有资料由学院学生科妥善保管。

5.8 学生的沟通

学生科应对以下有关方面实施的情况与学生沟通：

5.8.1 向学生介绍本学院教育服务的有关信息及了解学生对教育服务要求的信息。

5.8.2 答复学生问询及相关要求的处理，包括对其修改。

5.8.3 及时有效地处理学生反馈意见，包括学生抱怨，保存处理记录。

6 相关文件

6.1 文件信息控制程序

6.2 宣传册、网站、招生简章，入学通知

6.4 学生管理规定

7 记录

7.1 教育服务要求评审表

7.2 文件更改申请单

武汉软件工程职业学院机械工程学院 教学开发控制程序	文件编号 版本 / 修改 页 次	JX/CX-830 A/0 1/4
--	------------------------	-------------------------

教学开发控制程序

1 目的

对学院教科研课题项目进行设计和开发全过程的控制，确保教科研课题项目能满足学生的需求和期望及有关法律、法规要求，满足学院发展的需要。

2 适用范围

适用于本学院教科研课题项目的设计开发全过程。

3 职责

3.1 教研室负责教科研课题项目的设计开发。

3.2 教务科负责根据学校《教科研中长期规划、年度计划》分配下达教科研课题项目，并指导和监督教科研课题项目的完成。

4 术语和定义

无

5 工作流程

5.1 设计和开发的策划

5.1.1 学校科研处根据教育研究、教学研究和科学的研究工作安排，编制下发学校《教科研中长期规划、年度计划》，组织各级各类课题的立项、结题、评审、鉴定、评奖及推荐课题立项、评审、鉴定、评奖活动。

5.1.2 教务科根据学校《教科研中长期规划、年度计划》，结合教学实际对各教研室制定下发《课题研究计划》，并确定如下内容：

- 1) 课题研究的步骤、方法和时机安排；
- 2) 课题研究成果的检查、评价时机和手段，以及参与的人员；
- 3) 课题研究的组织与管理等内容；
- 4) 资源配置需求，如人员、信息、设备、资金保证等及其他相关内容。

5.1.3 随着教科研课题设计开发不同的进度要求，在适当时《课题研究计划》应予以修改、更新和重新批准。

5.2 设计和开发的输入

5.2.1 教研室根据《课题研究计划》组织相关人员开展将教科研课题设计开发工作，制定课题《立项报告》并报送部门负责人审批，其《立项报告》中应确定与该教科研课题有关的输入，这些输入应包括：

- 1) 课题研究背景、价值及重要意义；

武汉软件工程职业学院机械工程学院 教学开发控制程序	文 件 编 号 JX/CX-830
	版 本 / 修 改 A/0
	页 次 2/4

- 2) 课题的研究条件，概念阐释和指导性理轮；
- 3) 课题目的或研究目标；
- 4) 主要研究基本方向和内容、创新性和可行性；
- 5) 主要研究方案、方法和遵循的原则；
- 6) 预期研究成果；
- 7) 可以借鉴或参考的过去类似课题设计开发的文献和资料。
- 8) 适用的法律、法规和相关标准。
- 9) 考虑由服务性质所导致的潜在的失效后果及控制措施。

5.2.2 教务科组织对上述设计、开发有关的输入进行评审，填写《潜在的失效后果及控制措施一览表》和《立项报告》中相关评审栏目，以确保其充分性与适宜性。要求应完整、清晰，并且不能自相矛盾。

5.3 设计和开发的控制

5.3.1 设计和开发的评审

- 1) 根据《课题研究计划》/《立项报告》中规定的不同阶段即编制《结题报告》前，教务科负责对教科研课题设计开发过程组织相关部门和人员进行系统的评审，以便：
 - a) 评价教科研课题设计开发的结果是否满足要求的能力；
 - b) 识别教科研课题设计开发过程中存在的问题并提出必要的措施。
- 2) 教务科、教研室、实训室、学生科及教学研发人员参加评审，与会者充分发表意见；教务科填写《课题评审报告》，并报送学院院长批准。

评审结果应形成记录并予以保存。

5.3.2 设计和开发的验证

- 1) 为确保教科研课题设计开发的输出满足输入的要求，应按照《立项报告》中教科研课题设计开发接收准则要求对其进行验证。
- 2) 教研室教学研发人员拟定《结题报告》，并经部门负责人审查批准；教务科或教研室组成专家鉴定小组对结题报告进行结题鉴定，形成《鉴定报告》，对课题的研究成果做出结论性意见。
- 3) 若验证发现问题，教学研发人员应在《结题报告》详细说明并提交部门负责人审核；审核后确定存在问题，负责人应尽快与教学研发人员或相关评审人员协商，统一意见后，由教学研发人员制定纠正措施并实施；教务科负责纠正措施的监督实施和结果验证。

武汉软件工程职业学院机械工程学院 教学开发控制程序	文件编号 版本 / 修改 页 次	JX/CX-830 A/0 3/4
--	------------------------	-------------------------

