

## 概述

为保证学校工作规范高效运行，我校于 2019 年获得了 ISO9001: 2015 质量体系认证证书，并有效运行。

- 附件 1. 质量体系认证证书
- 2. 2024 年年度审核报告
- 3. 2023 年年度审核报告
- 4. 一级文件—质量手册

# 质量管理体系认证证书



证书编号: 25823QR0398R1M

兹证明

广州市华风高级技工学校

统一社会信用代码: 524401005523734038

注册地址: 广州市花都区秀全街工业大道 121 号 邮编: 510800

经营地址: 广东省广州市花都区秀全街工业大道 121 号 邮编: 510800

生产地址: 广东省广州市花都区秀全街工业大道 121 号 邮编: 510800

建立的质量管理体系符合

GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015

认证范围

全日制中等职业教育及职业技能培训

发证日期: 2023 年 09 月 18 日

换证日期: 2024 年 07 月 22 日

有效期至: 2026 年 06 月 23 日

在国家规定的各行政、资质许可范围内及有效期内使用有效, 获证组织在证书有效期内需按期接受监督审核, 监督审核合格后证书方为有效。本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官网 ([www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn)) 查询。



中国认可  
国际互认  
管理体系  
MANAGEMENT SYSTEM  
CNAS C225-M

签发人:

中正国际认证(深圳)有限公司



地址: 深圳市南山区西丽街道白芒社区沙河西路 5298 号百旺研发大厦 1 栋 1601

网址: [www.zozen.com.cn](http://www.zozen.com.cn) 电话: 0755-26553166 邮编: 518108

ISO 9001

# QUALITY MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATION



Certificate No.: 25823QR0398R1M

This is to certify that the system of

## GUANGZHOU HUAFENG TECHNICAL SCHOOL

Unified social credit identifier: 524401005523734038

Registered address : No.121,Xiuquan Street Industrial Avenue,Huadu District,Guangzhou  
City,Guangdong Province ZIP: 510800

Business address : No.121,Xiuquan Street Industrial Avenue,Huadu District,Guangzhou  
City,Guangdong Province ZIP: 510800

Production address : No.121,Xiuquan Street Industrial Avenue,Huadu District,Guangzhou  
City,Guangdong Province ZIP: 510800

Is in conformity with

### GB/T 19001-2016/ISO 9001:2015

Scope of certification

### Full-Time Secondary Technical Education and Vocational Skills Training

Date of issue : 2023-09-18

Date of renewal : 2024-07-24

Date of expiry : 2026-06-23

It is valid within the term of validity of all the administration & qualification stipulated in accordance with the Regulation of P.R.C. The organization certified must accept the surveillance audit on time during the period of Validity of the certificate. The certificate does not keep effective until passes the surveillance audit on time. The certificate information can be found at the official website of CNCA([www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn)).



中国认可  
国际互认  
管理体系  
MANAGEMENT SYSTEM  
CNAS C225-M

General Manager:

*Chen Dewang*

ZOZEN International Certification (Shenzhen) Co., Ltd



Address : 1601, Building 1, Baiwang R&D Building, No. 5298 Shahe Xi Road,  
Baimang Community, Xili Street, Nanshan District, Shenzhen

Website: [www.zozen.com.cn](http://www.zozen.com.cn) Tel: 0755-26553166 Postcode:518108

# ISO 9001



# 审核报告

## Audit Report

**审核委托方: 中正国际认证(深圳)有限公司**

**Audit Entrusting Party: ZOZEN International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.**

**受审核方: 广州市华风高级技工学校**

**Auditee: GUANGZHOU HUAFENG TECHNICAL SCHOOL**

### 审核领域与类型 Audit Field and Type:

- |   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> QMS | <input type="checkbox"/> 第二阶段 Stage 2        | <input checked="" type="checkbox"/> 监审 1 Surveillance 1 | <input type="checkbox"/> 监审 2 Surveillance2 |
|   | <input type="checkbox"/> 再认证 Recertification | <input type="checkbox"/> 扩大认证范围 Scope Extension Audit   | <input type="checkbox"/> 换版 Change Edition  |
| <input type="checkbox"/> EMS            | <input type="checkbox"/> 第二阶段 Stage 2        | <input type="checkbox"/> 监审 1 Surveillance 1            | <input type="checkbox"/> 监审 2 Surveillance2 |
|   | <input type="checkbox"/> 再认证 Recertification | <input type="checkbox"/> 扩大认证范围 Scope Extension Audit   | <input type="checkbox"/> 换版 Change Edition  |
| <input type="checkbox"/> OHSMS          | <input type="checkbox"/> 第二阶段 Stage 2        | <input type="checkbox"/> 监审 1 Surveillance 1            | <input type="checkbox"/> 监审 2 Surveillance2 |
|   | <input type="checkbox"/> 再认证 Recertification | <input type="checkbox"/> 扩大认证范围 Scope Extension Audit   | <input type="checkbox"/> 换版 Change Edition  |



一、审核组信息 Information of audit team	姓名 Name	性别 Gender	注册级别/注册证书号 Registration Level/Registration Certificate No.	审核职务 Audit Title	专业代码 Profession Code	职称或职务/单位 (技术专家填写) Work Title or Position/Company (for technical expert to fill in)
	鄢丽	女	审核员, 2021-N1QMS-3207351	组长		A
	黄晶	男	审核员, 2024-N1QMS-5082499	组员		B
	彭涛	男	专家,	组员	37.03.02 (37B)	C
与审核组同行的人员 Persons accompanying the audit team;		姓名 Name: 梁雨 角色 Role: 管理者代表				
二. 受审核方信息 Information of the Auditee	法定代表人 Legal Representative	梁浩峰	总经理 General Manager	梁浩峰	最高管理者或其授权人 Top Management or authorized person	梁浩峰
	联系人 Contact Person	梁雨	电话 Tel.	020-28618989/18928932676	传真 Fax.	/
	地址 Address	注册地 Registration Address: 广州市花都区秀全街工业大道 121 号				
		经营地 Business Address: 广东省广州市花都区秀全街工业大道 121 号				
		生产地 Production Address: 广东省广州市花都区秀全街工业大道 121 号				
确认的认证范围 (扩大部分的认证范围用下划线标注) Certification Scope confirmed (use underline to mark the extended certification scope)	QMS: 全日制中等职业教育及职业技能培训					
	EMS:					
	OHSMS:					
管理体系覆盖的物理边界 Physical Boundary covered by the management system	管理体系覆盖的部门、固定分场所名称及地址: Names and addresses of the departments, permanent sub-locations covered by the management system:  管理层、质量管理办公室、招生处、校指中心、学生处、教务处、汽车工程系、商贸艺术系、机电工程系、烹饪健康系、技能鉴定所、办公室、人力资源部、总务处 固定场所: 广东省广州市花都区秀全街工业大道 121 号					
	所有临时场所名称、地址 (可附项目清单): 无 Name and Address of all temporary sites (Project list can be attached):					



<p>三. 审核概况</p> <p>General information of the audit</p>	<p>1. 审核目的 Objective of audit:</p> <p>确认认证客户管理体系是否符合审核准则的要求; 评价管理体系确保满足适用的法律、法规及合同要求的能力; 评价管理体系确保认证客户持续实现其规定目标的有效性。</p> <p>Confirm whether client's management system conforms to the requirements of auditing criteria; evaluate the management system to ensure that it has the ability to meet the requirements of applicable laws, regulations and contracts; evaluate the management system to ensure the effectiveness of the regulated objective which the clients can realize continuously.</p> <p>以决定是否推荐 to determine whether to recommend:</p> <p><input type="checkbox"/> 认证注册 Certification Registration      <input checked="" type="checkbox"/> 保持认证注册 Maintenance of Certification Registration maintained</p> <p><input type="checkbox"/> 再认证注册 Re-certification Registration   <input type="checkbox"/> 扩大认证范围 Scope Extension      <input type="checkbox"/> 换版 Change Edition</p>
	<p>2. 审核准则 Audit Criteria:</p> <p>2.1 标准 <input checked="" type="checkbox"/> ISO9001:2015</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> ISO14001:2015</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> GB/T28001-2011/OHSAS18001:2007</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/> 其他</p> <p>2.2 适用的法律、法规、标准 Applicable laws, regulations and standards</p> <p>2.3 认证客户管理体系文件 Management system documents of the auditee.</p> <p>2.4 <input checked="" type="checkbox"/> 合同要求 Contract requirements</p>
	<p>3. 体系文件审核情况: The condition of the audit of management system documents</p> <p><input type="checkbox"/> 已审核, 详见文审报告 (适用于初审、再认证、扩大认证范围、换版)</p> <p>Have been audited. Refer to document review report for details. (Applicable to initial audit, recertification audit, scope extension and changing editions.)</p> <p><input type="checkbox"/> 无变化 No changes    <input checked="" type="checkbox"/> 有变化 (适用于监审) There are changes (applicable to surveillance audit)</p> <p>主要变化情况 The key changes: 企业名称发生变化</p>
	<p>4. 第一阶段审核 Stage 1 audit</p> <p>4.1 审核形式 Audit type</p> <p><input type="checkbox"/> 非现场审核 Off-site audit</p> <p><input type="checkbox"/> 现场审核 On-site audit</p> <p><input type="checkbox"/> 《第一阶段审核情况反馈表》已提交受审核方; The Form of Stage 1 Audit Feedback has been sent to the auditee.</p> <p>4.2 第一阶段所提出问题: Problems proposed from stage 1 audit:</p> <p><input type="checkbox"/> 已完成整改 Corrective actions have been completed</p> <p><input type="checkbox"/> 未完成整改 Corrective actions haven't been completed</p> <p>原因 Reasons:</p>
	<p>5. 实际审核所覆盖的范围 Scope actually covered by audit :</p> <p>5.1 本次实际审核的产品和服务领域及主要过程:</p> <p>Products, range of services and major processes of this audit:</p> <p><b>全日制中等职业教育及职业技能培训过程。</b></p> <p>5.2 本次审核涉及的外包 (分包) 过程 The outsourcing process involved in this audit:</p> <p><b>全日制中等职业教育及职业技能培训无外包, 物业管理外包</b></p> <p>5.3 本次实际审核的组织单元名称/地址 The actual name/address of the unit audited this time:</p> <p><b>注册地址: 广州市花都区秀全街工业大道 121 号</b></p> <p><b>生产地址: 广东省广州市花都区秀全街工业大道 121 号</b></p> <p><b>经营地址: 广东省广州市花都区秀全街工业大道 121 号</b></p> <p>5.3.1 管理体系覆盖的部门及地址:</p>





Compliance verification	<p>2. 核实 EMS 新、改、扩建项目环评报告书（表、登记表）、批复及验收报告符合要求情况；OHSMS 安全评价报告书、批复及验收报告符合要求情况；证据是否真实有效： To verify whether EMS new, reconstruction and extension projects environmental evaluation report(table, registration form), Approval and acceptance report can meet requirements; whether the OHSAS safety evaluation report, Approval and acceptance report can meet requirements; whether the evidences are genuine and effective: <b>不适用。</b></p>
	<p>3. 其它 Others: <b>无</b></p>
五. 审核综述 Audit overview:	
过程 Process	审核证据、审核发现与评价 Audit evidence, audit findings and evaluation
1. 管理体系文件的策划与受控管理 Planning and controlled management for management system documents	<p>1.1 管理体系文件策划结果及满足要求的程度，内外部环境及利益相关方的需求和期望对体系的影响；核实需应对的风险和机遇措施的策划情况；体系文件变化情况： The planning results and the degree of meeting requirements of management system documents; the impact on management system from the internal and external environment and stakeholder needs and expectations; verify the planning condition of the measures to deal with risks and opportunities; the changes of management system document</p> <p style="text-align: center;"><b>被审核方按 GB/T19001-2016 标准和学校实际建立的形成的文件的信息，体系文件共分 4 个层次，包括：管理手册、程序文件、管理作业文件、记录表单。文件中明确了各过程应遵循的控制要求及其之间的相互作用。</b></p> <p style="text-align: center;"><b>学校形成文件的信息层次清楚，结构合理，批准手续完备有效，修订状态标识清晰，得到有效控制，整改再认证文件评审问题，其它暂未发生变更。</b></p> <p style="text-align: center;"><b>学校了解其自身所处的内、外部环境，确定了相关方并理解其需求和期望，学校的管理体系范围确定合理，管理体系过程识别并实施了有效控制，无不适用条款，外包过程：物业管理。</b></p> <p style="text-align: center;"><b>组织对风险因素识别充分，风险评价结果科学、合理，风险评价的结果符合行业及企业自身的特点，无遗漏。组织对风险和机遇进行了充分的识别，所确定的应对风险和机遇合理，应对措施策划符合企业实际情况。</b></p> <p>评价结果 Evaluation results:  <input type="checkbox"/> 满足 Satisfy    <input checked="" type="checkbox"/> 基本满足 Basically satisfy    <input type="checkbox"/> 需改进 Need to improve:</p>
	<p>1.2 现场审核确认的不适用条款/过程/要求及充分的理由（适用 QMS）： Clauses to cut determined at on-site audit and reasons (for QMS) :</p> <p style="text-align: center;"><b>全部条款均适用, 无不适用条款。</b></p> <p>评价结果 Evaluation results:    <input checked="" type="checkbox"/> 合理 reasonable:    <input type="checkbox"/> 不合理 unreasonable</p>



	<p>1.3 管理体系文件与客户实际运行情况的一致性说明: Explanation about the consistency of management system documents with the actual operation of client's system:</p> <p>学校严格按照所策划制定的管理体系文件及记录实施质量管理活动, 编制的管理体系文件与公司的规模、部门、管理实际基本相符, 管理体系文件与实际运行情况基本一致。</p> <p>评价结果 Evaluation results: <input checked="" type="checkbox"/>符合 Conform <input type="checkbox"/>基本符合 Basically conform <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve</p>
<p>2. 法律法规的识别、更新、应用与合规性评价 Identification, update, application and evaluation of compliance of laws and regulations.</p>	<p>识别所适用的法律、法规、标准和其他要求的收集、应用、合规评价与动态管理情况: Identify applicable laws, regulations and standards and the condition of collecting, using, evaluating and dynamically managing other requirements that need to follow:</p> <p>此次监 1 审核未涉及。</p> <p>评价结果 Evaluation results: <input type="checkbox"/>符合 Conform <input type="checkbox"/>基本符合 Basically conform <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve</p>
<p>3. 管理体系方针的制定、承诺的执行 The formulation and implementation of policy of Management system</p>	<p>管理体系方针的主要内容、适宜性评价及方针的变化情况; 领导作用和承诺的落实情况: Main content, suitability evaluation of policy of Management system and the changes; the implementation of leadership function and commitment:</p> <p>学校考虑了所处行业及相关方对全日制中等职业教育及职业技能培训要求, 结合学校实际经营状况, 未来的发展方向, 制定了组织的管理方针: 以教育为导向, 以学生为中心; 以服务为基础, 以人才为核心。 具有一定战略性和前瞻性; 明确了组织未来的发展方向。并且方针能够通过文件、面对面等形式向相关方予以展示, 宣传质量方针的涵义。</p> <p>评价结果 Evaluation results: <input type="checkbox"/>符合 Conform <input checked="" type="checkbox"/>基本符合 Basically conform <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve</p>
<p>4. 质量、环境、职业健康安全目标及方案(措施)的制定与实施 Formulation and implementation of Quality, Environment and Occupational health and safety objective and programme (measures)</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/>质量 <input type="checkbox"/>环境 <input type="checkbox"/>职业健康安全目标及方案(措施)的策划内容, 目标体系建立及变更的适宜性, 测量方法及有效性, 实施实现: <input type="checkbox"/>Quality <input type="checkbox"/>Environment <input type="checkbox"/>Occupational health and safety objective and programme (measures) content planned; the suitability of the establishment and changing of objective system; measuring methods and effectiveness, the implementation and realization:</p> <p>学校依据管理方针制定了具体的管理目标, 并按各部门的承担的职责和主要控制过程建立了各部门的目标/绩效指标。学校的目标管理体系基本建立, 并通过体系的有效运行, 确保目标/绩效指标得到控制和实现。目前目标已全部达成。</p> <p>评价结果 Evaluation results: <input type="checkbox"/>实现 Realized <input checked="" type="checkbox"/>基本实现 Basically Realized <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>
<p>5. 职责与权限的制定与实施 Formulation and implementation of duty and authority</p>	<p>组织结构类型(职能制、事业部制、矩阵制等)及适宜性、职责权限策划、责任落实情况及变更情况 The organizational structure type (functional organization, divisional organization, matrix system etc.) and suitability, planning on duty and authority, responsibility implementation condition and changes:</p> <p>学校依据管理方针制定了具体的管理目标, 并按各部门的承担的职责和主要控制过程建立了各部门的目标/绩效指标。组织的目标管理体系基本建立, 并通过体系的有效运行, 确保目标/绩效指标得到控制和实现。目前目标已全部达成。</p> <p>评价结果 Evaluation results: <input type="checkbox"/>适宜 Suitable <input checked="" type="checkbox"/>基本适宜 Basically Suitable <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>



<p>6. 关系管理 Relationship management</p>	<p>QMS 组织与顾客、外部提供等相关方沟通、财产管理及关系管理; The communication with interested parties such as clients and external suppliers etc., the property management and relationship management of QMS organization.</p> <p>EMS 组织与政府、社区等相关方沟通及关系管理; The communication with interested parties such as government and communities etc., and relationship management of EMS organization.</p> <p>OHSMS 组织与员工等相关方沟通、协商及关系管理; The communication and negotiation with interested parties such as employees etc., and relationship management of OHSMS organization.</p> <p style="text-align: center;"><b>学校确定了与质量管理体系有关的相关方, 包括: 教职工、学生、股东、家长、人力资源与社会保障局、供应商、银行、用工单位等。由各部门根据工作需求确定了相关方的需求和期望, 并对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审。公司对各利益相关方的要求进行协调。</b></p> <p>评价结果 Evaluation results: <input type="checkbox"/>有效 Effective <input checked="" type="checkbox"/>基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>
<p>7. 资源配置与管理 Equip and management of resources</p>	<p>逐项描述人力资源(含持证人员)、基础设施(含特种设备、环保设施、安全卫生设施)、过程运行环境(含人文因素)、监视和测量资源(含测量设备)、组织知识结构配置的充分性、管理的有效性 &amp; 资源变更情况: Describe the items following one by one: human resources (including certificate holders), infrastructure (including special equipments), environmental protection facilities, safety and hygiene facilities, process operation environment (including humanity factors), monitoring and measurement resources (including measuring equipments), the adequacy of organization's knowledge structure configuration, effectiveness of management and resources changes:</p> <p style="text-align: center;"><b>学校注册、经营、服务地址: 广州市花都区秀全街工业大道 121 号。</b></p> <p style="text-align: center;"><b>学校制定管理制度、规范, 并为保持工作环境的适宜性定期安排人员清扫, 有效实施 5S 要求, 现场工作环境良好; 有配备全日制中等职业教育及职业技能培训相关的质量设施、设备、监视测量资源、人员等, 特种设备: 电梯定期检定、校准。</b></p> <p>评价结果 Evaluation results: <input type="checkbox"/>有效 Effective <input checked="" type="checkbox"/>基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>
<p>8. 产品和服务实现过程的策划、控制与放行 The planning and control and release of the realization process of product and service</p>	<p>8.1 产品和服务实现的策划结果包含的产品和服务标准、过程准则、接收准则及变更情况: The planning of realization process of product/service, product and service standards, processes standards, acceptance criteria, and changes included in the planning results of product and service realization:</p> <p style="text-align: center;"><b>学校根据全日制中等职业教育及职业技能培训要求明确了服务的质量目标和要求。</b></p> <p style="text-align: center;"><b>根据学校制定的《教学过程控制程序》要求, 开设各专业课程策划、实施和控制措施, 满足各专业服务要求所需的过程:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 确定教学计划, 开展教学大纲, 策划各业人才培养方案等;</li> <li>2) 建立下列内容的准则:</li> <li>3) 过程运行规范, 建立了各岗位职责、管理制度、操作流程、实施标准、岗位培训、绩效考核; 如员工手册、教师工作流程、教学日常巡查工作流程、对日计划落实情况随机到班级课堂现场进行抽查、每月各岗位的绩效考核。</li> <li>4) 教育服务的绩效考核: 教师、教研组长等进行每月绩效考核, 有统计分析。</li> <li>5) 资源配置要求: 教室、实训场所、教具、教材、教师人员基础设施都能满足要求。</li> <li>6) 制定了实施过程控制的规范</li> </ol> <p style="text-align: center;"><b>在需要的范围和程度上, 确定并保持、保留运行过程形成文件的信息, 保存 3 年以上, 管理有效。</b></p> <p>评价结果 Evaluation results: <input type="checkbox"/>充分 Sufficient <input checked="" type="checkbox"/>基本充分 Basically Sufficient <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p> <p>8.2 产品和服务要求的确定、评审及变更管理: The determination, review and changing management of product and service requirements:</p> <p style="text-align: center;"><b>招生处、校指中心负责收集并保存学生及企业相关信息。</b></p> <p style="text-align: center;"><b>招生方面: 通过发放招生计划进行招生, 以报名表的方式可确认招生效果。</b></p> <p style="text-align: center;"><b>校指中心: 负责校企合作, 就业指导, 通过与企业签订服务合同, 输送人力资源, 满足</b></p>



