



无锡商业职业技术学院
WUXI VOCATIONAL INSTITUTE OF COMMERCE

内部质量保证体系建设与运行

实施方案



二〇一九年四月

目 录

一、建设现状.....	3
二、指导思想.....	5
三、基本原则.....	6
(一) 全员主体性与周期性常态化的原则.....	6
(二) 坚持标准与注重特色相结合的原则.....	7
(三) 诊改工作与日常管理相结合的原则.....	7
(四) 目标可达与成效可测相结合的原则.....	7
四、目标任务.....	7
(一) 工作目标.....	7
(二) 主要任务.....	8
1.打造创新卓越的现代质量文化.....	8
2.构建和完善内部质量保证体系.....	8
3.建立循环提升的质量改进螺旋.....	9
4.切实形成诊改工作常态化机制.....	9
5.充分发挥数据平台基础性作用.....	9
五、构建体系.....	10
(一) 构建内部质量保证体系架构.....	10
(二) 构建内部质量保证目标体系.....	12
(三) 构建内部质量保证标准体系.....	13
(四) 构建质量循环提升改进螺旋.....	16
(五) 构建严密可行的考核体系.....	20
(六) 建设智慧校园管理平台.....	21
六、组织实施.....	22
(一) 健全组织.....	22
(二) 进度安排.....	25
(三) 工作要求.....	28
七、保障措施.....	29
(一) 建立培训机制.....	29
(二) 建立奖惩机制.....	29
(三) 实行问责机制.....	30
(四) 落实保障机制.....	30

无锡商业职业技术学院内部质量保证体系 建设与运行实施方案（2019年修订版）

为推动学校建立常态化人才培养质量自主保证机制，促进学校主动适应经济社会发展和人的全面发展需求，持续提高人才培养质量，根据《教育部办公厅关于建立职业院校教学工作诊断与改进制度的通知》（教职成厅

〔2015〕2号）、《关于印发〈高等职业院校内部质量保证体系诊断与改进指导方案（试行）〉启动相关工作的通知》（教职成司函〔2015〕168号）、《江苏省高等职业院校内部质量保证体系诊断与改进工作方案》（苏教高〔2016〕9号）和《无锡商业职业技术学院推进内部质量保证体系诊断与改进工作的原则意见》（锡商院〔2017〕4号）的要求，特制定本实施方案。

一、建设现状

学校在深入推进江苏省高水平院校建设过程中，同时启动了内部质量保证体系建设工作，取得了一些成效，但也存在问题，现状分析如下。

1.质量主体自主保证质量意识较薄弱，质量自律文化尚未建立。

学校的自身质量保证的主体意识相对较弱。在学校管理层、教职员工中“全员、全方位、全过程”的“三全”质量观部分停留于认知层面，实践层面的推行落实还不到位，学校保证质量、质量自律的文化生态还没有形成。具

体表现在：存在管理有标准但执行不严，有执行但冲突较多，有评价但指标不科学等问题；存在着研究重理论轻应用，建设重投入轻绩效，管理重形式轻内涵等现象。尽管学校实施了二级管理，但还是依靠行政推动与院校领导经验管理为主，质量主体习惯于被动服从，缺乏主观自觉意识。且长此以往的“经验式”管理模式，累积形成了“模板化”思维，各系统、各层面缺乏主动保证质量的习惯、理念和机制，质量主体内生动力不足。

2.质量生成系统标准体系不够健全。

虽然质量作为生命线一直被强调与关注，但在实际工作中对人才培养的重点领域与关键环节，质量管理还有欠缺，制度与机制建设还较薄弱。特别是质量生成系统层面的标准体系建设与“诊改”机制的有效运行较弱。从目前教学部门教学管理现状来看，质量管控底线标准体系不够健全，教师课堂管理、学生出勤等管控事项还有漏洞。各部门项目意识较强，对按项目设定质量标准的临时管理方式习以为常。质量主体全员参与意识与协同保证质量的联合攻关机制还在建设之中。大家普遍认为“诊改”是质评部门的事，是别人的事，常态化的全面质量管理的“诊改”机制尚未形成。

3.人才培养质量保障能力有待提高。

学校高水平院校建设任务繁重，主要精力聚焦在校园环境、师资队伍、实践条件、课堂教学等方面的建设中，尚未有足够的时间和精力投入到内部质量保证体系的建设之中。管理人员对现代高等教育治理体系的研究能力有待提高，院校内部治理体系建设经验不足，能力不够。对全

面质量管理的路径尚不清晰，目标链、标准链未能完全形成。在专业层面，建设目标与定位模糊，建设标准有待完善，专业教学过程数据监测不到位，侧重监控教师教学层面，缺乏对学生学习情况、个人成长等数据的监控，学生发展标准的制定还未完成。

4.信息化管理服务能力建设有待加强。

学校信息化队伍自主开发能力尚不具备。随着云计算、大数据、物联网和移动互联网的快速推进，学校信息化运维人员能力提升需求与保障软硬件系统正常运行管理需求之间的矛盾突出，信息化自主开发和合作建设体制机制的创新亟待突破。质量过程数据的“有痕”实时采集较难，传统状态数据采集多以表格形式填写，效率低下，反馈不及时，过程不完整，数据无法统一共享，预警、诊改难以实时进行。基于信息管理的动态化、实时化、一体化状态数据实时诊改分析平台成为学校内部质量保证体系建设中的主要瓶颈。

二、指导思想

贯彻落实《国家中长期教育改革和发展规划纲要 2010-2020》（中发〔2010〕12号）、《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》（国发〔2014〕19号）、《江苏省中长期教育改革和发展规划纲要（2010-2020）》（苏发〔2010〕11号）、《高等职业教育创新发展行动计划（2015-2018年）》（教职成〔2015〕9号）、《江苏高等职业教育创新发展卓越计划》（苏政办发〔2017〕123号）等文件精神，以建立质量目标体系，完善质量标准、制度，健全管

理、监控机制，提高利益相关方对人才培养工作的满意度为目标，按照“需求导向、自我保证，多元诊断、重在改进”的工作方针，切实履行人才培养工作质量保证的主体责任，建立常态化的内部质量保证体系和可持续的诊断与改进工作机制，不断提高学校人才培养质量，为实现“举办人民满意的高职教育，建成全国领先、国际有影响、特色鲜明优质高职院”的发展目标提供保证。

