**管理评审报告**

**管理评审会议**

**时间：** 2017年6月20日 8:100

**地点：**台州广播电视大学行政楼102会议室

**参加人员：书记、**校长、管理者代表、分管校领导、各部门负责人、ISO内审员

**主持：潘先考书记**

**会议议程：**

1、各部门陈述本部门ISO工作小结，汇报本部门分目标完成情况、存在问题、改进措施及建议。（略）

2、校办汇报学员（生）满意度调查结果及分析。

3、教务处作教务管理现状及对策分析。

4、开放学院、高职学院、中职学院汇报招生形势分析与对策。

5、陈统铭宣读内审报告。

6、李隽管理者代表汇报质量管理体系换版情况。

7、潘先考校长作会议总结发言。

1. **全校ISO运行的基本情况**

自2016年5月以来，我校ISO工作一直有序运行，在学校强化管理效能、规范办事程序、提高服务质量等方面进一步发挥了积极的作用，2017年5月进行了换版工作。尤其在以下两个方面成绩显著。

1. 按2015版标准对学校内外部环境进行了评审，关注风险和机会，

加强了风险意识，各部门提供了存在的风险管理和措施。

2、加强内审。根据学校实际情况，于2016年6月13日～14日对全校15个部门和校管理层，按新标准和新版质量管理手册进行了内审，并对内审过程中的3个观察项进行规范整改并将其关闭，及时对ISO工作进行调整部署，使质量体系更有效、更充分，在教学管理和服务质量的提高过程中发挥了较大的作用，达到了实施运行质量体系的预期目标。

3、规范到位。各部门执行ISO的自觉性进一步加强，管理水平进一步提高。各部门已逐步形成工作过程养成记录习惯、文档资料注意及时归档、平时注重不断学习、对不足能跟踪与改进措施的良好态势。

存在的问题与建议：

1、部门对ISO重视程度还有待进一步加强。有些部门对ISO工作作为一项额外的工作来看待，而不是一种工作方法，在实际工作中，对有些工作没有按照质量管理手册要求严格操作。此外，校领导也没有真正参与到审核过程，不利于挖掘内部管理深层次的问题。

2、新加入的内审员缺少ISO工作经验，对新版ISO标准的理解不够到位，一些新加入的内审员对审核条款把握不够到位，建议质量管理办公室加强对ISO内审员和部门负责人的培训。

总的来说，各部门对ISO工作的执行是积极的、富有成效的。但部门间的差距也是明显的，希望效果不明显的部门向取得良好效果的部门多学习，加强部门间的交流，将ISO工作落到实处。

1. **质量总目标完成情况及统计分析**

将各部门提供的统计数据汇总后显示：全校性目标共6大项18个小项均达到目标值； 53个部门目标值均达标。这表明质量管理体系是有效的、充分的和适宜的（具体见质量总目标和各部门分目标）。

二、 质量目标统计分析

（一）成绩

质量目标完成总体情况和质量目标统计数据显示，E版体系文件已比较完整地与我校教学管理服务过程有机地融合在一起，在教学管理和服务质量的提高过程中发挥了较好的作用，达到了实施运行质量体系的预期目标。主要体现以下几个方面：

1、质量方针得以贯彻，质量目标完成情况良好。目前，对质量目标执行情况进行统计，分析数据显示：在校学员考试平均合格率普遍较高，2016年上学期开放本科93%、开放专科93%、成人专科96%、中专93%，2016年下学期开放本科97%、开放专科95%、成人专科93%、中专93%；学员流失率均维持在较低水平，其中2016年上学期开放0%、成人专科3.26%、中专部3.7%，2016年下学期开放0%、成人专科1.26%、中专部1.5%；学员（生）满意度均达到标准，在校脱产学员对教学服务满意度为79.1%，高出4.1个百分点；已毕业脱产学员对教学服务满意度为78.6%，高出3.6个百分点；在校业余学员对教学服务满意度为88.8%，高出13.8个百分点；已毕业业余学员对教学服务满意度为86.1%，高出16.1个百分点。质量逐步提高是学校工作的方向，社会和学员满意是学校工作的落脚点。这些数据都充分说明：我们的质量目标是切实可行的，贯彻与实施是切实有效的。

