



B2-4质量程序手册（质量监控工程师）

修订批准页:

版次	修订时间	编写/改版	修订说明	审核/日期	审批/日期
R0	2020.7.14	孙清	新编课件	2020.7.17	2020.7.20
R1	2023.08.25	孙清	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，掌握质量监控的相关要求与工作事项。
要求	<ol style="list-style-type: none">1. 掌握质量监控所涉及的所有程序内容。2. 掌握质量监控所有工作流程。

课程安排:

序号	内容	等级	课时
1	培训质量监控程序	2	0.15
2	准考证的颁发程序	2	0.15
3	考试结果分析程序	2	0.15
4	维修培训合格证管理程序	2	0.2
5	培训质量测评程序	2	0.2
6	偏离培训计划批准程序	2	0.15

目录

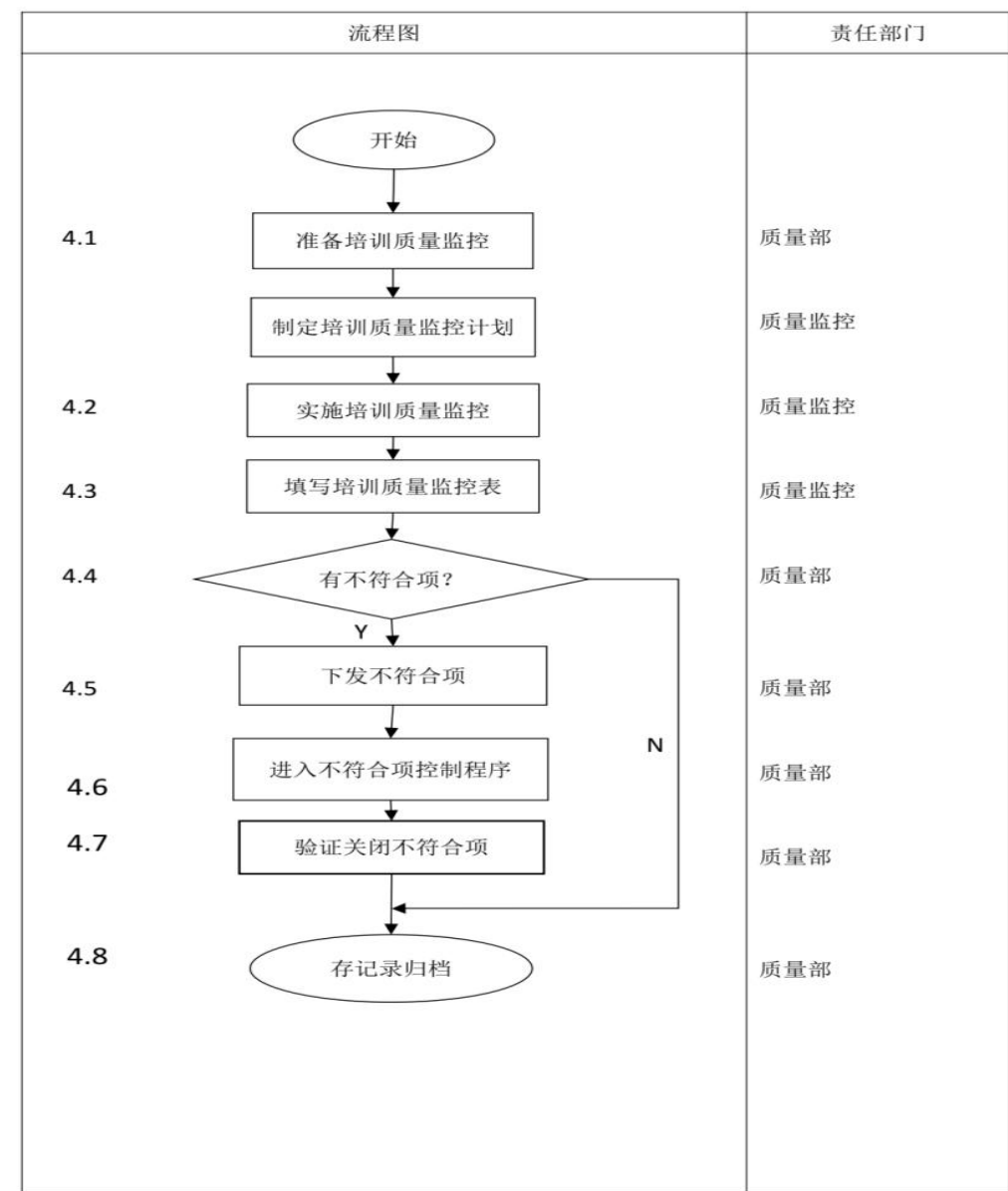
- 1 培训质量监控程序
- 2 准考证的颁发程序
- 3 考试结果分析程序
- 4 维修培训合格证管理程序
- 5 培训质量测评程序
- 6 偏离培训计划批准程序



