

质量、环境管理体系文件

管 理 手 册

依据 ISO9001: 2008 及 ISO14001: 2004 标准编制

生效日期: 2013 年 3 月 11 日

汕头大学至诚书院

二〇一三年三月

目 录

章节号	标题	页码
0.1	管理手册发布令	3
0.2	管理者代表任命书	4
0.3	管理体系方针、目标/指标	5
0.4	汕头大学至诚书院概况	7
0.5	《管理手册》说明	9
1.	目的范围	12
2.	引用标准	12
3.	术语定义	13
4.	质量、环境管理体系	13
4.1	总要求	13
4.2	文件要求	14
5.	管理职责	15
5.1	管理承诺	15
5.2	关注点	15
5.3	管理方针	15
5.4	策划	16
5.5	职责、权限与沟通	16
5.6	管理评审	21
6.	资源管理	22
6.1	资源提供	22
6.2	人力资源	22
6.3	基础设施	23
6.4	工作环境	23
7.	实现	24
7.1	服务实现的策划	24
7.2	与顾客有关的过程	24
7.3	设计和开发	25

目 录

章节号	标题	页码
7.4	采购	26
7.5	服务的提供	27
7.6	监督与评测的控制	28
8.	测量、分析和改进	28
8.1	总则	28
8.2	管理体系监视和测量	28
8.3	不合格控制	30
8.4	数据分析	30
8.5	改进	31
	附件一 管理体系要求职能分配表	32
	附件二 管理体系文件编、审、批权限表	33
	附件三 管理体系过程关系图	34

0.1 管理手册发布令

汕头大学至诚书院根据发展的需要，决定全面实施 ISO9001: 2008《质量管理体系 要求》和 ISO14000《环境管理体系 要求及使用指南》，建立符合国际、国家标准的质量和环境管理体系。

依据上述标准的要求现编制了质量的《管理手册》（含 5 个附件）。

《管理手册》阐述了书院的管理方针，对书院管理体系做出了具体描述，是指导书院实施质量管理和环境管理的纲领性文件和行为准则，现予以发布，望全体员工遵照执行。

学校主管领导：



2013-3-11

0.2 管理者代表任命书

汕头大学至诚书院为贯彻ISO9001：2008《质量管理体系 要求》和ISO14000《环境管理体系 要求及使用指南》标准，现任命陈文滨同志为汕头大学至诚书院管理者代表，其职责为：

- (1) 按照国家相关标准，建立、实施和保持质量、环境管理体系；
- (2) 向书院最高管理者报告质量、环境管理体系运行情况，包括所需要进行的改进，并与有关的管理层就质量、环境体系运行情况进行沟通；
- (3) 提高书院全体员工质量意识和环境意识，保证书院所有岗位和运行范围执行各项要求；
- (4) 负责书院质量管理体系方面的业务与外部的联络。

学校主管领导：



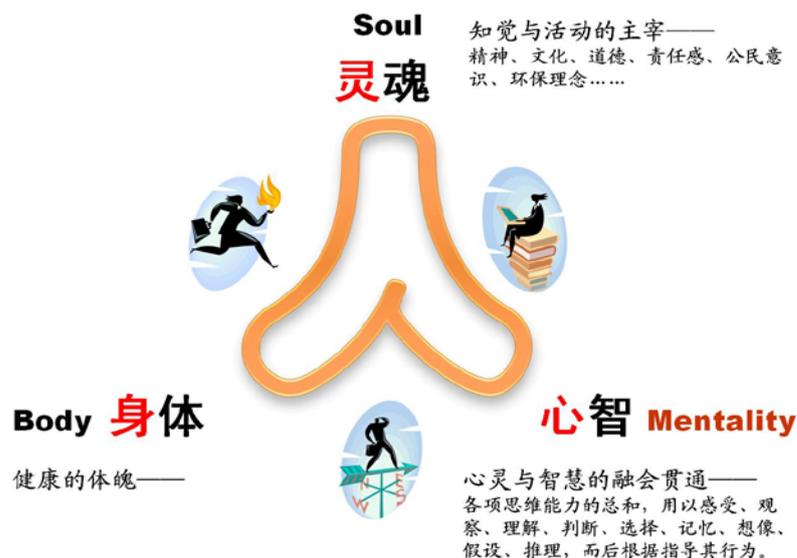
2013-3-11

0.3 管理体系方针、目标/指标

0.3.1 管理方针

汕头大学至诚书院根据全人教育的理念，忠实地围绕汕头大学国际化和精细化特色人才培养目标，秉承“诚·敬·谦·和”的院训，以书院为平台，为学生在校健康成长提供更好的服务，更有力的支持，推动大学从单纯的“专业培养”向具备社会适应能力的“全人教育”转变，培养具有国际竞争力的“有志、有识、有恒、有为”人才。

在全书院贯彻建设绿色校园的管理理念。通过宣传教育使全书院教职工和学生形成“绿色”理念，具备环境保护的认同感和责任感；同时，在整个教育过程中始终贯彻“绿色”理念，并在此基础上逐步形成关于“绿色校园”的一系列管理机制与监控体系。

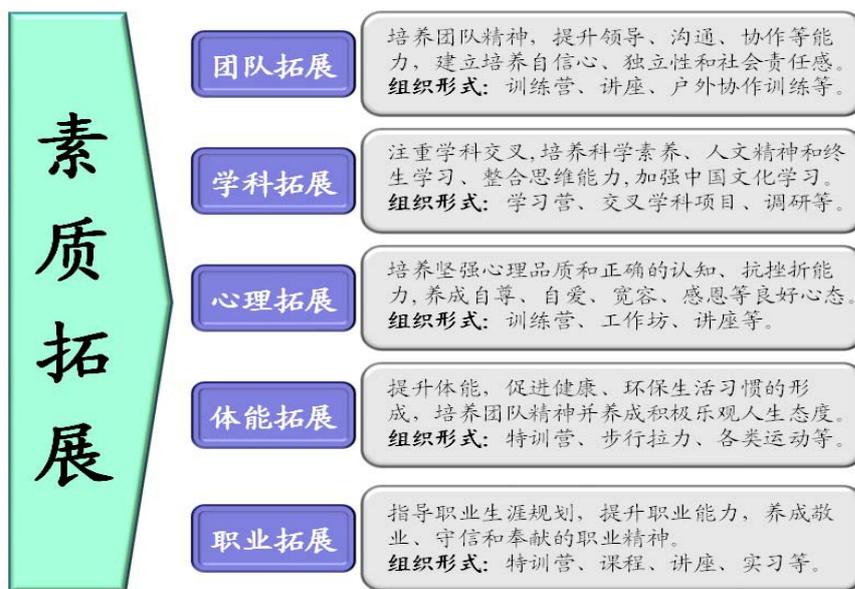


0.3.2 目标/指标

0.3.2.1 至诚书院学生培养目标

- a) 围绕学校“先进本科教育”的核心目标，开展书院的学生培养工作；
- b) 毕业生当年就业率达到 92%以上；
- c) 每年举办新生 ATP 团队素质拓展训练营，覆盖所有当年入学的至诚新生；
- d) 每年举办团队、学科、体能、心理和职业等五类拓展项目，每类拓展项目至少举办一期，每一期学生满意度达 80%以上，达到期望值 80%以上。（团队拓展主要面向对象为低年级宿生；学科、体能、心理拓展主要面向对象为中、低年级宿生；职业拓展主要面向对象为高年级宿生）

