

Số: 1559/QĐ-TTHK

Hà Nội, ngày 14 tháng 12 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Về việc Ban hành sửa đổi Sổ tay chất lượng
của Trung tâm Thông báo tin tức hàng không

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM THÔNG BÁO TIN TỨC HÀNG KHÔNG

Căn cứ Quyết định số 655/QĐ-TTHK ngày 10/06/2019 của Giám đốc Trung Thông báo tin tức hàng không về việc ban hành Quy chế hoạt động của Ban chỉ đạo Hệ thống quản lý chất lượng Trung tâm Thông báo tin tức hàng không;

Căn cứ Quyết định số 1296/QĐ-TTHK ngày 28/11/2022 của Giám đốc Trung tâm Thông báo tin tức hàng không về việc Kiện toàn Ban chỉ đạo Hệ thống quản lý chất lượng Trung tâm Thông báo tin tức hàng không;

Xét theo yêu cầu Hệ thống quản lý an toàn, quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và hoạt động của Trung tâm Thông báo tin tức hàng không;

Theo đề nghị của Trưởng Ban ISO và Trưởng phòng An toàn – Chất lượng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành sửa đổi Sổ tay chất lượng của Trung tâm Thông báo tin tức hàng không.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 255/QĐ-TTHK ngày 23/03/2020 của Trung tâm Thông báo tin tức hàng không về việc phê duyệt và ban hành tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

Điều 3: Trưởng các đơn vị liên quan chịu trách nhiệm phổ biến và triển khai áp dụng tài liệu này. 

Nơi nhận: 

- Các Phó GD;
- Các đơn vị chuyên môn;
- Phòng NV, BDKT;
- Lưu: VT, ATCL (16b).

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Mạnh Kiên

TỔNG CÔNG TY QUẢN LÝ BAY VIỆT NAM
TRUNG TÂM THÔNG BÁO TIN TỨC HÀNG KHÔNG



STCL-VNAIC

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1553 QĐ-TBTTHK ngày 14 tháng 12 năm 2023
của Giám đốc Trung tâm Thông báo tin tức hàng không)*

Trụ sở chính: Số 5/200 – Đường Nguyễn Sơn – Quận Long Biên – Thành phố Hà Nội

Điện thoại : (024) 38 728 778 - Fax: (024) 38 725 687

	HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG Tiêu chuẩn ISO 9001:2015	Mã hiệu: STCL Ban hành lần: 04 Ngày BH: <u>14/12</u> /2023
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	

DANH SÁCH PHÂN PHỐI TÀI LIỆU	
Nơi nhận	Số bản
Ban Giám đốc	04
Trung tâm ARO/AIS Nội Bài	01
Trung tâm ARO/AIS Đà Nẵng	01
Trung tâm ARO/AIS Cam Ranh	01
Trung tâm ARO/AIS Tân Sơn Nhất	01
Trung tâm cơ sở dữ liệu hàng không	01
Phòng AIP	01
Phòng Bản đồ - Phương thức bay	01
Phòng NOTAM Quốc tế	01
Phòng Bảo đảm kỹ thuật	01
Phòng An toàn - Chất lượng	01
Phòng Nghiệp vụ	01

SOẠN THẢO



Nguyễn Hà Thu

KIỂM TRA 1



Nguyễn Thành Hưng

PHÊ DUYỆT




PHÓ GIÁM ĐỐC
Phạm Việt Thái

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU		
Ngày tháng	Nội dung thay đổi	Ngày hiệu lực
15/10/2015	Ban hành lần 01	15/10/2015
29/11/2017	Ban hành lần 02	29/11/2017
23/03/2020	Ban hành lần 03	23/03/2020
14/12/2023	Ban hành lần 4 - Sửa đổi theo Hướng dẫn xây dựng và duy trì Hệ thống quản lý chất lượng – AIS/AIM của Cục HKVN. - Sửa đổi theo thực tế của Trung tâm Thông báo tin tức hàng không.	14/12/2023