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

1、培训质量监控程序

1.1 工作流程图



1.2 工作流程

1.2.1 质量监控的准备

确定质量监控人员，安排质量监控人员对理论培训、航空维修技术英语和实作培训并安排质量监控员进行培训质量监控。

制定培训质量监控的计划，监控工作开展前收取培训部教员的培训计划表和实作项目清单。根据收到的培训计划表和实作项目清单，提前制定本次质量监控计划，确定本次监控的内容与范围。

1.2.2 质量监控的范围

培训现场环境的监控

培训现场设备的监控

培训实施情况监控

培训中存在的问题监控

1.2 工作流程

1.2.3 教员培训情况的监控

教员的教学态度

教学内容的组织

教学方法与互动性

教学效果

1.2.4 质量监控的实施

1.2.4.1 本公司授课教员的培训质量监控

质量监控通过旁听的形式，对理论培训、实作培训和航空维修技术英语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。

1.2 工作流程

1.2.4.2 外派教员培训质量监控的实施

质量监控人员根据外派教员对已制定的教学计划的完成情况、学员对外派教员的测评、学生考试的通过率和学校对外派教员培训现场的监控实行培训质量监控。

1.2.5 质量监控表的填写

根据培训现场的情况和教员的授课情况，填写培训质量监控表。

质量监控人员在现场监控过程中发现的不符合项，采用拍照、摄像、录音等方式进行合理取证，发现不符合项，然后下发给部门的责任人并抄送质量经理。

1.2.6 不符合项

发现不符合项，下发不符合项，进入不符合项管理程序操作。

不符合项下发之前，质量部应与培训部做好沟通，以确保其充分了解需整改内容、整改验收标准及相关要求，同时确定培训部监控责任人、定期反馈制度。

1.2.6 验证关闭不符合项

质量部负责对不符合项进行验证关闭，根据不符合项性质的不同，可采取不同的验证方法，如现场检查、文件审查和整改情况验证等。

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。在做出同意关闭决定前，应审查整改部门在致因分析、纠正与预防措施做了哪些工作，以及取得了什么结果；同时确保有客观证据（包括支持性文件）证明所描述的措施已得到完全实施，并有效防止了不符合项的再次发生。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。