三、基本原则

诊改工作与学校“十三五”发展规划、学校第三次党代会报告、学校高水平高职院校建设方案所确定的目标任务落实相结合，以建立目标链和标准链为主要抓手，不断优化和完善学校目标改进体系，使专项发展规划与学校的质量保证理念、质量目标、人才培养目标及定位相一致，确保各项任务落地生根、目标实现。

（一）全员主体性与周期性常态化的原则

构建诊断与改进的五纵五横体系。即决策指挥、资源建设、支持服务、质量生成、监督控制的五个纵向诊改系统，学校、专业、课程、教师、学生的五个层面横向主体质量诊改系统，形成纵横交错、网络化内部质量诊改体系和完整的质量改进螺旋，通过建设综合性、智能化的信息技术平台，使相关部门和全体人员作为质量保证主体参与诊改，真正把全员、全过程、全方位育人落到实处，做到自我诊改的全覆盖、周期性、常态化。

（二）坚持标准与注重特色相结合的原则

根据学校自身发展阶段、状态，在坚持上级部门制定标准的基础上，开展符合学校实际、体现办学特色的内部管理规范、质量保证体系的诊改工作。

（三）诊改工作与日常管理相结合的原则

诊改工作须与常规工作融为一体，要紧紧围绕提高人才培养质量，按照自主保证的总体思路，校内各职能部门、二级学院（部）按照“横向到边、纵向到底”的工作要求，有目标、有计划、有标准、有诊断、有改进地全面推进各项工作上水平、上台阶，诊改工作的质量与部门考核和绩效挂钩，通过各二级单位工作质量不断循环提升，促进人才培养质量全面提高。

（四）目标可达与成效可测相结合的原则

遵循 SMART 原则（准确、可测、可达、相关、时限），以建设考核性诊断制度为着力点，系统设计学校、专业、课程、教师、学生等不同层面的质量目标和标准，以保证各级目标任务和考核标准的科学化、规范化。

四、目标任务

（一）工作目标

以建设“全国领先、国际有影响、特色鲜明优质高职院”为发展目标，不断增强全体师生员工的质量意识、责任意识、服务意识、管理意识、创新意识，真正落实全员全过程全方

位育人。建立以信息技术为支撑、以学生成长成才为中心、以资源保证和育人过程控制为主线的具有较强预警功能和激励作用的内部质量保证体系，建立健全内部质量保证体系诊改制度和运行机制，建立健全目标链、标准链和内部质量管理机制。通过人才培养工作常态化的监控、反馈与改进，实现学校内部管理水平 and 人才培养质量的持续提升。

（二）主要任务

1. 打造创新卓越的现代质量文化

坚持“开放协同、创新卓越”的发展理念，贯彻落实全面质量管理观，加强质量文化的顶层设计，弘扬工匠精神，完善文化育人体系。制定质量标准和质量管理工作程序，不断吸取国内外先进的质量文化成果，提升质量标准内涵。强化全员质量意识，促进全体教职员工更新理念，树立立足岗位、创新发展的责任意识，牢固树立服务需求、与时俱进、追求卓越的现代质量文化理念，持续提升学校内部管理水平 and 人才培养质量。

2. 构建和完善内部质量保证体系

健全组织体系，落实诊改工作的领导责任和组织实施责任。完善目标体系和标准体系，在学校、专业、课程、教师、学生不同层面建立起完整且相对独立的自我质量保证机制。完善工作体系，强化学校各层级管理系统间的质量依存关系，构建科学合理的质量保证预警机制和激励机制，形成全要素、网络化的内部质量保证体系。

3.建立循环提升的质量改进螺旋

依据目标体系和标准体系，充分发挥各部门、各岗位、各员工的主体责任作用，以服务对象需求为中心，以问题为导向，以研究解决提高满意度为目的，积极主动在事前、事中、事后三个环节创新工作，实时进行数据分析、发布预警、诊断问题、及时改进，向更高目标迈进，形成良性循环提升的改进螺旋。

4.切实形成诊改工作常态化机制

建立和完善涉及全员、贯穿全程、覆盖全面，纵横衔接、网络互动的常态化诊改工作制度，将学校的目标管理、绩效考核与诊改工作有机融合，以考核性诊断促进内部质量保证体系的有效运行。不断完善质量保证制度，注重质量生成全过程、各环节，把握好全程质量控制。强化长期性、阶段性、周期性、经常性的动态过程中诊改和前瞻性预测，逐步形成富有内生活力和创新动力的常态化诊改工作机制。

5.充分发挥数据平台基础性作用

强化人才培养工作状态数据在诊改工作的基础作用，促进学校进一步加强校本人才培养工作状态数据管理系统的建设与应用，及时掌握和分析人才培养状况，确保数据的真实性和有效性，完善预警功能；充分发挥信息化手段在质量监控体系建设中的作用，实现管理和数据分析的信息化，积累相关资料与数据，提高数据分析能力，实时对人才培养质量各项数据进行分析与研究，为提高人才培养质量和改进方法提供科学依据。

五、构建体系

(一) 构建内部质量保证体系架构

1.构建“5515”内部质量保证体系。即构建集“管理、主体、技术、任务”于一体的“五个系统、五个层面、一平台、五项任务”的质量保证体系。内部质量保证体系架构见图1。