书院素质拓展课程简图



0.3.2.2 至诚书院行政管理目标

- a) 各项工作有严密的管理制度及执行程序,所有办事流程均符合学校或书院的相关规定;
- b) 书院基本数据资料齐全并做到按学年更新;
- c) 不断完善管理制度,不断提高服务质量。

0.3.2.3 至诚书院环境管理目标

- a) 提倡办公室节电、节水、节纸等节约制度;
- b) 实施电子化办公;
- c) 书院活动贯彻绿色环保理念,实行双面打印,实现资源及时回收和重复利用;
- d) 严格按照学校资源管理处校产科水电中心有关规定执行,并倡导宿生节约水电。

学校主管领导:

2013-3-11

0.4 汕头大学至诚书院概况

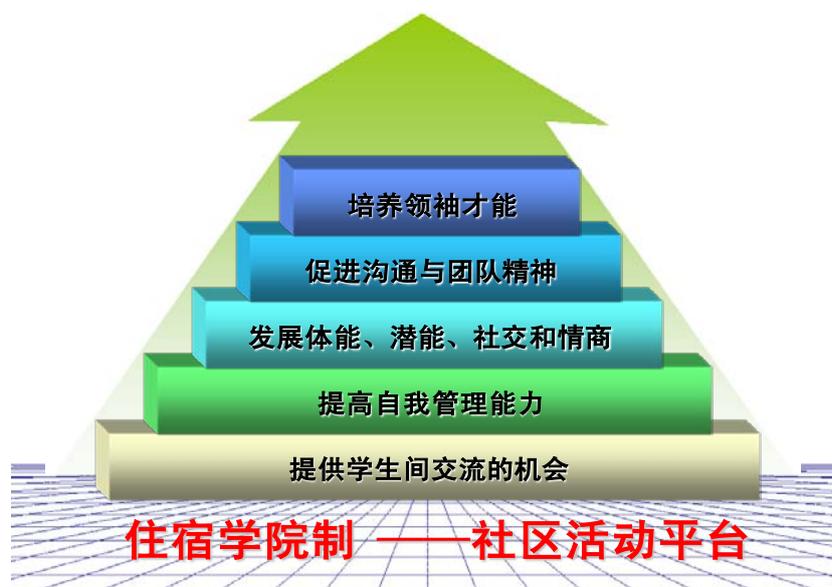
汕头大学于 2008 年 7 月 1 日发文正式成立至诚书院（汕大发[2008]85 号），并由李丹和陈文滨分别担任创院院长和副院长，正式启动学校住宿学院制度改革步伐，进一步深化大学“全人教育”改革探索，成为了中国大陆首个实行本科四年全程住宿学院制度的高校。

至诚书院建筑面积 10,464 平方米，学生宿舍 258 间，学生床位 1,054 个，并配备相应办公及学生活动场所，包括素质拓展训练及多媒体教室、会议室、讨论室、学习室、阅览室等。目前书院专职教师 5 人。

书院围绕汕头大学国际化和精细化特色人才培养目标，以书院为平台，为学生在校健康成长提供更好的服务，更有力的支持，推动大学从单纯的“专业培养”向具备社会适应能力的“全人教育”转变，培养具有国际竞争力的“有志、有识、有恒、有为”人才。

作为试点住宿学院，至诚书院努力开拓一条全新的道路，希望通过我们的努力，住宿学院制度能为中国其它大学建立一个可借鉴的学生培养模式。

至诚书院通过社区活动平台的搭建和各项活动的有效开展，为宿生提供团队、交叉学科、体能、心理和职业生涯等拓展课程项目，通过不同专业背景的交叉，不同思维模式的碰撞，不同兴趣爱好的交融，使学生开拓视野，积累人脉，建立培养自信心、独立性和社会责任感，为学生从小社区走向现实社会打好坚实基础。



名称：汕头大学至诚书院

地址：中国广东省汕头市大学路 243 号

院长：李丹

联系电话： 86 754 86502480

传 真： 86 754 82902482

邮政编码： 515063

网站：<http://www.veritas.stu.edu.cn>

0.5 《管理手册》说明

0.5.1 总则

至诚书院依据 ISO9001:2008《质量管理体系 要求》和 ISO14000《环境管理体系 要求及使用指南》编制质量手册,规定书院的质量和環境方针、目标以及质量和環境策划,并概括描述书院质量和環境管理体系,用以指导和规范书院各项管理活动。通过质量手册,理顺各部门之间的关系,分清质量责任,加强协调,使书院质量和環境管理工作实现标准化、科学化、制度化,促进各项工作更有效的开展。

本管理手册是汕头大学至诚书院质量管理体系和環境管理体系运行的纲领性文件,制定了质量和環境方针、目标、指标,明确了质量和環境管理体系的范围。各个管理部分的程序文件和作业指导书,是本管理手册的支持性文件,是对本手册实施方式的具体说明和指引。本管理手册各章节里描述了质量和環境综合管理体系的过程和各环节之间的相互作用。作为管理体系文件的一个组成部分,本管理手册属于受控文件。

管理手册在汕头大学至诚书院内具有法规效力,不得以行政手段干预其实施;使用者有责任对管理手册中不符合书院实际的内容提出修改意见或建议;管理手册由院务会负责解释。

0.5.2 编制、审核和批准

a)《管理手册》由管理部根据 ISO9001:2008《质量管理体系 要求》和 ISO14000《环境管理体系 要求及使用指南》标准,结合汕头大学至诚书院的实际情况组织编制,并且由各有关部门评审。

b)《管理手册》由管理者代表审核,经学校主管领导批准后,发布实施。

0.5.3 发放范围

a)由书院院务室发放,注明发放日期、持有部门/人,并做好登记、签收工作。

b)发放范围:

- 1)校领导、管理体系范围内各单位;
- 2)咨询与认证机构;
- 3)有此要求的顾客。

0.5.4 管理手册的控制

- a) 手册持有部门/人应妥善保管，未经管理者代表允许不得私自外借、涂改、复制；
- b) 手册持有人工作调动时，应将手册归还原发放部门；
- c) 若手册换版，原持有部门/人交旧换新。