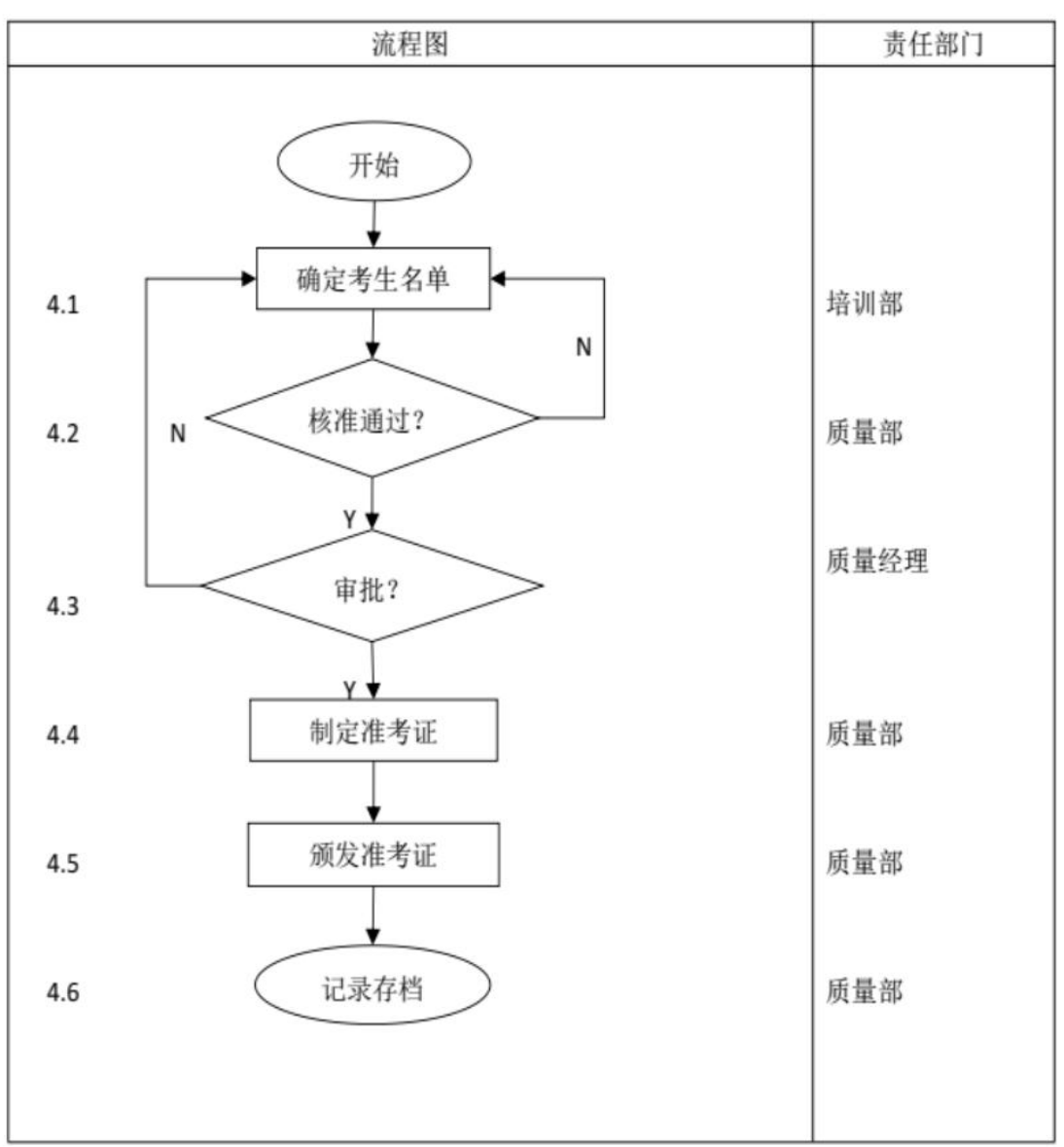
1.2.6 记录存档

质量部保存培训情况监控过程中涉及的所有表格，保存期限为本次监控工作后5年。

A large, faint, light-colored silhouette of a commercial airplane is centered in the background, facing forward. The aircraft's wings are spread wide, and its tail fin is visible. The overall image has a soft, ethereal quality with a light blue and white color palette.

2、准考证的颁发程序

2.1 工作流程图



2.2 工作流程

2.2.1 考生名单的确定

2.1.1.1 理论考试的考生名单确定

本阶段学习的出勤率，迟到、早退或请假未超过教学时间30%的学员安排参加理论考试。学员必须完成本维修培训机构组织的完整理论模块培训，并本维修培训机构推荐后方能参加其统一组织申请的理论考试。学员在参加本维修培训机构组织的理论培训时，应当遵守相应的培训纪律要求，否则不能获得推荐，也将失去考试资格。

2.1.1.2 实作评估的考生名单确定

参加理论培训并且理论考试通过。

实作阶段学员的教员评价情况，教员评价至少包括基本技能、工作规范、安全意识和团队协作方面的评价，超过10%的项目评价不合格的学员不得安排参加实作评估
学员参加实作评估的次数不超过四次并符合上述发放准考证要求的学员。

2.2 工作流程

参加维修工作1年以上但并未参加实作培训的考生名单确定：

参加理论培训并且理论考试通过；

参加实作评估的次数不超过2次；

预先注册时即提交所在单位颁发的上岗资格证明。

2.1.1.3 航空维修技术英语等级测试的考生名单确定

本培训机构报名参加航空维修技术英语等级初始测试的学员，均可发放准考证，准考证发放同理论考试发放要求。

每一次理论考试、实作评估和英语等级测试前，培训部都需整理该阶段符合要求的学员名单，并交给质量部。

航空维修技术英语等级测试2次报名至少隔6个月。

2.1 工作流程

2.1.2 考生人员名单的核准

培训部提供的参加理论考试的学员名单，必须附带标有本人姓名的1寸近期照片，质量部核准名单中学员参加培训的课时数，符合要求的学员允许纳入考生名单，不符合的名单退回培训部。

培训部提供的参加实作评估的学员名单，必须附带标有本人姓名的1寸近期照片，质量部核准名单中学员参加培训的课时数和实作培训中教员评估的合格率，符合要求的学员允许纳入考生名单，不符合的名单退回培训部。

对于未参加实作培训的学员，质量部核准其工作年限是否符合和理论考试是否通过，并且是否附带标有考生姓名的近期1寸照片

符合要求的学员纳入考生名单，不符合的名单退回培训部。

培训部提供的参加航空维修技术英语水平等级测试的学员名单，必须附带标有本人姓名的1寸近期照片，核准名单中学员参加培训的课时数，符合要求的学员允许纳入考生名单，不符合的名单退回培训部。

