

武汉软件工程职业学院机械工程学院

管理手册

(编号: JX/SC-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

发布令.....	3
体系负责人任命书.....	3
1 范围.....	4
2 规范性引用文件.....	4
3 术语和定义.....	4
4 学院环境.....	5
4.1 理解学院及其环境.....	5
4.1.1 学院内外部因素.....	5
4.1.2 学院核心文化理念.....	5
4.1.3 学院简介.....	5
4.2 理解相关方的需求和期望.....	6
4.3 确定质量管理体系的范围.....	6
4.4 质量管理体系及其过程.....	7
4.4.1 与质量管理体系有关的过程.....	7
4.4.2 与过程有关的名词解释.....	7
4.4.3 主要过程识别.....	8
4.4.4 过程与过程之间的相互关系.....	8
4.4.5 职能分配与过程关系表.....	9
5 领导作用.....	11
5.1 领导作用与承诺.....	11
5.1.1 总则.....	11
5.1.2 以学生为关注焦点.....	11
5.2 质量方针.....	11
5.3 学院的岗位、职责和权限.....	13
5.3.1 学院机构图.....	13
5.3.2 部门职责.....	13
6 策划.....	16
6.1 风险和机遇的应对措施 (M1).....	16
6.2 质量目标及其实现的策划 (M2).....	16
6.3 变更的策划.....	17
7 支持.....	18
7.1 资源.....	18
7.1.1 总则.....	18
7.1.2 人员.....	18
7.1.3 基础设施 (S1).....	18
7.1.4 过程环境 (S2).....	18
7.1.5 监视和测量资源 (S3).....	19
7.1.6 知识 (S4).....	19
7.2 能力 (S5).....	20
7.3 意识 (S6).....	20
7.4 沟通 (S7).....	20
7.5 形成文件的信息 (S8).....	20
7.5.1 总则.....	20
7.5.2 编制和更新.....	21

7.5.3 文件控制.....	21
8 运行.....	22
8.1 运行策划和控制（S9）.....	22
8.2 教学和服务的要求（C1）.....	22
8.2.1 学生沟通.....	22
8.2.2 与教学和服务有关要求的确定.....	22
8.2.3 与教学和服务有关要求的评审.....	23
8.2.4 教学和服务要求的更改.....	23
8.3 教学和服务的设计和开发（C2）.....	23
8.3.1 总则.....	23
8.3.2 设计和开发策划.....	23
8.3.3 设计和开发输入.....	24
8.3.4 设计和开发控制.....	24
8.3.5 设计和开发输出.....	24
8.3.6 设计和开发更改.....	24
8.4 外部提过程、教学和服务的控制（S10）.....	25
8.4.1 总则.....	25
8.4.2 控制类型和程度.....	25
8.4.3 外部供方的信息.....	25
8.5 教学和服务的提供.....	26
8.5.1 教学产和服务提供的控制（C3）.....	26
8.5.2 标识和可追溯性（S11）.....	26
8.5.3 学生或外部供方的财产（S12）.....	27
8.5.4 防护（C4）.....	27
8.5.5 交付后的活动（C5）.....	27
8.5.6 更改控制.....	27
8.6 教学和服务的放行（S13）.....	27
8.7 不合格输出的控制（S14）.....	28
9 绩效评价.....	29
9.1 监视、测量、分析和评价.....	29
9.1.1 总则.....	29
9.1.2 学生满意（M3）.....	29
9.1.3 分析与评价（M4）.....	29
9.2 内部审核（M5）.....	30
9.3 管理评审（M6）.....	30
9.3.1 总则.....	30
9.3.2 管理评审输入.....	30
9.3.3 管理评审输出.....	31
10 持续改进.....	32
10.1 总则.....	32
10.2 不符合和纠正措施（M7）.....	32
10.3 持续改进（M8）.....	32
附录 A：教学服务流程.....	0
附录 B：程序文件清单.....	1
附录 C：更改记录.....	2

发布令

为规范学院行为,保证服务质量满足学生要求,提高学院信誉和教学服务竞争能力,使教学质量管理与国际接轨,本学院建立了系统化、文件化的质量管理体系。该体系符合 GB/T9001-2016 标准的要求,编制了 A 版《管理手册》,规定了质量管理体系的组织机构、管理职责和质量管理体系过程的控制要求。根据学院发展和管理提升的需要,结合学院实际,经领导层决策,发布了 A 版《管理手册》。

A 版《质量手册》阐述了我学院新阶段的质量方针和质量目标,是实施、保持学院质量管理体系的纲领性文件和进行质量管理的相关法规,也是向学生提供质量保证的证实性文件,并作为第三方质量管理体系认证的依据,要求全体教师必须严格贯彻执行。

现准予发布,自 2018 年 7 月 1 日起正式实施。

院长:

签发日期:2018 年 7 月 1 日

体系负责人任命书

根据学院管理工作需要,特任命***为学院体系负责人,在管理体系范围内,代表院长协调、指导学院的管理工作,其职责是:

- 1) 按照认证标准要求,建立、实施并保持管理体系所需的过程;
- 2) 协助院长研究、确定学院质量方针和质量目标;
- 3) 主持管理体系文件的编制、修改工作;
- 4) 定期向院长报告管理体系业绩和任何改进的需求;
- 5) 提高全体教师满足学生和相关方要求的意识;
- 6) 负责就管理体系有关事宜与外部进行沟通和联络。

院长:

签发日期:2018 年 7 月 1 日

1 范围

本手册适用于本学院质量管理全过程，学院依据 GB/T19001-2016 标准要求建立并保持质量管理体系，制定质量方针和目标，运用过程方法及各过程的输入、输出、管理职责、工作要求、绩效考核，并使其形成文件化信息。通过对质量管理体系全过程的管理，遵守法律法规和其他相关要求，以证实本学院具有不断提高学生满意度和持续改进质量管理体系及教学和服务质量水平的能力。

2 规范性引用文件

GB/T19000-2016 质量管理体系基础和术语

3 术语和定义

本标准采用 GB/T19000-2016 中所确立的术语和定义。

4 学院环境

4.1 理解学院及其环境

4.1.1 学院内外部因素

学院应确定外部和内部那些与学院的宗旨、目标、战略方向有关、影响质量管理体系实现预期结果的各种内外部方面的因素。

学院应对这些内外部因素的相关信息监视和评价，必要时，应更新这些信息。

在确定这些相关的内部和外部事宜时，学院应考虑以下方面：

- 1) 可能对学院的目标造成影响的变更和趋势；
- 2) 与相关方的关系，以及相关方的理念、价值观；
- 3) 学院管理、战略优先、内部政策和承诺；
- 4) 资源的获得和优先供给、技术变更。