5.3.3 设计和开发的确认

- 1) 为确保教科研课题设计开发后的服务能够满足规定的使用要求或已知的预期用途的要求，应依据《课题研究计划》策划安排对教科研课题进行确认。
- 2) 可通过教科研课题论文的发表，研究成果的小范围推广以及教科研成果申报等途径对教科研课题进行确认，编制《教学成果奖推荐评审书》和《成果总结材料汇编》等申报材料并参加学校组织的教学成果申报评审活动。

5.4 设计与开发的输出

5.4.1 教研室教学研发人员根据《课题研究计划》要求开展教科研课题设计开发工作，制定课题《结题报告》并报送部门负责人批准；其《结题报告》中包括下列内容：

- 1) 课题研究的背景、意义及指导性理论；
- 2) 课题研究的主要方法、步骤；
- 3) 课题研究的主要成果，以论文、作品、主题活动，公开教学等形式展示；
- 4) 课题研究成果的应用价值和理论价值等。

5.4.2 教研室按《结题报告》中确定的相关教科研规程进行教学，并填写相应教学记录。

5.5 设计与开发的更改

5.5.1 教研室教学研发人员在教科研课题设计开发过程中，若对《课题研究计划》策划提出异议，可直接修改完善《立项报告》。

5.5.2 教研室教学研发人员在教科研课题设计开发完成后提出修改，要求填写《变更报告》并附相关材料，经相关负责人审批后方可进行更改；当更改涉及到主要课题要求改变，或人身安全及相关法律法规要求时，教学研发人员应组织对教科研课题设计开发的更改进行评审、验证和确认，并在实施前得到相关负责人批准。

5.5.3 教科研课题设计开发更改的评审应包括评价更改对教学服务设计开发的组成部分和已交付服务的影响。

6 相关文件

6.1 文件信息控制程序

6.2 教科研工作管理办法

6.3 教学成果申报评审及奖励办法（试行）

7 记录

7.1 《教科研中长期规划、年度计划》

7.2 《课题研究计划》

武汉软件工程职业学院机械工程学院	文件 编 号	JX/CX-830
教学开发控制程序	版 本 / 修 改	A/0
	页 次	4/4

- 7.3 《立项报告》
- 7.4 《潜在的失效后果及控制措施一览表》
- 7.5 《课题评审报告》
- 7.6 《结题报告》
- 7.7 《鉴定报告》
- 7.8 《变更报告》

武汉软件工程职业学院机械工程学院 外部提供过程、教学和服务控制程序	文件编号 版本/修改 页次	JX/CX-840 A/0 1/2
--------------------------------------	---------------------	-------------------------

外部提供过程、教学和服务控制程序

1 目的

评估、选择及控制外部供方，并对采购活动进行有效地控制，确保外部提供的教学和服务的要求得到满足。

2 范围

本程序适用于本学院外部供方，向本学院提供产品和服务的供应商的管理。

3 职责

3.1 教务科负责采购品的归口管理。

3.2 教务科、实训室负责对所采购的教材、设备等进行识别和确认。

4 术语和定义

4.1 供方：提供产品或服务的组织。

4.2 外部供方：学院以外的供方。

5 工作流程

5.1 采购品分类

5.1.1 由教务科根据采购品对学院服务质量的影响程度，确定采购品的重要程度，明确采购品的名称和级别。

5.1.2 本学院将采购品分为二级：

1) 一级（A类），涉及影响到服务的关键特性和主要功能如教材和实训设备。

2) 二级（B类），涉及影响到服务的一般特性和次要功能如实训耗材、办公设施。

5.2 外部供方的选择和评价

5.2.1 对供方进行选择和评价，根据供货情况选择合格供方，并对其进行动态管理，由于供方提供的采购品因质量不过关，造成服务出现质量问题，应对供方重新复核和评价，不能改进的建议取消供方资格。

5.2.2 采购教材、实训设备、耗材等，应确认《申购单》、订货合同等文件是否齐全、有效，经确认后组织进货。

5.2.3 本学院对提供A类采购品的供方进行评价，教务科列出以往长期合作供方的名单，每年对供方进行供货质量、价格、交期、服务、体系开发、质量改进等方面评价，其中质量系数为50分，价格系数为20分，交货期10分、服务、体系开发、质量改进系数等各为5分。并提供相应的客观证据附在《供方能力评价表》中。

