**湖南工艺美术职业学院**

**质量管理办公室 质量管理手册**

**质量管理办公室编**

**2021年07月25日**

**目 录**

[第一章 质量管理办公室质量目标 3](#_Toc77153450)

[第二章 质量管理办公室工作职责 4](#_Toc77153451)

[第三章 质量管理办公室岗位工作 5](#_Toc77153452)

[第四章 质量管理办公室岗位工作标准 7](#_Toc77153453)

第一章 质量管理办公室质量目标

**表1： 质量管理办公室 质量目标一览表**

|  |  |
| --- | --- |
| **质量目标** | 1.党支部建设标准化、规范化，组织力大幅提升，政治功能增强，战斗堡垒作用明显。  2.按照“需求导向、自我保证，多元诊断、重在改进”的工作方针，建立“制度完备、组织严密、运行有序、监控到位”的内部质量保证体系和可持续的诊断与改进工作机制，不断完善学校内部质量保证体系。  3.营造“人人重视质量、人人创造质量、人人享受质量”的氛围，着力打造具有文化艺术传承创新特色鲜明的现代质量文化。  4.建设并实施内部质量保证体系诊断与改进的质量监控与预警机制，并进行规范化管理，提升工作质量和工作效率。  5.持续推进学校内部质量保证体系诊改工作，为学校发展提供有力的内部质量保证。  6.打造一支具备“一流职业素养、一流管理技能、一流工作业绩、一流严实作风”的质量管理团队。 |

第二章 质量管理办公室工作职责

**表2： 质量管理办公室 工作职责一览表**

|  |  |
| --- | --- |
| **工作职责** | 1.负责部门党建工作、思想政治工作、意识形态工作、新闻宣传工作。  2.负责学校内部质量保证体系设计、建设与组织运行。  3.负责学校质量管理团队建设工作  4.负责学校诊改数据平台运行情况、信息汇总及发布。  5.负责推进学校人才培养质量第三方评价工作。  6.协调组织开展学校考核性诊改工作。  7.组织营造良好的校园质量文化氛围。  8.负责本部门资产、档案、网站管理和安全工作。  9.完成上级组织及学校领导交办的其他工作。 |

第三章 质量管理办公室岗位工作

**表3： 质量管理办公室 岗位工作一览表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **部门工作职责** | **具体化工作** | **工作归属岗位** |
| 1.负责部门党建工作、思想政治工作、意识形态工作、新闻宣传工作 | 制订党支部计划并落实任务 | 主任 |
| 做好部门思想政治工作，落实好学校《意识形态工作责任制实施细则》 | 主任 |
| 做好部门新闻宣传工作 | 质管干事 |
| 2.负责学校内部质量保证体系设计、建设与组织运行 | 制定学校“十四五”内部质量保证体系建设规划 | 主任 |
| 制定内部质量保证体系建设年度工作计划 | 主任 |
| 制定（修订）学校质量管理相关制度 | 主任 |
| 组织做好学校内部质量保证体系建设与运行实施 | 质管干事 |
| 3.负责学校质量管理团队建设工作 | 组建并及时调整质量管理团队 | 数据干事 |
| 负责学校质量管理团队管理工作 | 数据干事 |
| 组织学校质量管理团队的培训工作 | 数据干事 |
| 4.负责学校诊改数据平台运行情况、信息汇总及发布 | 学校诊改数据平台建设与维护 | 数据干事 |
| 学校各部门诊改平台数据运行情况质量监控、预警、复核与反馈等 | 数据干事 |
| 学校诊改运行数据的采集、管控、报送 | 数据干事 |
| 5.负责推进学校人才培养质量第三方评价工作 | 与第三方评价公司建立合作关系 | 主任 |
| 督促第三方评价公司做好学生成长监测、应届毕业生培养质量评价等方面的工作 | 质管干事 |
| 加强与第三方评价公司的沟通，为第三方评价公司提供数据支撑 | 质管干事 |
| 组织对第三方评价公司的工作进行考核评价 | 质管干事 |
| 6.协调组织开展学校考核性诊改工作 | 质量管理平台建设与维护 | 数据干事 |
| 协助组织与实施部门年度工作考核 | 数据干事 |
| 统计分析各层面、各系统材料，起草学校自我诊断报告 | 数据干事 |
| 审定学校自我诊断报告 | 主任 |
| 7.组织营造良好的校园质量文化氛围 | 编制并发布学校质量精神文化方面的宣传内容 | 质管干事 |
| 协助指导并检查各部门质量文化氛围建设 | 质管干事 |
| 组织相关的质量文化建设活动 | 质管干事 |
| 8.负责本部门资产、档案、网站管理和安全工作 | 部门资产管理 | 质管干事 |
| 部门年度经费预算编制 | 主任 |
| 部门相关文件、通知的发放 | 质管干事 |
| 校务公开、考勤报送等工作 | 质管干事 |
| 部门档案资料的收集、整理、归档 | 质管干事 |
| 部门网站的建设、维护、更新、信息发布等工作 | 数据干事 |
| 做好部门安全工作 | 数据干事 |
| 9. 完成上级组织及学校领导交办的其他工作 | 完成上级组织及学校领导交办的其他工作 | 主任、质管（或数据）干事 |

