

受控文件,请妥善保管



湖北国土资源职业学院

质 量 手 册

编审： 质量管理处

批准： 

文件编号：HBGTZYZY / SC—2018A/0

2018年08月01日发布

2018年08月01日实施

目录

质量手册修订记录.....	1
0.1 学院概况.....	2
0.2 质量手册发布令.....	3
0.3 管理者代表任命书.....	4
0.4 质量方针和质量目标.....	5
0.5 湖北国土资源职业学院组织机构图.....	6
0.6 湖北国土资源职业学院质量管理体系结构图.....	7
0.7 质量管理体系职责分配表.....	8
0.7 质量管理体系职责分配表（续一）.....	9
0.8 职责与权限.....	13
0.9 质量手册的管理.....	18
1 范围.....	19
1.1 总则.....	19
1.2 应用.....	19
2 引用标准.....	19
3 术语和定义.....	20
4 组织环境.....	20
4.1 理解组织及其环境.....	20
4.2 理解相关方的需求和期望.....	20
4.3 确定质量管理体系的范围.....	21
4.4 质量管理体系及其过程.....	21
4.5 本章支持性文件.....	22
5 领导作用.....	22
5.1 领导作用和承诺.....	22
5.1.1 总则.....	22
5.1.2 以客户为关注焦点.....	23
5.2 方针.....	23
5.2.1 制定质量方针.....	23
5.2.2 沟通质量方针.....	23
5.3 组织的岗位、职责和权限.....	24
6 策划.....	24
6.1 应对风险和机遇的措施.....	24

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY / SC	版次：2018A/0	生效日期：2018.08.01
6.2 质量目标及其实现的策划	25	
6.3 变更的策划	25	
6.4 本章支持性文件	26	
7 支持	26	
7.1 资源	26	
7.1.1 总则	26	
7.1.2 人员	26	
7.1.3 基础设施	27	
7.1.4 过程运行环境	27	
7.1.5 监视和测量资源	28	
7.1.6 组织的知识	29	
7.2 能力	29	
7.3 意识	30	
7.4 沟通	30	
7.5 形成文件的信息	30	
7.5.1 总则	30	
7.5.2 创建和更新	31	
7.5.3 文件信息的控制	31	
7.5.4 本章支持性文件:	32	
8 运行	32	
8.1 运行策划与控制	32	
8.2 服务的要求	32	
8.2.1 顾客沟通	33	
8.2.2 与服务有关要求的确定	33	
8.2.3 与服务有关要求的评审	33	
8.2.4 服务要求的更改	34	
8.3 服务创新	34	
8.3.1 总则	34	
8.3.2 服务创新策划	35	
8.3.3 服务创新输入	35	
8.3.4 服务创新控制	35	
8.3.5 服务创新输出	36	
8.3.6 服务创新更改的控制	37	

湖北国土资源职业学院质量手册

编号: HBGTYZY / SC	版次: 2018A/0	生效日期: 2018.08.01
8.4 外部提供过程、服务的控制		37
8.4.1 总则		37
8.4.2 控制类型和程度		38
8.4.3 外部供方的信息		39
8.5 服务的提供		39
8.5.1 服务提供的控制		39
8.5.2 标识和可追属性		40
8.5.3 顾客和外部供方财产		41
8.5.4 安全防护		41
8.5.5 交付后的活动		42
8.5.6 更改的控制		42
8.6 服务的放行		42
8.7 不合格输出的控制		43
9 绩效评价		44
9.1 监视、测量、分析和评价		44
9.1.1 总则		44
9.1.2 顾客满意		44
9.1.3 分析和评价		45
9.2 内部审核		46
9.3 管理评审		46
9.3.1 总则		46
9.3.2 评审输入		47
9.3.3 评审输出		47
10 改进		48
10.1 总则		48
10.2 不合格和纠正措施		48
10.3 持续改进		49

质量手册修订记录

修订要点	版本	发布时间
学院质量管理体系执行 GB/T 19001-2016 标准。	2018A/0	2018-08-01

0.1 学院概况

湖北国土资源职业学院是一所经湖北省人民政府批准、教育部备案的一所全日制公办普通高等职业院校，创建于1978年，隶属于湖北省地质局。2004年根据湖北省人民政府关于建立湖北国土资源职业学院的批复（鄂政函[2004]75号），成立湖北国土资源职业学院。学校坐落于国家级开发区——武汉经济技术开发区（汉南）风景秀丽的马影河畔，紧邻欧洲风情小镇，空气清新、环境优美、交通便利，办学条件得天独厚。

学校专业特色鲜明，依托地质和国土资源行业，服务行业和社会经济发展，为行业和地方培养一线技术技能人才，开展技术服务和社会服务。学校设有资源与珠宝学院、环境与工程学院、测绘地理信息学院、汽车与机电学院、信息与传媒学院、财经商务学院、思政与公共课部、实训学院、继续教育学院、中职教学部等10个院部、30多个专业，建有一批省级重点专业、特色专业和省级实训基地。学校以实施全日制专科层次高等职业教育为主，兼顾中等职业教育和学历教育，开展继续教育和职业技能培训，以及行业系统干部教育培训，学校现有全日制普通教育学生近7000多人，成人学历教育学员5000多人。

学校秉承“明德修业、砺志笃行”的校训，坚持质量立校、人才强校、特色兴校的战略，以提高教育教学质量为核心，以学生素质和技能为本位，以促进就业为导向，主动适应市场经济发展需求，走校企合作、产学研融合之路，不断活化办学机制，努力培养高素质技术技能人才，力争把学校建设成行业领先、特色鲜明、区域有为、社会认可的高等职业院校。

电话：(027) 84730203（质量管理处）

84730210（学院办公室）

传真：(027) 84730210

邮编：430090

地址：武汉市武汉经济技术开发区（汉南区）纱帽街育才路399号。

网址：<http://www.hbgt.com.cn>

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY/SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

0.2 质量手册发布令

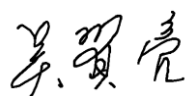
本学院依据 GB/T19001-2016 IDT ISO9001: 2015《质量管理标准 要求》、《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》、《现代职业教育体系建设规划（2014-2020 年）》及相关法律法规，结合本学院服务特点和实际情况，编制完成了《质量手册》。

《质量手册》规定了本学院质量方针和质量目标，明确了质量管理体系的组织机构、职责权限和质量管理体系的控制要求，现颁布实施。

《质量手册》是学院质量管理体系纲领性文件，是指导本学院建立质量管理体系，开展质量活动的准则和指南。学院各单位和全体教职员工，应遵照《质量手册》中的各项规定认真执行，为顾客提供优质的教育服务。

现批准《质量手册》（2018A/0 版）自 2018 年 08 月 01 日起在全校实施。

院长：



2018 年 08 月 01 日

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY / SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

0.3 管理者代表任命书

为贯彻实施 GB/T19001-2016 IDT ISO9001: 2015《质量管理标准要求》、《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》、《现代职业教育体系建设规划（2014-2020 年）》，确保学院质量管理体系的建立、有效运行和持续改进，全面提高学院的管理水平和教育服务质量，特任命周从军同志为我校管理者代表。

管理者代表应履行以下职责：

1. 确保学院质量管理体系的建立、实施和保持。
2. 负责组建审核组，审核内审组长和内审员，审批审核计划和报告及评审的准备、协调工作。
3. 负责质量手册、程序文件的终审，作业指导书、质量记录的批准。
4. 根据院长的要求负责组织质量目标的制定和分解，负责审核数据分析报告。
5. 负责审核顾客满意度分析报告，组织顾客反映集中问题的处置，对重大项目的改进结果实施跟踪验证和评价。
6. 向院长报告质量管理体系运行业绩和持续改进的需求及相关事宜的外部联络。
7. 组织管理体系的纠正措施和预防措施制定及实施。

院长： 

2018 年 08 月 01 日

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY/SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

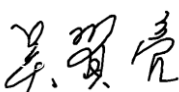
0.4 质量方针和质量目标

一、质量方针：

以生为本 以德为先 发展特色 质量至上

二、质量目标：

- (1) 毕业生就业率 $\geq 93\%$ ，协议就业率 $\geq 73\%$ ；
- (2) 服务、教学工作满意度 $\geq 90\%$ ，无重大投诉现象，无重大质量事故发生；
- (3) 学生职业资格获证率 $\geq 95\%$ ；
- (4) “双师”素质专业教师比例达 60%；
- (5) 具有研究生学位教师占专任教师的比例 $\geq 15\%$ 。

