

董总推行ISO管理体系

227

组织

董总历届
理事名表

华教简史
与大事纪要

专题

教育数据

董总属会
简介

编后语

编委会名单

✦ 管理者代表 / 曾庆方、罗丽蓉
✦ 文控中心 / 廖燕玲

一、前言

董总自2011年开始推行并获得ISO 9001质量管理体系（Quality Management System, QMS）认证至今，而ISO 27001资讯安全管理体系（Information Security Management System, ISMS）则于2016年获得认证至今。整个管理体系都建立了完善的流程和标准，并已形成运作机制。在两位管理者代表的有效监督下，以及经过培训的合格内审员团队审核下，组织的流程更加顺畅、强化及制度化。

董总的各项业务得以持续增长及落实，这与行政部的健全发展密不可分。为了有效执行和完成董总中央委员会所下达的任务，一个强大而有组织的行政团队至关重要。因此，引入ISO管理体系，定立各部门质量目标，以提升行政部门的管理效率和工作绩效，建立更紧密的部门团队合作，确保行政部门工作的顺畅进行，与时俱进。

二、ISO 9001质量管理体系

（一）引进ISO 9001质量管理体系，提升管理水平

为进一步完善行政制度和提升管理水平，第27届董总常务委员会于2009年决定为行政部引入ISO 9001质量管理体系，成立三人小组，成员包括财政黄道坚、常委庄俊隆和首席行政主任邝其芳，负责规划并向常务委员会建议导入ISO 9001质量管理体系的事宜。

行政部按照“ISO 9001:2008质量管理体系要求”，逐步推动行政部作业流程的文件化，以实现决策规范化。2009年下旬，董总聘请凯顿顾问公司的咨询顾问邱育麟先生向行政部职员讲解和培训有关ISO 9001质量管理体系的概念，并于2010年进行实验性推行。

为了能有效推行ISO 9001质量管理体系，第27届董总常务委员会于2010年3月13日第五次会议上正式通过成立ISO督导委员会，以统筹和规划体系的建立及持续督导。该委员会成员包

括署理主席邹寿汉、财政黄道坚、常委庄俊隆、常委李衍旺博士，以及行政部管理层等人。

根据咨询顾问邱育麟先生的建议，行政部推行ISO 9001质量管理体系分为六个阶段逐步进行。

第一阶段：进行“组织诊断”，于2010年1月18日至19日展开。

第二阶段：进行培训，于2010年1月29日讲解ISO 9001:2008质量管理体系标准条文，同时对现有体制的差距分析进行调整。

第三阶段：建立文件化质量管理体系。行政部于2010年2月1日至6月30日展开建立文件工作。期间的主要工作是编制质量方针、质量目标、质量手册、质量计划等文件，共建立118项质量程序文件。

第四阶段：实施阶段。于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、质量计划等文件正式按照有关质量管理体系的文件规定推展部门业务。

为配合第五阶段“内部审核”工作的进行，行政办公室在2010年6月25日安排内审培训课程。课程内容包括ISO 9000族标准的哲学、理论、内容和基本要求，以及内部审核的实施方法，模拟内部审核过程。这项课程培训了18位职员成为合格的内部审核员。

第五阶段：进行“内部审核”。内部审核员于2010年7月22日至30日审核各部门的流程文件，确保符合ISO 9001:2008质量管理体系标准的要求，8月20日及21日进行现场内部审核。

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）有限公司审查第一阶段的文件；10月25日审核考场作业；11月28日审核评阅作业；最后于2011年1月12日进行现场审核。

（二）“执行与管理华文独中统考”业务的认证

由于本会业务繁多，在凯顿顾问公司咨询顾问邱育麟先生的指导和协助下，ISO督导委员会详细分析和探索后，决定首先在“执行与管理华文独中统考”业务方面推行ISO 9001:2008质量管理体系，涉及部门包括考试局、人力资源局和产业管理与事务局。

经过两年的努力，终于在2011年1月24日获得“执行与管理华文独中统考”业务的认证。这项ISO 9001:2008质量管理体系认证证书颁发仪式于3月12日在董教总教育中心B座309礼堂举办，时任董总主席叶新田代表董总从ISO认证管理委员会主席拿督阿兹末手中接领由马来西亚、英国、中国和日本认证单位颁发的证书。

获取认证证书后，行政部除了维持和持续改进统考业务方面的管理体系外，也积极建立其他业务的ISO 9001:2008质量管理体系，希望达到质量管理的目标。

（三）持续改善行政部ISO 9001:2008质量管理体系

2012年3月，ISO督导委员会在会议上通过扩大本会认证范围的提案，即从原有的“执行与管理华文独中统考”的ISO

9001质量管理体系认证，扩大为“华文独中教育辅助服务”。行政部也成立ISO执行小组，委任财务局兼人力资源局执行主任潘棠莲为管理者代表，以更全面推动ISO认证工作。

随著认证范围扩大，涉及ISO质量管理体系作业的部门也增加了，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了这一体系。

