



B2-1 质量程序手册 (质量审核)

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 /2020.07.20	郑江兵 /2020.07.21
R1	2023.08.28	彭建权	修订课件	彭建权 2023.08.28	彭建权 2023.08.28
R2	2024.03.22	韩擎天	修订课件	彭建权 2024.03.22	彭建权 2024.03.22

目的与要求:

目的	通过本次课程的学习，掌握质量审核的范畴及要求。
要求	<ol style="list-style-type: none">1. 掌握各程序的流程。2. 掌握质量审核在各程序内的节点作用。3. 掌握质量的各要素。

课程安排:

序号	内容	等级	课时
1	质量目标和指标管理程序	2	0.2H
2	质量绩效考核管理程序	2	0.2H
3	授权管理程序	2	0.2H
4	审核控制程序	2	0.3H
5	调查控制程序	2	0.2H
6	不符合项控制程序	2	0.2H
7	风险管理程序	2	0.3H
8	危险源库管理程序	2	0.2H
9	质量管理评审程序	2	0.2H

目录

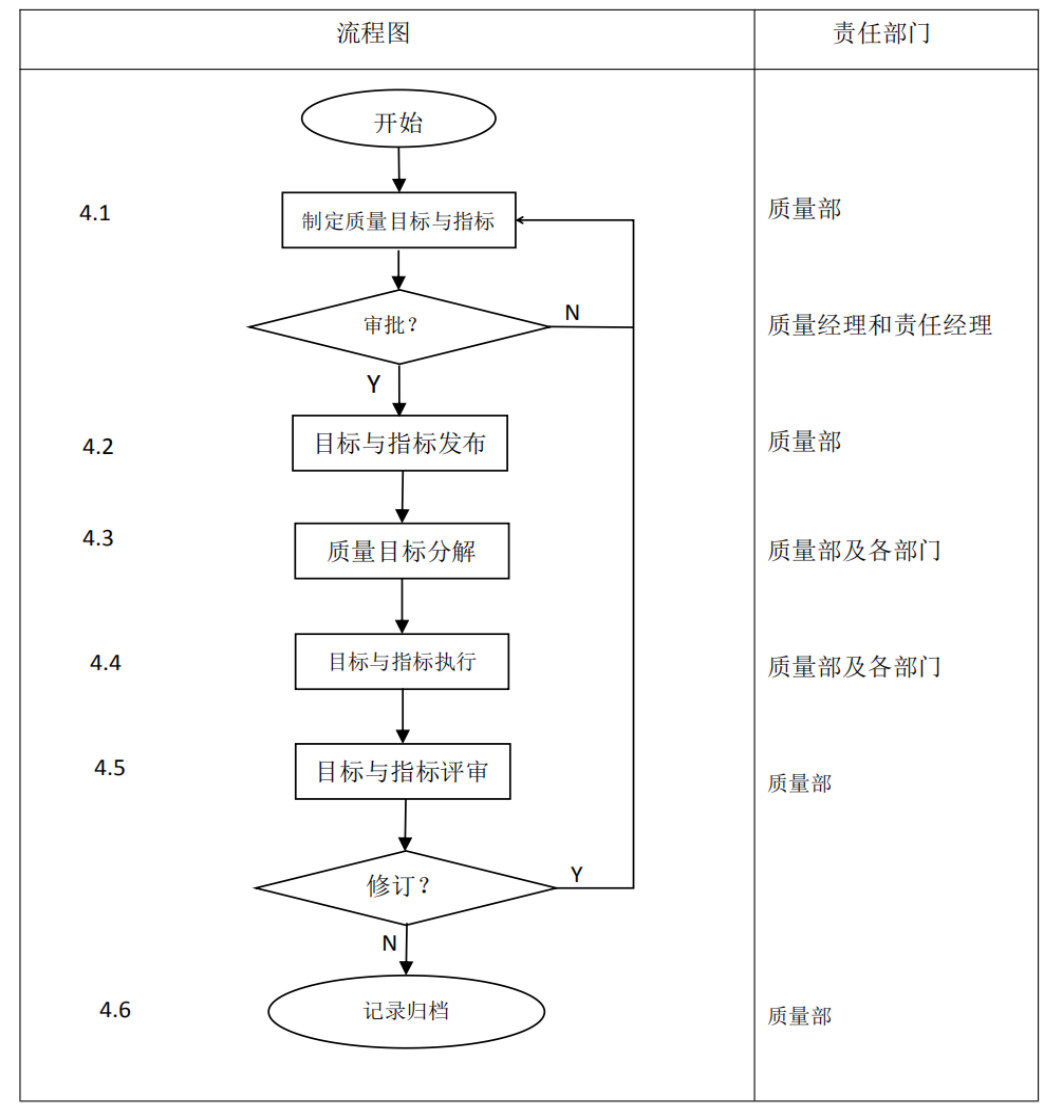
- 1 质量目标和指标管理程序
- 2 质量绩效考核管理程序
- 3 授权管理程序
- 4 审核控制程序
- 5 调查控制程序
- 6 不符合项控制程序
- 7 风险管理程序
- 8 危险源库管理程序
- 9 质量管理评审程序



A large, light-colored silhouette of a commercial airplane, viewed from the front, centered in the upper half of the slide.