院长： 

2018 年 08 月 01 日

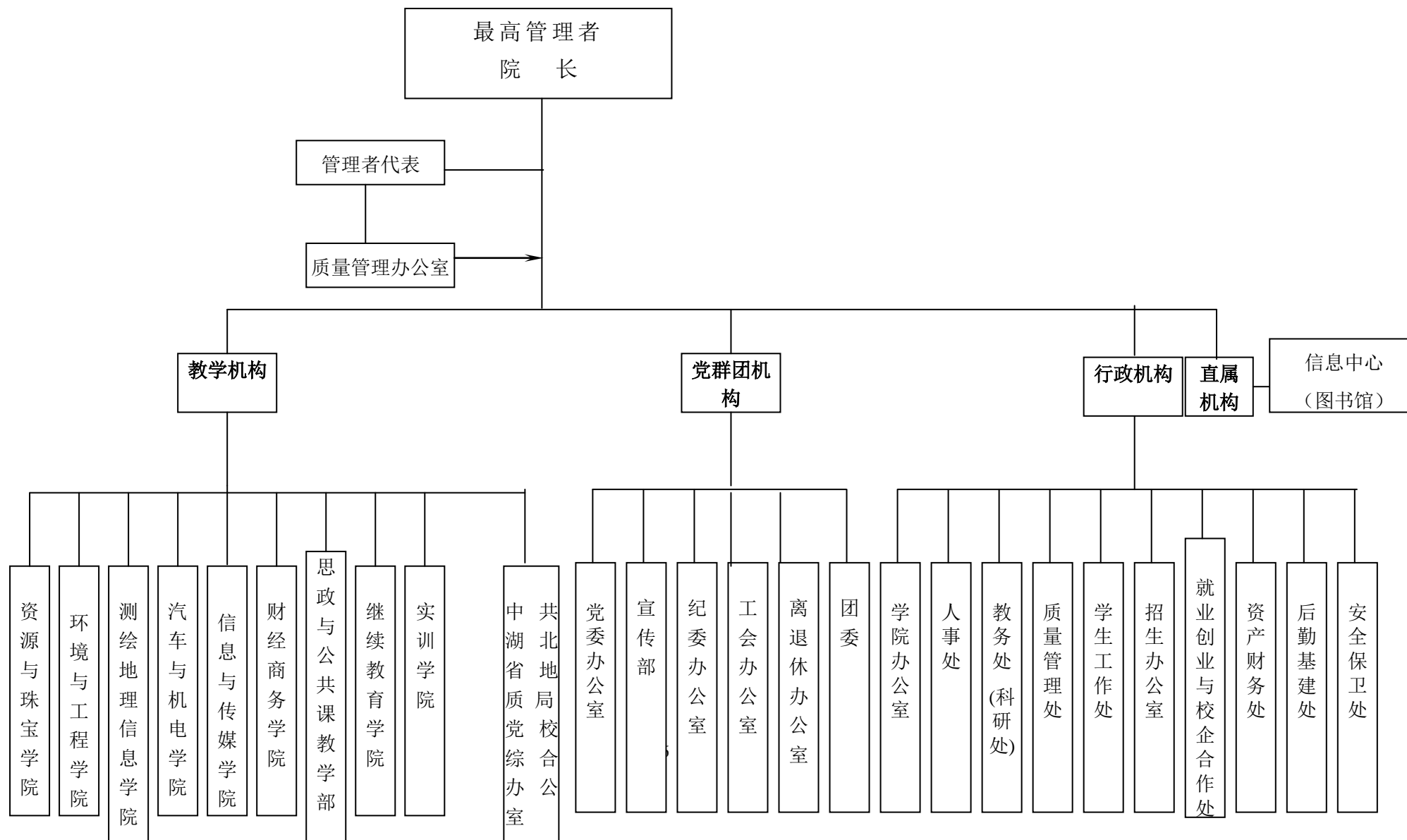
湖北国土资源职业学院质量手册

编号: HBGTYZY/SC

版次: 2018A/0

生效日期: 2018.08.01

0.5 湖北国土资源职业学院组织机构图



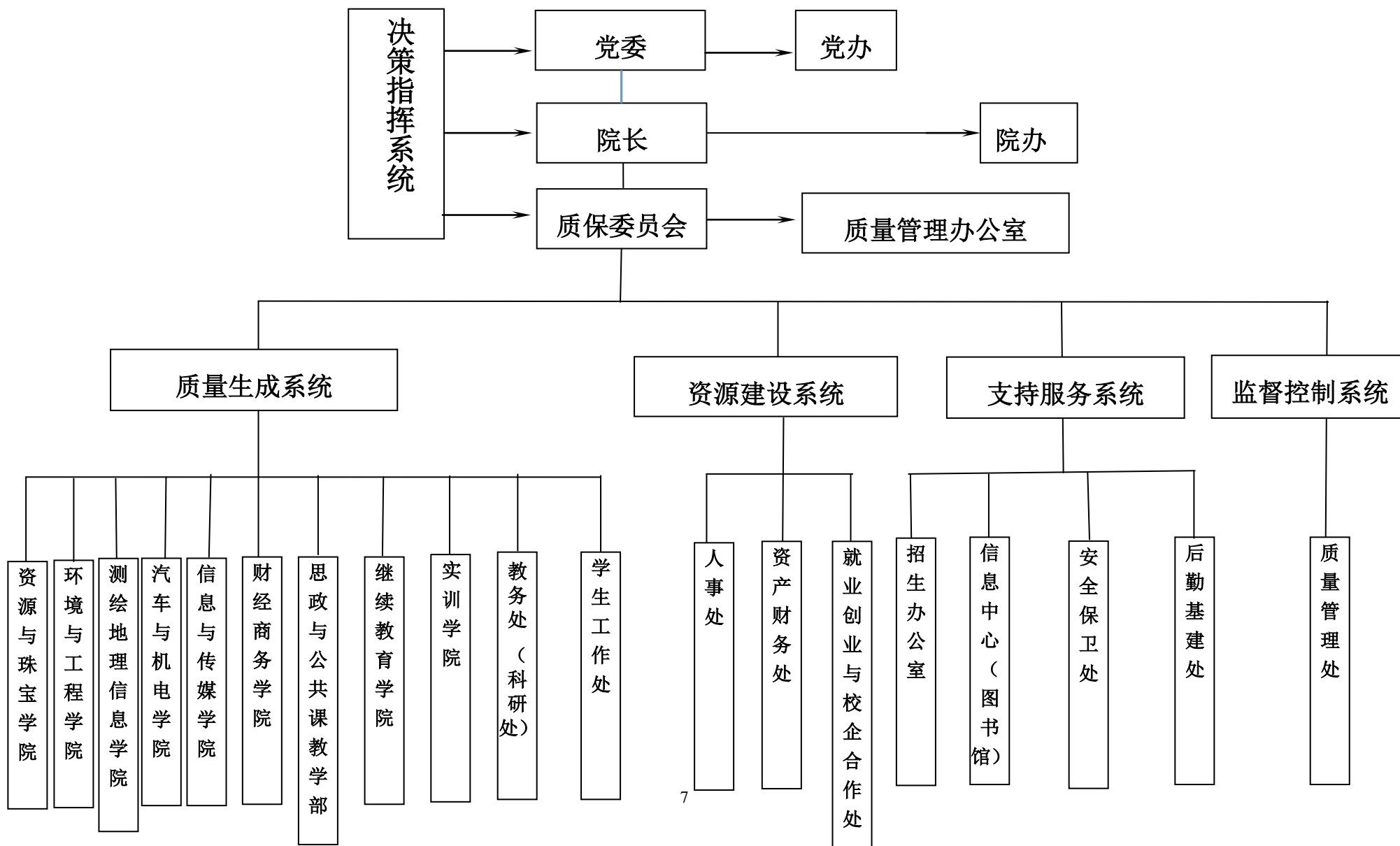
湖北国土资源职业学院质量手册

编号: HBGTYZY / SC

版次: 2018A/0

生效日期: 2018.08.01

0.6 湖北国土资源职业学院质量管理体系结构图



湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY/SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

0.7 质量管理体系职责分配表

标准条款		职能部门																					
		高管层	教务处	院办	质量管理处	学生工作处	资产财务处	人事处	招生办公室	后勤基建处	就业创业与校企合作处	安全保卫处	信息中心(图书馆)	资源与珠宝学院	环境与工程学院	测绘地理信息学院	汽车与机电学院	信息与传媒学院	财经商学院	思政与公共课部	继续教育学院	实训学院	
4	4.1 理解组织及环境	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	4.2 理解相关方的需求和期望	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	4.3 确定质量管理体系的范围	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	4.4 质量管理体系及其过程	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	5.1 领导作用和承诺	5.1.1 总则	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		5.1.2 以客户为关注焦点	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5.2 方针	5.2.1 制定质量方针	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		5.2.2 沟通质量方针	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	5.3 组织的岗位、职责和权限	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY / SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

0.7 质量管理体系职责分配表（续一）

标准条款		职能部门																					
		高管层	教务处(科研处)	院办	质量管理处	学生工作处	资产财务处	人事处	招生办公室	后勤基建处	就业创业与校企合作处	安全保卫处	信息中心(图书馆)	资源与珠宝学院	环境与工程学院	测绘地理信息学院	汽车与机电学院	信息与传媒学院	财经商务学院	思政与公共课部	继续教育学院	实训学院	
6 策 划	6.1 应对风险和机遇的措施	●	□	□	●	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	
	6.2 质量目标及其实现的策划	□	□	□	●	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	
	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	□	□	□	□	●	●	□	□	●	□	□	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
		7.1.4 过程运行环境	□	□	□	□	□	□	□	□	●	□	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
		7.1.5 监视和测量资源	□	●	□	●	□	□	□	□	□	□	●	□	●	●	●	●	●	●	●	●	●
		7.1.6 组织知识	□	●	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□
	7.2 能力	□	□	□	□	□	□	●	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	
	7.3 意识	□	□	□	□	□	□	●	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	□	

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY / SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

质量管理体系职责分配表（续二）

标准条款		职能部门																					
		高管层	教务处(科研处)	院办	质量管理处	学生工作处	资产财务处	人事处	招生办公室	后勤基建处	就业创业与校企合作处	安全保卫处	信息中心(图书馆)	资源与珠宝学院	环境与工程学院	测绘地理信息学院	汽车与机电学院	信息与传媒学院	财经商学院	思政与公共课部	继续教育学院	实训学院	
7.5 成 文 信 息	7.4 沟通	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7.5.1 总则	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	●	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7.5.2 创建和更新	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	●	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	7.5.3 形成文件信息的控制	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	●	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 运 行	8.1 运行策划和控制	<input type="checkbox"/>	●	<input type="checkbox"/>	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8.2 服 务 的 要 求	8.2.1 客户沟通	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	●	<input type="checkbox"/>	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	●	<input type="checkbox"/>
		8.2.2 与服务有关要求的确定	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	●	<input type="checkbox"/>	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	●	<input type="checkbox"/>
		8.2.3 与服务有关要求的评审	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	●	<input type="checkbox"/>	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	●	<input type="checkbox"/>
		8.2.4 服务要求的更改	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	●	<input type="checkbox"/>	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	●	<input type="checkbox"/>
8.3 服务创新	<input type="checkbox"/>	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY / SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

质量管理体系职责分配表（续三）

标准条款		职能部门																						
		高管层	教务处(科研处)	院办	质量管理处	学生工作处	资产财务处	人事处	招生办公室	后勤基建处	就业创业与校企合作处	安全保卫处	信息中心(图书馆)	资源与珠宝学院	环境与工程学院	测绘地理信息学院	汽车与机电学院	信息与传媒学院	财经商务学院	思政与公共课部	继续教育学院	实训学院		
8 运 行	8.4 外部提供过程、服务的控制	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	8.5 服 务 提 供	8.5.1 服务提供的控制	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		8.5.2 标识和可追溯性	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		8.5.3 客户或外部供方的财产	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		8.5.4 防护	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
		8.5.5 交付后的活动	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		8.5.6 更改控制	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	8.6 产品和服务的放行	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8.7 不合格输出的控制	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY / SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

