

# 董总推行ISO(2010-2013) ISO9001:2008质量管理体系工作进展简报

潘棠莲、赖雪丽整理



董总取得ISO 9001：2008认证证书移交仪式。

## 一、2009年

2009年10月4日，董总第27届常务委员会第三次会议议决在行政部导入ISO 9001质量管理体系模式并通过由黄道坚、庄俊隆和邝其芳组成三人小组，以负责接洽和提呈初步建议。

随后，小组加入行政部人员潘棠莲、张基兴和沈天奇。小组从2009年10月29日至11月7日，先后和三家顾问公司接洽面谈。2009年12月27日董总第27届常务委员会第四次会议议决接纳小组的建议，委任凯顿（Hewton Consultant Sdn Bhd）的邱育麟先生担任本会顾问师。

## 二、2010年

2010年一月开始，ISO质量管理体系行政工作由行政办公室主导。行政部根据顾问师的

建议，将建立ISO质量管理体系分为6个阶段逐步进行。

第一阶段：进行“组织诊断”。

第二阶段：进行培训，讲解ISO9001：2008质量管理体系条文，同时对诊断现有体制之差距分析进行调整工作。

第三阶段：行政部于2010年2月1日至6月30日开展建立质量管理体系系统的工作。这阶段期间的主要工作是编制本会质量方针、质量目标、质量手册、质量计划等文件。

为了能有效地推行ISO质量管理体系，第27届常务委员会于2010年3月13日第五次会议上正式通过成立ISO督导委员会来统筹与规划体系的建立和持续督导。该委员会成员如下：

**主席**：邹寿汉

**副主席**：黄道坚、庄俊隆、李衍旺

**主任**：邝其芳

**副主任**：林纪松

**委员**：李岳通、潘棠莲、锺伟前、沈天奇、曾庆方、黄金贵、张基兴、杨士超、林国安、李丽珍。

为了配合第五阶段“内部审核”工作的进行，行政办公室在2010年6月25日安排了“内审培训”课程。这项课程培训了18位同事成为合格的内部审核员。

第四阶段：2010年7月1日起，各局按照所编制的质量方针，质量目标、质量手册等文件的规定推展部门业务。

第五阶段：进行“内部审核”的阶段。内部审核员于7月22日至30日对各部门的流程文件进行文件审核，确保各部门的流程文件符合ISO9001:2008质量管理体系标准的要求。然后，于8月20及21日进行现场内部审核工作。

第六阶段：“申请认证”阶段。2010年9月15日穆迪国际认证机构（马）有限公司进行第一阶段的文件审查；于10月25日进行考场作业审核；11月28日进行评阅作业审核；最后于2011年1月12日进行现场审核。

### 三、2011年

本会于2011年在“执行与管理华文独中统考”方面获得了马来西亚、英国、中国和日本认证证书。并于3月12日在董教总教育中心B座309礼堂举办ISO9001:2008质量管理体系认证证书颁发仪式。

2011年6月26日第28届常务委员会第一次会议，委任了新一届的ISO 督导委员会。

**成员如下：**

**主席**：庄俊隆

**副主席**：林国才、卢宇廷、李添霖、李衍旺

**管理者代表**：邝其芳

**委员**：林纪松、王瑞国、赖顺吉、张基兴、李岳通、潘棠莲、锺伟

前、沈天奇、黄金贵（10月份离职）、曾庆方、杨士超、林国安、李丽珍。

2011年全年总共安排了10场与质量管理体系有关的培训课程，其中包括：“ISO流程绘制方法及规范”、“内审员培训课程”、“ISO PDCA 戴明循环培训”、“QC七种质量工具培训”、“现场管理5S”等课程。

2011年共进行了4场的内部审核：

- (1) 教师教育局2011年5月3日至7日进行学生事务局、教师培训局、课程局及行政办公室的ISO文件审核。
- (2) 2011年9月19日内部审核：进行学生事务局、教师教育局、教师培训局、课程局及行政办公室的教师教育局ISO现场审核，并提出5个建议项，12个观察项，供改善参考。
- (3) 2011年9月26日进行统考业务的ISO现场审核，并提出1个不符合项，1个观察项，供改善参考。
- (4) 2011年10月21日及11月25日行政部内审员进行监考作业及评阅作业的现场审核工作。