第四章 质量管理办公室岗位工作标准

**表4： 质量管理办公室 岗位工作标准一览表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **岗位名称** | **具体化工作** | **工作标准** |
| **主任** | 1.制订党支部计划并落实任务 | 1.每年3月份根据学校党建工作安排，结合本支部实际，制定好年度党支部工作计划；  2.严格按照工作计划和学校下发的相关文件，开展党支部工作；  3.实时检查工作计划的执行情况，发现问题，及时纠正；  4.核查党支部工作成果，确保没有出现遗漏，文本差错率为0；  5.工作完成后，认真总结，没有解决的问题要分析原因，提出改进方案；  6.支部建设达到党支部五化建设标准，确保年度考评达到良好以上。 |
| 2.做好部门思想政治工作，落实好学校《意识形态工作责任制实施细则》 | 1.每学期双周二下午采取集中学习、专题辅导或讨论交流等方式组织本部门员工加强政治理论学习；  2.督导并不定期检查部门员工学习笔记，发现问题，及时纠正；  3.按照学校相关规定做好思政工作；  4.每学期开展一次部门人员的谈心谈话，且记录详细；  5.将意识形态工作纳入年度工作要点，纳入重要议事日程、纳入党建工作责任制；  6.每年至少两次分析研判部门意识形态领域情况，及时处理意识形态存在的问题，及时向学校党委上报意识形态的重大情况并提出建设性意见；  7.做好部门网络意识形态安全和部门网站宣传管理，发现问题，及时处理，遇到重大问题及时上报学校党委；  8.所有过程材料记录详细。 |
| 3.制定学校“十四五”内部质量保证体系建设规划 | 1.结合学校事业发展规划和学校实际，充分调研，制定学校“十四五”内部质量保证体系建设规划，形成初稿；  2.针对初稿，征求各部门的意见，且意见征集覆盖率达90%以上；  3.开会研讨确定规划的最终稿并发布，且规划符合学校实际，可操作性强，文本差错率为0；  4.满意率达到90%以上。 |
| 4.制定内部质量保证体系建设年度工作计划 | 1.依据学院内部质量保证体系建设规划，制定内部质量保证体系建设年度工作计划；  2.年度工作计划必须开展不同层面的意见征求，且意见征集覆盖率达90%以上；  3.年度工作计划应符合学校实际，可操作性强，文本差错率为0；  4.满意率达到90%以上。 |
| 5.制定（修订）学校质量管理相关制度 | 1.吸收上级文件精神，依据学校内部质量保证体系建设与运行实施的总体思路、设计学校质量管理相关制度改革总体框架与思路；  2.组织执笔人调研、学习，至少调研三所同类院校（国家示范、骨干、省级示范各1所）；  3.辅导执笔人起草（修订）学校质量管理相关制度；  4.审核并修改学校质量管理相关制度；  5.学校质量管理相关制度草案出台前征求意见，意见覆盖率达到90%以上；  6.能按时完成学校质量管理相关制度文件的编制、修订、审核、并及时上会研讨；  7.制度制订过程科学、合理，制度可操作性强，语句通顺，文本差错率为0。 |
| 6.与第三方评价公司建立合作关系 | 1.每年3月，撰写学校人才培养质量第三方评价项目采购需求报告；  2.每年4月～5月，按照学校招标采购规定，协助相关部门做好第三方评价公司的招标；  3.每年6月～7月，拟定好与第三方评价公司开展合作的具体内容，且内容应明确评价的范围、工作流程，相关材料递交的时间等，并按照相关程序签订合作协议，文本差错率为0；  4.每年8月～11月，完全按照与第三方评价公司签订的合作协议要求组织实施，执行率为100%；  5.相关材料收集齐全并归档，且格式规范，文本出错率为0。 |
