



B1-2 147质量管理手册

修订批准页:

1

版次	修订时间	编写/改版	修订说明	审核/日期	审批/日期
R0	2020.07.16	胡俊卿	新编课件	于超先 /2020.07.17	郑江兵 /2020.07.20
R1	2023.08.28	彭建权	修订课件	彭建权 2023.08.28	彭建权 2023.08.28

目的与要求:

目的	通过本次课程的学习，掌握《147质量管理手册》，使得各项工作满足质量要求。
要求	<ol style="list-style-type: none">1. 掌握民航法规对本手册的要求。2. 掌握本手册各章节的要点。3. 掌握各岗位的相关章节重点。

课程安排:

序号	内容	等级	课时
1	《维修培训机构管理手册》的相关要求	1	1H
2	手册各章节内容解读	1	1H

目录


1

《维修培训机构管理手册》
的相关要求

2

手册各章节内容解读





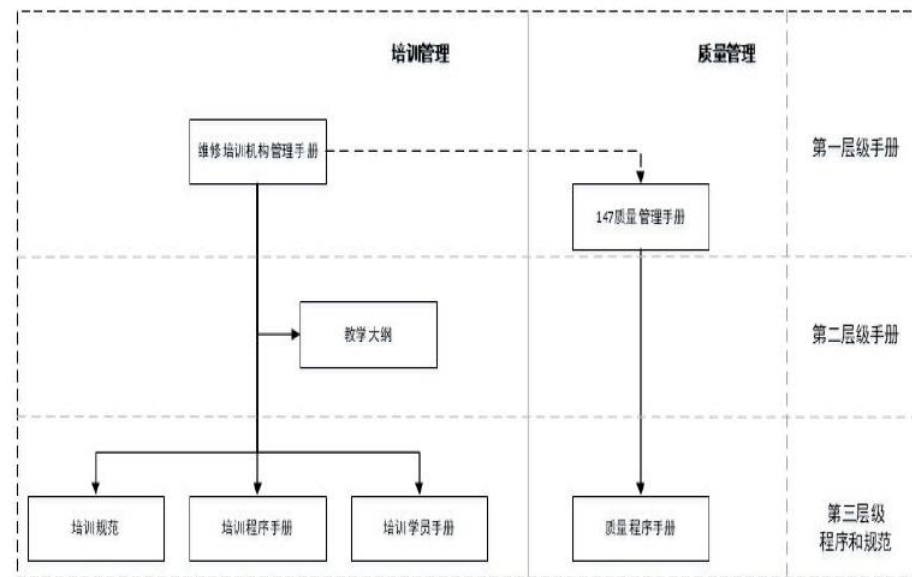
1、《维修培训机构管理手册》 的相关要求

本公司《维修培训机构管理手册》1

1.1.2 为贯彻CCAR-147部规章关于质量管理要独立于培训管理的思想和理念，本公司维修培训机构特建立完整的质量管理体系，编制独立的《147质量管理手册》，以支持本维修培训机构管理中的质量管理部分。

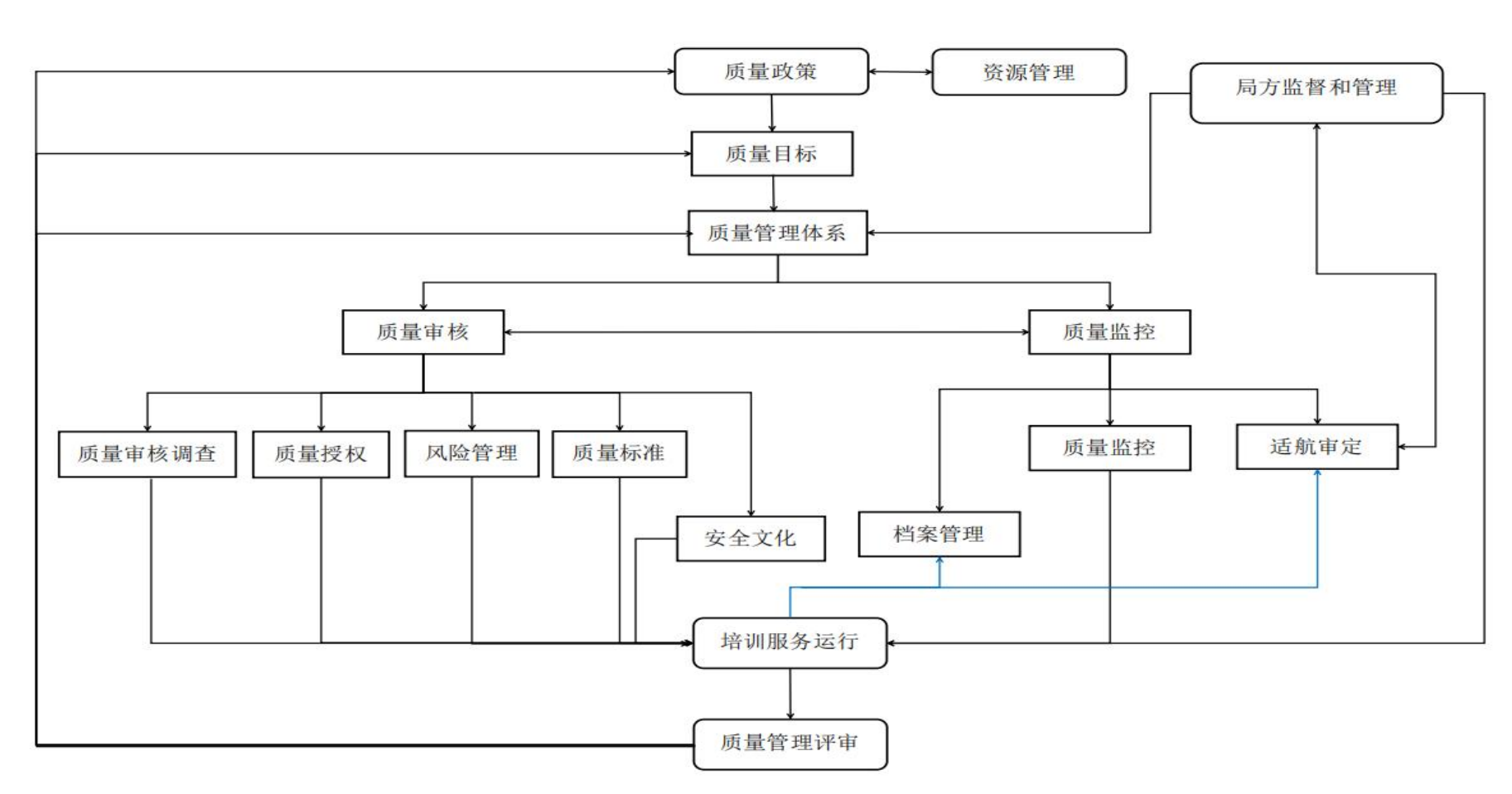
1.1.3 为贯彻CCAR-147和CCAR-66部规章的要求，本维修培训机构编制了各类支持性的标准文件，147标准文件体系框架图如下：