	<p>学生与企业间的双向要求，进行实习追踪，每学年进行学生满意度调查，进行以持续达成顾客期望。</p> <p>评价结果 Evaluation results: <input type="checkbox"/>有效 Effective <input checked="" type="checkbox"/>基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>
	<p>8.3 产品和服务设计开发的具体实施、控制及变更管理： Implementation, control and changing management of design and development of product and service:</p> <p style="text-align: center;">各部系根据教学计划，拟定教案、课程表等形成，满足全日制中等职业教育及职业技能培训服务提供要求。</p> <p>评价结果 Evaluation results: <input type="checkbox"/>有效 Effective <input checked="" type="checkbox"/>基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>
	<p>8.4 外部提供过程、产品和服务（含外包）的选择、评价、监视、验证、再评价等控制情况及变更管理 The control of selection, evaluation, monitoring, verification, re-evaluation etc. and changing management of external supply process, products and services (including outsourcing)</p> <p style="text-align: center;">此次监 1 审核未涉及。</p> <p>评价结果 Evaluation results: <input type="checkbox"/>有效 Effective <input type="checkbox"/>基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>
	<p>8.5 逐项描述产品和服务提供及交付过程中关键/确认过程因素（人机料法环测）的控制及标识、防护管理；变更管理 Successively describe the control of the key process factors or process factors( man, machine, material, method, environment, measurement) needs to confirm in the process of product and service providing and delivery; the management of marks and protection; changing management:</p> <p style="text-align: center;">查核全日制中等职业教育及职业技能培训教学服务设计开发、过程实施情况，如： 每学期末会根据教学计划制定下学期的开课计划，班会要求（如：每周）也会在计划中体现。 班级会根据开课计划进行班级课程安排。 班级教师会根据课程安排实施教学。班级教师会根据每周授课制定授课计划，准备教案、材料登记（如：作业、成绩登记表、成绩分析等）、填写教学日志。 各记录清晰完整，易于识别与查找。</p> <p>评价结果 Evaluation results: <input type="checkbox"/>有效 Effective <input checked="" type="checkbox"/>基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>
	<p>8.6 产品和服务的放行管理情况 The management condition for the release of product and service</p> <p>8.6.1. 产品和服务的检验放行管理（不同产品和服务类别的检验标准、检测方法、检验授权、测量资源等）及实施情况（出厂检验、型式试验、质量抽检、竣工验收等）： The release management of products and services(Inspection standards, testing methods, inspection authorization, measurement resources, etc of different product and service categories.) and implementation condition(delivery inspection, type testing, quality spot checking, completion inspection and acceptance, etc):</p> <p style="text-align: center;">学校制定相应的管理规范、要求，有对全日制中等职业教育及职业技能培训各过程实施检查，现场记录保存完整，手续较齐全。</p>
	<p>8.6.2 产品和服务的授权放行管理： The management for the authorization of product and service release:</p> <p style="text-align: center;">全日制中等职业教育及职业技能培训服务确认由教务处进行检查确认，技能鉴定所定期安排学生进行职业技能考试，取得对应证书。</p> <p>评价结果 Evaluation Result: <input type="checkbox"/>有效 Effective <input checked="" type="checkbox"/>基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>



<p>9. 环境和职业健康安全管理体系策划、控制及应急 Planning, control and implementation of EMS and OHSAS, and emergency response</p>	<p>9.1 环境因素识别（生命周期的考虑）/危险源辨识、评价、更新等控制： The control of environmental factors identification(considering the life cycle)/ hazard identification, assessment, update, etc</p> <p>评价结果 Evaluation Result: <input type="checkbox"/>充分 Sufficient <input type="checkbox"/>基本充分 Basically Sufficient <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>
	<p>9.2 重要环境因素/不可接受风险的控制措施、运行有效性(含生命周期的考虑及外部提供的管理)及与目标策划的一致性： Important environmental factors/unacceptable risk control measures, implement effectiveness (including the consideration of life cycle and the management of external supply) and the compliance with objective planning</p> <p>评价结果 Evaluation Result: <input type="checkbox"/>有效 Effective <input type="checkbox"/>基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>
	<p>9.3 应急准备与响应方案的策划、实施与评价的情况： Planning, implementation and evaluation of emergency preparedness and response plan:</p> <p>评价结果 Evaluation Result: <input type="checkbox"/>有效 Effective <input type="checkbox"/>基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>
<p>10. 体系绩效监测与评价 System performance monitoring and evaluation</p>	<p>10.1 顾客满意度测量与分析： Customer satisfaction measurement and analysis:</p> <p>学校编制了《顾客满意度监测控制程序》，对客户满意度调查进行相应的规定，每学年进行一次顾客满意度调查。 校指中心：提供 2023 毕业生满意度调查分析报告 满意票数为 538 票，较满意票数为 2769 票，不满意票 530 票，综合满意度为 86.19%，调查时间：2023/11/5 学生处：提供 2023 年家长满意率统计表 抽查家长人数：158 人，调查内容：1738 条，满意 1531 条，较满意 153 条，不满意 54 条，满意率：96.89% 总体顾客满意达到要求。 记录清晰完整。</p> <p>评价结果 Evaluation Result: <input checked="" type="checkbox"/>满足 Satisfied <input type="checkbox"/>基本满足 Basically Satisfied <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>
	<p>10.2 重要环境因素/不可接受风险涉及到的关键特性及绩效的监测控制及被动性绩效监测： Monitoring and control and passive performance monitoring of key characteristics and performance involved with important environmental factors/unacceptable risk</p> <p>评价结果 Evaluation Result: <input type="checkbox"/>有效 Effective <input type="checkbox"/>基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>
	<p>10.3 管理体系绩效的其他监测方法及有效性： Other monitoring method and effectiveness of management system performance:</p> <p>一、过程的监视和测量 学校通过例会、过程检查 and 数据分析等形式监视和分析服务过程；通过定期内部审核对管理体系进行监视；通过目标特别是分解目标的考核，对过程能力进行监视和测量。以便及时采取措施提高过程能力和服务质量。 二、教学服务的监测和测量</p>



	<p>学校制定管理规范, 规定对教学服务过程实施管控, 策划合理, 资源配备较充分, 符合服务过程的特点和控制的要求。</p> <p>三、上级主管部门监督检查</p> <p>现场审核询问企业最高管理者, 企业现阶段有发生上级主管部门监督检查情况, 未提出书面整改要求。</p> <p>评价结果 Evaluation Result: <input type="checkbox"/>有效 Effective <input checked="" type="checkbox"/>基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>
	<p>10.4 数据分析控制 (需求识别、统计分析、结果应用):</p> <p>Data analysis control(Demands recognition, statistical analysis, result application):</p> <p>学校日常收集分析的信息有质量目标达成信息、各部门运行相关信息记录等内容; 提供了教学服务设计与实施过程中的问题等。对收集信息进行的分析, 有目的的收集记录数据, 分析出有意义的信息, 做到改进的最大化。质量目标统计结果显示 基本实现了策划的结果, 过程控制有效。</p> <p>评价结果 Evaluation Result: <input type="checkbox"/>有效 Effective <input checked="" type="checkbox"/>基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>
<p>11. 不合格的控制, 纠正措施和改进</p> <p>Control of nonconformities, corrections improvement</p>	<p>不合格品/不符合项控制、事故/未遂事故调查处理、纠正措施的实施及改进的有效性评价:</p> <p>Nonconforming product/ nonconformity control, accident/abortive accidents investigation and handling, effectiveness evaluation of the implementation of the corrective actions and improvement:</p> <p>学校建立并保持了不合格控制程序、纠正预防措施控制程序等, 对于教学服务过程中的质量问题, 通过纠正和纠正措施、培训考核等有效控制。所有问题的整改由管理人员重新验收, 并通过有效的纠正措施、预防措施有效实施。</p> <p>学校通过: 1、对内部审核提出的不符合项和管理评审提出改进要求进行有效的整改; 2、提高文件的直观性, 减少操作失误; 3、加强教学服务过程的检查和管理, 减少了不合格的产生等, 有效实施改进活动。</p> <p>现场查见: 教学安全文明卫生纪律检查登记表, 2024年1月2日巡查”20 电商 A2 班 B406”发现应到 35, 实到 6, 3 人玩手机游戏, 现场只有提供情况说明, 未对处置后果、措施进行追踪与评审。</p> <p>评价结果 Evaluation Result: <input type="checkbox"/>有效 Effective <input type="checkbox"/>基本有效 Basically Effective <input checked="" type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>
<p>12. 内审与管理评审实施情况评价</p> <p>Evaluation of the implementation of internal audit and management review</p>	<p>12.1 内审的策划、实施与不符合整改:</p> <p>Planning, implementation of internal audit and correction of non-conformities:</p> <p>通过与最高管理层及各职能部门人员的座谈, 沟通, 学校最近于 2023.9.5 进行了管理体系内审, 按照程序文件的要求编制了审核计划和实施了审核, 审核人员、日程时间、过程、路线安排合理, 对审核中发现的 4 个不符合项, 都由责任部门进行了原因分析, 采取了纠正措施并进行了改进, 推动了组织管理体系的自我完善机制进一步加强。</p> <p>12.2 管理评审的策划、实施与改进:</p> <p>Planning, implementation and improvement of management review:</p> <p>学校于 2023.9.20 进行了管理评审, 审核组通过与最高管理层地沟通, 查阅了管理评审的输入资料和信息, 查阅了管理报告及其改进措施计划等, 学校的管理体系运行基本稳定、有效, 组织自我完善、自我改进的机制有效运行。</p> <p>评价结果 Evaluation Result: <input type="checkbox"/>有效 Effective <input checked="" type="checkbox"/>基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>



	<p>13. 认证证书等文件和标识的使用进行有效控制的情况 (适用于监审、再认证、扩大认证范围、换版) : The effective control of the usage of documents such as certification certificate etc. and certification mark (applicable to surveillance audit, recertification, certification scope extension and edition changing) :</p> <p><b>经现场确认, 学校有按认证证书和标志有按要求进行使用, 未发现违规使用的情况</b></p>
	<p>14. 上次不符合项采取的纠正措施有效性的验证情况 (适用于监审、再认证、扩大认证范围、换版) : Verification condition of the corrective actions effectiveness of non-conformities found in last audit (applicable to surveillance audit, recertification, certification scope extension and edition changing) :</p> <p><b>上次不符合项经现场确认, 整改有效, 予以关闭。</b></p>
	<p>15. 质量/环境/职业健康安全外部抽查情况、顾客/相关方投诉情况、重大事故处理情况 The condition of external spot checking, complaints from clients /interested parties, serious accidents disposition of quality/environmental/occupational health and safety:</p> <p><b>经询问, 有当地政府部门来学校检查情况, 目前暂无整改事项。</b> <b>经审核, 暂未发现投诉, 如有, 按相关程序文件执行作业, 如进行原因分析、进行纠正、提出纠正措施, 杜绝同类问题重复发生。</b> <b>经询问及查看企查查: 自上次审核以来, 暂未发生重大事故。</b></p>
	<p>16. 上次审核后发生的影响客户管理体系的重要变更 (适用于监审、再认证、扩大认证范围、换版) : Main changes which impact client's management system happened after last audit (applicable to surveillance audit, recertification, certification scope extension and edition changing) :</p> <p><b>学校名称变更, 相应文件发生同步更新, 其它未发生变更。</b></p>
	<p>17. 已识别出的任何未解决的问题及与受审核方的分歧 Any unresolved issue and discrepancy with the auditee identified:</p> <p><b>暂无</b></p>
	<p>18. 客户主要的改进绩效 The improved performance of client:</p> <p><b>教学服务质量和意识有所提升, 相关方满意度较高。</b></p>
	<p>19. 审核组识别的客户的改进机会 The improvement opportunities of client identified by the audit team:</p> <p><b>无。</b></p>
	<p>20. 其它能够标明组织质量、环境、职业健康安全信誉、水平, 反映组织运作特点的信息: Other information that can demonstrate the credibility, level of the organization's quality, environment, occupational health and safety and reflect the operation feature of the organization:</p>
<p>六. 不符合项 整改要求 Corrective requirements for non-conformities</p>	<p>1. 不符合项 Non-conformity:</p> <p>本次审核共开具不符合项 QMS <u>  1  </u> 项; 其中严重不符合 <u>  /  </u> 项, 轻微不符合 <u>  1  </u> 项。 There are QMS nonconformities being raised in this audit, including <u>  </u> major nonconformities and <u>  </u> minor nonconformities.</p> <p>本次审核共开具不符合项 EMS <u>  </u> 项; 其中严重不符合 <u>  </u> 项, 轻微不符合 <u>  </u> 项。 There are EMS nonconformities being raised in this audit, including <u>  </u> major nonconformities and <u>  </u> minor nonconformities.</p> <p>本次审核共开具不符合项 OHSMS <u>  </u> 项; 其中严重不符合 <u>  </u> 项, 轻微不符合 <u>  </u> 项。 There are OHSMS nonconformities being raised in this audit, including <u>  </u> major nonconformities and <u>  </u> minor nonconformities.</p> <p>详见《不符合报告》 Refer to the <i>Non-conformity Report</i> for details.</p> <p>2. 整改要求 Corrective requirement:</p> <p>针对不符合原因制定并实施纠正措施。轻微不符合项在 <u>  30  </u> 天/严重不符合项在 <u>  60  </u> 天内完成整改。由审核组长验证整改的有效性 Corrective actions should be made and implemented based on the reason of non-conformity raised. The corrective actions of minor non-conformity shall be completed within <u>  30  </u> days and major non-conformity within <u>  60  </u> days. And audit team leader shall verify the effectiveness of the correction.</p> <p>3. 其它问题说明 Statement of other problems:</p>



七. 审核结论 Audit Conclusion	<p>综述（符合性、合规性、有效性声明；实现目标及满足要求的能力、内审和管理评审等的改进能力、体系绩效、规避风险行为实现预期结果的能力等；对认证范围适宜性的评价；确认是否达到审核目标的评价）： Summarization(Conformity, compliance and effectiveness statement; competence to achieve the objective and meet the requirements, to improve internal audit and management review and the competence to realize the expected result of system performance and avoiding risky behaviors; suitability evaluation on certification scope; evaluation on the confirmation of whether the audit objective has been achieved):</p> <p>学校质量管理体系运行正常，按照标准要求编制的管理手册、程序文件、任职要求等，并识别了相应外来文件。文件策划和教学服务策划基本满足标准和规范要求。</p> <p>制定了质量方针和目标，符合公司经营和发展方向。</p> <p>识别了学校的内外部环境，对相关方需求和期望的信息规定了收集方式、评估方式，基本有效。对质量目标进行了分解通过考核均实现。</p> <p>根据识别的风险制定应对措施，并对其进行了评审，满足要求。</p> <p>对人员能力进行了评价，制定了培训计划并有效实施，对培训结果进行评价，满足要求。配备了相应基础设施设施。配备了相应的监视和测量资源。</p> <p>对教学服务提供进行策划：确保满足相关方要求，并进行满意度调查，进行分析，基本满足；</p> <p>教学服务暂无外包，物业管理为外包，此次审核未涉及对供方管理及采购过程的审核。</p> <p>学校教学服务过程主要通过拟定计划，开展教学服务，控制基本有效，各记录保存完整，易于追溯与查找。</p> <p>按间隔的时间认真开展内审与管理评审工作，开展过程监测与运行控制所需的各类监管机制，并能够发现不符合，对教学服务过程中的不符合进行控制；能够进行数据分析，制定纠正预防措施控制程序，持续改进管理体系。</p> <p>学校能够稳定的提供教学服务能够满足质量法律法规和标准要求；</p> <p>通过审核发现公司自我完善机制运行正常；纠正措施实施有效；</p> <p>学校质量管理体系运行适宜、充分、有效。</p> <p>基于上述评价审核组认为：受审核方自建立质量管理体系以来，体系运行持续基本有效，具有实现管理方针、目标指标的能力，待受审核方对不合格项有效整改后，建议中正国际认证（深圳）有限公司给予其质量管理体系认证推荐认证注册资格并换发认证证书，因受审核方名称更改，需变更证书相关信息，换发证书。</p>
八. 审核组意见 Opinion of the audit team	<p>不符合项关闭验证有效后 When the nonconformity is verified to be closed effectively:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS 推荐 recommend:</p> <p><input type="checkbox"/>认证注册 certification registration <input checked="" type="checkbox"/>保持认证注册 maintenance of certification registration</p> <p><input type="checkbox"/>再认证注册 re-certification registration <input type="checkbox"/>延期推荐注册 postponed recommendation for</p> <p><input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS 不推荐 do not recommend:</p> <p><input type="checkbox"/>认证注册 certification registration <input type="checkbox"/>保持认证注册 maintenance of certification registration</p> <p><input type="checkbox"/>再认证注册 re-certification registration</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS 推荐 recommend:</p> <p><input type="checkbox"/>扩大范围 scope extension <input type="checkbox"/>缩小范围 scope reduction <input checked="" type="checkbox"/>变更认证证书 certificate changing;</p> <p><input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS 推荐 recommend:</p> <p><input type="checkbox"/>转换标准并换发认证证书 Standard transition and replace certificate</p>



	<p>不推荐或缩小推荐范围的说明 Statement on Non-recommendation or narrowing recommended scope: _____</p> <p>组长签字 Team leader signature: </p> <p>组员签字 Team member signature: </p>
九. 下次审核信息 Next audit information	<p>1. 时间: <input type="checkbox"/> 建议下次监审在 _____ 年 _____ 月 _____ 进行</p> <p style="padding-left: 40px;"><input checked="" type="checkbox"/> 按正常规定执行 Conduct based on routine regulations</p> <p>Time: <input type="checkbox"/> Suggest to conduct next audit in _____ Month _____ Year _____</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/> Conduct based on routine regulations</p> <p>2. 其他信息 Other Information :</p>
十. 不符合关闭验证 Verification for non-conformity closing	<p>审核中发现的 <input checked="" type="checkbox"/> QMS ( 1 ) 个轻微不符合, ( ) 个严重不符合, <input checked="" type="checkbox"/> 验证合格 <input type="checkbox"/> 仍有问题</p> <p><input type="checkbox"/> QMS ( ) minor nonconformities and ( ) major nonconformities discovered during the audit are <input type="checkbox"/> validated <input type="checkbox"/> still existing</p> <p>审核中发现的 <input type="checkbox"/> EMS ( ) 个轻微不符合, ( ) 个严重不符合, <input type="checkbox"/> 验证合格 <input type="checkbox"/> 仍有问题</p> <p><input type="checkbox"/> EMS ( ) minor nonconformities and ( ) major nonconformities discovered during the audit are <input type="checkbox"/> validated <input type="checkbox"/> still existing</p> <p>审核中发现的 <input type="checkbox"/> OHSMS ( ) 个轻微不符合, ( ) 个严重不符合, <input type="checkbox"/> 验证合格 <input type="checkbox"/> 仍有问题</p> <p><input type="checkbox"/> OHSMS ( ) minor nonconformities and ( ) major nonconformities discovered during the audit are <input type="checkbox"/> validated <input type="checkbox"/> still existing</p> <p>说明 Note:</p> <p>组长签字 Team leader signature: </p> <p>组员签字 Team member signature: </p>
十一. 认证评定结论 Certification Assessment opinion	<p><input checked="" type="checkbox"/> 同意 Agree</p> <p><input type="checkbox"/> 同意, 并需 Agree and need to:</p> <p><input type="checkbox"/> 不同意, 说明 Disagree, instructions:</p> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <p>认证决定批准日期: 2014年07月26日 Decision Approval Date:</p> </div>
十二. 受审核方获证后要求 Requirements for certified auditee	<p>1. 获证后在一个认证周期内有二次监督审核与一次再认证审核, 第 1 次监督审核从认证决定日期始 12 个月以内进行, 以后的监督审核每个日历年进行一次, 与上一次间隔一般不超过 15 个月, 再认证审核为获证证书到期前 30 天前完成; 在监督审核前应按照合同提前缴纳监审费用; There are two surveillance audits and one re-certification audit within one certification cycle after certified. The first surveillance audit should be carried out within 12 months starting from the certification decision making date; the following surveillance audit shall be carried out once within one calendar year, and the interval from last surveillance audit shall not exceed 15 months; the re-certification audit should be completed 30 days prior to the expire of the certificate; surveillance audit fees should be paid based on the contract before the audit;</p>



	<p>2. 请按照公开文件中“认证证书和标识的使用说明”使用认证证书与标识, 特别提示: 认证证书不得转借他人; 标识不应以有可能造成表明产品质量合格的方式使用 Please follow <i>Instructions for the Usage of Certification Certificate and Mark</i> in the public documents while using certification certificate and mark. Special tips: certification certificate should not be under-leased to others; marks should not be used in the format of potentially showing the eligibility of product quality;</p> <p>3. 请保存好认证合同、审核通知书、审核计划、不符合报告、审核报告等文件及首末次会议签到表等复印件 Please keep well on file the certification contract, auditing notice, audit plan, audit report and non-conformity report etc., and the copies of sign-in form of opening and closing meeting etc..</p>
十三. 报告发放范围 Distribution scope of report	审核委托方、受审核方、中正国际认证(深圳)有限公司 Certified client, ZOZEN International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.
十四. 免责声明 Disclaimer	审核是基于对可获得信息的抽样过程, 审核结论对样本负责, 不能确保所有产品、服务或过程均合格 Audit is based on sampling process of available information, the audit conclusion is responsible for samples only, and not all the products, services or processes can be guaranteed to be qualified.