注 1：外部的环境，可以考虑法律、技术、竞争、文化、社会、经济和自然环境方面，不管是国际、国家、地区或本地。

注 2：内部环境，可以是学院的理念、价值观和文化和绩效等相关因素。

4.1.2 学院核心理念

- 1) 办学理念：创新、诚实、关爱、合作、质量，共同努力工作并改变生活。
- 2) 工作理念：专业引领团队，信息化促进课程，新技术改善环境，“双创”提高质量，数据导向公平。
- 3) 学生教育管理理念：以学生为本，为学生服务，育学生成才，保学生安全。

4.1.3 学院简介

机械工程学院是学校重点建设单位之一，专业设置对接先进制造业，现开设模具设计与制造、数控技术、机械制造及自动化、机械设计与制造、自动化生产设备应用、数控设备应用与维护、工业机器人技术等专业；现有专职教师 62 人，教授 6 人、副教授共 18 人，国务院政府特殊津贴专家 1 人，高级技师 10 人，楚天技能名师 2 名，武汉市名师 1 名、江城技能名师 1 名、首席技师、技能大师 1 名。

学院以智能制造为专业发展方向，以数字化制造技术能力突出为专业特色，以“订单培养、校中厂、厂中校”为校企合作人才培养特色，以“工学结合与理实一体、项目与案例相结合”为教学特色。注重职业素质培养，专业能力培养突出“一专多能”。其学生在亚洲机器人大赛获一等奖，全国职业院校技能大赛获三等奖 1 个，湖北省大学生

机械创新设计与制造大赛中荣获一等奖 1 个、二等奖 8 个、湖北省数控大赛获二个项目第一名。在湖北省数控机床维修大赛获一等奖 1 个、二等奖 2 个。同时，学院具有完善的就业服务体系和广泛的就业网络，与大型企业建立了“订单班”就业途径，毕业生就业率为 95%以上，就业质量高。

学院具有先进的数控技术、模具技术、CAD/CAM 技术、机加工技术、工业自动化技术、数字化制造等 6 个实训中心及 22 个实训室，设备价值 3000 余万元；学院坚持以平台建设为依托，系统建设校内实训基地、生产性实训基地、顶岗实训基地三级平台，模具专业新增生产性实训基地 10 个，顶岗与就业一体基地 8 家，合作形式由初期粗放式实习就业升级为协同育人、技术开发等多元化紧密合作；学院以工学结合为导向，按照职业人才认知规律，设计“职业基本能力、专业核心能力、专业能力拓展和职业岗位能力等“四段能力”，进行递进式与工学交替教学，实现“三级平台校企互动，四段能力工学交替”人才培养模式；不断致力于以学生需求为焦点，以优良的教学服务满足学生的需求。

4.2 理解相关方的需求和期望

4.2.1 为避免相关方对学院持续提供符合学生要求和适用法律法规要求的的服务的能力影响或潜在影响，学院应确定：

- 1) 与质量管理体系有关的相关方；
- 2) 相关方的要求。

学院应更新以上确定的结果，以便于理解和满足影响学生要求和学生满意度的需求和期望。

学院应对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审。

4.2.2 学院应考虑以下相关方：

- 1) 直接学生；
- 2) 最终使用者；
- 3) 外部提供方；
- 4) 立法机构；
- 5) 其他。

注：应对当前的和预期的未来需求可导致改进和变革机会的识别。

4.3 确定质量管理体系的范围

手册包括了质量管理体系标准中的全部要求。其范围为**机械工程教学服务**活动；覆

盖学院教学服务管理所涉及的职能部门见学院组织机构图。

经识别，目前学院无外包过程。

4.4 质量管理体系及其过程

4.4.1 与质量管理体系有关的过程

学院按质量体系标准的要求确定学院质量管理体系过程及其相互作用，加以实施和保持，并持续改进；学院将过程方法应用于质量管理体系。

1) 确定质量管理体系所需过程及其在整个学院中的应用，对学院现有运行过程进行识别，确定主要过程；

2) 确定每个过程所需的输入和期望的输出；

3) 确定这些过程的顺序和相互作用，对过程之间的关系进行清理；

4) 确定所需的准则、方法、测量及相关的绩效指标，以确保这些过程的有效运行和控制；

5) 确定和提供资源，包括人力、设备、财力、环境等资源；

6) 规定职责和权限；

7) 确定产生非预期的输出或过程失效对服务和学生满意带来的风险；

8) 实施所需的措施以实现策划的结果；

9) 监测、分析这些过程，必要时变更，以确保过程持续产生期望的结果；

10) 确保持续改进这些过程。

4.4.2 与过程有关的名词解释

1) 过程：一组将输入转化为输出的相互关联的或相互作用的活动。过程是为学生（内部的或外部的）提供教学或服务的一系列活动，过程开始于输入，以输出为结束。

2) 学院的质量管理体系按类型分为：学生导向过程（COP）、支持过程（SP）、管理过程（MP）。

3) 学生导向过程：通过输入和输出直接和外部学生联系的过程，直接对学生产生影响，是给学院直接带来效益的过程。

4) 支持过程：提供主要资源或能力，为了实现学院的经营目标，支持学生导向过程实现预计目标的过程，支持过程是实现学生导向过程功能的必要过程。

5) 管理过程：用来衡量和评价学生导向过程和支持过程的有效性和效率，组织策划将学生要求转化为学院衡量的目标和指标，确定学院组织结构，产生学院决策和目标及更改等过程。

4.4.3 主要过程识别

学生导向过程		支持过程		管理过程	
过程编号	过程名称	过程编号	过程名称	过程编号	过程名称
C1	服务的要求	S1	基础设施	M1	风险和机遇的应对措施
C2	服务的设计和开发	S2	过程环境	M2	质量目标及其实现的策划
C3	服务提供的控制	S3	监视和测量资源	M3	学生满意
C4	防护	S4	知识	M4	分析与评价
C5	交付后的活动	S5	能力	M5	内部审核
		S6	意识	M6	管理评审
		S7	沟通	M7	不合格和纠正措施
		S8	形成文件的信息	M8	持续改进
		S9	运行策划和控制		
		S10	外部提供过程、教学和服务的控制		
		S11	标识和可追溯性		
		S12	学生或外部供方的财产		
		S13	服务的放行		
		S14	不合格输出的控制		