| 7.审定学校自我诊断报告 | 1.熟悉各部门提交的自我诊断报告，对考核结果进行统计分析，凝练学校各系统、各层面的诊改工作特色与不足，审核并修改学校自我诊断报告；  2.语句通顺，逻辑层次清晰，文本差错率为0；  3.上报质量保证工作委员会领导小组审核后并发布。 |
| 8.部门年度经费预算编制 | 1.根据学校统一工作时间安排和财务处统一格式要求，按时完成预算编制初稿；  2.部门年度经费需求分析全面到位，针对性强； 3.部门经费预算编制科学合理； 4.预算执行率达70%以上。 |
| 9.完成上级组织及学校领导交办的其他工作 | 按时、按质、按量完成 |
| **质管干事** | 1.做好部门新闻宣传工作 | 1.及时报道部门工作情况，并撰写新闻稿，每月至少向部门网站发布1篇工作新闻稿，文本差错率为0；  2.每月按时报送新闻发稿情况；  3.每年年底，配合学校做好部门新闻宣传考核工作，考核结果达到良好及以上。 |
| 2.组织做好学校内部质量保证体系建设与运行实施 | 1.组织指导学校各部门按照内部质量保证体系建设年度工作计划有序开展工作，且工作计划执行率达到90%以上；  2.每学期对各部门自主诊改工作指导2次，并随时针对各部门自主诊改工作存在的问题，及时进行指导和回复。  3.每周对各部门自主诊改工作实施情况进行及时监控、预警，针对诊改工作存在的问题及时反馈到各部门，督促其改进，帮助其提高质量，且详细记录；  4.收集各部门自主诊改报告，过程资料完整齐全。 |
| 3.督促第三方评价公司做好学生成长监测、应届毕业生培养质量评价等方面的工作 | 1.协调组织相关部门，制定学校人才培养质量评价的具体内容；  2.对第三方评价公司开展的评价工作进行监督，发现问题，及时反馈，并提出改进方案，过程材料记录准确；  3.协调组织相关部门，对各种评价结果进行审核，并及时反馈；  4.相关资料完整齐全并归档。 |
| 4.加强与第三方评价公司的沟通，为第三方评价公司提供数据支撑 | 1.每周通过微信、电话等联络方式及时与第三方评价公司对其合作内容进行沟通和协商；  2.及时把与第三方评价公司合作所需的相关数据提供给对方；  3.每周通过第三方评价公司提供的工作状态数据网站对第三方评价公司开展的工作进行检查，并详细记录；  4.每周对第三方评价公司开展工作情况进行分析总结，发现问题，及时反馈给第三方评价公司；  5.所有过程材料齐全，无遗漏。 |
| 5.组织对第三方评价公司的工作进行考核评价 | 1.按照与第三方合作公司签订的合同，定期对第三方公司的工作进行检查，记录详尽；  2.合同期限结束，收集好考核相关材料，组织好考核评价工作，并将其结果上报学校；  3.考核评价相关资料完整齐全并归档。 |
| 6.编制并发布学校质量精神文化方面的宣传内容 | 1.按照计划开展质量文化方面的宣传，每学期运用微信、校园网等媒体宣传报道诊改相关政策、文件及方案，不少于3次；宣传报道诊改工作状态和重点工作开展情况，不少于3次；  2.各种宣传佐证材料齐全；  3.宣传效果明显，教职工质量意识有明显提升。 |