质量部核准过程中完成考生核准表。

2.1 工作流程

2.1.3 考生名单的审批

质量部核准考生名单后，将核准后的名单交质量经理签批，质量经理签批通过后的名单为最终的考生名单，由适航联络员上报民航局方申请相关的考试，不通过退回培训部。

2.1.4 准考证的制定

质量部根据最终确定的考生名单，制作每一位考生的准考证，准考证必须附有考生本人的近期照片。

2.1.5 准考证的颁发

理论考试前10分钟，对身份验证通过的考生发放准考证。

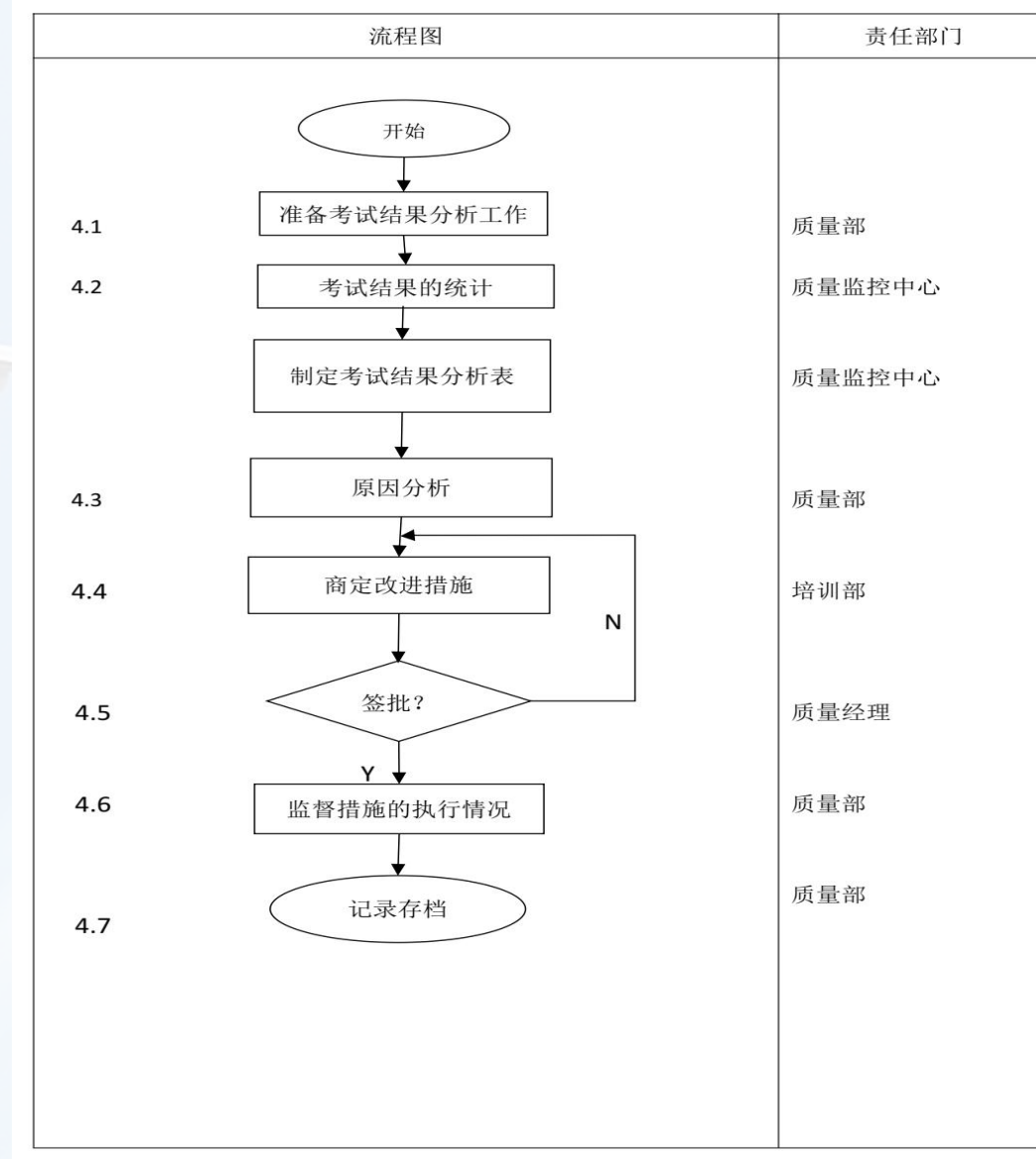
实作评估备考前5分钟，对身份验证通过的考生发放准考证。

对身份验证通过的考生发放准考证，对身份验证通过的考生发放准考证。

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

3、考试结果分析程序

3.1 工作流程图



3.2 工作流程

3.2.1 考试结果分析的准备

每次考试结束后两个工作日内，对考试结果的统计。

质量监督人员拿到考试结果分析表后两个工作日内，对记录在报告中是试题进行原因的分析。

3.2.2 考试结果统计的实施

质量监控中心在考试结束后的两个工作日内，统计本次考试所有试题所涉及的知识点，并填入考试知识点统计表中

质量监控中心对所有知识点在本次考试的通过率进行统计。

质量监控中心在统计完通过率后，对于通过率未达70%的知识点进行原因分析。

3.2 工作流程

3.2.3 考试结果的原因分析

每次考试结束后两个工作日内，对考试结果的统计。

质量监督人员拿到考试结果分析表后两个工作日内，对记录在报告中是试题进行原因的分析。

3.2.4 考试结果的统计

质量监控中心在考试结束后的两个工作日内，统计本次考试所有试题所涉及的知识点，并填入考试知识点统计表中

质量监控中心对所有知识点在本次考试的通过率进行统计。

质量监控中心在统计完通过率后，对于通过率未达70%的知识点进行原因分析。

3.2 工作流程

3.2.5 考试通过率未达标的改进

教学质量原因导致的通过率低下，相应的任课教员应调整授课方式并就相关的内容对学员做进一步的补充培训。

培训教材错误导致的通过率低下，相应的任课教员应修订相应的教材内容并按照相关程序要求报批。

教员教学过程中未将相关知识点作为考点进行讲解，相应的教员应及时更新相关的知识点。教员在授课过程中并未将该知识点纳入重点，在之后的培训课程中应及时调整对该知识点的讲解。