4.4.4 过程与过程之间的相互关系

项目		C1	C2	C3	C4	C5
		服务的要求	服务的设计和开发	服务提供的控制	防护	交付后的活动
S1	基础设施	×	×	×		
S2	过程环境	×	×	×		
S3	监视和测量资源	×	×	×		
S4	知识					
S5	能力					
S6	意识					
S7	沟通					
S8	形成文件的信息					
S9	运行策划和控制			×		
S10	外部提供过程、教学和服务的控制			×		
S11	标识和可追溯性	×	×	×	×	
S12	学生或外部供方的财产					
S13	服务的放行	×	×	×		×
S14	不合格输出的控制	×		×		×
管理过程	M1 风险和机遇的应对措施；M2 质量目标及其实现的策划； M3 学生满意；M4 分析与评价；M5 内部审核；M6 管理评审； M7 不合格和纠正措施；M8 持续改进。 注：管理过程与所有过程相关					

4.4.5 职能分配与过程关系表

章节	条款（GB/T19001-2016）	过程	管 理 层	党政 办公 室	教 务 科	实 训 室	教 研 室	学 生 科
4	学院的环境							
4.1	理解学院及其环境		●	○	○	○	○	○
4.2	理解相关方的需求和期望		●	○	○	○	○	○
4.3	质量管理体系范围的确定		●	○	○	○	○	○
4.4	质量管理体系及其过程		●	○	○	○	○	○
5	领导作用							
5.1	领导和承诺							
5.1.1	总则		●	○	○	○	○	○
5.1.2	以学生为关注焦点		●	○	○	○	○	○
5.2	质量方针		●	○	○	○	○	○
5.3	学院的岗位、职责和权限		●	○	○	○	○	○
6	策划							
6.1	风险和机遇的应对措施	M1	●	○	○	○	○	○
6.2	质量目标及其实现的策划	M2	●	○	○	○	○	○
6.3	变更的策划		●	○	○	○	○	○
7	支持							
7.1	资源							
7.1.1	总则		●	○	○	○	○	○
7.1.2	人员		○	●	○	○	○	○
7.1.3	基础设施	S1	○	○	○	●	○	○
7.1.4	过程环境	S2	○	○	○	●	○	○
7.1.5	监视和测量资源	S3	○	○	○	●	○	○
7.1.6	知识	S4	○	●	○	○	○	○
7.2	能力	S5	○	●	○	○	○	○
7.3	意识	S6	○	●	○	○	○	○
7.4	沟通	S7	○	●	○	○	○	○
7.5	形成文件的信息	S8						
7.5.1	总则		○	●	○	○	○	○
7.5.2	编制和更新		○	●	○	○	○	○
7.5.3	文件控制		○	●	○	○	○	○
8	运行							
8.1	运行的策划和控制	S9	○	○	●	○	○	○
8.2	教学和服务的要求	C1						

[illegible]

5 领导作用

5.1 领导作用与承诺

5.1.1 总则

最高管理者应通过以下方面证实其对质量管理体系的领导作用与承诺：

- 1) 对学院的质量管理体系有效性负责；
- 2) 确保质量方针和质量目标得到建立，并与学院的战略方向保持一致；
- 3) 确保质量方针在学院内得到理解和实施；
- 4) 确保质量管理体系要求纳入学院的业务运作；
- 5) 提高过程方法的意识和基于风险的方法；
- 6) 确保质量管理体系所需资源的获得；
- 7) 传达有效的质量管理以及满足质量管理体系、服务要求的重要性；
- 8) 确保质量管理体系实现预期的输出；
- 9) 积极参与、指导和支持教师参与对质量管理体系的有效性做出贡献；
- 10) 增强持续改进和创新；
- 11) 支持其他的管理者在其负责的领域证实其领导作用。

5.1.2 以学生为关注焦点

最高管理者应通过以下方面，证实其针对以学生为关注焦点的领导作用和承诺：

- 1) 可能影响服务符合性、学生满意的风险得到识别和机遇的应对；
- 2) 学生要求得到确定和满足；
- 3) 保持以稳定提供满足学生和相关法规要求的服务为焦点；
- 4) 保持以增强学生满意为焦点；

注：本手册中的“业务”可以广泛地理解为对学院存在的目的很重要的活动。

5.2 质量方针

本学院的质量方针是以质量管理的基本原则为基础制定的，是本学院总的质量宗旨和质量方向。为实现学生满意的目的，确保学生的需求和期望得到满足，并转化为本学院的质量要求，特制定本学院的质量方针为：

严谨治校、以人为本、厚德博技、工学一体、持续改进、不断创新

5.2.1 学院质量方针的含义：

为最大限度满足学生要求，使质量方针与学校办学宗旨相适应，符合党的教育方针，

机械工程学院教育特点和法律法规的要求。

严谨治校：积极探索学院教育管理规律，以质量管理七项原则为基础，建立符合学院教育发展规律的管理体系，依法治校，民主管理，科学决策。全面管理学院工作事务，全员参与学院教学工作管理，全程控制学院管理过程，使学院教育教学、管理和服务工作在严格监控后良性运行，有效运行。

以人为本：坚持以人为本，就是要尊重师生的主体地位，发扬师生的首创精神；就是要充分发挥广大师生的积极性和创造性；就是要保持师生的各项权益，促进师生的全面发展，真正做到发展为了教职员工，发展依靠教职员工，发展成果由教职员工共享。在全学院范围内营造“尊重知识、尊重劳动、尊重人才、尊重创造”的氛围。

厚德博技：学院坚持“先做人，后做事”的育人理念，要求学生的行为要符合道德的要求，承担社会责任和义务。要求学生在加强思想品德、职业道德修养的同时，努力学习，苦练技能，成为品德高尚、技艺精湛的高素质人才。

工学一体：深化教学改革，逐步建立一体化教学模式，推行一体化教学，使工作过程和学习过程一体化、教和学一体化、能力一体化、学习场所一体化、逐步实现学院与企业一体化。

持续改进：积极促进质量管理体系的建立和保持，采用PDCA模式管理体系过程，建立过程管理的监督体系和评价体系，严格监管过程的运行，寻找改进的机会，采取纠正和预防措施，持续改进质量体系，使学院教育服务质量稳步提升。

