

## 2021 年内部质量保证体系诊断与改进工作报告

学校实施 IS09001 质量管理体系 15 年，基于 IS09001 质量管理体系，坚持“需求导向、自我保证，多元诊断、重在改进”工作方针，建立了“自定目标、自立标准、自主实施、自我诊断与改进”的自主循环提升保证体系和可持续诊断与改进工作机制。建立和完善了学校内部质量保证体系的诊断与改进实施方案，内部质量保证体系诊断与改进组织机构以 IS09001 最高管理者、管理者代表、各部门负责人及内审员为基础，结合诊改组织决策体系要求不断完善；根据诊改“五纵五横”，完善了诊改目标标准体系，形成诊改“两链”；以 IS09001 年度内审、管理评审和第三方监督审核为基础，开展内部质量保证体系的诊断与改进工作。2021 年工作情况如下。

### 一、进一步完善诊改组织机构

2021 年，进一步完善了 IS09001 质量管理体系最高管理者（校长）担任主任的全面质量管理委员会，由职能部门、二级教学单位主要负责人任组长的质量保证工作组，由系（部）主任担任组长的专业（课程）质量保证小组，负责专业、课程质量诊改的组织机构。

### 二、完善目标、修订标准，形成“两链”

基于 IS09001 质量管理体系文件，进一步完善了学校 5 个层面的目标标准和体系文件。对学校、专业、课程、教师和学生等 5 个层面进行了质量设计并进行质量控制。

2021 学年度，学校开展了制度文件的废改立工作，对学校 483 份各类文件进行了废止修改和完善等方面的全面梳理，进一步完善了诊改的学校五个层面的目标标准和体系文件，进一步完善了诊改目标标准体系。

策划和制定了 2021 年学校质量目标，并将质量目标分解到 15 个职能部门和 9 个二级教学单位；对学校、专业、课程、教师和学生五个层面进行了质量设计并进行了质量控制，完善学校五个层面的目标标准和体系文件。对学校 17 个主

要工作过程、17 个次要工作过程和 7 个绩效评价和改进过程进行了分析，建立 41 个过程分析表；围绕 41 个过程，建立相配套的制度文件 400 多份，健全了质量保障制度文件体系。

### 三、完善教育教学信息化管理平台

2021 年，进一步完善了学校教育教学信息化管理平台。发挥“互联网+”技术，建设数据支撑系统，围绕 5 个层面开展监测点的设置，与学校各业务子系统对接，采集各业务子系统数据。现已初步完成 5 横层面的数据，5 纵层面的数据正在完善。通过教育教学信息化管理平台，发挥大数据在学校诊改中的作用，利用大数据进行趋势预测、风险防范，完善质量预警功能。

### 四、自主实施、自我诊改

实施 2021 年度 ISO9001 质量管理体系内审、管理评审和外审，开展诊改，将“诊改”5 横层面的规划、目标和标准在 ISO9001 质量管理体系文件的 15 个职能部门及 9 个二级学院质量目标、440 多份体系文件进行了全面设计；将“诊改”5 纵向系统在 ISO9001 质量管理体系文件的 17 个主要工作过程、17 个次要工作过程和 7 个绩效评价和改进过程中得到完整体现。

2021 年度开展内审、外审和管理评审各 1 次。基于 ISO9001 内外审和管理评审开展自主实施、自我诊改。

**1. 内审。**内审检查表以《高等职业院校内部质量保证体系诊断与改进指导方案（试行）》15 个诊断要素，37 个诊断点为指引，结合学校 ISO9001 质量管理体系 41 个工作过程和绩效评价和改进过程分析表进行策划和编制并组织审核，对审核评价不符合项按要求限期整改关闭，审核结论作为年度管理评审的依据。

对学校 15 个职能部门和 9 个二级教学单位进行了内部审核。内审组对学校建立、实施的质量管理体系覆盖的 24 部门进行为期 3 天的质量管理体系内部审核。内审员根据质量手册、程序文件、工作文件的规定，结合审核对象的职责和所承担的任务，编制《内部审核检查表》，按照《QMS 内部审核实施计划》安排，