为了加强职员对ISO 9001:2008质量管理体系的认识，人力资源局定期安排有关质量管理体系的培训课程。除了提升职员对体系的认识外，还栽培了一定数量的内部审核员，以实现全员参与的目标。

2012年，行政部进行两次内部现场审核工作。第一次为2012年6月14日和18日，第二次在2012年10月4和5日。

根据两次内审结果显示，各局的流程大部份都能够有效实施，但在作业流程编写及文件管理方面还有待加强。为此，ISO执行小组在2012年年中，与课程局、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就此讨论，修订作业流程。

2013年，ISO督导委员会决定扩大推行ISO 9001质量管理体系，并调整认证范围为“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”。这涵盖了统一考试业务、课程编写与出版、书刊发行、中学生辅助读物的出版与发行、教师培训以及升学咨询服务等业务。在各部门积极合作下，行政部于2013年12月12日正式取得上述新认证范围的ISO 9001:2008认证。

由于ISO质量管理体系的运作基本上已经步入轨道。董总常务委员会在2013年6月30日议决委任常委庄俊隆为督导委员，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，以确保该体系有效运作。

引进ISO 9001:2008质量管理体系是行政部管理机制的一场变革，旨在规范行政管理和服务，提升行政效能，建立规范、标准和高效的组织。

（四）升级ISO 9001:2015质量管理体系

2015年9月15日，国际标准化组织质量管理与质量保证技术委员会（ISO/TC 176）正式发布ISO 9001:2015新版标准，并设定为期3年的转版过渡期，组织可以在此期间选择任何时间进行转版。

董总对此于2016年下半年开始制定转版进度表和转版工作。2016年11月22日，管理评审会议上议决，确定了ISO 9001:2015质量管理体系的质量方针为“本会根据服务对象的期望和需求，致力提供优质的服务，并通过持续改进和创新，追求先进的水平，以维护和发展华文教育。”总质量目标为“持续改进对华文独中教育辅助服务的质量管理体系。”认证范围保持不变，仍包括“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。”而质量管理体系的各项业务质量目标则将依据各部门的关键绩效指标（KPI）实施。

为了贯彻执行ISO 9001:2015质量管理体系，加强对本会质量管理体系的运作，持续改进事项如下：

- 1) 修订质量方针为“致力于发展马来西亚华文独立中学的统一课程，提供教师培训、升学咨询及举办国际公认的统一考试；通过持续改进和创新，致力提供符合法规要求的优质服务，以满足服务对象的期望和需求。”；
- 2) 修订认证范围为“开发马来西亚华文独立中学的统一课程纲要与教材、举办国际公认的华文独中统一考试，并提供教师培训、升学咨询及相关产品与服务。Design, Development and Delivery of Curriculum, Syllabus, teaching and learning materials. Provision of Internationally Recognized Unified Examination Certificate (UEC) Programmes for the Malaysian Independent Chinese Secondary School (MICSS). Provision of teacher training, University Entry Advisory and Supporting Services.”；
- 3) 确认ISO质量管理体系推行小组的职务说明；
- 4) 重新修订、优化质量文件的各项流程和记录表格；
- 5) 将ISO文件管理系统升级至9001:2015版本；
- 6) 为全体职员提供ISO 9001:2015标准转版培训；
- 7) 质量管理体系内部审核。

行政部经过一年有计划的各项文件修订和改进措施，成功实施质量管理体系，并于2018年1月10日获得升级ISO 9001:2015质量管理体系认证。随着质量

管理体系转版，现有作业模式将受影响，这对组织来说是一项挑战，但同时也是改善业务的良机。

(五) 有效维持ISO 9001:2015质量管理体系认证

从2019年开始，质量管理体系以“推动与落实华文独中教育改革”为质量目标，每年定期制定质量目标的预计目标达成情况，并检讨跟进实际执行的情况，以逐步落实各项教改专案。

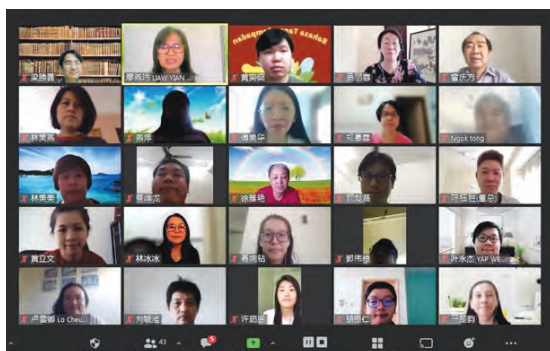
为了应对天灾和不利因素可能造成的冲击，行政部特别关注管理体系各项风险处置的措施，并启动统考危机处理机制，以应对不可抗力的内外部因素。

董总定期进行一年一次的内部审核和外部审核，综合各项审核结果表明，本会的质量管理体系是有效的，并且一直维持认证至今。

董总ISO 9001质量管理体系 维持认证过程

维持认证	实施日期
获得认证	2011年1月24日
第一轮更新	2014年1月27日
第二轮更新	2017年1月23日
升级认证	2018年1月10日
第三轮更新	2019年12月22日
第四轮更新	2023年2月12日