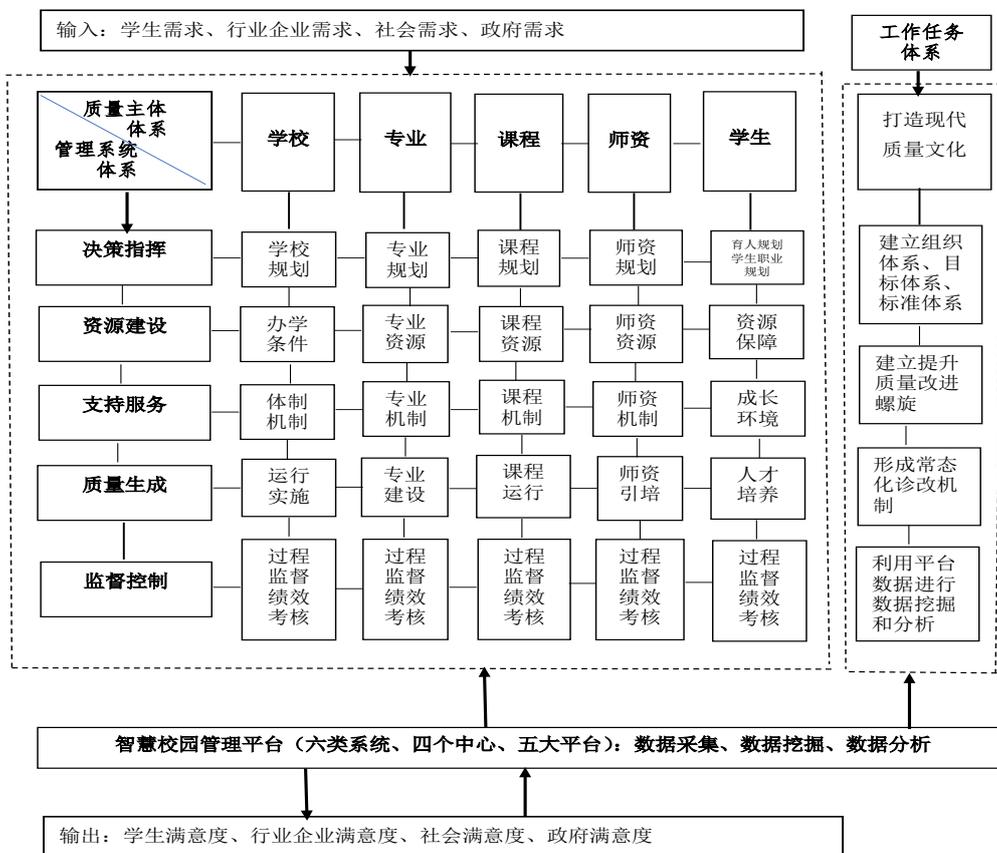


图1 “5515”质量保证体系架构示意图

2.构建权责对应的内部质量保证组织体系。内部质量保证组织体系，即构建符合人才培养规律、管理体制要求和管理规律要求的“统一领导、分级管理、权责对应、分工协作”的质量保证组织体系。学校组建诊改工作委员会，二级学院（部）成立相应的质量保证工作机构。学校质量保证系统组

织架构体系见图 2。学校质量保证组织职能定位体系见图 3，二级学院质量保证组织体系见图 4。

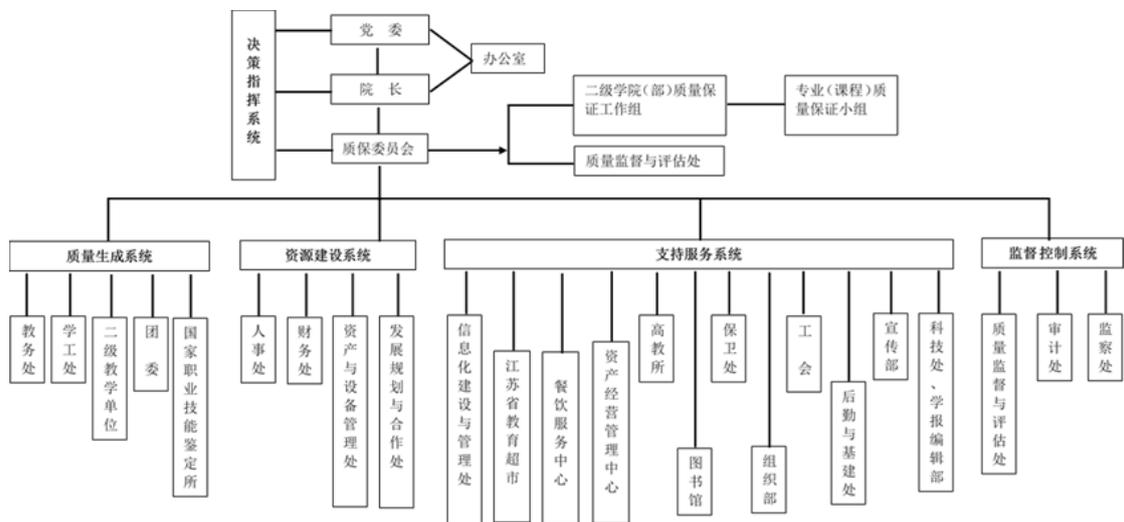


图2 质量保证组织架构体系示意图



图3 质量保证组织职能定位体系示意图

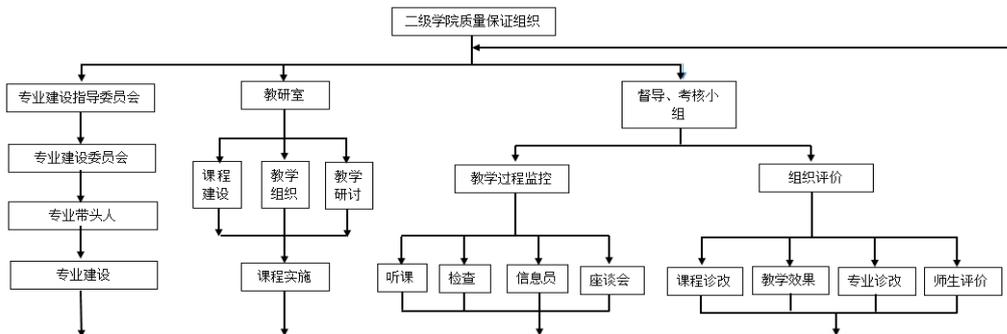


图4 二级学院质量保证组织体系示意图

（二）构建内部质量保证目标体系

围绕“培养发展型、复合型、创新创业型技术技能人才”的人才培养目标和“举办人民满意的高职教育，建成全国领先、国际有影响、特色鲜明优质高职院校”的学校发展目标，构建学校的任务目标体系，形成目标链。