1、质量目标和指标管理程序

1.1 工作流程图



1.2 工作流程

1.2.1 安全目标和指标的制定与审批

质量部负责于**每年1月初**完成质量目标及指标制定依据的收集，并制定公司本年度的质量目标和绩效指标。
质量经理审核通过后，报**责任经理**批准。

1.2.2 质量目标和绩效指标的发布

质量部负责在2个工作日内将审批后的质量目标和指标方案发布。

1.2.2 质量目标和绩效指标的发布

各部门根据公司质量目标及绩效指标，结合本部门职责，在5个工作日内完成本部门质量目标和绩效指标的制定、分解并制定落实计划报质量部备案。

1.2 工作流程

1.2.4 安全目标和绩效指标的评估及调整修订

当外界条件没有明显变化时，对本周期内达标的目标和指标，在下一周期内可进行常规监测；对本周期内未达标的目标和指标，在下一周期内进行重点监测，必要时对其目标值及警戒值进行调整。

质量目标和绩效指标的修订，由质量部根据评估的结果提出修订意见，经质量经理审核后，由责任经理批准生效。

A faint, light-colored silhouette of a commercial airplane is centered in the background, showing the fuselage, wings, and tail.

2、质量绩效考核管理程序

2.1 工作流程图



2.2 工作流程

2.2.1 考核方案制定

质量部每年1月底制定并发布公司质量绩效考核方案，作为各部门年度质量绩效考核的依据。

质量绩效考核方案按照“**统一考核，分别实施**”原则，**质量部负责制定各部门质量指标、指标权重及考核规则**。考核对象包括公司各部门。

2.2.2 考核结果公示及发布

质量部完成质量绩效考核结果计算后，以邮件的形式向各部门进行公示，公示期为2天。

质量部根据公示结果完成质量绩效监控报告的编写及报批，由质量经理批准。

2.2 工作流程

2.2.3 质量行动计划

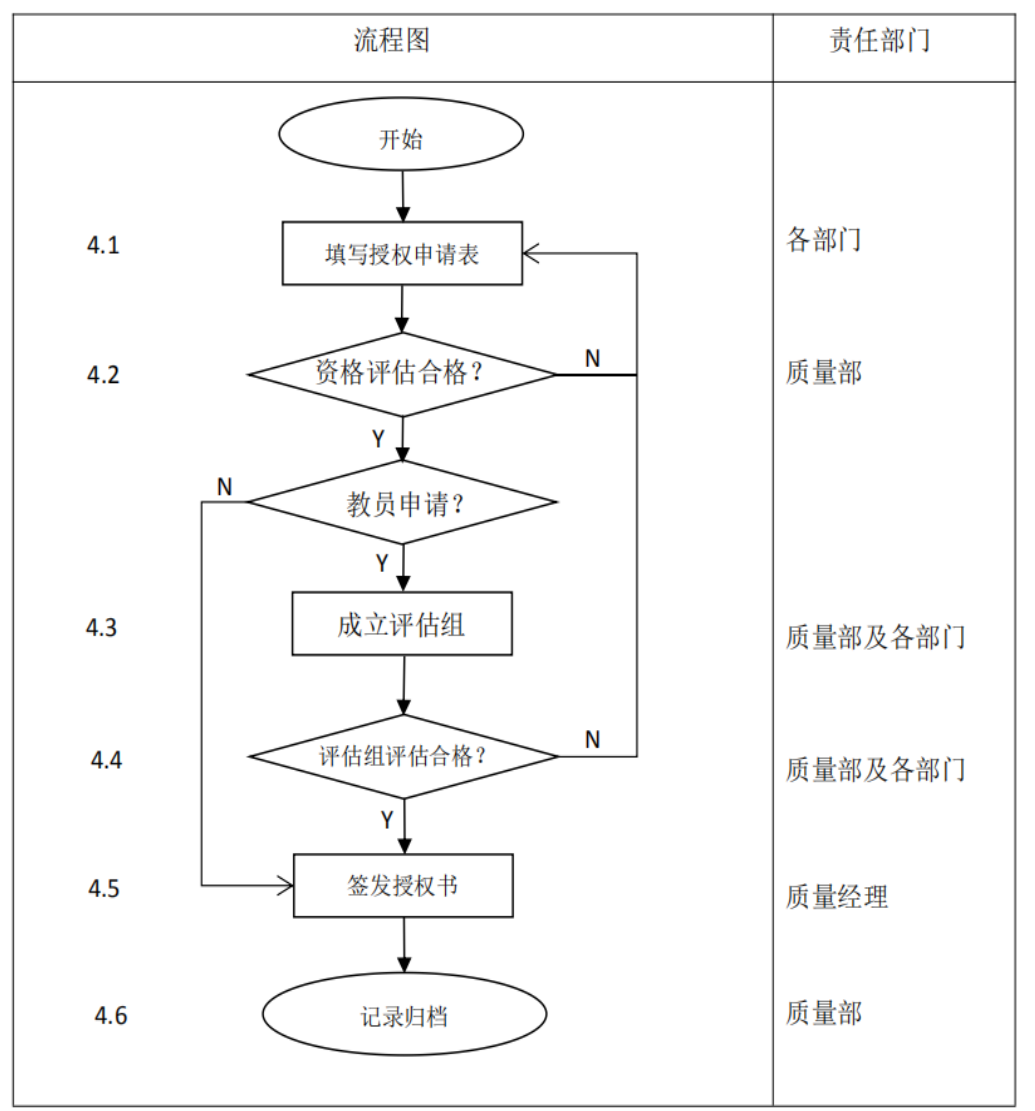
质量绩效目标、指标的实现需要与之配套的质量行动计划，以促进质量绩效达到预期目标，并进行持续监控与管理。