为提升内部审核能力，特别进行了国际认证审核员注册协会（IRCA）认可的主导审核员培训，共有12位职员参与。管理层希望通过内部审核让职员进一步了解其他部门的作业程序，促进双方部门合作时的互相配合与谅解，并达到最高效



2021年ISO 9001质量管理体系和ISO 27001资讯安全管理体系的内部审核采取远程审核模式进行。



2023年ISO 9001质量管理体系内部审核员培训。

益。同时，也让职员有机会以第三者的身份提供建设性的建议。为栽培新审核员的审核能力，管理层特安排内审资历较浅的审核员担任小组组长，再配搭资深的审核员为一组，以引导方式带动资浅的审核员。

董总推行ISO 9001质量管理体系旨在提升董总的行政效率和组织效益，并建立所有行政服务提供的管理制度，是一项层次极高、涵盖范围广泛的工作。ISO 9001质量管理体系注重的不是一套写得很好的质量管理文件，或评审前所建立的执行记录，而是制度的长期维持。通过严格审核的国际标准化的质量体系进行质量管理，真正达到规范化、科学化的要求，极大地提高工作效率和服务合格率，迅速提高工作的社会效益。

三、ISO 27001资讯安全管理体系

资讯安全管理体系于2016年获得认证，使得组织在资讯安全管理方面迈出了一大步，也使得组织管理运作更趋完善。然而，在体系的运作过程中，执行资讯安全业务和内部审核的人员经验仍

然不足。

资讯安全管理的运作采用PDCA循环模式（Plan计划 – Do执行 – Check检查 – Action行动）进行，并根据检查结果持续改进体系的运行。资讯安全管理系统藉由应用风险管理过程，保持资讯的机密性、完整性及可用性，適切管理风险、避免内部及外部的威胁，并降低信息作业风险、保障营业机密及合作伙伴隐私。

董总资讯安全管理体系在第30届董总中央委员会ISO督导委员会第2次会议上接纳了体系一阶文件，于2016年5月5日正式实施。

资讯安全管理体系的认证范围是“考试资讯处理流程及数据中心之资讯安全管理体系”。选择此范围的理由如下：

- 统考是华文独中的水平指标，也是学生升学就业的通行证，其中更牵涉认证机制，安全性不容忽视；
- 通过体系认证，表明本会体系符合国际标准，证明本会有能力保证资讯安全，提高组织的信任度和提升统考的地位及认同；
- 伺服器 and 数据库主机存放本会所有重要数据，举凡资料档案、题库、考生资料和成绩、人事、会

计、薪资等，无所不包，重要性毋庸置疑；

- 数据中心属于基础建设，作为所有资讯系统之安全根基，势必列入重点工作项目；
- 对本会的关键资讯资产进行全面系统的保护，确保组织的资讯之机密性（Confidentiality, C）、完整性（Integrity, I）和可用性（Availability, A）。

资讯安全管理体系的方针为“根据资讯安全管理关注方的需求和期望，致力保护资讯资产和提供可靠之资讯服务，并按照ISO/IEC 27001:2013的标准要求，建立、实施、保持和持续改进资讯安全管理体系，以让组织有效率的运行。”

资讯安全管理体系的目标为“维护华文独中统一考试的制度及其服务之可信度和公信力，以取得国内和全球的承认，并承诺持续改进，以确保所提供的人员，产品和服务的质量。”

为了有效推行资讯安全管理体系，第31届董总中央委员会于2019年12月8日第7次会议上正式通过成立合规管理委员会来统筹与规划体系的持续运行。该委员会成员如下：

主任：常委庄俊隆

副主任：常委张锦祥、中委陈正锦

委员：中委萧福才、中委蔡明彪、
中委莫文翔

2024年3月16日第32届董总中央委员会第9次会议，委任了新一届的合规管理委员会，成员如下：

主任：中委郑东旺

委员：中委潘光耀、中委林涌斌、
中委黄胜全

（一）建立ISO 27001资讯安全管理体系（ISMS）

资讯安全管理体系审核范围涵盖数据中心、考试资讯处理流程及其支援流程。审核目标是确保ISMS的实施符合ISO/IEC 27001:2013标准要求，同时也要确保ISMS的实施符合组织本身的资讯安全政策、目标和程序。受审单位包括管理者代表、资讯工艺局、考试局、产业管理与事务局、人力资源局及文件管制中心。审核目的是查核资讯安全管理体系是否符合ISO/IEC 27001:2013标准要求以维持认证，并识别改善管理体系的可能性。