1.学校“十三五”事业发展规划及子规划、第三次党代会报告、高水平高职院校建设方案确定的目标任务分解落实。主要内容参考表1、表2。

表 1 无锡商业职业技术学院“十三五”事业发展规划、高水平高职院校建设任务分解书

项目/保障	任务/工程/行动计划	观测点	责任部门	协助部门	备注

表 2 各部门“十三五”事业发展规划年度建设任务分解书

部门负责人信息	姓名	观测点	办公室	手机					具体联系人
			电话	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	
项目/保障/牵头部门	任务/工程/行动计划		2016年下半年	2017年	2018年	2019年	2020年		

2.各院（部）依据学校“十三五”事业发展规划及相关子规划的发展目标，结合本院（部）发展规划和各专业（课程）

发展规划，制定本院（部）发展工作目标

3.各部门依据学校“十三五”事业发展规划及相关子规划的发展目标，围绕保障专业建设、课程建设、师资队伍建设和学生全面发展等目标的实现，充分调研管理服务对象的需求，制定本部门和科室的工作目标。

4.教职工依据学校和所在部门的发展目标，在充分进行自我分析的基础上，制定职业发展规划，明确个人发展目标，由所属部门进行指导、分析。

5.学生根据学校和所在专业的发展目标，根据个人实际情况，制定个人学业发展规划，明确个人发展目标，由班主任进行指导、分析。

（三）构建内部质量保证标准体系

以保证学生全面发展和教师阶梯成长为重点，各部门根据学校在整体发展、专业建设、课程建设、师资队伍建设、校企合作、技术技能积累、学生全面发展、校园文化建设、信息化建设等方面确定的目标，制定具体质量标准，形成标准链。

1.管理服务工作标准。管理服务工作标准主要由岗位说明书进行描述和规定，主要内容参考表 3。

表3 岗位说明书

岗位名称		所属部门		本岗位编制数	
岗位级别	<input type="checkbox"/> 中层正职； <input type="checkbox"/> 中层副职； <input type="checkbox"/> 正科级； <input type="checkbox"/> 副科级； <input type="checkbox"/> 普通， <input type="checkbox"/> 其他				
直接上级	<input type="checkbox"/> 中层正职； <input type="checkbox"/> 中层副职； <input type="checkbox"/> 正科级； <input type="checkbox"/> 副科级；	直接下级	<input type="checkbox"/> 中层副职； <input type="checkbox"/> 正科级； <input type="checkbox"/> 副科级；		
工作目标：					
工 作 内 容 描 述					
职责概述	主要职责	标准描述	工作依据	工作关系	
				学校外部	学校内部

职责概述	工作程序描述				

2.专业建设标准。建立和完善专业建设标准体系，主要由专业分类建设标准、各专业建设标准、各专业人才培养方案等组成，主要内容参考表 4。

表4 专业建设标准一览表

名称	内容说明
学校专业分级分类建设标准	针对不同级别、不同类别制定建设标准，包括省品牌、省特色、市品牌、市特色、校品牌、校特色、校潜力、校一般等专业建设标准。主要内容包括专业建设各基本要素的标准
各专业教学标准	主要包括《各专业建设标准》《各专业人才培养方案》。

3.课程建设标准。根据课程建设目标，建立和完善课程建设标准体系，主要由课程分类建设标准、各课程标准、新形态课堂建设标准等组成，主要内容参考表 5。

表5 课程建设标准一览表

名称	内容说明
学校课程分级分类建设标准	针对不同级别、不同类别制定建设标准，包括针对学校三类课程进行分类制定标准，包括《国家级在线课程（精品资源）建设标准》、《省级在线课程（精品资源）建设标准》、《市级在线课程（精品资源）建设标准》、《校级在线课程（精品资源）建设标准》、《一般课程建设标准》，每一类课程的建设标准主要包括课程建设各基本要素的标准。
各门课程建设标准	各课程标准主要包括课程目标、课程内容、教学组织、课程考核、教学资源建设等。
新形态课堂建设标准	主要针对智能网络教学环境下，为了实现课程教学模式和手段的改革，制定新形态课堂条件下的教学标准，主要包括：新形态课堂教学标准（备课、上课、课堂管理、批改作业等教学规范）、新形态课堂教学环境建设标准等。

4. 师资队伍建设标准。根据师资队伍建设发展规划和目标，建立和完善师资队伍建设标准，主要内容参考表 6。

表6 教师发展标准一览表

类别	名称	内容说明
基本标准	教师职业道德规范	主要从爱国守法、敬业爱生、教书育人、严谨治学、服务社会、为人师表及师德禁行行为方面进行规范。
	教师行为规范	主要包括思想道德规范、教育教学规范和日常礼仪规范三个方面。
	专职教师任职基本标准	主要包括学历、学位、高校教师资格、身体素质标准、普通话标准等。
	兼职教师任职基本标准	主要包括学历、学位、职业资格标准、身体素质标准、普通话标准等。
	专、兼职辅导员任职基本标准	主要包括任职条件、工作职责、考核等方面的标准。
	行政管理人员任职基本标准	主要包括任职条件、工作职责、考核等方面的标准。
发展标准	新任教师标准	主要包括学历、学位、高校教师资格标准、身体素质标准、普通话标准等。
	助理讲师标准	主要包括综合成长能力、教学能力、科研与社会服务能力、学生管理与服务能力等方面的标准。
	讲师标准	主要包括综合成长能力、教学能力、科研与社会服务能力、学生管理与服务能力等方面的标准。
	副教授标准	主要包括综合成长能力、教学能力、科研与社会服务能力、学生管理与服务能力等方面的标准。
	教授标准	主要包括综合成长能力、教学能力、科研与社会服务能力、学生管理与服务能力等方面的标准。
	教学名师标准	主要包括综合成长能力、教学能力、科研与社会服务能力、学生管理与服务能力等方面的标准
	专业带头人标准	主要包括综合成长能力、教学能力、科研与社会服务能力、学生管理与服务能力等方面的标准
	骨干教师	主要包括综合成长能力、教学能力、科研与社会服务能力、学生管理与服务能力等方面的标准
	专、兼职辅导员发展标准	主要包括发展通道等方面的标准。
	行政管理人员发展标准	主要包括发展通道等方面的标准。

