

程序文件

沟通控制程序

文件编号：JD02JZL037

1 目的

明确学校内部和外部沟通的主体和对象，以及沟通的内容、时机和途径，确保沟通能够充分和有效的进行，提高质量活动效率和有效性，更好地完成学校教育和培训任务，实现既定的质量目标。

2 适用范围

适用于质量管理体系运行过程中学校内部各工作环节、各部门、各层次的人员之间的沟通机制和过程，以及学校与外部相关方沟通机制和过程管理。

3 职责

- 3.1. 学校最高管理层，负责集体决策“三重一大”事项，分管领导负责协调分管领域的学校内外部相关工作，参加重要外事活动。
- 3.2. 体系各部门，负责部门职责工作相关的内外部沟通，负责质量信息收集、整理、传递、处理及保存。
- 3.3. 航海学院、轮机工程学院、继续教育学院（船员培训中心）和诚毅学院商船系，负责就航海教育和船员培训的相关活动，内部协调相关部门和人员，外部协调沟通航运企业与社会船员个体等相关方，配合完成船员证书考试相关工作。
- 3.4. 质量管理办公室（以下简称“质量办”），负责就航海教育和船员培训相关活动的管理和监控，内部协调沟通办学单位，外部协调沟通海事主管机构等相关方。

4 工作流程

4.1. 内部沟通

- 4.1.1. 学校内部在不同层次和不同人员之间，就质量管理体系运行情况，包括质量要求、质量目标的完成情况，以及体系实施的有效性，进行沟通，达到相互了解、相互信任，实现全员参与。
- 4.1.2. 内部沟通包括但不限于以下方式：教职工代表大会、学校最高管理层会议、专项工作会议、内部审核活动和管理评审会议、请示报告和部门协商、部门会议、座谈会和调研会议，规章制度和通知通告、电子邮件、电话联络、现场交流等。
 - a. 教职工代表大会。教职工代表大会是教职工依法参与学校民主管理和监督的基本形式，按《集美大学教职工代表大会实施细则》等相关规定执行。
 - b. 学校最高管理层会议。学校最高管理层召开会议集体决策“三重一大”事项，会议包括学校党委全委会、党委常委会、校长办公会，党委全委会一般每学期召开1次，常委会和校长办公会一般每两周召开1次，如遇重大问题可以随时召开。会

程序文件

沟通控制程序

文件编号：JD02JZL037

议议题由分管领导提出，党委书记确定全委会和常委会议题，校长确定校长办公会议题，会议研究的事项应进行充分的调查研究。与师生员工利益密切相关的事项，通过教职工代表大会或其他形式听取广大师生员工意见和建议。专业性、技术性较强的重要事项，事先进行专家评估论证或技术、政策法律咨询，形成论证报告或立项报告等议题材料。其他规定按《集美大学党委全委会议事规则》、《集美大学党委常委会议事规则（修订）》和《集美大学校长办公会议事规则（修订）》执行。

- c. 专项工作会议。学校分管领导主持召开涉及内部或外部沟通的专项工作会议，会议根据具体议题确定与会人员 and 会议时间，议题提出部门或相关职能部门于会前，对研究的事项进行充分的调查研究形成议题材料，会议结束之后根据会议意见形成专题会议纪要。
- d. 内部审核活动和管理评审会议。学校质量管理体系每年至少开展一次内部审核和管理评审，检查和评估质量管理体系符合性、有效性和连续性，研究解决与质量管理体系相关的事项，其他按《质量管理体系内部审核和管理评审程序》（JD02ZL035）规定执行。涉及不符合质量管理体系规定的情况和需要进行质量风险应对的情况，体系相关部门按照《纠正措施程序》和《质量风险控制程序》相关规定执行。
- e. 请示报告和部门协商。职能部门和学院根据工作需要，专门就相关工作或事项向上级请示或报告，执行一事一请示（或报告）制度；部门间的工作协调由相关部门负责人自主协商，协调有障碍的上报分管校领导，由分管校领导出面协调，涉及多部门工作的可召开专题工作会研究解决。
- f. 部门会议。职能部门和学院定期召开内部工作会议，讨论和决定本单位重要事项，协调落实内部相关工作。职能部门会议制度自行规定，学院实行党政联席会议制度，会前对研究的事项进行充分的调查研究形成议题材料，其他按照《集美大学学院党政联席会议议事规则》相关规定执行。
- g. 座谈会和调研会议。学校各职能部门和学院根据决策需要或为了解相关决策效果适时开展调研，召开座谈会和调研会议，征求或了解相关部门和人员意见建议，为决策提供帮助或就决策的效果实施再评估。
- h. 规章制度和通知公告。学校质量管理体系的运行机制和行为规范，基本上是通过一系列的规章制度及其他文件予以明示。学校规章制度拟制之后，规章制度以及一些工作任务和其他需要公开披露的质量信息，通过印发纸质的文件或在

