

质量、环境管理体系文件

管理手册

依据 ISO9001:2008、ISO14001:2004 标准编制

文件编号：STU-SCI-QEM-2011

版本/次：V1.2

生效日期：2011 年 4 月 18 日

汕头大学理学院

二〇一一年四月

目录

0.1 修订记录	4
0.2 管理手册发布令	5
0.3 管理者代表任命书	6
0.4 管理体系方针	7
0.5 汕头大学理学院概况	8
0.6 《管理手册》说明	10
0.6.1 总则.....	10
0.6.2 编制、审核和批准.....	10
0.6.3 发放范围.....	10
0.6.4 管理手册的控制.....	10
0.6.5 修改和换版.....	11
1. 目的范围	12
1.1 目的.....	12
1.2 范围.....	12
2. 引用标准	12
3. 术语和定义	12
4. 质量、环境管理体系	13
4.1 总要求.....	13
4.2 文件要求.....	14
5. 管理职责	15
5.1 管理承诺.....	15
5.2 以顾客为关注点.....	15
5.3 质量方针.....	15
5.4 策划.....	16
5.5 职责、权限与沟通.....	16
5.6 管理评审.....	17
6. 资源管理	18
6.1 资源提供.....	18
6.2 人力资源.....	18
6.3 基础设施.....	18
6.4 工作环境.....	18
7. 实现	19
7.1 服务实现的策划.....	19
7.2 与顾客有关的过程.....	19
7.3 设计和开发.....	20
7.4 采购.....	21
7.5 服务的提供.....	21
7.6 监督和评测的控制.....	22
8. 测量、分析和改进	23
8.1 总则.....	23
8.2 监视和测量.....	23
8.3 不合格控制.....	24

8.4 数据分析.....	24
8.5 改进.....	25
附件一：理学院管理目标	27
附件二：理学院院系管理组织结构图	28
附件三：理学院各部门管理岗位工作职责	29
附件四：文件总览表（相关规章制度）	34
附件五：管理体系要求职能分配表	35
附件六：管理体系文件编、审、批权限表	36

0.1 修订记录

版本号	章节号	修订内容提示	修订审批人	手册生效日期
V1.0	全文	新拟《管理手册》	邱桂明	2010-1-14
V1.1	全文	更新《管理手册》	邱桂明	2010-4-19
V1.2	全文	更新《管理手册》	黄晓春	2011-4-18
V1.2	附件二、三	更新附件二、三	黄晓春	2013-3-29

0.2 管理手册发布令

汕头大学理学院根据发展的需要，决定全面实施 ISO9001：2008《质量管理体系 要求》和 ISO14001：2004《环境管理体系 要求及使用指南》，建立符合国际、国家标准的质量和环境管理体系。

依据上述标准的要求现编制了质量、环境一体化的《管理手册》。

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

学校主管领导： 李丹 （签名）

2011-4-25 （日期）

0.3 管理者代表任命书

汕头大学理学院为贯彻 IS09001：2008《质量管理体系 要求》和 IS014001：2004《环境管理体系 要求及使用指南》标准，现任命黄晓春同志为汕头大学理学院管理者代表，其职责为：

- (1) 按照国家相关标准，建立、实施和保持质量、环境管理体系；
- (2) 向学院最高管理者报告质量、环境管理体系运行情况，包括所需要进行的改进，并与有关的管理层就质量、环境体系运行情况进行沟通；
- (3) 提高学院全体教职员质量意识和环境意识，保证学院所有岗位和运行范围执行各项要求。

学校主管领导： 李丹 (签名)

2011-4-25 (日期)

0.4 管理体系方针

汕头大学理学院利用本身所拥有的多学科优势，在学校“有志、有识、有恒、有为”的人才培养总目标下，实施以学生为中心、可适应性的人才培养理念，以创新为目标、多学科交叉的探究式教学方法（IO-MIL），培养和造就适应社会发展、具有正确人生观、世界观、高度社会责任感和良好职业操守、宽厚的理科基础、优秀专业技能的理科专业人才。

理学院全体师生围绕着学校“国内先进、国际知名的高水平大学”的发展目标和“先进本科教育”的理论，同心同德、群策群力，锐意改革，探索建立了具有国际化教育教学改革的学院特色，在全院贯彻建设绿色校园的管理理念。首先，通过宣传教育使全院教职工和学生形成“绿色”理念，具备环境保护的认同感和责任感；同时，在整个教育过程中始终贯彻“绿色”理念，并在此基础上形成关于“绿色校园”的一系列管理机制与监控体系。

各部分管理目标见附件一。

0.5 汕头大学理学院概况

汕头大学理学院成立于 1993 年 7 月，目前设有数学系、物理学系、化学系、生物学系四个学系和生物医药与先进材料研究中心、海洋生物研究所两个科研机构，有基础数学、海洋生物学、生物化学与分子生物学 3 个博士点，有广东省海洋生物技术重点实验室、基础数学广东省重点学科、应用化学特色学科，有广东高校“亚热带海水贝藻养殖工程技术研究中心”、广东高校“半咸水生态养殖与水产品加工产学研结合示范(创新培养)基地”等产学研平台，有化学、生物学、光学工程一级学科硕士点，基础数学、应用数学、材料物理与化学、无机化学、应用化学、工业催化、海洋生物学、生物化学与分子生物学和环境科学等等二级学科硕士点，有化学工程、环境工程专业学位硕士点，有数学与应用数学、应用物理学、应用化学和生物技术等 4 个本科专业。现在校博士研究生 25 人，硕士研究生 305 人，本科生 831 人。2007 年，学院基础数学学科被列为广东省教育厅重点学科。

全院现有教职员工 123 人，其中专任教师 82 人，全职教授 39 人(含两名杰出青年基金获得者，其中一名长江学者)，双聘教授 2 位，有博士学位的老师 64 位。

学院特色：

- **国际化的培养模式：**实行理科大类培养模式，大力推行以学生为本，以培养学生批判思维、创新思维为目标的“多学科交叉探究式学习方式”(MIL—Multidisciplinary Inquiry-based Learning)，提供优秀教育，给人才留有发展空间，使学生具有继续深造的基础以及选择面更广阔的就业途径。
- **国际教育背景的师资队伍：**全院现有专任教师 82 名，其中 43 名教师有留学或出国进修的经历，很多教师还多次到国外学习或交流，在有博士学位的 64 名教师中，有 22 名教师的博士学位是在美国、英国、德国、芬兰、日本、香港等国家或地区获得的。
- **国际化的学术成果：**理学院教师研究成果在 *Angew. Chem. Int. Ed.*, *Nanotech.*, *Appl. Phys. Lett.*, *J. Funct. Anal.*, *PNAS*, *Chem. Comm.* 等国际权威刊物上发表，不但极大地扩大了汕头大学的国际学术影响力，更重要的是使“以科研带动教学”和“多学科交叉探究式学习方式”成为可能，教学与科研的结合，树立了从单向知识传授的“教学型”教学向关注创新性教育的“研究型”转变的现代教学观，教师根据国际最新科研发展的要求，及时更新教学内容，并鼓励学生参与以课外科技创新活动为代表的第二课堂活动，提高学生的综合素质。
- **国际交流经常化：**通过邀请国际著名学者到校访问，为学生开设“科学大讲堂”、“走进现代数学”等系列学术讲座，派出教师到国外讲学、访问、交流或学习，主办国际学术会议等途径，实现国际学术交流经常化。