5100
 TH
 IANG
 T
 QU
 ONG

MỤC LỤC

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG	1
Chương 1	5
GIỚI THIỆU SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	5
1.1. Khái quát	5
1.2. Cấu trúc của sổ tay chất lượng	5
1.3. Thuật ngữ và các chữ viết tắt	6
1.4. Tài liệu tham khảo	7
1.5. Quản lý sổ tay chất lượng	7
Chương 2	9
GIỚI THIỆU TRUNG TÂM THÔNG BÁO TIN TỨC HÀNG KHÔNG	9
2.1. Tên và trụ sở làm việc	9
2.2. Hình thức pháp lý và tư cách pháp nhân	9
2.3. Mục tiêu hoạt động và ngành nghề kinh doanh	10
2.4. Cơ cấu tổ chức quản lý của Trung tâm	11
Chương 3	13
PHẠM VI ÁP DỤNG	13
3.1. Mục đích áp dụng	13
3.2. Phạm vi áp dụng	13
3.3. Địa điểm áp dụng HTQLCL tại Trung tâm	13
Chương 4	16
BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC	16
4.1. Hiểu về Trung tâm và bối cảnh hoạt động	16
4.2. Hiểu về nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm	17
4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng	19
4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình	20
Chương 5	25
SỰ LÃNH ĐẠO	25
5.1. Sự lãnh đạo và cam kết	25
5.2. Chính sách chất lượng	25
5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn của tổ chức	26
Chương 6	27
HOẠCH ĐỊNH	27
6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội	27
6.2. Mục tiêu chất lượng và kế hoạch để đạt được mục tiêu	27
6.3. Hoạch định sự thay đổi	28
Chương 7	30
HỖ TRỢ	30
7.1. Nguồn lực	30
7.2. Năng lực	31
7.3. Nhận thức	32
7.4. Trao đổi thông tin	32
7.5. Thông tin dạng văn bản	33
Chương 8	36
ĐIỀU HÀNH	36

8.1. Hoạch định và kiểm soát điều hành	36
8.2. Các yêu cầu đối với sản phẩm, dịch vụ	37
8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ	38
8.4. Kiểm soát sản phẩm, dịch vụ được bên ngoài cung cấp	39
8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ	39
8.6. Thông qua sản phẩm, dịch vụ	43
8.7. Kiểm soát các đầu ra không phù hợp	43
Chương 9	45
ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN	45
9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá	45
9.2. Đánh giá nội bộ	46
9.3. Lịch trình đánh giá	47
9.4 Tiếp cận đánh giá quá trình	47
9.5 Cấu trúc đánh giá	47
9.6. Xem xét của lãnh đạo	48
Chương 10	49
CẢI TIẾN	49
10.1. Khái quát	49
10.2. Sự không phù hợp và các hành động khắc phục	49
10.3. Cải tiến liên tục	49

Chương 1

GIỚI THIỆU SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

1.1. Khái quát

- Tổ chức hàng không dân dụng quốc tế có Tiêu chuẩn và khuyến cáo thực hành (SARPs) liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng cho dịch vụ thông báo tin tức hàng không/quản lý tin tức hàng không, cụ thể Mục 3.6 Phụ ước 15 của ICAO về dịch vụ thông báo tin tức hàng không (AIS) yêu cầu cơ sở AIS phải xây dựng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng có phạm vi bao gồm tất cả các chức năng của dịch vụ AIS. Việc thực hiện hệ thống quản lý chất lượng phải được thể hiện đối với từng giai đoạn chức năng. Hướng dẫn về hệ thống quản lý chất lượng xem tại Tài liệu hướng dẫn về Hệ thống Quản lý chất lượng cho dịch vụ AIS (Doc 9839) của ICAO.

- Cục Hàng không Việt Nam ban hành hướng dẫn xây dựng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng (QMS) - dịch vụ Thông báo tin tức hàng không/Quản lý tin tức hàng không (AIS/AIM) theo quyết định số 2307/QĐ-CHK ngày 25/10/2023.

