

# 对教育机构推行 ISO9000 的再认识

郑俊生副教授

北京理工大学珠海学院市场营销专业

[zyjysh568@sina.com](mailto:zyjysh568@sina.com)

## 摘要

教育机构推行 ISO9000 一直都有是非之争，这些认识问题一定程度上妨碍了其应有的进程和成效。本文以支持者的姿态，分别与“赞扬派”、“怀疑派”、“反对派”对话，力争提高教育机构推行 ISO9000 的广度和深度。文章最后初略提出，在新时代背景下对教育机构推行 ISO9000 的展望。

**关键词：** 教育机构 ISO9000 质量体系 认证

## 1. 问题的由来

ISO 是国际标准化组织(International Organization for Standardization)的简称，为一非政府的国际科技组织，是世界上最大的、最具权威的国际标准制订、修订组织。它成立于 1947 年 2 月 23 日。ISO 的最高权力机构是每年一次的“全体大会”，其日常办事机构是中央秘书处，设在瑞士的日内瓦。

ISO9000，作为国际标准化组织制定的质量管理标准（可能也是人类社会第一个“管理”标准），自 1987 年发布第一个版本以来，它为众多的企业构建了一个关于质量的保证信用体系，使得千千万万的企业顺利地进入国际市场，极大地推动了国际经济一体化进程。

ISO9000 在产业界的成功实践，吸引了各行各业的各类组织纷纷推行应用，并产生了一定的积极效用，服务行业、医疗卫生组织、教育机构、社会团体等都有相关信息，甚至政党组织也有推行 ISO9000 的成功案例。

从教育机构推行 ISO9000 的实际情况来看，虽然总的情况是不错的，相对其它领域在推行的数量和深度，都是令人鼓舞的。但是由于一直都有是非非的认识问题，还是较大地影响了推行效果，使得 ISO9000 的效能没有充分地在教育领域得到发挥。因此，在新的时代环境下，结合新的资讯，再次论论这个老问题——教育机构推行 ISO9000 的认识问题，对提高教育机构推行 ISO9000 的质量和效果，是有现实意义的。

## 2. 对教育机构推行 ISO9000 的不同观点

曾经一度，学术界关于教育机构推行 ISO9000 的研究和讨论很热闹，有许多不同的具体看法。北京科技大学的李婧璇、毛祖桓的文章“中国教育领域的 ISO9000”，将我国教育机构推行 ISO9000 的不同观点归纳为三种，具有一定的代表性。

## 2.1 赞扬派

第一种观点基本赞同导入 ISO9000 族标准,认为对学校来说是有百利而无一害,可以称这一观点的持有者为“赞扬派”。

持这种态度的包括一些研究员及已经通过 ISO9000 认证的学校人员。他们认为学校引入 ISO9000 的好处概括起来有以下四点。第一,引入 ISO9000 实现了教育管理与国际接轨,改变了过去传统计划经济条件下的思想观念及管理模式,借鉴了企业精神,强化了学校的服务意识;第二,有助于规范学校的管理,使学校最大限度地实现人力资源的合理配置,学校领导从具体事务中解脱出来,重视过程控制,有利于更好的实现教育目标,有助于增强依法治校,等等;第三,促进了教育评价主体的多元化;第四,引入 ISO9000 有利于提高教育、教学质量和增强其核心竞争力。

## 2.2 怀疑派

第二种观点认为可以引入这一标准,但强调了导入标准后可能产生的积极影响和消极后果,对教育的 ISO9000 不是完全认同,而是持“走着看”的态度,可以称其为“怀疑派”或者为“中立派”。

持这种态度的教育界人士不占少数,很多研究者都意识到,ISO9000 虽是先进的管理理念但也存在着很多不能较好的适用于教育界的问题,对我国教育界而言尤其如此。如有学者提出了四点质疑:第一,ISO9000 是否适宜于学校教育;第二,ISO9000 质量因素是否能转化为教育质量标准;第三,谁最有资格认证教育质量;第四,质量管理体系的管理能维持多久。并认为,ISO9000 的一些先进理念和科学方法值得教育界借鉴,但既不可消极对待,也不可盲目跟风。这四点质疑较全面的阐明了我国教育界引入 ISO9000 存在的不能忽视的问题,是“中立派”中最具代表性的观点之一。

华东师大赵中建教授提出了一个观点:学校可以而且应该通过应用 ISO9000 质量管理体系的思想,与全面质量管理相结合,建立学校的质量管理体系,以促进消费者中心和质量持续提高观念的树立,但未必一定需要进行认证。