与学校领导进行了审核交流；内审组根据 ISO9001:2015 质量管理体系标准、学校 C 版质量管理体系文件及与教育教学服务适用的法律法规要求，采用提问、查阅文件、抽查记录和现场取证等方式进行。六个审核小组本着公开、公平、公正的原则，以客观、科学、严肃、认真、负责的态度，对各部门、各岗位、各职责、各过程进行了严格审核，在各部门的协作和配合下，有序完成了 2021 年的内审工作。本次审核无不符合项、对 9 个部门提出 11 个建议事项。对上年度外审中提出的建议事项进行了检查和验证，发现这些事项得到了改进，改进效果良好，没有出现不符合项。

**2. 管理评审。**开展了 2021 年度管理评审工作。按照审核要求，从学校 ISO9001 质量目标实现情况及指标是否有调整的必要性、学校质量手册、程序文件和支持性文件的完整性、符合性与适宜性、对学校已建立和实施的质量管理体系的总体评价、过程绩效的符合性、组织机构、职责分配、资源分配是否充分和适宜、2021 年内审和 2020 年外部审核的结果、内审中发现的不合格项及纠正措施的实施有效性、不合格及纠正和改进措施实施情况、应对风险和机遇所采取措施的有效性、监视和测量结果、对质量管理体系有益的改进建议等 11 个方面进行了评审。通过评审，学校评审组认为，学校 ISO9001:2015 质量管理体系运行是适宜、充分、有效的。

**3. 外审。**开展 2021 年度质量管理体系的年度外部审核，委托第三方认证机构，通过审核，判定学校质量管理体系是否有达到质量目标的规定效益，提供学校质量管理体系改进的信息与机会；判定学校质量管理体系是否符合国家/国际标准、政府/区域法律法规的要求；获得第三方认证机构注册登录及其证书。

2021 年 10 月，中国检验认证集团广东有限公司 5 位专家对我校 ISO9001 质量管理体系进行了为期 3 天的年度外审，开出了 3 个不符合项和 14 个建议项，对学校 ISO 质量管理体系的改进起到了很好的监督作用，总体审核结论为学校 ISO9001:2015 版质量管理体系运行是适宜、充分、有效的。

**4. 大数据平台助推诊改。**企合作开发了学校教育教学信息化管理平台，包括

质量管理与监控、专业建设、教师发展、学生发展、科研管理等系统的学校质量管理与监控平台，强化业务系统集成、数据实时采集和共享，打造数据中心，消除信息孤岛，将状态数据作为人才培养质量的分析依据，初步实现动态监测各项办学指标和教育教学运行状态(下图1学校教育教学信息化平台—大数据分析决策预警系统，下图2学校教育教学信息化平台—科研平台和团队数)。



图1 学校教育教学信息化平台—大数据分析决策预警系统



图2 学校教育教学信息化平台—科研平台和团队数

5. 利用第三方评价，开展诊改。2021年，完成广东省教育厅职成处开展“广东省职业院校人才培养质量跟踪调查”、广东省教育研究院开展的“高职院校协

商学习情况调查”；委托第三方机构开展了“广东工贸职业技术学院 2020 年毕业生就业质量年度报告”、“广东工贸职业技术学院 2020 应届毕业生培养质量评价报告”、“广东工贸职业技术学院 2017 届毕业生培养目标达成与职业发展评价报告”，协助广东省教育厅职成处开展“广东省职业院校人才培养质量跟踪调查”。学校积极回应第三方质量评价，对第三方机构评价报告上报学校领导，转发到各相关部门开展学习和研究，对第三方报告中提出的持续性问题、新出现问题以及培养目标达成、培养过程反馈等方面的指标列成清单反馈到相关部门，相关部门逐项分析深层次的原因，制定诊改措施，跟踪诊改效果，通过诊改，对学校专业建设、课程改革、就业指导等方面工作起到了一定的促进作用。