武汉软件工程职业学院机械工程学院 外部提供过程、教学和服务控制程序	文件 编 号	JX/CX-840
	版 本 / 修改	A/0
	页 次	2/2

5.2.4 对于初次合作的供方，必需经供方提供样品的试用，在适当时，教务科组织相关人员到供方进行二方审核。并进行样品试用，作为对供方的评价。

5.2.5 对评价后作为合格的供方要建立并保存《合格供方名册》。

5.3 采购信息

5.3.1 教务科根据采购品情况，填写《申购单》经部门负责人审核后报送主管部门进行采购。

5.3.2 实训室根据设备点检保养和耗材情况，填写《申购单》经部门负责人审核后报送主管部门进行采购。

5.3.3 教务科与合格供方签订采购合同或订单，必要时与校企合作等外包合格供方签订协议或提供服务要求；采购合同或订单中包括采购品名称、型号、规格、数量、性能、用途、价格等要求；适当时包括：对供方产品、程序、过程和设备的批准要求，供方人员资格，体系要求等。

5.4 采购品验证

5.4.1 由教务科和实训室在采购品进货时按相关规定验证其合格证、质量证明单和技术参数等是否符合要求，验证人在《入库单》上签字，并保存验证记录及相关证据。

5.4.2 当教学要求到供方处进行验证时，教务科应与供方联系，并协助验证。但不能免除本学院提供合格教学服务的责任，不能排除拒收的可能。

6 相关文件

6.1 文件信息控制程序

6.2 服务放行控制程序

6.3 不合格服务控制程序

7 记录

7.1 《供方能力评价表》

7.2 《合格供方名册》

7.3 《申购单》

7.4 《退换货申请表》

7.5 《入库单》

武汉软件工程职业学院机械工程学院 服务过程控制程序	文件编号 版本 / 修改 页 次	JX/CX-850 A/0 1/3
--	------------------------	-------------------------

服务过程控制程序

1 目的

通过对学院教学服务过程的控制，确保教学服务过程处于受控状态，确保过程输出质量符合规定要求。

2 范围

适用于对教学服务的形成、过程的确认、防护及放行、服务交付和适用的交付后的活动、标识和可追溯性的控制。

3 职责

3.1 教务科负责下达教学任务并将相关资料录入教务管理系统。

3.2 教研室负责学院教学服务过程的组织管理；负责状态标识；负责教学服务的放行。

3.3 学生科负责学生公共财产的控制和管理。

4 术语和定义

无

5 工作流程

5.1 服务提供的控制

5.1.1 教学计划管理

1) 教务科接受学校下发的《教学任务通知》，并根据学校人才培养方案教务科梳理下学期课程，拟定《开课计划》，制定《教学进程表》。

2) 教务科对各教研室下发《教学进程表》、《教学计划》与《开课进程表》；各教研室承接教学任务后对教材和教师进行安排并制定《教师定位表》。

5.1.2 教务过程管理

1) 教务科将《开课计划》、《教学进程表》、《教学计划》与《开课进程表》、《教师定位表》、教材全部录入学校教务管理系统。

2) 教务科对各教研室下发《教学任务书》、《课表》、《教学进程表》、校历等进行排课。

3) 教师制定《课程标准》、《教学实施方案》并报送学校教务处审批，审批后编写《教学实施方案》并实施课堂教学。

5.1.3 使用适宜的设备设施

教研室应确定和提供为达到我符合要求所需的教学设备设施，确保服务能力。定期保养教学设备设施以保持其运行能力，使其处于完好状态，执行《基础设施控制程序》相关规定。

武汉软件工程职业学院机械工程学院 服务过程控制程序	文件编号 版本 / 修改 页 次	JX/CX-850 A/0 2/3
--	------------------------	-------------------------

5.1.4 获得及使用监视和测量资源

教务科应为教研室配备必要的监视和测量资源，这些资源均应经过校准合格并在有效期内。配备的监视和测量资源的测量能力应与服务测量要求相一致，并对其进行必要的维护，执行《监视和测量资源控制程序》相关规定。

5.1.5 实施监视和测量

教师按《课程标准》、《教学实施方案》实施教学自查并填写《教学工作自查表》，教学完成后拟定《教学工作小结》。

5.2 标识和可追溯性

对教学服务状态进行标识是为了防止教学过程发生混淆。

通过规定《教学任务书》、《课表》、《教学进程表》、校历、《课程标准》、《教学实施方案》等进行可追溯性控制。

5.3 学生/外部供方财产

本学院的学生/外部供方财产为学生或供应商提供的相关个人信息。

学生科和教务科对学生或供应商提供的相关个人信息进行登记，填写《学生/外部供方信息登记表》，进行适当的保护，要求不外泄并保密。

当学生/外部供方信息登记表发生丢失或不适用等情况，应及时与学生/外部供方取得联系。

5.4 防护

本学院的教学防护工作由教研室负责，对于从教材的接收，教学服务实施直至最终服务交付期间，应对教学服务的符合性提供防护，防止《教学实施方案》的偏离。

5.5 放行、交付后活动的实施

5.5.1 放行：未经审核或审核不合格的《教学实施方案》不得进行课堂教学。

5.5.2 交付：教研室负责教学的交付工作。

5.5.3 交付后活动的实施：教务科负责实施服务交付后的活动，服务交付后组织学生开展评教（网络）工作，及时处理学生反馈和投诉，使学生满意。具体执行《学生满意控制程序》相关规定。