说明 Note:

1、审核综述按表中所列的明细填写, 但不限于此;

Audit review should be filled in, according but not limited, to the details listed in the form;

2、监督审核审核综述部分按策划的内容和审核的实际情况填写;

Audit review of surveillance audit should be filled in according to the content planned and the practical status of audit;

3、认证机构享有对审核报告的所有权。Certification body has the ownership of audit report.



# 审核报告

## Audit Report

**审核委托方: 中正国际认证(深圳)有限公司**

**Audit Entrusting Party: ZOZEN International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.**

**受审核方: 广州市华风技工学校**

**Auditee: GUANGZHOU HUAFENG TECHNICAL SCHOOL**

### 审核领域与类型 Audit Field and Type:

- |   |   |   |  |
|---|---|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> QMS | <input type="checkbox"/> 第二阶段 Stage 2                   | <input type="checkbox"/> 监审 1 Surveillance 1          | <input type="checkbox"/> 监审 2 Surveillance 2 |
|   | <input checked="" type="checkbox"/> 再认证 Recertification | <input type="checkbox"/> 扩大认证范围 Scope Extension Audit | <input type="checkbox"/> 换版 Change Edition   |
| <input type="checkbox"/> EMS            | <input type="checkbox"/> 第二阶段 Stage 2                   | <input type="checkbox"/> 监审 1 Surveillance 1          | <input type="checkbox"/> 监审 2 Surveillance 2 |
|   | <input type="checkbox"/> 再认证 Recertification            | <input type="checkbox"/> 扩大认证范围 Scope Extension Audit | <input type="checkbox"/> 换版 Change Edition   |
| <input type="checkbox"/> OHSMS          | <input type="checkbox"/> 第二阶段 Stage 2                   | <input type="checkbox"/> 监审 1 Surveillance 1          | <input type="checkbox"/> 监审 2 Surveillance 2 |
|   | <input type="checkbox"/> 再认证 Recertification            | <input type="checkbox"/> 扩大认证范围 Scope Extension Audit | <input type="checkbox"/> 换版 Change Edition   |



一、审核组 信息 Information of audit team	姓名 Name	性别 Gender	注册级别/注册证 书号 Registration Level/Registration Certificate No.	审核职务 Audit Title	专业代码 Profession Code	职称或职务/单位 (技术专家填写) Work Title or Position/Company (for technical expert to fill in)
	林楚儒	男	审 核 员 /2021-N1QMS-1273 886	组长		
	黎衍凯	男	专家	组员	37. 03. 02 (37B)	车间组长、生产部经理, 梅州市雅田陶瓷制品有 限公司
与审核组同行的人员 Persons accompanying the audit team;		姓名 Name: 梁雨 角色 Role: 管理者代表				
二. 受审核 方信息 Information of the Auditee	法定代表人 Legal Representative	梁浩峰	总经理 General Manager	梁浩峰	最高管理者或 其授权人 Top Management or authorized person	梁雨
	联系人 Contact Person	梁雨	电话 Tel.	020-28618989	传真 Fax.	/
	地址 Address	注册地 Registration Address: 广州市花都区秀全街工业大道 121 号				
		经营地 Business Address: 广州市花都区秀全街工业大道 121 号				
		生产地 Production Address: 广州市花都区秀全街工业大道 121 号				
确认的认证 范围 (扩大部分的 认证范围用下 划线标注) Certification Scope confirmed (use underline to mark the extended certification scope)	QMS: 全日制中级技工教育及职业技能培训					
	EMS:					
	OHSMS:					



	管理体系覆盖的物理边界 Physical Boundary covered by the management system	管理体系覆盖的部门、固定分场所名称及地址： Names and addresses of the departments, permanent sub-locations covered by the management system: <b>学校名称：</b> 广州市华风技工学校 <b>审核地址：</b> 广东省广州市花都区秀全街工业大道 121 号 <b>管理体系覆盖部门：</b> 管理层/管代、办公室、人力资源处、总务处、招生处、校指中心、质量管理办公室、学生处、教务处、汽车工程系、商贸艺术系、机电工程系、烹饪健康系、技能鉴定所  所有临时场所名称、地址（可附项目清单）： Name and Address of all temporary sites (Project list can be attached):
三. 审核概况 General information of the audit	<p>1. 审核目的 Objective of audit:          确认证照客户管理体系是否符合审核准则的要求；评价管理体系确保满足适用的法律、法规及合同要求的能力；评价管理体系确保认证客户持续实现其规定目标的有效性。          Confirm whether client's management system conforms to the requirements of auditing criteria; evaluate the management system to ensure that it has the ability to meet the requirements of applicable laws, regulations and contracts; evaluate the management system to ensure the effectiveness of the regulated objective which the clients can realize continuously.          以决定是否推荐 to determine whether to recommend:  <input type="checkbox"/> 认证注册 Certification Registration      <input type="checkbox"/> 保持认证注册 Maintenance of Certification Registration maintained  <input checked="" type="checkbox"/> 再认证注册 Re-certification Registration   <input type="checkbox"/> 扩大认证范围 Scope Extension      <input type="checkbox"/> 换版 Change Edition</p> <p>2. 审核准则 Audit Criteria:          2.1 标准 <input checked="" type="checkbox"/> ISO9001:2015                    <input type="checkbox"/> ISO14001:2015                    <input type="checkbox"/> GB/T28001-2011/OHSAS18001:2007                    <input type="checkbox"/> 其他          2.2 适用的法律、法规、标准 Applicable laws, regulations and standards          2.3 认证客户管理体系文件 Management system documents of the auditee.          2.4 <input type="checkbox"/> 合同要求 Contract requirements</p> <p>3. 体系文件审核情况: The condition of the audit of management system documents  <input checked="" type="checkbox"/> 已审核，详见文审报告（适用于初审、再认证、扩大认证范围、换版）          Have been audited. Refer to document review report for details. (Applicable to initial audit, recertification audit, scope extension and changing editions.)  <input type="checkbox"/> 无变化 No changes    <input type="checkbox"/> 有变化（适用于监审） There are changes (applicable to surveillance audit)          主要变化情况 The key changes:</p> <p>4. 第一阶段审核 Stage 1 audit          4.1 审核形式 Audit type  <input type="checkbox"/> 非现场审核 Off-site audit  <input type="checkbox"/> 现场审核 On-site audit  <input type="checkbox"/> 《第一阶段审核情况反馈表》已提交受审核方； The Form of Stage 1 Audit Feedback has been sent to the auditee.          4.2 第一阶段所提出问题: Problems proposed from stage 1 audit:  <input type="checkbox"/> 已完成整改 Corrective actions have been completed  <input type="checkbox"/> 未完成整改 Corrective actions haven't been completed</p>	



<p>原因 Reasons:</p>
<p>5. 实际审核所覆盖的范围 Scope actually covered by audit :</p> <p>5.1 本次实际审核的产品和服务领域及主要过程: Products, range of services and major processes of this audit: 组织的申请认证范围为: 全日制中等职业教育及职业技能培训。主要服务流程: 招生—教育教学/职业技能培训计划/学生管理—教育教学实施/职业技能培训实施—考核测评—推荐就业。</p> <p>5.2 本次审核涉及的外包(分包)过程 The outsourcing process involved in this audit: 组织识别物业管理过程为外包过程。</p> <p>5.3 本次实际审核的组织单元名称/地址 The actual name/address of the unit audited this time: 广东省广州市花都区秀全街工业大道 121 号。</p> <p>5.3.1 管理体系覆盖的部门及地址: Names and addresses of the departments covered by the management system: 审核地址: 广东省广州市花都区秀全街工业大道 121 号 管理体系覆盖部门: 管理层/管代、办公室、人力资源处、总务处、招生处、校指中心、质量管理办公室、学生处、教务处、汽车工程系、商贸艺术系、机电工程系、烹饪健康系、技能鉴定所</p> <p>5.3.2 管理体系覆盖的固定分场所名称及地址: Names and addresses of the fixed sub-locations covered by the management system: 学校名称: 广州市华风技工学校 审核地址: 广东省广州市花都区秀全街工业大道 121 号</p> <p>5.3.3 管理体系覆盖的临时场所名称、地址: Names and addresses of the temporary sites covered by the management system: /</p> <p>5.4 出口产品和服务有 Export product:</p> <p>5.5 本次审核时间与周期 The audit duration and cycle covered by this audit: 审核时间: <u>2023.6.26</u> 下午至 <u>2023.6.29</u> 下午。 The duration of this audit is from the morning/afternoon of _____ to the morning/afternoon of _____ 本次审核覆盖周期 The cycle covered by this audit: <input checked="" type="checkbox"/> QMS <input type="checkbox"/> EMS <input type="checkbox"/> OHSMS    <input type="checkbox"/> 体系运行开始/ <input checked="" type="checkbox"/> 上次审核 <u>2022.6.22</u> 至 <u>2023.6.26</u> <input type="checkbox"/> QMS <input type="checkbox"/> EMS <input type="checkbox"/> OHSMS    <input type="checkbox"/> The system starts to operate/ <input type="checkbox"/> Last Audit from _____ to _____</p>
<p>6. 审核计划完成情况 Completion status of audit plan:</p> <p>6.1 <input checked="" type="checkbox"/> 已完成审核计划的全部工作 All the work in audit plan has been completed.</p> <p>6.2 <input type="checkbox"/> 计划调整, 调整的理由及说明 The audit plan has been adjusted, explain the reasons and give instructions:: _____ 调整后的完成情况 The complete status after the adjustment:</p> <p>6.3 可能降低本次审核结论可靠性因素的说明(样本量不足/知识产权保护/审核人日不足/审核资源不足/不可抗力影响等): The factors which may reduce the reliability of this audit conclusion are (insufficiency of sample quantity/ intellectual property rights protection/ number of man-day or audit sources are insufficiency which are caused by audited information, Power failure, fires, floods etc.): 无</p>
<p>7. 第一阶段审核识别的关键点的核查 Verification of the key audit points identified in stage 1 audit</p>



	QMS	
	EMS	
	OHSMS	
	8. 说明 Explanation: 8.1 与审核方案不一致情况的说明 (包括: 审核计划书中客户地址、范围、体系覆盖人数; 管理体系整合水平、多场所抽样等): Explanation for the conditions not in compliance with the audit programme (including the address, scope and number of employee covered by the system in the audit plan; the integration grade of the management system and multiple locations sampling etc.): <input checked="" type="checkbox"/> 一致 Conformed <input type="checkbox"/> 不一致 Not conformed    理由 Reason: 8.2 任何影响审核方案的重要事项 Any important issues that will impact the audit programme: 无	
四. 合规性 核查 Compliance verification	1. 核实法律地位、资质许可及真实有效性: To verify the legal status, qualification permission, and the authenticity and effectiveness. 现场收集了受审核方三合一营业执照, 营业期限, 长期, 证书真实有效。现场能获取相应民办非企业单位登记证书和办学许可证, 均在有效期内 (见附件)	
	2. 核实 EMS 新、改、扩建项目环评报告书 (表、登记表)、批复及验收报告符合要求情况; OHSMS 安全评价报告书、批复及验收报告符合要求情况; 证据是否真实有效: To verify whether EMS new, reconstruction and extension projects environmental evaluation report (table, registration form), Approval and acceptance report can meet requirements; whether the OHSAS safety evaluation report, Approval and acceptance report can meet requirements; whether the evidences are genuine and effective:	
	3. 其它 Others:	
五. 审核综述 Audit overview:		
过程 Process	审核证据、审核发现与评价 Audit evidence, audit findings and evaluation	
1. 管理体系文件的策划与受控管理 Planning and controlled for management system documents	1.1 管理体系文件策划结果及满足要求的程度, 内外部环境及利益相关方的需求和期望对体系的影响; 核实需应对的风险和机遇措施的策划情况; 体系文件变化情况: The planning results and the degree of meeting requirements of management system documents; the impact on management system from the internal and external environment and stakeholder needs and expectations; verify the planning condition of the measures to deal with risks and opportunities; the changes of management system document 该组织按GB/T19001-2016/ISO9001:2015 标准建立了文件化的质量管理体系, 组织的管理体系文件主要包括: 手册, 程序文件, 以及体系所需的作业文件、质量管理体系管理体系记录和外来文件等。组织管理体系文件于2019. 9. 01 发布、实施, 最近一次改版日期为2023. 3. 7, 最新版本为A/4版本。制定了受控文件清单, 进行了发放, 相关部门已获得了适用文件。 该组织质量手册涵盖了质量方针和管理目标, 记录及其他所要求的文件的索引; 组织按照标准要求建立了程序文件, 包含标准要求的程序、组织根据内部管理需要建立了其他相关文件。经过对该组织质量管理体系文件的文审, 确认文件结构层次合理, 编制的文件基本符合标准要求。 组织管理体系形成文件的信息详略得当, 适宜可操作, 适合组织的规模和类型及过程的复杂程度、相互关系、涉及人员所需的能力。文件结构满足标准和学校实际, 满足过程策划、运作和控制的需要; 管理体系文件层次与内容能有效控制质量管理过程, 文件结构符合要求。 对组织所处的环境的理解建立了形成文件的信息化规定, 组织考虑了来自于国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济环境因素, 理解外部环境, 考虑了与组织价值观、文化、知识和绩效等相关方的因素。在手册中规定本组织应确定与质量管理体系有关的相关方和要求, 建立了相关记录, 确认了相关过程控制方式, 并予以实施, 基本有效。 建立了风险和机遇识别和评价记录, 并评价了措施的有效性, 风险和机遇控制基本有效。 管理体系文件内容基本适宜合理。管理体系文件与组织的实际情况基本一致。	



	<p>评价结果 Evaluation results:  <input checked="" type="checkbox"/> 满足 Satisfy    <input type="checkbox"/> 基本满足 Basically satisfy    <input type="checkbox"/> 需改进 Need to improve:</p>				
	<p>1.2 现场审核确认的不适用条款/过程/要求及充分的理由 (适用 QMS):  Clauses to cut determined at on-site audit and reasons (for QMS):  <b>组织从事全日制中级技工教育及职业技能培训, 遵守国家与地方法律法规的要求, 遵守国家、行业标准和客户要求, 对教育教学课程进行了开发, 无不适用。</b></p> <p>评价结果 Evaluation results:    <input checked="" type="checkbox"/> 合理 reasonable:    <input type="checkbox"/> 不合理 unreasonable</p>				
	<p>1.3 管理体系文件与客户实际运行情况的一致性说明:  Explanation about the consistency of management system documents with the actual operation of client's system:  <b>该组织严格按照所策划制定的管理体系文件及记录实施质量管理活动, 编制的管理体系文件与组织的规模、部门、管理实际基本相符, 管理体系文件与实际运行情况一致。</b></p> <p>评价结果 Evaluation results:    <input checked="" type="checkbox"/> 符合 Conform    <input type="checkbox"/> 基本符合 Basically conform    <input type="checkbox"/> 需改进 Need to improve</p>				
<p>2. 法律法规的识别、更新、应用与合规性评价  Identification, update, application and evaluation of compliance of laws and regulations,</p>	<p>识别所适用的法律、法规、标准和其他要求的收集、应用、合规评价与动态管理情况:  Identify applicable laws, regulations and standards and the condition of collecting, using, evaluating and dynamically managing other requirements that need to follow:  <b>该组织编制了外来文件清单, 外来文件主要有相关国家、行业、国际标准和相关法律法规等。查识别了《国务院关于加强发展现代职业教育的决定》、《关于充分发挥行业指导作用推进职业教育改革发展的意见》(教职成(2011)6号)、《教育部关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》(教职成(2015)6号)、《教育部关于推进中等和高等职业教育协调发展的指导意见》(教职成(2011)9号)、《教育部关于印发〈中等职业学校设置标准〉的通知》(教职成(2010)12号)等, 在服务过程之中, 能遵守上述法律法规及要求, 基本符合。</b></p> <p>评价结果 Evaluation results:    <input checked="" type="checkbox"/> 符合 Conform    <input type="checkbox"/> 基本符合 Basically conform    <input type="checkbox"/> 需改进 Need to improve</p>				
<p>3. 管理体系方针的制定、承诺的执行  The formulation and implementation of policy of Management system</p>	<p>管理体系方针的主要内容、适宜性评价及方针的变化情况; 领导作用和承诺的落实情况:  Main content, suitability evaluation of policy of Management system and the changes; the implementation of leadership function and commitment:  <b>校长以质量管理原则为基础, 针对本组织的实际情况, 制定了质量方针, 经最高管理层讨论确定并形成文件, 传达到了全体员工。形成文件的质量方针: 以教育为导向, 以学生为中心; 以服务为基础, 以人才为核心。组织的质量方针体现了以顾客为关注焦点, 体现了组织最高管理者在质量方面的全部意图和方向; 包括对满足要求和持续改进质量管理体系有效性的承诺, 提供了制定和评审质量目标的框架。该组织最高管理者主要通过下面一些活动, 确保质量管理体系的有效运行: 1、向组织传达满足顾客和法律法规要求的重要性; 2、通过宣传, 学习, 确保质量管理体系的建立, 通过征集、讨论, 参与制定组织质量方针、质量目标; 3、召集各部门对质量管理体系的学习理解, 与本部门的实际工作相结合; 4、专门授权管理者代表负责体系工作, 提供人员、资金、场地等组织学习标准, 确保大家对标准的理解; 5、组织人员培训, 增强大家的质量意识, 通过部门沟通有效的质量管理和符合管理体系的重要性, 促进、指导和支持所以人员为质量管理体系的有效运行做出贡献; 6、主持管理评审, 对管理评审中发现的问题积极改进。能满足要求。</b></p> <p>评价结果 Evaluation results:    <input checked="" type="checkbox"/> 符合 Conform    <input type="checkbox"/> 基本符合 Basically conform    <input type="checkbox"/> 需改进 Need to improve</p>				
<p>4. 质量、环境、职业健康安全目标及方案(措施)的制定与实施</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 质量 <input type="checkbox"/> 环境 <input type="checkbox"/> 职业健康安全目标及方案(措施)的策划内容, 目标体系建立及变更的适宜性, 测量方法及有效性, 实施实现:  <input type="checkbox"/> Quality <input type="checkbox"/> Environment <input type="checkbox"/> Occupational health and safety objective and programme (measures) content planned; the suitability of the establishment and changing of objective system; measuring methods and effectiveness, the implementation and realization:</p> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">部门</td> <td style="width: 25%;">目标</td> <td style="width: 25%;">目标</td> <td style="width: 25%;">统计</td> </tr> </table>	部门	目标	目标	统计
部门	目标	目标	统计		



Formulation and implementation of Quality, Environment and Occupational health and safety objective and programme (measures)	项目	值	频率	
	学生处	学生毕业率	≥95%	每学年
	各系部	学生期末成绩合格率	≥90%	每学期
	教务处	学生技能考证合格率	≥90%	每学期
	各系部	设备完好率达到	≥98%	每学期
	学生处	学生违纪率不高于 2%, 重大校园安全责任事故为 0%	≤2%	每学期
	学生处	学生流失率	≤10%	每学年
	学生处	学生操行考核合格率	≥95%	每学期
	学生处	学生体质健康达标率	≥95%	每学年
	教务处, 学生处, 招生处	顾客(学生)的满意率	≥85%	每学年
	人力资源处	教职工上岗前培训合格率	100%	每学年
	办公室	网络设备完好率	≥96%	每学期
	督导室	每学期听课率	100%	每学期
	总务处	每学期的维修完成率	≥85%	每学期
	财务处	每学年收费率	≥95%	每学年
	技能鉴定所	整批次资格审核抽查符合报考条件条件的合格率	≥90%	每两年一次