地址： 中国广东省汕头市大学路 243 号

联系电话： 86 754 82902829

传 真： 86 754 82902767

邮政编码： 515063

网站： <http://www.sci.stu.edu.cn>

0.6 《管理手册》说明

0.6.1 总则

理学院依据 ISO9001:2008《质量管理体系 要求》和 ISO14001:2004《环境管理体系 要求及使用指南》编制质量手册，规定学院的质量和环 境方针、目标以及质量和环境策划，并概括描述学院质量和环境管理体系，用以指导和规范学院各项管理活动。通过质量手册，理顺各部门之间的关系，分清质量责任，加强协调，使学院质量和环境管理工作实现标准化、科学化、制度化，促进各项工作更有效的开展。

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

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

0.6.2 编制、审核和批准

a) 《管理手册》由管理部根据 ISO9001:2008《质量管理体系 要求》和 ISO14001:2004《环境管理体系 要求及使用指南》标准，结合汕头大学理学院的实际情况组织编制，并且由各有关部门评审；

b) 《管理手册》由管理者代表审核，经主管校长批准后，发布实施。

0.6.3 发放范围

a) 全院教职工；

b) 咨询与认证机构。

0.6.4 管理手册的控制

a) 管理手册以电子文档发布及保存，纸质文档仅具有参考作用；

b) 理学院网站上的“ISO 管理平台”为管理手册的唯一发布渠道及保存地点，全院教职工及咨询与认证机构人员可直接在学院网站获取；

c) 管理手册及其若干个附件的发布日期为文件版本的唯一识别标志，新版本管理手册或管理手册附件上网颁布后，旧版本管理手册或管理手册附件自动废止。

0.6.5 修改和换版

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

b) 手册部分章节或附件的修改由学院 ISO 文件管理员拟出初稿，交学院最高管理者或管理者代表审阅决定；

c) 手册以换版形式进行修改，与 0.6.2 中的规定相同。

1. 目的范围

1.1 目的

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

1.2 范围

1.2.1 本手册描述的管理体系要求，适用于汕头大学理学院：

- a) 教学事务管理全过程；
- b) 行政事务管理全过程；
- c) 学生管理全过程。

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

1.2.2 贯彻执行 ISO9001：2008《质量管理体系 要求》和 ISO14001：2004《环境管理体系 要求及使用指南》标准中的全部要求。

2. 引用标准

本《管理手册》及其它质量、环境管理体系文件，均依照下列标准与规定制订：

- 《GB/T19001-2000，ISO9001：2008 质量、环境管理体系——要求》
- 《ISO14001：2004 环境管理体系——规范及使用指南》
- 《ISO/IWA2：教育品质管理系统标准解析》
- 《中华人民共和国教育法》
- 《中华人民共和国高等教育法》
- 《中华人民共和国职业教育法》
- 《中华人民共和国教师法》
- 教育部 财政部《关于实施高等学校本科教学质量与教学改革工程的意见》（教高 2007/1 号）

3. 术语和定义

3.1 本手册除了采用《GB/T19001-2000，ISO9001：2000 质量、环境管理体系——要求》、《ISO14001：2004 环境管理体系——规范及使用指南》的有关术语和定义外，还对以下术语进行定义：

3.1.1 **顾客**：接受本系统服务和管理的组织或个人。

主要顾客群如下：

- a) 学生和教师;
- b) 李嘉诚基金会;
- c) 学生家长、社会用人单位、政府、来宾、访问学者等。

3.1.2 组织: 汕头大学理学院

3.1.3 供方: 提供教学、科研、行政管理所用教材、资料、设施、材料的组织（包括文字、电子、实物教材）。

3.1.4 外包方: 提供理学院承诺给顾客服务的非汕头大学理学院的组织或个人。

3.2 缩写说明

学校——汕头大学

学院——汕头大学理学院

院长——理学院院长

院办——理学院办公室

教务办——理学院教务办公室

系——理学院各系

4. 质量、环境管理体系

4.1 总要求

学院依据 ISO9001: 2008《质量管理体系 要求》和 ISO14001: 2004《环境管理体系 要求及使用指南》标准要求建立了完整的一体化管理体系, 并加以实施和保持, 从而规范了学院的各项管理活动, 使学院的管理体系实现了规范化、标准化、程序化。同时通过内部审核、管理评审、采取纠正措施和预防措施、管理考核等途径, 持续改进体系的有效性。

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

b) 过程的顺序和相互作用通过程序文件或作业指导书表达。

c) 学院制定相应的程序文件和作业指导书, 明确了确保过程的有效性和管理所需的准则和方法。

d) 过程运行、监视和测量所需的资源及信息在相应的程序文件和作业指导书中明确, 学院可以确保获得这些资源和信息。

e) 对所确定的过程按程序文件和相应的策划活动结果的要求进行监视、测量和分析, 以验证过程结果符合规定要求。

f) 通过本手册规定的管理体系方针、目标、管理方案, 以及过程和体系监控、数据分析、信息交流、纠正和预防措施, 以实现预期的过程策划结果,

并改进过程的有效性。

g) 本系统在一体化管理体系中，对管理体系所有的外包过程加以识别并规定了控制要求，确保外包过程满足学院管理体系的要求。特别是环保方面的内容。

4.2 文件要求

4.2.1 总则

学院制定了质量管理方针和相应目标/指标，编写了《管理手册》及行政管理、教学管理、学生管理、实验室管理四个部分的若干个作业指导书及相关程序文件，确保管理体系过程的有效策划、运行和控制，以及记录。