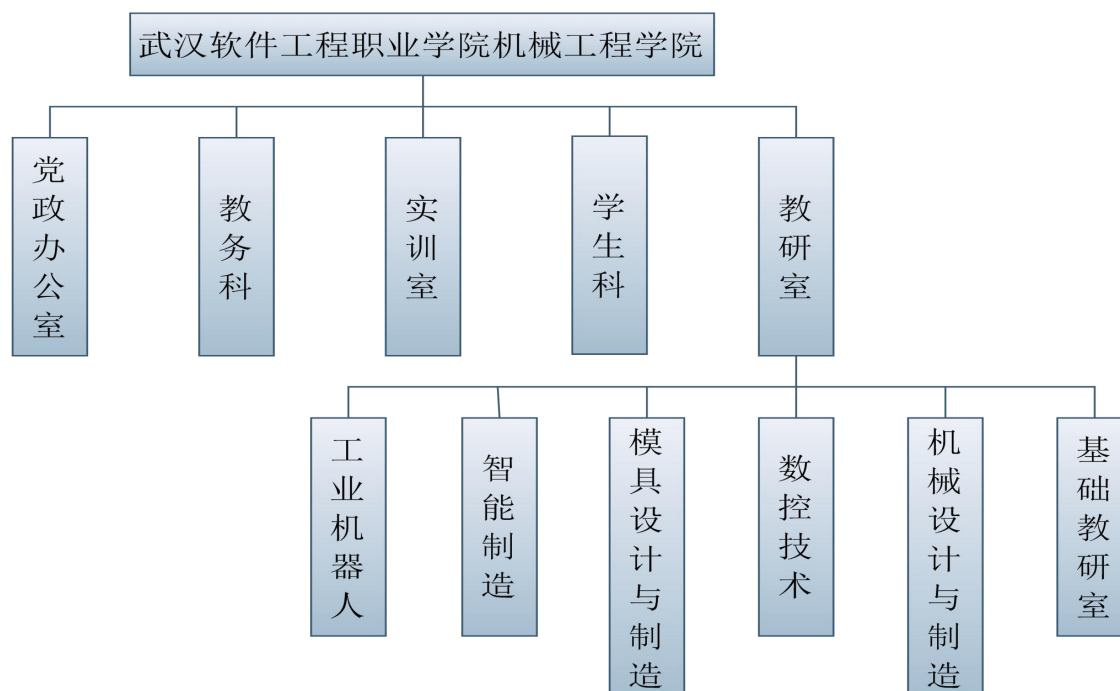
不断创新：在管理体系运行中，寻找改进的机会，持续改进质量业绩，创新管理模式；开展教学研究，深化教学改革，不断创新教学模式；优化学院办学环境，提升学院办学实力，创新学院发展方式；指导学生学习，激发学生学习，创新学生学习方法。激发全学院师生热情，在工作和学习中，锐意进取、开拓创新。

5.2.2 学院质量方针与学院“创新、诚实、关爱、合作、质量，共同努力工作并改变生活”的办学理念一致，是其重要组成部分，体现了满足学生要求和持续改进的承诺。

5.2.3 管理层要将质量方针通过会议、文件等形式传达到管理、执行、考评和教学等层次，使全体教职工正确理解并坚决执行。

5.3 学院的岗位、职责和权限

5.3.1 学院机构图



5.3.2 部门职责

1) 院长

a) 负责贯彻执行国家的方针、政策、法律和法规，并学院向全体教职工传达满足学生要求及法律、法规要求的重要性；

b) 负责建立与本学院相适应的质量管理体系的学院机构，其职责与权限得到规定和沟通；

c) 制定质量方针和质量目标，批准颁布质量体系，主持管理评审并对质量管理体系的有效运行和持续改进负责；

d) 负责本学院资源的合理配置；

e) 负责领导全学院建立并保持一个文件化的质量管理体系，并使之不断改进；

f) 及时表彰在教学质量工作中有突出贡献的集体和个人，处罚教学质量事故的责任者；

g) 负责建立学院的沟通方式，对质量管理体系的有效性进行沟通。

h) 负责确定与学院办学理念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；负责确定对学院稳定提供符合学生要求及适用法律法规要求的的能力具有影响或潜在影响的相关方；负责确定需要应对的风险和机遇及应

对这些风险和机遇的措施。

2) 党政办公室

a) 体系管理

- 按照标准要求建立、实施和保持本学院质量管理体系；
- 定期向院长报告质量管理体系的绩效和改进的需求；
- 负责本学院质量管理体系的有关事宜与外部的联络工作；
- 主持制定学院的日常管理标准和工作标准，确保这些标准与质量管理体系文件的相容性；归口管理学院各类文件；
- 学院内部质量管理体系审核。

b) 人力资源管理

- 负责学院人力资源管理，对所有从事对质量有影响工作的人员都进行对口培训，提高教职工质量意识和能力；
- 负责学院内部相关信息的传递和内部沟通；
- 负责学院内部岗位职责与权限的宣贯；
- 负责管理评审会议记录以及评审记录的归档管理；
- 负责处理与学院有关的法律事项；
- 负责学院质量方针和质量目标的分解并进行监督、检查、考核和奖惩；
- 负责对从事教学人员的资格进行考核和确认。

3) 学生科

- a) 负责与服务有关要求的确定和评审，负责学生开学报到管理及学费催缴工作；
- b) 负责学院学生基本信息、特殊群众学生信息、优秀学生信息等的搜集、整理、统计及上报工作；负责学生服务，组织学生满意度调查，及时反馈和处理学生的信息、特别是学生的抱怨，将其传递到有关职能部门处理并进行纠正和预防措施的跟踪验证；
- c) 组织招生调研，收集招生市场和学生信息，并及时传送到本学院领导层和有关部门，研究招生策略，不断提高招生市场占有率；
- d) 负责学生要求和学生要求的更改并与学生保持联络；
- e) 确保学生的要求得到体现，包括特殊特性的选择、制定质量目标和相关的培训；
- f) 负责学生财产的登记、发放管理，发生丢失、损坏或不适用时与学生沟通。