资讯安全管理体系自实施起，共进行了9次内部审核，第一次内部审核由外聘审核员（SGS（M）Sdn Bhd）进行，第二次至迄今2024年都由内部审核员进行现场审核。

2013年开始，董总IT基础设施的设计过程，借鉴了资讯安全管理体系等标准体系的思路，旨在帮助组织建立必要的资讯安全管理过程。当时的资讯组杨士超主任对数据中心设备间环境的要求：首先因数据中心与卫生间相邻，不符合环境要求，因此将数据中心于2014年底搬迁去2楼前端位置，再根据有关设备对温度和湿度的要求，室温保持在18℃到27℃之间，相对湿度为45%–70%，保持室内无尘土，2020年安装符合相关规定要求的FM200消防系统、CCTV和防静电的设置。

2014年和2015年，相继对各楼层的主干线重新布线，所有连接去用户终端的线路都采用CAT 6网络线，布线系统既要考虑到目前的需求，又要适当兼顾今后的发展，在基础作用决定后一旦建成就不可能在短期内变动，因而布线系统具有较长的生命周期，即15至25年。

2015年，资讯组主任杨志强在准备文件方面，制定了26份表格供部门在日常的执行时开始使用，而文件则由Provintell顾问公司的咨询顾问Nicholas Ng和王耀昇编制本会资讯安全管理体系的安全政策、目标、一阶、二阶等文件，以配合第三方认证机构ISO/IEC 27001:2013资讯安全管理体系进行认证审核。

2016年6月27日，董总正式向验证机构TUV Nord Malaysia提呈认证申请。第一阶段的验证审核（文件审查）在9月27日至28日进行，外审员提出了9项改进建议事项。第二阶段的验证审核则在10月27日、28日、31日及11月1日进行。审核发现3项轻微不符合事项、17项改进建议和1项评论事项。

本会在11月30日向验证机构回应不符合事项的根本原因分析、纠正行动和纠正措施。验证机构接受了本会不符合事项的回应，并于12月2日发函通知本会通过验证审核。

为确保资讯安全管理体系和质量管理体系的持续适宜性、充分性和有效性，于2017年2月至4月期间进行了2017年度风险评估检讨。针对每项资讯资产，识别其弱点，并评估各项威胁对机密性、完整性和可用性的冲击。同时，从组织内外部环境、关注方和法律法规的角度识别风险的输入。在此次检讨中，共识别出78项风险，其中有31项被确定为需要优先处置的风险。

2017年资讯安全管理体系正式全面在考试局落实，因此从3月份开始针对考试业务进行了风险评估，至5月完成了风险处置计划。在这项评估中，共识别出39项风险，其中有28项被确定为需要处置的风险。

2017年3月8日，TUV Nord认证机构发出认证证书。证书颁发仪式在5月6日上午10时30分在A401会议室举行。出席仪式的人员包括董总中央委员、行政部主管、TUV Nord Malaysia代表、ISMS顾问及受邀的媒体。

（二）业务连续性计划

资讯工艺局每年都进行业务连续性计划（Business Continuity Planning，缩写为BCP），目的是为了确认及测量灾难复原及业务持续计划之有效性。面对由于自然或人为造成的故障或灾难时，关键业务可以持续运行的情况，能够迅速做出反应，以确保关键业务提供顺利快速的恢复服务，而不造成业务中断，中断事故可能从几分钟到几个月不等，或者系统再也不能恢复运作，具体取决于损坏程度。

对于组织来说，任何导致关键业务在一定时间内无法进行的事件都被视为灾难，其特点表现为：

1. 计划之外的服务中断
2. 超期的服务中断
3. 中断无法通过平常的事件管理程序得到解决
4. 中断造成重大损失

一个BCP必须周期性地演示及有规律的测试，增强信心及效率，确保其相关的文档时常更新，每年以不同的题目进行测试，如：

1. 2016年至2017年模拟本地端档案伺服器的硬件损坏，启动DRsite端的档案伺服器的档案读取。
2. 2018年模拟本地端的Apps伺服器损坏，启动DRsite端的Apps伺服器

并远端使用系统。

3. 2019年模拟集合器 (switch) 的设定错乱损坏，2楼的电脑无法连结网络，启动使用备用集合器进行复制。
4. 2020年更换新的防火墙，在替换旧的防火墙时，进行防火墙的设定复制去新的防火墙。
5. 2021年是在MCO期间，利用VPN远端登入档案伺服器读取文件，以确保同事在家里都可以访问档案伺服器和其他伺服器。(如：AutoCount和考试局伺服器) 。
6. 2022年模拟uec.dongzong.my网站资料损毁，启动还原备份数据库和网站资料。
7. 2023年以停电为不可抗力的事件模拟演习中断所有网络、系统、伺服器的使用，当恢复电源后手动重新启动所有伺服器。

制定好的BCP需要进行适当的测试才能投入使用，同时需要执行下列行动：

- 准备一份测试计划，选择测试脚本，说明预期要达到的结果。
- 损毁报告
- 记录测试结果
- 评估测试结果，报告存在差距。
- 将测试结果和报告向团队公布
- 确认需要做何改进以弥补差距
- 培训团队