0.5.5 修改和换版

a) 修改、换版的原则：质量、环境管理体系运行中存在的问题；质量、环境管理体系审核中存在的问题；上级有关部门颁布的质量、环境政策、法规。

b) 手册部分章节修改由院务会组织，汕头大学有关部门参加评审，管理者代表审核，主管校长批准；

c) 手册以换页、换版形式进行修改：

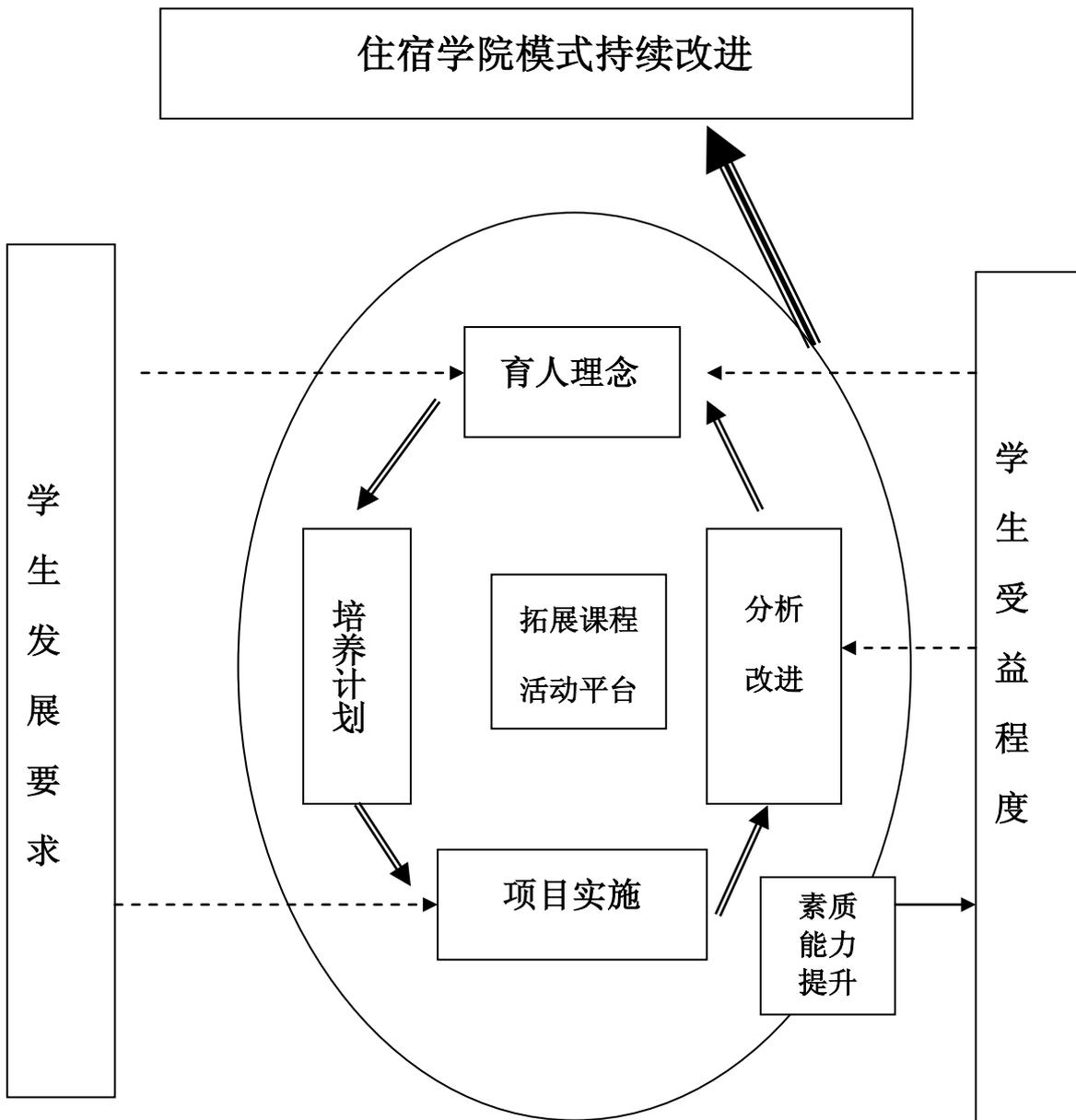
1) 部分字句修改，由主控部门发出经审批的修改通知单，手册持有人持手册到书院 ISO 文件管理员处换页；

2) 管理体系结构、方针策略发生重大调整或法律法规有新的要求时，由院务会组织编制，适时换版。经管理者代表审核、主管校长批准后印刷发放。

d) 手册换页/换版时，有关编制、审核、批准、发布的要求，与 0.5.2 中的规定相同；

e) 向顾客提供的手册不盖受控章，不负责修改和更换新版，但需登记签收。对外发放手册应严格控制。

管理过程及相互关系简图



1. 目的范围

1.1 目的

本手册适用于汕头大学至诚书院在质量和环境方面的管理和控制。通过管理体系的有效实施，包括持续改进体系的有效性，以达到顾客相关方和教职员员工满意。

1.2 范围

1.2.1 本手册描述的管理体系要求，适用于汕头大学至诚书院：

- a) 学生培养管理全过程；
- b) 行政事务管理全过程。

通过管理体系的有效实施，包括持续改进体系的有效性，以达到顾客及相关方满意，保护环境，并符合法律法规要求。

1.2.2 贯彻执行 ISO9001：2008《质量管理体系 要求》和 ISO14000《环境管理体系 要求及使用指南》标准中的全部要求。

2. 引用标准

本《管理手册》及其它质量、环境管理体系文件，均依照下列标准制订：

- 《GB/T19001-2008，ISO9001：2008 质量、环境管理体系——要求》
- 《ISO14001：2004 环境管理体系——规范及使用指南》
- 《ISO/IWA2：教育品质管理系统标准解析》
- 《中华人民共和国教育法》
- 《中华人民共和国高等教育法》
- 《中华人民共和国职业教育法》
- 《中华人民共和国教师法》
- 《广东省〈教师资格条例〉实施细则》
- 《中共中央国务院关于深化教育改革全面推进素质教育的决定》
- 《国务院关于大力推进职业教育改革与发展的决定》
- 《教育部关于加强高职高专教育人才培养工作的意见》

3. 术语定义

3.1 本手册定义如下术语

3.1.1 顾客：接受本系统服务和管理的组织或个人。

主要顾客群如下：

a) 学生

b) 教师

3.1.2 组织：汕头大学至诚书院

3.1.3 供方：提供学生以及资料、设施、材料的组织。

3.1.4 外包方：提供至诚书院承诺给顾客服务的非汕头大学的组织或个人。

3.3 缩写说明

学校——汕头大学

书院——汕头大学至诚书院

院长——至诚书院院长

院务室——至诚书院院务室

4. 质量、环境管理体系

4.1 总要求

书院依据 ISO9001：2008《质量管理体系 要求》和 ISO14000《环境管理体系 要求及使用指南》标准要求建立了完整的一体化管理体系，并加以实施和保持，从而规范了书院的各项管理活动，使书院的管理体系实现了规范化、标准化、程序化。同时通过内部审核、管理评审、采取纠正措施和预防措施、管理考核等途径，持续改进体系的有效性。