4) 教务科

a) 教学任务管理

负责本学院教学任务的安排，对教学任务完成和教学质量负责；

b) 教学开发管理

——负责本学院教学开发和安排；

——实施本学院教学开发过程监督控制，要求教学现场各过程处于受控状态。

c) 教学质量

——负责教学考评和不合格的归口管理，按照教学要求负责教学全过程的质量考评监督工作；

——负责教学质量数据分析的归口管理；

——负责本学院质量管理体系各过程的监视和测量；

——负责纠正措施和持续改进的归口管理；

——负责内部和外部教学质量反馈信息的分析、传递、处理。

5) 教研室

a) 负责教学任务实施，对教学任务完成和教学过程质量负责；

b) 要求做好教学过程标识，保证教学服务的可追溯性；

c) 做好教学服务防护管理；

d) 参与对不合格教学考评的评审、处置、控制工作。

6) 实训室

a) 基础设施管理

——负责学院基础设施和教学设备管理；

——负责建学院基础设施和教学设备台账，做好教学设备维护保养。

b) 监视和测量资源管理

——负责学院监视和测量资源即教学仪器管理；

——负责对学院监视和测量资源进行确认，确保满足使用要求。

c) 采购管理

——负责审批实训室各耗材的采购计划及设备更新并组织实施，对物资供应的及时性和采购物资的质量负责；

——负责对物资供方进行质量、价格和服务等方面评价，建立完整的合格供方档案，学院对供方评审；

——负责办理采购物资检验和紧急放行手续，负责对采购物资中的不合格品进行处置和纠正预防措施的实施。

6 策划

6.1 风险和机遇的应对措施(M1)

6.1.1 策划质量管理体系时学院应考虑 4.1 和 4.2 的要求，确定需应对的风险和机遇，以便：

- 1) 确保质量管理体系实现期望的结果；
- 2) 确保学院能稳定地实现服务符合要求和学生满意；
- 3) 预防或减少非预期的影响；
- 4) 实现持续改进；
- 5) 增强有利因素。

6.1.2 学院应策划：

- 1) 风险和机遇的应对措施；
- 2) 如何：
 - a) 在质量管理体系过程中纳入和应用这些措施，评价这些措施的有效性；
 - b) 采取的任何风险和机遇的应对措施都应与其对服务的符合性和学生满意的潜在影响相适应。

注：可选的风险应对措施包括风险规避、风险降低、风险接受等。

6.2 质量目标及其实现的策划(M2)

学院在相关职能、层次、过程上建立质量目标。

6.2.1 质量目标：

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

6.2.2 质量目标分解：学院应对质量目标进行纵向和横向的分解，确保所有指标均有相应的责任部门或责任人承担。各部门应按规定的时间对目标实现情况进行分析，出现异常情况应分析原因并制定整改措施，确保学院质量目标的实现。

6.3 变更的策划

学院应确定变更的需求和机会，以保持和改进质量管理体系绩效。

学院应有计划、系统地进行变更，识别风险和机遇，并评价变更的潜在后果。

确保更改目的及潜在后果，质量管理体系的完整性，资源的可获得，责任和权限的分配。

7 支持

7.1 资源

7.1.1 总则

学院应确定、提供为建立、实施、保持和改进质量管理体系所需的资源，学院应考虑：

- 1) 现有的资源、能力、局限；
- 2) 外部提供的教学和服务。

7.1.2 人员

学院应确定并提供有效实施质量管理体系并运行和控制其过程所需要的人员。

7.1.3 基础设施(S1)

学院应确定、提供和维护其教学运行和确保教学服务符合性和学生满意所需的基础设施。

- 1) 满足教学条件对教学设备的要求；
- 2) 满足学生服务质量要求；
- 3) 保证教学服务的正常运转；
- 4) 保证考评数据的准确性。

注：基础设施可包括：

- 1) 建筑物和相关的设施；
- 2) 设备（包括硬件和软件）；
- 3) 教学服务、通讯和信息系统。

7.1.4 过程环境（S2）

学院应确定、提供和维护其运行和确保服务符合性和学生满意所需的过程环境。

- 1) 标准的要求；
- 2) 学生要求；
- 3) 管理体系的要求；
- 4) 学院管理的要求；
- 5) 过程控制要求。

注：过程环境可包括物理的、社会的、心理的和环境的因素（例如：温度、承认方式、人因工效、大气成分）。

7.1.5 监视和测量资源 (S3)

7.1.5.1 总则

学院应确定、提供和维护用于验证教学服务符合性所需的监视和测量资源，并确保监视和测量资源满足使用要求。

- 1) 适合特定类型的监视和测量活动；
- 2) 得到适当的维护，以确保持续适合其用途。

学院应保持适当的文件信息，以提供监视和测量设备满足使用要求的证据。

注：监视和测量资源可包括测量设备和评价方法。

7.1.5.2 测量溯源

当要求测量溯源时，或学院认为测量溯源是信任测量结果有效的重要要素，则测量设备应：

1) 对照能溯源到国际或国家标准的测量标准，按照规定的时间间隔或在使用前进行校准和（或）检定（验证），当不存在上述标准时，应保留作为校准或检定（验证）依据的形成文件的信息；

2) 具有标识，以确定其校准状态；

3) 予以保护，防止可能使校准状态和随后的测量结果失效的调整、损坏或退化。

当发现测量设备不符合预期用途时，学院应确定以往测量结果的有效性是否受到不利影响，并采取适当的必要措施。

7.1.6 知识 (S4)

学院应确定质量管理体系运行、过程、确保教学服务符合性及学生满意所需的知识。这些知识应得到保持、保护、需要时便于获取。

在应对变化的需求和趋势时，学院应考虑现有的知识基础，确定如何获取必需的更多知识。

- 1) 质量管理体系运行所需的知识；
- 2) 过程所需的知识；
- 3) 确保教学服务符合性所需的知识；
- 4) 学生满意所需的知识；
- 5) 教职工岗位技能所需的知识；
- 6) 体系变化时，评估所需更多的知识。

7.2 能力 (S5)

学院应：

- 1) 确定在学院控制下从事影响教学质量绩效工作的人员所必要的能力；
- 2) 基于适当的教育、培训和经验，确保这些人员是胜任的；
- 3) 适用时，采取措施以获取必要的能力，并评价这些措施的有效性；
- 4) 保持形成文件的信息，以提供能力的证据。

注：适当的措施可包括，例如提供培训、辅导、重新分配任务、招聘胜任的人员等。

7.3 意识 (S6)

在学院的控制下工作的人员应意识到：

- 1) 质量方针；
- 2) 相关的质量目标；
- 3) 他们对质量管理体系有效性的贡献，包括改进质量绩效的益处；
- 4) 偏离质量管理体系要求的后果。

7.4 沟通 (S7)