- Để đáp ứng theo yêu cầu quy định của Việt Nam, ICAO, phù hợp theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015, Trung tâm Thông báo tin tức hàng không (sau đây gọi tắt là Trung tâm) ban hành Sổ tay chất lượng của Trung tâm. Đây là tài liệu mô tả hệ thống quản lý chất lượng và cách thức mà Trung tâm đáp ứng yêu cầu quy định của Việt Nam, ICAO và yêu cầu của tiêu chuẩn để được chứng nhận là phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Sổ tay chất lượng bao gồm: cam kết về chính sách chất lượng của Trung tâm, bộ máy tổ chức, mô tả các hoạt động của các đơn vị chuyên môn trực thuộc Trung tâm, viện dẫn tới các thông tin dạng văn bản, các quy trình tác nghiệp phục vụ cho sự phối hợp công tác của các đơn vị.

1.2. Cấu trúc của sổ tay chất lượng

Sổ tay chất lượng gồm 10 chương bao gồm:

Chương 1: Giới thiệu Sổ tay chất lượng.

Chương 2: Giới thiệu về Trung tâm Thông báo tin tức hàng không.

Chương 3: Phạm vi áp dụng hệ thống quản lý chất lượng.

Chương 4: Bối cảnh tổ chức.

Chương 5: Sự lãnh đạo.

Chương 6: Hoạch định

Chương 7: Giới thiệu cách thức quản lý và các quá trình hỗ trợ như nhân sự, cơ sở hạ tầng, môi trường làm việc, kiểm soát thông tin dạng văn bản.

Chương 8: Giới thiệu các quá trình cung cấp sản phẩm, dịch vụ của Trung tâm. Khởi đầu từ việc tiếp nhận dữ liệu hàng không và tin tức hàng không (DL và TT), khởi tạo, đối chiếu, chỉnh sửa, định dạng, xuất bản, lưu trữ và phát hành cung cấp sản phẩm, dịch vụ của Trung tâm.

Chương 9: Giới thiệu các nội dung liên quan đến cách thức theo dõi, đo lường, phân tích, đánh giá các quá trình hoạt động, sự hài lòng của khách hàng, đánh giá nội bộ và việc xem xét của lãnh đạo.

Chương 10: Giới thiệu cách thức tiến hành các hoạt động khắc phục, cải tiến

nhằm nâng cao hiệu lực, hiệu quả các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng.

1.3. Thuật ngữ và các chữ viết tắt

1.3.1. Thuật ngữ

- **Cải tiến chất lượng:** Một phần của quản lý chất lượng tập trung vào nâng cao khả năng thực hiện các yêu cầu chất lượng.

- **Chất lượng (Quality):** Mức độ một tập hợp các đặc điểm vốn có đáp ứng yêu cầu (ISO 9000).

- **Chất lượng dữ liệu (Data quality):** Cấp độ hoặc mức độ tin cậy mà dữ liệu cung cấp đáp ứng yêu cầu của người sử dụng dữ liệu về độ chính xác, độ phân giải, tính toàn vẹn (hoặc mức độ đảm bảo tương đương), khả năng truy nguyên, tính kịp thời, sự đầy đủ và định dạng.

- **Chính sách chất lượng (Quality Policy):** Ý đồ và định hướng chung của Trung tâm có liên quan đến chất lượng được Giám đốc công bố chính thức

- **Dịch vụ:** Dịch vụ là dạng sản phẩm vô hình nhằm cung cấp cho khách hàng hoặc được kèm theo với một sản phẩm hữu hình khác. Trong những trường hợp sử dụng cụm từ “sản phẩm, dịch vụ” thì được hiểu đây là các sản phẩm có thể là hữu hình hoặc vô hình.

- **Hệ thống quản lý chất lượng (Quality Management System):** Là hệ thống quản lý để định hướng và kiểm soát các hoạt động về chất lượng sản phẩm, dịch vụ mà Trung tâm cung cấp.

- **Khách hàng:** Được hiểu là các cơ quan, đơn vị, cá nhân tiếp nhận hoặc sử dụng các sản phẩm, dịch vụ hoặc các kết quả công việc khác do Trung tâm thực hiện. Khách hàng có thể là những tổ chức, cá nhân bên ngoài hoặc là các bộ phận, đơn vị trong Trung tâm.