4.1.1 书院明确规定：管理体系过程包含所有过程均采用 P-策划、D-实施、C-检查、A- 处置即 PDCA 循环的方法实施和展开，达到管理体系的持续改进。

4.1.2 过程的顺序和相互作用通过一个程序文件表达。

4.1.3 书院制定相应的程序文件和操作指导性文件，明确了确保过程的有效性和管理所需的准则和方法。

4.1.4 过程运行、监视和测量所需的资源及信息在相应的程序文件和操作指导性文件中明确，书院可以确保获得这些资源和信息。

4.1.5 对所确定的过程按程序文件和相应的策划活动结果的要求进行监视、

测量和分析，以验证过程结果符合规定要求。

4.1.6 通过本手册规定的质量管理方针、目标、管理方案，以及过程和体系监控、数据分析、信息交流、纠正和预防措施，以实现预期的过程策划结果，并改进过程的有效性。

4.1.7 在新生入学教育以及书院组织的有关活动中积极开展环保教育。

4.2 文件要求

4.2.1 总则

书院制定了质量管理方针和相应目标/指标、《管理手册》、5个程序文件及若干个作业指导书，确保管理体系过程的有效策划、运行和控制。

4.2.2 管理手册

《管理手册》是书院实施管理的纲领性文件和行动准则，书院全体教职员工必须严格执行。手册包含了以下内容：

- a) 管理体系的覆盖范围；
- b) 对管理体系程序文件的引用；
- c) 管理体系过程之间相互关系的描述。

4.2.3 文件控制

书院确保所有与管理体系有关文件的适用性、完整性和有效性。

形成文件的程序明确了以下方面的控制要求：

- a) 所有文件发布前，由授权人审批，确保其适宜性和充分性（见附件三《管理体系文件编、审、批权限表》）；
- b) 必要时对文件进行评审与更新，并重新审批；
- c) 所有管理体系文件更改和现行修改状态的标识，确保文件的更改和现行修改状态能够识别；
- d) 确保在使用场所都能获得适用文件的有效版本；
- e) 文件保证清晰，整洁，收文、发文登记台帐，易于识别；
- f) 明确外来文件的识别及管理要求，并控制其分发和使用；
- g) 对于作废文件，规定及时从使用场所收回。必要时以适当的方式进行标识，防止作废文件的非预期使用。

4.2.4 记录控制

书院对记录的标识、贮存、保护、检索、保存期和处置进行控制，保证

记录的及时性、准确性、真实性、完整性，为产品符合要求和管理体系有效运行提供可靠证据。

- a) 需要控制的记录包括各类登记表、各类审批表等；
- b) 管理体系运行记录分别由有部门收集保存；
- c) 记录的填写要求字迹清晰、做到完整、准确、及时，不得涂改或伪造，使其具备对相关活动或服务的可追溯性；
- d) 记录依其发生的时间顺序、分项目进行编目、组卷，使其易于识别和检索；
- e) 妥善保管记录，防止损坏、丢失或由于贮存环境条件恶劣造成变质腐蚀。保存方式（包括拷贝或电子媒体）便于存取。
- f) 记录的保存期限按有关规定执行，如学校没有明确规定，书院记录保存 4 年，超过保存期限的，作销毁处置。

5. 管理职责

5.1 管理承诺

书院以院长为核心的领导层向顾客郑重承诺：书院依据 IS09001：2008《质量管理体系 要求》和 IS014000《环境管理体系 要求及使用指南》标准要求建立、实施管理体系并持续改进体系的有效性，为保证实现上述承诺，书院从以下活动提供证实：

- a) 及时向书院内部员工传达满足顾客、相关方和法律法规要求的重要性；
- b) 制定书院质量方针；
- c) 确保书院制定质量目标/指标；
- d) 定期进行管理评审。

5.2 关注点

5.2.1 质量管理体系关注点

书院领导层始终以顾客为关注焦点，能够确保书院与顾客的有效沟通，使顾客的要求得以确定并通过持续改进质量和环境综合管理体系来满足顾客的要求，旨在增加顾客满意。

5.3 管理方针

院长主持制定了质量方针（见 0.3 条款）。能够确保：

- a) 与书院总的宗旨相适应，体现了书院的质量追求；
- b) 对包括了满足要求、遵循法规和持续改进管理体系有效性的承诺；
- c) 可以为制定和评审各管理目标和/指标提供框架；
- d) 能够在书院范围内传达、沟通、理解各管理方针并贯彻实施，并传达到以我书院名义对外联络和工作的人员；
- e) 在需要时为相关方所获取；
- f) 可以通过内部审核和管理评审等方式评价各管理方针的持续适宜性。

5.4 策划

5.4.1 管理目标/指标

在各管理方针确定的框架下制定了书院的各管理体系的目标/指标，目标/指标是书院实现满足顾客与相关方要求以及各种法律法规要求和持续改进以及评价管理体系有效性的重要指标，其内容与各相应管理方针是一致的，是可测量的。目标/指标包括了满足具体项目生产和服务所需的内容。书院各项目标/指标在相关职能部门、项目部等各层次上均予以展开和分解细化，成为各层次上可以实施的目标/指标。同时建立考核机制，以确保各过程达到要求，并作为达到书院总的目标/指标的基础。（书院各管理目标见 0.3 条款）

5.4.2 管理体系策划

书院最高领导层组织管理体系的策划活动，可以实现：

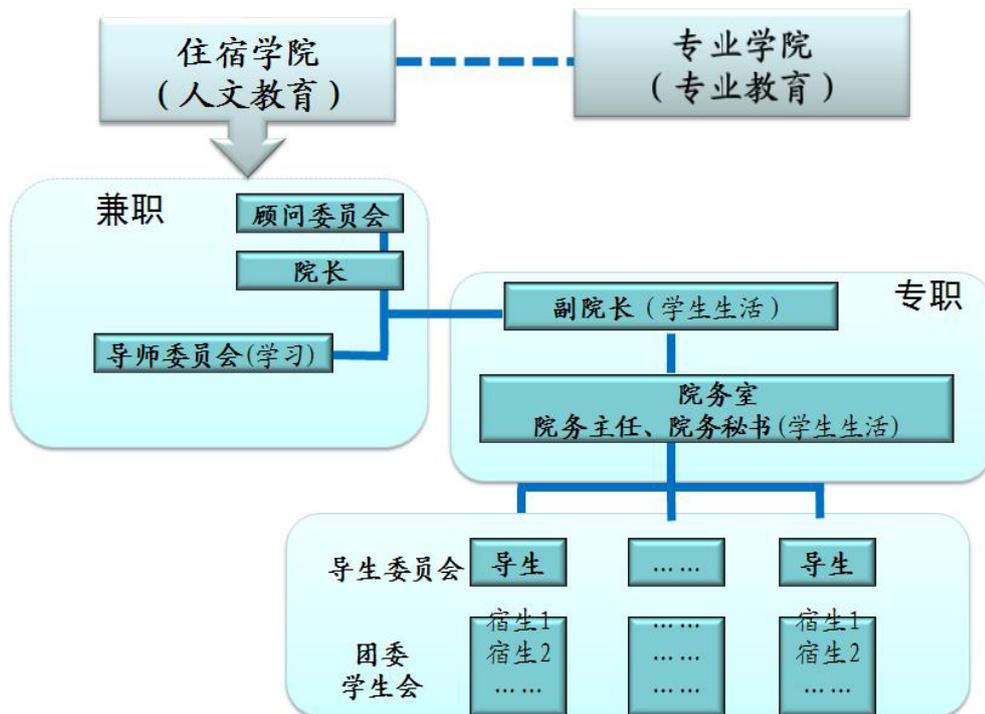
- a) 书院制定的各管理目标和管理体系的总要求；
- b) 在策划管理体系的变更和实施时，保持管理体系的完整性；
- c) 管理体系策划以文件形式输出表述，如管理手册、程序文件等。