学院应确定与质量管理体系相关的内部和外部沟通的需求，包括：

- 1) 沟通的内容；
- 2) 沟通的时机；
- 3) 沟通的对象；
- 4) 沟通方式；
- 5) 负责沟通的人员。

7.5 形成文件的信息 (S8)

7.5.1 总则

质量管理体系应包括以下要求：

- 1) 标准所要求的文件信息；
- 2) 确定的为确保质量管理体系有效运行所需的形成文件的信息。

注：不同学院的质量管理体系文件的多少与详略程度可以不同，取决于：

- 1) 学院的规模、活动类型、过程、教学和服务；
- 2) 过程及其相互作用的复杂程度；
- 3) 人员的能力。

7.5.2 编制和更新

在编制和更新文件时，学院应确保适当的：

- 1) 标识和说明（例如：标题、日期、作者、索引编号等）；
- 2) 格式（例如：语言、软件版本、图示）和媒介（例如：纸质、电子格式）；
- 3) 评审和批准以确保适宜性和充分性。

7.5.3 文件控制

7.5.3.1 质量管理体系和本标准所要求的形成文件的信息应进行控制，以确保：

- 1) 需要文件的场所能获得适用的文件；
- 2) 文件得到充分保护，如防止泄密、误用、缺损。

7.5.3.2 适用时，学院应执行以下文件控制活动：

- 1) 分发、访问、回收、使用；
- 2) 存放、保护，包括保持清晰；
- 3) 更改的控制（如：版本控制）；
- 4) 保留和处置。

所确定的策划和运行质量管理体系所需的外来文件应确保得到识别和控制。

注：“访问”指仅得到查阅文件的许可，或授权查阅和修改文件。

8 运行

8.1 运行策划和控制（S9）

为教学服务实现作准备，学院应实施过程以确定以下内容，适用时包括：

- 1) 教学服务的要求，并考虑相关的质量目标；
- 2) 识别和应对与实现教学服务满足要求所涉及的风险相关的措施；
- 3) 针对教学服务确定资源的需求；
- 4) 教学服务的接收准则，建立过程准则，按准则要求实施过程控制；
- 5) 教学服务所要求的验证、确认、监视、检验和试验活动；
- 6) 绩效数据的形成和沟通；
- 7) 可追溯性、教学服务防护、教学服务交付及交付后活动的要求。

策划的输出形式应便于学院的运作。

注 1：对应用于特定服务、项目或合同的质量管理体系的过程（包括教学服务实现过程）和资源做出规定的文件可称之为质量计划。

注 2：学院也应确保外包过程得到必要的控制。

8.2 教学和服务的要求（C1）

8.2.1 学生沟通

学院应对以下有关方面确定并实施与学生沟通的安排：

- 1) 教学服务信息；
- 2) 问询、合同或订单的处理，包括对其修改；
- 3) 学生反馈，包括学生抱怨（见 9.1）；
- 4) 适用时，对学生财产的处理；
- 5) 相关时，应急措施的特定要求。

8.2.2 与教学和服务有关要求的确定

适用时，学院应确定：

- 1) 学生规定的要求，包括对交付及交付后活动的要求；
- 2) 学生虽然没有明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；
- 3) 适用于教学服务的法律法规要求；
- 4) 学院认为必要的任何附加要求。

注：附加要求可包含由有关的相关方提出的要求。

8.2.3 与教学和服务有关要求的评审

学院应评审与教学服务有关的要求。评审应在学院向学生做出提供教学的承诺之前进行，并确保：

- 1) 教学服务要求已得到规定并达成一致；
- 2) 与以前表述不一致的合同或订单的要求已予解决；
- 3) 学院有能力满足规定的要求；
- 4) 适用于教学服务的法律法规要求；
- 5) 学院规定的要求；
- 6) 学生虽然没有明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；
- 7) 评审结果的信息应形成文件。

若学生没有提供形成文件的要求，学院在接受学生要求前应对学生要求进行确认。

若教学服务要求发生变更，学院应确保相关文件信息得到修改，并确保相关人员知道已变更的要求。

注：在某些情况下，对每一个订单进行正式的评审可能是不实际的，作为替代方法，可对提供给学生的有关的服务信息进行评审。

8.2.4 教学和服务要求的更改

若教学服务要求发生更改时，学院应确保相关的形成文件信息得到修改主，并确保相关人员知道已更的要求。

8.3 教学和服务的设计和开发（C2）

8.3.1 总则

学院建立、实施和保持适当的设计和开发过程，以确保后续的教学服务的提供。

8.3.2 设计和开发策划

在确定设计和开发的各个阶段和控制时，应考虑：

- 1) 设计和开发活动的性质、持续时间和复杂程度；
- 2) 所需的过程阶段，包括适用的设计和开发评审；
- 3) 所需的设计和开发验证、确认活动；
- 4) 设计和开发过程涉及的职责和权限
- 5) 教学服务的设计和开发所需的内部、外部资源；
- 6) 设计和开发过程参与人员之间接口的控制需求；
- 7) 学生及使用者参与设计和开发过程的需求；

- 8) 对后续教学服务提供的要求;
- 9) 学生和其他有关相关方所期望的对设计和开发过程的控制水平;
- 10) 证实已经满足设计和开发要求所需的成文信息。

8.3.3 设计和开发输入

学院应针对所设计和开发的具体类型的教学服务，确定必需的要求，应考虑：

- 1) 功能和性能要求;
- 2) 来源于以前类似设计和开发活动的信息;
- 3) 法律法规要求;
- 4) 学院承诺实施的标准或行业规范;
- 5) 由教学服务性质所导致的潜在的失效后果。

针对设计和开发的目的，输入应是充分和适宜的、且应完整、清楚。

相互矛盾的设计和开发输入应得到解决。

学院应保留有关设计和开发输入的成文信息。

8.3.4 设计和开发控制

学院应对设计和开发过程进行控制，以确保：

- 1) 规定拟获得的结果;
- 2) 实施评审活动，以评价设计和开发的结果满足要求的能力;
- 3) 实施验证活动，以确保设计和开发输出满足输入的要求;
- 4) 实施确认活动，以确保形成的教学服务能够满足规定的使用要求或预期用途;
- 5) 针对评审、验证和确认过程中确定的问题采取必要措施;
- 6) 保留这些活动的成文信息。

8.3.5 设计和开发输出

学院应确保设计和开发输出：

- 1) 满足输入的要求;
- 2) 满足后续教学服务提供过程的需要;
- 3) 包括或引用监视和测量的要求，适当时，包括接收准则;
- 4) 规定教学服务特性，这些特性对于逾期目的、安全和正常提供时必需的。