3、授权管理程序

3.1 工作流程图



3.2 工作流程

3.2.1 填写授权申请表

申请人向公司质量部提出申请，填写《授权申请表》。

《授权申请表》经所在部门部长审核同意签字后，提交质量部。

3.2.2 资格评估

质量部在接到申请人的《授权申请表》，登记给出授权申请编号。

质量部填写《人员资格评估表》，并按照评估表的内容进行评估。

若评估结论为合格，质量部根据授权申请岗位和授权申请内容，判别授权申请是否为培训教员。

若授权申请不是培训教员，直接提交质量经理进行授权。

若授权申请是培训教员，需要进行进一步的评审工作。

3.2 工作流程

3.2.3 成立评估组

评估组由质量部人员任组长，由有经验的培训教员为组员，评估组成员原则上不少于3人。

3.2.4 教员授课评估

评估组具体按照《教员授课评估表》的要求进行评估，评估组成员各自在《教员授课评估表》中打分。

若评估结论为不合格，给出不合格原因，《授权申请表》退回申请人所在部门，质量部进行记录。

若评估结论为合格，提交质量经理进行授权。

3.2 工作流程

3.2.5 签发授权证书

经评估合格的申请人，由质量经理签发《授权证书》。
培训教员应编入《维修培训机构管理手册》附件，向局方报备批准。
《授权证书》的有效期为2年。相关授权会以两年为周期进行重新评估。