- **Mục tiêu chất lượng (Quality Objectives):** Kết quả cần đạt được liên quan đến chất lượng dựa trên chính sách chất lượng của Trung tâm.

- **Quá trình (Process):** Tập hợp các hoạt động có liên quan hoặc tương tác lẫn nhau, sử dụng đầu vào để cho ra kết quả dự kiến.

- **Quy trình (Procedure):** Cách thức để tiến hành một hoạt động hay một quá trình.

- **Sản phẩm:** Được hiểu là toàn bộ hoặc một phần kết quả thực hiện công việc theo chức năng nhiệm vụ hoặc theo các văn bản hiệp đồng hoặc theo quy định của ngành hàng không mà Trung tâm cung cấp hoặc dự kiến sẽ cung cấp cho khách hàng.

- **Sổ tay chất lượng (Quality Manual):** Tài liệu công bố chính sách chất lượng và mô tả hệ thống quản lý chất lượng của Trung tâm.

- **Sự không phù hợp:** Sự không đáp ứng yêu cầu.

- **Sự phù hợp:** Sự đáp ứng yêu cầu.

- **Xem xét của Lãnh đạo:** Sự đánh giá chính thức của Tổng Công ty hoặc của Lãnh đạo Trung tâm về tình trạng và sự phù hợp của HTQLCL.

- **Đơn vị:** Được hiểu là các Phòng hoặc các Trung tâm ARO/AIS, Trung tâm Cơ sở dữ liệu hàng không trực thuộc Trung tâm TBTTHK.

1.3.2. Các chữ viết tắt

- AIM (Aeronautical Information Management): Quản lý tin tức hàng không.
- AIS (Aeronautical Information Service): Dịch vụ thông báo tin tức hàng không.
- Ban ISO: Ban chỉ đạo Hệ thống quản lý chất lượng.
- Cục HKVN: Cục Hàng không Việt Nam.
- DL và TT: Dữ liệu hàng không và tin tức hàng không.
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- ICAO (International Civil Aviation Organization): Tổ chức hàng không dân dụng quốc tế.
- ISO (International Organization for Standardization): Tổ chức tiêu chuẩn hóa quốc tế.
- STCL: Sổ tay chất lượng.
- TBTTHK: Thông báo tin tức hàng không.
- TCT QLBNV: Tổng Công ty Quản lý bay Việt Nam.
- VNAIC: Trung tâm Thông báo tin tức hàng không.

1.4. Tài liệu tham khảo

- TCVN ISO 9001: 2015 Hệ thống quản lý chất lượng – Các yêu cầu.
- TCVN ISO 9000:2007 Hệ thống quản lý chất lượng – Cơ sở và từ vựng.
- Hướng dẫn xây dựng và duy trì hệ thống quản lý chất lượng dịch vụ AIS/AIM.
- Phụ ước 4 – ICAO về Sơ đồ hàng không.
- Phụ ước 15 – ICAO về Dịch vụ thông báo tin tức hàng không.
- Tài liệu 8126 – ICAO Tài liệu về Dịch vụ thông báo tin tức hàng không
- Tài liệu 9839 – ICAO Tài liệu về Hệ thống quản lý chất lượng cho quản lý tin tức hàng không.
- Tài liệu 10066 – ICAO Tài liệu về Quản lý tin tức hàng không.

1.5. Quản lý sổ tay chất lượng

1.5.1. Trách nhiệm

Trưởng ban ISO là người chịu trách nhiệm quản lý, xem xét việc soạn thảo, sửa đổi, cập nhật và đề xuất ban hành Sổ tay chất lượng của Trung tâm.

1.5.2. Đối tượng sử dụng

Đối tượng sử dụng Sổ tay chất lượng là Lãnh đạo Trung tâm, các đơn vị và cá nhân có liên quan đang áp dụng HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

Sổ tay chất lượng chỉ được phân phối tới các thành viên khác trong Trung tâm, cơ quan chứng nhận, các cơ quan có thẩm quyền khác hoặc các tổ chức, cá nhân bên ngoài khi được Lãnh đạo Trung tâm chấp thuận.