业务连续性计划根据BCP策略技术指标恢复点目标 (RPO) 和恢复时间目标 (RTO) 的时间长短可以有不同的恢复策略，包括数据备份、数据复制、系统切换、人工迁移等。在识别关键功能和系统后，允许根据功能和系统的必要性，对其进行优先级排序业务复原。

(三) 持续改进资讯安全管理体系 ISO/IEC 27001:2013

因此，贯彻资讯安全管理体系例年必做的工作如下：

1. 资讯安全管理政策：审视政策条文，以确定政策的适宜性、有效性和充分性。
2. 资讯安全管理团队名册：包括任命管理者代表、各部门资讯安全管理人员，明确其职责。
3. 风险评估与处置：针对所有的设备、软硬件、人员或新的项目进行风险评估和处置。
4. 业务连续性计划 (Business Continuity Planning, 缩写为BCP)
5. 内部审核：每年至少进行一次的内部审核
6. 质量目标：数据中心的设备运作时间 (uptime) 达99%
7. 资讯安全管理有效性测量：采用季度方式进行，针对资讯安全管理的13项领域共28个项目进行检测。
8. 培训计划：持续向员工传达遵守组织资安政策之重要性与必要性，所有使用资讯系统之人员，必须接受资讯安全宣导课程。

为提升内部审核能力，进行了3次内部审核员培训，共培训了58位合格内部审核员，另外培训6位具有资讯安全管理体系的国际认证审核员注册协会 (IRCA) 认可的主导审核员培训。

历年培训计划如下：

- 2014年资讯安全管理体系宣导培训-ISO 27001:2013
- 2016年资讯安全管理体系内审员培训-ISO 27001:2013 (31位职员)

- 2021年资讯安全管理体系内审员培训-ISO 27001:2013 (26位职员)
- 2024年资讯安全管理体系宣导培训-ISO 27001:2022 (全体职员)
- 2024年资讯安全管理体系内审员培训-ISO 27001:2022 (50位内审员)

合格审核员：

- 具有资讯安全管理系统的国际认证审核员注册协会 (IRCA) 认可的主导审核员，包括林纪松、杨志强、陈秀芳、徐雅艳、林玉娟、卢美华。
- 合格内部审核员包括黄智樑、严楚韵、卢雪卿、李汉富、陈钰胜、李连辉、邬洁妮、谢秋彦、刘碧云、傅美华、谢秋嫦、曾观慧、叶响荣、黄金凤、苏燕卿、郑惠蓉、张厚耀、张碧之、谢春美、廖燕玲、曾庆方、锺伟前、蒋乙凤、林美燕、颜彭濤、罗丽蓉、叶彩凤、潘玉婷、许中志、郭伟粮、黄美姿、赖依玲、吴丽萍、曹薇华、黄颖蕴、叶永杰、陈俊良、陈燕萍、罗紫霖、黄立文、苏美娟、林冰冰、许汉顺、张晓清、高燕敏、林美美、郑惠蓉、许茹恩、郭小闻、吴玉彬、刘美玲、叶兴隆、叶时珍、汤民安。



2019年ISO 27001资讯安全管理体系意识培训。

2014年至2024年期间，涉及资讯安全管理体系重大改变的项目：

1. 2016年开始，统考成绩查询改变转换数据的方式上传资料，通过国立高雄师范大学余远泽教授的团队协助下，完成程式的优化，并透过Google验证来查询成绩。
2. 订阅Cloudflare，使网站和服务更安全、更高效。
3. 2020年为了因应政府实施的行动管制令 (Movement Control Order, MCO)，行政部采取了全体职员 / 轮班制居家办公模式。在此期间，开放职员申请借用手提电脑或个人桌上电脑回家使用，并通过虚拟专用网络 (Virtual Private Network, VPN) 功能进行远程工作。为确保组织的资讯得到保护，资讯工艺局通过电子邮件和汇报会等方式向全体职员进行资讯安全意识的宣导，并时时监督远程运作的伺服器 and 防火墙功能的把关。
4. 配置10%手提电脑为职员工作电脑，旨在提高工作效率、方便学习、促进交流。
5. 提供在线捐款，通过银行FPX、信用卡、电子钱包捐款。
6. 完善IT的线上投报，以进行支援服务，借此可以分析出投报的类别。
7. 完善线上借阅设备、视讯会议。

为配合ISO 27001:2022新版本的提升，行政部于2024年全面进行转版文件修订和审核，包括全体职员对ISO 27001:2022转版意识培训、ISMS文件转版修订，依据新标准进行内部审核和外部审核。这些举措旨在提升资讯安全管理体系的认证，并确保其持续适宜性、充分性和有效性。

组织

董总历届
理事名表

华教简史
与大事纪要

专题

教育数据

董总属会
简介

编后语

编委会名单



2024年ISO 27001资讯安全管理体系转版文件修订工作坊的出席者与导师。

四、个人资料管理体系 (Personal Information Management System, PIMS)