147标准文件体系框架图



本公司《维修培训机构管理手册》7

7.4.2质量管理体系运行构架图





2、手册各章节内容解读

本公司《147质量管理手册》0

本公司《147质量管理手册》从第0章到第16章，共17章：

- 0.0 封面
- 0.0 目录
- 0.1 修订说明及记录
- 0.2 发放清单
- 0.3 有效页清单
- 0.4 责任经理声明
- 0.5 手册使用说明

本公司《147质量管理手册》0

责任经理说明

本人作为江苏无国界航空发展有限公司（含CCAR-147部维修培训机构）的总经理（即：责任经理），在此正式声明：

《147质量管理手册》（以下简称：手册）是根据CCAR-147部、CCAR-66部标准所规定的质量管理体系要求并结合公司的实际情况编制而成，手册规定了公司的**质量方针和质量目标**，描述了公司质量管理体系的基本要求，是公司培训服务质量管理体系有效运行的法规性文件，是对内进行质量管理和对外进行质量保证的依据。

质量管理体系为**培训水平和能力的提高、培训管理过程的改进**提供了一条有效途径，是作为培训服务高质量的保障，从而有利于培训管理体系的持续改进和持续满足客户的需求和期望。

我完全同意手册中阐述的内容，在实际工作过程中，**公司赋予质量管理****人员以质量否决权，并监督手册在质量管理体系运行过程中是否得到遵照执行**。公司的所有部门和全体员工应切实遵守手册中的规定，为提高公司培训服务质量和信誉做出努力。

本公司《147质量管理手册》0


手册使用说明

本手册由公司质量部人员编写，**经质量经理审核后报责任经理批准。**

本手册为受控文件，需在发布最新有效的手册封面加盖“受控文件”字样的红色印章；

手册的发放数量和发放范围由公司质量经理审批；

本公司《147质量管理手册》1

A faint, light-colored silhouette of a commercial airplane is centered in the background of the slide.

1 质量方针、目标和政策

1.1 质量方针

1.2 质量目标

1.3 质量政策

本公司《147质量管理手册》1

质量方针

**质量安全第一、诚信纪律为根、遵章守法为本
培训质量为主、持续改进创新**

质量目标

大纲与规章的符合率100%

按大纲培训的执行率100%

质量审核的系统覆盖率100%/年

严重不符合项发生率0次/年

培训教员按授权授课的符合率100%

不符合项的整改率100%

培训考试的监考率100%

合作单位满意率90%

客户满意度95%

不安全事件发生率 ≤ 1 次/年

本公司《147质量管理手册》1

质量政策

公司建立满足国家法律、法规及规章、CCAR-147及CCAR-66部要求的，由相互关联过程所组成的质量管理体系，并持续保持体系的有效运行，不断提升公司质量管理水平；

公司要求责任经理以主要精力抓质量，质量经理以全部精力抓质量，分管副总按管理范围抓质量，各部门按职责划分抓质量，全体员工有责任保障培训质量；

公司保证所有的培训生产活动遵守和符合国家有关法律、法规及规章的要求；

公司制定符合质量政策要求的可测量、可实现的质量目标，定期评审，对目标的实现实施控制；

公司建立质量管理文件体系，形成清晰可接受的行为规范，实行标准化、规范化、程序化的培训生产和质量管理，要求公司全体员工必须依章管理、依章培训生产；

公司建立质量管理机制，实行全面质量管理，定期组织查找培训生产和质量管理过程中可能存在的潜在危险源，制定有效的风险控制措施，减少或消除人员伤害或财产损失的风险；

公司建立质量教育制度，保证全体员工受到必要的质量教育，获得所需的知识和技能，持续强化质量意识，保证公司高质量培训生产；

公司建立员工质量信息报告和反馈机制，鼓励员工报告质量问题，保证报告的员工不受到报复，并承诺为报告人保密；鼓励员工对公司培训生产和质量管理提出建议，对产生积极效果的，给予建议人必要的奖励；承诺对主动报告或自愿报告的员工免除或减轻责任；

本公司《147质量管理手册》1

质量政策

公司提供符合国家法律、法规及规章的必要人力资源和财务资源，以保证培训生产运行符合公司的质量政策及民航法律法规；

公司本着实事求是的原则，对差错和不安全事件进行调查，要求相关人员积极配合调查工作。事件调查、处理和纠正预防措施应充分关注系统和组织缺陷；

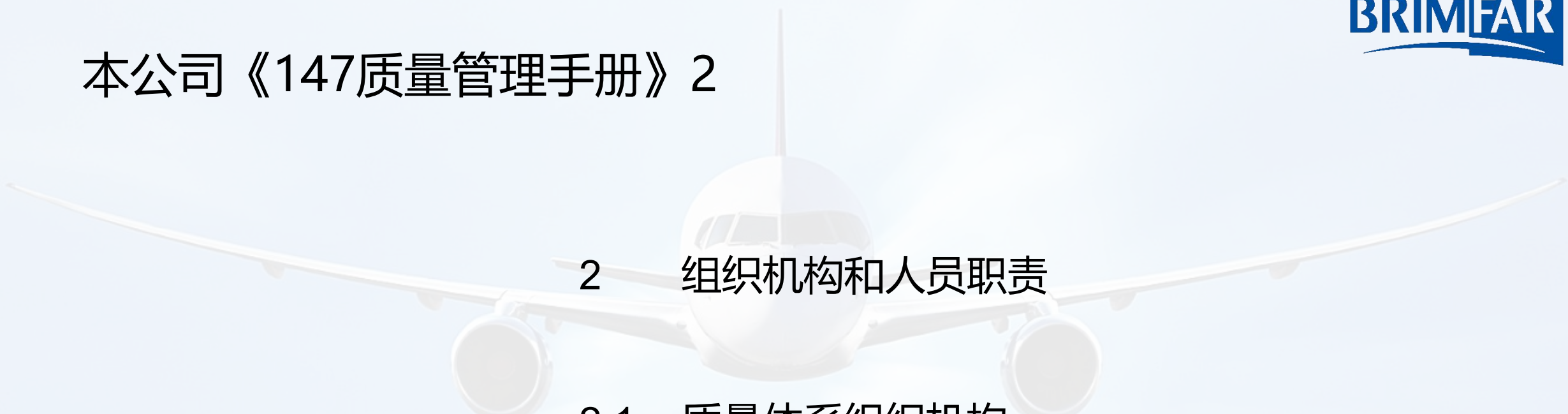
公司建立质量监督审核机制，定期开展审核及质量管理评审等活动，及时发现公司培训生产和质量管理过程中的问题，制定并落实纠正预防措施，确保质量管理体系持续有效；