质量管理体系职责分配表（续四）

标准条款			职能部门																						
			高管层	教务处(科研处)	院办	质量管理处	学生工作处	资产财务处	人事处	招生办公室	后勤基建处	就业创业与校企合作处	安全保卫处	信息中心(图书馆)	资源与珠宝学院	环境与工程学院	测绘地理信息学院	汽车与机电学院	信息与传媒学院	财经商务学院	思政与公共课部	继续教育学院	实训学院		
9	绩效评价	9.1.1 总则	<input type="checkbox"/>	●	<input type="checkbox"/>	●	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	●	<input type="checkbox"/>	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
		9.1.2 顾客满意	<input type="checkbox"/>	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	●	<input type="checkbox"/>	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		9.1.3 分析和评价	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	9.2 内部审核	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	9.3 管理评审	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
10	持续改进	10.1 总则	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
		10.2 不合格和纠正措施	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		10.3 持续改进	●	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

备注：符号●代表承担组织实施责任；符号□代表承担配合协作责任

0.8 职责与权限

0.8.1 院长及领导班子

作为本院最高管理者，主持学院全面工作，根据学院的组织结构，其应承担的教学质量职责包括：

- (1) 制定质量方针、质量目标，充分反映对顾客要求的重视；
- (2) 任命重要岗位的工作人员，如管理者代表等；
- (3) 确保学院运作过程程序化、文件化、系统化；
- (4) 为学院质量管理体系的有效运行提供充分资源；
- (5) 确保建立适当的沟通过程并确保对质量体系的有效性进行沟通；
- (6) 主持管理评审活动，建立不断改进机制。

0.8.2 管理者代表

- (1) 主持学院质量管理日常工作，确保质量体系的正常运行；
- (2) 协助最高管理者开展质量策划活动；
- (3) 分管质量管理处，指导、监督开展质量管理活动；
- (4) 向最高管理者及管理评审会议汇报质量体系运行情况；
- (5) 就质量体系有关事宜，与外界各方联络；
- (6) 对学院质量管理体系的运行情况进行监控；
- (7) 负责选聘内审员，组建内部审核组，任命审核组长。

0.8.3 质量管理处

- (1) 负责学院质量管理体系的建立、运行和持续改进工作；
- (2) 负责质量体系文件和资料的控制，负责质量记录的控制；
- (3) 负责质量投诉和质量信息的处理工作；
- (4) 负责配合内外部审核组实施内审和外审；
- (5) 负责质量活动的纠正、预防措施的控制；
- (6) 负责对受控部门负责人和学院新引进人员进行质量管理知识培训；根据需要，负责进行全院性的质量宣贯培训。
- (7) 向管理者代表汇报质量体系运行情况；
- (8) 负责管理评审的准备工作及有关材料的起草、分发工作；
- (9) 参与并落实质量策划活动；

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY/SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

(10) 负责兼职质量管理员队伍和内部审核员队伍的建设与管理，负责对兼职质量管理员进行培训和业务指导，负责内部审核员的选聘与送培工作。

0.8.4 学院办公室（简称“院办”）

- (1) 负责学院行政决议、决定的落实、督办和检查工作；
- (2) 负责学院发展规划的调研、论证和起草工作；
- (3) 负责起草学院行政工作计划、总结、报告等文字材料；
- (4) 负责组织拟定或审核全院性规章制度；
- (5) 负责外来文件的收发、登记和批阅工作；负责内部发文的审核与管理工作；
- (6) 负责学院的档案管理工作；
- (7) 负责学院的外事工作；
- (8) 负责全院综合性的校情统计工作；
- (9) 负责全院收发工作、电话管理工作、行政接待工作和部门之间的协调工作；
- (10) 负责为全院提供快捷、优质的文印服务，承印学院各类公文、质量体系文件、考试试卷、教学资料等材料。

0.8.5 人事处

- (1) 负责组织落实教职工的招聘、引进和上岗培训工作；
- (2) 负责组织制订师资队伍发展规划、计划，并贯彻实施；
- (3) 负责组织落实教职工专业技术职务的申报、评审或推荐、聘任工作，负责工人考工定级和技师评定的有关工作；
- (4) 负责组织开展全院教职工的考核工作；
- (5) 负责办理全院教职工工资、奖金、福利、医保、补助的评定、调整和发放的有关工作；
- (6) 负责全院教职工人事档案与业务档案的整理、审定、立卷、归档、保管及使用工作。

0.8.6 教务处

- (1) 协助教学工作副院长组织开展教学质量管理的策划工作；
- (2) 负责组织各二级学院开展专业设置的调查研究和论证，提出专业设置和调整方案；
- (3) 负责组织制定各专业的实施性教学计划；

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY/SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

- (4) 负责教学管理、教材管理、教务工作和教学研究工作；
- (5) 负责全院性教学检查的组织实施工作；
- (6) 负责组织开展各种教学比赛和教学成果的评比工作；
- (7) 负责组织协调各二级学院（部）对实验实训室的建设、使用与管理；
- (8) 负责拟订教学管理文件和规章制度。

0.8.7 科研处

- (1) 负责科研项目管理、成果管理、经费管理工作；
- (2) 负责组织开展技术开发与技术服务工作；
- (3) 负责科研机构 and 学术团体的管理工作，负责组织开展学术交流活动；
- (4) 负责全院专业技术人员科研业绩的量化考核工作；
- (5) 负责拟订科研、技术开发与服务等文件和规章制度。

0.8.8 学生工作处（简称“学生处”、“学工处”）

- (1) 负责统筹规划全院学生素质教育的组织与实施工作；
- (2) 负责对各二级学院学生的日常管理工作进行指导、监督、检查和考核；
- (3) 负责学生的学籍管理工作；
- (4) 负责辅导员（班主任）的选聘、培训及管理工作；
- (5) 负责学生档案的接收、管理、转递工作；
- (6) 负责办理学生的毕业证书和毕业手续；
- (7) 负责办理、发放学生的奖学金、助学金、困难补助；
- (8) 负责学生资助和与奖励管理工作；
- (9) 负责违纪学生的教育与处理工作；
- (10) 负责学生宿舍的调配和内部管理工作；
- (11) 负责学生的国防教育和军事技能训练工作；
- (12) 负责学生心理健康教育与咨询工作；
- (13) 负责组织拟订学生管理方面的文件与规章制度。

0.8.9 招生办公室

- (1) 负责普通班招生计划的编制、上报和招生实施工作；
- (2) 负责招生工作实施方案的编制及实施（招生宣传和咨询、各类生源的组织、录取工作等）；

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY/SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

- (3) 负责组织新生报到工作；
- (4) 负责组织拟定招生工作方面的文件和规章制度。

0.8.10 就业创业与校企合作处（简称“就业处”）

- (1) 负责指导各二级学院进行毕业生的就业指导工作；
- (2) 负责毕业生就业率统计、分析、传递工作；
- (3) 负责与用人单位和有关部门联系，收集对本院毕业生的需求信息，负责落实“订单式”教育培养单位，组织签订订单协议；
- (4) 按照用人单位的需求，提出毕业生就业建议计划和方案，负责毕业生推荐工作；
- (5) 负责编制、上报、送审本院毕业生就业计划，办理毕业生就业手续及有关材料的传递工作；
- (6) 负责毕业生的跟踪调查和信息汇总、分析、传递工作；
- (7) 负责开展顾客满意度调查和信息汇总、分析、传递工作；
- (8) 负责校友会工作。

0.8.11 资产财务处

- (1) 负责全院经费的预算编制、使用管理和调控工作；
- (2) 负责按照规定标准向学生（员）收取各项费用；
- (3) 负责为学院的教育教学活动和管理工作提供经费保障；
- (4) 会同有关部门做好学院固定资产的管理工作；
- (5) 协助学生工作处做好学生国家助学贷款的办理工作；
- (6) 负责组织编制学院年度设备配置计划；
- (7) 负责全院教学仪器设备的采购、验收工作；
- (8) 负责组织拟订财务、经费管理、资产管理的文件和规章制度；
- (9) 负责学院办公设备和后勤保障物资的采购、调配和管理工作；
- (10) 负责会同有关部门组织开展学院固定资产清查工作；
- (11) 负责基建工程项目的招投标、物资采购、工程管理、组织验收等工作。

0.8.12 后勤基建处

- (1) 负责编制学院基本建设规划，并组织实施；
- (2) 负责保障学生公寓（宿舍）、教室、办公室等场所必要设施的配备并及时

维修；

(3) 负责组织有关部门对供方提供的后勤保障与服务质量进行监督诊断与改进；

(4) 负责保障水电正常供应；

(5) 负责按照要求为师生提供安全的交通工具；

(6) 监督华工后勤集团为师生员工提供安全、优质的餐饮服务；

(7) 负责校园环境卫生的管理工作；

(8) 负责组织拟订后勤管理、基建工作方面的文件和规章制度。

0.8.13 保卫处

(1) 负责校园治安保卫工作、消防工作、安全教育及管理工作；

(2) 负责学生户籍和单身教工集体户口的管理；

(3) 协助公安部门查处校园内的违法案件，协助有关部门调查校园内发生的有关事件、事故；

(4) 负责组织拟订校园治安综合治理方面的文件和规章制度。

0.8.14 信息中心

(1) 负责校园网及其设施的建设、管理与维护工作；

(2) 负责办公、教学使用的电脑维护和维修工作；

(3) 负责校园网络安全管理工作；

(4) 负责组织校园网管理及网络安全等方面的规章制度。

0.8.15 图书馆

(1) 负责图书资料采编、保管、流通、剔除、报废等工作；

(2) 负责图书馆专项设备的采购、验收、管理等工作；

(3) 负责为全院师生提供图书资料服务和文献信息服务。

0.8.16 二级学院

(1) 负责制定本二级学院各专业的发展规划并组织实施；

(2) 负责制定本二级学院实验室建设规划并组织实施；

(3) 负责制订、修订本二级学院专业人才培养方案和课程标准；

(4) 负责组织实施本二级学院的教学工作；

(5) 负责本二级学院师资队伍建设工作；

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY/SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

- (6) 负责本二级学院外聘教师的资格审查、选聘、管理和考核工作；
- (7) 负责本二级学院教学诊断与改进工作；
- (8) 负责本二级学院实验实训室的使用与管理工作；
- (9) 负责本二级学院毕业生的就业与创业指导工作。