3.2.6 续授权

对于教员的续授权需要满足每两年不少于70学时的持续培训，相关授权的模块授课时长不低于该课程要求课程课时的50%。

对于实作评估员的续授权不光要满足上述条件，还需要满足每年不少于3次的实作评估，在该授权期限内无不良记录。

对于监考官的续授权，需要满足更新培训，持续符合资质要求，无不良记录。

3.2.6 续授权

对于理论出题教员和实作评估出题教员，应当注意出题人员的授权有效性与其教员资格有效性保持一致，人员在满足人员资质和培训要求下，可继续从事该项工作。

3.2.7 实作评估员授权暂停和恢复

如出现以下情况，则暂停实作评估员的授权，在授权恢复前无法参加实作评估考试：

实作评估结果存在主观臆断、未能做到公平公正；

实作评估和监考过程中表现出专业水平差，存在与工作不相关的行为；

3.2.7 授权暂停和恢复

出现上述情况质量审核工程师填写《暂停授权申请表》质量经理批准后，质量审核工程师应及时发布《暂停授权通知》；

暂停授权实作评估员在参加并通过补充培训后，填写《授权申请表》，申请恢复授权；

质量审核工程师收到授权申请后，三个工作日内依据《人员资格评估表》进行评估并反馈。

针对评估合格的实作评估员，由质量审核工程师填写《恢复授权申请》。质量经理签字后，由质量审核工程师发布《恢复授权通知》。

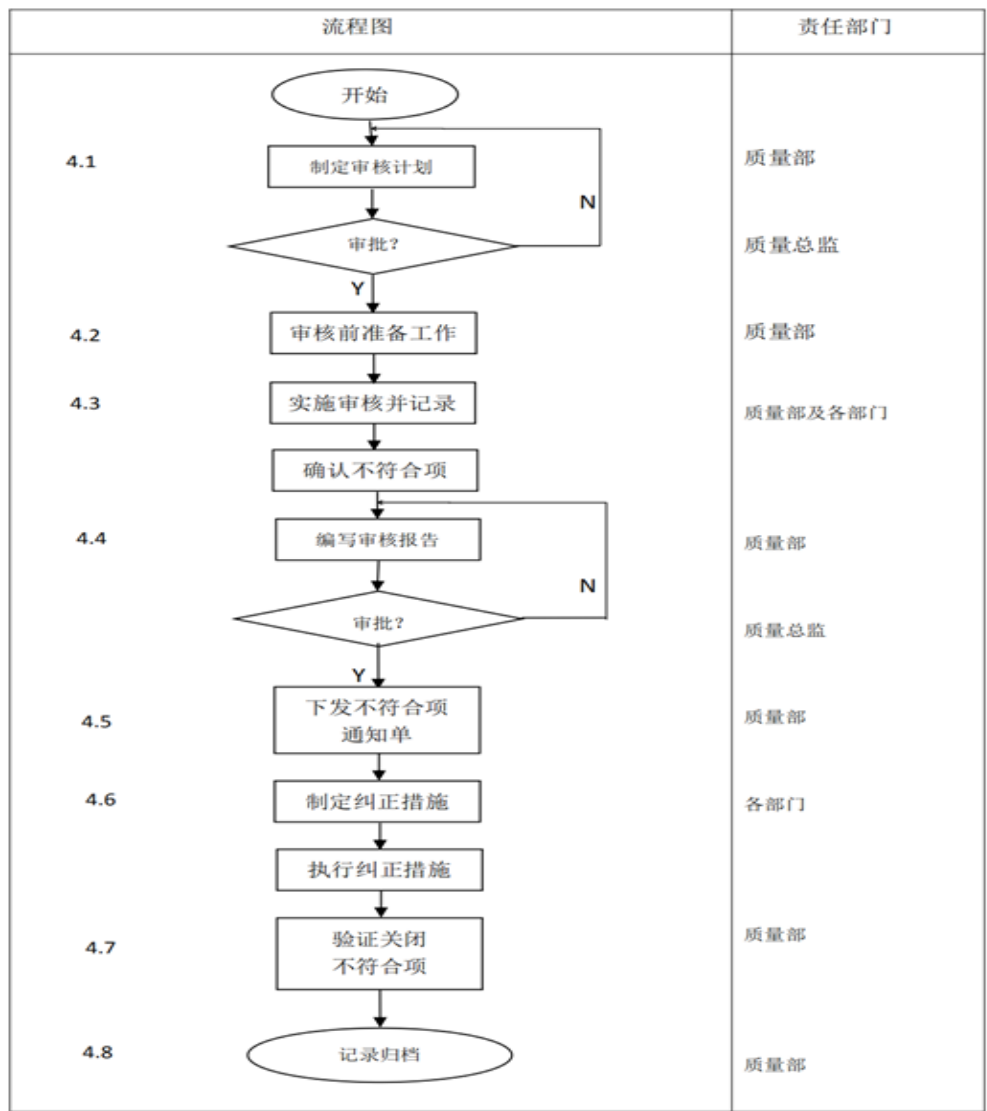
3.2.8 记录归档

授权所有过程记录质量部负责记录存档，保存周期不少于5年。



4、审核控制程序

4.1 工作流程图



4.2 工作流程

4.2.1 审核计划制定

每年12月底负责制定公司次年年度审核计划，并按月度进行时间分配。月度计划每月月底完成。
制定的公司次年审核计划，经质量部部长审核后，报质量经理审核批准后发布；
公司审核计划调整由质量部部长审核，质量经理批准后执行。

4.2.2 审核准备

质量审核人员根据年度审核计划中的下月审核项目制定标准审核检查单。
审核组组长提前3个工作日通知被审核单位。

4.2 工作流程

4.2.3 审核实施

审核组按照审核检查单完成所有审核条款的检查。
如审核双方对审核中止不能达成一致意见，由公司质量经理进行仲裁。

4.2.4 审核报告

审核结束后审核组须在3个工作日内完成审核报告，发被审核单位征求意见，根据征求意见视情修改审核报告，最终确认后的公司审核报告呈报至质量经理审批后分发至被审核单位。

4.2 工作流程

4.2.5 不符合项

审核组须在审核结束后3个工作日内完成数据分析与系统评价，视情启动质量风险管理程序或下发不符合项通知单。

4.2.6 纠正和预防措施

被审核方制定的纠正和预防措施，经部门领导审核后，反馈至质量部。对于被审核方反馈的纠正和预防措施，质量部接到后，由质量审核人员进行审核，若审核不通过，纠正和预防措施退回反馈部门重新制定，同时报质量经理。