4.2.2 管理手册

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

- a) 管理体系的覆盖范围；
- b) 管理体系过程之间相互关系的描述。

4.2.3 文件控制

学院确保所有与管理体系有关文件的适用性、完整性和有效性。

学院形成文件控制的程序（详见 STU-SCI-QEP-4.2.3-01 文件控制程序），明确了以下方面的控制要求：

- a) 所有文件发布前，由授权人审批，确保其适宜性和充分性；
- b) 必要时对文件进行评审与更新，并重新审批；
- c) 对所有管理体系文件更改和现行修改状态进行标识，确保文件的更改和现行修改状态能够识别；
- d) 确保在使用场所都能获得适用文件的有效版本，文件以电子文档发布及保存，纸质文档仅具有参考作用；
- e) 确保文件保持清晰，并易于识别，理学院网站上的“ISO 管理平台”为文件的唯一发布渠道及保存地点，全院教职工及咨询与认证机构人员可直接在学院网站获取；
- f) 明确外来文件的识别及管理要求，并通过理学院网站上的“ISO 管理平台”控制其分发和使用；
- g) 对于作废文件，规定及时从使用场所收回。需要时以适当的方式进行标识，防止作废文件的非预期使用。同时，文件的发布日期为文件版本的唯一识别标志，新版本文件上网颁布后，旧版本文件自动废止。

4.2.4 记录控制

学院形成记录控制的程序（详见 STU-SCI-QEP-4.2.4-02 记录控制程序），对记录的标识、贮存、保护、检索、保留和处置进行控制，保证记录的及时性、准确性、真实性、完整性，为管理体系有效运行提供可靠证据。

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

5. 管理职责

5.1 管理承诺

学院以院长为核心的领导层通过下述活动为其建立、实施管理体系并持续改进体系的有效性提供证据：

- a) 及时向学院教职员传达满足顾客、相关方和法律法规要求的重要性；
- b) 制定学院质量方针并进行全员传达，确保全体教职员都能够理解和执行；
- c) 根据质量方针制定质量目标/指标，通过对目标的测量、分析，制定相应的控制措施，确保质量目标的可实现性；
- d) 定期对质量管理体系进行管理评审；
- e) 确保管理体系运行和改进相关资源的获得。

5.2 以顾客为关注点

学院始终以顾客为关注焦点，通过市场调研、建立顾客档案、电子邮件、网络、问卷调查、电话沟通、顾客反馈分析等方式收集相关信息，确保学院与顾客的有效沟通，以便不断了解顾客的需求和期望，并予以转化为学院工作的要求，通过持续改进质量和环境综合管理体系来满足顾客的要求，增加顾客满意度。

5.3 质量方针

学院根据国际理科教育的发展趋势和国家发展的实际需要，在基础学科领域，全面推行创新的教学理念，开展卓越的科学研究，传播知识、探求真理、培养能力、贡献社会，致力于培养“有志、有识、有恒、有为”、具有竞争力、国际视野和良好职业道德，适应社会发展需要的专门人才。学院全体师生围绕着学校“有特色、国际化、受人重视的现代化高等学府”的发展目标，同心同德、群策群力，锐意改革，探索建立了具有国际化教育教学改革

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

学院确保以上质量、环境管理方针：

a) 与汕头大学总的宗旨相适应，体现汕头大学发展目标和学生培养质量的追求；

b) 对包括了满足要求、遵循法规和持续改进管理体系有效性的承诺；

c) 可以为制定和评审各管理目标/指标提供框架；

d) 能够在学院范围内传达、沟通、理解各管理方针并贯彻实施；

e) 在需要时为相关方所获取；

f) 可以通过内部审核和管理评审等方式评价各管理方针的持续适宜性。

5.4 策划

5.4.1 管理目标/指标

管理目标/指标是学院实现满足顾客与相关方要求以及各种法律法规要求和持续改进以及评价管理体系有效性的重要指标，其内容与学院管理方针是一致的、可测量的。目标/指标包括了满足学院教育、管理和服务所需的内容（详见附件一），学院建立考核机制，以确保各过程达到要求，并作为达到学院总的目标/指标的基础。

5.4.2 管理体系策划

学院最高领导层组织管理体系的策划活动，实现：

a) 学院制定的各管理目标符合管理体系的总要求；

b) 在策划管理体系的变更和实施时，保持管理体系的完整性；

c) 管理体系策划以文件形式输出表述，如管理手册、程序文件、作业指导书等。

5.5 职责、权限与沟通

5.5.1 职责与权限

学院根据实际工作需要设置组织机构，管理体系覆盖的部门和单位有管理层（院长、副院长、党总支）、学院行政办公室、学院团委等，管理架构图见附件二，各部门管理岗位工作职责见附件三。

5.5.2 管理者代表

学院最高管理者任命主管 ISO 工作的副院长为管理者代表，其职责如下：

a) 负责学院管理体系的策划，确定管理方针和目标；按照相关标准，建立、实施和保持质量管理体系；提出持续改进的导向，对属下沟通职能关系和管理责任，引导全员参与；

b) 向学院最高管理者报告质量管理体系运行情况，包括所需要进行的改进，并与有关的管理层就管理体系运行情况进行沟通；

c) 通过培训、院务会等方式，确保整个组织提高满足顾客要求的意识。

5.5.3 内部沟通

学院通过院务会、研讨会、各类委员会、动员会、管理评审会、内部审核等各种形式，利用电话、电视、网络、传真等各种传播媒介，以及采用文件的会签、审核、审批及相关资料和记录的传递等多种手段就管理体系在不同层次和部门之间进行纵向及横向沟通，确保管理体系的持续改进和有效运行。

5.6 管理评审

5.6.1 总则

学院一体化管理体系管理评审每年进行一次，时间间隔一般为 12 个月，管理评审由最高管理者或管理者代表主持，以会议方式进行。

通过管理评审确保管理体系的适宜性、充分性和有效性。管理评审应对学院的管理体系的运行状况、改进状况、变更需要，包括质量方针及其相应的各部分管理目标等做出评价。管理评审的记录由 ISO 文件管理员负责整理存档。

5.6.2 评审输入

每次管理评审前应制定管理评审计划，收集、汇总、整理应包括以下方面的信息：

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

b) 顾客的信息反馈（包括学院主动调查及顾客投诉的信息反馈）；

c) 教学管理、学生工作及行政工作中过程的绩效；

d) 预防措施和纠正措施的运行状况；

e) 以往管理评审的跟踪论证结果；

f) 可能影响管理体系的变化；

g) 改进的建议。

5.6.3 评审输出

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

a) 管理体系有效性及其过程有效性的改进；

b) 与顾客要求有关的服务的改进；

c) 管理活动资源方面的配置需求。

6. 资源管理

6.1 资源提供

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

- a) 实施、保持管理体系并持续改进其有效性；
- b) 通过满足顾客要求，不断增强顾客满意度；
- c) 遵纪守法，确保社会、员工、各相关方的利益。

6.2 人力资源

6.2.1 总则

学院严格执行学校人事制度，保证从事影响服务质量的人员是能够胜任的。

6.2.2 能力、培训和意识

学院能够保证：

- a) 依据学院发展需要和影响服务质量人员的岗位能力要求编制员工培训和调配计划；
- b) 对培训或调配的效果进行考核评价；
- c) 使员工和代表学院工作的人员认识到：
 - 1) 自己所从事质量活动的相关性和重要性；
 - 2) 自己在实现质量管理体系要求方面的作用和职责，以及如何为实现管理目标做出贡献；
 - 3) 自己工作所能带来的质量效益，以及若偏离运行程序的潜在后果。
- d) 保持教育、培训的适当记录。