0.8.17 思政与公共课教学部

- (1) 负责制定本教学部的课程建设规划并组织实施；
- (2) 负责本教学部的师资队伍建设工作；
- (3) 负责组织实施本教学部的教学工作；
- (4) 负责教学部外聘教师的资格审查、选聘、管理和考核工作；
- (5) 负责本教学部教学诊断与改进工作。

0.9 质量手册的管理

0.9.1 《质量手册》由院长批准发布。

0.9.2 《质量手册》的发放范围由质量管理处提出，经管理者代表批准后发放。

《质量手册》分“受控”与“非受控”两种，学院内部人员使用，盖“受控文件”印章，在文件封面填写文件分发号；提供给校外机构或顾客，盖“非受控文件”印章，不编文件分发号。

0.9.3 各单位使用的质量手册应有专人保管；个人持有者应办理领用手续，当调离本学院时质量管理处应将质量手册收回。

0.9.4 质量手册丢失时，责任人应及时向质量管理处报告，经管理者代表批准后，可以补发，原分发号作废，使用新的分发号。

0.9.5 当质量手册损坏不能继续使用时，责任人向质量管理处交回损坏文本，领用新的文本，新文本仍使用原分发号。

0.9.6 为确保质量管理体系的适宜性、充分性和有效性，每年均应在管理评审的同时，评审《质量手册》，必要时修改更新，使之与学院现行状态保持一致。修改更新具体按《文件控制程序》执行。

0.9.7 质量手册的解释权归管理者代表或其授权的质量管理处。

本手册为学院内部管理文件，应妥善保管，不得外传，如确有必要对外提供，必须经院长批准，由质量管理处负责办理。

1 范围

1.1 总则

为了达到下述目的，本学院依据 GB/T19001-2016 IDT ISO9001: 2015《质量管理体系要求》、《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》、《现代职业教育体系建设规划（2014-2020年）》的规定，结合学院实际，建立了质量管理体系：

1) 向顾客提供质量保证，确保顾客信任本学院有能力、稳定地提供满足其各项要求的教育教学服务；

2) 通过质量管理体系的有效运行，包括体系的持续改进过程以及保证符合顾客要求和相关法律法规要求，增强顾客和相关方的满意。

1.2 应用

1) 本学院质量管理体系范围：高等职业教育、成人高等教育、短期培训服务。

2) 本学院的质量管理体系覆盖了 GB/T19001-2016 IDT ISO9001: 2015《质量管理体系 要求》、《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》、《现代职业教育体系建设规划（2014-2020年）》的全部要求，没有不适用条款。

2 引用标准

本《质量手册》的编制引用了以下标准和法律法规：

——GB/T19000-2015《质量管理体系 基础和术语》

——GB/T19001-2016 IDT ISO9001: 2015《质量管理体系 要求》

——《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》

——《现代职业教育体系建设规划（2014-2020年）》

上述标准内容通过在本《质量手册》中的应用成为本手册的要求。当以上标准修订时，本学院将及时修改手册，以满足最新标准的规定。

3 术语和定义

本手册采用 GB/T19000-2016 IDT ISO9001: 2015《质量管理体系 基础和术语》标准中规定的术语和定义。

根据本学院的实际情况，对如下术语赋予特定的含义：

本学院的产品是教育服务。

本学院的顾客是学生（直接顾客）、家长（间接顾客）和用人单位（最终顾客）。

4 组织环境

4.1 理解组织及其环境

本学院建立和保持《学院内外环境理解和分析程序》，院长组织学院办公室确定与本学院目标及战略方向有关的，并影响实现管理体系预期结果的各种内部因素（经营理念、价值观、文化、知识、绩效等）和外部因素（法律法规、技术标准、技术趋势、竞争对手、社会环境等），以此了解本学院的办学环境状况。

本学院定期对经确定的内外部因素的相关信息进行监视和评审，以确保其充分和适宜。

4.2 理解相关方的需求和期望

本学院的相关方包括：

- 学生；
- 家长；
- 用人单位；
- 学院教职工；
- 供应商；
- 政府及其他有关机构（包括湖北省自然资源厅、湖北省地质局、湖

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY/SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

北省教育厅、武汉经济技术开发区政府有关部门、武汉市工业行业培训中心等)。

本学院在办学过程中，通过以下方式，确定相关方的需求与期望：

- 1) 开展市场调研和业务洽谈，提供教学服务、培训与技术服务、毕业生、客户问题处理等，与顾客进行沟通，了解其业务需求和期望。
- 2) 根据产品要求选择和评价供应商，与供应商达成合作关系。
- 3) 通过学院内建的多种沟通管道了解教职工的需求和期望，以劳动合同、规章制度固化学院与教职工的权利和义务。
- 4) 以法定程序及相关平台，与政府及有关机构开展相关教育服务。

本学院通过顾客关系管理、供应商选择评价及复评、合同签定和规章制度的适时修改、财务报告、培训、技术服务、就业反馈等方式，对相关方的需求和期望的相关信息进行监视和评审。

4.3 确定质量管理体系的范围

在充分考虑手册 4.1 的组织环境内外部因素，和 4.2 的相关方需求与期望，以及学院产品和服务的需要，确定本学院的管理体系范围，有关内容见本手册之 1.2。

4.4 质量管理体系及其过程

本学院根据 GB/T 19001-2016 IDT ISO9001: 2015《质量管理体系 要求》建立质量管理体系，予以实施和保持，并持续改进其有效性。

本学院根据上述要求确定质量管理体系所需的教育服务过程，及其在本学院内的应用，并且做到：

- a) 确定教育服务过程所需的输入和教育服务过程期望的输出；
- b) 确定教育服务过程之间的关系和相互作用；
- c) 确定教育服务过程所需的准则和过程运行的方法（包括过程的监视测量和过程绩效的评价办法），使得过程顺利运行并得到有效控制；
- d) 获得运行教育服务所需的资源；
- e) 规定与过程运行有关的责任与权限；
- f) 能够应对本学院面临的风险与机遇（见手册 6.1）；

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY/SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

- g) 组织教育服务过程的评价，必要时实施变更，以确保这些过程实现预期结果；
- h) 改进教育服务过程及质量管理体系；
- i) 学院的外包过程为食堂餐饮服务、劳务派遣人员外包等，采用 GB/T19001-2016 标准中 8.4 条款及环境、职业健康安全管理体系标准的要求进行控制。

4.5 本章支持性文件

《组织环境与相关方要求控制程序》

5 领导作用

5.1 领导作用和承诺

5.1.1 总则

本学院院长通过履行以下职责和开展相关活动为其领导作用和承诺提供客观证据：

- a) 对质量管理体系的有效性承担责任；
- b) 保证制定质量方针和质量目标，并与本学院所处的经营环境和战略方向相一致；
- c) 确保质量管理体系的要求融入学院的教育服务过程；
- d) 促进过程方法的使用，对风险与机遇进行管理；
- e) 提供实施质量管理体系所需的资源；
- f) 就质量管理的有效程度和体系符合要求的程度组织沟通；
- g) 确保质量管理体系实现预期的结果；
- h) 促使、指导和支持教职工提高质量管理体系的有效性；
- i) 推动改进工作；
- j) 支持其他管理人员履行其职责。

5.1.2 以客户为关注焦点

为贯彻以客户为关注焦点的意识与行为，院长通过以下活动体现其领导作用：

- a) 设立组织机构并分派其职责与权限，确保职能部门承担起确定、理解和持续满足客户要求和法律法规要求的职责；
- b) 组织确定学院管理中面临的风险与机遇，并积极予以应对，以消除或减弱风险所带来的对产品、服务和客户满意的不利影响，将顾客要求转化为学院的工作标准，通过各项质量活动满足顾客要求；
- c) 采取合适的办法增强客户满意，如制定目标与方针、开展管理评审、宣贯客户意识、目标考核等。营造“以顾客为关注焦点”的氛围，解决分管范围内与“增强顾客满意”相违背的做法。

5.2 方针

5.2.1 制定质量方针

为落实质量管理，院长应制定、实施和保持学院的质量方针，并使质量方针满足以下要求：

- a) 适应本学院的宗旨及学院所处的经营环境，并支持本学院的战略方向；
- b) 为制定质量目标提供框架与指导；
- c) 适合本学院经营需要；
- d) 有利于持续改进质量管理体系。

5.2.2 沟通质量方针

质量方针制定后，本学院采取以下措施了解质量方针：

- a) 质量方针形成书面文件，并加以保持；
- b) 在本学院各层面进行沟通、理解并予以贯彻执行。方针文件存放于本学院内网，供所有教职工随时查阅；
- c) 必要时，可向本学院的相关方提供。

本学院的质量方针见本手册 0.4。

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY / SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

5.3 组织的岗位、职责和权限

院长负责设立本学院组织机构并分派部门职责与权限，组织机构图和部门职责与权限表向全体教职工公布。

本学院办公室负责建立《岗位职责说明书》，规定相关岗位职责、权限，《岗位职责说明书》存放于本学院 OA 办公系统，所有教职工可以随时查阅。院长分派的职责权限，应达到以下目的：

- a) 确保本学院的质量管理体系符合 GB/T 19001-2016 标准的要求；
- b) 确保各过程的输出符合预期结果；
- c) 有专职岗位向各职能部门报告尤其是向院长报告管理体系的绩效及其改进机会；
- d) 确保在本学院内推动落实以顾客为关注焦点的行为；
- e) 在策划和实施管理体系变更时，保持管理体系的完整。

学院的组织机构图见手册 0.5, 0.6。

学院各单位的质量职能与要素分配表见手册 0.7。

学院的部门职责见手册 0.8。

5.4 本章支持性文件

- 1) 《质量方针》；
- 2) 《组织机构图》；
- 3) 《湖北国土资源职业学院管理体系结构图》；
- 4) 《质量管理体系职能分配表》；
- 4) 《部门职责》。

6 策划

6.1 应对风险和机遇的措施

6.1.1 院长在充分考虑本手册 4.1 和 4.2 的规定后，督导职能部门制定《**风险和机遇控制程序**》，以达到下述目的：

- a) 保证学院的质量管理体系能实现预期的结果；

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY/SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