5.6 特殊过程的控制

5.6.1 公司确定课堂教学实施为特殊过程，根据《教研室工作规程》对特殊过程所涉及的人员、设备设施、教材、教学方法和环境进行评估、确认并保存相关的确认记录，并每年再确认。

5.6.2 教研室对课堂教学实施特殊过程要予以明确，并进行严格的教学质量考评，按要求填写各类考评记录。

5.6.3 课堂教学实施人员必须经过培训，经考评合格后持证上岗。

武汉软件工程职业学院机械工程学院	文件 编 号	JX/CX-850
服务过程控制程序	版 本 / 修 改	A/0
	页 次	3/3

6 相关文件

- 6.1 文件信息控制程序
- 6.2 内外部沟通控制程序
- 6.3 不合格与纠正措施控制程序
- 6.4 常规教学检查制度
- 6.5 教研室工作规程

7 记录

- 7.1 《开课计划》
- 7.2 《教学进程表》
- 7.3 《教学计划》
- 7.4 《开课进程表》
- 7.5 《教师定位表》
- 7.6 《教学任务书》
- 7.7 《课表》
- 7.8 《教学实施方案》
- 7.9 《课程标准》
- 7.10 《教学工作自查表》
- 7.11 《教学工作小结》
- 7.12 《课堂教学实施过程确认记录》
- 7.13 《学生/外部供方信息登记表》

武汉软件工程职业学院机械工程学院 服务放行控制程序	文件编号 版本 / 修改 页 次	JX/CX-860 A/0 1/2
--	------------------------	-------------------------

服务放行控制程序

1 目的

对教学服务质量特性进行监视和测量，以验证教学要求是否得到满足规定要求。

2 范围

适用于教学服务过程使用的教材及设备设施检验，教学服务评价的实施。

3 职责

3.1 教务科负责教学考评工作和教学服务评价的实施。

3.2 教务科负责人负责教学紧急放行申请的批准。

4 术语和定义

4.1 验证：通过提供客观证据对规定要求已得到满足的认定。

4.2 检验：对符合规定要求的测定。

5 工作流程

教务科负责确定常规教学检查制度，明确教学服务考评的时机、频率、抽样方案、接收标准；明确教学服务考评的项目、方法、判别依据，使用的监视和测量资源等内容，作为教学服务考评工作的依据。

5.1 教学服务考评

教务科实施期初、期中教学检查和期末教学工作考评并填写《教案检查表》、《教师评价表》、《教师教学工作考评表》和《质量分析表》；组织学生开展评教（网络）工作。

5.2 紧急放行

5.2.1 在教学实施中，要求的教学项目没有完成，需要提前放行时，教研室填写《紧急放行申请单》，经相关负责人批准后进行；一旦出现不合格时，由教务科组织对紧急放行的服务进行召回，并追踪处理。

5.5.2 当教学服务要求中有约定时，教学服务的提前放行，需要得到院长的批准。

5.3 放行控制

5.3.1 所有的考评记录，应清楚标明考评结果、判定依据和结论，以及授权放行者的签字。

5.3.2 经检验/考评不合格的采购品和最终服务，按《不合格服务控制程序》执行。

5.3.3 未经有关授权人的批准，任何服务在策划检验活动圆满完成之前，不应放行和交付服务。

武汉软件工程职业学院机械工程学院	文件 编 号	JX/CX-860
服务放行控制程序	版 本 / 修 改	A/0
	页 次	2/2

6 相关文件

6.1 不合格服务控制程序

6.2 教研室工作评估办法

7 记录

7.1 《入库单》

7.2 《教案检查表》

7.3 《教师评价表》

7.4 《教师教学工作考评表》

武汉软件工程职业学院机械工程学院 不合格服务控制程序	文 件 编 号 JX/CX-870
	版 本 / 修 改 A/0
	页 次 1/1

不合格服务控制程序

1 目的

对不合格服务进行识别和控制，以防止非预期的使用或交付。

2 范围

适用于学院教学服务实现过程中不合格服务以及学院对学生交付使用后出现的不合格服务的识别，评审，处置和记录。

3 职责

3.1 教务科负责教学事故的判定，跟进教学事故的处理结果。

4 术语和定义

4.1 不合格(不符合)：未满足要求。

4.2 降级：为使不合格教学或服务符合不同于原有的要求而对其等级的变更。

4.3 让步：对使用或放行不符合规定要求的产品或服务的许可。

5 工作流程

5.1 分类

不合格服务是指学院教职老师和外聘教师及其他人员在教学活动或教学保障等各环节中因相关人过错或过失，对学院正常教学秩序、教学任务产生不良影响的教学服务。

5.2 不合格服务处理

5.2.1 教务科针对教学考评过程中发现的不合格填写相应的《教学质量问题报告单》交学院作处理决定。

5.2.2 对于学生提出的不合格服务经教务科确认为不合格的，由教务科在《教学质量问题报告单》做出相关处理决定，发相关部门执行。

5.2.3 对于教学活动或教学保障等各环节中因相关人过错或过失，对学院正常教学秩序、教学任务产生不良影响的责任事故执行《教学事故认定和管理办法》规定。

6 相关文件

6.1 教学事故认定和管理办法

7 记录

7.1 教学质量问题报告单

武汉软件工程职业学院机械工程学院 学生满意控制程序	文件编号 版本 / 修改 页 次	JX/CX-912 A/0 1/2
--	------------------------	-------------------------