6.3 基础设施

学院各部门和各单位所需的设施设备，按学校的相关制度和要求审批购置或调配，保证学院正常运转的需要。基础设施和设备主要包括：

- a) 工作场所、现场临时设施和相应配套设施、办公设备和工具；
- b) 过程设备（包括硬件和软件）；
- c) 支持性服务（如环境保护设施、设备和信息系统等）。

学院根据学校的相关制度建立基础设施设备的清单和/或设备档案，同时根据管理的需要分类编制设施设备管理制度。

6.4 工作环境

a) 院系、研究所设专人负责维护所有办公、实验设备，以确保所有设备均处于可用状态及最低耗能状态。各单位的设备维护由各系负责；

b) 学院各单位根据学院环保手册（详见 STU-SCI-WI-A0-006 理学院教职工环保手册）维护实验室、办公环境的安全、环保、舒适。

7. 实现

7.1 服务实现的策划

各单位在进行专业培养计划等各类教学、科研、管理服务策划时，应遵循 P-D-C-A 的原则。策划时应确定以下内容：

- a) 教育管理的质量目标和要求；
- b) 教育管理实现所需的过程、文件和资源需求；
- c) 为实现教育管理所需开展的验证、确认、监视、检查和评价活动；
- d) 建立能证明教育管理实现各过程及过程结果符合要求所需的记录。

7.2 与顾客有关的过程

7.2.1 与服务有关的要求的确定

学院各部门在策划相关的工作方案前应与顾客进行沟通，了解顾客对质量、环境管理要求，结合学校的办学方针，确定顾客的现实要求和隐含要求：

- a) 顾客主动提出的要求，包括实施后应达到的效果；
- b) 顾客未主动提出，但是针对学院质量、环境管理系统可能存在的隐性的要求；
- c) 作为贯标单位应执行的国家、地方所涉及到的法律、法规及规范等的要求；
- d) 本系统为提高服务形象而做出的任何附加承诺、要求。

以专业培养计划为例，在其实施过程中，应对学生、教师、毕业生、社会用人单位进行信息收集，并对其结果进行科学分析，作为下一年修订培养计划的输入。

7.2.2 与服务有关的要求的评审

学院各部门应对教育服务有关的要求进行评审，以保证已经理解了要求并确保学院有能力实现这些要求。评审应在学院向顾客做出服务的承诺之前进行，如发出相关通知前等，评审的内容包括：

- 1) 服务的内容是否明确；
- 2) 对学校领导及相关单位提出的要求，通过相关“方案”进一步明确；
- 3) 明确本管理系统的能力通过自身的努力能满足要求。

上述的评审活动由各部门组织进行，并将有关措施落实到相关部门实施；当服务要求有更改时，各部门应对相关的措施进行修改，并将更改后的内容通知给相关部门及有关执行人员。

7.2.3 顾客沟通

通过有效的沟通，使学院能准确了解顾客要求及顾客抱怨，并评价在何处可以持续改进质量、环境管理体系的有效性，以便及时采取相应措施。

沟通包括：

- 1) 及时准确地传递信息；
- 2) 接受顾客的问询，如就教学、科研、学生管理等接受学生的问询；
- 3) 顾客的反馈信息，包括满意和抱怨的沟通。

沟通方式包括：

- 1) 与学生及家长的沟通：主要通过师生恳谈会、意见调查表等形式进行；
- 2) 与用人单位的沟通：主要通过座谈会、调查表、走访等形式进行；
- 3) 与学校、基金会等部门沟通：主要通过请示、汇报工作、征求意见等形式进行。

7.3 设计和开发

7.3.1 策划

学院层面的教学活动的策划由院教学委员会负责完成，系层面的教学活动的策划由系主任主导完成。计划可随教学的进展加以调整。

其他管理活动的策划必须以支持和服务教学为其宗旨。

7.3.2 输入

院、系教学委员会应能够准确收集来自社会用人单位、学生、学生家长等方面的明确或隐含的需求，以及相应的法规和规定，并从适用性、教师能力、学生能力、可实施性方面评审其是否适当，并保持记录。

7.3.3 输出

教学设计方案输出应形成文件，如课程计划、课程大纲等，教学方案输出应满足输入的要求。教学管理者应对教学设计方案的输出进行审查。

7.3.4 评审

在教学设计的适当阶段，院教学委员会应组织有关部门/人员对教学设计方案进行评审，并保持记录。主要包括可行性研究、教学成果预测等阶段的评审。通过评审，及时发现和纠正缺陷和不足。

7.3.5 验证

在教学设计的适当阶段，由院教学委员会组织验证，以确保开发的输出满足该输入的要求。验证方法主要采用与其他院校同类教学项目比较或与学院以前设计的类似教学项目比较的方法进行。

7.3.6 确认

在开发项目评审和验证通过的基础上，由院教学委员会确认，并保持相关记录。

7.3.7 更改

涉及到教学项目必须修改原设计方案时，院教学委员会应组织相关部门/

人员重新评审、验证。

变更均须通知所有相关人员。

7.4 采购

招生工作由学校招生办统一进行。

学院各部门负责对所需采购物资的供方进行评价，确保采购的物资符合教育和管理运作的要求。各使用部门负责对采购物资进行进货验证。

物资的采购包括重要物资（包括实验仪器设备等固定资产）和一般物资（包括办公用品等低值易耗物资）。各部门应根据采购计划，对采购物资进行识别，确定重要物资和一般物资。重要物资应制定采购计划，由学校采购部门进行统一采购；一般物资则根据学校财务处要求，由各项目经费审批人批准后进行采购。

有以下情况的供方可以直接列入合格供方名录：

- 学校已经固定途径或其他部门已经评审、选择、确定的；
- 社会公认的机构；
- 知名的企业；
- 国家商业或服务组织。

各使用部门应负责在教育服务或物资使用过程中，对教育服务或物资质量进行验证、评价，并在评价的基础上，对供方进行重新评价，对质量差或不符合教育管理要求的供方不再予以选用。

7.5 服务的提供

7.5.1 教学服务提供的控制

学院的教学服务提供的控制包括如下内容：

- a) 教学质量控制程序；
- b) 重要/关键步骤的作业指导书；
- c) 按要求进行教学监督和测量，使用适宜的标准，以证实教学与要求的符合程度；
- e) 教学服务和活动后的活动按国家和地方政府的要求和学院有关要求执行；
- f) 教育实施和管理运作过程中或交付后有投诉、不合格、突发事件应记录处理结果，按 8.3 要求控制。