5.5 职责、权限与沟通

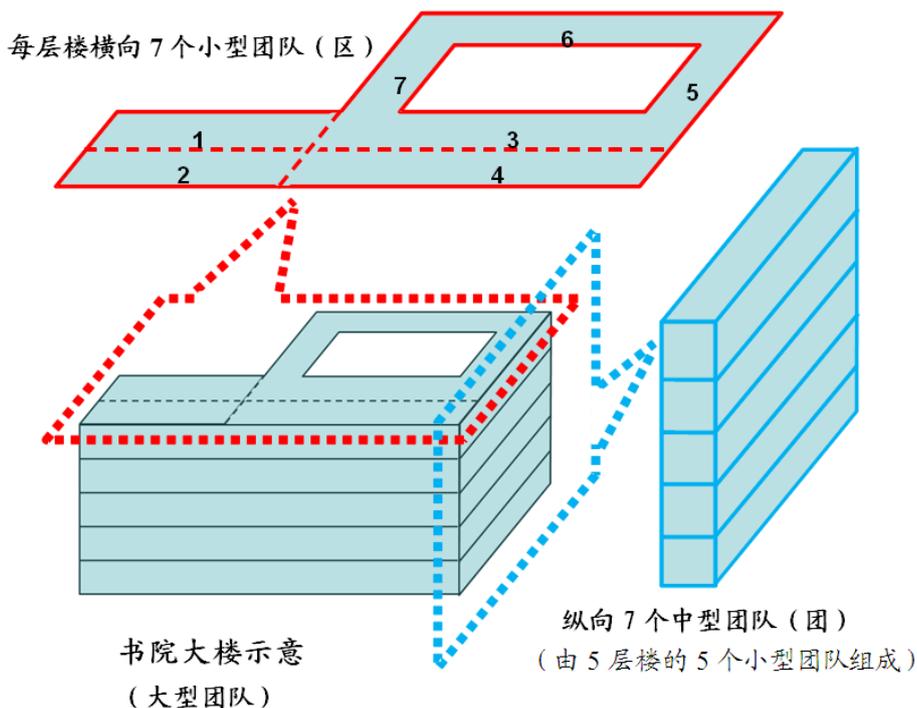
5.5.1 职责和权限

书院根据实际工作需要设置组织机构，管理体系覆盖的部门和单位有管理层（院长、副院长、党总支负责人）、书院院务室、书院团委、拓展中心等，管理结构图如下，管理职能分配表见附件一。相应的职责、权限描述如下：

书院组织架构及与专业学院关系简图



书院大楼共五层（如下图），每层楼共设 7 个区（横向剖面），每个区就是一个导生区、也是一个团支部，中型团队（称为“团总支、党支部”）以大楼的纵向建筑剖面来设置，共设置 7 个中型团队，每个中型团队由 5 个不同楼层的区组成。



a) 院长工作职责

1) 全面负责书院工作，组织实施并努力完成学校下达的学生培养等各项工作任务；

2) 领导制定工作规划；

3) 负责建立明确的、可操作性强的学生素质培养工作模式；

4) 主管书院人事管理工作，积极引进人才，配备合理的人才梯队；

5) 主持书院日常管理工作，督促和支持副院长所分管的工作；

6) 作为书院安全第一负责人，负责全书院防火、防盗等治安工作；

7) 主管书院财务工作，做好财务规划与管理工作；

8) 完成校党政领导交给的其他各项工作。

b) 党总支书记工作职责

1) 围绕书院中心工作任务，加强党的建设，发挥党的政治核心作用，保证监督党和国家的方针、政策及学校各项决定在本单位的贯彻执行；

2) 参与本单位行政管理工作中重要事项的决定，支持书院行政负责人在其职责范围内的工作；

3) 制定党总支的各项工作计划，发挥党组织的战斗堡垒和党员的先锋模范作用；

4) 协助学校做好相关招生宣传工作，推荐毕业生就业；

5) 负责书院的宣传和学生工作、统战工作；

6) 领导本书院共青团、学生会等组织；

7) 做好安全稳定工作，定期了解、关心本单位教职工的思想、工作和生活情况并及时向有关部门反映；

8) 积极开展创先争优等活动，做好民主评议党员的工作；

9) 负责书院校友工作；

10) 完成党委布置的各项任务。

c) 副院长工作职责

1) 协助院长主持书院学生培养工作；

2) 协助院长主持书院内外日常行政事务，制订有关管理制度，加强书院行政制度建设；

3) 协助院长管理书院财政预算、确定书院发展预算；

4) 协助院长管理书院专项经费项目；

5) 完成院长交办的各项工作。

d) 院务主任工作职责

1) 带领院务秘书，完成日常行政工作，制定办公室人员的岗位职责，不断提高工作人员的业务能力和工作效率；

2) 根据院长或副院长意见草拟书院工作计划和年度总结以及其他文件、材料；

3) 协助组织有关会议，作好记录，根据需要整理会议纪要、起草文件或文稿，经主管领导签署后发布，并协助检查会议决定事项的执行情况；

4) 协助院长做好人事管理工作，积极协助人才引进；

5) 协助院长管理本书院的包干经费，编制年度经费的预算、决算；

6) 负责书院各学生组织的活动经费核实、分配和管理；

7) 负责书院对内、对外的有关财务管理工作；

8) 做好书院印章管理；

9) 安排书院的日常来访接待工作；

10) 负责书院用房（活动室、办公室）相关管理工作；

11) 负责拓展辅导中心工作；

12) 完成书院领导交办的其他工作。

e) 院务秘书工作职责

1) 协助院务主任管理院务室日常行政工作；

2) 做好派车管理等后勤服务工作；

3) 负责管理仪器设备、办公家具等固定资产及办公室易耗设备的采购工作，并做好书院内部固定资产的管理工作；

4) 协助安排人事聘任、评估工作，协助做好全书院各类人员的考勤、津贴上报、奖惩等工作；

5) 协助组织有关行政会议。负责书院内外各类会议的通知、事项通知、会场准备等会务工作；

6) 负责管理院务室日常财务整理及报账工作；

7) 负责书院相关信息的整理、发布，并向学校提供有关信息，负责学校往来文件、文稿的传达和送审；

- 8) 承担书院宣传资料的策划、撰写工作及相关组织工作;
 - 9) 负责书院相关网站的管理、维护、信息更新等工作;
 - 10) 负责书院 ISO 准备及规范执行跟进工作;
 - 11) 不定期抽查物业管理部门对宿舍区相关硬件设施的保修维护工作;
 - 12) 完成书院领导和院务主任安排的各项工作。
- f) 拓展辅导中心行政助理工作职责
- 1) 协助院务主任开展拓展辅导中心工作;
 - 2) 协助开展书院各类训练营;
 - 3) 负责对各类训练营及相关学生活动做好相关的记录、反馈整理等工作;
 - 4) 负责拓展辅导中心部分财务报账工作。
- g) 心理教育辅导员工作职责
- 1) 负责开展和组织书院心理拓展活动;
 - 2) 负责宿生的成长辅导, 并关注宿生心理健康相关事宜;
 - 3) 负责书院与学校心理咨询中心以及各专业学院关于心理健康方面事宜的沟通;
 - 4) 完成书院和院务主任交办的其它工作。
- h) 辅导员工作职责 (团委书记)
- 1) 在书院党总支和学校学生工作部的领导下做好学生的思想政治工作。根据政治学习的任务和要求, 有计划地组织学生的政治学习, 对学生进行国内外形势教育和党的路线、方针、政策的教育;
 - 2) 及时掌握学生的思想动态, 对学生进行学习目的、人生观、道德品质、法制纪律教育;
 - 3) 做好学生日常教育管理, 新生入学教育和毕业生就业指导工作。关心学生生活, 协助组织学生开展勤工助学活动, 帮助学生解决学习生活中的困难;
 - 4) 支持、鼓励和组织学生开展各项健康有益的科学文化、青年志愿者、社会实践和文体活动;
 - 5) 做好奖学金、助学金及贷款的评定工作;
 - 6) 抓好学生干部队伍的建设, 认真选拔、培养、建立学生骨干队伍, 提