策划质量目标如上表。

评价结果 Evaluation results:  实现 Realized  基本实现 Basically Realized  需改进 Need to improve:

<p>5. 职责与权限的制定与实施 Formulation and implementation of duty and authority</p>	<p>组织结构类型(职能制、事业部制、矩阵制等)及适宜性、职责权限策划、责任落实情况及变更情况 The organizational structure type (functional organization, divisional organization, matrix system etc.) and suitability, planning on duty and authority, responsibility implementation condition and changes: 组织在策划建立管理体系时, 明确了管理体系的组织机构, 明确了管理层次, 设置了相应的部门和岗位, 明确了办公室、人力资源处、总务处、招生处、校指中心、质量管理办公室、学生处、教务处、汽车工程系、商贸艺术系、机电工程系、烹饪健康系、技能鉴定所等部门, 部门的一、二级目标, 按标准分解落实全部过程, 过程接口明确畅通, 保证了管理体系完整性。以文件形式规定了相应的职责和权限, 并将职责传递到各管理层次; 组织通过学习、培训等方式对岗位职责</p>
--	---



	<p>进行了沟通、理解；确保管理体系符合标准的要求；确保在整个组织推动以顾客为关注焦点。通过了解，各部门基本能了解本部门的职责和权限；组织积极贯彻执行GB/T19001-2016 标准，加强对质量管理体系运行的领导，推动组织管理体系的正常有效运行和持续改进，及时处理质量有关问题，确保质量管理体系有效实施和保持。</p> <p>组织规定了当组织内外部环境、组织部门职责调整、标准规范发生变化时、需要对质量管理体系变更时，对变更的内容进行了策划及系统评审，考虑变更的目的及其潜在后果，相关资源的可获取，职责和权限进行分配或再分配，确保质量管理体系的完整性并实现预期目标。</p> <p>评价结果 Evaluation results: <input checked="" type="checkbox"/> 适宜 Suitable <input type="checkbox"/> 基本适宜 Basically Suitable <input type="checkbox"/> 需改进 Need to improve:</p>
<p>6. 关系管理</p> <p>Relationship management</p>	<p>QMS 组织与顾客、外部提供等相关方沟通、财产管理及关系管理； The communication with interested parties such as clients and external suppliers etc., the property management and relationship management of QMS organization.</p> <p>EMS 组织与政府、社区等相关方沟通及关系管理； The communication with interested parties such as government and communities etc., and relationship management of EMS organization.</p> <p>OHSMS 组织与员工等相关方沟通、协商及关系管理； The communication and negotiation with interested parties such as employees etc., and relationship management of OHSMS organization.</p> <p>组织确定了与质量管理体系有关的相关方，包括：学生&amp;家长、用人单位、外部供应商、银行、内部雇员、监管机构等。由各部门根据工作需求确定了相关方的需求和期望，并对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审。组织对各利益相关方的要求进行协调。</p> <p>评价结果 Evaluation results: <input checked="" type="checkbox"/> 有效 Effective <input type="checkbox"/> 基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/> 需改进 Need to improve:</p>
<p>7. 资源配置与管理</p> <p>Equip and management of resources</p>	<p>逐项描述人力资源（含持证人员）、基础设施（含特种设备、环保设施、安全卫生设施）、过程运行环境（含人文因素）、监视和测量资源（含测量设备）、组织知识结构配置的充分性、管理的有效性、资源变更情况：Describe the items following one by one: human resources (including certificate holders), infrastructure (including special equipments), environmental protection facilities, safety and hygiene facilities), process operation environment (including humanity factors), monitoring and measurement resources (including measuring equipments), the adequacy of organization's knowledge structure configuration, effectiveness of management and resources changes:</p> <p>组织编制并规定了岗位职责，对包括校长、各部门主任等职责权限进行了规定。从学历、工作经验、技能、工作经验、培训方面个人素质等提出相应要求，作为招聘、考核人员的依据。对于人员的培训进行规定，目前能按照程序规定实施。申请认证人数160 人，实际审核人数一致。组织现租赁校区，配备了相应的保教设备，办公设备齐全。建立保持、提供了设备管理台帐，对保教设备等进行了登记，按要求进行设备维保，符合要求。</p> <p>无特种设备。该组织办公场所宽敞明亮，工作环境满足服务要求。</p> <p>监视和测量资源：组织从事全日制中级技工教育及职业技能培训，主要通过客户满意度调查对服务进行监视和测量，形成了相应的分析记录，基本符合。无计算机软件用于监测的情况。</p> <p>为应对不断变化的需求和发展趋势，组织考虑现有的知识，确定如何获取更多必要的知识，并进行更新。组织这些知识是从经验中获得的特定知识，是实现组织目标所使用的共享信息。组织的知识包括手册、程序文件、形成文件的学校文化等，另外，从失败和成功项目得到的经验教训，组织组织知识结构配置充分，管理基本有效。暂无资源变更情况。</p> <p>评价结果 Evaluation results: <input checked="" type="checkbox"/> 有效 Effective <input type="checkbox"/> 基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/> 需改进 Need to improve:</p>
<p>8. 产品和服务实现过程的策划、控制与放行</p> <p>The planning and</p>	<p>8.1 产品和服务实现的策划结果包含的产品和服务标准、过程准则、接收准则及变更情况： The planning of realization process of product/service, product and service standards, processes standards, acceptance criteria, and changes included in the planning results of product and service realization:</p> <p>针对全日制中级技工教育及职业技能培训的服务流程进行了策划，主要服务流程：招生—教育教学/职业技能培训计划/学生管理—教育教学实施/职业技能培训实施—考核测评—推荐就业参考国家及行业标准（如《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》、《关于充分发挥行业指</p>



control and release of the realization process of product and service	<p>导作用推进职业教育改革发展的意见》(教职成〔2011〕6号)、《教育部关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》(教职成〔2015〕6号)、《教育部关于推进中等和高等职业教育协调发展的指导意见》(教职成〔2011〕9号)、《教育部关于印发〈中等职业学校设置标准〉的通知》(教职成〔2010〕12号)和客户要求,组织规定了服务的质量目标和要求;配置了各种资源;分配了相应职责,制定了相应的作业文件及检验规程。策划了不同的控制方法以及服务接收准则,服务实现的策划基本充分。暂无变更情况发生。</p> <p>评价结果 Evaluation results: <input checked="" type="checkbox"/>充分 Sufficient <input type="checkbox"/>基本充分 Basically Sufficient <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>
	<p>8.2 产品和服务要求的确定、评审及变更管理: The determination, review and changing management of product and service requirements: 组织管理手册明确了服务要求,其中规定与服务有关要求的确定内容主要包括:顾客规定的要求;顾客虽然没有明示,但应了解规定的用途或已知的预期用途所必需的要求;与服务有关的法律、法规要求;组织确定的任何附加要求。规定在正式签订入学通知书,均要对客户要求进行了评审,由招生处跟进面谈或评审情况批准入学。无服务变更情况。</p> <p>评价结果 Evaluation results: <input checked="" type="checkbox"/>有效 Effective <input type="checkbox"/>基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>
	<p>8.3 产品和服务设计开发的具体实施、控制及变更管理: Implementation, control and changing management of design and development of product and service: 组织从事全日制中级技工教育及职业技能培训,遵守国家与地方法律法规的要求,遵守国家、行业标准和客户要求,组织建立并保持了专业设计开发控制程序,对教育教学课程进行了开发,能按照课程设计相关要求课程研发,满足要求。暂无变更情况。</p> <p>评价结果 Evaluation results: <input checked="" type="checkbox"/>有效 Effective <input type="checkbox"/>基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>
	<p>8.4 外部提供过程、产品和服务(含外包)的选择、评价、监视、验证、再评价等控制情况及变更管理 The control of selection, evaluation, monitoring, verification, re-evaluation etc. and changing management of external supply process, products and services (including outsourcing) 组织制定《采购过程控制程序》对采购的供应商、外包方的选择、评价以及采购过程管理进行规定。组织基本能按规定选择、评价合格供方,并对合格供方进行监视,验证外部提供的过程、产品和服务是否满足要求。考虑了供应商对组织稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响和外部供方自身控制的有效性等。确定了合格供方,编制了采购记录,采购信息明确,有编审批齐全。识别物业管理过程为外包过程,按照《采购过程控制程序》管理。</p> <p>评价结果 Evaluation results: <input checked="" type="checkbox"/>有效 Effective <input type="checkbox"/>基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>
	<p>8.5 逐项描述产品和服务提供及交付过程中关键/确认过程因素(人机料法环测)的控制及标识、防护管理;变更管理 Successively describe the control of the key process factors or process factors (man, machine, material, method, environment, measurement) needs to confirm in the process of product and service providing and delivery; the management of marks and protection; changing management: 学校根据结合实际教育教学服务策划了工作流程:招生—教育教学/职业技能教学计划/学生管理—教育教学实施/职业技能培训实施—考核测评—推荐就业 识别教育教学为需要确认的过程,通过教师持证上岗、巡查、督导、评价等方式进行确认,对日常使用的教学教具进行日常维保,能满足要求。学校策划的管理文件有:《部门岗位职责》、《教学过程控制程序》、《德育控制程序》、《教育教学服务效果监测过程控制程序》、《成绩考核标准》等。识别有相关的法律法规、国家/行业标准等,配置有专用的教学场地及教学器材。确保教育教学工作的有效实施,满足客户需求。 服务标识、防护管理、变更管理,严格按照要求予以管控。目前能按照程序的规定实施管理。 评价结果 Evaluation results: <input checked="" type="checkbox"/>有效 Effective <input type="checkbox"/>基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>



	<p>8. 6 产品和服务的放行管理情况 The management condition for the release of product and service</p> <p>8. 6. 1. 产品和服务的检验放行管理（不同产品和服务类别的检验标准、检测方法、检验授权、测量资源等）及实施情况（出厂检验、型式试验、质量抽检、竣工验收等）： The release management of products and services(Inspection standards, testing methods, inspection authorization, measurement resources, etc of different product and service categories.) and implementation condition(delivery inspection, type testing, quality spot checking, completion inspection and acceptance, etc): 建立有《教育教学服务效果监测过程控制程序》等程序文件，并识别相应外来文件如《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》、《关于充分发挥行业指导作用推进职业教育改革发展的意见》（教职成〔2011〕6号）、《教育部关于深化职业教育教学改革全面提高人才培养质量的若干意见》（教职成〔2015〕6号）、《教育部关于推进中等和高等职业教育协调发展的指导意见》（教职成〔2011〕9号）、《教育部关于印发〈中等职业学校设置标准〉的通知》（教职成〔2010〕12号）等文件，并以此对服务予以放行。</p> <p>8. 6. 2 产品和服务的授权放行管理： The management for the authorization of product and service release: 由岗位职责、管理文件和程序文件等文件对服务的授权放行管理以管控，基本有效。</p> <p>评价结果 Evaluation Result: <input checked="" type="checkbox"/>有效 Effective <input type="checkbox"/>基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>
<p>9. 环境和职业健康安全管理体系策划、控制及应急 Planning, control and implementation of EMS and OHSAS, and emergency response</p>	<p>9. 1 环境因素识别（生命周期的考虑）/危险源辨识、评价、更新等控制： The control of environmental factors identification(considering the life cycle)/ hazard identification, assessment, update, etc</p> <p>评价结果 Evaluation Result: <input type="checkbox"/>充分 Sufficient <input type="checkbox"/>基本充分 Basically Sufficient <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p> <p>9. 2 重要环境因素/不可接受风险的控制措施、运行有效性（含生命周期的考虑及外部提供的管理）及与目标策划的一致性： Important environmental factors/unacceptable risk control measures, implement effectiveness (including the consideration of life cycle and the management of external supply) and the compliance with objective planning</p> <p>评价结果 Evaluation Result: <input type="checkbox"/>有效 Effective <input type="checkbox"/>基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p> <p>9. 3 应急准备与响应方案的策划、实施与评价的情况： Planning, implementation and evaluation of emergency preparedness and response plan:</p> <p>评价结果 Evaluation Result: <input type="checkbox"/>有效 Effective <input type="checkbox"/>基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>



<p>10. 体系绩效监测与评价 System performance monitoring and evaluation</p>	<p>10.1 顾客满意度测量与分析: Customer satisfaction measurement and analysis: 组织手册中对顾客满意信息收集的内容、信息来源、收集方式及时机、信息处理等进行了规定。规定了部门应保持与顾客沟通,对顾客反馈的信息应及时做好分析,采取相应的纠正和预防措施,确保顾客要求得到落实和解决。家长对学校的第一学期满意人数为161人,其中满意142人;第二学期人数为103人,其中满意96人。学生第一学期人数为130人,其中满意123人,第二学期为209人,其中满意201人。 总体顾客满意达到要求。</p> <p>评价结果 Evaluation Result: <input checked="" type="checkbox"/> 满足 Satisfied <input type="checkbox"/> 基本满足 Basically Satisfied <input type="checkbox"/> 需改进 Need to improve:</p>
	<p>10.2 重要环境因素/不可接受风险涉及到的关键特性及绩效的监测控制及被动性绩效监测: Monitoring and control and passive performance monitoring of key characteristics and performance involved with important environmental factors/unacceptable risk</p> <p>评价结果 Evaluation Result: <input type="checkbox"/> 有效 Effective <input type="checkbox"/> 基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/> 需改进 Need to improve:</p>
	<p>10.3 管理体系绩效的其他监测方法及有效性: Other monitoring method and effectiveness of management system performance: 组织对体系运行的过程采用了不同程度的监视和测量;通过定期内审、管理评审、质量目标统计、顾客满意度调查、改进方面的工作,对教育培训各个环节进行控制,对体系运行过程自我完善机制和自我改进机制的有效性进行监视和测量。对各部门的分解质量目标考核均以完成。通过对服务过程质量进行监视和测量;运用统计技术,对质量目标完成情况如顾客满意度等进行统计分析,寻找差异,运用纠正措施实施改进。对过程监视和测量的结果评价:均符合策划的过程能力要求。</p> <p>评价结果 Evaluation Result: <input checked="" type="checkbox"/> 有效 Effective <input type="checkbox"/> 基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/> 需改进 Need to improve:</p>
	<p>10.4 数据分析控制(需求识别、统计分析、结果应用): Data analysis control(Demands recognition, statistical analysis, result application): 组织日常收集分析的信息有顾客满意度信息、家长/用人单位反馈信息等内容、服务过程中的问题等。对收集信息进行的分析,有目的的收集记录数据,分析出有意义的信息,做到改进的最大化。查质量目标统计结果显示:输出的质量目标均实现了策划的结果,过程控制有效。 评价结果 Evaluation Result: <input checked="" type="checkbox"/> 有效 Effective <input type="checkbox"/> 基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/> 需改进 Need to improve:</p>
<p>11. 不合格的控制,纠正措施和改进 Control of nonconformities, corrections improvement</p>	<p>不合格品/不符合项控制、事故/未遂事故调查处理、纠正措施的实施及改进的有效性评价: Nonconforming product/ nonconformity control, accident/abortive accidents investigation and handling, effectiveness evaluation of the implementation of the corrective actions and improvement: 组织编制了《不合格控制程序》等文件,明确了不合格处置的方法和权限。其规定具备可操作性。该组织对不合格的识别和控制做了规定,必要时分析原因,采取适当的纠正措施,不合格处置基本符合要求。未发生服务交付后发现重大不合格的现象。 组织编制了《纠正预防措施控制程序》,对改进要求进行了规定,具有一定的可操作性。对内审中发现的不符合,进行了原因分析,制定了纠正措施,验证有效。对管理评审中提出的改进意见,制定了改进措施,基本控制有效。</p> <p>评价结果 Evaluation Result: <input checked="" type="checkbox"/> 有效 Effective <input type="checkbox"/> 基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/> 需改进 Need to improve:</p>



<p>12. 内审与管理评审实施情况评价</p> <p>Evaluation of the implementation of internal audit and management review</p>	<p>12.1 内审的策划、实施与不符合整改: Planning, implementation of internal audit and correction of non-conformities: 内部审核的策划: 编制有《内部审核控制程序》, 程序中规定了审核周期、审核方案、审核目的、审核计划、审核实施、审核报告、审核发现不符合整改等相关要求。程序文件的编制、审核、批准有效, 内容基本符合标准要求。内部审核的实施: 组织于2023. 5. 6进行了内审, 审核覆盖了组织所有部门和标准全部条款, 本次审核开出一项不符合1项(形成了审核问题纠正措施计划与完成情况汇总表), 基本按照要求整改。</p> <p>12.2 管理评审的策划、实施与改进: Planning, implementation and improvement of management review: 组织编制有《管理评审控制程序》, 规定了按策划的时间间隔, 每年一次评审质量管理体系, 间隔时间不超过12个月, 以确保其持续的适宜性、充分性和有效性, 遇到特殊情况可由校长决定随时进行评审。评审包括评价质量管理体系改进的机会和变更的需要, 包括质量方针和目标。2023. 5. 20进行了管理评审, 查看管理评审的实施, 提供有《管理评审计划》、《管理评审报告》等资料齐全, 输入、输出符合要求。管理评审基本能满足标准要求和组织文件的规定。</p> <p>评价结果 Evaluation Result: <input checked="" type="checkbox"/>有效 Effective <input type="checkbox"/>基本有效 Basically Effective <input type="checkbox"/>需改进 Need to improve:</p>
<p>13. 认证证书等文件和标识的使用进行有效控制的情况(适用于监审、再认证、扩大认证范围、换版): The effective control of the usage of documents such as certification certificate etc. and certification mark (applicable to surveillance audit, recertification, certification scope extension and edition changing): 证书主要用于向客户展示, 未发现违规使用的情况。</p>	
<p>14. 上次不符合项采取的纠正措施有效性的验证情况(适用于监审、再认证、扩大认证范围、换版): Verification condition of the corrective actions effectiveness of non-conformities found in last audit (applicable to surveillance audit, recertification, certification scope extension and edition changing): 上次审核提出的不符合项为 8.4*1, 已有效整改并验证合格后关闭。</p>	
<p>15. 质量/环境/职业健康安全外部抽查情况、顾客/相关方投诉情况、重大事故处理情况 The condition of external spot checking, complaints from clients /interested parties, serious accidents disposition of quality/environmental/occupational health and safety: 经询问, 2023年4月市广州市人社局来学校进行检查, 提出2项书面不符合项, 学校已针对不符合项进行整改并提交了书面的整改资料。经询问, 学校暂无重大质量问题投诉, 学校对相关方的反映能及时进行了相应的处理。</p>	
<p>16. 上次审核后发生的影响客户管理体系的重要变更(适用于监审、再认证、扩大认证范围、换版): Main changes which impact client's management system happened after last audit (applicable to surveillance audit, recertification, certification scope extension and edition changing): 无</p>	
<p>17. 已识别出的任何未解决的问题及与受审核方的分歧 Any unresolved issue and discrepancy with the auditee identified: 达到学校管理水平不断提升, 服务质量控制更加全面等改进绩效。</p>	
<p>18. 客户主要的改进绩效 The improved performance of client: 加强客户满意度调查及供应商管理。</p>	
<p>19. 审核组识别的客户的改进机会 The improvement opportunities of client identified by the audit team: 在与企业客户签订合同方面, 现用企业微信审批的方式进行合同评审, 评审过程相对简化, 亦有出现企业方或实习生方不满意情况, 建议可考虑采取会议讨论、相关责任方评审等形式深化评审效果, 并适当安排对派遣出校的实习生进行岗前培训, 进一步降低客诉风险, 提高顾客满意。</p>	
<p>20. 其它能够表明组织质量、环境、职业健康安全信誉、水平, 反映组织运作特点的信息: Other information that can demonstrate the credibility, level of the organization's quality, environment, occupational health and safety and reflect the operation feature of the organization: 组织能在工作方式上深化 PDCA 思维, 最高管理者充分发挥领导作用, 细化各个部门体系职责, 并对教职工人员严格要求, 在组织内部培育良好的执行力文化, 质量管理体系在组织内得到较为良好的贯标执行。</p>	