5.学生全面发展标准。根据学生全面发展规划和目标，建立和完善学生全面发展标准，主要内容参考表 7。

表7 学生全面发展标准一览表

类别	名称	内容说明
基本标准	学校合格学生标准	依据学校学生全面发展总体目标,厘定学校学生发展目标内涵,包含学生的思想政治素质标准、科学文化素质标准、身心健康素质标准和社会实践素质标准等方面,制定合格学生的基本标准。
	各专业学生基本标准	依据学校合格毕业生标准,突出专业属性和专业特性,结合人才培养方案以及学生就业的各项要求,除了涵盖四项基本素质以外,还要突出学生在技能、素质拓展、创新创业等方面提出具体可操作性的标准和要求。
发展标准	学生个人发展标准	围绕学生学习生涯、职业生涯、综合素质、个人发展制定标准
	优秀学生、优秀学生干部标准	依据《普通高校管理规定》,制定学校学生的评优办法,包含评选条件、评选方法和表彰奖励等三个方面,明确学生争做优秀学生、优秀学生干部的标准,为学生指明的努力方向。
	优秀共青团员(团干部)标准	依据《中国共产主义青年团章程》,制定学校团员的评优办法,明确团员争做优秀团员、团干部的标准,为团员学生指明努力方向。
	优秀毕业生标准	依据学校学生全面发展总体目标和学生实际情况,制定优秀毕业生标准。

(四) 构建质量循环提升改进螺旋

1. 学校层面质量改进螺旋。

按照规划目标和年度工作任务落实,以年度为周期开展诊改工作,具体见图5。

将学校“十三五”规划系列目标任务按年度分解并落实到学校年度工作中,在此基础上编制学校年度工作要点以及部门的年度工作任务。以年度工作计划落实为抓手,明确责任部门,确定工作标准,以任务完成情况推进诊改工作。

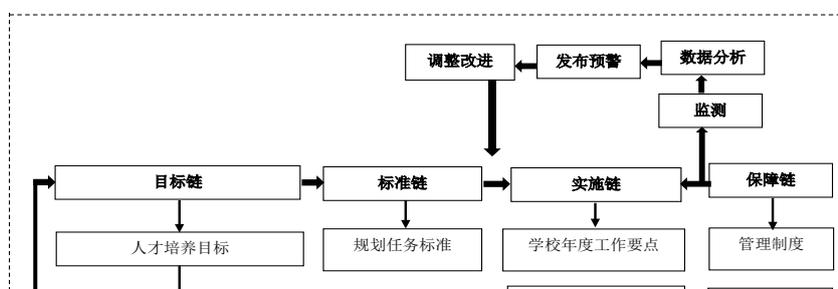


图 5 学校层面质量改进螺旋示意图

2.专业层面质量改进螺旋。

按专业标准和专业建设方案，以年度为周期开展诊改工作，具体见图6。

按照专业标准，将专业建设方案中的目标任务落实到各专业团队，专业团队依据目标和标准，结合专业建设和信息化建设情况，确定专业诊断点和监测预警参数，实现相关数据的源头采集和即时采集，通过信息化平台进行大数据分析。在此基础上，定期开展专业人才培养质量诊断，通过自我检查—自我诊断—自我改进，及时发现问题，及时解决，形成各专业“8”字形质量改进螺旋。

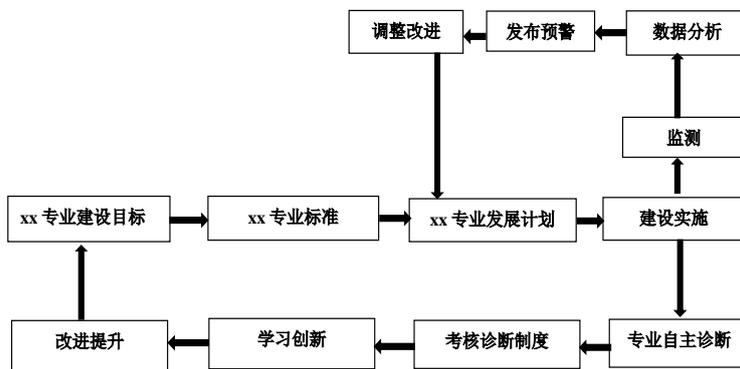


图6 专业层面质量改进螺旋示意图

3.课程层面质量改进螺旋。

以课堂教学为重点，以学期为周期开展诊改工作，具体见图7。

课程团队负责人按照课程建设方案，明确课程和课堂教学目标和任务，落实到课堂教学中，依据课程目标链和标准链，结合课程的实际状况，按照课堂教学“课前、课中、课后”，通过课程平台实施课堂教学质量实时跟踪、监测预警和反馈，结合课程教学测评、学生学习结果进行课程诊改，教师针对诊断中发现的问题进行改进，不断提升课堂教学质量，提高课程教学目标的达成度和学生的学习效率。

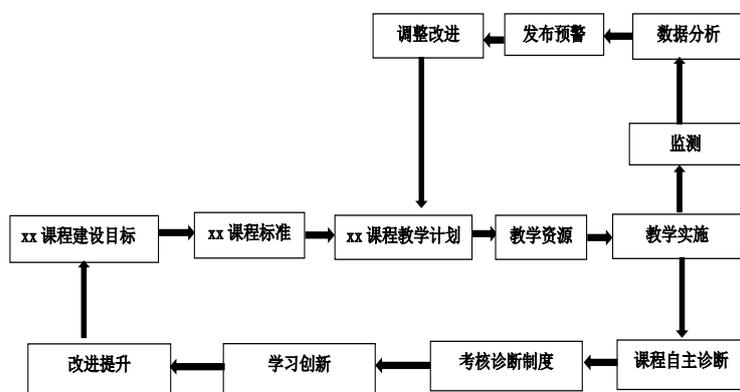


图7 课程层面质量改进螺旋示意图

4.教师层面质量改进螺旋。

按教师发展标准，以年度为周期开展诊改工作，具体见图8。

按照学校师资队伍建设规划，层层分解形成学校、专业、课程的师资队伍建设目标，将目标任务按年度分解，落实在专业与课程建设方案中。以教师基础标准和发展标准要点为基础，教学部门以年度为周期对教师实施考核，指导和帮助教师实现发展目标。建立与教师发展契合，包括薪酬分配、职称晋升在内的激励制度和质量保证问责机制。利用信息化平台实时反映学校师资建设状态，做到及时自我诊改，确保师资建设目标实现。