学生对于该知识点理解与掌握不全面导致未达标，相应的教员在培训过程中对该知识点作进一步复习与讲解。

考试结果分析后，若同一知识点出现两次及以上通过率低于70%，并且原因与教员的教学能力相关，质量监控中心反馈质量经理后，质量部重新对该教员的教学能力进行评估。

3.2 工作流程

3.2.6 考试结果统计表的签批

质量部将考试结果分析表下发培训部，由培训部根据原因商定相关的解决措施。
培训部商定解决措施后，质量部将填写完成的考试结果分析表交质量经理签批。

3.2.7 措施的实施

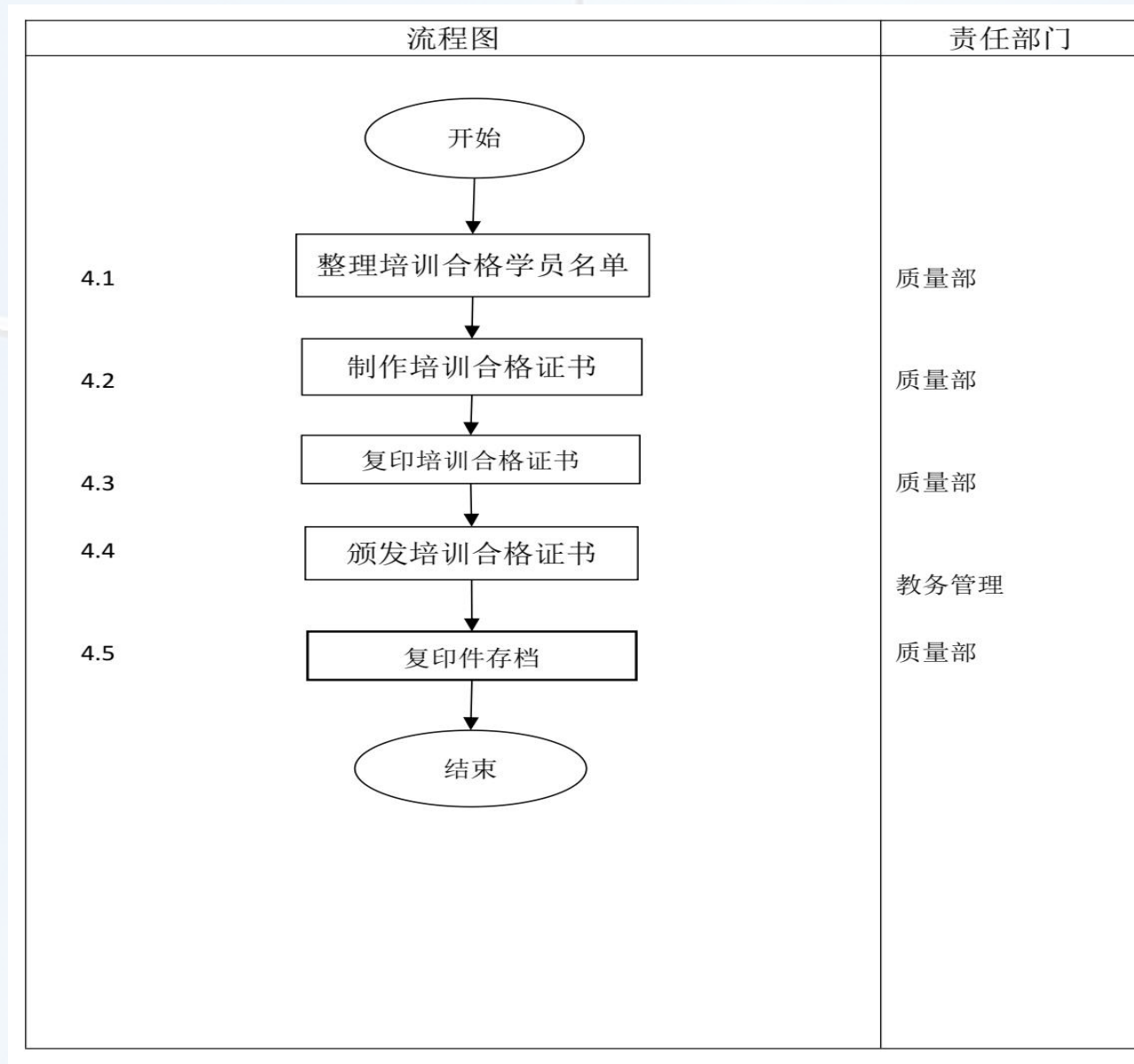
质量监控中心根据培训部商定的解决措施，监督相关措施的实施情况。

对于需要重新接受评估的教员，质量部根据<授权管理程序>中相关评估的实施，并且将结果记录在考试结果记录表中。

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

4、维修培训合格证管理程序

4.1 工作流程图



4.2 工作流程

4.2.1 培训学员合格名单的整理

质量部根据参加局方考试的通过率情况，整理出培训合格的学员名单，制作培训合格学员登记表。

4.2.2 培训合格证书的制作

质量部根据考试合格的模块，制作相应的培训合格证书。