<p>六. 不符合项 整改要求 Corrective requirements for non-conformities</p>	<p>1. 不符合项 Non-conformity: 本次审核共开具不符合项 QMS <u>  1  </u> 项; 其中严重不符合 <u>  0  </u> 项, 轻微不符合 <u>  1  </u> 项。 There are QMS nonconformities being raised in this audit, including <u>  1  </u> major nonconformities and <u>  1  </u> minor nonconformities. 本次审核共开具不符合项 EMS <u>      </u> 项; 其中严重不符合 <u>      </u> 项, 轻微不符合 <u>      </u> 项。 There are EMS nonconformities being raised in this audit, including <u>      </u> major nonconformities and <u>      </u> minor nonconformities. 本次审核共开具不符合项 OHSMS <u>      </u> 项; 其中严重不符合 <u>      </u> 项, 轻微不符合 <u>      </u> 项。 There are OHSMS nonconformities being raised in this audit, including <u>      </u> major nonconformities and <u>      </u> minor nonconformities. 详见《不符合报告》 Refer to the <i>Non-conformity Report</i> for details.</p> <p>2. 整改要求 Corrective requirement: 针对不符合原因制定并实施纠正措施。轻微不符合项在 <u>  30  </u> 天/严重不符合在 <u>  60  </u> 天内完成整改。由审核组长验证整改的有效性 Corrective actions should be made and implemented based on the reason of non-conformity raised. The corrective actions of minor non-conformity shall be completed within <u>  30  </u> days and major non-conformity within <u>  60  </u> days. And audit team leader shall verify the effectiveness of the correction.</p> <p>3. 其它问题说明 Statement of other problems:</p>
<p>七. 审核结论 Audit Conclusion</p>	<p>综述(符合性、合规性、有效性声明; 实现目标及满足要求的能力、内审和管理评审等的改进能力、体系绩效、规避风险行为实现预期结果的能力等; 对认证范围适宜性的评价; 确认是否达到审核目标的评价): Summarization(Conformity, compliance and effectiveness statement; competence to achieve the objective and meet the requirements, to improve internal audit and management review and the competence to realize the expected result of system performance and avoiding risky behaviors; suitability evaluation on certification scope; evaluation on the confirmation of whether the audit objective has been achieved):</p> <p>该组织质量管理体系运行正常, 按照标准要求编制的质量手册、程序文件、任职要求等, 并识别了相应外来文件, 基本符合。文件策划和服务策划基本满足标准和规范要求。制定了质量管理方针, 符合组织经营和发展方向。识别了组织的内外部环境, 对相关方需求和期望的信息规定了收集方式、评估方式及定期监控及评审方式, 并予以实施, 基本有效。对质量目标进行了分解, 通过考核均实现。根据识别的风险制定应对措施, 并对其进行了评审, 满足要求。对人员能力进行了评价, 满足要求。配备了相应基础设施设施, 按要求开展了维保工作, 符合要求。对服务提供进行策划, 确保满足顾客要求; 识别物业管理过程为外包过程, 物资和外包方要求在合格供方中采购。识别教育教学为需要确认的过程, 通过教师持证上岗、巡查、督导、评价等方式进行确认。对服务进行防护和标识, 防护到位, 保护得当, 确保服务满足要求。对顾客进行满意度调查, 进行分析, 基本满足; 按间隔的时间认真开展内审与管理评审工作, 开展过程监测与运行控制所需的各类监管机制, 并能够发现不符合, 对服务过程中的不符合进行控制; 能够进行数据分析, 制定纠正和预防措施, 持续改进管理体系。组织质量管理体系运行适宜、充分、有效。通过审核确定的审核范围适宜, 运行过程有效, 已经达到了本次的审核目标。</p> <p>基于上述评价审核组认为: 广州市华风技工学校自上个认证周期第二次监督审核以来, 体系运行持续基本有效, 具有实现管理方针、目标指标的能力, 待组织对不合格项有效整改后, 建议中正国际认证(深圳)有限公司给予组织的再认证注册资格, 颁发证书。该学校质量管理体系符合 GB/T19001-2016/ISO9001:2015标准要求。</p>
<p>八. 审核组意见 Opinion of the audit team</p>	<p>不符合项关闭验证有效后 When the nonconformity is verified to be closed effectively:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> QMS <input type="checkbox"/> EMS <input type="checkbox"/> OHSMS 推荐 recommend;</p> <p><input type="checkbox"/> 认证注册 certification registration <input type="checkbox"/> 保持认证注册 maintenance of certification registration</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 再认证注册 re-certification registration <input type="checkbox"/> 延期推荐注册 postponed recommendation for</p>



	<p><input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS 不推荐 do not recommend:  <input type="checkbox"/>认证注册 certification registration      <input type="checkbox"/>保持认证注册 maintenance of certification registration  <input type="checkbox"/>再认证注册 re-certification registration</p> <p><input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS 推荐 recommend:  <input type="checkbox"/>扩大范围 scope extension      <input type="checkbox"/>缩小范围 scope reduction      <input type="checkbox"/>变更认证证书 certificate changing;</p> <p><input type="checkbox"/>QMS <input type="checkbox"/>EMS <input type="checkbox"/>OHSMS 推荐 recommend:  <input type="checkbox"/>转换标准并换发认证证书 Standard transition and replace certificate</p> <p>不推荐或缩小推荐范围的说明 Statement on Non-recommendation or narrowing recommended scope: _____</p> <p>组长签字 Team leader signature: </p> <p>组员签字 Team member signature: </p>
<p>九. 下次审核信息 Next audit information</p>	<p>1. 时间: <input checked="" type="checkbox"/>建议下次监审在 <u>2024 年 6 月</u> 进行  <input type="checkbox"/>按正常规定执行 Conduct based on routine regulations  Time: <input type="checkbox"/>Suggest to conduct next audit in _____ Month _____ Year  <input type="checkbox"/>Conduct based on routine regulations</p> <p>2. 其他信息 Other Information :</p>
<p>十. 不符合关闭验证 Verification for non-conformity closing</p>	<p>审核中发现的 <input checked="" type="checkbox"/>QMS ( 1 ) 个轻微不符合, ( 0 ) 个严重不符合, <input checked="" type="checkbox"/>验证合格 <input type="checkbox"/>仍有问题  <input type="checkbox"/>QMS ( ) minor nonconformities and ( ) major nonconformities discovered during the audit are <input type="checkbox"/>validated <input type="checkbox"/>still existing</p> <p>审核中发现的 <input type="checkbox"/>EMS ( ) 个轻微不符合, ( ) 个严重不符合, <input type="checkbox"/>验证合格 <input type="checkbox"/>仍有问题  <input type="checkbox"/>EMS ( ) minor nonconformities and ( ) major nonconformities discovered during the audit are <input type="checkbox"/>validated <input type="checkbox"/>still existing</p> <p>审核中发现的 <input type="checkbox"/>OHSMS ( ) 个轻微不符合, ( ) 个严重不符合, <input type="checkbox"/>验证合格 <input type="checkbox"/>仍有问题  <input type="checkbox"/>OHSMS ( ) minor nonconformities and ( ) major nonconformities discovered during the audit are <input type="checkbox"/>validated <input type="checkbox"/>still existing</p> <p>说明 Note:</p> <p>组长签字 Team leader signature: </p> <p>组员签字 Team member signature: </p>
<p>十一. 认证评定结论 Certification Assessment opinion</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 同意 Agree</p> <p><input type="checkbox"/> 同意, 并需 Agree and need to:</p> <p><input type="checkbox"/> 不同意, 说明 Disagree, instructions:</p> <div style="text-align: right;">  <p>认证决定批准日期: <u>2023</u> 年 <u>09</u> 月 <u>18</u> 日  Certification Decision Approval Date: _____</p> </div>



<p>十二. 受审核方获证后要求</p> <p>Requirements for certified auditee</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 获证后在一个认证周期内有二次监督审核与一次再认证审核，第 1 次监督审核从认证决定日期始 12 个月以内进行，以后的监督审核每个日历年进行一次，与上一次间隔一般不超过 15 个月，再认证审核为获证证书到期前 30 天前完成；在监督审核前应按照合同提前缴纳监审费用； There are two surveillance audits and one re-certification audit within one certification cycle after certified. The first surveillance audit should be carried out within 12 months starting from the certification decision making date; the following surveillance audit shall be carried out once within one calendar year, and the interval from last surveillance audit shall not exceed 15 months; the re-certification audit should be completed 30 days prior to the expire of the certificate; surveillance audit fees should be paid based on the contract before the audit;</li> <li>2. 请按照公开文件中“认证证书和标识的使用说明”使用认证证书与标识，特别提示：认证证书不得转借他人；标识不应以有可能造成表明产品质量合格的方式使用 Please follow <i>Instructions for the Usage of Certification Certificate and Mark</i> in the public documents while using certification certificate and mark. Special tips: certification certificate should not be under-leased to others; marks should not be used in the format of potentially showing the eligibility of product quality;</li> <li>3. 请保存好认证合同、审核通知书、审核计划、不符合报告、审核报告等文件及首末次会议签到表等复印件 Please keep well on file the certification contract, auditing notice, audit plan, audit report and non-conformity report etc., and the copies of sign-in form of opening and closing meeting etc..</li> </ol>
<p>十三. 报告发放范围</p> <p>Distribution scope of report</p>	<p>审核委托方、受审核方、中正国际认证(深圳)有限公司</p> <p>Certified client, ZOZEN International Certification (Shenzhen) Co., Ltd.</p>
<p>十四. 免责声明</p> <p>Disclaimer</p>	<p>审核是基于对可获得信息的抽样过程，审核结论对样本负责，不能确保所有产品、服务或过程均合格 Audit is based on sampling process of available information, the audit conclusion is responsible for samples only, and not all the products, services or processes can be guaranteed to be qualified.</p>

说明 Note:

- 1、审核综述按表中所列的明细填写，但不限于此；  
Audit review should be filled in, according but not limited, to the details listed in the form;
- 2、监督审核审核综述部分按策划的内容和审核的实际情况填写；  
Audit review of surveillance audit should be filled in according to the content planned and the practical status of audit;
- 3、认证机构享有对审核报告的所有权。Certification body has the ownership of audit report.





广州市华风高级技工学校  
GUANGZHOU HUAFENG SENIOR TECHNICAL SCHOOL

文件编号

HF-QMS-01

文件版次

A/6

制定日期

2019.9.1

文件名称： 质量手册

页 码

1 / 42

# 广州市华风高级技工学校

## 质量手册

依据 ISO9001:2015 标准编制

修订日期	制 订	审 核	批 准
2024.11.28	2019.09.01	梁雨	



0.1 目录

章节号	标题
0.1	目录
0.2	文件修改目录
0.3	任命书
0.4	手册颁布令
0.5	质量方针
1.0	学校简介
1.1	引用标准
1.2	术语及定义
2.0	质量手册内容
3.0	质量手册的制定、批准与修订
4	组织环境
4.1	理解组织及其环境
4.2	理解相关方的需求和期望
4.3	确定质量管理体系的范围
4.4	质量管理体系及其过程
5	领导作用
5.1	领导作用和承诺
5.2	方针
5.3	组织的岗位、职责和权限
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
7.2	能力
7.3	意识
7.4	沟通
7.5	形成文件的信息
8	运行
8.1	运行策划和控制
8.2	教学和服务的要求
8.3	教学和服务的设计和开发
8.4	外部提供的过程、教学和服务的控制
8.5	教学和服务的提供
8.6	教学和服务的放行
8.7	不合格输出的控制
9	绩效评价
9.1	监视、测量、分析和评价
9.2	内部审核
9.3	管理评审
10	改进
10.1	总则
10.2	不合格和纠正措施
10.3	持续改进
附件一	ISO9001 程序文件清单
附件二	质量管理体系职能分配表
附件三	组织机构图
附件四	各职能部门目标





## 0.3 任命书

为使学校更好地贯彻执行 ISO9001:2015《质量管理体系》、《国家重点技工学校质量管理标准》，确保学校质量管理体系的建立、有效运行和持续改进，全面提高学校的管理水平和教育服务质量，特任命梁雨同志为我校管理者代表。

管理者代表应履行以下职责：

1. 确保学校质量管理体系所需的过程得到建立、实施和保持；
2. 负责内部质量审核；
3. 向校董会报告质量管理体系的绩效和任何改进的需求；
4. 提高全体教职工“贯标”的参与意识和满足顾客要求的服务意识；
5. 负责就质量管理体系有关事宜与外部方进行联络。

校长：

2019年09月01日



## 0.4 手册颁布令

本手册是依据 ISO9001:2015 idt GB/T19001-2016《质量管理体系—要求》和本学校实际情况相结合编制而成。手册对质量管理体系作了系统、总体的阐述，是质量管理工作的基本法规，《质量手册》是学校质量管理体系纲领性文件，是指导本校建立质量管理体系，开展质量活动的准则和指南。学校各部门和全体教职员工，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。

现批准颁发学校的《质量手册》，由管理者代表代表学校贯彻落实，全体教职工必须切实执行，不断地改进与提升，迎接职业教育新的挑战。

校长：

2019年9月1日



## 0.5 质量方针

### 一、质量方针：

为持续稳定地提升本学校质量管理水平，不断增强顾客对本学校的信心，配合本学校经营策略，依据 ISO 9001: 2015 标准的要求，并在充分考虑本学校现阶段质量管理状况和本学校中长期质量发展规划后，经高层研究，确定以下为本学校质量方针，现予以发布：

以教育为导向，以学生为中心；

以服务为基础，以人才为核心。

### 二、质量目标：

1. 学生毕业率不低于 95%；
2. 学生期末成绩合格率不低于 90%；
3. 学生技能考证合格率不低于 90%；
4. 设备完好率达到 98%。
5. 学生违纪率不高于 2%，重大校园安全责任事故为 0%；
6. 学生流失率不超过 10%；
7. 学生操行考核合格率在 95%以上；
8. 学生体质健康达标率不低于 95%；
9. 顾客（学生、家长、用人单位）的满意率不低于 85%；
10. 教职工上岗前培训合格率 100%；

校长： \_\_\_\_\_



## 1.0 学校简介

广州市华风高级技工学校是在花都汽车城管委会的积极倡导下，于2010年3月经广州市人力资源和社会保障局批准成立，具有独立法人资格的民办技工学校。学校位于广州市花都区汽车城，毗邻华南地区最大的汽车制造生产基地、日产全球最大的海外生产基地——东风日产花都工厂。学校开办以来，在省、市人力资源和社会保障部门的正确指导及学校董事会的领导下，认真贯彻执行党和国家教育方针政策，依靠花都汽车城管委会的扶持帮助，与花都汽车城企业紧密合作，坚持培养汽车产业中、高级技能人才的办学特色，现已发展成为集技工教育、职业培训和就业服务于一体的技能人才综合培养基地。学校在2017年6月被广东省人力资源和社会保障厅评为省重点技工学校，2023年11月我校成功升格为高级技工学校，同年被评为示范性技工学校创建单位。

自升级为高级技工学校后，华风的办学规模和品牌影响力逐年增加。在扩大办学规模的同时，学校着重构建校园文化体系、提高师资队伍建设，一方面丰富校园文化内涵，另一方面邀请国内知名的课题研究专家全面指导校园文化建设工作。学校坚持“以园区服务为宗旨，以优质就业为导向，以能人教育为宗旨”的理念，践行“以变求通、以动求进”的学校精神，朝着培育“德心体融通，工巧艺一体的智能工匠”的人才培养目标，打造蕴含广州市华风高级技工学校文化特质的独特文化模型，真正体现教育的人文关怀，促进学生、教师、学校的可持续发展。

在这个时期，学校按照规模与质量并重的办学方针，始终坚持培养汽车产业中、高级技能人才的办学特色，确立了“以汽车类专业为龙头，其他专业均衡发展”的办学思路，秉承“品高 工巧”的校训，在“广州模式”现代技工教育体系探索之路上一路前行，形成了自己的办学特色和“人文与技能并重”的高素质技能人才培养模式。

2023年11月，学校正式更名为广州市华风高级技工学校。

地址：广州市花都区秀全街工业大道121号

邮编：510800

电话：020—22980998

传真：020—28618986



网址：<http://www.gzhfmobile.com>

### 1.1 引用标准：

本质量手册描述的质量管理体系，是按照 GB/T19001-2016 idt ISO9001: 2015《质量管理体系—要求》建立、实施和保持的质量管理体系。

### 1.2 术语及定义：

本手册采用 GB/T19000-2016 idt ISO9000: 2015《质量管理体系—基础和术语》中的术语和定义。

### 2.0 质量手册内容

本手册依据 ISO9001: 2015 标准，结合本学校实际情况编写而成。本手册阐明了本学校的质量方针，充分描述了本学校质量管理体系所包括的过程顺序和相互作用，对文件化的质量管理体系运行做出了明确规定，是本学校各部门进行质量活动必须遵循的法规和准则。

本手册也是向顾客展示学校质量管理体系的依据，以便使顾客了解并相信我学校的教育教学质量和学校的环境得到严格有效的控制和保证。

### 3.0 质量手册的制定、批准和修订

#### 3.1 质量手册的制定、批准和实施：

质量手册由管理者代表主导制定，校长批准颁布；本手册为学校的受控文件，自批准之日起实施。本手册由管理者代表负责解释。

#### 3.2 质量手册的发行和修订

3.2.1 本手册由管理者代表主导编制及更新，由校长审批。文控负责保存本手册正本，复制副本盖“受控印章”按规定的部门分发。未经管理者代表批准，任何人不得将本手册提供给学校以外人员。手册持有者调离工作岗位时，应将手册交还文控，办理核收手续。

3.2.2 本手册使用期间如有修改应及时汇总到管理者代表处，管理者代表定期对本手册的适用性、有效性进行评审，并记录在修改控制页上。本手册持有者应使其妥善保管，不得丢失、损坏、随意涂抹。必要时按照《文件记录控制程序》进行修订。

### 4.0 组织环境

#### 4.1 理解组织及其环境

学校应确定与其目标和战略方向相关并影响其实现质量管理体系预期结果的各种外部和内部因素，学校应对这些内部和外部因素的相关信息进行监视和评审。

注 1：这些因素可以包括需要考虑的正面和负面要素或条件。

注 2：考虑国际、国内、地区和当地的各种法律法规、技术、竞争、市场、文化、社会和经济因素，有助于理解外部环境。



注3：考虑学校的价值观、文化、知识和绩效等相关因素，有助于理解内部环境。

本学校的内部环境有学校的价值观、学校文化、学校的绩效和专利技术等。

本学校的外部环境有与教学和经营相关的法律法规、竞争对手、招生市场、就业需求不足、教学转型等。

对学校有利的内外部环境因素有：学校全体教职工质量意识比较强，教育质量在同行中比较领先，学校的软硬件设备和教学的技术水平比较先进。

对学校不利的内外部因素有：招生竞争激烈。

#### 4.2 理解相关方的需求和期望

学校校长明确理解相关方的需求和期望并实施有效管制。由于相关方对学校持续提供符合顾客要求和适用法律法规要求的教学和服务的能力产生影响或潜在影响，因此，学校应确定：

- a) 与质量管理体系有关的相关方；
- b) 这些相关方的要求。

学校应对这些相关方及其要求的相关信息进行监视和评审。

学校的相关方有教职工、学生、股东、家长、人力资源与社会保障局、供应商、银行、用工单位等。

#### 4.3 确定质量管理体系的范围

质量管理体系范围：全日制中等职业教育教学及职业技能培训；

经识别，ISO9001:2015 中 8.3 教学和服务的设计和开发适用。

经识别，学校的外包为物业管理活动。

#### 4.4 质量管理体系及其过程

4.4.1 学校按照 ISO9001:2015 标准的要求，建立、实施、保持和持续改进质量管理体系，包括所需过程及其相互作用。学校应确定质量管理体系所需的过程及其在整个学校内的应用，且应：

- a. 本学校对管理体系所需要的过程进行确定，并编制相关程序文件信息等对这些过程进行系统管理，确定每个过程所需的输入和期望的输出，确定这些过程的顺序和相互作用；
- b. 制定文件《风险和机遇应对控制程序》，确定产生非预期的输出或过程失效对教育教学和顾客满意带来的风险，以及应对措施；
- c. 制定文件确定过程实施所需的准则、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；
- d. 确定和提供每个过程实施所需的资源；
- e. 规定每个过程相关执行人员的职责和权限；



- f. 依照规定实施各个流程, 以实现策划的结果;
- g. 对过程进行监测和分析, 定期进行体系评审, 必要时变更过程, 以确保过程持续产生学校教育学期望的结果;
- h. 采取改进措施, 确保持续改进过程以及实现结果。

4.4.2 在必要的程度上, 学校应:

- a) 保持形成文件的信息以支持过程运行;
- b) 保留确认其过程按策划进行的形成文件的信息;
- c) 学校为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、人才培养方案、教学计划、教学大纲、实施计划(教案), 以便更加详细地规定质量活动的准则和方法, 是质量手册和程序文件的支持性文件。

5.0 领导作用

5.1 领导作用和承诺

5.1.1 总则

校长应证实其对质量管理体系的领导作用和承诺, 通过:

- a. 建立学校质量管理方针, 并确保方针与组织的战略方向保持一致以及方针在学校内得到理解和实施;
- b. 在相关职能、层次、过程上建立学校管理目标, 定期对目标的完成情况进行分析、总结以及改进, 确保将管理体系要求纳入组织的业务运作以及实现管理体系预期的输出;
- c. 建立学校教职工培训系统, 定期制定培训计划, 提高全体教职工的过程方法的意识, 传达有效的体系管理以及满足管理体系、培训技能要求的重要性;
- d. 建立合理的学校组织结构, 确保管理体系所需资源能被获得;
- e. 建立有效的沟通渠道, 吸纳、指导和支持教职工参与对学校管理体系的有效性作出贡献, 增强体系持续改进和创新;
- f. 管理岗位的任命, 学校内部公开发布任命书, 以支持其他管理者在其负责领域证实其领导作用。