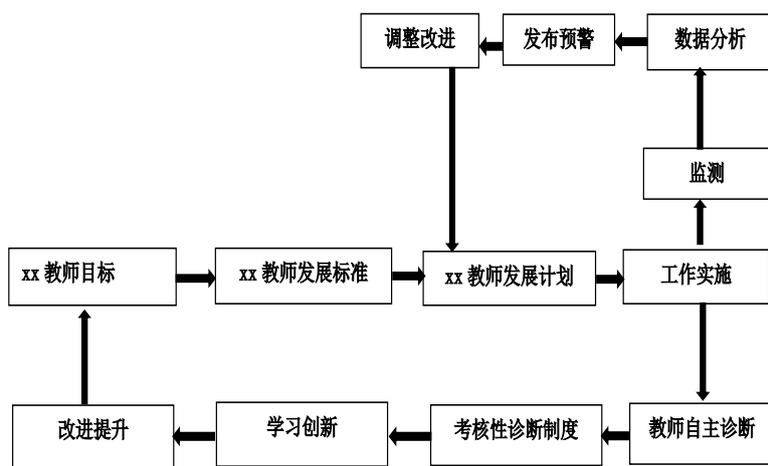


图8 教师层面质量改进螺旋示意图

5.学生层面质量改进螺旋。

按学生发展标准，以学期为周期开展诊改工作，具体见图9。

依据学生发展标准，制定“菜单式”学生自我发展规划，实施“问卷式”的学生自我诊断，将结果应用于素质教育方案的修正和教学实施的改进，不断提升学生关键能力。建立

辅导员、班主任及任课教师与学生联系、互动的常态化机制，为学生提供定期反馈学习和生活中问题及意见建议的途径，给予教师向学生说明修订人才培养方案，改进教学方法的构思和措施的渠道。

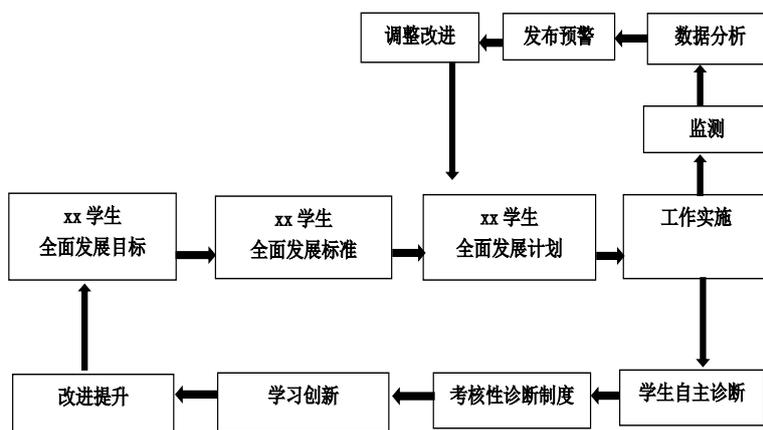


图9 学生层面质量改进螺旋示意图

（五）构建严密可行的考核体系

1.梳理各部门职能，完善学校管理制度并形成内控机制。厘清各部门工作职责，修改完善相关制度，管控事项工作流程，完善学校制度体系。梳理学校层面的人事、财务、教学、学生管理、后勤保障等事项，进行流程设计，将设计的程序与制度匹配，编制管理制度与流程要紧紧密结合，形成适用范围、作业程序与控制重点明确的学校内控制度，同时借助信息化手段，完善学校内部控制。

2.建立考核性诊断和质量报告制度，实现质量保证螺旋递进。建立学校、专业、课程、教师、学生5个层面，学校—二级学院（部）质量分析、报告、信息发布制度，及时反馈实施、运行、管理中出现的问题，反馈质量诊断结果与改进建议；制定学校质量分析与报告制度，明确质量报告的种类、

发布频次、内容、要求等；编制学校教育质量年度报告，向全校、全社会发布，接受全校师生、全社会对学校人才培养质量的监督。

3.建立质量保证培训与考核制度，努力培育优秀的质量文化。制定内部质量保证培训考核制度，培养立足本位、创新发展的责任意识，树立服务需求、与时俱进的现代质量文化理念，形成人人心中有“质量”，校园处处是“质量”的特色质量文化。

（六）建设智慧校园管理平台

打造大数据分析与应用中心、信息化运维中心、教学资源中心、新商科智慧实训中心等四大中心，消除数据孤岛，实现信息共享；搭建智慧基础、智慧教学、智慧管理、智慧服务、智慧决策五大平台；建设数字化教学系统、综合管理系统、公共服务系统、运维监控系统、数据挖掘分析系统、决策支持系统等六类系统。利用智慧校园管理平台进行信息发布、数据查询和采集、数据统计和分析，信息反馈和发布预警，进行日常质量管理，实施全过程质量管控和诊改的跟踪监控。见图 10。



图 10 智慧校园总体架构图

六、组织实施

（一）健全组织

建立党委领导下的学校内部质量保证体系建设委员会、各部门质量保证、专业（课程）与管理服务质量保证三级内部质量管理组织，明确工作职责，在日常工作中强化质量管理意识，有效建立并运行内部质量保证体系，不断提升管理服务质量和人才培养质量。

1. 组建内部质量保证体系建设委员会

主任：党委书记、院长

副主任：党委副书记、纪委书记、副院长

成员：各职能部门、各二级学院（部）主要负责人

工作职责：负责统筹、协调、指导学校诊改工作。终审、决策学校诊改工作方案、工作任务分工、责任体系、诊改举措等；对诊断与改进工作中发现的重大问题作出决策和指导，宏观调配诊改工作中的人力、财力、物力，审定学校自我诊改报告等重要材料。