培训合格证书的种类分为（维修基础）培训合格证书、（基本技能）培训合格证书、航空维修技术英语等级测试证书和航空器维修人员执照考试合格证明。

质量部制作完成培训合格证书后，并交责任经理签字盖章。

培训合格证书的培训项目/课程名称必须与该项目/课程《培训大纲》中的名称一致。

4.2 工作流程

4.2.4 培训合格证书的复印及颁发

质量部根据学员的培训项目颁发对应的各个项目的培训合格证书。

质量部负责对相关培训并考试合格的学员审核后打印培训证书，147培训证书采用中文和英文对应填写培训合格证书并加盖“江苏无国界航空技术有限公司”印章。

质量经理负责对培训合格证书的审查，并提交责任经理签署颁发。

质量部对签字和盖章完成后的培训证书进行复印。

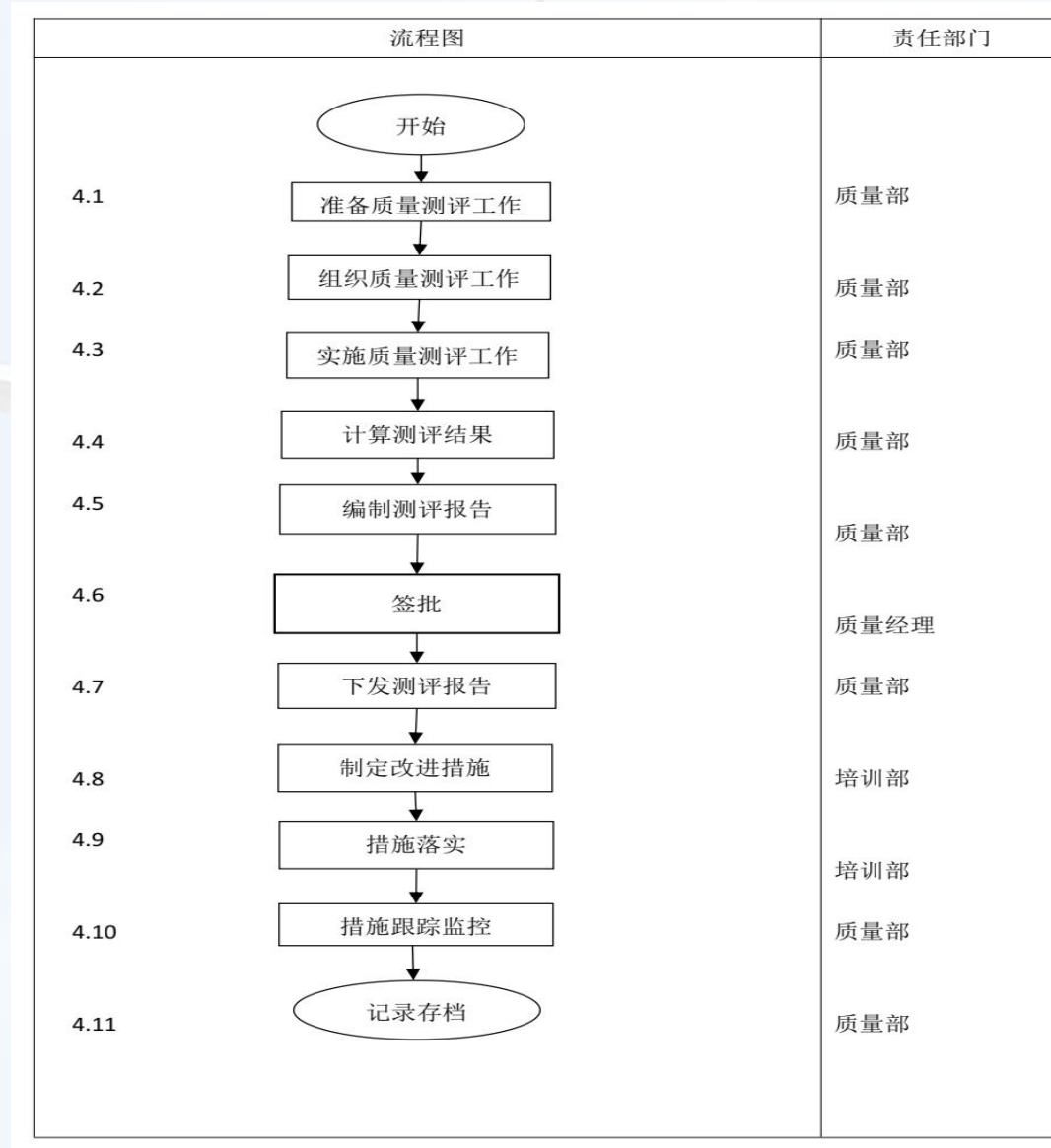
质量部将制作完成的培训证书原件交教务管理，教务管理人员必须将培训合格证的原件颁发给培训学员。

质量部负责将培训合格证书复印件进行登记并交于档案室进行存档，保存期限至少5年。

A large, light-colored silhouette of a commercial airplane is centered in the background, facing forward. The aircraft's wings are spread wide, and its tail fin is visible.