学生满意控制程序

1 目的

通过对学生满意程度进行调查，了解本学院是否正确理解并满足学生要求，并根据调查结果针对性地改进质量管理体系，不断增强学生满意。

2 范围

适用于学生满意程度的调查和控制。

3 职责

3.1 学生科负责与学生联络，组织处理学生投诉，负责保存相关服务记录；负责组织对学生满意程度进行测量并进行分析，提出改进要求，确保学生的当前需要和未来需求得到满足。

3.2 教务科负责综合分析学生反馈的质量信息，确定责任部门并监督实施。

4 术语和定义

4.1 学生满意：学生对其要求已被满足程度的感受。

4.2 学生满意行为规范：学院为提高学生满意度，就其行为对学生做出的承诺及相关规定。

5 工作流程

5.1 学生信息的收集、分析与处理

5.1.1 学生科负责收集学生满意程度的信息，作为对质量管理体系业绩的一种测量。

5.1.2 对学生以面谈、信函、电话、电邮、传真等方式进行的问询，对于提出的建议、由学生科专人解答记录、收集；暂时未能解答的，要详细记录并与有关部门研究后予以答复。

5.1.3 老师利用外出的各种活动，及时掌握生源动态和学生需求的动向，积极与学生沟通、收集有关信息及时反馈给学院有关部门。

5.1.4 学生科负责有效处理学生投诉，将投诉的内容及时登录，并在当天答复处理办法，使学生放心。

5.2 学生满意程度调查

5.2.1 学生科每年向主要学生发送《学生满意程度调查表》或采取网络评教工作，调查学生对本学院教学服务的满意程度，收集相关意见和建议；调查表的回收率应争取达到 50%以上，以便于统计分析。

5.2.2 学生满意度调查的项目

- 1) 服务的质量，包括服务的功能和性能；
- 2) 服务的价格，包括与生源均价比；
- 3) 服务的交付和防护，包括交货及时性；

武汉软件工程职业学院机械工程学院 学生满意控制程序	文件编号 版本 / 修改 页 次	JX/CX-912 A/0 2/2
--	------------------------	-------------------------

4) 后续服务，包括及时服务；定期定访。

5.2.3 每个项目分为：满意 100 分；一般 90 分；需改进 80 分；不足 60 分；不满意 0 分。

5.3 满意度的计算和分析

5.3.1 学生科计算出每个调查项目得分的均值。然后再将每个项目得分均值相加除以项目数得出平均值。即为满意度得分。学生科对收回的《学生满意度调查表》或网络评教信息进行统计分析，给出学生满意度分值和分析报告并传递到每个部门。此外，学生科还应对日常交付业绩如：100% 交付率、学生反馈和投诉、生源占有率、交付服务质量状况、退货等进行统计分析，若满意度低于 90 分时，将报告传递到相关部门，管理评审时作为学生满意度评价的输入资料。

相关部门接到分析报告后，应对报告中提出的问题制订学生满意度改进计划，报主管院长批准后实施，由学生科对计划的执行情况进行跟踪验证。学生科应采用适宜的方式，多渠道、多方法的收集学生对学院的反馈信息，并进行分析和处理。

5.3.2 学生满意度的计算由学生科进行统计分析，将学生提出的建议和不满意项逐条汇总，当学生有明确不满意内容时，提出改进建议报体系负责人，经体系负责人核实后以“学生满意度分析报告”文件报院长审批后，下发到相关部门实施。