学院应保留有关设计和开发输出的成文信息。

8.3.6 设计和开发更改

学院应对教学服务设计和开发期间以及后续所做的更改进行适当的识别、评审和控

制，以确保这些更改对满足要求不会产生不利影响。

学院应保留下列方面的成文信息：

- 1) 设计和开发更改；
- 2) 评审的结果；
- 3) 更改的授权；
- 4) 为防止不利影响而采取的措施。

8.4 外部提过程、教学和服务的控制（S10）

8.4.1 总则

学院应确保外部提供的过程、教学和服务满足规定的要求。

学院应识别以下情形，确定对外部提供的过程、教学和服务实施控制：

- 1) 外部供方的过程、教学和服务是组成学院自身的教学和服务的一部分；
- 2) 外部供方代表学院直接将教学和服务提供给学生；
- 3) 学院决定将过程或过程的一部分外包。

学院应基于外部供方提供所要求的过程、教学或服务的能力，确定外部供方的评价、选择、绩效监视以及再评价的准则，并加以实施。并应保留这些活动和评价措施所需的形成文件的信息。

注：当学院安排由外部供方实施其职能和过程时，这就意味由外部提供教学和（或）服务。

8.4.2 控制类型和程度

对外部供方及其供应的过程、教学和服务的控制类型和程度取决于：

- 1) 识别的风险及其潜在影响；
- 2) 学院与外部供方对外部供应过程控制的分担程度；
- 3) 潜在的控制能力。

学院应根据外部供方按学院的要求提供教学的能力，建立和实施对外部供方的评价、选择和重新评价的准则。

评价结果的信息应形成文件。

8.4.3 外部供方的信息

适用时，提供给外部供方的形成文件的信息应阐述：

- 1) 供应的教学和服务，以及实施的过程；
- 2) 教学、服务、程序、过程和设备的放行或批准要求；

- 3) 人员能力的要求, 包含必要的资格;
- 4) 质量管理体系的要求;
- 5) 学院对外部供方业绩的控制和监视;
- 6) 学院或其学生拟在供方现场实施的验证活动;
- 7) 将教学从外部供方到学院现场的搬运要求;

在与外部供方沟通前, 学院应确保所规定的要求是充分与适宜的。

学院应对外部供方的业绩进行监视。应将监视结果的信息形成文件。

8.5 生产和服务的提供

8.5.1 生产和服务提供的控制 (C3)

学院应在受控条件下进行教学服务提供。适用时, 受控条件应包括:

- 1) 获得表述教学服务特性的文件信息;
- 2) 控制的实施;
- 3) 必要时, 获得表述活动的实施及其结果的文件信息;
- 4) 使用适宜的设备;
- 5) 获得、实施和使用监测和测量设备;
- 6) 人员的能力或资格;

7) 当过程的输出不能由后续的监测和测量加以验证时, 对任何这样的教学服务提供过程进行确认、批准和再次确认;

- 8) 教学服务的放行、交付和交付后活动的实施;
- 9) 人为错误 (如失误、违章) 导致的不符合的预防。

注: 通过以下确认活动证实这些过程实现所策划的结果的能力:

- 1) 过程评审和批准的准则的确定;
- 2) 设备的认可和人员资格的鉴定 ;
- 3) 特定的方法和程序的使用;
- 4) 文件信息的需求的确定。

8.5.2 标识和可追溯性 (S11)

适当时, 学院应使用适宜的方法识别过程输出。

学院应在教学服务实现的全过程中, 针对监视和测量要求识别过程输出的状态。

在有可追溯性要求的场合, 学院应控制教学服务的唯一性标识, 并保持形成文件的信息。

注：过程输出是任何活动的结果，它将交付给学生（外部的或内部的）或作为下一个过程的输入。过程输出包括教学、服务、中间件、部件等。

8.5.3 学生或外部供方的财产（S12）

学院应爱护在学院控制下或学院使用的学生、外部供方财产。学院应识别、验证、保护和维持供其使用或构成教学和服务一部分的学生、外部供方财产。

如果学生、外部供方财产发生丢失、损坏或发现不适用的情况，学院应向学生、外部供方报告，并保持文件信息。

注：学生、外部供方财产可包括知识产权、秘密的或私人的信息。

8.5.4 防护（C4）

在处理过程中和交付到预定地点期间，学院应确保对教学服务（包括任何过程的输出）提供防护，以保持符合要求。

防护也应适用于教学的组成部分、服务提供所需的任何有形的过程输出。

注：防护可包括标识、搬运、包装、贮存、污染控制、传送或汽车通勤和保护。

8.5.5 交付后的活动（C5）

适用时，学院应确定和满足与就先服务特性、生命周期相适应的交付后活动要求。

教学服务交付后的活动应考虑：

- 1) 教学服务相关的风险；
- 2) 学生反馈；
- 3) 法律和法规要求。

注：交付后活动可包括诸如担保条件下的措施、合同规定的维护服务、附加服务（回收或最终处置）等。

8.5.6 更改控制

学院应有计划地和系统地进行变更，考虑对变更的潜在后果进行评价，采取必要的措施，以确保教学服务完整性。

应将变更的评价结果、变更的批准和必要的措施的信息形成文件。

8.6 教学和服务的放行（S13）

学院应按策划的安排，在适当的阶段验证教学服务是否满足要求。符合接收准则的证据应予以保持。

除非得到有关授权人员的批准，适用时得到学生的批准，否则在策划的符合性验证已圆满完成之前，不应向学生放行和交付教学服务。应在形成文件的信息中指明有权放

行教学服务以交付给学生的人员。

8.7 不合格输出的控制（S14）

8.7.1 学院应确保对不符合要求的教学服务得到识别和控制，以防止其非预期的使用和交付对学生造成不良影响。

学院应采取与不合格的性质及其影响相适应的措施，必要时进行纠正。这也适用于在教学服务交付后和服务提供过程中发现的不合格的处置。

当不合格服务已交付给学生，学院也应采取适当的纠正以确保实现学生满意。

应实施适当的纠正措施。

注：适当的措施可包括：

- 1) 隔离、制止、召回和停止供应教学和提供服务；
- 2) 适当时，通知学生；
- 3) 经授权进行返修、降级、继续使用、放行、延长服务时间或重新提供服务、让步接收。