高学生自我管理的能力；

7) 做好学生党、团的建设工作，指导学生会等组织工作；

8) 按《中国共产主义青年团章程》以及上级团委相关规定做好团员教育管理、团费收缴及使用等工作；

9) 做好书院文化建设和宣传工作，每月编写电子刊物《至诚生活》，每学期印刷院刊《至诚》，每年举办一台“书院日”晚会；

10) 完成书院领导安排的各项任务。

5.5.2 管理者代表

校长任命管理者代表已形成文件予以公布(见 0.2 条款),其职责见 5.5.1 a)。

5.5.3 内部沟通

书院通过年度工作会、研讨会等各种形式，做好每年的工作总结及未来的工作规划，每学期由副院长、党总支书记主持召开 1-2 次院务会议，每周由院务主任主持召开一次院务例会，确保沟通顺畅，利用电话、网络、传真等各种传播媒介，以及采用文件的会签、审核、审批及相关资料和记录的传递等多种手段就管理体系在不同层次和部门之间进行纵向及横向沟通，可以确保管理体系的持续改进和有效运行。此外，并依据“纠正和预防措施控制程序”以“纠正和预防措施要求表”的形式加以记录及对策，并跟进确认措施效果。

5.6 管理评审

5.6.1 一体化管理体系管理评审每年进行一次，时间间隔大约 12 个月，管理评审由最高管理者主持，以会议方式进行。

通过管理评审确保管理体系的适宜性、充分性和有效性。管理评审应对书院的管理体系的改进机会和变更的需要，包括质量方针及其相应目标/指标等做出评价。管理评审的记录由 ISO 文件管理员负责整理存档。

5.6.2 评审输入

每次管理评审前应制定管理评审计划，收集、汇总、整理应包括以下方面的信息：

a) 审核的结果（包括内部审核、外部审核的结果）和环境管理体系合规性评价的结果；

- b) 顾客建议、投诉等信息反馈；
- c) 学生工作及行政工作中过程的绩效；
- d) 预防措施和纠正措施的运行状况；
- e) 以往管理评审的跟踪论证结果；
- f) 可能影响管理体系的变化；
- g) 改进的建议。

5.6.3 管理评审的输出

管理评审后应就评审的结果编制管理评审报告，其中应包括拟采取的措施，至少包括以下内容：

- a) 管理体系及其过程有效性的改进；
- b) 与顾客要求有关的服务的改进；
- c) 管理活动资源方面的配置需求。

6. 资源管理

6.1 资源提供

为实现各管理方针及相应目标/指标，院长在人力资源、物资、技术、设备、监视和测量设备等必须的资源方面，都提供了必要的保证，并通过年度综合计划、年度培训计划等文件，确定各种资源需求，可以确保：

- a) 实施、保持管理体系并持续改进其有效性；
- b) 搭建社区活动平台，促进学生能力素质提升；
- c) 通过满足顾客要求，不断增强顾客满意；
- d) 遵纪守法，确保社会、员工、各相关方的利益。

6.2 人力资源

6.2.1 总则

书院严格执行学校人事制度，保证从事影响服务质量的人员是能够胜任的。

6.2.2 能力、意识和培训

书院能够保证：

- a) 依据书院发展需要和影响服务质量人员的岗位能力要求编制员工培训和调配计划；
- b) 对培训或调配的效果进行考核评价；

c)使员工和代表我书院工作的人员认识到:

1)自己所从事质量活动的相关性和重要性;

2)自己在实现质量管理体系要求方面的作用和职责,以及如何为实现管理目标和/指标做出贡献;

3)自己工作所能带来的质量效益,以及若偏离运行程序的潜在后果。

6.2.3 人员请假及代理

a)人员请假执行学校人事处相关规定;

b)请假人员需提前做好工作交接及相关培训,院领导指派代理人员。

6.3 基础设施

书院各部门和各单位所需的设施设备,按服务项目的需求及合同约定由书院统一审批购置或调配,可以保证书院正常运转和服务的需要。

基础设施和设备主要包括:

a)工作场所、现场临时设施和相应配套设施、办公设备和工具;

b)服务设备(包括硬件和软件);

c)环境保护设施、设备;

应建立基础设施设备的清单和/或设备档案,同时根据管理的需要分类编制设施设备管理制度,做好设备借出管理。

6.4 工作环境

6.4.1 总则

工作环境是教职工工作时所处的一组条件,包括物理的、社会的、心理的和环境的因素。必要的工作环境是书院优质服务的支持条件。工作环境包括:

a)卫生及劳动保护条件;

b)精神文明、职业道德的氛围;

c)待遇及工作条件。

6.4.2 工作环境的管理

6.4.2.1 书院要保证相关工作、活动的安全性,按照《汕头大学突发事件应急预案》、《汕头大学消防工作应急预案》、《学生伤害事故处理办法》等要求进行应急管理,并针对不同拓展活动增加风险管理办法,做好相应应急措施;

6.4.2.2 书院负责活动等过程环境的控制,制定落实相应的控制措施,并通

过学生组织活动经费的预算和结算审批，对学生活动进行监控；

6.4.3.3 书院最高管理层通过树立先进的价值观念、倡导优秀的道德行为准则等手段不断营造积极乐观、奋发进取、活泼健康的书院文化氛围，加强各岗位的职业道德建设，创造良好的人际关系环境，建立有效的激励机制，以最大限度地发挥全体教职工的主观能动性，为不断提高书院的声誉打下坚实的精神基础。