5.1.2 以顾客为关注焦点

校长应证实其以顾客(学生、家长、用工单位等)为关注焦点的领导作用和承诺, 通过:

- a. 对可能影响教学符合性、顾客满意的风险得到识别和应对;
- b. 顾客(学生、家长、用工单位等)要求得到确定和满足;
- c. 保持以稳定提供满足顾客和相关法规要求的教学与培训技能和服务为焦点;
- d. 保持以增强顾客满意为焦点;

5.2 质量方针

5.2.1 本学校校长负责制定质量方针, 方针应满足以下要求(但不限于):



- a. 与本学校的宗旨相适应；
- b. 考虑本学校活动、教学和服务的特点；
- c. 包括对满足要求和持续改进的承诺；
- d. 提供制定和评审质量目标的框架；
- e. 满足相关法律法规的要求；
- f. 相关方的要求与期望；

#### 5.2.2 沟通质量方针,质量方针应:

- a. 管理层通过各种宣传方式,将质量方针宣传到本学校各层次,确保质量方针得到正确的理解和实施。
- b. 在每次管理评审会议上,最高管理者须组织对质量方针的持续适宜性和有效性进行评审,并根据评审结果对其做出必要的调整。
- c. 当有相关方需要学校提供质量方针时,文控或管理者代表及时提供,必要时做好发放记录。

#### 5.3 组织的岗位、职责与权限

对学校领导和学校各部门负责人的主要职责和权限加以规定,学校各部门在每个过程或活动中的职能以及某一过程或活动中各部门间的配合接口关系详见具体的程序文件。

##### 一、校长:

- 1. 本学校的质量管理负全面责任,并对质量管理体系的有效性承担责任,分管办公室、财务处、总务处、招生处、校企合作与就业指导中心和质量管理办公室的日常管理工作;
- 2. 确保制定质量管理体系的质量方针和质量目标,并与学校环境和战略方向相一致,确保质量方针的贯彻执行;
- 3. 建立学校机构,委任管理者代表,规定其职责权限;
- 4. 确保质量管理体系要求融入与学校的业务过程;
- 5. 促进使用过程方法和基于风险的思维;
- 6. 确保获得并提供实施质量管理体系运作所需的资源,负责主持管理评审;
- 7. 质量活动中重大事项的决策与决定,一级、二级文件的最终批准;
- 8. 向学校传达有效的质量管理和符合质量管理体系要求的重要性,满足法律、法规及顾客要求的重要性,确认和评估质量体系的运作状况;
- 9. 确保实现质量管理体系的预期结果;
- 10. 促使、指导和支持员工努力提高质量管理体系的有效性;
- 11. 推动持续改进;
- 12. 支持其他管理者履行其相关领域的职责;
- 13. 组织环境因素识别、相关方需求和期望、风险和机遇应对评价;
- 14. 建立内部沟通各中心统,主持校长办公会议、校务会议和全校性会议;



文件名称： 质量手册

15. 负责人员聘任和培训方案的批准；
16. 负责审批学校预决算方案、收费标准、各部门预算外支出费用；
17. 负责对学校长远或重大项目的改进进行决策和奖励。

## 二、管理者代表：

1. 确保按照 ISO9001：2015 标准建立、实施和维持质量管理体系；
2. 定期向最高管理者汇报质量管理体系运作情况，包括改进需求；
3. 在学校整个体系内提升对顾客要求的认识；
4. 负责质量管理体系的有关事项对外联络和内部沟通工作；
5. 确保在策划和实施质量管理体系变更时保持其完整性；
6. 确保各过程获得其预期输出；
7. 确定学校面临的风险和机遇，并制定应对措施；
8. 负责质量管理体系原始文件、表格的管理；
9. 负责文件和记录销毁的管理。

## 三、分管副校长（教育教学）

1. 参与质量管理体系建立、运作和质量方针、质量目标的制定；
2. 严格执行学校《质量手册》和相关的程序文件，负责分管部门的程序文件的审核和作业指导书的批准；
3. 主持专题性会议，分管范围内的信息沟通；
4. 分管教务处、汽车工程系、商贸艺术系、烹饪健康系、机电工程系和职业技能鉴定所进行教育服务策划、教学设计开发、教育服务过程和教育服务效果的监测；
5. 负责分管范围内设备设施配置计划的审核及常规耗材采购计划的批准；
6. 负责分管部门的经费预算、支出的审核；
7. 协调解决课程设计开发中的重大问题，审批教学文件；
8. 负责分管服务过程能力和效果的抽查；
9. 协调解决不合格处理过程中所需资源；
10. 负责持续改进项目的协调工作及纠正和预防措施的协调工作；
11. 负责教学的领导和协调，并对主要关键环节进行检查和指导；
12. 负责对分管部门发生不合格项的处理方案进行审批。

## 四、分管副校长（学生、安全）：

1. 全面负责分管学生安全的日常管理工作；
2. 按照质量管理体系和学校质量方针的要求，不断完善以实现质量目标；
3. 主持专题性会议，领导分管范围内的信息沟通；
4. 负责分管范围内设备设施配置计划的审核及常规耗材采购计划的批准；



5. 负责分管部门的经费预算、支出的审核；
6. 负责分管服务过程能力和效果的抽查；
7. 协调解决不合格处理过程中所需资源；
8. 负责持续改进项目的纠正和预防措施协调工作；
9. 领导学生管理及保卫工作，协助校长对学生进行法制和德育教育，负责学生学籍的审批工作；
10. 负责管辖部门的安全教育质量工作培训教职员工按安全操作指示进行对学生思想指导、建立关系维护和安全培训教育和考核。

#### 五、分管副校长（校企合作、招生、就业）：

1. 全面负责分管招生处、校企合作与就业指导中心的日常管理工作；
2. 按照质量管理体系和学校质量方针的要求，不断完善以实现质量目标；
3. 主持专题性会议，领导分管范围内的信息沟通；
4. 负责分管范围内设备设施配置计划的审核及常规耗材采购计划的批准；
5. 负责分管部门的经费预算、支出的审核；
6. 负责分管服务过程能力和效果的抽查；
7. 协调解决不合格处理过程中所需资源；
8. 负责持续改进项目的纠正和预防措施协调工作；
9. 领导校企合作及推荐就业工作，协助校长与优质企业开展校企合作，共同培养人才，负责学生实习阶段的管理及教育工作；
10. 领导学校招生工作，协助校长进行学校正面推广宣传，按学校统一部署落实各项招生工作。

#### 六、质量管理办公室

1. 执行学校质量方针和质量目标，负责本部门质量目标的制定和实施；
2. 负责质量管理体系文件的发放、监督、管理和质量记录管理的监督；
3. 组织对质量管理活动中监测、评估、内审和管理评审中不合格项的原因调查、纠正和预防措施制定、实施的检查督促，并进行效果验证和改进；
4. 负责有关质量管理数据的统计、分析和汇总；
5. 负责质量手册、程序文件的总体控制；
6. 负责评审计划、评审报告和评审文件的准备，改进项目的跟踪检查；
7. 负责编制质量体系年度审核计划；
8. 负责内部审核、管理评审会议的文件资料准备、会议记录和评审报告编写工作。

#### 七、办公室：

1. 负责做好各部门之间工作协调；



2. 负责顾客投诉的处置及顾客满意度信息的统计和汇总工作；
3. 负责行政文件的总体控制；
4. 负责全校记录的总体控制和综合类记录表格编制；
5. 负责起草部门职责，组织各部门职责的沟通；
6. 负责办公室日常档案管理工作；
7. 负责管理和监督邮件的收发工作；
8. 负责学校网络设备维护管理、信息安全和防火防盗工作；
9. 负责校园网的日常管理；
10. 负责 VERP 系统的技术支持、升级、维护；
11. 负责组织信息类设备的维修；
12. 负责办公电脑及周边设备的软、硬件和网络维护以及安全防毒工作；
13. 负责学校整体宣传工作，包括校报出版、校园网新闻栏目建设、校内通讯员队伍管理与培训、校内宣传标语等；
14. 负责职责范围内记录表格的编制和记录的管理。负责涉及到本部门不合格项的纠正、改进，并将处理结果进行报告；
15. 负责教职工工资、福利及奖酬金、津补贴的计算、审核、制表工作；
16. 负责教职工需求的策划及人员的招聘、录用、调配、退休管理工作；
17. 负责制定教师队伍建设和培养培训的总体策划和实施工作；
18. 负责人事档案及业务档案管理工作。
19. 负责教职工绩效、学期与年度考核，聘任期满考核工作；
20. 负责专业技术人员职称申报及聘任工作的组织实施工作。

## 八、教务处

1. 执行学校质量方针和质量目标，负责本部门质量目标的制定和实施；
2. 负责教学所需教学设备、设施和教材的预算、提报、配置、管理和维护；
3. 负责学校教育服务工作过程的策划和控制，负责教学设计和开发，以及理论教学工作的计划、制定与分解目标；
4. 负责教学大纲、计划、课程设计、原有专业建设的组织审核与修订、确认工作；
5. 负责对教学全过程和学生学习效果检查、测评、分析、考核工作；
6. 负责教学管理。
7. 负责学生成绩管理（包括联合办学范畴）；
8. 负责图书馆建设与图书资料的管理；
9. 负责对教学过程的安全文明监督管理；
10. 负责统筹各系部外聘教师招聘计划的制定、报批和考核；



11. 负责在校生成满意度的调查, 学生意见的收集和整理;
12. 负责学生岗位实习期间的专业指导和教学管理工作;
13. 负责教学实训设备的管理与维护;
14. 负责组织第二课堂活动的管理工作;
15. 负责田径运动会的组织;
16. 负责职责范围内记录表格的编制和记录的管理;
17. 负责涉及到本部门不合格项的纠正、改进, 并将处理结果进行报告的管理。

#### 九、学生处

1. 执行学校质量方针和质量目标, 负责本部门质量目标的制定和实施;
2. 负责学生德育工作计划的制定与组织实施;
3. 负责班主任的聘任与管理工作;
4. 负责新生注册及学前教育、军训安排、体检及复查工作;
5. 负责学生日常行为规范管理、法制教育、操行考核和奖惩;
6. 负责国家助学金和医保的审核、办理;
7. 负责对学生教育过程和教育效果的监测;
8. 负责组织指导团委、学生会开展工作;
9. 负责家长和学生的意见收集、处置和报告;
10. 负责学生的标识;
11. 负责心理咨询室的管理;
12. 负责学生学籍管理;
13. 负责学生毕业资格审核、报批及毕业证书的发放;
14. 负责校园的安全检查、监控、报告与处置及校园保卫、防盗的监督管理;
15. 负责消防设施的日常维护管理, 校园消防安全检查、监控、报告、处置;
16. 负责学校治安队、门岗的管理及对教学设施、设备安全保卫和安全防范;
17. 负责职责范围内记录表格的编制和记录的管理。负责涉及到本部门不合格项的纠正和改进, 并将处理结果进行报告;
18. 负责学生宿舍日常工作管理。

#### 十、招生处

1. 负责编写本部门程序文件、作业指导书和质量记录; 可行的工作方案并做好过程管理和总结工作;
2. 负责本部门作业指导书和质量记录的发放、更改、控制和管理; 向领导和上级职能部门请示汇报工作, 协调校内有关部门工作;
3. 负责与本部门业务相关的外来文件的收集、发放、控制和管理, 归档文件的整理立



文件名称： 质量手册

卷工作；

4. 负责与本部门职责范围内业务活动记录表格的编制，并对业务类质量记录进行控制，确保其得到收集、标识和保存；
5. 负责部门范围内质量方针和质量目标的沟通，部门质量目标的分解；
6. 负责制订本部门岗位职责，组织本部门职责的沟通；
7. 负责与本部门相关信息的上传、下达和横向沟通；
8. 负责提供管理评审所需的有关资料，参与管理评审；
9. 负责本部门人员配置和培训的需求分析与实施；
10. 负责招生计划的拟定与组织实施；
11. 负责市场调查，提供《新专业设置市场调研和预测报告》；
12. 负责其他与本部门有关的质量活动。

#### 十一、校企合作与就业指导中心

1. 负责编写本部门程序文件、作业指导书和质量记录；可行的工作方案并做好过程管理和总结工作；
2. 负责本部门作业指导书和质量记录的发放、更改、控制和管理；向领导和上级职能部门请示汇报工作，协调校内有关部门工作；
3. 负责与本部门业务相关的外来文件的收集、发放、控制和管理，归档文件的整理立卷工作；
4. 负责与本部门职责范围内业务活动记录表格的编制，并对业务类质量记录进行控制，确保其得到收集、标识和保存；
5. 负责部门范围内质量方针和质量目标的沟通，部门质量目标的分解；
6. 负责制订本部门岗位职责，组织本部门职责的沟通；
7. 负责与本部门相关信息的上传、下达和横向沟通；
8. 负责提供管理评审所需的有关资料，参与管理评审；
9. 负责本部门人员配置和培训的需求分析与实施；
10. 负责统筹开展校企合作，统筹各系部开展企业开发、合作商谈、签约合作、履约跟进等事项；
11. 负责就业指导、就业推荐及岗位实习管理；
12. 负责用人单位和毕业生满意度的调查和汇总分析；
13. 负责其他与本部门有关的质量活动。

#### 十二、财务处：

1. 执行学校质量方针和质量目标，制定实施本部门的质量目标；
2. 负责学生注册收费工作；



文件名称： 质量手册

3. 负责学校经费预算制定、报批、使用和管理工作的；
4. 负责资金预算、决算、管理及资金安全管理；
5. 负责教职员工的工资、奖励金的审核及发放工作；
6. 负责工会财务日常工作；
7. 负责职责范围内记录表格的编制和记录的管理。负责涉及到本部门不合格项的纠正、改进并将处理结果进行报告；
8. 负责财务工作，认真贯彻实施本学校的质量方针和质量目标；
9. 负责各种报表的制定及上报工作。

### 十三、技能鉴定所

1. 执行学校质量方针和质量目标，制定实施本部门的质量目标；
2. 负责学生技能鉴定及考证、对外培训的教学服务效果的监测；
3. 负责开展技能鉴定考核及办理技能等级证书；
4. 负责技能鉴定过程的组织和实施；
5. 负责社会培训招生宣传、组班、制定教学进度表、收集参加职业技能鉴定学员的报考资料、发放合格学员的技能等级证书、通知不及格学员准备补考；
6. 负责制定短期培训收费标准建议、报批，发放收费通知；
7. 校内教学试题库的开发、使用、更新、反馈；
8. 负责社会培训的教学管理和服务效果的监测；
9. 负责职责范围内记录表格的编制和记录的管理；
10. 负责涉及到本部门不合格项的纠正、改进，并将处理结果进行报告。

### 十四、总务处

1. 执行学校质量方针和质量目标，负责本部门质量目标的制定和实施；
2. 负责教学设备、宿舍设备、学生住宿用品等相关后勤工作；
3. 负责公共设施设备计划的提报、配置、管理和维护，全校设备建档、报废处理；
4. 负责学校办公用品、日用品、低值易耗品及设备的供方评价和采购；
5. 负责校园环境的规划、建设和整治以及消防安全；
6. 负责学校供电、供水线路维修及课室设施的维护；
7. 负责食堂、小卖部卫生安全的监控和管理；
8. 负责服务场所的标识；
9. 负责后勤服务过程能力和效果的检查；
10. 根据教育服务过程中对后勤工作信息反馈，认真进行纠正和改进；
11. 负责职责范围内记录表格的编制和记录的管理。负责涉及到本部门不合格项的纠正和改进，并将处理结果进行报告。



### 十五、各教学系部

1. 执行学校质量方针和质量目标, 负责本中心质量目标的制定和实施;
2. 安排教师任课和承担各项教学、教研任务, 负责拟定和执行常规理论、实习教学和短期培训教学计划、教学大纲, 编写学期授课计划并报教务处审批然后组织实施;
3. 负责本系教学实习场所、设备管理;
4. 参与教学设计、评审、验证和确认活动;
5. 协助开设学生第二课堂;
6. 负责职责范围内记录表格的编制和记录的管理。负责涉及到本中心不合格项的纠正、改进, 并将处理结果进行报告。

### 十六、教职工

1. 熟悉并履行本岗位职责和权限;
2. 熟悉本岗位工作所依据的质量管理体系文件;
3. 熟悉与本岗位有关的岗位的工作接口和沟通方式;
4. 熟悉学校的质量方针、质量目标和本部门的质量目标, 特别是本岗位的目标;
5. 熟悉并严格执行质量管理体系对本岗位的要求, 按规定做好质量记录。

### 6. 策划

- 6.1 应对风险和机遇的措施: 学校制定《风险和机遇应对控制程序》明确风险和机遇事件的识别方法、途径、风险和机遇事件的评估方式、制定主要风险和机遇事件的应对措施的要求、评价这些措施有效性的方法。
  - 6.1.1 各部门根据本部门的活动、教育教学服务过程, 分析其风险和机遇, 进行风险和机遇调查。
  - 6.1.2 校长组织各部门相关人员, 考虑下述方面, 对风险和机遇的事件进行评估, 确定学校的主要风险和机遇的事件:
    - a. 违反法律、法规或其它要求的;
    - b. 相关方的合理投诉或高度关注的;
    - c. 影响的范围涉及以其它城市和对人身健康有明显影响的;
    - d. 产生重大影响的判定为主要风险和机遇。
  - 6.1.3 对主要风险和机遇相应程序文件进行控制。
  - 6.1.4 当发生以下情况时, 须对主要风险和机遇重新识别并评价。
    - a. 活动、教学和服务的变化;
    - b. 新、改、扩建的投入;
    - c. 法律、法规及其它要求的变化;
    - d. 相关方提出的合理要求。
- 6.2 质量目标及其实现的策划



校长负责组织对质量管理目标及其实施的策划，该策划是针对实现质量方针，在学校的相关职能、层次、过程上确定质量目标，确保质量目标实施所需的资源和过程得到识别、实施、策划。

#### 6.2.1 质量目标

6.2.1.1 校长应确保在本学校内部相关职能和层次上建立质量目标。质量目标应充分体现质量方针的精神，并考虑重要技术能力、运营、财务、相关方观点及相关法律法规的要求。必要时尚需在各相应部门的层次上展开分解。次级目标/指针作为对学校总体质量目标的支持，应与总目标保持一致，目标应具体，指针应具有可测量性。

6.2.1.2 各项质量目标必须形成书面文件，并发布执行。对质量目标与指针的达成情况将在定期的管理评审及日常监测中进行审查，并在正式的内部沟通过程中进行总结交流，确保对目标达成情况的监控。

#### 6.2.2 质量管理体系策划

6.2.2.1 最高管理者组织本学校管理层对质量管理体系进行策划，即对实现方针、目标所需的资源和过程进行策划。

6.2.2.2 根据本学校的实际情况及标准、顾客的要求，本学校对质量管理体系的建立进行了周密的策划，在总体上涵盖 ISO9001:2015 标准所有要素，形成了质量手册、程序文件及工作指引，将所有影响质量的过程纳入了控制范畴。

6.2.2.3 对质量管理体系的变更的策划应经校长批准，并由管理者代表有计划地进行。同时，在对质量管理体系的更改进行策划和实施时，保持质量管理体系的完整性。

#### 6.3 变更的策划

学校确定需要对质量管理体系进行变更时，此种变更应经策划并系统地实施。

学校应考虑到：

- a) 变更目的及其潜在后果；
- b) 质量管理体系的完整性；
- c) 资源的可获得性；
- d) 责任和权限的分配或再分配。

6.3.1 校长授权管理者代表对建立和实施质量管理体系所需要的过程进行策划，通过策划由相关部门形成相应的文件，以满足质量目标以及质量管理体系的总要求。

#### 6.3.2 质量管理体系策划包括：

- a) 确定质量管理体系所需的过程，包括服务实现过程和支持过程，规定过程的输入、输出及相应的活动；
- b) 明确实施这些过程以实现质量目标所需投入的资源，包括人员、供方、设备设施、工作环境、财务资源和信息；



c) 对质量管理体系实现质量目标的适宜性、充分性和有效性定期进行评审，根据评审寻找改进的契机，确保质量管理体系的持续改进。

6.3.3 在对质量管理体系某一过程进行变更策划和实施时，应考虑其它过程的变化并采取相应措施，以保持质量管理体系的完整性。

## 7.0 支持

### 7.1 资源

7.1.1 总则本学校最高管理层负责以适当方式确定并提供必需的资源（包括人力资源、基础设施、工作环境等），并对其进行有效的管理，以保证本学校质量管理体系的建立和保持。学校对各类资源及能源进行有效管理，在保证正常运作的情况下尽可能节约资源及能源，使资源及能源的利用率最大。本学校承诺及时确定和提供充分的资源，以实施质量管理体系并持续改进其有效性；增强顾客满意。