7.5.2 教学服务提供过程的确认

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

对这些需要确认的过程，管理部门应做到：

- a) 在实施前为过程的评审和批准规定准则；

b) 对所使用的教学设备进行鉴定和认可，对操作的人员资格和水平进行确认和鉴定；

c) 在实施前应编制或提供教学方案或适用的作业指导书；

d) 保持相关记录；

e) 在上述条件变化或发生其他疑问时应再次确认；

d) 保持相关记录；

e) 在上述条件变化或发生其他疑问时应再次确认。

7.5.3 标识和可追溯性

课程均按照学校教务处规定统一编码以适应学分制系统；教学资料均按照教学单位和学期分别存放，并有明显、清楚的标签；固定资产的标识按照学校相关规定执行。

7.5.4 顾客财产

管理人员有义务保护教师及学生的个人信息不被扩散；学生考卷等资料应以密封方式予以保存。当顾客财产丢失、损坏或发现不适用时，应及时通知顾客并做好记录。

7.5.5 产品防护

教学资料按照学校规定以纸质或电子文档的形式保存；实验室执行学校与国家相关规定以实现环保，保证师生的安全和健康。

7.6 监督和评测的控制

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

a) 学院制定相应的监督和评测标准；

b) 监督和评测要防止可能使测量结果失效的任何行为；

c) 当发现监督和评测标准不符合要求时，应及时重新评定已测量的结果的有效性；

d) 将评定结果进行记录，并加以妥善保存。

主要的监督和评测内容包括：

1) 教师工作的监督和评测由主要学校教务处进行，各系组织同行教师听课作为辅助手段；

2) 学院行政人员的监督和评测主要由学院领导完成；

3) 各系的实验设备、仪器的保养情况由各系负责监督和评测。

8. 测量、分析和改进

8.1 总则

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

- a) 证实教学的各阶段符合顾客及法律、法规要求；
- b) 通过适用的方法监督和测评教学成效；
- c) 通过内部审核方式确保管理体系与标准的符合性；
- d) 通过内部审核、管理评审等方式确保管理体系的有效性。

8.2 监视和测量

8.2.1 顾客满意

作为对管理体系业绩的一种测量，学院对在校学生、毕业学生、社会用人单位关于学院的教学质量是否满足其要求的感受的信息给予关注。

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

8.2.2 内部审核

8.2.2.1 总则

学院形成内部审核的控制程序（详见 STU-SCI-QEP-8.2.2-08 内部审核控制程序），确定在每一次外审前组织进行一次内部管理体系审核，以确定管理体系是否：

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

当管理体系内外有重大变化或发生重大不合格时，需增加审核频次。

8.2.2.2 应控制的活动

学院按标准要求对以下活动进行有效控制：

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

8.2.3 过程的监视和测量

学院采用内审、管理评审及各职能部门针对本部门主控的标准要求所进行的定期或不定期的检查对管理体系过程进行监视，当未达到策划要求时采取适当的纠正和预防措施，确保各部分管理目标的实现。

8.2.4 教学质量的监督和评测

为验证教学要求已得到满足，对教学进行的监督和评测应做到：

- a) 明确监督和评测的准则；
- b) 对教学进行监督和评测的时机；
- c) 相应的记录必须有授权人批准。

8.3 不合格控制

为确保不合格能够得到识别和控制，学院对不合格处置的有关职责和权限在程序中做出了如下规定：

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

处置不合格有以下几种途径：

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

不合格的识别以及采取措施，让步批准记录、验证有效性的记录等由管理部和不合格责任部门保存。

不合格纠正后，须按相应的规定再次进行验证和试验，以证实其符合性。

主要的不合格控制措施如下：

- a) 教师发生教学事故按照学校相关规定的有关条款（详见附件四规章制度总览表）执行；
- b) 行政人员发生工作差错由其直接领导负责处理，必要时上报院长乃至学校相关部门；
- c) 学生在一个学期内有 6 学分以上课程不及格的，由教务办按照学校规定采取控制学分、导师谈话教育、通知家长等措施，并保存相应的记录。

8.4 数据分析

8.4.1 总则

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

8.4.2 信息的来源

信息来自以下方面：

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

8.4.3 分析方法

根据管理体系运行需要，针对不同的分析对象，采用适当的方法。常用数据分析方法有：

- a) 统计技术：抽样法、排列图、因果图、其它数理统计方法；
- b) 其它方法：汇总、归纳、评审。

8.4.4 记录

数据分析应保存适当的相应记录。

8.5 改进

8.5.1 持续改进

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

8.5.2 纠正措施

学院形成纠正措施控制的程序（详见 STU-SCI-QEP-8.5-09 纠正和预防措施控制程序），对所有预审、模拟审核、内审和外审过程中发现的不合格项在规定时间内进行纠正。为使纠正措施的制定、实施、评审全过程得到识别和控制，学院特做出如下规定：

- a) 对发生的不合格进行评审。不合格的信息来源包括：内审与外审中发生的不合格项，质量体系运行过程发生的不符合，顾客投诉（抱怨）；
- b) 对不合格的原因进行分析，针对原因提出纠正措施；
- c) 纠正措施应与不合格的影响程度相适应，应该对纠正措施实施的实施效果做出评价；
- d) 纠正措施实施前应按职责权限的规定经授权人批准；
- e) 保持纠正措施的实施结果的记录；
- f) 对纠正措施的有效性进行评审，评审结果输入管理评审。

8.5.3 预防措施

学院形成预防措施控制的程序（详见 STU-SCI-QEP-8.5-09 纠正和预防措施控制程序），对所有预审、模拟审核、内审和外审过程中发现的不合格项进行原因分析，以杜绝此类不合格的再次发生。为使预防措施的制定、实施、评审全过程得到识别和控制，学院特做出如下规定：

- a) 收集分析潜在不合格的信息；
- b) 对潜在不合格的原因进行分析，针对原因提出预防措施；
- c) 预防措施应与潜在不合格的影响程度相适应，应该对预防措施实施的实施效果做出评价；
- d) 预防措施前应按职责权限的规定经授权人批准；
- e) 保持预防措施的记录；

f) 对预防措施的有效性进行评审。

附件一：理学院管理目标

理学院教学管理目标

- a) 逐步完善规范化、科学化的教学管理体系，形成严密的日常教学管理制度及执行程序，所有办事流程均符合学校或学院的相关规定；
- b) 确保课程大纲、教材审批表、教学进度表、听课记录表、学生考卷、学生毕业设计等教学文档齐全；
- c) 争取每一专业能在每一学年开出 1—2 门新课程；
- d) 保障教学质量，提升学生满意度，各教学单位每学期的学生课堂评估达到良好以上。