| 7.协助指导并检查各部门质量文化氛围建设 | 1.每月统计各部门开展质量文化建设情况并进行分析总结；  2.根据每月针对各部门质量文化氛围建设情况的检查，分析其存在问题，并及时反馈和指导；  3.每学期末，认真分析各部门质量文化建设情况，凝练各部门质量文化氛围建设工作特色与不足，撰写情况总结，语句通顺，逻辑层次清晰，文本差错率为0。 |
| 8.组织相关的质量文化建设活动 | 1.每年3月协助宣传统战部制定学校质量文化建设工作计划；  2.按照计划开展质量文化建设活动，每学期不少于1次；  3.各种质量文化建设活动过程材料齐全；  4.质量文化建设活动效果明显，教职工质量意识有明显提升。 |
| 9.部门资产管理 | 1.做好本部门资产的申购、入库、登记、张贴资产标签等方面的工作，配合学院后勤处每学期的资产清查；  2.按照学院资产管理要求，3个工作日内完成部门新添置设备资产入库手续、张贴资产标签，部门固定资产标签张贴100%以上，固定资产变动时及时办理交接手续，达到报废条件的设备及时办理报废；  3.每年年底对部门管理的资产进行自查清理，核对本部门资产，确保账物卡一致，账物卡相符率100%。 |
| 10.部门相关文件、通知的发放 | 1.根据工作任务，撰写文件初稿，确保文本内容无误；  2.将初稿提交主任审核，根据主任意见及时修改、完善；  3.修改稿经主任确认后提交给校领导审核；  4.根据校领导意见修改、完善；  5.根据学校发文流程，多渠道及时发布通知。 |
| 11.校务公开、考勤报送等工作 | 1.严格遵守学校校务公开制度，及时公开部门应公开的工作内容、形式等，确保所有公开资料全面客观、真实具体；  2.严格遵守学校考勤制度，确保部门考勤信息公正、记录详实、及时报送部门考勤材料；  3.根据纪检部门安排，按月报送《违反中央八项规定精神突出问题专项治理工作线索发现和问题查处情况月报表》等相关材料。 |
| 12.部门档案资料的收集、整理、归档 | 1.每月月末对部门档案材料进行收集、整理并归档；  2.每年3月底前按年度、档案类别进行汇编，完成上一年度的部门档案材料装订工作，装订要求符合学校档案管理要求，实行全覆盖，零缺失。 |
| 13.完成上级组织及学校领导交办的其他工作 | 按时、按质、按量完成 |
| **数据干事** | 1.组建并及时调整质量管理团队 | 1.制定学校质量管理人员的选拔要求及标准，文本差错率为0；  2.每年11月，发布质量管理团队动态调整的通知，完善学校质量管理队伍；  3.每年12月下发学校质量管理人员任命名单通知，并存档保存。 |
| 2.负责学校质量管理团队管理工作 | 1.每学期组织一次质量管理团队成员的质量管理日常工作培训，培训合格率达到100%；  2.平时做好与质量管理团队各成员之间的沟通，对各部门质量管理工作进行定期定量统计、分析和评估，并针对质量管理存在的问题，要求各质量管理成员制定改进措施并实施；  3.每学期末做好质量管理团队管理工作情况总结，分析其管理工作是否达到了预期的目标，没有解决的问题要分析原因，提出改进方案；  4.所有管理工作过程材料齐全。 |