学校资源包括：人员、学生、资金、设施、设备、技术和方法、工作环境。

所有相关部门负责确定和分配下列资源以执行工作及进行验证活动具备必要专业技能的合格人力资源，教学和测试设备，检验设备及电脑软件、工作环境、支持性服务（通讯，运输，环境）。

#### 7.1.2 人员

学校应确定并提供所需要的人员，以有效实施质量环境管理体系并运行和控制其过程。

本学校对每项工作，都会委派基于一定教育，培训，技能和经验的人员去担任，并且有严格人员需求调查和审批、人力资源开发、招聘和考核制度。见《岗位职责说明书》

#### 7.1.3 基础设施

7.1.3.1 学校建立《基础设施管理程序》。程序确定、提供和维护过程运行和实现教学和服务符合性所需的基础设施。

注：基础设施可包括：

- a) 建筑物和相关设施；
- b) 设备，包括硬件和软件；
- c) 运输资源；
- d) 信息和通讯技术。

本学校需对设备、设施等提供维修、维护和保养，以保证教学的符合性，由办公室主导实施。

#### 7.1.3.2 设施、设备、过程策划的有效性

为确保学校提供的服务满足客户和适用法律法规的要求，本学校对实现服务的这种符合性所具备的设施进行识别，并在提供这些设施的同时还对这些设施进行维修和保养。这些设施指：

- 1) 建筑物（包括办公和教学现场）和相关的设施（如供水、供电、通风、安全设施）；



- 2) 过程设备（如实训设备、硬件和软件）；
- 3) 支持性服务（如电话、传真、内外部网络、信息系统）；

#### 7.1.4 过程运行环境

学校应确定、提供并维护过程运行和实现教学和服务符合性所需要的环境。

注：适当的过程运行环境可能是人文因素与物理因素的结合，例如：

- a) 社会因素（如无歧视、和谐稳定、无对抗）；
- b) 心理因素（如舒缓心理压力、预防过度疲劳、保护个人情感）；
- c) 物理因素（如温度、热量、湿度、照明、空气流通、卫生、噪声）。

由于所提供的教学和服务不同，这些因素可能存在显著差异。

本学校为教学服务行业，校长确保创建一个满足教学服务需要工作环境，包括办公设备和软件，同时创造一个良好的软环境来激励员工的士气，包括良好的内部沟通文化、安全及保障制度、顾客（学生）第一的文化理念。

#### 7.1.5 监视和测量资源

##### 7.1.5.1 总则

当利用监视或测量活动来验证服务符合要求时，学校应确定并提供确保结果有效和可靠所需的资源。学校应确保所提供的资源：

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

学校应保留作为监视和测量资源适合其用途的证据的形成文件的信息。

##### 7.1.5.2 测量溯源

A. 当要求测量溯源时，或学校认为测量溯源是信任测量结果有效的前提时，则测量设备应：

- a) 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；
- b) 予以标识，以确定其状态；
- c) 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、损坏或劣化。

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

##### B. 测量和监控设备的控制

为保证教育教学质量的有效性，对用于教育教学活动的控制设备、仪器仪表、教学软件、教材的管理、校准和使用必须做出明确的规定。当计算机软件用于辅助设计规定的要求时，应通过评审确认其满足预期用途的能力，评审在初次使用前进



行。

使用过程中通过教学的验证测量是否需要更新或升级，并在必要时予以重新确认。

#### C. 校准

质量管理办公室对简单、直观而且有合适的校准手段的计量器具可自行校准，但应有明确的作业指导文件，并能追溯到国家或国际标准。需外协委托校准时，被委托方必须经过评估，确定具有相应的资格并提供必要的资格证明，其使用的标准和校准仪器、方法应能追溯到国家或国际标准。需校准的计量器具应有校准标识，每次校准应有校准记录和校准合格标识。经校准不合格的计量器具应及时安排修理和再校准，以保证其精度和准确性。

#### D. 使用

制定使用计量器具的操作指导文件，使用人员必须按规定使用计量器具。只有在校准有效期内的计量器具才允许使用。使用人发现所使用的测量和监视设备偏离校准状态或损坏时，应对其以往检测结果有效性进行评价和记录，并采取纠正措施和及时送检定机构维修。对无法修复或维修不经济的测量和监视设备，由相关责任人申请报废或请购新设备。

#### 7.1.6 学校的知识

学校应确定过程运行和实现教学和服务符合性所需的知识。这些知识应予以保持，并在需要范围内可获取。

为应对不断变化的需求和发展趋势，学校应考虑现有的知识，确定如何获取更多必要的知识，并进行更新。

注1：学校的知识是从其经验中获得的特定知识，是实现学校目标所使用的共享信息。

注2：学校的知识可以基于：

- a) 内部来源（例如知识产权；从经历获得的知识；从失败和成功项目得到的经验教训；得到和分享未形成文件的知识和经验，过程、教学和服务的改进结果）；
- b) 外部来源（例如标准；学术交流；专业会议，从顾客或外部供方收集的知识）。

学校对知识的管制依据《知识管理控制程序》执行。由行政部主导实施。

#### 7.2 能力

学校应：

- a) 确定其控制范围内的人员所必要的的能力，这些人员从事的工作影响质量环境管理体系绩效和有效性；
- b) 基于适当的教育、培训或经历，确保这些人员具备所需能力；
- c) 适用时，采取措施获得所需的能力，并评价措施的有效性；
- d) 保留适当的形成文件的信息，作为人员能力的证据。



注：采取的适当措施可包括对在职人员进行培训、辅导或重新分配工作，或者招聘具备能力的人员等。

本学校对每个从事影响教学符合性要求工作的人员的能力进行识别，制定培训制度、有计划有目的、系统地提供培训以满足这些需求。培训的有效性须进行评估。确保员工能意识到他们从事的活动的及相关性及重要性，以及他们对达到质量目标如何做出贡献。培训记录应予以保存，具体依据《人力资源控制程序》。

### 7.3 意识

各部门根据实际工作需求对员工培训需求进行识别，确定不同的培训要求，并形成相应的员工培训计划。培训需求的类型包括：

- a) 质量方针；
- b) 相关的质量目标；
- c) 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；
- d) 不符合质量管理体系要求的后果。

### 7.4 沟通

#### 7.4.1 内部沟通和外部信息交流

为确保质量管理体系的内部、外部信息交流的畅通有效，学校规定如下：

##### 7.4.1.1 信息的来源与职责

- a. 办公室负责学校与上级主管部门、学校附近居民及团体之间的环境信息交流，负责接收及统筹处理学校内、外部门所反馈的环境信息，是学校内外环境信息的反馈、处理中枢；
- b. 相关部门负责学校与顾客之间质量信息的交流，教务处负责内部教学质量信息的交流，质量管理办公室负责质量管理体系日常监控、内、外部审核、管理评审结果的内部交流；
- c. 后勤服务中心负责学校与供应商、承包方之间质量信息的交流；
- d. 办公室负责新、改、扩建承包方之间的环境信息交流；
- e. 各部门负责部门内质量信息的反馈、传达，并按规定落实有关质量信息的处理措施。

##### 7.4.1.2 交流内容

法律、法规等对质量的要求，外部相关方的质量要求信息，学校的质量方针、质量目标、学校质量管理体系的监测、审核、管理评审的结果，教学质量信息，顾客相关投诉，学校的质量绩效及质量改进情况，质量事故等一切与质量管理相关的信息均可作为交流的内容。

7.4.1.3 学校内各级人员都有责任和义务对所发现的质量问题逐级向上反馈，受理者对此应妥善处理，并做好必要的记录。

7.4.1.4 学校自上而下的会议、通知、电话、网络、公告、发文、培训、日常报表等各种方式向



文件名称： 质量手册

全体教职工传达质量信息。

7.4.1.5 学校各部门负责与业务范围内的相关方进行外部信息交流，交流时做好必要的确认、查询、处理和记录等，对涉及到外部信息的处理与答复，须经管理者代表批准认可后再由相关部门实施。

7.4.1.6 学校通过网站的方式向社会公开学校质量方针。

7.5 形成文件的信息

7.5.1 总则

学校根据 ISO9001:2015 标准的要求，结合本学校的特点，建立和维持文件化的质量管理体系，并由质量管理办公室负责建立《文件记录控制程序》明确学校文件的管理要求，以保证学校通过规范化的管理，实现学校的质量目标，向顾客提供满意的教学。文件化的质量管理体系覆盖学校所有影响教学质量的业务过程、学校制订书面程序，明确规定学校各类文件和资料的发放范围和控制方法，确保质量管理体系的各个场所都能得到相应文件的有效版本，防止误用。

7.5.2 创建和更新

在创建和更新形成文件的信息时，学校应确保适当的：

- a. 标识和说明（如：标题、日期、作者、索引编号等）；
- b. 格式（如：语言、软件版本、图示）和媒介（如：纸质、电子格式）；
- c. 评审和批准，以确保适宜性和充分性。

7.5.3 形成文件的信息的控制

7.5.3.1 应控制质量管理体系和本标准所要求的形成文件的信息，以确保：

- a) 无论何时何处需要这些信息，均可获得并适用；
- b) 予以妥善保护（如：防止失密、不当使用或不完整）

7.5.3.2 为控制形成文件的信息，适用时，学校应关注下列活动：

- a) 分发、访问、检索和使用；
- b) 存储和防护，包括保持可读性；
- c) 变更控制（比如版本控制）；
- d) 保留和处置。

对确定策划和运行质量管理体系所必需的来自外部的原始的形成文件的信息，学校应进行适当识别和控制。

应对所保存的作为符合性证据的形成文件的信息予以保护，防止非预期的更改。

注：形成文件的信息的“访问”可能意味着仅允许查阅，或者意味着允许查阅并授权修改。

1) 规定质量体系文件的控制方式和控制范围，学校所有文件在发布前都应经过审批。

体系文件包含外来文件和教学标准以及客户有关资料。



## 2) 质量文件的批准和发布

- a. 文件发行前须经相关领导审核，必要时经校长批准。
- b. 管理者代表以缺少该文件会对质量体系的正常运作产生不良影响为标准，确定文件的适用性及分发地点，文件管制人员须相应地分发文件。
- c. 文件应发放到使用场所或个人；受控文件须使用最新版本，失效文件由文控回收并销毁。
- d. 所有留作法律用途或知识保存作用的过期文件和资料，须进行明确标识并将其与现行文件分开保存。

## 3) 文件和资料的更改

除非另经授权，任何受控文件修改，须经原审批部门审批及核准。

## 4. 质量记录

质量记录是质量体系有效运行的证据，也是教学质量符合规定要求的证据，学校对质量记录的编制、收集、归档、存贮保管和处理程序及职责必须有明确的规定。

### a. 填写和类别

b. 质量记录通常由执行操作或活动的人员按规定的要求进行填写。

c. 质量记录必须尊重事实，应标明所记录的项目、人员、活动结果和日期并由记录者签名。

d. 记录可以是表格、图片、报告、单据等多种形式，也可以是计算机软件或数据库文件具体某一种记录的方式必须明确的规定。

### e. 编制和标识

质量记录空白原稿由文控人员负责统一编制登记，应建立学校质量记录总览表，质量记录应有规定的格式和标识。

### f. 收集和归档

质量记录由各使用部门负责收集、整理和归档。

### g. 存储和保管

质量记录由记录部门自行保管，但保管的方式、地点、责任人、保管的条件和保存期限必须有相应的规定。各种质量记录的保存期限应明确规定，具体见《质量记录一览表》。

h. 质量记录过保存期限后的处置由管理者代表或校长决定处理方式。

i. 质量记录的查看借阅使用必须按规定办理有关手续。

## 8.0 运行

### 8.1 运行策划和控制



本学校结合教学服务特点予以策划，并建立服务实现所需的过程，在对服务实现策划时，应根据其特点确定以下适当的内容：

- a) 根据教育服务教学的特点，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) 建立下列内容的准则：
  - 1) 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；
  - 2) 确定服务实现各过程所需要的检查活动和接受准则。（如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）。
- c) 按照准则实施过程控制；
- d) 在需要的范围和程度上，确定并保持、保留形成文件的信息：
  - 1) 证实过程已经按策划进行；
  - 2) 证明服务符合要求

策划的输出应适合学校的运行需要。

学校应控制策划的更改，评审非预期变更的后果，必要时，采取措施消除不利影响。

## 8.2 教学和服务的要求

### 8.2.1 顾客沟通

招生处和校企合作与就业指导中心应对以下有关内容与顾客进行有效沟通：

- (1) 学生信息；
- (2) 问询、招生计划和推荐就业方案的处理，包括对其修改；
- (3) 顾客反馈，包括顾客抱怨；
- (4) 沟通方式可有以下形式，如：会议、报告、网络等。

### 8.2.2 与服务有关的要求的确定

从以下几个方面来确定与服务有关的要求：

- (1) 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；
- (2) 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；
- (3) 适用于教育服务的法律法规要求；
- (4) 学校认为必要的其他附加要求，如提供升学辅导、承诺就业起点工资等。

### 8.2.3 与服务有关的要求的评审

学校应在向顾客做出承诺之前对教学有关的要求进行评审，如招生简章印刷发布之前，与用人单位签订劳动合同之前，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教学有关的要求,如招生简章、岗位实习三方协议等。
- b) 与顾客已就合同中理解不一致的地方取得共识,并有了解决措施。
- c) 学校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。

评审方式可以采用会议、文件会签等方式进行。

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《文件记录控制程序》加以控制。

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(如招生计划、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。如教学时间的调整、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

若服务要求发生变更,校企合作与就业指导中心应确保相关文件得到修改,并将变更信息及时传递到学校相关部门和教职人员。合同文本、岗位实习三方协议,合同评审结果等记录须保存,其中合同文本须保存到法律责任结束。各部门与客户联系的记录亦按此方法处理。

以上过程具体依据《岗位实习与就业推荐控制程序》执行。

### 8.3 教学和服务的设计和开发

#### 8.3.1 总则

组织应建立、实施和保持适当的设计和开发过程,以确保后续的教学和服务的提供。

#### 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,组织应考虑:

- a) 设计和开发活动的性质、持续时间和复杂程度;
- b) 所需的过程阶段,包括适用的设计和开发评审;
- c) 所需的设计和开发验证及确认活动;
- d) 设计和开发过程涉及的职责和权限;
- e) 教学和服务的设计和开发所需的内部和外部资源;
- f) 设计和开发过程参与人员之间接口的控制需求;
- g) 顾客和使用者参与设计和开发过程的需求;
- h) 对后续教学和服务提供的要求;
- i) 顾客和其他相关方期望的设计和开发过程的控制水平;
- j) 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

组织应针对所设计和开发的具体类型的教学和服务,确定必需的要求。要求应考虑:

- a) 功能和性能要求;



- b) 来源于以前类似设计和开发活动的信息;
- c) 法律法规要求;
- d) 组织承诺实施的标准或行业规范;
- e) 由教学和服务性质所导致的潜在失效后果。

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。。

组织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

组织应对设计和开发过程进行控制，以确保：

- a) 规定拟获得的结果;
- b) 实施评审活动，以评价设计和开发的结果满足要求的能力;
- c) 实施验证活动，以确保设计和开发输出满足输入的要求;
- d) 实施确认活动，以确保教学和服务能够满足规定的使用要求或预期用途;
- e) 针对评审、验证和确认过程中确定的问题采取必要措施;

#### 8.3.5 设计和开发输出

组织应确保设计和开发输出：

- a) 满足输入的要求;
- b) 满足后续教学和服务提供过程的需要;
- c) 包括或引用监视和测量的要求，适当时，包括接收准则;
- d) 规定教学和服务特性，这些特性对于预期目的、安全和正常提供是必需的。

组织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

组织应对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。

组织应保留下列方面的成文信息：

- a) 设计和开发更改;
- b) 评审的结果;
- c) 更改的授权;
- d) 为防止不利影响而采取的措施。

具体执行《专业设计开发控制程序》。

### 8.4 外部提供过程、教学和服务的控制

#### 8.4.1 总则



学校应确保外部提供的过程、教学和服务符合要求。

针对学校选择源于学校之外的任何对服务的符合性、环境具有影响的过程，学校将确保对其实施控制或施加影响。

#### 8.4.2 控制类型和程度

学校应确保外部提供的过程、教学和服务不会对学校稳定地向顾客交付合格教学和服务的能力产生不利影响。

学校应：

a) 确保外部提供的过程保持在其质量管理体系的控制之中；

b) 规定对外部供方的控制及其输出结果的控制；

c) 考虑：

1) 外部提供的过程、教学和服务对学校稳定地提供满足顾客要求和适用的法律法规要求的能力的潜在影响；

2) 外部供方自身控制的有效性；

d) 确定必要的验证或其他活动，以确保外部提供的过程、教学和服务满足要求。

采购控制要求应包括：

1) 对涉及供方及其提供的产品的控制方式和程度取决于采购的产品对最终产品的影响；

2) 应根据供方满足合同的能力(包括资质、信誉、装备、教学质量状况和质量与环境管理体系等)评价和选择供方，调查评价的结果形成信息；

3) 根据实施合同的结果，提供教学的质量状况，重新评价供方，每年调整一次名录，进行动态管理。评价的结果和任何必要的措施的记录应予以保持。

#### 8.4.3 外部供方的信息：学校应确保在与外部供方沟通之前所确定的要求是充分的。

学校应与外部供方沟通以下要求：

a. 所提供的过程、教学和服务；

b. 对下列内容的批准：

1) 教学和服务；

2) 方法、过程和设备；

3) 教学和服务的放行；

c. 能力，包括所要求的人员资质；

d) 外部供方与学校的接口；

e) 学校对外部供方绩效的控制和监视；

f) 学校或其顾客拟在外部供方现场实施的验证或确认活动。

采购产品的验证：

采购合同应明确对供方的要求，包括：



- (1) 产品、程序、过程和设备的批准要求；
- (2) 对人员资格的要求；
- (3) 质量管理体系的要求。

在采购合同签订前,应采取必要的控制手段确保其规定要求是充分与适宜的。

应根据采购产品的重要性,规定并实施验证的方式和要求,当学校或其顾客提出在供方的现场实施验证时,应在采购文件中作出验证和产品放行的规定。

## 8.5 服务提供

### 8.5.1 服务提供的控制

建立《**教学过程控制程序**》,对其服务提供的过程管控。

教务处是服务过程控制的归口管理部门,对直接影响质量的服务过程应加以控制,其控制要求如下:

- a) 建立并执行《**德育控制程序**》、《**教学过程控制程序**》、《**职业鉴定过程控制程序**》,使服务过程的基本要素保持稳定受控状态;
- b) 教职人员必须满足规定的技能水准,并考核合格;
- c) 为保持过程能力,应使用合适的设备,对教学设备、装备和检测器具应定期维护;
- d) 采购品必须经检验合格,或经筛选确认合格,并附有合格证或标记,方可投入使用;有要求时,合格证或标志不得消失;使用让步接收品时,应履行审批手续;
- e) 现场使用的所有技术文件均应是现行有效版本,完整清晰,现场使用的技术文件不得涂改;
- f) 服务过程应安排在满足教学要求的工作环境中进行,特别应贯彻执行7S活动;
- g) 加强对过程的监督和控制,尤其是外协外包供应商,必要时应对过程(包括设备)进行认可、认证。

经识别:学校服务需要确认的过程:全日制中级技工教育。

由质量管理办公室组织

对服务过程中的质量风险控制点进行识别,评估其重要性。确认的内容可包括:

- a. 针对不同的过程规定该过程评审和批准的准则,执行国家法律法规、行业和企业相关标准、规程、规范及合同要求等;
- b. 教学活动前对使用的设备进行认可,应加强对设备的维护保养及过程检测、核查;
- c. 对相关人员资格进行鉴定,人员能力执行《**人力资源控制程序**》;
- d. 对记录做出明确要求;
- e. 制定管理程序和服务提供规范确保特殊过程受控;
- f. 控制条件发生变化时,对过程的再确认做出规定。

应用于以上过程的设备事先进行评估、鉴定,保存合格的记录或证据,每年或出现异常情况时重新确认,以证实持续实现预期结果的能力,各系部做好设备的维护、保养



工作，以保持设备的过程能力。

#### 8.5.2 标识和可追溯性

为了防止在教学服务实现的全过程中的混淆和误用，并实现对服务过程的必要追溯，学校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。学校为每个专业、每个班级、每个学生提供服务的情况（如课程门数、学习时间、学习是否到规定的要求等）都是需要追溯的，因此应采用专业代号、班级代号、学号等作为唯一性标识，服务提供人员应该在各类相关质量记录中使用这些唯一性标识。如教学进程表、课程表、任务单，学期授课计划、教案、试卷，学籍卡、学生档案等。