个资保护推动小组于2017年1月成立，旨在从法律面（符合法规要求）、制度面（持续落实PDCA循环）及标准面（国际标准的共同作法）三个方面持续落实个人资料保护。小组成员由各部门指派一位种子成员担任（个资业务承办人），组长为会务与资讯局局长。其主要任务包括制定个人资料管理制度和推广个资意识至各部门。

在1月份，小组开始建立个人资料清册，以识别组织内个人资料数据的流向。随后，小组成员在3月份时依据各自部门的个人资料清册进行风险识别和分析，重点关注个人资料生命周期中可能产生的风险，包括收集、处理、利用、传输、储存和销毁的过程。在5月份，小组开始拟定风险处置计划，各部门按照该计划和个资政策以及相关程序进行个资管理的实施。

小组从2月开始建立个人资料管理基础框架，并在4月份完成了5份文件的制定，供各部门参考以遵循个资法。这些文件包括：“董总个人资料管理规范”、“董总个人资料管理政策”、“个人资料风险管理程序书”、“个人资料处理和安全控管程序书”、及“资料当事人权利行使程序书”。在上半年完成个人资料管理制度框架后，小组于6月21日解散。

针对个人资料保护法的基础培训分为两个场次，分别在1月16日和19日举行。第一场培训有41位职员参与，第二场则有39位职员参与。培训旨在让职员了解个人资料法及如何遵循。培训机构是PKF Avant Edge Sdn Bhd。此外，在8月14日有两位职员参加了由iTraining Expert Global Plt举办的外部培训，旨在让参与的人员从法律和实务角度了解个人资料保护法的遵循和实施。最后，在11月8日至9日，有3位职员参加了由Straits Interactive Sdn Bhd举办的资料保护实践工作坊，旨在让参与的人员更深入了解如何实际操作个人资料管理工作。

五、结语

行政部在应对天灾和不利因素可能带来的冲击时，始终保持警惕，特别关注风险管理和启动危机处理机制，以确保管理体系的稳健性。同时，在新常态环境下，行政部积极推动线上教育和教学，通过线上教师培训课程、线上教学、董总E启学线上学习平台的启动，将独中教材电子化，逐步提供线上独中课程教与学的平台。在推动上达到预期的结果，并在成效上达到不俗的回响，为独中课程提高了全新的学习体验，并取得了良好的成效。

为了强化内审员的能力和储备机制，行政部采取了措施确保内审员的审核技能和知识得到持续更新和提升，确保他们能够胜任内审任务。ISO内审员

从培训到执行内审任务的3年时间差，若ISO内审员超过3年没有执行内审任务，将会提供审核复习培训，以维持内审员的审核技能。

在过去的13年里，质量管理体系在行政部的推动下取得了显著成效，各相关部门都能够充分掌握和运行ISO 9001质量管理体系，为提升管理效率和服务质量做出了重要贡献。尤其是近三年来，学务处相关部门和单位，对ISO 9001质量管理体系的运作，都能充分掌握和运行妥当。

资讯安全管理体系在过去8年中得到了有效的实施，根据资讯安全维护计划采取了相应的防护和控制措施，并定期进行资讯安全风险管理的检讨，以应对内外在资讯安全情势的变化。

[组织](#)
[董总历届理事名表](#)
[华教简史与大事纪要](#)
[专题](#)
[教育数据](#)
[董总属会简介](#)
[编后语](#)
[编委会名单](#)

附录一：ISO质量管理体系大事纪要

ISO 9001质量管理体系

序	日期	大事纪要
1.	2009年10月4日	第27届董总常务委员会第3次会议决定为行政部引入ISO 9001质量管理体系，并成立三人小组，成员包括财政黄道坚、常委庄俊隆和首席行政主任邝其芳，负责规划并向常务委员会建议导入ISO 9001质量管理体系的事宜。
2.	2009年下旬	董总聘请凯顿顾问公司的咨询顾问邱育麟先生向行政部职员讲解和培训有关ISO 9001质量管理体系的概念。
3.	2010年3月13日	第27届董总常务委员会第5次会议，正式通过成立ISO督导委员会，以统筹和规划体系的建立及持续督导。该委员会成员包括署理主席邹寿汉、财政黄道坚、常委庄俊隆、常委李衍旺博士，以及行政部管理层等人。
4.	2010年7月22日至30日	内部审核员审核各部门的流程文件，以确保符合ISO 9001:2008质量管理体系标准的要求。
5.	2010年8月20日至21日	内部审核员进行现场内部审核，以确认各部门的业务有效实施。
6.	2010年9月15日	穆迪国际认证机构（马）有限公司审查第一阶段质量管理体系文件。
7.	2010年10月25日、11月28日	穆迪国际认证机构（马）有限公司审核统一考试的考场作业和评阅作业。
8.	2011年1月12日	穆迪国际认证机构（马）有限公司在董总进行现场审核。
9.	2011年1月24日	获得“执行与管理华文独中统考”认证范围的ISO 9001:2008质量管理体系证书。
10.	2011年3月12日	于董教总教育中心B座309礼堂举办“ISO 9001:2008质量管理体系认证证书颁发仪式”，时任董总主席叶新田代表董总从ISO认证管理委员会主席拿督阿兹末手中接领由马来西亚、英国、中国和日本认证单位颁发的证书。
11.	2012年3月9日	第28届董总中央委员会ISO督导委员会第1次会议通过扩大本会认证范围的提案，即从原有的“执行与管理华文独中统考”的ISO 9001质量管理体系认证，扩大为“华文独中教育辅助服务”。行政部也成立ISO执行小组，委任财务局兼人力资源局执行主任潘棠莲为管理者代表、会务与组织局执行主任林纪松为内审组长、技职教育局兼学生事务局执行主任张基兴为副内审组长、人力资源局高级执行员赖雪丽为宣导执行员，以更全面推动ISO认证工作。