| 3.组织学校质量管理团队的培训工作 | 1.每学期制定学校质量管理团队培训工作计划，团队集中培训不少于1次；  2.做好培训相关材料的准备及培训专家的联系及安排工作；  3.培训工作有序进行，合格率达到100%，记录详实；  4.培训结束1天内，撰写新闻发布稿和培训总结稿，文本差错率为0；  5.每学期组织一次质量管理团队工作研讨活动，记录详实。 |
| 4.学校诊改数据平台建设与维护 | 1.开发过程，配合中标厂家完成学校诊改数据平台系统功能需求分析，按照诊改数据平台系统招标合同，如期完成各项功能开发；  2.测试过程，收集系统测试使用中存在的问题，并在10个工作日内跟踪完成功能改进和升级；  3.维护过程，1个工作日内完成诊改数据平台使用答疑工作；  4.按照学校工作需要，提供诊改数据平台监测数据报告。 |
| 5.学校各部门诊改平台数据运行情况质量监控、预警、复核与反馈等 | 1.每周依托学校诊改数据平台，实时采集各系统、各层面的状态过程数据，并对各系统、各层面的关键质控点状态数据进行监控，并做好详细记录；  2.每周对各系统、各层面的关键质控点状态数据达到所设定的预警参数指标时，及时对相关部门进行预警，并要求相关部门对存在问题进行实时改进，并将改进的措施及改进的成效及时报质管办备案，并做好记录；  3.过程材料完整齐全。 |
| 6.学校诊改运行数据的采集、管控、报送 | 1.组织各部门根据其部门每年工作任务，按工作任务的时间节点采集工作状态数据；  2.每周定期分析各部门数据采集状态，加强管控，发现问题，及时督导相关部门完成其工作状态数据的采集；  3.每月向学校报送各部门工作任务完成情况的分析报告，且分析报告中数据真实、可靠、有效；  4.诊改分析报告送达率为100%；  5.所有过程材料完整齐全，无工作失误。 |
| 7.质管平台建设与维护 | 1.开发过程，配合中标厂家完成质管平台系统功能需求分析，按照质管平台系统招标合同，如期完成各项功能开发；  2.测试过程，收集系统测试使用中存在的问题，并在10个工作日内跟踪完成功能改进和升级；  3.维护过程，1个工作日内完成质管平台使用答疑工作；  4.按照学院工作需要，提供质管平台监测数据报告。 |
| 8.协助组织与实施部门年度工作考核 | 1.根据年度目标任务完成情况，按照学校部门年度工作考核办法，每年12月底至次年1月初，配合相关部门完成学校职能处室和二级学院部的年度部门考核工作；  2.在学校质量管理平台上对相关考核内容进行赋分，准确率100%。 |
| 9.统计分析各层面、各系统材料，起草学校自我诊断报告 | 1.每周定期收集各层面、各系统相关材料，并做好记录；  2.每年12月份，整理分析各层面、各系统材料，并收齐各部门自我诊断报告材料，对材料进行统计分析，能凝练学校各系统、各层面的诊改工作特色，起草学校自我诊断报告，语句通顺，逻辑层次清晰，文本差错率为0，且凸显学校特色；  3.上报主任审核，审核通过后，按要求提交到质量保证委员会讨论，并继续修改完善及发布。 |
| 10.做好部门安全工作 | 1.每天下班之前进行部门安全检查，一旦发现安全隐患及时上报，并记录详细；  3.配合学校做好平安校园和消防月的安全工作的实施、计划、总结。 |
| 11.部门网站的建设、维护、更新、信息发布等工作 | 1.部门网站各栏目及其子栏目内容应及时更新，加强网站日常运行正常；  2.及时做好部门网站新闻发布情况的登记、备案工作。 |
| 12.完成上级组织及学校领导交办的其他工作 | 按时、按质按量完成。 |