公司建立质量绩效责任、评价和考核机制，制定质量工作方案，明确管理层和员工在质量绩效方面的职责，以实现质量目标；

公司建立与全体员工和责任方有效的沟通机制，通过组织质量会议及培训、张贴质量告示、微信推送等多种方式向员工宣贯，确保质量政策、目标得到理解、落实和反馈；

公司倡导具有报告、沟通、公平、诚信、积极正面的质量文化，提高员工的质量意识、责任意识、风险意识、遵章意识、团队意识，把质量管理的方针、政策、程序、标准变成全体员工的价值观和行为方式。

本公司《147质量管理手册》2

A faint, light-colored silhouette of a commercial airplane is centered in the background of the slide.

2 组织机构和人员职责

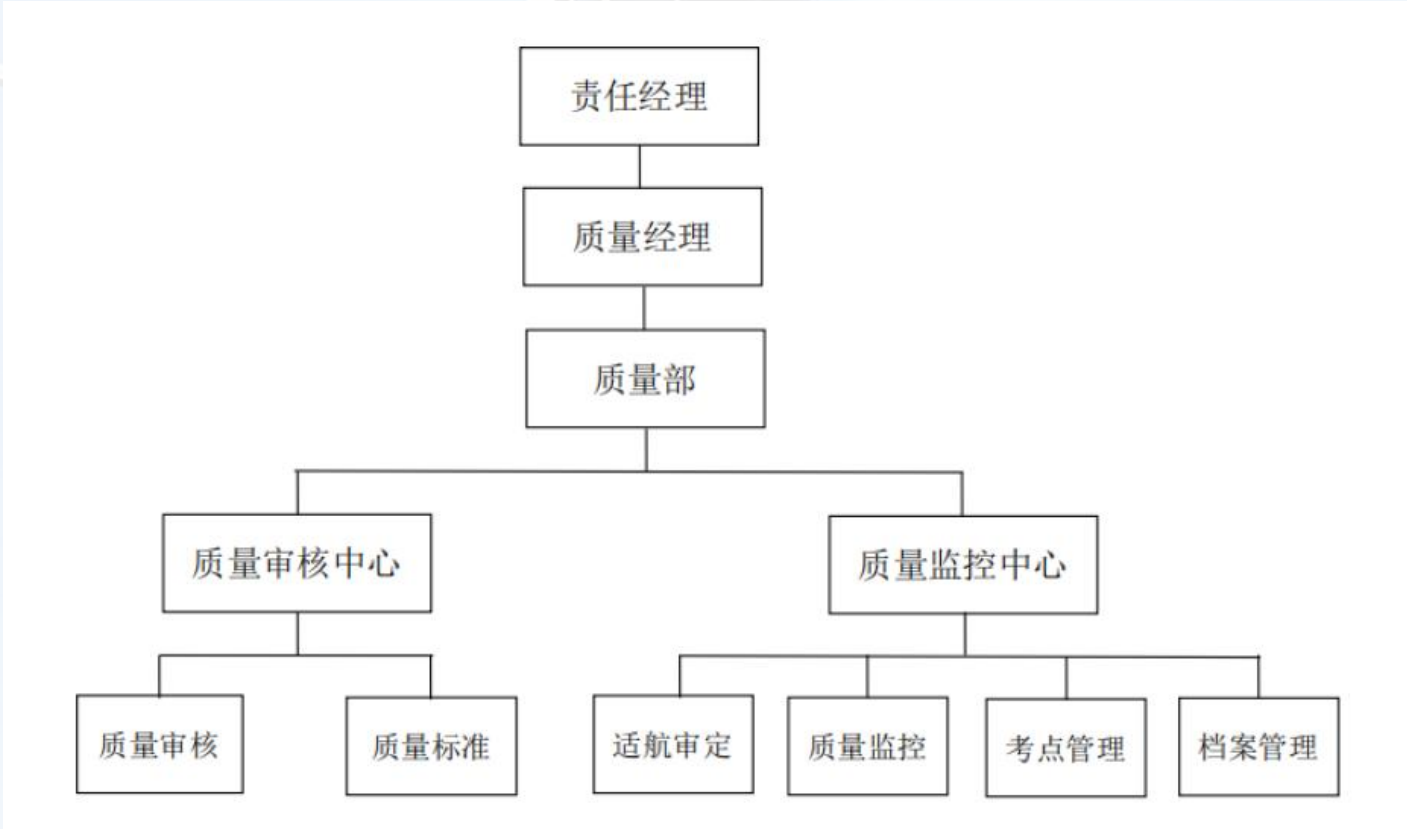
2.1 质量体系组织机构

2.2 机构职责

2.3 人员职责

本公司《147质量管理手册》2

质量体系组织机构



本公司《147质量管理手册》2

质量部职责

- 1.负责公司质量管理工作，负责建立持续改进的质量管理体系和相关规章程序的落实。
- 2.负责组织制订符合规章要求的手册和程序，负责组织手册、程序的评审，负责手册、程序和规范的管理。
- 3.负责监督CCAR-147各项目的培训过程符合民航局规定的培训大纲和实作评估规范的要求。负责公司质量监控，督促各部门落实手册要求，**负责审核教学安排。**
- 4.负责审定及适航联络，负责与局方的联络与协调，以及相关适航文件的接收、分发和管理工作。负责新增培训项目的适航批准申请工作，负责在每年2月1日前向适航部门上报年度培训计划、上一年度的培训情况以及需要报告的其它信息。
- 5.负责年度审核计划的制定和按时落实，以及不符合项的跟踪和整改工作；确保培训工作符合法规要求；并通过定期或不定期方法对培训计划实施情况进行效果评估和监督。
- 6.负责组织人员资质的评估与授权；负责各类人员授权的表格制定、人员资格的审核及提交授权表到质量经理处批准，以及有关授权的其它管理。
- 7.负责对公司发生的一般不安全事件的调查处理，协助有关部门对重大不安全事件的调查取证；