序	日期	大事纪要
12.	2012年6月10日	第28届董总中央委员会ISO督导委员会第2次会议将本会的业务分为两大认证，即独中业务及会务业务：①独中业务为一张认证，称为“对华文独中教育辅助服务的策划与执行”，认证目标日期定为2013年；②会务业务为另一张认证，并于2013年开始实施ISO标准作业程序，认证目标日期定为2014年。同时也确认质量目标修改为持续改进“对华文独中教育辅助服务的质量管理体系”；会议接纳教师教育局设定的教师培训业务质量目标为“2012年度教师培训活动参与者对培训课程的整体满意度达75%。”；以及“电脑采购与维修管理支援作业”质量目标为“年度电脑故障率平均不超过10小时”。
13.	2012年6月14日、18日、10月4日至5日	对于认证范围扩大为“华文独中教育辅助服务”，行政部进行两次内部现场审核工作，以确保相关业务都有效执行。
14.	2013年5月9日至10日	培训14位具有ISO 9001:2008内部审核资格的内审员。
15.	2013年12月12日	在各部门积极合作下，行政部正式取得新认证范围的ISO 9001:2008认证，认证范围为“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”。业务范围包括统一考试业务、课程编写与出版、书刊发行、中学生辅助读物的出版与发行、教师培训以及升学咨询服务等业务。
16.	2013年6月30日	第29届董总中央委员会第1次会议议决委任常委庄俊隆为督导委员，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，以确保该体系有效运作。
17.	2014年5月22日至23日	培训16位具有ISO 9001:2008内部审核资格的内审员。
18.	2014年1月27日	本会获得第一轮更新ISO 9001:2015质量管理体系认证。
19.	2015年6月16日	为18位ISO 9001内审员进行内部审核进阶培训。
20.	2016年5月5日	第30届董总中央委员会ISO督导委员会第2次会议，会议决定从2016年6月起开始实施质量管理体系转版计划，2018年第一季度更新认证至2015版本。
21.	2016年5月20日、7月15日	为配合ISO 9001:2015新版本的提升，进行转版意识培训予全体职员。
22.	2016年8月1日至5日	培训6位受到质量管理系统的国际认证审核员注册协会（IRCA）所认可的主导审核员。

组织

董总历届
理事名表华教简史
与大事纪要

专题

教育数据

董总属会
简介

编后语

编委会名单

序	日期	大事纪要
23.	2016年11月22日	为了贯彻执行ISO 9001:2015质量管理体系，加强对本会质量管理体系的运作，管理评审会议修订质量方针为“致力于发展马来西亚华文独立中学的统一课程，提供教师培训、升学咨询及举办国际公认的统一考试；通过持续改进和创新，致力提供符合法规要求的优质服务，以满足服务对象的期望和需求。”；以及修订认证范围为“开发马来西亚华文独立中学的统一课程纲要与教材、举办国际公认的华文独中统一考试，并提供教师培训、升学咨询及相关产品与服务。Design, Development and Delivery of Curriculum, Syllabus, Teaching and Learning Materials. Provision of Internationally Recognized Unified Examination Certificate (UEC) Programmes for the Malaysian Independent Chinese Secondary School (MICSS). Provision of Teacher Training, University Entry Advisory and Supporting Services.”。质量管理体系的各项业务质量目标则依据各部门的关键绩效指标（KPI）实施。
24.	2017年1月23日	本会获得第二轮更新ISO 9001:2015质量管理体系认证。
25.	2017年4月20日至21日	安排ISO 19011管理体系审核培训，以加强ISO 9001内部审核员的审核技巧，计有22人参与培训。
26.	2017年5月16日	提供ISO 9001:2015风险思维意识培训，计有24人参与培训。
27.	2017年6月1日至2日、5日至7日	培训6位受到质量管理体系的国际认证审核员注册协会（IRCA）所认可的主导审核员。
28.	2017年8月5日	第30届董总中央委员会ISO督导委员会第3次会议，会议接纳行政部提呈的质量方针和认证范围。
29.	2018年1月10日	行政部经过一年有计划的各项文件修订和改进措施，顺利获得升级ISO 9001:2015质量管理体系认证，并有效实施质量管理体系。
30.	2019年2月24日	第31届董总中央委员会合规管理委员会第2次会议，根据质量管理体系行政结构，执行长是管理体系的最高管理者，合规管理委员会的任务是代表中央委员会监督管理体系的运行，并确保行政作业流程符合程序。
31.	2019年3月10日	第31届董总中央委员会第4次会议委任曾庆方副执行长为质量管理体系的管理者代表。
32.	2019年12月22日	本会获得第三轮更新ISO 9001:2015质量管理体系认证。
33.	2020年6月11日至12日	培训28位具有ISO 9001:2015内部审核资格的内审员，累计内审员人数达68人。
34.	2023年2月12日	本会获得第四轮更新ISO 9001:2015质量管理体系认证。
35.	2023年5月11日至12日	培训34位具有ISO 9001:2015内部审核资格的内审员，全体内审员人数达93人。