2、新版质量管理体系根据新标准要求调整更加完善，教学服务内容得到进一步明确，学校QMS符合学校实际情况，比较系统、适宜、规范。通过ISO质量管理手册的改版，体系文件覆盖全校除工会、团委和计财处以外的15个部门，每项工作的操作流程比较科学、合理，形成了部门主动向管理要质量的良好态势。

3、教学管理服务意识和过程管理进一步强化，服务质量进一步提高。在这次内审中，每个内审员对自己所检查的部门都高标准、严要求；各个部门对确定的不合格项和观察项，主动查找工作不足，并予以认真整改。

（二）不足与建议

1、质量管理体系文件仍需不断完善。在本次内审过程中，发现了一些问题：（1）手册还未覆盖教学管理的全部，一些部门新增加的内容没有覆盖到, 如农民学院的农民大学生管理、社区学院的市场调研分析等都未纳入管理体系；（2）文件修改亟需引起重视，一些部门工作职责、工作内容发生变化后，没有及时按照情况更新；

2、风险管理和风险意识有待加强。这次受审的15个部门对自己风险点都有认识, 但各个部门对风险的认识不一致, 应对的措施不够，如何把应对措施落实到位，是接下来工作需要开展的。

3、有些目标值的统计抽样方法上，也有待改进，如，开放学员满意度调查样本抽样欠科学合理，有些只抽取了来校面授的学员，有一部分学员填写问卷敷衍了事，导致数据部分失实。建议重视问卷调查的抽样方法选定，设计出更科学、更能够反映总体的抽样方法，例如增加网上抽样、电话询问、邮寄问卷等，使调查结果更加接近实际情况。

4、没有达标或者勉强达标的目标值所对应的部门，切实做好数据分析，制订有力的改进措施和实施计划，真正将有待改进的地方改正到位，促进全校工作整体的、全方位的协调发展。

**内审结果及纠正措施情况**

（一）不合格数量、分布、性质统计分析情况：本次内审，共发现3个观察项。

（二）跟踪审核

对本次内审中出现的观察项实行跟踪审核。

1、责任部门：农民学院，受审核部门：农民学院

观察项：涉及条款：7.1 目前在校生900多人，培训年850多人次，而员工仅5人专业教师基本外聘，教学与管理压力较大。实验基地，办公室等硬件资源严重不足。

原因分析：农民学院的发展较快，造成资源不足。

纠正措施：农民学院已向教务处说明情况，将逐步予以解决。

经内审员验证，验证合格，该观察项得到关闭。

2、责任部门：高职学院，受审核部门：高职学院

观察项：涉及条款7.1.2 师生配比不符。如：学前教育专业目前招生人数已200多人，但学校专业教师（特别是艺术类的）严重不足，正式在编的只有一人。

原因分析：学校将逐一解决这带有共性的问题。

纠正措施：正式编制一时难以解决，通过外聘解决。

经内审员验证，验证合格，该观察项得到关闭。

3、责任部门：教育技术资源中心。受审核部门：教育技术资源中心

观察项：涉及条款：8.5.1 8.5.2 新增网络服务项目无《网络服务项目申请表》和立项初审与终审确认。

原因分析：未按手册规定进行操作。

纠正措施： （1）创建《网络服务项目申请表》。（2）注意立项初审与终审确认过程中档案的收集留档。

经内审员验证，已提交文件修改申请，验证合格，该观察项得到关闭。

以上就是我们对3个部门的观察项整改的审核结果，3个观察项已经整改完毕，并由内审员验证通过。我们认为几个部门对存在的问题都比较重视，原因分析和改进措施都比较到位。本次跟踪审核予以通过。

本次管理评审会议认为：搬入新校园后，本校的质量管理体系运行是有效的，充分性还有提高的空间。通过内审发现了存在的不足和改进的机会，本校的资源能够满足质量管理体系运行的需求。

编制/时间：李皎 2017年6月20日

审核/时间：陈统铭 2017年6月20日

批准/时间：潘先考 2017年6月20日