5、培训质量测评程序

5.1 工作流程图



5.2 工作流程

5.2.1 测评对象的选择

在本培训机构进行授课的理论教员、实作教员和航空维修技术英语教员。

本培训机构外派的教员。

5.2.2 测评的方式

所有参与测评的人员登录培训质量测评系统进行测评。

5.2.3 培训质量测评的组织

质量部提前一周将对教员评估的通知发给质量人员和各部门的管理人员。

组织管理和质量人员旁听教员的授课，并根据测评表格对教员的授课过程进行记录。

在旁听教员授课结束后的一周，质量监督人员下发培训质量测评的时间，并在期限内组织

所有人员开展测评工作。

5.2 工作流程

5.2.4 培训质量测评的实施

质量测评之前，质量监督人员整理出学员的考试通过率，并纳入最终的测评结果的分析中。学员、质量人员、管理人员登录各自的质量测评系统进行质量测评。学员在完成进入教员测评之前，需要完成对于培训环境及设备测评的填写，但测评结果不进入最终的测评报告。测评过程中，每一项的内容均分成优、良、中、不合格四个等级，参加测评的管理人员、质量人员、学员根据教员的授课情况进行选择。每完成一类测评项目完成后均需保存，完成所有教员的所有测评项目后提交。所有人员均完成测评后，质量测评系统生成相应教员的测评报告。

5.2.5 测评结果的计算

测评结束后，将每一位授课教员的各项测评等级转换成相应的分数，优转为90分，良转为80分，中转为70分，不合格转为55分。完成一位教员测评的所有项目后，该教员的一张完整测评表生成，并根据占比得出一张完整表格的总分，其中教员行为及规范占10%，专业知识与能力占60%，教学效果占30%。

5.2 工作流程

所有人员完成表格后，计算学生测评表格、质量人员测评表格、管理人员测评表格、学校测评表格的各个平均分。

在本公司进行授课的教员，测评的最终成绩包含学员测评结果、质量人员测评结果、管理人员的测评结果和学员的考试通过率，其中学员的测评结果占25%，管理人员测评结果占20%，质量人员测评结果占30%，考试通过率占25%，根据各项占比与各项平均分相加得出该教员最终的测评总分。

对于外派教员的最终测评成绩包含学员的测评结果、学校及其管理人员的测评结果、质量人员的测评结果和学员的考试成绩，其中学员测评结果占25%，学校测评结果占20%，质量人员测评结果占30%，考试通过率占25%，根据各项占比与各项平均分得出该教员最终的测评总分。

5.2 工作流程

5.2.6 测评报告的编制

计算得出的总分纳入测评报告的总分一栏中。根据各个人员的占比，计算出教员行为及规范、专业知识与能力、教学效果的平均分并相加得出各项最终的平均分。

根据各个人员的评分占比，计算每一个评分项的最终平均分，并且进行排名，选择排名的前三位和后三位作为测评报告中该教员的优缺点。

每次的测评报告都会将该教员的不足之处与前一次测评结果进行对比，若该教员的不足之处连续出现两次就会以黄色字体表示，连续出现超过两次的就以红色字体出现。根据教员的测评中的优缺点，生成对该教员相应的建议。