秘书处设在质量监督与评估处，具体工作职责在内部质量保证体系建设委员会指导下，统筹、协调、服务各部门、各专项工作组开展诊改工作，组织做好学校层面各类诊改材料的收集、整理、审核、印制、公示、上报等工作，定期向委员会汇报诊改工作的进展情况。

2. 组建内部质量保证体系建设专项工作组

（1）宣传工作组

牵头部门：党委宣传部

参与部门：各职能部门、各二级学院（部）

工作职责：汇编内部质量保证体系诊断与改进宣传资料，组织全校师生广泛学习、准确理解诊改工作指导思想、工作要求及诊断项目、诊断要素、诊断点的实质内涵，广泛动员，全员培训。全程报道学校诊断与改进工作的成效。

（2）体系建设组

牵头部门：质量监督与评估处

参与部门：发展规划与合作处 党委办公室 院长办公室
党委宣传部 纪委办公室、监察处 审计处 教务处 人事处

工作职责：落实学校质量保证理念、质量目标与定位，审查质量保证体系执行的有效性，构建学校、二级学院（部）各层面质量保证机构，完善质量保证制度体系。分解学校“十三五”事业发展规划的目标任务，结合诊改工作落实任务到具体部门；加强检查监督，确保学校“十三五”事业发展规划的实施与诊改工作有机融合；检查年度目标任务完成情况，并进行动态调整。

（3）数据系统建设组

牵头部门：信息化建设与管理处

参与部门：各专项工作组牵头部门

工作职责：建设对接人才培养状态数据管理系统的校本数据平台，组织人才培养状态数据的经常性过程化采集，完善校本数据平台在人才培养工作过程中的状态分析、监控、预警、激励功能。构建课堂教学、教师教研、学生学习、教学运行、控制反馈一体化的信息系统。

（4）专业与课程建设工作组

牵头部门：教务处

参与部门：各二级学院（部）

工作职责：完善专业、课程建设相关制度和质量标准，审查专业、课程建设条件保障、教学过程与实际成效和目标支撑度，组织开展专业剖析、说课和专业、课程诊改工作，撰写专业、课程诊改报告，组织落实专业、课程质量改进活动。

（5）师资队伍建设工作组

牵头部门：人事处

参与部门：学生工作处 科技处 财务处 各二级学院（部）

工作职责：完善师资队伍建设相关制度和质量标准，诊断师资队伍的条件保障和建设成效，组织开展师资队伍诊改工作，撰写师资队伍诊改报告，组织落实师资队伍质量改进活动。

（6）学生全面发展建设组

牵头部门：学生工作处

参与部门：招生与就业处 团委 国家职业技能鉴定所 各二级学院（部）

工作职责：完善学生教育与管理相关制度和质量标准，诊断育人体系、成长环境，组织开展学生全面发展诊改工作，撰写学生全面发展诊改报告，组织落实育人体系和成长环境质量改进活动。

（7）服务保障建设工作组

牵头部门：后勤与基建处

参与部门：资产与设备管理处 保卫处 资产经营管理中心 餐饮服务中心 江苏省教育超市有限公司

工作职责：完善安全生活保障和资源环境等相关制度和标准，诊断安全生活保障和资源环境质量，组织开展安

全生活保障和资源环境诊改工作，撰写安全生活保障和资源环境诊改报告，组织落实安全生活保障和资源环境质量改进活动。

（8）体系运行效果检查组

牵头部门：质量监督与评估处

参与部门：党委办公室 院长办公室 纪委办公室、监察处 审计处

工作职责：对学校诊改工作进行全程监督、监控和检查，确保各项工作合法合规。组织开展体系运行效果检查工作，制订质量事故管控制度和建立预警机制，组织落实内部质量保证体系运行质量改进活动。

各二级学院（部）参照学校的组织机构，在本学院（部）、专业、课程、师资、学生五个层面开展本学院（部）质量保证诊改工作。

（二）进度安排

根据教育部、江苏省教育厅关于诊改工作指导方案要求，学校内部质量保证体系诊改工作总体上分为工作基础、自主诊改、抽样复核、改进提升四个阶段。

1.工作基础。已完成工作任务：做好组织机构、人员和信息准备；制定学校诊改工作方案；动员学习上级文件精神、分解工作任务、自评自查现状；各部门、专项工作组完成本部门（工作组）诊改方案及工作目标任务分解、质量标准体系的制订。具体安排见表8。

表8 已完成工作任务

具体工作	负责部门	完成时间
1.整理内部质量保证体系诊断与改进相关文件和资料,为全面启动和学习做好资料准备。	质量监督与评估处	2018年4月
2.起草学校内部保障体系建设与运行方案(修订学校内部质量保证体系诊断与改进工作实施方案),规划工作进程。		2018年4月
3.完善学校内部质量保证体系建设组织机构,明确各机构的工作职责,分工协作。	内部质量保证体系建设委员会	2018年5月
4.召开专题会议,对内部质量保证体系建设工作进一步动员和部署。		
5.汇编内部质量保证体系建设与运行宣传资料,组织全校师生广泛学习、准确理解内部质量保障体系建设与运行工作的指导思想、工作要求及诊断项目、诊断要素、诊断点的实质内涵,广泛动员,全面培训。	质量监督与评估处 宣传组	2018年5月—6月
6.聘请校内外专家1-2人为全体师生作专题辅导报告,帮助广大师生正确理解诊断项目和要素,把握诊改工作精髓,帮助发现问题、分析问题,提高认识、拓展视野。		
7.组织相关领导和人员到兄弟院校实地调研,学习经验、借鉴做法,完善学校内部质量保证体系建设与运行的工作思路。	质量监督与评估处	2018年5月—6月
8.按照任务分工,制定本部门、专项工作组、二级学院(部)内部质量保证诊改方案、目标任务分解落实、质量标准、考核性诊断制度。	各部门 各专项工作组 各二级学院(部)	2018年6月
9.决策、审定部门、专项工作组、二级学院(部)内部质量保证诊改方案、目标任务分解落实、质量标准、考核性诊断制度。	内部质量保证体系建设委员会	2018年7月
10.目标任务考核指标体系的设计、智慧校园建设	各专项工作组	2018年7月—12月
11.推进质量文化建设	宣传组、各部门	2018年7月—12月
12.建立各部门工作信息(数据)管理机制,开展信息录入、整理工作	各部门	2018年7月—12月