1.5.3. Quản lý sổ tay chất lượng

- Sổ tay chất lượng được kiểm soát, quản lý theo các nội dung tên tài liệu, mã

hiệu, lần ban hành, ngày ban hành, trang/tổng số trang và dấu Trung tâm TBTTHK.

- Ban ISO chịu trách nhiệm theo dõi, kiểm soát việc phân phối Sổ tay chất lượng cũng như các bản sửa đổi, hiệu chỉnh sau này.

- Khi Trung tâm có những thay đổi về tổ chức hay phương thức hoạt động, Sổ tay chất lượng sẽ được hiệu chỉnh và phân phối lại (tuân theo quy trình kiểm soát tài liệu).

- Quyền sao chép: Mọi sự sao chép Sổ tay chất lượng phải được sự đồng ý, phê duyệt của Lãnh đạo Trung tâm và chỉ được sao chép từ bản gốc.

Chương 2

GIỚI THIỆU TRUNG TÂM THÔNG BÁO TIN TỨC HÀNG KHÔNG

2.1. Tên và trụ sở làm việc

Tên gọi đầy đủ bằng tiếng Việt:

TRUNG TÂM THÔNG BÁO TIN TỨC HÀNG KHÔNG

Tên giao dịch quốc tế bằng tiếng Anh:

VIET NAM AERONAUTICAL INFORMATION CENTER

Tên viết tắt: **VNAIC**

Địa chỉ trụ sở chính:

Số 5, Ngõ 200, Đường Nguyễn Sơn, Phường Bồ Đề, Quận Long Biên, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.

Số điện thoại: (84-24) 38 728 778

Số fax: (84-24) 38 725 687

E-mail: vnaic@vatm.vn

Website: <http://vnaic.vn>

Các cơ sở khác của Trung tâm:

Trung tâm ARO/AIS Nội Bài:

Địa chỉ: Đầu Đông – nhà ga T2, Cảng HKQT Nội Bài, xã Phú Minh, huyện Sóc Sơn, thành phố Hà Nội, Việt Nam.

Điện thoại: (84 - 24) 35 844 161

Fax: (84 - 24) 35 844 306

Trung tâm ARO/AIS Đà Nẵng:

Địa chỉ: Tầng 2, Nhà ga nội địa (gần cầu hành khách số 3 và vị trí đỗ số 25), Cảng Hàng không Quốc tế Đà Nẵng, phường Hòa Thuận Tây, quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng, Việt Nam.

Điện thoại: (84 - 236) 3 614 341

Fax: (84 - 236) 3 655 020

Trung tâm ARO/AIS Cam Ranh:

Địa chỉ: Cảng Hàng không Quốc tế Cam Ranh, phường Cam Nghĩa, Tỉnh Khánh Hoà, Việt Nam.

Điện thoại: (84 - 258) 3 989 912

Fax: (84 - 258) 3 989 912

Trung tâm ARO/AIS Tân Sơn Nhất:

Địa chỉ: Tầng 2, Ga đến quốc nội, Cảng Hàng không Quốc tế Tân Sơn Nhất, quận Tân Bình, thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

Điện thoại: (84 - 28) 38 485 383 số nội bộ 3243 Fax: (84 - 28) 39 484 334

2.2. Hình thức pháp lý và tư cách pháp nhân

- Trung tâm là đơn vị hạch toán phụ thuộc – chi nhánh Tổng công ty Quản lý bay Việt Nam, hoạt động theo Luật Doanh nghiệp, Luật Hàng không dân dụng Việt Nam,

các quy định của pháp luật có liên quan, các quy định của Tổng công ty Quản lý bay Việt Nam và Quy chế này.

- Trung tâm có:

- + Con dấu riêng, được mở tài khoản tiền đồng Việt Nam và ngoại tệ tại Kho bạc nhà nước, các ngân hàng trong nước theo quy định của pháp luật;
- + Sử dụng biểu tượng của Tổng công ty;
- + Vốn và tài sản được Tổng công ty giao quản lý và sử dụng;
- + Trách nhiệm kế thừa các quyền, nghĩa vụ và lợi ích hợp pháp tương ứng với các hình thức pháp lý của Trung tâm trước đây theo quy định của pháp luật.