本公司《147质量管理手册》2

质量部职责

- 8.负责培训大纲的符合性检查，并报局方批准；负责质量监控及教学质量评估管理工作；负责对教员资格的评估，并将结果报质量经理，负责对理论培训和实作评估全过程的质量监督。
- 9.负责考试和评估计划、组织和实施，负责准考证制作颁发；
- 10.负责建立考试和结果分析制度，监督各类考试和评估，保证考试公正、有序；处理考试和评估过程中不正常事件。根据考试和评估结果向合格的学员签发培训合格证。
- 11.负责公司安全文化建设，负责安全质量风险管理，负责安全质量培训工作；
- 12.负责组织局方审查、第三方审核和自我审查发现问题的整改措施的落实。
- 13.负责组织建立对人员技术档案、培训档案、航空器档案、标准文件档案和质量记录档案的管理。
- 14.负责档案室档案的更新、借阅和销毁。
- 15.负责年度质量评审工作。

本公司《147质量管理手册》3

3 质量管理体系要求

3.1 总体要求

3.2 公司质量管理体系文件

3.3 文件控制

3.4 记录的控制

本公司《147质量管理手册》3

公司质量管理体系文件

《147质量管理手册》主要描述公司的**质量方针、目标以及公司质量管理体系政策的要求**；程序文件主要描述**公司各职能部门实施质量管理体系要求的活动方法**；培训程序文件是**公司各类培训的具体运作指导**。

本公司《147质量管理手册》3

公司质量管理体系文件

公司147质量管理体系文件包括：

《维修培训机构管理手册》

《147质量管理手册》

《教学大纲》

《质量程序手册》

《培训程序手册》

培训规范

各类记录表格

本公司《147质量管理手册》3

文件控制

《147质量管理手册》的发布由公司责任经理批准，质量程序文件的发布由质量经理批准，培训规范和培训程序文件由培训经理批准。

质量部负责所有标准文件的管理、发放及监督；

本公司《147质量管理手册》4

4培训机构合格证审定

- 4.1 培训机构合格审定申请条件
- 4.2 培训机构合格审定初次申请
- 4.3 变更申请及相关提交材料
- 4.4 维修培训机构管理手册及大纲提交的要求
- 4.5 维修培训机构合格证的管理

本公司《147质量管理手册》4

机构合格审定申请

民航华东地区管理局负责主要办公地点在本辖区的国内维修培训机构的合格审定和监督管理。

维修培训机构合格证载明单位名称、地址、培训类别及培训项目。

维修培训机构合格证的管理

本维修培训机构合格证由“江苏无国界航空技术有限公司”质量部负责保存。本维修培训机构在获得维修培训机构合格证后，应当在许可的培训地点从事许可类别的航空器维修人员执照培训，不得在合格证列出的培训地点之外的其他地点实施航空器维修人员执照培训，在完成培训后向局方申请对培训学员的航空器维修基础知识考试和实作评估。并向经考试合格的学员颁发本手册规定的培训合格证书。

本公司《147质量管理手册》5

5 资源配置质量要求

5.1 总体要求

5.2 符合CCAR-147的资源配置要求

5.3 质量体系的资源配置要求

本公司《147质量管理手册》5

质量体系的资源配置要求

公司确定、提供和维护其运行和确保培训服务符合性和顾客满意所需的基础设施设备。

公司确定、提供和维护其运行和确保培训服务符合性和顾客满意所需的过程环境，包括物理的、社会的、心理的和环境的因素。

公司确定、提供和维护用于验证培训服务符合性所需的监视和测量设备，并确保监视和测量设备满足使用要求。公司保存适当的文件信息，以提供监视和测量设备满足使用要求的证据。

公司确定质量管理体系运行、过程、确保培训服务符合性及客户满意所需的知识。

本公司《147质量管理手册》6

6 质量标准管理

6.1 总体要求

6.2 标准文件的编制与修订

6.3 标准文件的审核与批准

6.4 标准文件的联合评审制度

6.5 标准文件的分发及管理

本公司《147质量管理手册》6

总体要求

质量标准管理主要内容是标准文件的组织编写和修订，并持续检查标准文件的符合性和有效性，持续保持公司的运行有标准可依和有序进行。

标准文件的编制与修订

《维修培训机构管理手册》由质量部质量标准岗位负责组织编制与修订，相关章节由各责任部门负责编制与修订。

《147质量管理手册》由质量部质量标准岗位负责编制与修订

《**教学大纲**》由培训部负责编制与修订，并负责手册的符合性和有效性。

《**培训程序手册**》由培训部负责编制与修订，并负责程序的有效运行。质量部负责检查文实相符。

培训类程序由培训部负责编制与修订，并负责程序的有效运行。

培训规范由培训部负责编制与修订，并负责培训规范的有效运行。

《**质量程序手册**》由质量部质量标准岗位负责编制与修订，质量部负责程序的有效运行。

《**培训学员手册**》由培训部负责编制与修订，并负责手册的有效运行。质量部负责检查文实相符。

质量部负责以上手册程序的管理工作，并负责持续检查手册程序的符合性和有效性。

本公司《147质量管理手册》6

标准文件的审核与批准

标准文件的审核批准责任分工见下表：

标准文件	编号	审核	公司批准	局方批准
维修培训机构管理手册	BAT-SF-003	培训经理 质量经理	责任经理	★
教学大纲	BAT-SF-005	培训经理	责任经理	★
147 质量管理手册	BAT-SF-008	质量经理	责任经理	——
质量程序手册	BAT-SF-009	质量部长	质量经理	——
培训程序手册	BAT-SF-011	培训部长	培训经理	——
培训规范	BAT-SF-012	培训部长	培训经理	——
培训学员手册	BAT-SF-013	培训部长	培训经理	——

本公司《147质量管理手册》6

标准文件的联合评审制度

公司所有标准文件在批准前，建立联合评审制度。

由标准文件编制与修订责任部门向质量部提出联合评审申请。**联合评审申请中明确表明与评审的标准文件相关联的其它部门。**

由质量部质量标准人员组织标准文件编制与修订责任部门、质量部门、涉及的相关其它部门人员共同进行评审。

评审的主要目的是梳理解决标准文件的接口性问题。

评审中对发现的问题评审人员共同进行修订并达到各部门接口的统一。

经评审修订的标准文件，修订部分由责任部门报标准文件审核人再次审核，审核通过后报批。

在联合评审过程中，不能达成统一的问题报质量经理裁定解决。

本公司《147质量管理手册》7

- 7 质量审核
 - 7.1 总体要求
 - 7.2 质量审核概述
 - 7.3 审核范围
 - 7.4 审核方式
 - 7.5 审核计划
 - 7.6 质量审核人员
 - 7.7 质量审核依据
 - 7.8 质量审核检查单
 - 7.9 发现问题的通知、改正和跟踪复核
 - 7.10 质量审核报告
 - 7.11 质量调查