6.4.3 工作环境的提升

本系统努力为教职工营造良好的工作环境，提高教职工的能动性、满意程度和业绩，制订工作现场的相关管理制度，并从以下方面着手：

a) 营造本系统内部良好、融洽的工作氛围，加强教职工之间的团结协作精神，鼓励教职工发挥自己的潜能，开展创造性的工作。

b) 努力取得上级主管部门对本系统业务的支持和认同，以及得到相关政府部门政策方面的扶持，创造良好的外部工作环境。

c) 尽力改善现场办公环境，提供相应的空调等设施用品，减少热、噪声、污染等对教职工不利的环境影响，提高工作环境的舒适度。

7. 实现

7.1 服务实现的策划

书院根据法律法规要求、管理要求以及本《管理手册》的规定，进行服务策划，并在此基础上编制项目实施方案，可以确保服务实现的过程——即服务处于受控状态。策划包括以下内容：

a) 所策划项目的质量目标及相应的要求；

b) 识别所策划项目中需进行确认的过程（见 7.5.2）；对需进行确认的过程应提出相应的人员资格、设备、和技术文件编制的要求；

c) 确定所策划项目需要的验证、确认、监视、检验和试验活动，明确需采购物资的验证、确认和接收准则及服务过程的验收标准；

d) 明确符合规定要求所需的记录。

7.2 与顾客有关的过程

7.2.1 与服务有关要求确定

书院对与服务有关要求的确定过程进行了识别和控制，规定了相关的职责权限。需要确定的要求包括：

- a) 顾客规定的要求，包括对服务及服务后的要求；
- b) 顾客虽然没有明示，但规定的要求或已知的预期服务所必须的要求；
- c) 与教学有关的法律法规要求；
- d) 书院确定的任何附加要求。

7.2.2 与服务有关要求的评审

- a) 为学校师生提供的服务前须对服务进行评审，可确保
 - 1) 对服务的要求得到规定；
 - 2) 书院有能力满足规定的要求。
- b) 当顾客的要求没有形成文件时应通过各种手段予以确认；
- c) 当某项服务已形成格式化条款，并能满足本条 a) 款的要求时，可对格式化条款进行一次评审。
- d) 服务内容或顾客的要求进行修改应再次进行评审，并保证其结果传递到所有相关人员；
- e) 以上各类活动需保存适当的记录。

7.2.3 顾客沟通

书院要求在服务内容中对与顾客沟通的渠道、时机、方法及其职责权限做出有效安排。与顾客沟通的信息内容包括：

- a) 服务内容；
- b) 对服务内容的意见，包括修改意见；
- c) 顾客反馈，包括顾客抱怨。

7.3 设计和开发

7.3.1 策划

活动的策划应委托具备一定资格和经验的人员去完成，并为其配备充分的资源。计划可随活动的进展加以调整。

其他管理活动的策划必须以支持和服务学生活动的开展为其宗旨。学生活动，如计划、赞助等，应知会管理者。

7.3.2 输入

管理者应能够准确收集顾客明确或隐含的需求，以及相应的法规和规定，并从适用性、教师能力、学生能力、可实施性方面评审其是否适当。

管理层应审查设计的输入要求，特别是活动设计，并组织有关人员评审

设计的输入文件是否适当。

7.3.3 输出

活动设计方案输出应形成文件，如活动日程等，活动设计方案输出应满足输入的要求。管理者应对活动设计方案的输出进行审查。

7.3.4 评审

在活动设计的适当阶段，活动管理者应组织有关部门/人员对活动设计方案进行评审。主要包括可行性研究、活动效果预测等阶段的评审。通过评审，及时发现和纠正缺陷和不足。对评审应予以记录，评审结果应得到确认并保留记录。

7.3.5 验证

在活动设计的适当阶段，由活动管理者组织验证，以确保开发的输出满足该输入的要求。验证方法主要采用与其他院校同类活动项目比较或与书院以前设计的类似活动项目比较的方法进行。开发设计验证应保持记录。

7.3.6 确认

在开发项目评审和验证通过的基础上，由书院院务会确认。

7.3.7 更改

涉及到活动项目必须修改原设计方案时，活动管理者应组织相关部门/人员重新评审、验证，并与活动设计者沟通后报院长审批确认。

变更均须通知所有相关人员。

7.4 采购

7.4.1 总则

院务室对服务所需采购物资的供方进行评价，尽可能确保采购的产品符合规定要求；各使用部门负责对采购物资进行验证。

7.4.2 采购物资

a)重要物资：根据学校要求，办理采购审批手续。

b)一般物资：不需要办理采购审批手续的教材、图书及办公用品等低值易耗物资。

7.4.3 对供方的评价

对重要物资供方的评价由校主管部门负责；对一般物资的评价由书院负责。

7.4.4 对一般物资的评价标准

各使用部门应负责在物资使用过程中，对物资质量进行评价，各采购部门应在各使用部门对物资评价的基础上，对供方进行重新评价，对质量差或不符合书院要求的供方不再予以选用。

7.4.5 采购信息

院务室应根据采购计划，对采购物资进行识别，确定重要物资和一般物资。重要物资应制定采购计划，由校采购部门进行统一采购；一般物资应制定书院采购计划，由主管领导审核，院长批准后进行采购。

7.4.6 采购产品的验证

由院务室负责组织对采购物资的验证，使用部门参加

7.5 服务的提供

7.5.1 活动管理提供的控制

书院的活动管理提供的控制包括如下内容：

- a) 活动质量控制程序；
- b) 重要/关键步骤的作业指导书；
- c) 按要求进行活动监督和测量，使用适宜的标准，以证实活动与要求的符合程度；
- e) 活动服务和活动后的活动按国家和地方政府的要求和书院有关要求执行。

7.5.2 活动服务提供过程的确认

活动服务是直接面对顾客的服务，由于服务提供的过程就是顾客接受的过程，所以一切面对顾客的服务均为需要确认的过程。

对这些需要确认的过程，管理部门应做到：

- a) 在实施前为过程的评审和批准规定准则；
- b) 对所使用的设备进行鉴定和认可，对操作的人员资格和水平进行确认和鉴定；
- c) 在实施前应编制或提供活动方案或适用的作业指导书；
- d) 保持相关记录；
- e) 在上述条件变化或发生其他疑问时应再次确认。

7.5.3 标识和可追溯性

课程均按照学校教务处规定统一编码以适应学分制系统；拓展活动资料均按照拓展类别分别存放，并有明显、清楚的标签；固定资产的标识按照学校相关规定执行。

7.5.4 顾客财产

管理人员有义务保护老师、学生及嘉宾的个人信息不被扩散。

7.5.5 产品的防护

活动资料按照学校规定以纸质或电子文档的形式保存。

7.6 监督和评测的控制

实施监督和评测，是为了证实服务符合所确定的要求。书院明确了在活动等过程中必须的监督和评测的内容与指标，以确保监督和评测活动可行并与监督和评测的要求相一致。为确保监督和评测结果有效性，一般情况下监督和评测应做到：

- a) 书院制定相应的监督和评测标准；
- b) 监督和评测要防止可能使测量结果失效的任何行为；
- c) 当发现监督和评测标准不符合要求时，应及时重新评定已测量的结果的有效性；
- d) 将评定结果进行记录，并加以妥善保存。

8. 测量、分析和改进

8.1 总则

书院对管理体系运行的符合性、有效性和服务过程实施了监视、测量、分析和改进过程。

- a) 证实活动的各阶段符合顾客及法律、法规要求；
- b) 通过适用的方法监督和评测活动成效；
- c) 通过内部审核方式确保管理体系与标准的符合性；
- d) 通过内部审核、管理评审等方式确保管理体系的有效性；
- e) 包括了确定运用的统计技术及其在各项工作中应用的程度等内容。