4.2 工作流程

4.2.7 验证关闭

审核组须在审核结束后3个工作日内完成数据分析与系统评价，视情启动质量风险管理程序或下发不符合项通知单。

4.2.8 纠正和预防措施

质量部按照纠正和预防措施整改完成的时限，进行纠正和预防措施落实和整改效果的检查验证。

验证通过，质量部质量审核关闭该不符合项。

4.2 工作流程

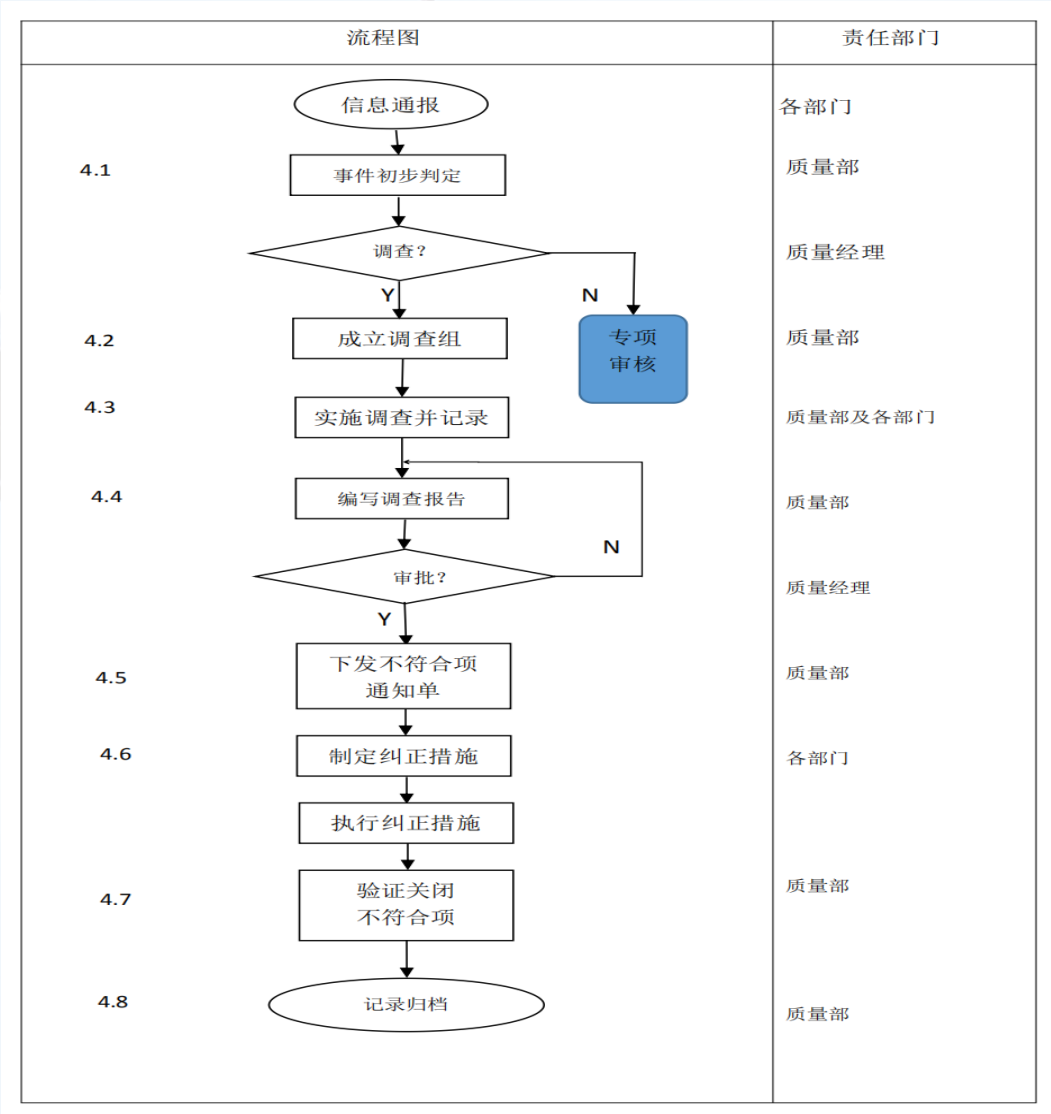
4.2.9 审核记录管理

质量部负责公司审核报告的保存存档，审核报告的保存期限至少为5年。



5、调查控制程序

5.1 工作流程图



5.2 工作流程

5.2.1 事件初步判定


质量部在接到不安全事件的信息通报后，对事件的严重性在含3级以下的，不启动质量调查，直接进行质量专项审核工作。事件的严重性等级在含4级以上的，启动质量调查。

5.2.2 成立调查组

调查组成员由质量部推荐，经质量经理批准并授权。调查组成员可以由其他部门有专业经验的人员担任。

5.2 工作流程

5.2.3 调查实施



证据采集;
调查问询;
事件分析;
开展组织调查;
识别出事件中的危险源;
得出调查的最终结论;
针对调查过程中发现的问题提出质量安全要求与建议;
根据事件调查分析情况进行定性, 从岗位责任、管理责任、监督责任与领导责任四个方面对相关人员的责任进行分析与界定。

5.2 工作流程

5.2.4 调查报告

调查组原则上需在事发后3个工作日内完成调查报告及确定的管理建议；
调查报告获质量经理批准后由质量部分发公文至各责任部门及相关公司领导，并下发调查报告及质量安全整改项。