理学院学生管理目标

- a) 建立明确的、可操作性强的学生素质培养工作模式；
- b) 定期开展本科生就业指导工作，保证毕业生当年就业率达到 92% 以上；
- c) 定期开展本科生课外科技学术活动，提升学生的研究能力、创新能力，确保本科生每年参加省部级以上竞赛项目不少于 8 项；
- d) 定期开展“宣理杯”、“明理杯”和“领袖才能训练营”等本科生文化体育活动，拓展和提升理学院学生的领袖才能、人文素质和体育精神等综合素质和能力；
- e) 研究生培养各环节的办理流程符合研究生学院的相关规定。

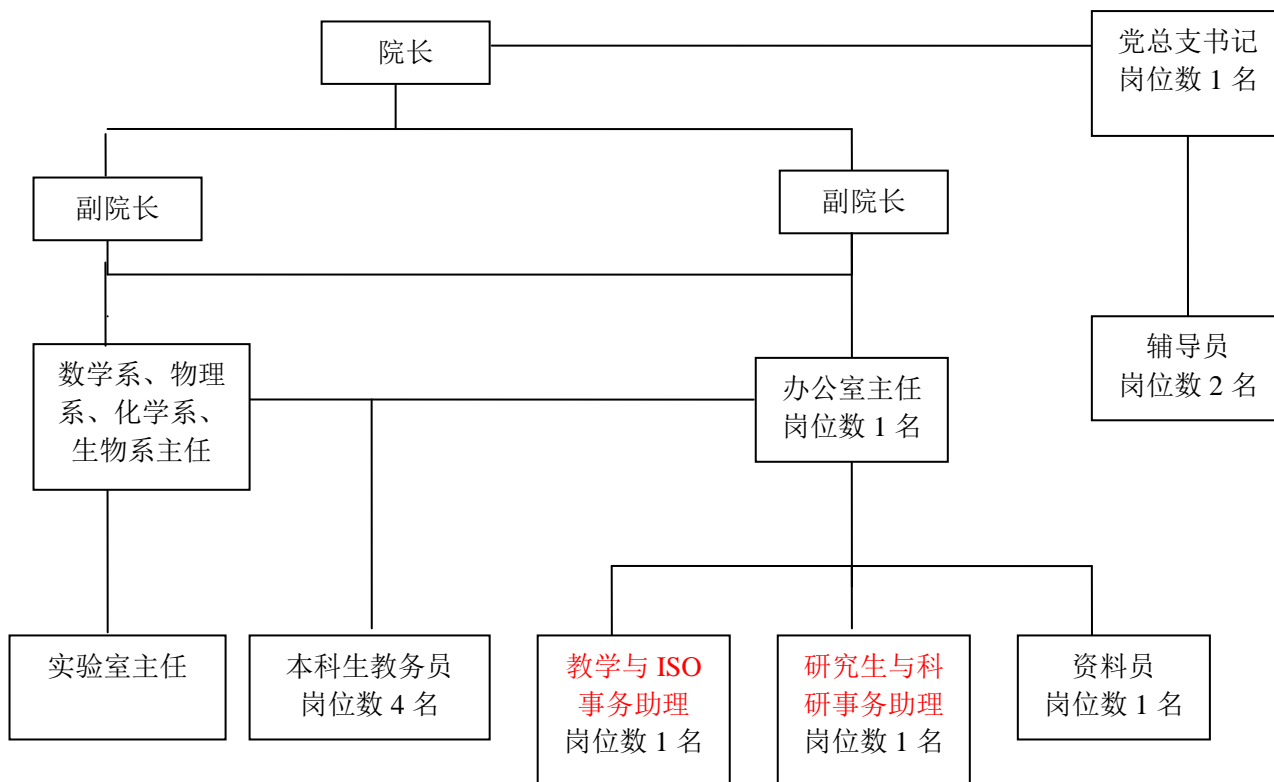
理学院行政管理目标

- a) 保证学院人事管理、财务管理、会议管理、设备管理的规范化和制度化，各项工作有严密的管理制度及执行程序，所有办事流程均符合学校或学院的相关规定；
- b) 学院基本数据资料齐全并做到按学期更新；
- c) 不断完善管理制度，提高服务质量，重视行政满意度调查，2011 年开始实施行政工作满意度调查工作，教师与学生对学院行政人员服务质量的总体满意率不低于 80%。

理学院环境管理目标

- a) 制定并严格实施办公室节电、节水、节纸的管理规定；
- b) 建立并实施学院办公和教学设备的保养制度；
- c) 全院实验室全面禁烟，硒鼓全部回收；
- d) 实验室危险废弃物按国家、学校规定统一收集处理；
- e) 实验室易制毒化学品按国家、学校规定统一采购，且积极尝试使用替代品。

附件二：理学院院系管理组织结构图



附件三：理学院各部门管理岗位工作职责

学院现有履行管理岗位职责的人员包括：

院长 1 名
党总支书记 1 名
副院长 2 名
系主任（中心主任）6 名
办公室主任 1 名
教学科研事务助理 1 名
研究生管理员 1 名
教务员 4 名
学生辅导员 2 名

一、院长工作职责

- 1) 全面负责学院的学科建设、教学、科研、行政等各项工作。组织实施并努力完成学校下达的教学、科研等各项工作任务。
- 2) 领导制定教学、科研、学科建设、师资培养、国内外学术交流等工作规划。就全院的发展规划、专业方向、学术梯队、教学科研等重大问题提交院党政会议讨论，并报学校批准后，组织实施。
- 3) 领导、组织学院教学改革，制定学院教学政策。
- 4) 负责建立和执行学院教学质量保障机制。
- 5) 主管学院人事管理工作，积极人才引进，配备合理的人才梯队。
- 6) 主持学院日常管理工作。督促和支持副院长所分管的工作。
- 7) 作为学院安全第一负责人，负责全院防火、防盗等治安工作。
- 8) 主管学院财务工作，做好财务规划与管理。
- 9) 完成校党政领导交给的其他各项工作。

二、党总支书记工作职责

- 1) 围绕本学院中心工作任务，加强党的建设，发挥党的政治核心作用，保证监督党和国家的方针、政策及学校各项决定在本单位的贯彻执行。
- 2) 参与本单位教学、科研和行政管理工作中重要事项的决定。支持学院行政负责人在其职责范围内的工作。
- 3) 制定党总支的各项工作计划，发挥党组织的战斗堡垒和党员的先锋模范作用。
- 4) 做好招生宣传工作，完成本单位的招生任务，推荐毕业生就业。
- 5) 负责本学院的宣传和思想政治工作、干部管理工作、学生工作、统战工作。
- 6) 领导本学院工会、共青团、学生会等群众组织。
- 7) 做好安全稳定工作，定期了解、关心本单位教职工的思想、工作和生活情况并及时向有关部门反映。
- 8) 积极开展创先争优等活动，做好民主评议党员的工作。
- 9) 负责学院校友工作。
- 10) 完成党委布置的各项任务。