在不合格得到纠正之后应对其再次进行验证，以证实符合要求。

8.7.2 不合格的性质以及随后所采取的任何措施的信息应形成文件并保留，包括所批准的让步。

9 绩效评价

9.1 监视、测量、分析和评价

9.1.1 总则

学院应考虑已确定的风险和机遇，应：

1) 确定监视和测量的对象，以便：

——证实教学服务的符合性；

——评价过程绩效；

——确保质量管理体系的符合性和有效性；

——评价学生满意度；

2) 评价外部供方的业绩；

3) 确定监视、测量（适用时）、分析和评价的方法，以确保结果可行；

4) 确定监测和测量的时机；

5) 确定对监测和测量结果进行分析和评价的时机；

6) 确定所需的质量管理体系绩效指标。

学院应建立过程，以确保监视和测量活动与监视和测量的要求相一致的方式实施。

学院应保持适当的文件信息，以提供“结果”的证据。

学院应评价教学服务质量绩效和质量管理体系的有效性。

9.1.2 学生满意（M3）

学院应监视学生对其要求满足程度的数据。

适用时，学院应获取以下方面的数据：

1) 学生反馈；

2) 学生对学院及其服务的意见和感受。

应确定获取和利用这些数据的方法。

学院应评价获取的数据，以确定增强学生满意的机会。

9.1.3 分析与评价（M4）

学院应分析、评价来自监视和测量（见 9.1.1 和 9.1.2）以及其他相关来源的适当数据。这应包括适用方法的确定。

数据分析和评价的结果应用于：

1) 确定质量管理体系的适宜性、充分性、有效性以及质量管理体系的绩效状况；

- 2) 确保教学服务能持续满足学生要求;
- 3) 策划是否有效实施, 确保过程的有效运行和控制;
- 4) 识别质量管理体系的改进机会;
- 5) 外部供方的绩效;
- 6) 风险和机遇所采取措施的有效性;
- 7) 学生满意程度。

数据分析和评价的结果应作为管理评审的输入。

9.2 内部审核 (M5)

9.2.1 学院应按照计划的时间间隔进行内部审核, 以确定质量管理体系是否:

1) 符合

——学院对质量管理体系的要求;

——ISO 标准的要求;

2) 得到有效的实施和保持。

9.2.2 学院应:

1) 策划、建立、实施和保持一个或多个审核方案, 包括审核的频次、方法、职责、策划审核的要求和报告审核结果。审核方案应考虑质量目标、相关过程的重要性、关联风险和以往审核的结果;

2) 确定每次审核的准则和范围;

3) 审核员的选择和审核的实施应确保审核过程的客观性和公正性;

4) 确保审核结果提交给管理者以供评审;

5) 及时采取适当的措施;

6) 保持形成文件的信息, 以提供审核方案实施和审核结果的证据。

9.3 管理评审 (M6)

9.3.1 总则

最高管理者应按策划的时间间隔评审质量管理体系, 以确保其持续的适宜性、充分性和有效性。

管理评审策划和实施时, 应考虑变化的教学环境, 并与学院的战略方向保持一致。

9.3.2 管理评审输入

管理评审应考虑以下方面:

1) 以往管理评审的跟踪措施;

- 2) 与质量管理体系有关的外部或内部因素的变化;
- 3) 质量管理体系绩效和有效性的信息, 包括以下方面的趋势和指标:
 - 不符合与纠正措施;
 - 监视和测量结果;
 - 审核结果;
 - 学生满意和相关方的反馈;
 - 外部供方的绩效;
 - 过程绩效以及教学服务的符合性;
 - 质量目标的实现的程度;
 - 持续改进的机会;
 - 资源的充分性;
 - 应对风险和机遇所采取措施的有效性。

9.3.3 管理评审输出

管理评审的输出应包括以下相关的决定:

- 1) 持续改进的机会;
- 2) 对质量管理体系变更的需求;
- 3) 资源需要。

学院应保持形成文件的信息, 以提供管理评审的结果及采取措施的证据。

10 持续改进

10.1 总则

学院应确定并选择改进机会，采取必要措施，满足学生要求和增强学生满意。

这应包括：

- 1) 改进教学服务以满足要求并关注未来的需求和期望；
- 2) 纠正、预防或减少不利影响；
- 3) 改进质量管理体系的绩效和有效性。

注：改进的例子可包括纠正、纠正措施、持续改进、突变、创新和重组。

10.2 不符合和纠正措施（M7）

10.2.1 发生不符合时，学院应：

- 1) 作出响应，适当时：
 - 采取措施控制和纠正不符合；
 - 处理不符合造成的后果；
- 2) 评价消除不符合原因的措施需求，通过采取以下措施防止不符合再次发生或在其他区域发生：
 - 评审不符合；
 - 确定不符合的原因；
 - 确定类似不符合是否存在，或可能潜在发生；
- 3) 实施所需的措施；
- 4) 评审所采取纠正措施的有效性；
- 5) 对质量管理体系进行必要的修改；
- 6) 需要时，更新策划期间确定的风险和机遇。

纠正措施应与所遇到的不符合的影响程度相适应。

10.2.2 学院应将以下信息形成文件：

- 1) 不符合的性质及随后采取的措施；
- 2) 纠正措施的结果。

10.3 持续改进（M8）

学院应持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。学院应考虑管理评审的分析、评价结果，以及管理评审的输出，确定是否存在持续改进的需求或机会。

适当时，学院应通过以下方面改进其质量管理体系、过程、教学服务：

- 1) 数据分析的结果；
- 2) 学院的改变；
- 3) 识别的风险的变更；
- 4) 新的机遇；

学院应评价、确定优先次序及决定需实施的改进。

附录 A：教学服务流程

接受教学任务——拟定开课计划、制定教学进程表——下达教学任务——教务管理系统录入——排课——制定课程标准、教学实施方案——编写教案——课堂教学实施——教学考评——资料归档

其中课堂教学实施为特殊过程

流程阐述：

1、接受教学任务：接受学校下发的《教学任务通知》。

2、拟定开课计划、制定教学进程表：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》。

3、下达教学任务：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》。

4、教务管理系统录入：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。

5、排课：教务科对各教研室下发《教学任务书》、《课表》、《教学进程表》、校历。

6、制定课程标准、教学实施方案：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》。

7、课堂教学实施。

8、教学考评：教师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》；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》；学院学生开展评教（网络）工作。

9、资料归档。

附录 B：程序文件清单

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	市场需求确定和学生沟通控制程序	
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	

附录 C：更改记录

[illegible]