#### 8.5.3 顾客或外部供方的财产

顾客提供财产是指顾客提供的依据性资料，如教学设备、技术文件、专利工艺或其他依据性文件等，学生档案等个人信息，应对顾客财产进行登记、验证。

包括：

- 1) 有关人员收到顾客提供的资料后应进行登记，填写《财产交接确定表》并验证其是否符合要求；
- 2) 对接收的资料应妥善保管，当发生丢失、损坏或发现不适用的情况必须加以记录，需要时报告顾客，记录应予保持。

#### 8.5.4 当物资在内部使用，必须妥善保管，对物资提供防护，包括物品标识、搬运、包装、贮存和保护，以防止损坏。防止服务过程中安全事故的发生，各系部依据安全管理规定要求控制。

#### 8.5.5 交付后的活动

学校应满足与服务相关的交付后活动的要求。

在确定交付后活动的覆盖范围和程度时，学校应考虑：

- a) 法律法规要求；
- b) 与服务相关的潜在不期望的后果；
- c) 其服务的性质、用途和预期寿命；
- d) 顾客要求；
- e) 顾客反馈。

学校实施交付后的服务，包括客户现场、回访以及合同规定提供的其他服务。

#### 8.5.6 更改控制

学校应对服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保稳定地符合要求。

学校应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及根据



评审所采取的必要措施。

## 8.6 教学和服务的放行

学校应在适当阶段实施策划的安排，以验证教学和服务的要求已被满足。学校对学生和教学服务的特性进行监视和测量，应按策划的安排，在适当阶段进行质量评定、质量抽查等，以证实学生和教学服务符合规定要求。教务处负责组织专业课程学习效果的考试考核，学生处负责组织学生操行成绩的评定，各系部按照教务处、学生处的总体安排评定学生专业和操行成绩。

## 8.7 不合格输出的控制

### 8.7.1 学校应确保对不符合要求的输出进行识别和控制，以防止非预期的使用或交付。

学校应根据不合格的性质及其对服务的影响采取适当措施。这也适用于在采购物资交付之后发现的不合格物资，以及在服务提供期间或之后发现的不合格服务。

学校应通过下列一种或几种途径处置不合格输出：

- a) 纠正；
- b) 对提供物资和服务进行隔离、限制、退货或暂停；
- c) 告知顾客；
- d) 获得让步接收的授权。

对不合格输出进行纠正之后应验证其是否符合要求。

### 8.7.2 学校应保留下列形成文件的信息：

- a) 有关不合格的描述；
- b) 所采取措施的描述；
- c) 获得让步的描述；
- d) 处置不合格的授权标识。

不合格输出的控制具体由教务处依据《不合格控制程序》执行。

## 9.0 绩效评价

### 9.1 监视、测量、分析和评价

#### 9.1.1 总则 学校应确定：

- a) 需要监视和测量的对象；
- b) 确保有效结果所需要的监视、测量、分析和评价方法；
- c) 实施监视和测量的时机；
- d) 分析和评价监视和测量结果的时机。

学校应评价质量管理体系的绩效和有效性。

学校应保留适当的形成文件的信息，作为结果的证据。

为了使质量管理体系以及服务符合要求并得到改进，本学校对所需要的监视、测量、



分析和持续改进活动进行策划予以实施，主要表现在：

- 1) 对教育教学而言，主要采用测试的方法；对过程而言，应对特殊过程的参数进行控制；
- 2) 对于体系而言，主要采用内部质量审核和管理评审进行监控。在其活动过程，当有需要时，使用必要的统计技术进行资料分析，以提高测量分析和改进能力，确保质量管理体系和教育教学符合要求。

#### 9.1.2 顾客满意

- (1) 学校应监视顾客对其需求和期望获得满足的程度的感受。学校应确定这些信息的获取、监视和评审方法；

注：监视顾客感受的例子可包括顾客调查、顾客对服务的反馈、顾客会晤、赞扬。

- (2) 通过顾客对教学质量、交付、服务等方面满意度的监控，从而实现对质量管理体系的绩效的测量和改进；
- (3) 学生处和校企合作与就业指导中心负责对顾客满意和不满意信息进行收集分析；监控顾客满意和不满意的信息，对客户不满意或投诉原因分析及纠正措施的制定与实施；
- (4) 管理代表负责将信息分析的资料留存，并将结果作为管理评审的输入，并做出改进决策；
- (5) 学校制订《顾客满意度监测程序》并由学生处和校企合作与就业指导中心负责实施，收集和分析顾客对本学校是否满足其要求的意见的有关信息，作为对质量管理体系业绩的一种测量，这些信息的内容包括产品符合性、交付和服务等方面的顾客反映是否满意。

#### 9.1.3 分析与评价

质量管理办公室主导分析和评价通过监视和测量获得的适宜数据和信息。学校各部门收集并分析有关数据和资料，以供评价质量管理体系的适宜性和有效性，并为实施持续改进提供机会。学校各职能部门应按要求收集相关的数据和资料，并进行分析。学校数据和资料的收集主要来自于测量和监控活动、教育教学实现过程和顾客、供方有关的过程。这些数据和资料包括：与教育教学质量有关的数据和资料、与运行能力有关的数据和资料等。各部门利用收集的数据和资料进行分析，为质量管理体系适宜性和有效性的评价提供相关信息，这些信息包括：

- a) 与教育教学的符合性；
- b) 顾客满意程度；
- c) 质量管理体系的绩效和有效性；
- d) 策划是否得到有效实施；
- e) 针对风险和机遇所采取措施的有效性；



f) 外部供方的绩效;

g) 质量管理体系改进的需求。

注：数据分析方法可包括统计技术。

学校应通过数据和资料的分析，识别需改进的内容，并落实责任部门实施改进。

## 9.2 内部审核

9.2.1 实施内部审核是为了证明质量管理体系实施效果是否达到了规定要求，以便及时发现  
问题采取纠正预防措施，使体系得到有效运行及持续改进。学校每年至少进行一次内部审  
核（间隔不能大于12个月），以提供有关质量管理体系的下列信息：

a) 是否符合：

- 1) 学校自身的质量管理体系要求；
- 2) 本标准的要求。

b) 是否得到有效的实施和保持。

9.2.2 学校应：

- a) 依据有关过程的重要性、对学校产生影响的变化和以往的审核结果，策划、制定、  
实施和保持审核方案，审核方案包括频次、方法、职责、策划要求和报告；
- b) 规定每次审核的审核准则和范围；
- c) 选择可确保审核过程客观公正的审核员实施审核；
- d) 确保相关行政部门获得审核结果报告；
- e) 及时采取适当的纠正和纠正措施；
- f) 保留作为实施审核方案以及审核结果的证据的形成文件的信息。

学校对内部审核工作进行了如下安排：

1. 管理者代表主导和协调内部审核工作；
2. 管理者代表依据学校《内部审核控制程序》进行策划和学校实施内部质量体系审核；
3. 内部审核应依据所审核活动的实际情况和重要性来安排日程计划。
4. 审核应尽量安排与审核活动无直接关系的人员进行；
5. 审核人员必须由具备内审员能力的人员参与；
6. 记录质量体系审核结果，并提请受审核区域的责任人员予以确认；
7. 对审核时发现的问题，负责该区域的管理人员应及时采取纠正措施，在其后的跟踪审  
核活动中，应验证和记录所采取纠正措施的实施情况及有效性；
8. 将每次内部质量审核的结果提交管理评审、具体详见《内部审核控制程序》。

## 9.3 管理评审

### 9.3.1 总则

最高管理者应按照策划的时间间隔对学校的质量管理体系进行评审，以确保其持续的保



持适宜性、充分性和有效性，并与学校的战略方向一致。

1. 适宜：是否仍适用于其用途
2. 充分：是否仍然足够
3. 有效：是否仍达成期望的结果

学校每年进行一次管理评审（每12个月做一次），以确保质量管理体系持续的适宜性、充分性和有效性，评审包括评价质量管理体系改进的机会和变更的需要，包括质量方针和质量目标。

### 9.3.2 管理评审输入

管理评审输入是为管理评审提供充分准确的信息，是为管理评审有效实施的先决条件。管理评审输入包括以下内容相关的、现时的、实绩和改进的机会：

- a) 以往管理评审所采取措施的实施情况；
- b) 与质量管理体系相关的内外部因素的变化；
- c) 有关质量管理体系绩效和有效性的信息，包括下列趋势性信息：
  - 1) 顾客满意和相关方的反馈；
  - 2) 质量目标的实现程度；
  - 3) 过程绩效以及工程设计服务的符合性；
  - 4) 不合格以及纠正措施；
  - 5) 监视和测量结果；
  - 6) 审核结果；
  - 7) 外部供方的绩效。
- d) 资源的充分性；
- e) 应对风险和机遇所采取措施的有效性；
- f) 改进的机会。

### 9.3.3 管理评审输出

管理评审输出是管理评审的结果，将直接导致本学校质量管理体系、教育教学质量的不断改进，是校长对质量方针和目标，及至经营方针作战略决策的重要方面。

管理评审输出包括：

1. 质量管理体系及其过程有效性的改进措施；
2. 与客户要求有关的产品或服务的改进措施；
3. 资源需求的措施；
4. 管理评审按照《管理评审控制程序》进行，其输入和输出结果予以记录并按照《文件记录控制程序》的要求加以控制。学校应保留作为管理评审结果证据的形成文件的信息。

## 10.0 持续改进



## 10.1 总则

学校应确定并选择改进机会，采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意。

应包括：

- a) 改进产品和服务以满足要求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。

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。

本学校制定系列程序文件，对持续改进的过程予以规定，以实现质量管理体系及教育教学符合性的持续改进。持续改进的过程包含持续改进的提出、立项、不合格的原因的分析、纠正措施的确定、跟踪和评价及负责部门和人员职责等。

本学校通过质量方针、目标的达成分析、内部质量审核结果、数据资料统计分析、纠正和预防措施和管理评审等方式，以推动质量管理体系的持续改进。

## 10.2 不合格和纠正措施

10.2.1 本学校制定文件化的管理程序，实施纠正措施，消除不合格的原因，以防止其再发生。纠正措施是指为了防止已出现的不合格，缺陷或其他不希望情况的发生，消除其原因所采取的措施，纠正与纠正措施不同，纠正是调整和涉及现有的不合格所进行的即时处置。纠正措施涉及消除不合格发生的原因，各部门可以就以下情况根据程序提出纠正措施要求：

若出现不合格，包括投诉所引起的不合格，学校应：

- a) 对不合格做出应对，适用时：
  - 1) 采取措施予以控制和纠正；
  - 2) 处置产生的后果。
- b) 通过下列活动，评价是否需要采取措施，以消除产生不合格的原因，避免其再次发生或者在其他场合发生：
  - 1) 评审和分析不合格；
  - 2) 确定不合格的原因；
  - 3) 确定是否存在或可能发生类似的不合格。
- c) 实施所需的措施；
- d) 评审所采取的纠正措施的有效性；
- e) 需要时，更新策划期间确定的风险和机遇；
- f) 需要时，变更质量管理体系。

纠正措施应与所产生的不合格的影响相适应。当出现外部不符合时，相关部门必须按顾客规定的方法作出反应。已确定的责任部门必须调查不合格的原因，提出并执行纠



正措施，适当时必须考虑防错技术和纠正措施的影响，并评审所采取的纠正措施的有效性。

10.2.2 学校应保留形成文件的信息，作为下列事项的证据：

- a) 不合格的性质以及随后所采取的措施
- b) 纠正措施的结果

详细过程参见《纠正和预防措施控制程序》

10.3 持续改进

本学校通过执行《纠正和预防措施控制程序》、《管理评审控制程序》和《内部审核控制程序》针对教育教学服务、管理体系、管理活动进行持续改进，不断完善本学校的质量管理体系。利用质量方针、质量目标、审核结果、资料分析、纠正和纠正措施以及管理评审等活动选择改进机会，持续改进质量管理体系的有效性。



广州市华风高级技工学校  
GUANGZHOU HUAFENG SENIOR TECHNICAL SCHOOL

文件编号	HF-QMS-01
文件版次	A/6
制定日期	2019.9.1
页 码	38 / 42

文件名称： 质量手册

附件 1：ISO9001 程序文件清单

程序文件编号	程序文件名称	版次
HF-COP-001	内部审核控制程序	A/0
HF-COP-002	管理评审控制程序	A/0
HF-COP-003	文件记录控制程序	A/0
HF-COP-004	人力资源控制程序	A/0
HF-COP-005	教学过程控制程序	A/0
HF-COP-006	教育教学服务效果监测过程控制程序	A/0
HF-COP-007	专业设计开发控制程序	A/0
HF-COP-008	德育过程控制程序	A/0
HF-COP-009	岗位实习与就业推荐控制程序	A/2
HF-COP-010	招生过程控制程序	A/0
HF-COP-011	顾客满意度监测控制程序	A/0
HF-COP-012	采购过程控制程序	A/0
HF-COP-013	职业鉴定过程控制程序	A/0
HF-COP-014	不合格控制程序	A/0
HF-COP-015	纠正预防措施控制程序	A/0
HF-COP-016	知识管理控制程序	A/0
HF-COP-017	风险和机遇应对控制程序	A/0
HF-COP-018	基础设施管理控制程序	A/0





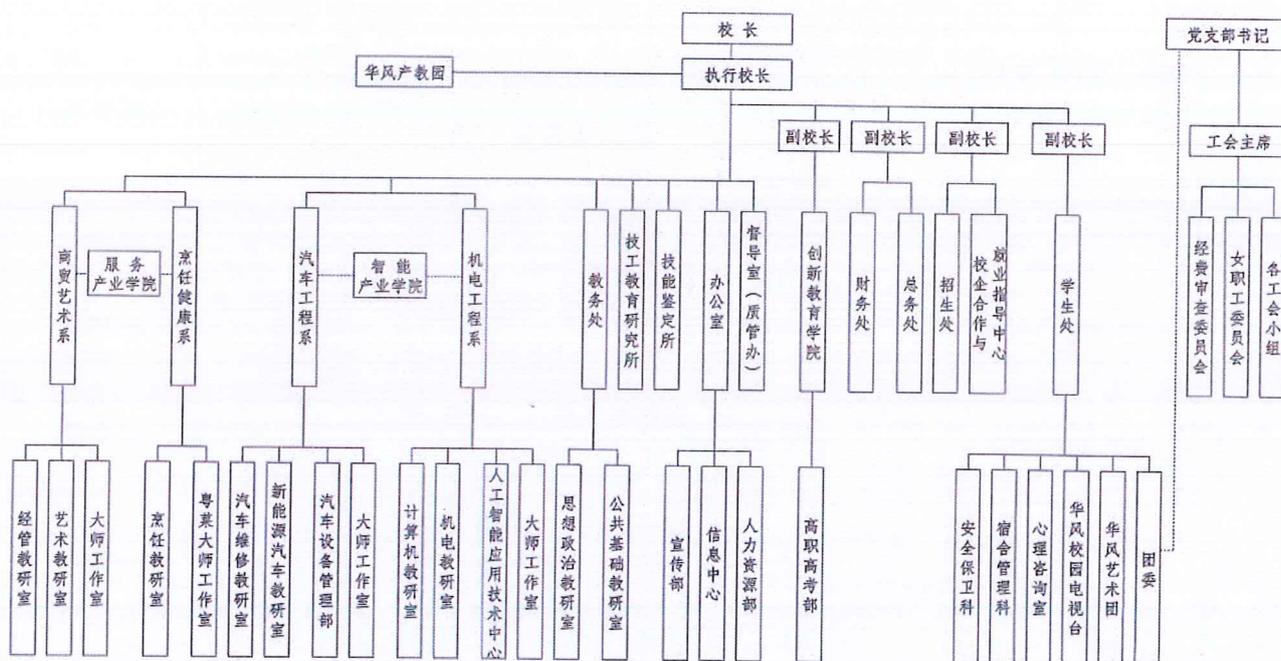
ISO9001:2015 标准要求	校长	办公室	财务处	总务处	招生处	校指中心	质量管理办公室	学生处	教务处	汽车工程系 商贸艺术系 机电工程系 烹饪健康系	技能鉴定所
<b>8 运行</b>											
8.1 运行的策划和控制	△	△	△	△	△	△	△	△	▲	△	▲
8.2 服务的要求	△	△	△	△	△	▲	△	△	△	△	△
8.2.1 顾客沟通	△	△	△	△	▲	▲	△	△	△	△	△
8.2.2 服务要求确定	△	△	△	△	△	▲	△	△	△	△	△
8.2.3 服务要求评审	△	△	△	△	△	▲	△	△	△	△	△
8.2.4 服务要求更改	△	△	△	△	△	▲	△	△	△	△	△
8.3 服务的设计和开发	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△
8.4 外部提供过程和服务的控制	△	▲	△	△	△	△	△	△	△	△	△
8.4.1 总则	△	▲	△	△	△	△	△	△	△	△	△
8.4.2 控制类型和程度	△	▲	△	△	△	△	△	△	△	△	△
8.4.3 提供给外部供方的信息	△	▲	△	△	△	△	△	△	△	△	△
8.5 服务提供	△	△	△	△	△	△	△	△	△	▲	▲
8.5.1 服务提供控制	△	△	△	△	△	△	△	△	▲	▲	▲
8.5.2 标识和可追溯性	△	△	△	△	△	△	△	△	△	▲	▲
8.5.3 顾客或外部供方财产	△	△	△	△	△	△	△	△	△	▲	▲
8.5.4 防护	△	△	△	△	△	△	△	△	△	▲	▲
8.5.5 交付后的活动	△	△	△	△	△	△	△	△	△	▲	▲
8.5.6 更改控制	△	△	△	△	△	△	△	△	△	▲	▲
8.6 服务的放行	△	△	△	△	△	△	△	△	△	▲	▲
8.7 不合格输出的控制	△	△	△	△	△	△	△	△	△	▲	▲
<b>9 绩效评价</b>											
9.1 绩效评价总则	▲	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△
9.1.2 顾客满意	△	△	△	△	△	▲	△	▲	△	△	△
9.1.3 分析与评价	△	△	△	△	△	▲	△	▲	△	△	△
9.2 内审审核	▲	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△
9.3 管理评审	▲	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△
<b>10 改进</b>											
10.1 总则	▲	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△
10.2 不合格和纠正措施	▲	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△
10.3 持续改进	▲	△	△	△	△	△	△	△	△	△	△

▲代表主要职能部门    △代表次要职能部门



附件 3: 组织机构图

广州市华风高级技工学校组织机构图



附件 4: 各职能部门目标。

序号	质量目标	目标值	管理部门	计算方法	考核依据	考核周期
1	学生毕业率	≥ 95%	学生处	毕业人数/应毕业人数×100%	毕业证	每学年
2	学生期末成绩合格率	≥ 90%	各系部	合格的人数/总人数×100%	期末考试成绩	每学期
3	学生技能考证合格率	≥ 90%	教务处	通过技能考证的人次/参加技能考证的人次×100%	技能考试成绩	每学期
4	设备完好率达到	≥ 98%	各系部	完好设备的数量/设备总量×100%	设备使用记录	每学期
5	学生违纪率不高于2%,重大校园安全责任事故为0%	≤ 2%	学生处	违纪学生数/学校总人数×100%	处分记录	每学期
6	学生流失率	≤ 10%	学生处	流失的学生人数/总人数×100%	退学人数	每学年



7	学生操行考核合格率	$\geq$ 95%	学生处	操行合格的学生人数/总人数 $\times$ 100%	学生操行记录	每学期
8	学生体质健康达标率	$\geq$ 95%	学生处	学生体质健康的人数/总人数 $\times$ 100%	体检报告、体育考试	每学年
9	顾客(学生、家长、用人单位)的满意率	$\geq$ 85%	教务处 学生处 校指中心 招生处	满意的顾客数量/参与调查的顾客数量 $\times$ 100%	调查表	每学年
10	教职工上岗前培训合格率	100%	人力资源处	上岗前培训合格的人数/上岗前培训的总人数 $\times$ 100%	培训记录、考试	每学年
11	网络设备完好率	$\geq$ 96%	办公室	完好设备数/总的设备数 $\times$ 100%	设备维修记录	每学期
12	每学期听课率	100%	督导室	每周听课数/计划听课数 $\times$ 100%	听课计划、听课记录	每学期
13	每学期的维修完成率	$\geq$ 85%	总务处	每学期实际完成维修的报单/每学期总计报修单数量 $\times$ 100%	根据部门的维修单记录	每学期
14	每学年收费率	$\geq$ 95%	财务处	缴费人数/总人数 $\times$ 100%	收费记录	每学年
15	整批次资格审核抽查符合报考条件合格率	$\geq$ 90%	技能鉴定所	抽审合格数量/抽审总数量 $\geq$ 90%	集体报考证明材料	每两年一次