

目錄 Contents

0 目錄 Contents

0.1 概述 General

0.2 實施方法 Process approach

0.3 品質管理原則 Quality management principles

1 範圍 Scope

2 規範性引用 Normative references

3 名詞和定義 Terms and Abbreviations

4 學校環境 Context of the school

4.1 瞭解學校及其處境 Understanding the school and its context

4.2 瞭解持份者的需要和期望 Understanding the needs and expectations of stakeholders (interested parties)

4.3 確定品質管理系統範圍 Determining the scope of the quality management system

4.4 品質管理系統及其過程 Quality management system and its processes

5 領導 Leadership

5.1 領導與承諾 Leadership and commitment

5.1.1 概述 General

5.1.2 服務對象導向 Customer focus

5.2 品質政策 Quality policy

5.2.1 制訂品質政策 Developing the quality policy

5.2.2 溝通品質政策 Communicating the quality policy

5.2.3 我們的品質政策 Our quality policy

5.3 崗位、職責和許可權 School roles, responsibilities and authorities

5.4 品質管理代表 Quality management representative

6 品質管理系統策劃 Planning for the quality management system

6.1 應對風險和機會的措施 Actions to address risks and opportunities

6.2 品質目標和實現目標計畫 Quality objectives and planning to achieve them

6.2.1 品質目標 Quality objectives

6.2.2 品質目標書面化 Documented quality objectives

6.3 規劃的變更 Planning of changes

7 支援 Support

7.1 資源 Resources

7.1.1 概述 General

7.1.2 人員 People

7.1.3 基礎設施 Infrastructure

7.1.4 運作過程之環境 Environment for the operation of processes

7.1.5 監控與測量的資源 Monitoring and measuring resources

7.1.5.1 概述 General

7.1.5.2 測量的追溯性 Traceability of measurement

7.1.6 學校知識 School knowledge

7.2 勝任能力 Competence

7.3 對品質管理系統的認知 Awareness

7.4 溝通 Communication

7.5 文件資料 Documented information

7.5.1 概述 General

7.5.2 編制和更新 Creating and updating

7.5.3 文件資料的控制 Control of documented information

8 運作 Operation

8.1 運作的規劃和控制 Operational planning and control

8.2 教育服務要求的確定 Determination of requirements for education

8.2.1 與服務對象溝通 Customer communication

8.2.2 確定與教育服務有關的要求 Determination of requirements related to education

8.2.3 評審與教育服務有關的要求 Review of requirements related to education

8.2.4 教育服務要求的變更 Change to requirements for education

8.3 教育服務的設計和開發 Design and development of education (不適用)

8.3.1 概述 General (不適用)

8.3.2 設計和開發的策劃 Design and development planning (不適用)

8.3.3 設計和開發的輸入 Design and development Inputs (不適用)

8.3.4 設計和開發的控制 Design and development controls (不適用)

8.3.5 設計和開發的輸出 Design and development outputs (不適用)

8.3.6 設計和開發的更改 Design and development changes (不適用)

8.4 外部提供的過程、物品和服務的控制 Control of externally provided processes , education

8.4.1 概述 General

8.4.2 控制型式和程度 Type and extent of control

8.4.3 給外部供應者的採購資料 Information for external providers

8.5 教育服務的提供 Education provision

8.5.1 教育服務提供的控制 Control of education provision

8.5.2 標識與可追溯性 Identification and traceability

8.5.3 屬於服務對象或外部供應者之財物 Property belonging to customers or external providers

8.5.4 防護 Preservation

8.5.5 升級/畢業/離校後的服務過程 Post-delivery activities (本校界定條文中的 放行 為 升級/畢業/離校)

8.5.6 服務變更的控制 Control of changes

8.6 升級/畢業/離校的準則 (教育服務的放行) Release of education service

8.7 控制不理想的結果 Control of nonconforming process outputs

9 績效表現評估 Performance evaluation

9.1 監察、測量、分析和評估 Monitoring , measurement , analysis and evaluation

9.1.1 概述 General

9.1.2 服務對象滿意度 Customer satisfaction

9.1.3 分析和評估 Analysis and evaluation

9.2 內部審核 Internal audit

9.3 管理評審 Management review

9.3.1 概述 General

9.3.2 管理評審輸入 Management review input

9.3.3 管理評審輸出 Management review output

10 改進 Improvement

10.1 概述 General

10.2 糾正不符點和確保不符點不再發生 Nonconformity and corrective action

10.3 持續改進 Continual improvement

11 附件 Appendix

附件 1 崗位元及職責

附件 2 學校系統過程 PDCA 圖解

附件 3 應對風險和機會的措施

附件 4 本學年的品質目標