三、副院长 I 工作职责

- 1) 协助院长分管全院研究生教育教学、管理工作，担任学院研究生工作委员会主任。贯彻执行上级有关研究生方面的方针、政策、规定和任务、组织制订研究生教育改革及发展规划，组织制定研究生培养计划、大纲、实施办法，对全院研究生培养及质量监督负责。
- 2) 定期组织对研究生培养各环节进行监督和检查，并提出改进措施，确保培养质量。指导研究生管理员做好学生学籍管理、学业资料，各类统计上报等各项日常工作。
- 3) 负责学院的产学研合作工作，担任理学院产学研工作委员会主任。
- 4) 协助院长分管部分学科建设工作。
- 5) 协助院长制定学院财政预算、确定学院发展预算及专项。
- 6) 完成院长交办的各项工作。

四、副院长 II 工作职责

- 1) 协助院长分管本科教育教学、管理工作，担任学院教学委员会主任。贯彻执行上级有关教学方面的方针、政策、规定和任务，组织制订本科教学改革及发展规划，组织制订教学计划、大纲、实施办法，对完成全院本科教学任务负责。
- 2) 布置本科教学任务，组织审查新开课程、全英课程、双语课程。定期组织对本科教学各环节进行检查，并提出改进措施，确保教学质量。
- 3) 协助院长分管学院的 ISO 工作，担任学院 ISO 管理者代表。
- 4) 协助院长分管学院的实验室建设工作。
- 5) 协助院长制定学院财政预算、确定学院发展预算及专项。
- 6) 完成院长交办的各项工作。

五、系（教学中心）主任工作职责

- 1) 全面主持和领导系（教学中心）的教学工作，组织、启动、制定专业人才培养目标和培养模式。
- 2) 组织、启动专业课题计划。
- 3) 审核本系（教学中心）课程的课程大纲，确保每门课程的教学内容和教学方式适合专业人才培养目标，帮助教师修正不合格的课程大纲。
- 4) 安排本系每学期的课程和每位教师的教学工作。
- 5) 审核每门课程教材的选用。
- 6) 组织对本系教师教学工作的质量检查(组织听课、听取学生反馈等)，帮助教学效果不好的教师改善教学工作。
- 7) 组织毕业论文（设计）工作，审查教师的毕业论文拟题和学生的自主选题，保证毕业论文（设计）过程完整、规范，组织毕业论文（设计）答辩，审核学生毕业论文（设计）的成绩。
- 8) 帮助青年教师提高教学工作水平，为青年教师安排指导教师，检查青年教师的培养工作，帮助青年教师的快速成长。
- 9) 为本科学生安排指导教师。
- 10) 检查和了解学生的学业进展，组织对学习后进的学生进行指导。
- 11) 负责教学计划、学科方向的制定。
- 12) 负责教学研究和教学改革的组织领导。

- 13) 负责科研项目的布置和下达，并对系（教学中心）科研工作进展的监督检查。
- 14) 负责系（教学中心）教学规章制度等规章的起草、制定。
- 15) 组织系（教学中心）教学委员会活动。
- 16) 指导实验室主任抓好实验室管理工作。
- 17) 完成校、院安排的各项工作的。

六、实验室主任工作职责

- 1) 掌握本学科国内外实验技术发展动态，协助组织与实施本学科的实验室建设工作，解决实验工作中出现的关键性问题。
- 2) 制定本学科实验室管理的规章制度。
- 3) 负责系实验室的各项管理工作。
- 4) 负责系实验室与安全、环境有关的事项，对系实验室的新建、改造与扩建进行评估。
- 5) 指导和培养中、初级实验技术人员。
- 6) 主持或参加科研项目。
- 7) 完成院、系安排的各项工作的。

七、办公室主任工作职责

- 1) 在院长、书记的领导下，带领院办公室人员，完成日常行政工作。制定办公室人员的岗位职责，不断提高工作人员的业务能力和工作效率，努力为教学科研服务。
- 2) 根据院长意见，草拟学院工作计划和年度总结，负责学院年报的编制。
- 3) 协助组织有关会议，作好记录，根据需要整理成有关文件，经主管领导签署后发布，协助检查会议决定事项的执行情况。
- 4) 在院长和教务处指导下，指导教务员做好学籍、考务和教学档案等管理工作。协助编制学院的科研计划，做好学院科研日常管理工作及科研成果的统计。
- 5) 检查教师工作量的执行情况，做好统计工作，协助办理全院各类人员的考勤、奖惩等工作。
- 6) 协助院长管理本院的包干经费，编制年度经费的预算、决算。做好派车用车管理等后勤服务工作。
- 7) 保管学院公章，负责开证明，介绍信，负责学院的接待工作。
- 8) 负责把本院师生的意见、建议及时反映给有关领导和部门，组织师生为校报和周刊等提供稿件。
- 9) 配合学校有关部门做好学院的安全保卫、卫生保健、计划生育等工作。
- 10) 完成学院党政领导交办的其他工作。

八、教学与 ISO 事务助理工作职责

- 1) 在主管院领导和教务处指导下，做好学籍、考务和教学档案等管理工作，并做好各类教学奖评选、教改项目或精品课程申报等组织服务工作。
- 2) 在主管院领导的指导下，做好本科教学改革与教学管理的组织服务工作。
- 3) 协助做好学院的师资队伍建设工作，做好教师的职称申报、年薪制申报和各类评奖评优的组织工作。

- 4) 做好学院网站的管理和维护工作，及时发布学院相关最新信息。
- 5) 做好学院有关 ISO 审核、认证等服务工作，协助主管院领导做好实验室管理工作。
- 6) 组织各系（研究所/中心）做好学院的设备管理工作。
- 7) 协助做好学院财务的管理和报账等工作。
- 8) 协助做好学院的日常接待和对外交流工作。
- 9) 协助做好学院年报、工作通讯、双周报、办公发文等信息事务管理工作和档案管理工作。
- 10) 完成学院领导交办的其他工作。

九、研究生与科研事务助理工作职责

- 1) 根据学校研究生学院和学院要求，做好研究生的学籍管理等工作，负责全院研究生的教务管理等工作，协助实施研究生培养方案中的各项计划。
- 2) 配合各学科和导师做好研究生的教学管理、日常教育等工作。
- 3) 在学院学位评定分委员会和研究生工作委员会指导下，做好研究生毕业论文送审和毕业答辩的组织工作，做好博士生导师和硕士生导师评议的组织工作，做好硕士、博士学位评定的组织工作。
- 4) 在主管院领导的指导下，编制学院的科研计划，做好学院科研日常管理服务工作及全院教师科研成果的收集和统计工作，并定期编写简讯。
- 5) 做好学院相关纵向、横向科研课题申报、管理、服务等工作，以及科研基地和学科点申报资料的收集、整理工作。
- 6) 协助做好学院网站的管理维护工作。
- 7) 完成学院和办公室领导交办的有关工作。