结合我国的实际,这种认证很可能使学校为了认证而认证,甚至出现“认证书商品化”的问题。

支持这种观点的论据主要集中在两个方面。一方面是认为相比企业,教育有其自身的特点,ISO9000 虽好,但要转化成适合教育系统的认证体系还需要一个过程;另一方面是结合我国的实际情况,是否能在全国范围内推广 ISO9000 还值得探讨。

## 2.3 反对派

第三种观点则把学校引入这一标准的消极方面分析的很透彻,认为教育领域贯标还不成熟,切勿导入,可以称这一派为“反对派”。

持这种态度主要是教育界的专家。他们认为 ISO9000 认证体系完全不适合我国教育领域。理由主要有三点:(1)教育作为服务产品的固定模式不科学,很多 ISO9000

专业术语无法套用到教育上。“ISO9000 质量管理体系是以制造业为导向的，其话语与结构在强调学术自由标准的组织当中可能不是很适合”；(2) ISO9000 标准强调规范化，使教师工作压力更大，个性创造性受到了一定的限制；(3) 由于 ISO9000 认证需要一笔费用，会成为学校的经济负担，很难在较大范围推广。

### 3. 对教育机构推行 ISO9000 的再认识

ISO9000 质量管理体系是在全面质量管理理论和实践基础上发展的质量管理体系，它凝聚了人类关于组织管理，特别是质量管理的最高智慧，其核心是把质量管理从传统的对结果（产品）实行评估，转为对过程实施控制。即对形成最终结果（产品）的全过程实施过程控制，对影响质量的各个环节进行监测、纠错、反馈、修正，以保证每一过程质量管理在严格的监控之下进行。

联合国教科文组织在 1972 年《学会生存》中指出：“最近的各种实验表明，许多工业体系中的新管理程序，都可以应用于教育。”

在 ISO9000 标准引言中明确指出：“标准是通用的，不是专门为某一具体行业或经济部门而制定的。” ISO9000 族标准覆盖了房地产、信息技术等 39 个行业，教育列在第 37 类，ISO9000 族标准在制定和实施中就包含了在教育领域的应用。

加快推进教育机构推行 ISO9000 的步伐，全面提高教育质量水平，促进我国教育事业的发展，这就是本文的鲜明观点——支持派。

给“赞扬派”点个赞，给“怀疑派”打点气，让“反对派”转变观点，是本文努力要达到的目标。

#### 3.1 对“赞扬派”要说的话

你们在推行 ISO9000 中得到的收获和好处，既是你们的，也是 ISO 组织的，更是人类社会的。应该积极地通过各种信息渠道，与他人分享。

#### 3.2 与“怀疑派”谈心

- 1) ISO9000 把质量管理最基本最普遍的规律概括为著名的八项基本原则：即以顾客为中心、领导作用、全员参与、过程方法、管理的系统方法、持续改进、基于事实的决策方法、与供方互利的关系。同时，提出质量管理任何过程都遵循的 PDCA 循环：P—策划(plan)；D—实施(do)；C—检查(check)；A—处置(act)。对各类组织提高工作成效，都有现实指导价值。
- 2) 在教育领域应用 ISO9000 族标准已经不是一个新鲜事物了，全球范围内通过 ISO9000 族认证的学校和教育机构为数众多，包括哈佛、牛津、剑桥这样的名牌大学。我国教育界关注和导入 ISO9000 族标准，最早始于 20 世纪 90 年代后期。早期实施的主要集中于航海类学校，目前已有一大批中学和各类职业教育、成人教育、幼儿教育机构通过该认证，并取得了一定的社会效益。

- 3) ISO9000 具有两大价值点，对内可提高组织的工作质量，对外可以提供组织的质量保障信用。后者，只能通过 ISO9000 质量体系认证来实现。
- 4) 随着政府机构改革的不断深入，教育行政部门直接对教育机构的质量保证体系进行评估或认证验收等行为，会越来越少，而是采信于第三方认证机构的认证结果。
- 5) 认证机构的职业道德和“认证书商品化”的问题，这些消极问题并不是 ISO9000 本身的问题，而是一些个别的社会腐败问题。