行政部在2011年共召开4次管理评审会议，分别针对内审结果、外审结果及改善措施进行讨论。

### 四、2012年

ISO督导委员会在2012年3月份召开第一次会议，会议决定将质量管理体系主导工作交由人力资源部负责，同时委任潘棠莲为管理者代表，会议也通过扩大本会的认证范围，即从原有的“执行与管理华文独中统考”的ISO质量管理体系认证，扩大为“华文独中教育辅助服务的策划与执行”。同时也同意行政部成立ISO 执行小组，以更全面地推动ISO 认证工作的进行。

ISO执行小组组员包括：管理者代表：潘棠莲、内审组长：林纪松（正）、张基兴

(副)、秘书：赖雪丽、文件管理：林美美。

随著认证范围的扩大，涉及ISO质量管理体系作业的部门也随著增加，除了考试局、人力资源局和产业管理与事务局外，课程局、出版局、学生事务局、教师教育局和电脑局也纳入此作业体系。

2012年行政部进行了两次内部现场审核工作。

第一次内部审核于6月14日及18日进行。受审部门为：课程局、电脑局、出版局、产业管理与事务局、管理者代表、文件管制中心、人力资源局及学生事务局。

第二次内部审核于10月4及5日进行。审核部门包括考试局、学生事务局、教师教育局、出版局、产业管理与事务局、电脑局、人力资源局及文件管制中心。

从两次内审结果显示，各局的流程大部分都能有效实施，但作业流程编写及文件管理方面，则有待加强。ISO执行小组在2012年中和课程局、出版局、学生事务局、人力资源局、文件管制中心及教师教育局针对作业流程进行了讨论及修订。

为了让各部门同事对ISO质量管理体系有更进一步的了解，2012年8月16日召开的管理评审会议上决定增加ISO执行小组成员。在各局执行主任推荐下新增组员包括：曾庆方、孙明辉、林玉娟、沈天奇和林思维。

## 五、2013年

ISO质量管理体系经过两年的实施，运作基本上已上轨道。常委会在2013年6月30日会议上决定委任一位督导委员庄俊隆以监督ISO质量管理体系的实施进展，行政部则由质量管理体系的领导层协助监管以确保该体系有效地运作。

今年进入第三年的重新评价，加上认证范围的扩大，涉及ISO质量管理体系作业的业务也随著增加，行政部在5月21至6月6日，分12组进行内部审核，审核业务范围包括：

1. 独中统一考试作业；
2. 独中统一课本编写与出版作业；
3. 独中教职员在职培训课程作业；
4. 执行与管理奖贷学金作业、独中生升学辅导作业；
5. 管理评审、管理承诺、内部沟通、内审；
6. 培训管理、在职培训；
7. 采购、承包、维修；
8. 电脑采购、维修、借用；
9. 质量管理体系文件管理。

外审公司穆迪国际认证机构针对董总新的认证范围进行了3次的审核：

1. 9月2日至3日，穆迪国际认证机构分两天进行现场审核。审核员包括：陈谋林先生、吴永祥先生及范平兰女士。
2. 2013年10月17日，穆迪国际认证机构外审员陈谋林先生及范平兰女士在统一考试委员会主任黎海洲博士及考试局主任邝其芳局陪同下进行考场审核。
3. 2013年11月21日，穆迪国际认证机构外审员范平兰女士在邝其芳局主任陪同下进行评阅作业审核。

穆迪国际认证机构完成审核工作后，具体建议本会将认证范围修订为：“开发马来西亚华文独立中学的教学纲要与统一课程教材、提供国际公认的华文独中统一考试（UEC）。提供教师培训、升学咨询及相关产品与服务”。2013年12月12日，本会正式取得上述新认证范围的ISO 9001:2008 认证。

## 六、结语

董总业务的发展与行政部的健全发展息息相关。为了具体地执行及完成董总常委会所决定下来的工作任务，一个强大及有系统的行政团队是必要的。因此，引进ISO质量管理体系，订立各部门质量目标，以提升行政部的管理及工作效能，建立更好的部门团队合作，让行政部的工作能顺畅进行，与时俱进。