本公司《147质量管理手册》7

审核方式

质量审核中心对于公司内部系统采用直接审核的方式。

对于合同协议单位的审核可以采用直接审核或者通过评估合同协议单位内部质量审核报告的方式进行认可。

审核计划

年度审核计划由质量经理批准。

年度审核计划可以在得到质量经理批准的情况下适当调整，但对任何部门或事项的审核时间的调整最长不得超过6个月。

质量审核确保每年对各部门或系统至少完成一次审核，对具体部门或系统两次审核之间的间隔最长不得超过18个月。

对审核中发现问题较多的部门或系统，适当增加审核频度。

本公司《147质量管理手册》7

质量审核依据

CCAR-147、CCAR-66民航规章和相关咨询通告

公司各类管理手册

公司各类培训大纲

实作评估规范

各类程序及培训规范

依据民航规章、公司各类手册、各类程序和各类规范编写的审核检查单和审核标准。

本公司《147质量管理手册》7

质量审核检查单

质量审核检查单应当以保证自我质量审核工作的规范性和完整性为目的。审核检查单应有相应的审核标准。

发现问题的通知、改正和跟踪复核

审核完成后应将审核发现问题通知受审核单位并确定纠正期限。当涉及到在要求的期限内未反馈纠正措施的情况时，应直接报告给质量经理。如情况需要，也可向责任经理报告。

质量审核报告

质量审核报告上报至质量经理批准。
质量审核报告由档案管理员负责保存，保存期为审核报告关闭后5年。

本公司《147质量管理手册》7

质量调查

质量审核中心是公司实施质量调查的业务主管部门，有责任和义务开展质量调查。

质量调查报告的主要内容包括：问题的描述、原因分析、建议的改进措施和参加质量调查的人员和质量调查日期；

由质量审核中心组织的质量调查，应**及时向质量经理报告质量调查情况**并反馈被调查单位，对经领导批复需进一步采取改进措施的质量调查报告，质量审核中心应跟踪改进措施的实施效果，直至所调查的问题完全得到解决；

培训部根据质量部的培训需求信息，将相关质量调查案例编入培训教材，纳入**当年月度培训/复训课程**。

本公司《147质量管理手册》8

8 资格评估和授权管理

8.1 人员资格的评估

8.2 人员资格授权

8.3 人员授权或聘任要求

本公司《147质量管理手册》8

人员资格的评估

公司各类人员由质量审核中心负责进行资格评估。

各部门部长按照相关管理手册的要求进行评估，对申请人评估结论合格的提交质量部；

质量部对经各部门评估后的授权申请人员进行复核评估，确定对申请人的评估结论；

对于评估结论合格的人员给出授权的建议，提交质量经理进行相应的授权。

对于评估结论不合格的人员，质量部给出不合格的意见，申请退回申请人所属部门。

公司建立对人员资格的定期评估制度，各类人员的评估周期通常为两年；

对于经周期评估符合要求的人员继续保持其原有授权，对于不符合的人员采取暂停或取消其授权。

本公司《147质量管理手册》8

人员资格授权

教员资格授权具体到理论培训模块和实作项目。
人员授权采用由质量经理签署《授权书》的形式，授权书上列明授权的部门、单位、授权的人员、授权范围、有效期等。
批准授权人员是公司质量经理，或其上级责任经理。

人员授权或聘任要求

保存授权人员的资格评估和培训记录至少5年。
授权或聘任持续评估周期一般不超过2年。

本公司《147质量管理手册》9

9 适航联络

- 9.1 总体要求
- 9.2 审定项目申请
- 9.3 民航局文件接收控制
- 9.4 督促整改及向局方提交整改报告
- 9.5 培训考试评估协调
- 9.6 上报《维修培训机构年度报告》
- 9.7 适航联络沟通及保障工作

本公司《147质量管理手册》9

负责相关培训机构审定项目的申请，使公司培训机构相关培训项目满足民航局方有关规定。

相关民航文件接收控制，对民航局方颁布的政策、规章有涉及改版或修订的部分，质量部及时传达公司培训机构相关部门进行手册变更部分的修订，上报民航局方。

保持与民航局方的沟通、协调，确保培训考试评估监考各项工作有序开展。

根据规章要求，负责每年度的维修培训机构年度报告的填写及上报。

负责与民航局方密切保持联系，关注各类审批情况，保持合格证的持续有效。

本公司《147质量管理手册》9

合格审定的五个阶段:

政策咨询/预先申请

正式申请与受理

文件审查

验证检查/现场审查

颁发或更新合格证

本公司《147质量管理手册》10

10 质量监控

- 10.1 质量监控的目的
- 10.2 质量监控的内容
- 10.3 培训实施情况监控的方式
- 10.4 培训质量监控和检查的内容
- 10.5 培训环境监控的范围
- 10.6 培训准备情况监控的范围
- 10.7 教员教学能力评估的监控
- 10.8 教员培训情况的监控
- 10.9 偏离培训计划审核批准

本公司《147质量管理手册》10

培训实施情况监控的方式

根据培训课程计划，对于理论培训和实作培训的课程进行随机抽查。

质量监控通过旁听的形式，对理论培训或实作培训的整体实施过程、教员的能力评估两大方面进行监控和检查。

质量部定期组织学员进行培训质量测评，通过学员对教员的评价来测评教员的授课情况与授课质量。

现场监控发现的问题，采用拍照、摄像、录音的方式进行合理取证。

本公司《147质量管理手册》10

违纪违规行为和不诚信行为的处理方法

对于监考发现考试作弊的情况，局方维修监察员将录入系统，成绩作废，并将列为民航局诚信记录。首次列入民航局诚信记录的人员将在记录有效期内不得申请执照；再次列入民航局诚信记录的人员将终身不得申请执照。