5.2.5 不符合项下发

调查组就调查发现的问题以不符合项通知单形式下发至相关责任部门。同时进行致因分析和风险分析。

5.2 工作流程

5.2.6 纠正和预防措施

责任部门需按整改要求和建议按时制定和落实整改措施，并按规定时限将整改措施情况报质量部；

5.2.7 验证关闭

质量部按照纠正和预防措施整改完成的时限，进行纠正和预防措施落实和整改效果的检查验证。

5.2 工作流程

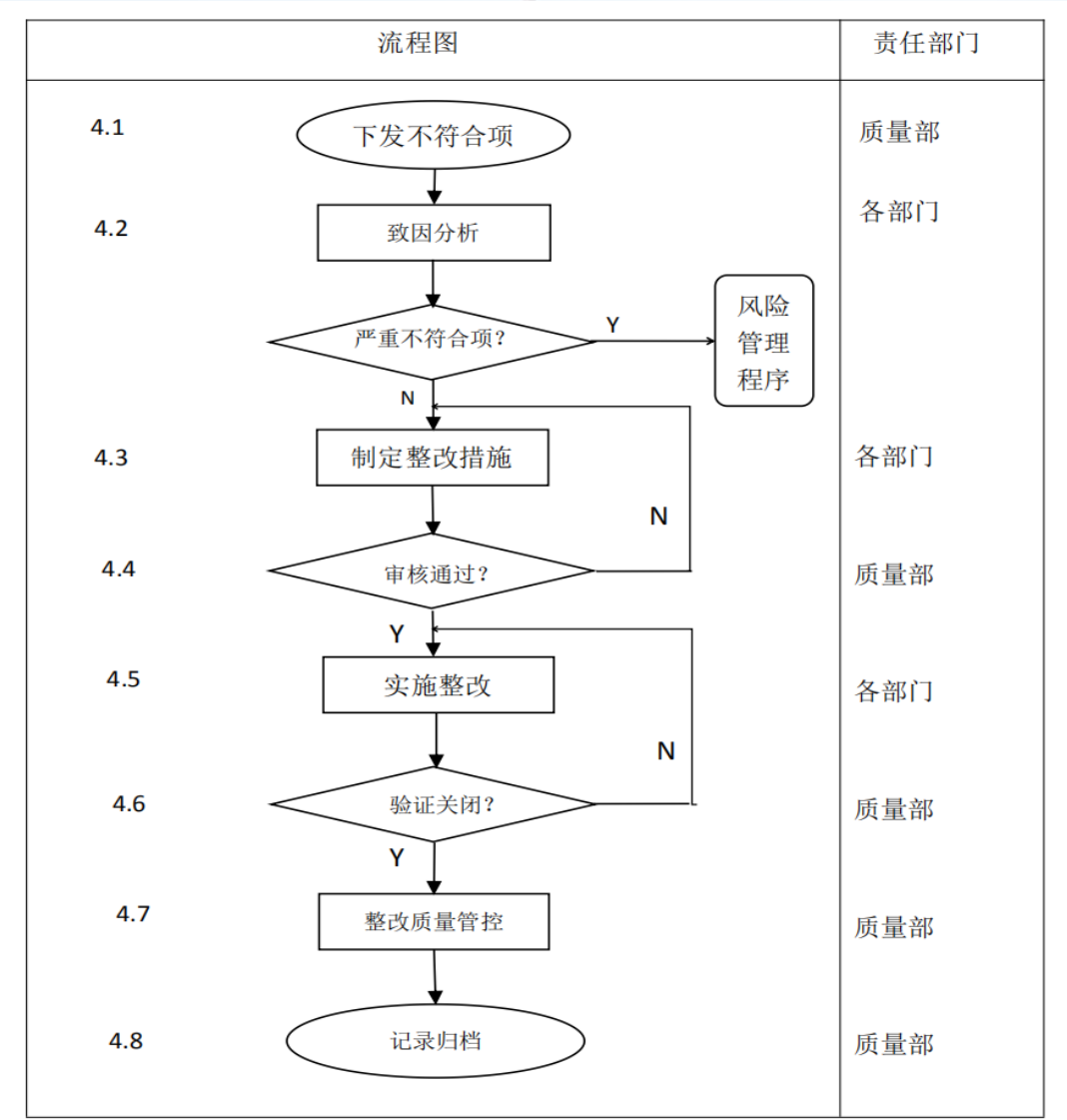
5.2.8调查记录管理

电子档材料保存在服务器中，保存周期不少于5年；其余纸质资料保存期不少于5年。



6、不符合项控制程序

6.1 工作流程图



6.2 工作流程

6.2.1 下发不符合项

不符合项通知单下发至需整改部门，应采用规定的《不符合项通知单模板》。

6.2.2 致因分析

若为严重不符合项，整改单位在进行致因分析同时须根据BAT-QD-017《风险管理程序》进行风险分析和评价，按照评价结果开展后续风险管理工作。

6.2 工作流程

6.2.3 制定整改措施

整改部门完成致因分析后，须制定有针对性的整改措施计划，包含纠正措施和预防措施，主要从“系统措施”、“程序措施”、“培训措施”、“警告措施”等四方面考虑，参见《不符合项整改措施类型及样例》。

整改纠正措施的完成时限，严重不符合项不超过1周，一般不符合项不超过1月。

6.2 工作流程

6.2.4措施审核

质量部收到整改部门提交的整改计划后，对整改计划进行评估，确认是否可以接受，并于1个工作日内反馈评估意见。若整改计划可接受，则反馈整改部门；若整改计划不可接受，须详细说明不可接受的原因并要求整改部门重新反馈。