- b) 增强有利影响；
- c) 避免或减少不利影响；
- d) 实现改进。

6.1.2 本学院依据教育的需要和对风险和机遇所做的分析，按《风险和机遇控制程序》完成以下策划活动：

- a) 应对风险和机遇的措施；
- b) 运行教育教学过程时整合和实施这些应对措施；
- c) 评价应对措施的有效性。

6.2 质量目标及其实现的策划

6.2.1 推动本学院在相关职能、层级和过程上建立起质量目标。质量目标由质量管理处负责起草，形成一致意见后由院长负责批准。

本学院建立的质量目标，满足以下要求：

- a) 与本学院的质量方针保持一致；
- b) 可测量；
- c) 适用于本学院；
- d) 与产品和服务的品质及客户满意有关；
- e) 周期性地监测目标的达标情况；
- f) 及时报告和传达目标达标的信息；
- g) 适时更新质量目标，一般每年更新一次。

本学院的年度质量目标，具体见《学院年度质量目标分解表》。

6.2.2 对于实现质量目标，本学院保证做到：

- a) 当不制定措施就无法有效执行时，制定有关措施；
- b) 确定实现目标所需要的资源；
- c) 将目标分解到部门，由部门负责人确定目标责任人；
- d) 目标的完成时间，通常为当年度；
- e) 制定目标的测评办法。

6.3 变更的策划

当本学院的教育方式、产品、过程、教学场所、外部环境等要素中的一个

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY/SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

或多个发生重大改变时，组织质量管理体系的变更。变更质量管理体系应经策划并系统性地实施。本学院组织质量管理体系变更时，考虑以下因素：

- a) 变更的目的，和变更可能造成的潜在后果；
- b) 策划和实施变更时，保持质量管理体系的完整性；
- c) 变更所需资源的满足程度；
- d) 对相关的责任和权限进行分配或再分配。

6.4 本章支持性文件

- 1) 《风险和机遇控制程序》；
- 2) 《学院年度质量目标分解表》。

7 支持

7.1 资源

7.1.1 总则

院长为建立、实施、保持和持续改进学院的质量管理体系，配备必需的资源。资源是学院实现质量方针和质量目标的必要条件，应根据学院的办学宗旨、产品的特点和规模、学院的经济实力，确定所需要的资源类别和数量。

资源提供应满足下列要求：

- 1) 实施和保持现有的质量管理体系，并持续改进其有效性。
- 2) 通过满足顾客的要求，不断增强顾客满意。

学院对经费预决算、常规财务管理进行管理，保证为各单位和学生提供财务服务。

学院在配备资源时，考虑以下两个现实条件：内部资源的能力和内部资源存在的制约因素；从外部获取资源的需要与可能性。

7.1.2 人员

院长保证为实施质量管理体系，和运行与控制有关的教育教学过程而配备所需的人员。人事处负责具体的人员配备操作。建立《人力资源控制程序》，规

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY / SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

定人员能力确定、培训和管理过程，确保学院人力资源的合理配置，满足岗位需求。

7.1.3 基础设施

本学院制定《基础设施管理程序》，提供并维护必需的基础设施，以确保提供客户满意的服务。本学院提供的基础设施，包括：

- ① 教学楼及其附属设施（如水、电、气供应设施）。
- ② 教学过程中的设备设施，如实习、实验设备设施（包括硬件和软件）、体育器材、图书资料等。
- ③ 各种支持性服务设备设施，如学生宿舍、文印、通讯设备设施、交通车辆。

资产财务处负责学院资产的建账管理。后勤基建处负责公共设备设施、课桌椅、绿化、学生宿舍的维修、车辆、电梯、水电的管理与维护。各二级学院负责本单位教学设施的维护。信息中心（图书馆）负责教材、图书、网络监控的维护和管理。各单位负责本部门设备设施保养和日常维护管理。分管领导负责分管部门设备设施配置、大中修申请以及相关业务的审核。院长负责学院设备设施配置计划、大中修计划的批准。

7.1.4 过程运行环境

运行环境是工作中所处的一组条件，必要的过程环境能够为学院实现教育服务目标提供良好的支持。

- a) 后勤基建处负责绿化管理、校园卫生管理及其他公共区域的保洁；
- b) 安全保卫处负责校园安全、外来车辆与人员管理、消防器材的配置及管理；
- b) 思政与公共课教学部负责组织运动会；
- c) 教务处负责专业机房计划配置的申请；
- d) 各二级学院负责实训室场地的现场管理；
- e) 宣传部校园文化建设的总体策划，固定标语、宣传栏、网站的管理。
- f) 院长负责校园绿化方案的批准，人文环境的建设。

7.1.5 监视和测量资源

为保持监视和测量资源符合预期使用要求，确保其测量结果的正确性。本学院对量具量仪、试卷以及各类考核评价表等监视和测量资源进行管理。各仪器使用单位负责量具量仪的校准与调整；教务处负责组织试卷与课程标准符合程度的审批。教务处负责学生成绩考核表的控制，学工处负责学生管理工作考核表的控制。

为了评价教育服务产品的符合性，学院主要开展的监视和测量活动是“对教育服务过程进行监视、对学习结果进行测试”，为教育服务符合规定的要求提供证据。

为完成上述监视和测量活动，学院主要采用的监视和测量工具有以下几类：

a) 测试中涉及到的各种测量装置，如游标卡尺、万用表、秒表、全站仪、经纬仪、GPS、显微镜等量具量仪。

b) 学生考试卷。

c) 各种考核表，如听课评价表、学生评教表、顾客满意率调查表、中层干部考核表等。

应设计监视和测量的过程，通过校准、维护、调整、妥善的贮存等过程保持上述测量装置的测量能力，确保监视和测量活动有效进行，监视和测量要求得到满足。在需要确保测量有效的场合，对测量装置应按照如下要求控制：

a) 国家有强制性检定规定的测量装置，按照规定的期限送到具有检定资格的国家授权机构进行计量确认。保存检定合格证明，并在测量装置上粘贴表明有效期的合格标识。

b) 没有严格检定规定的测量装置（如游标卡尺），每年组织一次校准，校准的情况应予记录，如测量装置名称、代号、校准时间、校准结果等。

c) 某些测量装置可在使用前校准，如万用表、秒表。

d) 可以采用适当方式防止使测量结果失效的调整，如提供调整作业指导书，指定具有操作资格的人进行调整。

e) 采取正确的防护措施和适宜的贮存条件，防止测量装置损坏或失效。

发现测量装置不符合要求时，应对该装置之前的测量结果是否有效进行评

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY/SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

价和记录，对有疑问的结果重新测量。对该测量装置采取校准、修理或报废措施并保持记录。

学院规定试卷的控制方式：

- a) 试卷使用前评价是否符合课程标准的要求。
- b) 试卷标识清楚地表示适用的专业、年级、班级、课程。
- c) 对试卷应采用适当的封装和保存方式，防止考试前泄密失效，便于考试后实施必要的追溯。

发现试卷超过课程标准要求时，对形成的学生成绩应重新评定并记录。对原来使用的试卷进行调整，调整的结果应予以记录。

对用于考核教职工服务是否满足要求的各种考核表，如听课评价表、学生评教表、顾客满意率调查表等，应在使用前评价其能否准确反映考核准则的要求。

7.1.6 组织的知识

本学院对学院实施教育服务过程运行所需的知识加以识别，通过对所需知识的获取、保持、共享和适时更新，保障业务过程的顺利运行和输出合格的产品和服务。

教务处（科研处）负责学院知识的整体管理及自主知识产权的专利建设。各单位负责本部门的管理经验、教学经验总结的整理与传承。

7.2 能力

人事处通过以下做法为本学院提供胜任工作要求的人员：

a) 建立每一位员工的教育、培训、岗位资格的适当记录，如学历证书、培训证书、工作经历纪实材料等，确定人员所需的任职资格和能力；

b) 提供适当的教育、培训和工作历练，使人员符合任职资格要求；对从事影响产品质量工作的人员，学院应按照下列要求加以管理：根据各岗位所从事的质量活动确定人员的能力要求；为满足能力要求提供相应的培训或培训外的措施（如对外招聘、内部调整岗位、加强考核等）；采取适当措施（如面试、笔试、实际操作等）判断员工胜任程度，检查培训或其他措施的效果是否达到了策划的目标。

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY/SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

必要时，从外部获得符合能力要求的人员；保存教育、培训记录。

7.3 意识

学院通过多种形式，包括文件传阅、会议宣讲、专题培训、张贴海报等，培育员工的质量意识，确保达到以下要求：

- a) 了解本学院的质量方针；
- b) 知晓本学院的质量目标；
- c) 促使每一位员工都能认识到自己所从事的工作与教育教学质量的关系和重要性，清除各种教育教学活动之间的关系，以及如何为实现自己所从事活动的质量目标做出贡献；
- d) 让员工明白不良的工作习惯和工作结果可能导致的后果。

7.4 沟通

学院建立对内和对外的沟通渠道，对质量管理体系涉及的相关事务进行有效沟通。

a) 内部沟通事项包括全校性会议的组织与行政管理类信息的沟通、教学类信息的沟通、学生管理类信息的沟通等；

b) 对外沟通事项包括外审结果、供应商供货质量、学生就业、外部培训、招生等；

c) 沟通的开展由职能部门或职能岗位负责；

d) 沟通形式包括面对面、电话会议、文件、校园网络、微博、微信、目标、公告等方式进行上传下达、纵向和横向沟通；

e) 各单位应按照规定主动沟通，营造一种良好的沟通氛围，力求通过沟通增进理解、提高质量管理体系的有效性。

7.5 形成文件的信息

7.5.1 总则

本学院的质量管理体系文件包括：

- a) 质量手册；

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY / SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

- b) 质量方针和质量目标（包含在质量手册内）；
- c) 程序文件，含 GB/T 19001—2016 标准要求的形成文件的程序，以及本学院为保障体系有效运行所需的文件；
- d) 操作指导文件及有关记录。确保质量管理体系有效策划和运行编制的作业文件, 包括：部门与岗位职责、管理制度、工作指南、教学计划与课程标准、图样等。

7.5.2 创建和更新

本手册 7.5.1 所列质量体系文件，其创建和更新管理要求如下：

- a) 文件进行分层控制，共分为三层：手册和标准为第一层, 程序文件为第二层，操作指导文件和记录为第三层；
- b) 文件以相应标识进行辨别，表示包括文件名、文件编号、起草人、审核人、批准人、文件版本号、实施日期、修改记录等；
- c) 文件在发布前得到审核和批准；
- d) 文件更新后，需再次审核和批准。