程 序 文 件

沟通控制程序

文件编号：JD02JZL037

学校及部门网站发布电子的文件，或其他适合披露规章制度、通知公告和其他质量信息的方式，通知至相关的每一个部门和人员。

- i. 书面、电子邮件、电话联络和现场交流。学校内部的不同层次和不同人员之间，根据工作需要，实时通过书面、电子邮件或电话方式进行沟通，在工作现场则直接对话交流，必要时保留相关记录。上级通过面谈、电话或书面方式布置任务，或工作现场指导，之后，下级应及时向上级口头报告或书面汇报任务完成情况，若有存在问题应提出意见和建议。

4.2. 外部沟通

4.2.1. 外部沟通包括与主管机构、社会各方（包括航运企业和船员个体）等相关方的沟通。

4.2.2. 外部沟通的方式包括但不限于以下方式：法规规章和通知公告、会议、调研洽商、体系审核、毕业生满意度调查、请示报告、电子邮件、电话或当面交流沟通。

- a. 法规规章和通知公告。国家相关法规和主管机构相关规章以法规规章和通知公告形式，通过印发纸质文件或官网发布电子文件方式，向学校等相关单位和人员通报。学校相关职能部门和学院，收取和实时查阅主管机构官网获取法规规章和通知公告信息，按照《集美大学公文处理办法（修订）》处理。
- b. 会议。学校领导、职能部门和学院负责人，以及学校相关人员，接受主管机构会议通知，或社会组织和单位的会议邀请，参加会议进行对外交流沟通。参加会议的人员，根据会议性质由学校各级领导审批，重要会议由学校领导参加。会后，与会人员及时向学校内部传达会议精神，布置相关工作任务（若有）。
- c. 调研洽商。根据学校发展需要，相关职能部门和学院适时前往主管机构和社会相关方开展调研和洽商。与航海教育和船员培训相关的职能部门和学院，负责就确保船员培训质量和毕业生满意度的相关事项开展调研，就船员培训项目开展和拓展事项开展洽商。
- d. 请示报告。涉及学校事业和发展的事项，职能部门负责拟文，适时代表学校向上级主管机构请示报告，具体按照相关法规规定和《集美大学公文处理办法（试行）》执行。船员培训、考试和办证等相关业务，职能部门通过综合业务服务系统向海事主管机构实施请示报告。
- e. 书面、电子邮件、电话和现场交流。根据学校发展需要，学校职能部门和学院适时与主管机构或社会各方开展对话和交流，通过书面、电子邮件、电话和现场交流等方式报告学校发展情况，寻求主管机构或社会各方的帮助和支持。

程 序 文 件

沟通控制程序

文件编号：JD02JZL037

f. 外部审核。根据《中华人民共和国船员培训和船员管理质量管理规则》的要求由审核机构组织实施开展的外部审核，是验证和确保质量管理体系的符合性、有效性和连续性的有效手段之一。通过审核发现的不符合项或影响船员培训质量的可能风险的处置，体系相关部门按照《纠正措施程序》和《质量风险控制程序》相关规定执行。

g. 毕业生满意度调查。学校通过委托第三方机构的方式，每年进行一次毕业生满意度调查，并形成报告。

4.3. 沟通记录材料

4.3.1. 各部门及时收集、整理、传递、处理信息材料，内外部沟通所形成记录材料由相关部门和单位负责保存，供后续跟踪与追溯。

4.3.2. 沟通记录材料可包含书面材料、电子文件、影像、实物等。

4.3.3. 与船员培训、考试和办证相关的内外部沟通按照《船员培训、考试和办证的申办工作规程（试行）》（JD04JJ001）规定执行并保存沟通记录材料。

4.3.4. 各部门和单位直接或间接获取的外来文件按《文件控制程序》相关规定处理。

5 相关/支持性文件

- 5.1. 《中华人民共和国高等教育法》
- 5.2. 《中华人民共和国船员培训管理规则》
- 5.3. 《中华人民共和国船员培训和船员管理质量管理规则》
- 5.4. 教育主管部门颁发的有关文件
- 5.5. 《集美大学校长办公会议事规则（修订）》
- 5.6. 《集美大学教职工代表大会实施细则》
- 5.7. 《集美大学学院党政联席会议议事规则》
- 5.8. 《集美大学公文处理办法（试行）》
- 5.9. 《船员培训、考试和办证的申办工作规程（试行）》
- 5.10. 《文件控制程序》（JD02ZL033）
- 5.11. 《纠正措施程序》（JD02ZL034）
- 5.12. 《质量管理体系内部审核和管理评审程序》（JD02ZL035）
- 5.13. 《质量风险控制程序》（JD02ZL038）

6 质量记录

- 6.1. 内外部沟通形成的记录材料（各部门，五年或按相关文件规定）