5.4 现场服务

学生科根据学生对服务质量反馈的意见，需进行现场服务的，与教务科、教研室联系进行，并由学生科跟进学生对服务质量的反馈

5.5 学生档案的建立

学生科对本学院的主要学生建立档案，详细记录名称、地址、电话、联系人以及相关服务、满意度征询资料，以便了解学生当前和未来的需求，为做好新的服务作准备。

6 相关文件

6.1 不合格与纠正措施控制程序

7 记录

7.1 学生满意程度调查表

7.2 学生满意程度统计分析表

武汉软件工程职业学院机械工程学院 数据分析与评价控制程序	文 件 编 号 JX/CX-913
	版 本 / 修 改 A/0
	页 次 1/2

数据分析与评价控制程序

1 目的

选择和使用统计技术，简洁明了直观的反应质量问题和各种数据报表，以证实质量管理体系的适宜性和有效性，并评价在何处可以持续改进质量管理体系的有效性。

2 范围

适用于过程控制、服务最终考评和信息反馈的数据分析和评价。

3 职责

3.1 教务科负责统计技术的选定和推广，并组织相关部门或人员实施。

3.2 教研室使用统计技术对服务状况进行数据分析和评价。

4 术语和定义

4.1 数据：关于实体的事实。

4.2 客观证据：证明某事物存在或真实性的数据。

5 工作流程

5.1 常用统计方法

5.1.1 排列图：通过绘制排列图，找出不合格的项目和类别，以便对该项目和类别进行分析，采取措施。

5.1.2 因果图：通过因果分析，找出影响质量问题的原因，以便对起主导作用的因素，对症下药。

5.2 数据的来源

5.2.1 外部来源

- 1) 政策、法规、标准等。
- 2) 地方政府、机构检查的结果及反馈；
- 3) 生源、新服务、新技术发展方向。
- 4) 相关方（如学生、供方等）反馈及投诉等。

5.2.2 内部来源

- 1) 日常工作，如质量目标完成情况、服务考评记录、内部质量审核与管理评审报告及体系正常运行的其他记录。
- 2) 存在、潜在的不合格，如质量问题统计分析结果、纠正预防措施处理结果等。
- 3) 紧急信息，如出现突发事故等。
- 4) 其他信息，如老师建议等。

武汉软件工程职业学院机械工程学院 数据分析与评价控制程序	文 件 编 号 版 本 / 修 改 页 次	JX/CX-913 A/0 2/2
---	-----------------------------	-------------------------

5.2.3 数据可采用已有的记录、书面资料、讨论交流、电子媒体、通讯等方式。

5.3 运用选择统计工具

其他职能部门根据各项业务的需要，正确地运用选择统计工具。

5.4 数据的收集、分析与处理

5.4.1 对数据的收集、分析与处理应提供如下信息：

- 1) 学生满意和（或）不满意程度。
- 2) 服务满足学生需求的符合性。
- 3) 过程、服务的特性及发展趋势，包括采取预防措施的机会等。
- 4) 供方的信息等。

5.4.2 外部数据的收集、分析与处理

- 1) 学生科负责《学生满意程度调查表》或网络评教工作信息的收集、分析，并负责传递到相关部门；对出现的不合格项，执行《不合格与纠正措施控制程序》。
- 2) 政策法规类信息，由党政办公室及相关部门收集、分析、整理、传递。
- 3) 教务科及其他相关部门积极与学生进行信息沟通，以满足学生需求，妥善处理学生的投诉，执行《不合格与纠正措施控制程序》的有关规定。

5.4.3 内部数据的收集、分析与处理

- 1) 党政办公室依照相应规定传递质量方针、质量目标、管理方案、内审结果、更新的法律法规、标准等信息。
- 2) 各部门依据相关文件规定，直接收集并传递日常数据，对存在潜在的不合格项，执行《不合格与纠正措施控制程序》。
- 3) 紧急信息由发现部门迅速报告主管领导，必要时报院长处理。

5.5 教务科组织有关部门按《能力、培训和意识控制程序》的要求，对应用统计技术的方法实施培训和评估。

6 相关文件

6.1 文件信息控制程序

6.2 不合格与纠正措施控制程序

7 记录

7.1 质量分析表

武汉软件工程职业学院机械工程学院 内部审核控制程序	文件编号 版本 / 修改 页 次	JX/CX-920 A/0 1/3
--	------------------------	-------------------------

内部审核控制程序

1 目的

验证质量管理体系是否符合标准要求，是否得到有效地保持、实施和改进。

2 范围

适用于学院的内部质量体系审核。

3 职责

3.1 院长负责批准年度内审计划。

3.2 党政办公室全面负责质量管理体系内部审核工作，审核年度内审计划，任命审核组长及审核员。

3.3 党政办公室负责编制年度内审计划，组织协调内审活动的开展。

3.4 审核组负责制定并执行审核实施计划，提交审核报告，跟踪不合格项纠正措施的实施。

3.5 受审核部门积极参与和配合内审核工作，并对审核中发现的不合格项及时制定纠正措施并组织实施。

4 术语和定义

4.1 审核：为获得客观证据并对其进行客观的评价，以确定满足审核准则的程度所进行的系统的、独立的并形成文件的过程。

4.2 审核计划：对审核活动和安排的描述。

5 工作流程

5.1 审核方案的制定

党政办公室依据学院服务过程的重要性、对学院产生影响的变化和以往的审核结果；每年初负责策划、制定学院《年度审核方案》（含体系审核、服务过程审核），一般情况下对学院质量管理体系涉及的各部门的内部审核每年至少一次。发生下列情况时，可增加内部审核频次：