6.2.5实施整改

整改部门按已确认的整改措施计划实施整改，完成情况须经所在部门负责人确认签字，然后提交至质量部。
原则上，不符合项所有整改措施（含纠正措施与预防措施）的完成期限，最长不应超过2个月。

6.2 工作流程

6.2.6 验证关闭

在收到不符合项整改部门整改完成情况反馈后，质量部负责组织关闭验证。

原则上，质量部在1周内完成验证工作，并向整改部门出具验证结果。若不同意关闭，须详细说明原因并要求在指定期限内重新完成整改。

6.2.7 整改质量管控

对于未按时提交致因分析和整改措施计划、未按期落实整改措施的情况，质量部应予以记录。

6.2 工作流程

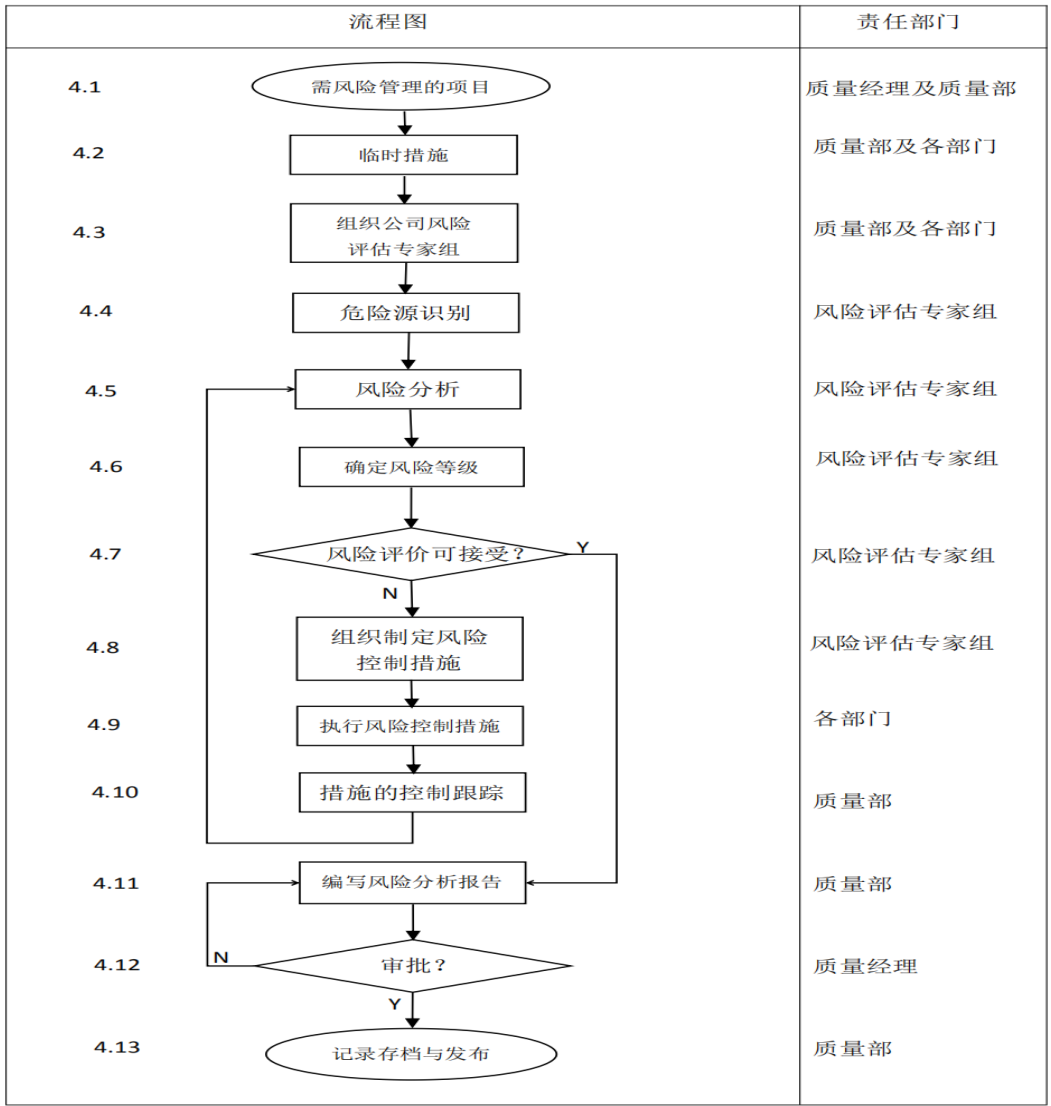
6.2.8记录管理

电子档材料保存在服务器中，保存周期不少于5年。



7、风险管理程序

7.1 工作流程图



7.2 工作流程

7.2.1 风险管理的项目

(1) 风险管理的来源：
每年对公司危险源库做一次系统评审；
对重要、重大危险源要每年进行一次系统评审；
当发生公司经营或质量方针与目标重大调整、质量安全水平起伏波动大、开展重要新运营项目、组织机构或职责重大调整、规章或关键人员重大变化、系统问题严重或重要过程问题重复出现等情况时，要立即启动风险管理工作；
一二三方审核发现的严重不符合项、不安全事件调查发现的严重问题。