监考人员/教员向考生或无关人员泄露任何与考题相关的内容，终止该教员、监考人员的资格，在发现后24小时内上报质量经理，5个工作日内上报民航局方；

对于私自删减或调整培训课程，不按照课程设置的安排及课程内容要求进行授课，质量部经核查确认后，由质量经理签批后取消该教员的授权资格。

当发生上述违纪违规行为后，应及时对不诚信行为取证调查并形成正式文件，5个工作日内形成正式文件上报民航局方。

本公司《147质量管理手册》11

- 11 培训质量测评
 - 11.1 培训质量测评的目的
 - 11.2 培训质量测评的形式
 - 11.3 培训质量测评的参与人员
 - 11.4 培训质量测评的数据
 - 11.5 教学环境测评的主要范围
 - 11.6 教学态度测评的主要范围
 - 11.7 专业知识与能力测评的主要范围
 - 11.8 教学效果测评的主要范围
 - 11.9 培训质量测评的实施步骤
 - 11.10 测评报告

本公司《147质量管理手册》11

通过培训质量测评，反应教员在授课过程中存在的长处与不足之处，提高教员的培训质量，最终提高学员在考试中的通过率。

通过学员对于教学环境、教员的教学态度、专业知识与技能、教学效果的测评，反映学员对于本培训机构的满意程度，提高机构的好评度。

测评报告经质量经理审核并批准之后，下发给培训部和培训经理，培训部对测评报告显示的问题采取相应的改进措施。

本公司《147质量管理手册》12

12质量风险管理

- 12.1 总体要求
- 12.2 质量风险管理构架
- 12.3 风险管理工作的启动
- 12.4 风险管理环节
- 12.5 系统和工作分析
- 12.6 危险源识别
- 12.7 风险分析
- 12.8 风险评价
- 12.9 风险控制

本公司《147质量管理手册》12

总体要求

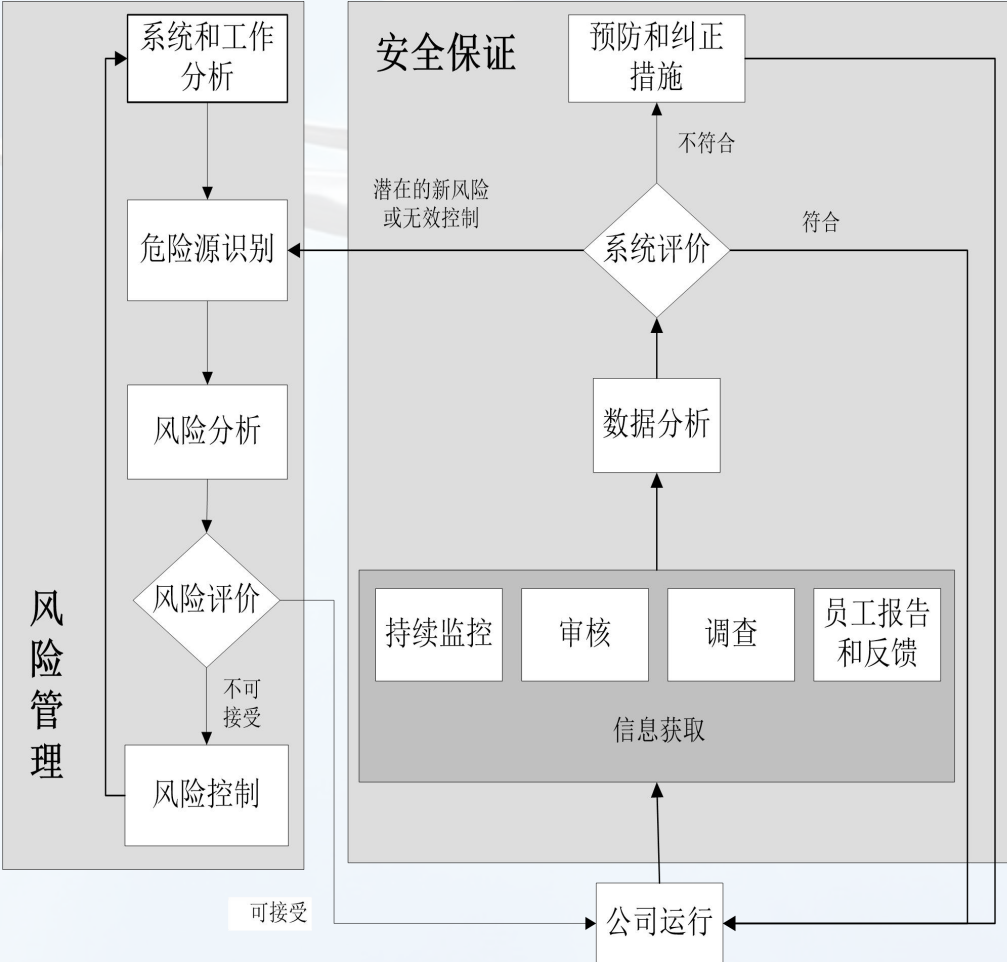
质量风险管理的核心部分是质量管理转向主动式管理的关键环节。它融入到本单位整个生产和培训过程及与公司运营相关的工作领域。同时，风险管理过程不应妨碍本单位采取缓解现有风险的临时应急措施。

只有当经过风险管理的危险源的风险在经过风险控制措施有效控制在接受范围或每个识别出的危险源的风险被判定为是可接受的，存在该危险源的生产或培训才允许实施。

公司设立和聘任风险评估专家进行风险管理工作，风险评估专家应涉及各系统、各专业，应经过培训合格后方可授予，并需定期进行复训。

本公司《147质量管理手册》12

质量风险管理构架



本公司《147质量管理手册》12

风险管理

出现以下项目对生产和培训造成影响时，视情启动风险管理：

出现新的培训需求；

应用新的运营技术；

系统、组织和产品的初始设计；

与生产和培训相关的组织机构、关键人员、系统硬件、系统软件、局方规章、

公司运营政策、手册和程序发生重大变化；

公司质量风险管理由公司质量经理负责批准启动。

本公司《147质量管理手册》12

风险管理环节

系统和工作分析：

系统和工作分析是一个持续完善的过程，是通过对系统和工作流程进行全面、细致的分解，并对各流程的责任落实、功能、流程要素（SHEL）、目标、输入、输出以及流程的边界进行详细的分析和说明，为质量风险管理的后续工作奠定基础。

危险源识别：

目标推导法

要素推导法

事件推导法

本公司《147质量管理手册》12

风险管理环节

风险分析

危险源可能性分为：**频繁的、偶尔的、极少的、不太可能的、极不可能的**五个等级

危险源可能性等级分析标准			
可能性等级	定义	定量	参考值
频繁的	可能会发生许多次 (经常发生)	> 2 次/周或 ≥ 5 次/月	5
偶尔的	可能会发生几次 (有时发生)	≥ 3 次/月	4
极少的	很少, 但会发生 (很少发生)	≤ 3 次/年	3
不太可能的	目前没有发生过	≤ 1 次/年	2
极不可能的	几乎无法想象会发生	≤ 1 次/10 年	1