5.1.1 发生严重的服务质量问题或学生有严重投诉。

5.1.2 学院内部机构、质量方针、目标、服务工作有较大改变。

5.1.3 即将进行第二方、第三方质量管理体系审核或法律、法规规定的审核。

5.1.4 服务流程的改变。

5.2 审核准备

5.2.1 学院院长任命审核组长，成立审核组，选择可确保审核过程客观公正的审核员实施审核。

武汉软件工程职业学院机械工程学院 内部审核控制程序	文 件 编 号 版 本 / 修 改 页 次	JX/CX-920 A/0 2/3
--	-----------------------------	-------------------------

5.2.2 审核组长编制《内部审核计划》，经院长审批后提前一周发放到受审核部门和审核组准备实施，审核组按照计划安排编制《内审检查表》。

5.2.3 《内部审核计划》的内容包括：审核目的、范围和依据；审核组成员及分工；审核日期；受审核部门及审核内容。

5.2.4 受审核部门如对审核计划的有关安排有异议时，应在两天内向审核组长提出，并协商一致。

5.3 审核实施

5.3.1 审核组长在受审核部门开始现场审核前组织召开不超过30分钟的审核首次会议，审核组全体成员和受审核部门的负责人及有关人员参加，首次会议的主要内容：

- 1) 向受审核部门介绍审核组成员和分工；
- 2) 重申内部审核计划安排，明确检查目的、范围和依据；
- 3) 介绍实施检查所采用的方式和程序；
- 4) 在审核组和受审核部门之间建立联系；
- 5) 澄清审核中不明确内容。

5.3.2 现场审核

1) 审核员按《内审检查表》对受审核部门进行现场审核，收集客观证据、做好记录，并对审核结果进行评价。

2) 审核组将审核发现的事实与审核标准对比确定不符合项，填写《不符合报告》，得到受审核部门负责人确认并交审核组长签字后，再交由受审核部门予以整改。

3) 审核结束后由审核组长组织召开不超过60分钟的末次会议，审核组全体成员和受审核部门的负责人及有关人员参加，报告审核结果及宣读不符合报告，提出纠正措施要求。

5.4 审核报告

5.4.1 审核组长在末次会议结束后一周内，编制《内部审核报告》。

5.4.2 《内部审核报告》经院长审批后发放给有关部门或有关人员。

5.5 纠正措施

5.5.1 受审核部门对《不符合报告》中提出的不合格进行原因分析、制定纠正措施，并送交审核组。

5.5.2 审核组长对纠正措施完成情况进行验证并签字确认。

党政办公室保存内部审核相关资料及记录。

6 相关文件

6.1 文件信息控制程序

武汉软件工程职业学院机械工程学院	文件 编 号	JX/CX-920
内部审核控制程序	版 本 / 修 改	A/0
	页 次	3/3

7 记录

- 7.1 年度审核方案
- 7.2 内部审核计划
- 7.3 内审检查表
- 7.4 首、末次会议签到表
- 7.5 不符合报告
- 7.6 内部审核报告

武汉软件工程职业学院机械工程学院 管理评审控制程序	文件编号 版本 / 修改 页 次	JX/CX-930 A/0 1/2
--	------------------------	-------------------------

管理评审控制程序

1 目的

院长按规定的时间间隔对质量体系现状进行评审，对所选定的质量体系的适宜性和有效性做出综合评价，保证标准的要求和实现确定的质量方针和质量目标。

2 范围

适用于院长对本学院质量管理体系现状的评审。

3 职责

3.1 院长负责主持管理评审会议，批准管理评审报告，并对管理评审的全过程进行监督；负责审核管理评审计划和管理评审报告。

3.2 党政办公室负责组织管理评审导致的质量体系文件的修改；负责管理评审资料整理、归档。

3.3 各部门负责提供与本部门工作有关的评审资料，负责评审报告中所涉及的与本部门相关联的决定的落实。

4 术语和定义

4.1 审核：为获得客观证据并对其进行客观的评价，以确定满足审核准则的程度所进行的系统的、独立的并形成文件的过程。

4.2 审核计划：对审核活动和安排的描述。

5 工作流程

5.1 总则

管理评审是体系运行的重要环节，是学院管理自我改进、自我完善的过程。党政办公室协助学院院长实施管理评审工作；从而评价体系持续的适宜性、充分性、有效性，包括评价体系改进的机会和变更的需要，并与组织的战略方向一致。

学院院长每年按 12 个月间隔主持召开一次管理评审会议。

5.2 管理评审输入

党政办公室每年底编制《管理评审计划》，要求各部门按期报送《部门工作总结》；总结中应考虑下列内容：

- 1) 以往管理评审所采取措施的实施情况。
- 2) 与学院体系相关的内外部因素的变化。
- 3) 有关体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：
 - a) 学生满意和相关方的反馈，包括满意度的测量结果和与学生沟通的结果；
 - b) 质量目标的实现程度以及学院利润目标完成情况；

武汉软件工程职业学院机械工程学院 管理评审控制程序	文 件 编 号 版 本 / 修 改 页 次	JX/CX-930 A/0 2/2
--	-----------------------------	-------------------------