2.3. Mục tiêu hoạt động và ngành nghề kinh doanh

2.3.1. Mục tiêu hoạt động

- Bảo đảm hoạt động bay an toàn, điều hòa, hiệu quả.
- Bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp chính đáng của người lao động.
- Quản lý, sử dụng có hiệu quả vốn, tài sản và các nguồn lực khác được Tổng công ty giao.

2.3.2. Ngành, nghề kinh doanh của Trung tâm

a) Ngành, nghề kinh doanh chính:

- Cung ứng dịch vụ thông báo tin tức hàng không, thực hiện công tác thủ tục bay theo đúng tiêu chuẩn ICAO và các quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam; cung cấp, trao đổi thông tin hàng không liên quan đến hoạt động bay với các doanh nghiệp khai thác hàng không, các phòng NOTAM, các Hãng hàng không trong nước, quốc tế, các doanh nghiệp khai thác Cảng hàng không, sân bay và các nước có trao đổi an phẩm hàng không, với các cơ sở cung cấp dịch vụ không lưu, thông tin, dẫn đường, giám sát, khí tượng hàng không, tìm kiếm, cứu nạn hàng không và các cơ sở khác có liên quan trong nước và quốc tế; thực hiện theo các điều ước quốc tế hoặc đã được Trung tâm ký kết bằng các văn bản thỏa thuận.

- Xây dựng, thiết kế vùng trời, đường hàng không, phương thức bay theo đúng tiêu chuẩn ICAO và các quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam.

b) Ngành nghề kinh doanh khác:

- Nghiên cứu và phát triển thực nghiệm khoa học tự nhiên và kỹ thuật;
- Dịch vụ hỗ trợ tổng hợp hỗ trợ cho các dịch vụ đảm bảo hoạt động bay khác khi được phân công;
- Tư vấn thiết kế, thi công, giám sát, sửa chữa, bảo trì, lắp đặt các công trình, các thiết bị đảm bảo hoạt động bay;
- Huấn luyện, đào tạo nghiệp vụ chuyên ngành bảo đảm hoạt động bay cho các đơn vị trong nước và nước ngoài.

2.3.3. Phạm vi hoạt động kinh doanh của Trung tâm

- Phạm vi hoạt động kinh doanh của Trung tâm: Trong nước và quốc tế.

2.4. Cơ cấu tổ chức quản lý của Trung tâm

Cơ cấu tổ chức quản lý của Trung tâm bao gồm (Hình 2.1):

- Giám đốc; và
- Các Phó Giám đốc.