本公司《147质量管理手册》12

风险管理环节

风险分析

危险源严重性分为：灾难性的、特别严重的、严重的、轻微的、可忽略的五个等级

危险源严重性等级分析标准		
严重性等级	定性	参考值
灾难性的	1、事故； 2、人身伤害：10人以上严重受伤，1人以上死亡。 3、直接损失：设施设备损坏/较重环境破坏/大于30万人民币的损失。	5
特别严重的	1、人身伤害：10人以下严重受伤； 2、直接损失：设施设备损坏/较重环境破坏/10-30万人民币的损失。	4
严重的	1、人身伤害：1人或1人以上轻伤； 2、直接损失：主要设备损坏/1-10万人民币的损失； 5、对外影响：对院校、企业公司、公众影响大。	3
轻微的	1、直接损失：设备损坏/1万人民币以内的损失； 2、对外影响：对院校、企业公司、公众影响大	2
可忽略的	影响很小/极其轻微的环境破坏与职业病。	1

本公司《147质量管理手册》12

风险管理环节

风险评价

严重性	5	制定风险控制措施(5)	制定风险控制措施(10)	制定风险控制措施(15)	不可接受的(20)	不可接受的(25)
	4	制定风险控制措施(4)	制定风险控制措施(8)	制定风险控制措施(12)	制定风险控制措施(16)	不可接受的(20)
	3	可接受的(3)	制定风险控制措施(6)	制定风险控制措施(9)	制定风险控制措施(12)	制定风险控制措施(15)
	2	可接受的(2)	可接受的(4)	制定风险控制措施(6)	制定风险控制措施(8)	制定风险控制措施(10)
	1	可接受的(1)	可接受的(2)	可接受的(3)	制定风险控制措施(4)	制定风险控制措施(5)
		1	2	3	4	5
		可能性				

本公司《147质量管理手册》12

风险管理环节

风险评价

R 值	危险程度	风险等级	风险矩阵评定结果
1-4	稍有危险，可保存记录。	1	可以接受
4-6	一般危险，需要制定风险控制措施，并纳入控制程序或规范，并定期进行监督审核。	2	缓解后可接受
8-12	重要危险，需要制定风险控制措施，并纳入控制程序或规范，并加强培训和信息交流。	3	
15-16	重大危险，需要采取紧急措施/制定应急预案，降低风险；需要制定目标、指标、控制方案，限期评估与考核。	4	不可接受
20-25	极度危险，应采取风险控制措施，并制定应急预案，以降低风险，如仍不能降低风险则停止运营。	5	

本公司《147质量管理手册》12

风险管理环节

风险控制

规避风险：取消造成风险的作业或活动；

减少风险：降低造成风险的作业或活动的频率，或采取措施降低风险后果的严重程度；

隔离风险：采取措施隔离风险的影响或建立余度预防风险。

本公司《147质量管理手册》13

13 档案管理

13.1 档案管理的目的

13.2 档案管理总则

13.3 档案的分类

13.4 人员技术档案的建立管理

13.5 培训档案的建立管理

13.6 航空器档案的建立管理

13.7 标准文件档案的建立管理

13.8 设备档案的建立管理

13.9 质量记录档案的建立管理

13.10 档案的借阅

13.11 档案的销毁

本公司《147质量管理手册》13

档案包括**人员技术档案、标准文件档案、培训档案、航空器档案和质量记录档案**等。

档案存放在档案室，档案室应当具备良好可用状态，能够保证档案避免水、火、虫、丢失所造成的损失，使用计算机系统保存的档案应当建立有效的备份系统及安全保护措施防止未经授权的人员更改。档案室空间应足够，能够保证档案及培训记录按照规定的时限保存。

档案室存档的档案必须是**最原始的档案**。

档案室中所有进行存档的档案必须要保证其准确性和可追溯性。

档案的借阅**和销毁**必须经过**质量经理**的批准，并且档案借阅的时间**不得超过一天**。

档案的销毁必须经过质量经理的批准并且加盖作废章。档案销毁过程中，必须由质量监销人员现场监督方可进行。

本公司《147质量管理手册》14

14测量、分析与改进

14.1 总体要求

14.2 监视和测量

14.3 服务不合格控制

14.4 数据分析

14.5 改进

本公司《147质量管理手册》14

监视和测量

客户满意
内部审核
过程的监视和测量
产品的监视和测量

改进

持续改进：

持续改进是公司提高服务质量永恒的主题。

纠正措施：

各部门调查不合格服务过程产生的原因并制定和实施消除不合格原因的纠正措施。

预防措施：

各部门对潜在服务、过程和质量管理体系产生的原因进行分析并制定和实施消除潜在不合格原因的预防措施。

本公司《147质量管理手册》15

15考点管理与监考

- 15.1 考点管理的目的
- 15.2 考试计划的管理
- 15.3 准考证的制作与管理
- 15.4 实作评估考题的封存
- 15.5 考试/评估准备
- 15.6 考试/评估的实施和监考
- 15.7 远程监考的管理
- 15.8 培训合格证的管理
- 15.9 记录的存档

本公司《147质量管理手册》15

考点管理的目的

质量部负责考点硬件、软件、环境与人员的核查，确保满足局方对于考点的要求。

质量部负责考试计划的制定和报批，负责与局方的协调。

质量部负责实作评估考题的封存，并确保考题的保密性。

质量部负责考试/评估的组织与管理，确保考试/评估有序开展。

质量部负责考试/评估过程中的监考工作，确保考试的公平公正性。

质量部负责培训合格证书的管理，确保证书的有效性。

质量部负责考试/评估过程中的违纪违规及不安全事件的处理。

本公司《147质量管理手册》15

考试计划的管理

质量监控中心根据培训部提供的培训计划和课程计划等相关信息制定考试计划，并与局方监察员沟通明确监考形式等信息。

考试计划涉及考试范围、考试地点、计划组织考试的时间、预计参加的考生人数、监考形式，考试范围分为基础知识考试、实作评估和航空维修技术英语等级测试，考试时间包含至少四十分钟的裕度时间。

针对初始申请执照的学员，当完成完整的理论培训后，在提交基础知识考试计划时将同时提交初次航空维修技术英语等级测试计划。针对申请增加执照类别的学员，当完成补充模块的完整理论培训后，在提交基础知识考试计划时可同时提交航空维修技术英语等级测试计划。