### 3.3 对“反对派”的敬言

- 1) 从国际视野来看，不管是欧洲还是美国，教育机构质量体系认证的实践都要早于产业界的质量体系认证。而 ISO9000 质量体系则是产生于 1987 年，它凝聚了人类社会各领域（包括教育界）关于质量管理的智慧。因此，不能认为 ISO9000 专业术语无法套用到教育机构上。
- 2) 曾经 ISO 9000 标准确实存在一定的过分强调规范化，甚至是僵化问题。ISO 9000-2015 版标准几乎完全解决了这个问题。比如：它使用新术语“文件化信息”，取消了质量手册、文件化程序等大量强制性文件的要求，合并了文件和记录，统一叫“文件化信息”；通篇未出现“记录”这一术语，全部用（活动结果的证据的）“形成文件的信息”来代替。
- 3) 用经济学成本收益原理来分析教育机构推行 ISO 9000 的得与失，是不对称的。收益是指推行标准后提高质量带来好处，往往是难以计量的，但为之而付出的成本是明确的，就是花了多少钱。如果总是把眼睛盯在花了多少钱，而忽略了效率提高而带来的经济，极易产生“捡了芝麻丢了西瓜”的行为，以极为消极的态度对待教育机构推行 ISO 9000，会误了自身的发展机会。

## 4. 新时代下对教育机构推行 ISO9000 的展望

- 4.1 我们开始进入习近平新时代中国特色社会主义思想阶段，应该要大力鼓励包括教育机构在内的各行各业推行 ISO9000，在实践中积累经验教训，争取在下一个标准修订节点（2022 年左右），贡献中国智慧。
- 4.2 伴随着国家政府机构的深化改革，政府通过中介机构认证提供信用保证，是未来的趋势。这将进一步促进教育机构推行 ISO9000 进入良性循环。
- 4.3 我国产业界和教育界步入“一带一路”，ISO9000 可以成为互联互通的铺路石。

## 5. 结束语

要解决对事物的认识问题，是有很大挑战的。尽管如此，本文还是尝试性地以此为主题。如果文章没有达到预期的目标，就把它转化为一个课题吧，希望能够引起有关人士的关注。

## [参考文献]

- [1] 春霞. 学校如何进行 ISO9000 认证 [J]. 教育与职业, 2001-6;
- [2] 张民选. 关于高等教育认证机制的研究 [J]. 教育研究, 2005-2;
- [3] 李永贤 . 高校推行 ISO9000 质量管理认证刍议 [J]. 内蒙古师范大学学报, 2005-11;
- [4] 崔玉婷, 高焕祥. 强化教育质量保证: 若干教育认证评估方法的探析与比较 [J]. 比较教育研究, 2006 -3;
- [5] 熊平. ISO9000 质量管理体系在高校教育质量管理中运用的必要性及特点 [J]. 成都电子机械高等专科学校学报 (高教研究与评估), 2006 -12;
- [6] 李婧璇, 毛祖桓 . 中国教育领域的 ISO9000 [J]. 鞍山科技大学学报 2007-12;
- [7] 林莉, 彭家和, 齐玮, 谢思伟. 云南省民办高职院校引入 ISO9000 质量管理体系的方法研究 [J]. 管理创新, 2015-11;
- [8] 许晶. 基于 ISO9000 质量管理标准的高等学校教学质量[J]. 教育现代化, 2016-12;
- [9] 曾欣. 基于 ISO9000 标准的质量管理体系有效性评价综述[J]. 化学工程与装备, 2017-4。

## 作者背景

**郑俊生**, 1959年2月20日生, 高级工程师、副教授, 北京理工大学珠海学院市场营销专业教师, 北京理工大学珠海学院教学督导。

1978-1982年本科毕业于昆明工学院采矿工程专业, 获工学学士学位;

1990-1993年研究生毕业于中国人民大学工商管理专业, 获中国首届工商管理MBA学位。

长期从事企业管理和管理咨询工作, 实践经验丰富。曾任质管科科长、ISO9000内审员、管理者代表。

2005年3月进入北京理工大学珠海学院, 从事高等院校教学工作10多年以来, 受到学生、老师和领导的积极评价,

2008年9月作为第一副主编由暨南大学出版社出版《市场营销学》,

2011年1月作为主编由北京理工大学出版社出版《企业战略管理》,

2011年8月作为主编由经济管理出版社出版《市场营销学》;

2012年2月作为主编由经济管理出版社出版《市场营销学学习指南》。

2009年被北理工珠海学院评为“最受学生欢迎的教师”。

2009年6月至2012年3月, 任北理工珠海学院管理与经济学院教学副院长。

2012年3月至2017年9月, 任北京理工大学珠海学院市场营销专业责任教授。