5.2.7 测评报告的下发

质量监督人员将质量测评报告的电子版下发给培训部。

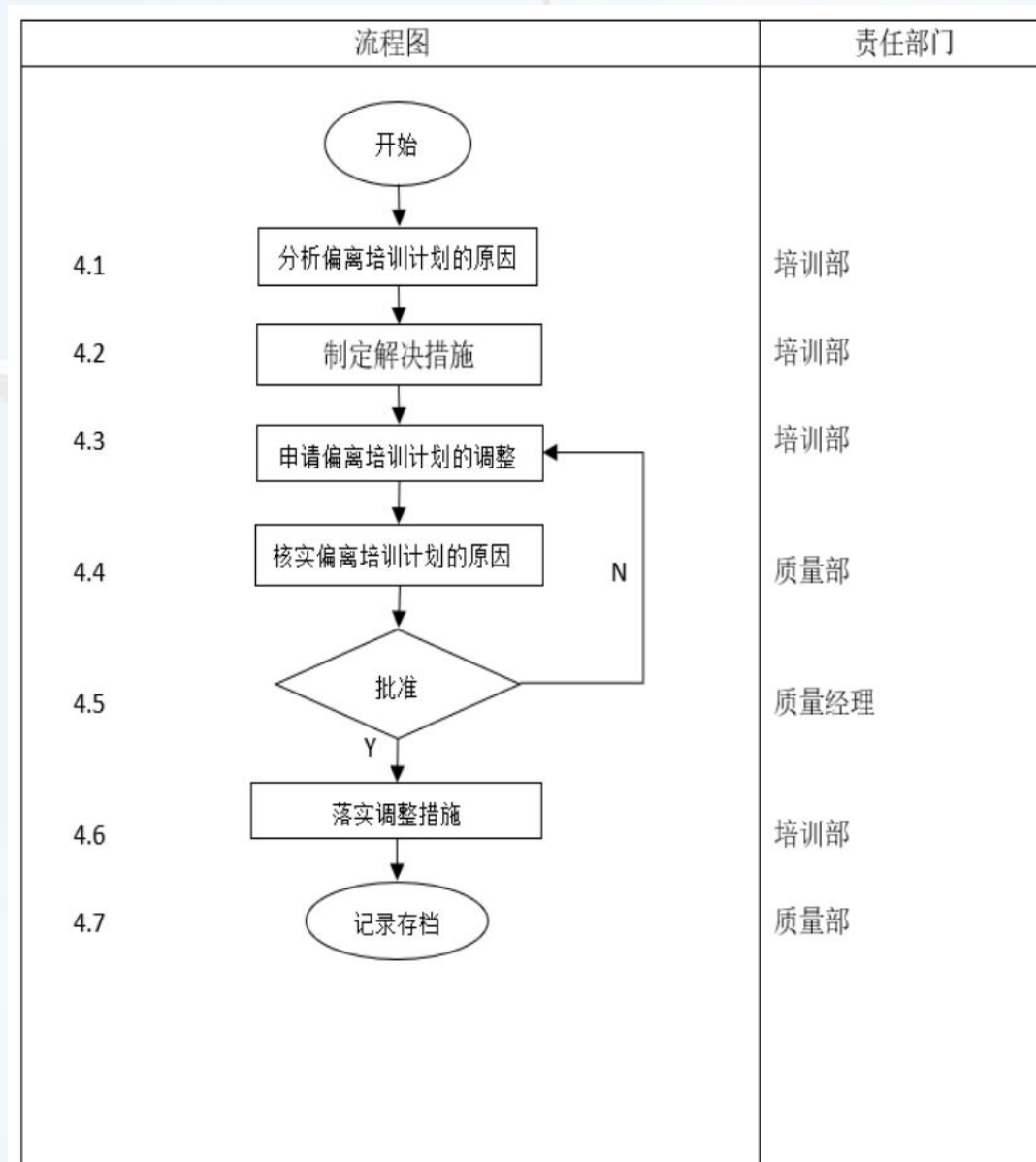
5.2.8 纠正措施的实施

测评结束后，培训部对测评报告中显示的教员的不足之处采取相应的解决措施。质量部在培训质量监督过程中检查该教员相关问题的整改情况。

A large, light-colored silhouette of a commercial airplane is centered in the background, facing forward. The aircraft's wings, tail, and engines are clearly visible against the light blue sky.

6、偏离培训计划批准程序

6.1 工作流程图



6.2 工作流程

6.2.1 偏离培训计划原因的分析

培训过程中，多媒体设施、设备出现异常，因故不能正常使用，导致暂时无法进行该课程的培训。

实作培训中，使用的教具等设施、设备无法正常因故不能正常使用，导致某些培训项目无法正常培训、评价和评估。其他意外情况导致培训无法正常开展。培训实施过程中出现意外导致培训无法正常开展，培训部对培训实施过程中出现问题的情况进行偏离培训计划的原因分析。

6.2.2 解决措施的制定

培训部根据偏离培训计划的原因以及相应的处理情况，制定具体的解决措施。

6.2.3 偏离培训计划的调整申请

培训部偏离的原因和制定的解决措施，完成偏离培训计划的申请表

培训部填写培训计划偏离申请表时，必须将原因与具体的解决措施填写完整，解决措施必须要明确具体的培训时间。

培训部填写完成申请表后交培训经理审核签字。

培训经理审核通过后，培训部将申请表交到质量部。

6.2 工作流程

6.2.4 偏离培训计划原因的核实

质量人员根据培训部提交的偏离培训计划的申请表，核实偏离培训计划的原因。

质量人员确认偏离培训计划的原因后，将申请表交质量经理。

6.2.2 申请的批准

质量经理批准经质量人员核实过的偏离培训计划的申请表。

质量经理批准后，质量部将通过的申请表下发培训部。

6.2.3 调整措施的落实

偏离培训计划经质量经理批准后，培训部根据申请的内容调整本次培训的学时，并由教务管理人员通知到所涉及的培训学员。

本节重点知识要点及思考题

- 1、培训质量监控的范围
- 2、质量监控相关的岗位职责及相关工作内容
- 3、培训质量测评的工作流程



感谢聆听，欢迎指正