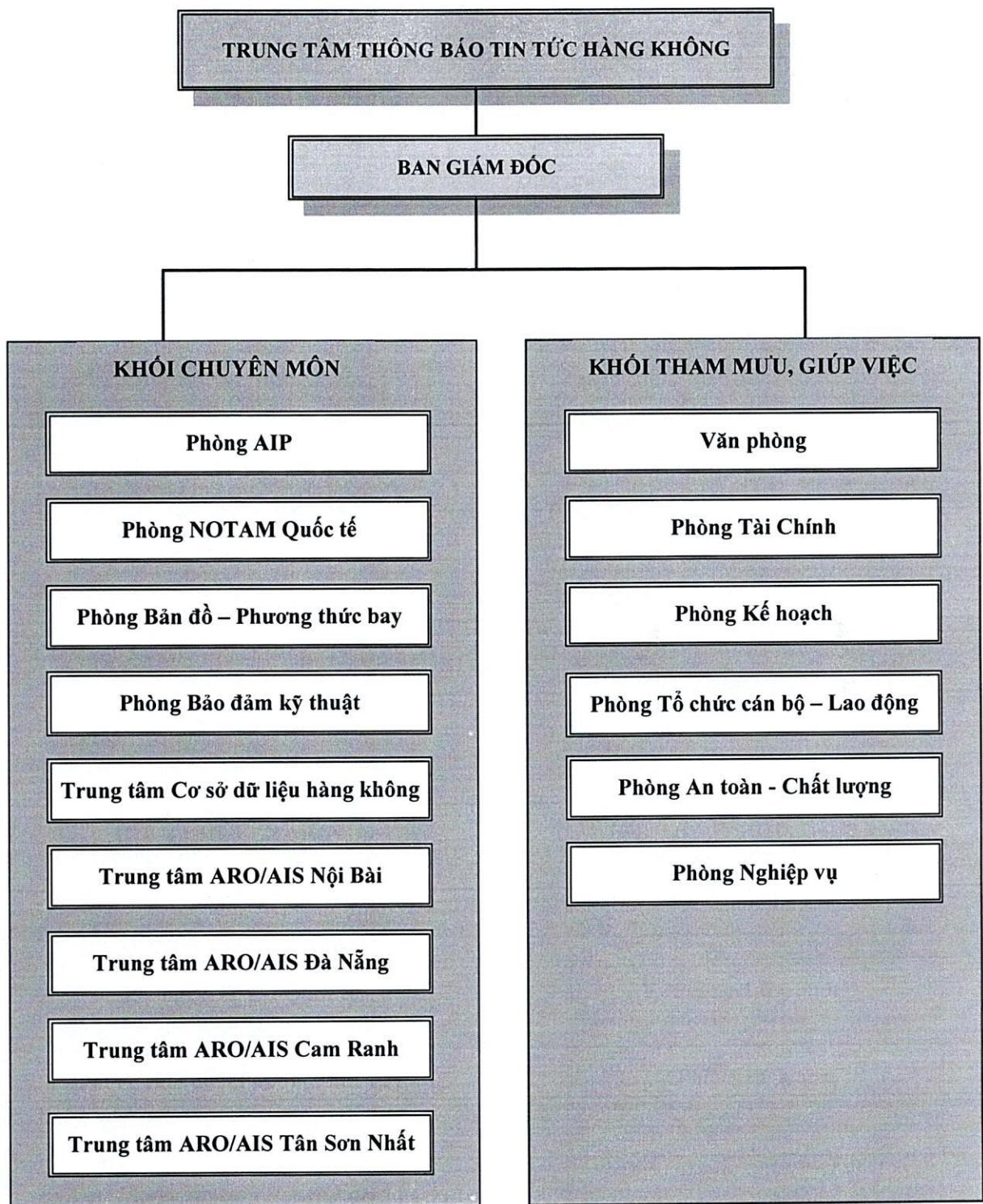
Các phòng chức năng:

- Văn phòng;
- Phòng Tài chính;
- Phòng Kế hoạch;
- Phòng Tổ chức cán bộ - Lao động;
- Phòng An toàn - Chất lượng;
- Phòng Nghiệp vụ.

Các phòng chuyên môn:

- Phòng AIP;
- Phòng NOTAM Quốc tế;
- Phòng Bản đồ - Phương thức bay;
- Phòng Bảo đảm kỹ thuật;
- Trung tâm Cơ sở dữ liệu hàng không;
- Trung tâm ARO/AIS Nội Bài;
- Trung tâm ARO/AIS Đà Nẵng;
- Trung tâm ARO/AIS Cam Ranh;
- Trung tâm ARO/AIS Tân Sơn Nhất.

Cơ cấu tổ chức quản lý, điều hành của Trung tâm có thể thay đổi để phù hợp với yêu cầu sản xuất, kinh doanh trong quá trình hoạt động.



Hình 2.1: Sơ đồ cơ cấu, tổ chức của Trung tâm

Chương 3

PHẠM VI ÁP DỤNG

3.1. Mục đích áp dụng

Trung tâm áp dụng HTQLCL phù hợp Tiêu chuẩn Quốc tế ISO 9001:2015 nhằm các mục đích cơ bản sau:

- Duy trì và nâng cao chất lượng cung cấp sản phẩm, dịch vụ do Trung tâm chịu trách nhiệm cung cấp theo đúng tiêu chuẩn ICAO và các quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam, góp phần đảm bảo hoạt động bay an toàn, điều hòa và hiệu quả.

- Nâng cao sự thỏa mãn của người sử dụng sản phẩm, dịch vụ thông qua việc áp dụng có hiệu lực HTQLCL theo Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và cải tiến liên tục hệ thống của mình.