(2) 启动风险管理
公司风险管理由质量部申请，经质量经理批准后启动。

7.2 工作流程

7.2.2 临时措施

当质量部收集到需进行风险管理的危险源信息，在没有对该信息确定风险程度，且没有有效的方法立即控制的情况下，由质量部在3个工作日内组织相关部门制定临时措施，报质量经理批准后，由责任部门在2个工作日内完成临时措施的实施。

临时措施执行的最长期限不超过1个月。

7.2 工作流程

7.2.3组织公司风险评估专家组

公司风险评估专家是经过风险管理培训、在各自岗位上富有经验和专业水平较高的、经质量经理授权的人员。
公司风险评估专家组人员原则上不能少于3人。

7.2.4危险源识别

公司主要采用致因分析来识别危险源，包括组织管理、程序规章、教育培训、监督检查、工具设备、环境因素、预期效果、人为因素八个方面。

对已编号纳入危险源库的危险源，公司风险评估专家组进行危险源识别后的分析、评估和控制的处理。

7.2 工作流程

7.2.5 风险分析

风险分析的范围包括但不限于：
不安全事件；
设计因素；
程序和操作；
通信；
人事因素；
组织因素；
工作环境因素；
管理监督因素；
防护机制。

7.2 工作流程

7.2.6确定风险等级

公司风险评估专家组风险分析人员列出危险源可能导致的有害后果，确定该危险源导致有害后果的严重性和发生的可能性等级。公司风险评估专家组组长在充分考虑各位评估人员意见的基础上，综合考虑或按照更严重的等级计算，确定最终的严重性和可能性，确定风险等级。

7.2.7风险评价

公司采用风险矩阵法的方法进行风险评价。结合最终确定风险等级，公司风险评估专家组根据风险值计算方法计算具体的风险评估值。

7.2 工作流程

7.2.8制定风险控制措施

风险控制措施包括以下内容：
风险控制拟达到的目标；
实现该风险控制目标的风险控制措施；
资源需求；
有关部门及人员的职责和权限；
实施风险控制的时间表和进度计划；
风险控制措施的验收合格标准。

7.2.9执行风险控制措施

各部门应按经批准的风险控制措施组织落实

7.2 工作流程

7.2.10 风险控制措施的控制追踪

质量部负责风险控制措施的跟踪和督促落实，确保相关措施的落实和有效。

质量部对实施风险控制措施过程中所出现的衍生风险及新危险源进行分析和评估。

风险控制措施的验证直至风险分析评价的风险等级可接受为止。

7.2.11 风险分析报告

当风险控制措施的验证直至风险分析评价的风险等级可接受为止时，质量部负责在10个工作日内完成风险分析报告的编写。

7.2 工作流程

7.2.12 风险分析报告的审批

风险分析报告经质量部部长审核后，报质量经理批准。

7.2.13 记录存档与发布

质量部负责风险分析报告记录存档，文件保存期限5年。
质量部将相关危险源录入危险源数据库。
风险分析报告经批准后，质量部负责向公司全员发布。



8、危险源库管理程序

8.1 工作流程图



阶段

8.2 工作流程

8.2.1 危险源库的建立

质量部负责建立公司级危险源库；
危险源编号采用“公司+部门+流水号”的形式进行。公司编号为“BAT”，部门代号沿用公司部门代码简称，如质量部QD，流水号从001开始。

8.2.2 危险源库的更新和维护

质量部在每年12月底前完成公司危险源库的更新。
一旦进行了风险管理工作,质量部应在风险管理完成后5个工作日内完成公司危险源库的更新。
当发现新危险源时，及时在危险源库中添加新危险源内容。

8.2 工作流程

8.2.3 危险源库的评估

质量部负责在每年质量管理评审会议前10个工作日完成公司危险源的再次评估。

8.2.4 危险源库的存档

危险源库的存档由质量部统一负责。
危险源库的存档方式以电子版留存为主，保存周期为5年。



9、质量管理评审程序

9.1 工作流程图



9.2 工作流程

质量部在正式评审前15个工作日内向各部门下发评审会议通知，会议通知须明确具体的评审时间、评审地点、评审召集人、评审人员、评审内容。同时确定各部门所需提交的评审材料，明确提交时限。

质量部负责在正式评审前5个工作日内完成管理评审提纲的制定，经质量经理审核报责任经理批准，根据领导意见视情修订管理评审提纲。

质量部根据管理评审提纲，组织管理评审会议，会议由责任经理或质量经理主持。

管理评审结束后，质量部负责在5个工作日内完成管理评审报告的编制及报批工作，公文呈报路径为：质量部-质量经理-责任经理。

在管理评审决议中，需整改的责任部门在收到质量部评审报告后5个工作日内完成整改措施的制定及措施有效性评价，在确认改进措施确实满足改进要求后报公司分管领导批准，上报公司质量部。质量部指定专门人员负责跟踪管理评审决议整改措施的落实情况，并定期向责任经理和质量经理报告。



感谢聆听，欢迎指正