7.5.3 文件信息的控制

本手册 7.5.1 所列的文件，由质量管理处统一管理，文件的使用管理要求如下：

- a) 文件以纸质和（或）电子媒介归档保存，学院依据性文件以电子文件为主，记录以纸质文件为主；
- b) 为文件及知识建立目录与索引，向全体员工公布；
- c) 文件加以妥善保存，纸质文件和知识需采取防腐措施，电子文件需定期进行数据备份；
- d) 员工可按自身拥有的权限访问学院内网，查阅、下载、打印与权限对应的文件与知识；
- e) 需要纸质媒介的文件，由质量管理处负责分发、登记和回收；
- f) 作废文件禁止使用，如是纸质媒介，予以封存或销毁，如是电子媒介，从内网上撤出，防止其非预期使用；
- g) 如存在过期文件允许在特定岗位继续使用情况，应进行标识。

7.5.4 本章支持性文件：

《基础设施管理程序》

《文件控制程序》

《记录控制程序》

8 运行

8.1 运行策划与控制

为确保通过教育服务实现过程的策划，对教育服务实现过程策划的控制，使教育服务产品达到质量要求。质量管理处通过策划确定以下方面的内容：

a) 根据教育服务产品的特点，确定满足顾客和法律法规要求的质量目标，包括目标值和质量要求；

b) 确定教育服务实现的所有过程和子过程；确定需要建立的过程文件；确定实现过程所需的人力资源和设备设施；

c) 确定服务实现各过程所需要的检查活动和接受准则。（检查活动：设计开发过程的评审、验证和确认活动，服务提供过程中的教学检查，学生学习状况的考试考核活动等）；

e) 确定能充分证明过程运行和过程结果符合要求的记录。

当通用的过程要求不能适应某些特定服务项目时，应根据特定服务项目及提供过程的特点，参照质量管理体系的通用要求进行特定的策划：制定质量目标，识别过程，明确应该采用的通用文件并补充特定文件，确定资源、检查活动和接受准则、记录。

服务实现策划的输出采用文件形式，如程序文件。针对特定服务产品进行策划形成的文件称为“质量计划”，质量计划是包括质量要求、实施控制以及记录规定的完整实施方案，形式可以采用文字叙述、表格、流程图及其组合。

学院的外包过程，按 8.4 条款控制。

8.2 服务的要求

8.2.1 顾客沟通

学院招生办公室、就业创业与校企合作处应针对以下三个方面策划顾客沟通过程，设计并实施顾客沟通活动：

a) 在服务提供之前，了解顾客需求，向顾客提供学院教育服务信息（包括服务特点、新增服务信息等）；

b) 在服务提供过程中（如招生、就业及教育服务过程），处理顾客的问讯、合同的处理及更改；

c) 在服务提供之后针对顾客反馈信息（包括顾客的抱怨和投诉）进行沟通。

8.2.2 与服务有关要求的确定

学院应充分确定下列要求：

a) 顾客明示的要求，包括学生在校学习、就业以及毕业后服务要求；

b) 顾客没有明示，但是教育服务已知的预期用途必须满足的要求，如综合职业能力的培养、自学能力的提高等；

c) 与教育服务有关的法律法规规定的要求，如《中华人民共和国教育法》等；

d) 学院自身为了提高顾客满意度、体现学院办学特色，在满足上述要求的前提下而确定的附加要求，如提供升学辅导、承诺就业基本工资等。

以上要求的确定可以是书面的（如与顾客签订的合同，通过问卷调查后形成的调查报告等），也可以是非书面形式，只要相关人员清楚理解一致即可。

8.2.3 与服务有关要求的评审

学院应在向顾客做出承诺之前对产品有关的要求进行评审，如招生简章印刷发布之前，与用人单位签订培训合同之前，向用人单位承诺到岗学生专业与人数和到岗时间之前。通过评审达到以下目的：

a) 准确理解并采用适当的文件描述了与产品有关的要求，如招生简章、就业协议等；

b) 与顾客就合同中理解不一致的地方取得共识，并有了解决措施；

c) 学院确认自身有能力满足规定的要求，包括师资队伍、教学方式、基础

设施等；

d) 评审方式可以采用会议、文件会签等方式进行；

e) 对评审结果及通过评审决定采取的任何措施予以记录，记录按照《记录控制程序》加以控制。

在接受顾客口头表达的产品要求时，在接受之前应对顾客要求加以确认，如招生、就业推荐时的口头报名，企业电话说明培训要求或用人需求等。

如果教育服务要求发生变化，除了在接受合同之前进行评审外，还应通过文件（如质量计划、服务规范、教学计划等）的修改和控制发放，确保相关部门知道已经变更的要求。如培训时间的调整、学习课程的变化、学生名单的变更等。

8.2.4 服务要求的更改

如果服务的要求发生了变更，签署对应的变更文件，并传达给相关岗位和人员。

8.3 服务创新

8.3.1 总则

学院制定《课程设计与开发控制程序》，服务创新过程是服务实现过程的关键环节，它将顾客、法律法规和学院自身要求转换成各专业的教学实施计划，形成规范的教学文件。为确保学院设置的专业、开设的课程满足用人单位对学生职业能力的需求，进行职责分派：

a) 教务处监控设计开发过程，组织输入和总体方案的评审、验证和确认活动；

b) 教务处落实设计开发人员，组织课程教学文件的评审、验证和确认活动；

c) 设计总负责人负责总体方案的设计和课程设计的协调；

d) 课程设计人负责课程有关教学文件的设计；

e) 就业创业与校企合作处负责提供用人需求信息，参与输入、总体方案评审与确认活动；

f) 继续教育学院负责继续教育市场信息，参与培训方案评审、验证与确认；

- g) 分管副院长协调解决设计开发中的重大问题，审批教学文件；
- h) 院长负责新专业设置的审批。

8.3.2 服务创新策划

应对服务创新进行策划，策划的重点是对服务创新过程的控制。应通过策划确定以下内容：

- a) 明确划分服务创新过程的阶段，规定每一阶段的工作内容和要求，如输入确定阶段、总体方案开发阶段、课程开发阶段、试行阶段；
- b) 规定在每个阶段需要开展的评审、验证和确认活动，如输入评审、输出评审与验证、确认等；
- c) 明确有关部门和人员在服务创新过程中的职责和权限，对不同部门和人员之间的接口关系做出规定，确保既各负其责，又能保持工作信息的有效交流；
- d) 策划的输出可以形成设计开发计划。随着服务创新的进展，可能发生设计要求变化、设计完成期限变化等情况，因此必要时可以修改设计开发计划。

8.3.3 服务创新输入

设计开发输入是根据产品要求转化而来的产品特性要求，具体应该包括以下内容：

- a) 用人单位提出的岗位职业能力方面的要求；
- b) 职业标准规定的应该具备的知识、技能和综合能力要求；
- c) 过去设计开发证明有效的要求。这往往是对顾客未明示要求的补充；
- d) 其他必须的要求。

服务创新的输入应形成记录（如设计任务书）并保持。

对设计开发输入应进行评审，评审中应特别注意澄清和解决那些不完整的、含糊或矛盾的要求，确保输入的信息的充分性和适宜性。评审可以采用会议评审、责任人审核批准或其他方式。

8.3.4 服务创新控制

教务处对设计开发过程进行有效控制，控制要求包括：

- a) 规定设计开发要达成的成果；

b)按计划开展评审活动，以评价设计开发结果满足要求的能力。在服务创新策划过程中，已经对适当的阶段的评审活动做出了安排，学院应依据安排对设计开发的输出进行评审。对简单的服务项目评审一次就够了，如短期培训或一门课程的开发；对于大型复杂项目应分级分阶段评审，如一个专业的培养方案，应开展总体教学计划评审、课程标准评审、课程教学材料评审。评审目的：对本阶段的设计成果满足质量要求的能力做出评价。发现设计中的问题和不足，并提出有效的解决措施。评审的参加者应包括与评审的设计开发阶段有关的职能的代表，如教学计划评审人员应该有专业负责人、教务处负责人、职业教育研究室成员、企业专家；课程标准评审人员可以是课程设计人、相关课程教师、专业负责人等。评审结果和决定采取的措施应记录并予以保持；

c)按计划开展验证活动，确保设计开发的输出满足输入的要求。应依据服务创新策划的安排对设计开发的输出进行验证，评价设计开发的输出是否满足输入的要求。验证的方式可以是：设计文件发布前的评审，全面对照输出的教学文件是否满足了输入的要求。当验证结果表明设计开发输出没有完全满足输入要求时，应决定采取有效措施（包括更改设计）以满足要求。验证结果和决定采取的措施应记录并予以保持；

d)按计划开展确认活动，确保产品和服务满足规定的使用要求和预期的用途，为了确保教学服务满足已知的产品要求，学院应该按照设计开发策划中的安排进行服务创新确认。确认方式可以是：简单的项目可以采用模拟方式，如短期培训课程的模拟与评价。大型的服务项目可以采用全面试验，并分析试验结果的方式，如采用问卷调查、试卷分析、座谈会等方式收集学生、用人单位对新开发专业实施效果的信息，通过分析评价服务创新是否满足已知的产品要求。确认结果和决定采取的措施应记录并予以保持。

8.3.5 服务创新输出

专业设计开发的输出是一套教学文件，全面提供了关于服务特性方面的信息，如教学计划、课程标准、教学材料等，在放行之前应得到批准。输出应满足下列要求：

a)必须满足服务创新输入的全部要求；

- b) 给出采购信息，如设备设施清单、教材清单等；
- c) 给出服务提供的适当信息，如教学计划，课程标准、内容、时间等；
- d) 包含教学服务过程和最终结果的验收标准，如师资要求，设备设施规格和要求，专业培养目标、课程目标、学习单元目标等。

明确教学服务过程中的安全要求，如生产实习前的安全教育。

8.3.6 服务创新更改的控制

设计开发更改是指对经过评审、验证或确认的设计结果（包括各阶段成果）的更改。应根据顾客要求变更、法律法规变化、学院自身的改进需求识别服务创新的更改。应根据更改范围的大小、重要性的不同，决定是否对更改采取评审、验证和确认，更改实施之前应该得到授权批准。

更改评审除考虑标准的要求外，还应评价更改部分对已经提供的服务、服务项目其他部分及整体功能的影响，以便确定更改的适宜性。更改的评审结果和决定采取的措施应记录并予以保持。