考试计划须经过质量监控中心经理的审核和质量部部长的批准方可提交局方。

质量监控中心负责向局方上报考试计划，并协调局方监考官，提交考试计划时应保证考试计划信息的准确和完整。

经过局方核准的考试计划方可对外发布，质量部负责下发考试/评估通知单，并确保培训部及相关工作人员知晓，培训部负责通知考生。

本公司《147质量管理手册》15

准考证的制作与管理

培训部向质量部提供参加考试/评估的考生必要的学员记录。

质量监控中心负责对组织开展的基础知识考试、实作评估及航空维修技术英语等级测试审查考生情况。

质量监控中心为符合要求的考生制作准考证，制作完成后需核对考生的信息，确保信息准确无误。

本公司《147质量管理手册》15

实作评估考题的封存

培训部负责提供实作评估的考题，并且标明是新增还是修订。

提供的实作评估考题需要经过培训经理批准。

经批准的考题提交至质量部后，由质量监控中心将完成更新后的考题提交局方认可。

局方认可后的实作评估考题由质量监控中心负责封存，并且粘贴密封条。

粘贴封条后的实作评估试题应严密保存，避免无关人员接触。

本公司《147质量管理手册》15

考试/评估准备

质量监控中心根据考试计划制定考试/评估准备计划；

考试/评估准备计划至少包括：考试内容、时间、地点、监考方式、人数、考试工作人员人力测算和核查要求；

考试/评估准备计划需要经过质量部部长批准后可以实施。

质量监控中心负责组织落实考试/评估准备计划，考点管理工程师负责组织监考官依据核查表实施核查；

质量监考中心负责实施的考试/评估前核查应覆盖涉及的人员、硬件、软件和环境；

质量监控中心负责汇总核查问题，针对问题制定措施并进行落实和上报。

质量监控中心至少在考试/评估前1 天下载考试数据。

考试/评估当天，质量监控中心负责组织监考官实施考试/评估前复查，就复查结果进行汇总处理，并至少于考前四十分向局方监察员汇报复查结果及远程对接工作。

本公司《147质量管理手册》15

考试/评估的实施和监考

只有在复查结果满足要求的情况下，由质量监控中心负责向局方监察员申请启动考试流程，并协助局方监察员完成验证；

只有在获得局方监察员同意的情况下，质量监控中心联系监考官启动考试流程。

监考官/工作人员负责在准备室明确告知考生认真阅读考试纪律等信息要求，并负责分发准考证。

监考官负责考生信息的核查，以确认考生资格，并负责宣布考试验证码；

监考过程中各监考官应确保考试现场的环境良好，确保无关人员不得进入考试区域，确保考试有序进行，同时不得回答与考题相关的问题；

监考官时刻关注考试过程中可能出现的各类不正常事件，当出现不正常事件时，应及时取证，采取相应的解决措施。

本公司《147质量管理手册》15

考试/评估的实施和监考

工作人员负责核查考生信息，以确认考生资格，并负责宣布考试验证码及协助考生完成抽题；

实作评估员负责宣布评估开始、结束时间。

评估过程中各工作人员/实作评估员应确保现场环境良好，确保无关人员不得进入现场，确保实作评估有序进行；

实作评估员在评估过程中不得与考生交流考题问题；

工作人员/实作评估员时刻关注评估实施过程中可能出现的各类不正常事件，当出现不正常事件时，应及时取证，采取相应的解决措施。

本公司《147质量管理手册》15

考试/评估的实施和监考

质量监控中心负责确认参加补考/补充评估的考生满足要求，并组织实施。

考试/评估结束后，完成考试/评估区域的收尾工作，确认各区域恢复至考前状态；

回收准考证及与考试/评估相关的工卡等资料，只有获得局方监考人员的同意，方可在视频监控下用碎纸机销毁准考证和草稿纸；

质量监控中心协助局方监察员完成考试成绩的录入；

质量部负责考试/评估相关的记录保存。

本公司《147质量管理手册》15

远程监考的管理

远程监考适用于本维修培训机构组织实施的民用航空器维修人员执照考试（基础知识考试、实作评估、英语测试）。

本维修培训机构将以现有的考试监控系统为基础，质量监控中心通过分享权限的方式实现局方监考人员远程监考，局方监考人员通过手机/电脑即可登录实时查看。

质量监控中心指定专人负责远程监控设备的维护与管理。

质量监控中心负责考前远程监考设备运行情况的核查，并确保满足要求。

监考过程中，质量监控中心应时刻关注设备运行情况及现场情况，确保与局方及考试现场的沟通顺畅，及时处理不正常事件。

质量监控中心全权负责移动监考设备的维护及管理，将指派专人负责移动监考设备的递送与回收。

本公司《147质量管理手册》15

培训合格证的管理

质量监控中心登录系统获得考试/评估通过的考生信息，并根据系统中查询到的合格考生信息和培训部提供的考生培训记录，整理出合格的考生名单。

质量监控中心根据合格考生登记表，制作对应的培训合格证及成绩单。

培训合格证、实作评估证书及成绩单需要经过质量部部长审核，审核通过后提交责任经理签批。

质量监控中心对签批后的培训合格证、实作评估证书及成绩单加盖“江苏无国界航空技术有限公司”的印章。

质量监控中心将完整的考试成绩上传到民航系统中该考生的系统中。

本公司《147质量管理手册》15

记录的存档

质量部负责保存考试与监考过程中涉及的相关记录。考试监控音像资料按年月、计划、考试类型归档存储。

本公司《147质量管理手册》16

16质量管理评审

- 16.1 质量管理评审目的
- 16.2 质量管理评审的形式
- 16.3 质量管理评审的周期
- 16.4 质量管理评审时间
- 16.5 质量管理评审的输入
- 16.6 质量管理评审输出
- 16.7 质量管理评审报告
- 16.8 管理决议

本公司《147质量管理手册》16

质量管理评审目的

评审公司上一年度质量管理体系的有效性和充分性，既定质量目标是否达到；管理系统、职能、程序是否变化以适应内外部需要；评审公司对保障质量方面的资源投入的合理性、质量管理组织机构的有效性；针对存在的缺陷提出改进措施。

对风险管理的输出、质量保证的输出以及质量经验教训进行管理评审，评价是否需要改进运营过程和质量管理体系。

本公司《147质量管理手册》16

质量管理评审的形式

年度评审会议的形式，会议由**责任经理或者质量经理**主持，公司各部门中心经理以上人员参加。

质量管理评审的形式

质量管理评审的周期为每年一次。

质量管理评审报告

质量管理评审报告由公司质量部编制报**责任经理**批准后向各部门发布，同时根据民航局方要求及时上报质量管理评审报告。



感谢聆听，欢迎指正