十、教务员工作职责

- 1) 在校、院、系主管部门的领导下，做好学生学籍管理工作，包括学生注册、学生学籍异动、毕业生资格审查等方面，做好各类相关统计报表的填写及上报工作。
- 2) 协助系主任制定各专业的课程设计、课程简介和教师简介等信息，协助教务处建立课程信息数据库。
- 3) 协助教务处实施、监督和管理各专业课程计划。
- 4) 核定教师的教学工作量并上报教务处。
- 5) 协助教务处做好课堂教学质量的评估工作。
- 6) 负责管理各系兼课教师及外聘教师。
- 7) 做好教材的征订和发放工作。
- 8) 做好本科毕业论文的相关工作。
- 9) 协助做好考试的安排、通知，参加考试的巡考工作。
- 10) 处理与学籍相关的学生事务，及时向主管领导汇报学生学籍异动情况，参与违反学校学籍管理规章制度的学生的处理工作。
- 11) 完成院、系领导交办的其他工作。

十一、辅导员工作职责（团委书记）

- 1) 在学校学生工作部和学院党总支的领导下做好学生的思想政治工作。根据政治学习的任务和要求，有计划地组织学生的政治学习，对学生进行国内外

形势教育和党的路线、方针、政策的教育。

- 2) 及时掌握学生的思想动态, 对学生进行学习目的、人生观、道德品质、法制纪律教育。
- 3) 做好学生日常教育管理工作, 新生入学教育和毕业生就业指导工作。
- 4) 关心学生生活, 协助组织学生开展勤工助学活动, 帮助学生解决学习生活中的困难。
- 5) 支持、鼓励和组织学生开展各项健康有益的科学文化、青年志愿者、社会实践和文体活动。
- 6) 做好奖学金、助学金、国家助学贷款的评定工作及优良学风班的创建工作。
- 7) 抓好学生干部队伍的建设, 认真选拔、培养、建立学生骨干队伍, 培养和提高学生“自我管理和自我教育”的能力。
- 8) 作好学生党、团的建设工作, 指导学生会和学生社团工作。
- 9) 协助学校财务部门做好学生欠费追缴工作。
- 10) 完成校院安排的各项教学、辅导或科研任务。

十二、资料管理员工作职责

- 1) 熟悉学院各系的教学、科研、课程设置的文献资源的需求情况, 做好学院图书的征订工作。
- 2) 以“读者第一、服务育人”为宗旨, 健全服务体系, 多层次、多方式为广大读者提供最佳服务。
- 3) 做好图书资料的借阅、整理、收藏工作。
- 4) 做好学院各类邮件的收发工作。
- 5) 做好学院日常办公用品的采购、管理和发放工作。
- 6) 管理好学院的复印机并做好文印工作。
- 7) 做好学院各类会议的准备和善后工作。
- 8) 完成学院领导交办的其他工作。

附件四：文件总览表（相关规章制度）

序号	文件名	发布日期	发布单位	版本	总页数
1	《中华人民共和国教育法》（1995年3月18日中华人民共和国主席令第45号公布）	1995-3	中华人民共和国教育部		6
2	《中华人民共和国高等教育法》（1998年8月29日中华人民共和国主席令第7号公布）	1998-8	中华人民共和国教育部		6
3	《中华人民共和国职业教育法》（1996年5月15日中华人民共和国主席令第69号公布）	1996-5	中华人民共和国教育部		3
4	《中华人民共和国教师法》（1993年10月31日中华人民共和国主席令第15号公布）	1993-10	中华人民共和国教育部		4
5	《教育部财政部关于实施高等学校本科教学质量与教学改革工程的意见》（教高[2007]1号）	2007-1	中华人民共和国教育部 中华人民共和国财政部		3
6	《汕头大学教师教学工作规程》（汕大发【1997】161号）	1997-9	汕头大学		7
7	《汕头大学本科学科生指导教师职责》（汕大发【2003】170号）	2003-12	汕头大学		1
8	《汕头大学本科课程设置的和开设管理办法（修订）》（汕大发[2006]108号公布）	2006-9	汕头大学		3
9	《汕头大学本科学分制学籍管理暂行规定》（汕大发【2005】67号）	2005-7	汕头大学		8
10	《汕头大学关于加强本科教学工作的决定》（汕大发【1999】56号）	1999	汕头大学		4
11	《汕头大学课程考核管理办法》（汕大发[2007]78号公布）	2007	汕头大学		5
12	《汕头大学本科学科生实习工作暂行规定》（汕大教学【2002】15号）	2002-11	汕头大学教务处		2
13	《汕头大学课程大纲管理规定》（汕大教学[2009]10号）	2009-9	汕头大学教务处		1
14					
15					
16					
17					
18					

附件五：管理体系要求职能分配表

要求	数学系	物理系	化学系	生物系	海洋生物研究所	生物医药与先进材料研究中心	学院办公室	团委
4.1 质量\环境管理体系	△	△	△	△	△	△	△	△
4.2.3 文件控制	△	△	△	△	△	△	▲	△
4.2.4 质量记录控制	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
5.1 管理承诺	△	△	△	△	△	△	▲	△
5.2 关注点	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
5.3 质量方针	△	△	△	△	△	△	▲	△
5.4 策划	△	△	△	△	△	△	▲	△
5.5 职责、权限和沟通	△	△	△	△	△	△	▲	△
5.6 管理评审	△	△	△	△	△	△	▲	△
6.1 资源的提供	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	△
6.2 人力资源	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	△
6.3 基础设施	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	△
6.4 工作环境	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	△
7.1 服务实现的策划	△	△	△	△	△	△	▲	△
7.2 与顾客有关的过程	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
7.3 设计和开发	▲	▲	▲	▲	▲	▲		
7.4 采购	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
7.5 服务提供	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
7.6 监视和测量设备的控制	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	
8.1 (测量、分析和改进) 总则								
8.2.1 顾客满意	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
8.2.2 内部审核	△	△	△	△	△	△	▲	△
8.2.3 过程监视和测量	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
8.2.4 产品的监视和测量程序	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
8.3 不合格控制	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
8.4 数据分析	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲	▲
8.5.1 持续改进	△	△	△	△	△	△	▲	△
8.5.2 纠正措施	△	△	△	△	△	△	▲	△
8.5.3 预防措施	△	△	△	△	△	△	▲	△

▲主要职责

△ 相关职责

附件六：管理体系文件编、审、批权限表

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