- c) 服务过程绩效以及服务的符合性;
- d) 不合格以及纠正措施;
- e) 服务监视和测量结果;
- f) 质量管理体系审核结果（包括上级部门的检查、内审和第三方审核）;
- g) 外部供方的绩效。

- 4) 资源的充分性。
- 5) 应对风险和机遇所采取措施的有效性。
- 6) 体系改进的机会。

5.3 管理评审输出

党政办公室制定《管理评审报告》并经学院院长审批后下发相关部门，并收集保存管理评审的完整记录，《管理评审报告》中应包括与下列事项相关的决定和措施：

- 1) 与学生有关的服务质量的改进。
- 2) 学院体系所需的变更及资源需求。
- 3) 分析与学院质量目标和战略方向相关并影响学院实现质量管理体系预期结果的各种外部和内部因素，并对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审。

党政办公室对管理评审中提出的问题制定下发《纠正措施处理单》，要求责任部门认真履行职责、制定改进措施并对措施的实施情况进行监督和有效性验证。

6 相关文件

- 6.1 文件信息控制程序
- 6.2 内部审核控制程序
- 6.3 不合格与纠正措施控制程序

7 记录

- 7.1 《部门工作总结》
- 7.2 《管理评审计划》
- 7.3 《管理评审报告》
- 7.4 《会议记录》
- 7.5 《纠正措施处理单》

武汉软件工程职业学院机械工程学院 不合格与纠正措施控制程序	文 件 编 号 版 本 / 修 改 页 次	JX/CX-102 A/0 1/2
--	-----------------------------	-------------------------

不合格与纠正措施控制程序

1 目的

对不合格采取有效的纠正措施，实现质量管理体系的持续改进。

2 范围

适用于纠正措施的制定、实施与验证。

3 职责

3.1 党政办公室负责纠正措施的管理，当出现存在和潜在的不合格时发出相应的《纠正措施处理单》，并跟踪验证实施效果。

3.2 各责任部门负责实施相应纠正措施。

4 术语和定义

4.1 纠正措施：为消除不合格的原因并防止再发生所采取的措施。

4.2 纠正：为消除已发现的不合格所采取的措施。

5 工作流程

5.1 学院通过质量方针、质量目标的贯彻、审核结果、数据分析、纠正措施以及管理评审等实现日常的改进并提出改进项，促进质量管理体系的持续改进，提高学院质量管理体系的有效性和效率。

5.2 纠正措施

5.2.1 对于存在的不合格应采取纠正措施，以消除不合格原因，防止不合格再发生，纠正措施应与所遇到的问题的影响程度相适应。

5.2.2 识别不合格

对质量管理体系各过程输出的信息进行识别：

- 1) 过程、服务质量出现重大问题时。
- 2) 管理评审发现不合格时。
- 3) 学生进行投诉时。
- 4) 内审发现不合格时。
- 5) 供方或服务出现严重不合格。
- 6) 其他不符合质量方针、目标、或质量管理体系文件要求的情况。

5.2.3 对不合格的评审、原因分析、措施制定、实施与验证可采用统计技术或验证的方法进行。

1) 对 5.2.2 条 1)、5) 情况由教务科填写《纠正措施处理单》的“不合格事实”栏，确定责任部门；由责任部门填写“原因分析”栏，制定纠正措施并实施。

武汉软件工程职业学院机械工程学院 不合格与纠正措施控制程序	文 件 编 号 版 本 / 修 改 页 次	JX/CX-102 A/0 2/2
--	-----------------------------	-------------------------

2) 对 5.2.2 条 2)、6) 情况由党政办公室填写《纠正措施处理单》的“不合格事实”栏，确定责任部门；由责任部门分析原因、制定纠正措施并实施。

3) 对 5.2.2 条 3) 情况由学生科填写《纠正措施处理单》的“不合格事实”栏，确定责任部门；由责任部门分析原因、制定纠正措施并实施。

4) 对 5.2.2 条 4) 情况由审核组发出《不符合项报告》，执行《内部审核控制程序》。

5.2.4 每项纠正措施完成后，各主管部门负责进行跟踪验证，主管领导组织对实施效果的有效性进行评审，评审其能否防止类似不合格继续发生。

5.3 纠正措施实施控制及记录

5.3.1 纠正措施的实施过程中，需配置必要的资源，协助分析原因和确定责任部门，并监督措施实施的过程。

5.3.2 责任部门负责记录各项措施的发出时间、责任部门、完成时间及验证结果。逾期未能完成，报告主管领导，组织责任部门进行原因分析，再次限期完成。

5.3.3 由纠正和预防措施引起的对体系文件的任何更改，按《文件信息控制程序》执行。

5.3.4 党政办公室负责将汇总的纠正和预防措施情况提交管理评审。

6 相关文件

6.1 文件信息控制程序

6.2 不合格服务控制程序

7 记录

7.1 纠正措施处理单