8.4 外部提供过程、服务的控制

8.4.1 总则

学院制定《采购控制程序》（含外包控制），适用于各类物资采购和服务外包过程的控制。以确保采购的产品在质量、交付和服务等方面符合规定的采购要求。学院外包过程：部分服务过程不能独立完成，分包给外部组织，包括食堂餐饮服务、部分劳务派遣人员外包等，这些外包过程均按此条款规定进行控制。

职责分派：

a) 后勤基建处负责设备设施、物资采购，后勤服务类外包过程的评价、选择与管理，安全防护外包过程的评价与选择。

b) 人事处负责学历教育外聘教师的评价、聘用与管理

c) 教务处负责教材采购。

d) 图书馆负责图书采购。

e) 就业创业与校企合作处负责学生实习单位的选择与评价。

- f) 资产财务处负责采购过程的管理。
- g) 使用部门负责采购申请，参与采购验证，采购过程中提供技术支持。
- h) 使用部门分管领导负责采购申请的审核。
- i) 院长负责采购计划与外包合同的批准。

8.4.2 控制类型和程度

根据采购产品对学院教育服务的影响程度将其分类，不同类别的产品采取不同的控制办法，对供应商进行分级控制，并做到：

- a) 确保供应商提供的过程处于本学院的控制之中；
- b) 规定对供应商进行分级控制，对其输出结果进行验证；
- c) 充分考虑供应商提供的过程、产品和服务对组织稳定地提供满足客户要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响，和供应商自我控制的有效性；
- d) 以进货检验和源头检验的方式，以确保供应商提供的过程、产品和服务满足学院的要求。

学院一般采取的控制方法有采用书面调查、现场调查、以往业绩评定等方式评价供方，并按照供方提供产品的能力选择合格供方：

a) 对新开发的供方, 主要评价：产品质量情况、产品交付后的服务和技术支持能力、价格和产品交付情况。

b) 对现有供方仍需要定期或不定期重新评价，并有相应措施保证采购品持续符合要求。这些措施包括与供方沟通、加严验收、限制或停止供方供货。应制定选择、评价和重新评价供方的准则，这些准则根据采购产品的重要程度不同而有差异，一般应包括如下内容：

- 1) 评价内容：如产品的质量信息、样品检验、质量管理状况等。
- 2) 供方信息调查方式：如现场调查、同行信息比较、提供证实材料（如产品认证证书）。
- 3) 学院内部选择、确定合格供方的程序和方式。
- 4) 重新评价的时机、内容和发现供方问题时可以采取的措施。

评价结果及评价所引起的任何必要措施应记录并予以保持。

8.4.3 外部供方的信息

外部供方的信息应清楚准确地描述采购产品和外包服务要求。如设备的名称、规格、型号、数量、技术要求、交付方式等，教材的名称、作者、版次、出版社等。适当时还可包括：采购产品或外包服务提供的程序性要求，如供方提供产品的程序（验收程序、服务程序）、生产或服务提供的过程要求（如工艺要求）、设备方面的要求（如机加工要求用数控机床）；供方人员的资格要求，尤其是外包的教育教学过程对供方人员资格更加应该严格要求；有关供方质量管理体系方面的要求；确定学院与外部供方的联络接口；对外部供方的绩效的测评办法；对在外部供方实施验证和确认的安排。

制定外部供方要求的形式可以是合同、采购计划等。在采购要求提交供方之前，一般采用申请方提出详细要求、相关责任人审核或会议评审的方式，确保规定的采购要求是充分和适宜的。应该根据采购产品和外包服务的特点和重要程度确定验证的方式，并严格按照规定执行验证。验证有下列方式：a) 进货检验，即直接检验产品或服务的质量。b) 查验供方提供的合格证据。c) 在外部供方的生产现场检验。如果验证活动计划由学院或学院的顾客到供方生产现场进行，则应在采购信息中规定验证活动的方式和产品放行的方法。

8.5 服务的提供

8.5.1 服务提供的控制

学院的服务提供过程包括德育和学生管理、教学、短期培训与鉴定、后勤服务过程，这些过程直接影响最终服务质量。学院对服务提供过程进行策划，编制《招生工作控制程序》、《学生学籍管理控制程序》、《教学服务提供控制程序》、《后勤服务过程控制程序》、《毕业生管理控制程序》、《应急管理控制程序》，按照策划的规定在受控条件下提供服务。适用时，受控条件包括以下内容：

a) 服务提供部门或人员应该得到教学计划、课程标准、德育大纲等文件，通过这些文件了解有关的产品特性。

b) 当活动复杂程度高、对服务质量影响大或工作人员技能存在差距时，编制作业指导文件，服务提供部门或人员严格按照这些文件提供服务。这些文件

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY/SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

主要是指服务提供规范，如课堂教学规范、学生操行考核评定办法、教学设备管理办法等。

c) 在策划中应考虑适宜的设备，在服务提供过程中保证提供和使用，并采取必要的维护措施，使设备保持规定的运行能力。

d) 对需要监视和测量的活动，可按标准要求配备并使用合适的监视和测量装置。如安全监视装置、体育比赛中的秒表、实习教学中测量工件的量具，考核学生成绩的试卷，用于服务监测的各类表格等。

e) 对服务过程实施监视和测量，内容包括人员、工作环境、工作过程等。

f) 教育、教学、后勤服务提供方式与要求；服务过程中各环节的审核与批准要求，如授课计划、教案使用前的批准。

g) 特殊过程确认：教育教学过程的问题往往是在服务提供以后才能显现出来，一旦产生不良影响难以挽回，因此学院将教育教学过程作为特殊过程加以控制，即事先确认过程能力，证明这些过程能够达到预期的结果。通过：

1) 制定过程能力的合格标准，如教学计划、课程标准中的设备设施、师资配置标准、岗位说明书中的任职条件等。

2) 聘任任课教师和班主任之前，对其任职资格和能力进行评价，评价可以采用查验证书、分析以往工作业绩、试讲或答辩（新教师、新班主任）等方式进行。

3) 新设置专业实施之前、每年招生计划确定之前，评价学院相关教学设备设施的种类和数量、相关专业教师资历和数量，评价可以采用数据统计与分析、会议评审、现场勘查等方式进行。

4) 按照本手册 7.5.1 章节规定编制相关程序文件、作业指导文件对教育教学服务方法和程序做出规定，提供服务时严格按照文件规定

5) 保持评价证据，以证明确认过程有效进行。适用时，可以采用其他过程的记录，如新教师试讲评价表、会议记录、班主任聘任表等。

6) 当教育教学方案出现较大变化时或出现重大问题是，应再次进行确认。

8.5.2 标识和可追溯性

产品标识是指通过标志、标记或记录来识别产品特性或状态，这里提到的

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY / SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

产品不仅指最终产品，而是泛指服务提供全过程的采购产品、中间产品和成品。

在服务提供过程中，当需要对不同产品加以区分时，就应采用适宜的方法标识产品，以防止产品的混淆。学院采用了如下标识：

- a) 用文字清晰表示不同的专业和课程，如《国土资源调查与管理》专业、《矿物与岩石鉴定》课程。
- b) 职工佩戴胸卡，标识服务提供人员的身份。
- c) 利用标识牌标识服务场所和设备设施。
- d) 利用库存物品标识卡表明各类库存物资的规格、型号、库存量等信息。

学院的教育服务状态可以通过各种监测记录（如教学质量综合评价表、听课评价表、不合格报告等）、学生成绩单来标识。

可追溯性是指通过记载的标识能追溯服务历史情况。教师提供服务的情况、学生在校学习情况都是需要追溯的，因此需要编制唯一性标识，并在学生档案、学籍卡、成绩登记表、试卷等记录中使用唯一性标识，包括：

- a) 采用文字和数字标识专业、年级、班级。
- b) 学号编制方式为班级号加学生顺序号。

8.5.3 顾客和外部供方财产

顾客和外部供方财产是指所有权属于顾客和外部供方，但是在学院控制下或提供给学院使用的顾客个人物品或文件，如：

- a) 学生/学员的档案、邮件及其他个人物品。
- b) 家长或培训学员开到学院的汽车、摩托车、自行车。
- c) 学生的证件，如毕业证、技能等级证等。

在接受顾客和外部供方财产时进行验收；在贮存或使用顾客财产时根据财产特点采取适当保护措施；如果顾客财产发生丢失、损坏或不适用的情况时应加以记录并告知顾客；学生与学员档案管理、证书办理与发放、成绩管理等做出相应规定。

8.5.4 安全防护

学院识别教育服务过程中的不安全因素，并在有关文件中规定以下方面的安全防护方式、方法与要求：

- a) 教学过程中的安全防护。
- b) 后勤服务过程中的安全防护。
- c) 企业实习过程中的安全防护。
- d) 校园治安管理与安全教育。
- e) 消防和对其它自然灾害的防护。
- f) 所有教育服务过程中不安全因素的控制。

8.5.5 交付后的活动

教育服务交付后的活动为毕业后续服务过程。本学院交付后的活动，其覆盖范围和服务程度取决于以下因素：

- a) 法律法规对交付后活动的规定；
- b) 与服务有关的潜在不期望的后果，即就业企业的负面表现对学员的不利影响；
- c) 服务的性质、周期；
- d) 顾客与本学院订立的就业契约中的要求；
- e) 顾客的反馈。

8.5.6 更改的控制

当学院提供的教育服务发生更改时，需安排必要的评审和控制，使其稳定地符合要求。发生更改时，不管是临时更改还是版本更改，办公室组织有关部门进行评审，以保证更改能稳定地符合服务的要求，通过的更改要形成文件，以便办公室加以执行。就业后续服务内容发生更改时，就业办公室组织有关部门进行评审，确保服务能稳定地满足客户的要求。

8.6 服务的放行

对于学院的教育服务这个产品而言，很难区分过程或产品的监视和测量，常常是过程能力与服务特性的监测同时进行，其中更重要的是过程监视。监视和测量的对象是质量管理体系的所有过程，其中重点是教育、教学、后勤服务、继续教育培训等直接服务过程。学院在对这些直接服务过程的监测内容、时间、方法、监测人做出规定：

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY / SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