2.自主诊改阶段。主要工作任务:各部门、专项工作组根据本部门(工作组)内部质量保证诊改方案、指标体系(标准)及任务分工,开展自主诊断,撰写自我诊改报告,各类佐证材料建档备查;完成内部质量保证体系建设规划及相关子规划;完成人才培养工作状态数据采集,撰写数据分析报告。具体安排见表9。

表9 诊改阶段工作安排表

具体工作	负责部门	完成时间
1.完成学校 2019 年人才培养工作状态数据采集与状态数据分析报告。	质量监督与评估处 数据系统建设组	2019 年 10 月
2.完成学校教育质量年度报告（2020）编制工作。	质量监督与评估处	2019 年 12 月
3.对照内部质量保证体系诊断项目、诊断要素和诊断点任务分工开展自我诊改工作。	各部门 各专项工作组 各二级学院（部）	2019 年 12 月
4.按照标准格式撰写 2019 年自我诊断报告，各类佐证材料建档备查。		2020 年 1 月
5.完成学校内部质量保证体系诊断报告（初稿）	质量监督与评估处	2020 年 3 月

3.抽样复核阶段。主要工作任务：组织校内外专家进行抽样复核，对各部门、各专项工作组的自我诊改情况进行评估，找准存在问题和差距，分析原因；帮助各部门、专项工作组围绕问题和差距研究制定整改方案，并积极落实整改。具体安排见表 10。

表10抽样复核阶段工作安排表

具体工作	负责部门	完成时间
1.组织校内外专家进行抽样复核，找准存在问题和差距，分析原因。	质量监督与 评估处	2020 年 4 月
2.复核专家现场考察、集体讨论研究后，出具复核工作报告。		
3.根据复核报告，围绕问题和差距，研究制定整改方案，提出具体整改措施并积极落实。	各部门 各专项工作组	2020 年 5 月

4.改进提升阶段。主要工作任务：各部门、专项工作组根据整改方案，有针对性地对各项工作进行整改，层层落实、弥补不足，在规定的期限内完成整改任务，不断完善学校内部质量保证体系，迎接省教育厅或上级部门的抽样复核。具体安排见表 11。

表11 改进提升阶段工作安排表

具体工作	负责部门	完成时间
1.根据整改方案，有针对性地对学校的教学工作进行整改，层层落实、弥补不足，在规定的期限内完成整改任务。	各部门 各专项工作组 质量监督与评估处	2020年 6-10月
2.撰写学校内部质量保证体系自我诊改报告，对学校发展状况作出实事求是的自我诊断，为诊改提供真实依据。		
3.根据整改方案，对照内部质量保证体系诊断项目、诊断要素和诊断点任务分工，继续开展自我诊改工作。	各部门 各专项工作组 各二级学院（部）	2020年 7-12月
4.按照标准格式撰写2020年自我诊断报告，各类佐证材料建档备查。		
5.完成学校2020年人才培养工作状态数据采集与状态数据分析报告。	质量监督与评估处 数据系统建设组	2020年 9-12月
6.完成学校教育质量年度报告（2021）编制工作。		
7.完成学校诊改工作报告等材料，迎接省教育厅组织的诊改工作复核。		

（三）工作要求

1.高度重视诊改工作。内部质量保证体系诊断与改进是学校找差距、抓整改、上水平的良好契机，是落实学校“十三五”发展规划、促进学校创建优质高职院校的重要举措。学校将邀请专家进行专门指导，各工作组、各职能部门、各二级学院（部）要认真学习教育部和省教育厅有关文件精神，深刻领会内部质量保证体系的建设要求，不断增强诊断与改进工作的自觉性和紧迫性。

2.明确责任主体分工。各工作组、各职能部门、各二级学院（部）要围绕上级和学校关于诊改工作的文件要求，制定诊改工作子规划和具体实施方案，进一步细化和分解工作任务，责任落实到人，明确完成任务的目标要求、工作进度和时间节点。各责任主体要定期召开工作例会，检查建设进度、

推广先进经验，及时解决建设过程中出现的问题与不足。

3.协同联动工作。内部质量保证体系诊改工作涉及全校各部门，诊断项目、要素和诊断点多有交叉，各职能部门、各二级学院(部)应及时沟通，加强联系与协作，多部门共同负责的诊改项目、要素实行牵头部门负责制，共同推动学校的内部质量保证体系诊改工作顺利开展。

4.狠抓落实考核。各工作组、各职能部门、各二级学院(部)要从问题入手对学校现状进行深入、具体的反思和剖析，从质量提升出发，围绕问题和差距研究制定整改方案，提出具体整改措施并积极落实，使诊断和改进工作措施针对性强，切实可行，成效明显。学校将根据诊改工作任务分工及要求，对各项工作实施情况、成效和自我诊断报告等材料的质量进行检查考核，考核结果将作为年度考核重要依据。

七、保障措施

(一) 建立培训机制

制定诊改宣传手册，举办职能部门负责人、二级学院(部)负责人、专业负责人、课程负责人、辅导员培训，分类介绍各类诊改的具体内容，明确各类诊改为什么做、做什么、怎么做、如何做得更好。

(二) 建立奖惩机制

把内部质量保证体系诊改工作纳入目标考核及绩效考核，考核结果与部门绩效和个人年终考核、评奖评优、职级职称晋升等挂钩，实现各项工作目标并不断超越原定目标，为内部质量保证体系运行提供动力保障。

（三）实行问责机制

明确实施方案中的各组织层级的职能与职责，制定具体工作标准，以此为依据实施履职测评，测评结果与部门绩效挂钩，对没有完成目标任务和出现差错的进行问责，确保各项任务的完成。

（四）落实保障机制

根据各诊改主体提出的质量目标、标准及其诊改计划，各职能部门、二级学院（部）要认真梳理涉及自身职能的资源和服务需求，以需求为导向，科学合理配置资源，积极调整服务内容与手段，提高服务质量，加强诊断实施过程的监督控制，落实质量生成。