8.2 管理体系监视和测量

8.2.1 顾客满意

作为对管理体系业绩的一种测量，书院对顾客关于教学质量是否满足其要求的感受的信息给予关注。

书院确定了通过满意度调查、分析顾客投诉等方法获取、分析和利用顾客满意程度的信息的方法，以及相关的职责与权限。

8.2.2 内部审核

8.2.2.1 总则

书院确定在每年外审前组织进行一次内部管理体系审核，以确定管理体系是否：

- a) 策划符合本标准的要求以及组织所确定的管理体系的要求；
- b) 得到有效实施与保持；

当管理体系内外有重大变化或发生重大不合格时，需增加审核频次。

8.2.2.2 应控制的活动

书院按标准要求对以下活动进行有效控制：

- a) 根据以往的审核结果对审核方案的策划；
- b) 确定内部管理体系审核的准则、范围、频次和方法；
- c) 确定审核组成员，任命审核组长，保证审核员不审核自己的工作；
- d) 审核实施、审核报告、审核结果各过程的记录及保持；
- e) 审核中发现的不合格，其发生部门的负责人应分析原因，制定纠正措施；
- f) 实施跟踪，对纠正措施进行验证，并报告验证结果。

8.2.3 过程的监视和测量

书院采用每周院务会议、内审、管理评审及各职能部门针对本部门主控的标准要求所进行的定期或不定期的检查对管理体系过程进行监视，并进行定性与定量的测量；通过这些措施证实过程实现所策划的结果的能力是否达到计划要求，当未达到策划要求时采取适当的纠正和预防措施，确保过程符合规定要求。

8.2.4 活动质量的监督和评测

为验证活动要求已得到满足，对活动进行的监督和评测应做到：

- a) 明确监督和评测的准则，测评、检查的标准不能与国家、学校的规定冲突；
- b) 对教学进行监督和评测的时机；
- c) 相应的记录必须有授权人批准；

d)对客户有另外要求的教育、训练和其他输出成果，其测评或检查文件应考虑客户的要求。

8.3 过程偏差控制

标准所述“不合格”在本手册即为“过程偏差”。为确保过程偏差能够得到识别和控制，书院对过程偏差处置的有关职责和权限在程序中做出了如下规定：

活动质量管理体系中发生的事故、事件、过程偏差，由其责任部门及所属系统的负责人写出事故、事件、过程偏差报告，处置的职责权限按学校相关规定的有关条款执行。

处置过程偏差有以下几种途径：

- a) 采取相应措施，消除已发现的过程偏差；
- b) 经规定的授权人批准，适用时经顾客批准，让步使用、放行或接收过程偏差；
- c) 采取措施，防止原预期的使用或应用。

过程偏差的识别以及采取措施，让步批准记录、验证有效性的记录等由管理部和过程偏差责任部门保存。

过程偏差纠正后，须按相应的规定再次进行验证和试验，以证实其符合性。

8.4 数据分析

8.4.1 总则

书院明确规定了应确定、收集和分析的适当数据，以确认管理体系的适宜性和有效性，并评价在何处可以持续改进管理体系的有效性。

8.4.2 信息的来源

信息来自以下方面：

- a) 政府文件、行业信息及管理体系审核时发现的不合格；
- b) 顾客满意度的调查、社会调查及其他相关方的反馈信息；
- c) 顾客投诉。

8.4.3 分析方法

常用数据分析方法有：

- a) 统计技术：抽样法、排列图、因果图、其它数理统计方法；

b) 其它方法：汇总、归纳、评审；

根据管理体系运行需要，针对不同的分析对象，应选择采用适当的方法。

8.4.4 记录

数据分析应保存适当的相应记录。

8.5 改进

8.5.1 持续改进

管理者代表负责组织持续改进的策划工作，由主控部门负责实施持续改进过程的管理。书院利用方针、目标、审核结果，数据分析、纠正措施、预防措施和管理评审，持续改进管理体系的有效性。

8.5.2 纠正措施

为使纠正措施的制定、实施、评审全过程得到识别和控制，书院特做出如下规定：

a) 对发生的不合格进行评审。不合格的信息来源包括：内审与外审中发生的不合格项，质量体系运行过程发生的不符合，顾客投诉（抱怨）；

b) 对不合格的原因进行分析，针对原因提出纠正措施；

c) 纠正措施应与不合格的影响程度相适应，应该对纠正措施实施的实施效果做出评价；

d) 纠正措施实施前应按职责权限的规定经授权人批准；

e) 保持纠正措施的实施结果的记录；

f) 对纠正措施的有效性进行评审，评审结果输入管理评审。

8.5.3 预防措施

为使预防措施的制定、实施、评审全过程得到识别和控制，书院特做出如下规定：

a) 收集分析潜在不合格的信息；

b) 对潜在不合格的原因进行分析，针对原因提出预防措施；

c) 预防措施应与潜在不合格的影响程度相适应，应该对预防措施实施的实施效果做出评价；

d) 预防措施前应按职责权限的规定经授权人批准；

e) 保持预防措施的记录；

f) 对预防措施的有效性进行评审。

附件一

管理体系要求职能分配表

要求	书院最高管理层	院务室	团委	拓展辅导中心
4.1 质量\环境管理体系	▲	△	△	△
4.2.1 文件要求\总则	▲			
4.2.2 质量手册	▲			
4.2.3 文件控制	△	▲	▲	▲
4.2.4 质量记录控制	△	▲	▲	▲
5.1 管理承诺	▲	▲		
5.2 关注点	▲	▲	▲	▲
5.3 质量方针	▲	▲	△	△
5.4 策划	▲	▲	△	△
5.5 职责、权限和沟通	▲	▲	△	△
5.6 管理评审	▲	▲	△	△
6.1 资源的提供	▲			
6.2 人力资源	▲	▲	△	△
6.3 基础设施	▲	▲	▲	▲
6.4 工作环境	▲	▲	△	△
7.1 服务实现的策划	△	▲	▲	▲
7.2 与顾客有关的过程	△	▲	▲	▲
7.3 设计和开发	△	▲	▲	▲
7.4 采购	△	▲		
7.5 服务提供	△	▲	▲	▲
7.6 监督和测评的控制	▲	▲	▲	▲
8.1 总则	△			
8.2.1 顾客满意	▲	▲	▲	▲
8.2.2 内部审核	▲	▲	△	△
8.2.3 过程监视和测量	△	▲	▲	▲
8.2.4 产品的监视和测量程序	△	▲	▲	▲
8.3 不合格控制	△	▲	▲	▲
8.4 数据分析	△	▲	▲	▲
8.5.1 持续改进	△	▲	▲	▲
8.5.2 纠正措施	△	▲	▲	▲
8.5.3 预防措施	△	▲	▲	▲

▲主要职责

△ 相关职责

附件二

管理体系文件编、审、批权限表

序号	文件名称或文件种类	编制部门	审核人	批准人
01	书院方针、目标/指标	院务室	院长	校长
02	管理手册	院务室	院长	校长
03	各类管理规定	各办公室	主管院领导	院长
04	作业指导书	各办公室	主管院领导	院长
05	书院行政文件	院务室	主管院领导	院长
06	各部门目标/指标	各办公室	主管院领导	院长

附件三

管理体系过程关系图