- a) 对工作过程进行检查，如：教学秩序巡查，听课；部门内部工作检查。
- b) 在适当阶段，对服务策划、准备和提供过程进行的审核，如：授课计划与教案必须审批，审批后应有审批意见和签名。
- c) 采用测量方式获得数据，如通过学生成绩、操行合格率评价服务质量。
- d) 当发现服务过程没有达到预期的结果时，应采取有效的纠正措施，消除不合格及产生不合格的原因。
- e) 如果不能完全按照策划提供服务（如：规定的课程没有结束时企业要求顶岗实习；删减课程标准规定的内容），必须得到学院有关人员批准，必要时征得顾客的同意，并保持批准的证据。

8.7 不合格输出的控制

不合格输出指不满足要求的产品，对于学院，可能发生在采购产品、各类教育教学服务和提交顾客的产品（如教材、食品）中，其中主要是教育服务。

学院编制《不合格服务控制程序》，规定控制活动和处置不合格品的职责权限。一般不合格品的控制活动包括判定、标识、记录、评审和处置等。

处置不合格品可以采用以下一种或几种方式：

- a) 采取措施消除已经发生的不合格，如发现教师编制的《学期授课计划》不符合要求是重新编制计划。
 - b) 当发现服务不能完全满足预期的结果时，在经过有关授权人员及顾客批准（凡是适用的场合必须由顾客批准）后提供服务，但是给予顾客适当的优惠条件。
 - c) 当服务已经提供后发现不合格时采取相应措施消除影响，如：发现由于教师的授课服务不能满足要求，导致批量学生成绩不及格或学生严重不满时换人上课；无法重新提供服务时，采用道歉或提供适当赔偿的方式减轻不满情绪。
- 纠正不合格服务之后应再次验证其是否符合要求。

对不合格的性质（类别、不合格情况）和采取的措施应予以记录并保持。

8.8 本章节支持性文件

《招生工作控制程序》

《学生学籍管理控制程序》

《教学服务提供控制程序》

《后勤服务过程控制程序》

《毕业生管理控制程序》

《应急管理控制程序》、

《采购控制程序》

《课程服务创新控制程序》

《不合格服务控制程序》

9 绩效评价

9.1 监视、测量、分析和评价

9.1.1 总则

为了对体系、服务、外部供方的绩效进行评价，本学院组织确定以下事项：

- a) 需要监视测量的对象，包括教育服务、外部供方、客户满意；
- b) 针对不同的监视测量对象，分别确定合适的监视测量、分析与评价的办法；
- c) 实施监视测量的时机。其中教育服务的监视测量按 8.6 条款的规定进行，服务在交付前进行；
- d) 分析和评价监视测量结果的时机。其中，对教育服务的分析评价体现在每月总结报告中。

9.1.2 顾客满意

追求顾客满意是学院建立和实施质量管理体系的目标。对顾客满意信息进行监视是测量质量管理体系业绩的方法之一。学院编制《顾客满意度测量控制程序》规定获取和利用这种信息的方法。

顾客满意方面对信息包括对学院服务质量的直接反映和间接反映，既包括顾客的声音，也包括市场动态，甚至竞争对手的信息；既包括满意的正面信息，

也包括不满意的信息。

《顾客满意度测量控制程序》应确定收集顾客（学生、家长、用人单位）满意程度信息的渠道、方法和频次，具体收集方式可以包括：

- a) 接受顾客抱怨，包括投诉和意见。
- b) 采用个别访谈或座谈会的方式访问顾客。
- c) 自行组织问卷调查，或收集消费者组织、行业协会的调查报告。

收集到的信息应加以分析利用，如进行统计分析，确定顾客满意程度的趋势，找出与设定目标及竞争对手的差距，归纳目前存在的主要问题，作为评价质量管理体系业绩和改进的依据。《顾客满意度监测控制程序》应确定分析利用这些信息的频次、方法和职责。

9.1.3 分析和评价

学院编制《分析评价控制程序》，规定数据收集渠道、方法、频次以及适当的分析方法，包括统计技术的使用。应将数据分析结果提交管理评审，以便对质量管理体系进行评价，并为改进寻找机会。

收集与分析的数据一般包括以下几类：

- a) 校级、部门级质量目标的完成情况。
- b) 监测频次、被监测范围、不合格项分布情况等。
- c) 反映同类教育服务市场动态的数据，竞争对手的相关数据。

这些数据来源于内部监视和测量活动、服务提供过程、与顾客和供方相关的过程等。对所收集的数据，除学院办公室综合分析外，其他与质量管理相关的部门和人员也要进行分析。数据分析结果应提供以下方面的信息：

a) 顾客满意度方面的信息，包括学生、家长、用人单位几个方面的满意程度和不满意的方面。

b) 教育服务与规定要求的符合性，如教育教学质量目标的完成情况，存在不足的主要方面。

c) 过程和产品的特性变化、发展趋势，是否存在潜在的问题，有无必要采取预防措施。

d) 供方产品和提供服务的状态。

9.2 内部审核

学院应按照策划的时间间隔定期开展内部质量审核。内部质量管理体系审核的目的是确定质量管理体系的符合性与有效性：

a) 符合性：符合学院按照标准进行的产品实现策划的安排；符合 GB/T19001-2016 标准；符合学院质量管理体系的要求。

b) 有效性：质量管理体系得到有效的实施与保持。

学院编制《内部审核控制程序》，规定内部质量审核的策划、实施、报告结果和保持记录的职责和要求，通过审核员的选择和审核实施实现确保审核公正性和客观性。程序文件具体包括以下内容：

a) 审核方案的策划，包括审核准则（即审核依据）、范围、频次、方法。

b) 审核责任，包括审核人员的责任和资格、审核组组成和分工。

c) 审核的实施，包括审核准备、审核计划、审核的方法、现场审核等。

d) 审核结果（审核发现和审核结论）的形成，并向管理者报告。

e) 消除审核中发现的不合格及其原因的措施的实施。

f) 跟踪活动，即采取措施的验证和验证结果的报告。

g) 记录的要求，一般保存审核方案策划结果、审核实施计划、现场观察记录、审核结果、纠正措施及验证报告等。

审核方案的策划：审核方案是指在某一段时间内计划要开展的一组（一次或多次）有特定目的的审核，通常以年度审核计划的形式来记录审核方案的策划。审核的频次、时间、进度和审核范围应考虑以下因素安排：不同部门和活动的运行状况和重要性；以往审核结果。当运行问题多、重要程度高时，应加大这些区域和活动的审核力度。

9.3 管理评审

9.3.1 总则

学院编制《管理评审控制程序》，规定管理评审策划、实施过程，满足下列要求：每年 11 月，院长主持召开管理评审会议。管理评审应满足以下要求：

a) 确保质量管理体系持续的适宜性、充分性、有效性。

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY / SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

b)对发现的各种改进机会和变更的需要进行评审，这种改进机会和变更需求可能包括：质量方针和质量目标的修改；方针目标修改带来的体系变更；质量体系过程的改进；教育服务产品的改进。

c)管理评审过程的记录按照《记录控制程序》的要求执行。

9.3.2 评审输入

管理评审输入是管理评审有效实施的前提条件，为管理评审提供充分、准确的信息，应包括如下内容：

a)审核的结果，包括内审、顾客审核和认证机构审核的结果。

b)顾客满意度测量结果，顾客抱怨事项和程度。

c)过程实现增值并达到预期结果的情况，教育服务与顾客、法律法规以及学校自身规定的符合程度。

d)纠正措施的实施及有效性控制状况。

e)以往管理评审所确定的措施的实施效果。

f)可能影响质量管理体系的内外部环境变化，如法律法规、人才需求方向的改变、科学技术的发展等。

g)关于教育服务产品、过程和体系的改进建议。

h)外部供方的绩效。

9.3.3 评审输出

管理评审的输出是院长及班子成员对质量管理体系改进做出的重要决策，至少应该包括以下三个方面的内容：

a)对质量管理体系适宜性、充分性、有效性进行评价，提出关于质量管理体系及其过程有效性的改进决定和措施。

b)根据顾客要求、法律法规要求，提出改进教育服务产品的决定和措施。

c)根据环境变化评价资源的适宜性，分析改进所引起的资源需求，提出资源需求内容、数量上的改进决定和措施。

d)管理体系的变更。

e)资源的需求。

9.4 本章支持性文件

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY/SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

《顾客满意度测量控制程序》

《分析评价控制程序》

《内部审核控制程序》

《管理评审控制程序》

10 改进

10.1 总则

学院利用手册 9.1.3 的分析与评价，和 9.3 的管理评审，确定并选择改进机会，实施改进，以满足客户要求和增强客户满意。

这种改进包括以下三方面的内容：

- a) 改进教育服务，并关注未来的需求和期望；
- b) 纠正、预防或减少不利影响；
- c) 改进质量管理体系的绩效和有效性。

10.2 不合格和纠正措施

10.1.1 学院编制《纠正措施控制程序》，发生不合格(包括投诉)时，学院采取以下行动：

- a) 积极面对，必要时采取措施予以纠正和控制，和处置不合格所带来的后果；
- b) 通过相应的行动，包括评审和分析不合格、确定不合格原因、确定是否存在类似的不合格问题，评价是否需要采取措施消除不合格原因，避免不合格的再次发生或在其它场合发生该类不合格；
- c) 实施与不合格影响程度相适应的纠正措施；
- d) 评审措施的有效性；
- e) 需要时，更新学院之前策划确定的风险与机遇（手册之 6.1）；

湖北国土资源职业学院质量手册

编号：HBGTZYZY / SC

版次：2018A/0

生效日期：2018.08.01

f) 需要时，对本学院的质量管理体系进行相应变更。

10.1.2 保持下述与不合格有关的记录：

- a) 不合格的性质和针对不合格所采取的措施；
- b) 纠正措施的实施结果。

10.3 持续改进

持续改进是增强学院能力的循环活动，改进的重点是改善产品的特点和提高质量管理体系的有效性。改进的途径可以是日常渐进的改进活动，也可以是突破性的改进项目。应从以下方面对持续改进进行策划、实施与监测：

- a) 通过质量方针的建立与实施，营造一个激励改进的氛围和环境。
- b) 确立质量目标以明确改进方向。
- c) 通过数据分析、内部质量审核不断寻求改进的机会。
- d) 实施纠正措施、预防措施以及其他相应措施实施改进。
- e) 在管理评审中评价改进效果，确定新的改进决定和改进目标。

本学院致力于持续改进质量管理体系的适宜性、充分性和有效性。学院根据管理评审的分析和评价结果，和管理评审的输出，确定持续改进的需求和机会。

本章支持性文件

《纠正措施控制程序》