ISO 27001资讯安全管理体系

序	日期	大事纪要
1.	2015年12月19日	第30届董总中央委员会ISO督导委员会第1次会议，议决资讯安全管理体系认证范围是“考试资讯处理流程及数据中心之资讯安全管理体系”。
2.	2016年1月12日至13日	31位内审员通过培训并考核合格，取得了内部资讯安全管理体系审核资格。
3.	2016年5月5日	第30届董总中央委员会ISO督导委员会第2次会议，接纳了资讯安全管理体系一阶文件，并于2016年5月5日正式实施。
4.	2016年6月27日	董总正式向TUV Nord Malaysia认证机构提呈认证申请。第一阶段的验证审核（文件审查）在9月27日至28日进行，外审员提出了9项改进建议事项。第二阶段的验证审核则在10月27日、28日、31日及11月1日进行。审核发现3项轻微不符合事项、17项改进建议和1项评论事项。本会于11月30日回应不符合事项的根本原因分析、纠正行动和纠正措施。认证机构接受了本会的回复，并于12月2日发函通知本会通过验证审核。
5.	2016年7月4日至5日、11日至13日	培训6位受到资讯安全管理系统的国际认证审核员注册协会（IRCA）所认可的主导审核员。
6.	2017年3月8日	本会于2017年3月8日成功通过资讯安全管理体系（ISMS：Information Security Management System）的国际标准“ISO/IEC 27001:2013”的认证。资讯安全管理体系认证范围是“考试资讯处理流程及数据中心之资讯安全管理体系”。资讯安全管理体系整体目标是维护华文独中统一考试的制度及其服务之可信度和公信力，以取得国内和全球的承认，并承诺持续改进，以确保所提供的人员、产品和服务的质量。证书颁发仪式在5月6日上午10时30分于A401会议室举行。出席仪式的人员包括董总中央委员、行政部主管、TUV Nord Malaysia代表、ISMS顾问及受邀的媒体。
7.	2018年4月9日至10日	提供ISO 27001内审员培训课程，增加内审员对审核管理系统指南的知识，以及如何对资讯安全管理系统进行审核的知识，计有23位内审员参与培训。
8.	2019年3月10日	第31届董总中央委员会第4次会议委任资讯工艺局局长主任为资讯安全管理体系的管理者代表，在资讯工艺局局长主任未到任前，则由锺伟前副执行长担任。
9.	2019年12月8日	第31届董总中央委员会第7次会议，正式通过成立合规管理委员会来统筹与规划体系的持续运行，以更有效推行资讯安全管理体系。该委员会成员如下： 主任：常委庄俊隆 副主任：常委张锦祥、中委陈正锦 委员：中委萧福才、中委蔡明彪、莫文翔

组织

董总历届
理事名表华教简史
与大事纪要

专题

教育数据

董总属会
简介

编后语

编委会名单

序	日期	大事紀要
10.	2020年3月19日	為因應政府實施的行動管制令（Movement Control Order, MCO），行政部採取全體職員／輪班制居家辦公模式。在此期間，開放職員申請借用手提電腦或個人桌上電腦回家使用，並通過虛擬專用網絡（Virtual Private Network, VPN）功能進行遠程工作。為確保組織的資訊得到保護，資訊工藝局通過電子郵件和匯報會等方式向全體職員進行資訊安全意識的宣導，並实时监控遠程運作的伺服器 and 防火牆功能的把關。
11.	2021年4月19日至20日	34位內審員通過培訓並考核合格，取得了內部資訊安全管理体系審核資格。
12.	2024年3月16日	第32屆董總中央委員會第9次會議，委任了新一屆的合規管理委員會，成員如下： 主任：中委鄭東旺 委員：中委潘光耀、中委林湧斌、中委黃勝全
13.	2024年3月	組織提供一系列活動資源協助完成ISO/IEC 27001:2022的轉版。為配合ISO 27001:2022新版本的提升，行政部全面進行轉版文件修訂和審核，包括全體職員對ISO 27001:2022轉版宣導培訓、ISMS文件轉版修訂，依據新標準進行內部審核和外部審核。為了維護ISO/IEC 27001審核員資格，計有50位內審員參加1天培訓，證明有足夠的能力稽核新版標準。