- Thiết lập HTQLCL như một công cụ hỗ trợ cho Trung tâm trong việc quản lý, chuẩn hóa các phương pháp làm việc, xác định rõ ràng trách nhiệm của từng cá nhân tham gia vào các quy trình tác nghiệp chuyên môn.

- Góp phần thực hiện HTQLCL toàn ngành theo lộ trình chuyển đổi AIS - AIM đã đề ra; thực hiện cam kết của một Quốc gia thành viên ICAO trong việc áp dụng thực hiện HTQLCL dịch vụ thông báo tin tức hàng không/quản lý tin tức hàng không.

3.2. Phạm vi áp dụng

3.3. Địa điểm áp dụng HTQLCL tại Trung tâm

a) Trụ sở chính:

Địa chỉ: Số 5, Ngõ 200, Đường Nguyễn Sơn, Phường Bồ Đề, Quận Long Biên, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.

Tại Trụ sở chính, các phòng chuyên môn áp dụng HTQLCL bao gồm:

- Phòng AIP;
- Phòng NOTAM Quốc tế;
- Phòng Bản đồ - Phương thức bay;
- Phòng Bảo đảm kỹ thuật;
- Trung tâm Cơ sở dữ liệu hàng không.

b) Trung tâm ARO/AIS Nội Bài:

Địa chỉ: Đầu Đông – nhà ga T2, Cảng HKQT Nội Bài, xã Phú Minh, huyện Sóc Sơn, thành phố Hà Nội, Việt Nam.

c) Trung tâm ARO/AIS Đà Nẵng:

Địa chỉ: Tầng 2, Nhà ga nội địa (gần cầu hành khách số 3 và vị trí đỗ số 25), Cảng Hàng không Quốc tế Đà Nẵng, phường Hòa Thuận Tây, quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng, Việt Nam.

d) Trung tâm ARO/AIS Cam Ranh:

Địa chỉ: Cảng Hàng không Quốc tế Cam Ranh, phường Cam Nghĩa, Tỉnh Khánh Hòa, Việt Nam.

Trung tâm ARO/AIS Tân Sơn Nhất:

Địa chỉ: Tầng 2, Ga đến quốc nội, Cảng Hàng không Quốc tế Tân Sơn Nhất, quận Tân Bình, thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam.

3.2.2. Phạm vi hoạt động áp dụng ISO 9001:2015

- Lĩnh vực áp dụng bao gồm: Dịch vụ thông báo tin tức hàng không, thực hiện công tác thủ tục bay, thiết kế phương thức bay.

3.2.3. Phạm vi không áp dụng

Căn cứ vào đặc điểm hoạt động, các đơn vị sau thuộc Trung tâm không thuộc phạm vi áp dụng: Văn Phòng, Phòng Tài chính, Phòng Tổ chức cán bộ - Lao động, Phòng Kế hoạch, Phòng Nghiệp vụ.

Ghi chú:

- Phòng An toàn - Chất lượng là cơ quan thường trực giúp việc của Ban chỉ đạo HTQLCL Trung tâm (Ban ISO).

- Phòng Tổ chức cán bộ - Lao động (TCCB-LĐ): Là cơ quan tham mưu, giúp việc của Ban ISO về công tác đào tạo huấn luyện và quản lý hồ sơ nhân sự theo quy định. Những nội dung liên quan khác Phòng TCCB-LĐ thực hiện theo quy định của TCT QLBNV và Cục HKVN.

- Phòng Kế hoạch không áp dụng ISO 9001:2015 do công tác kế hoạch được kiểm soát cho công tác lập kế hoạch ngân sách, theo dõi thực hiện và chế độ báo cáo cho Cơ quan liên quan bởi các phòng ban chuyên môn.

- Văn phòng không áp dụng ISO 9001:2015 cho quy định về văn thư lưu trữ theo quy định của pháp luật Việt Nam và TCT QLBNV, nghiệp vụ lưu trữ văn bản đi/đến theo hệ thống văn phòng điện tử trong đó hệ thống máy chủ và công nghệ thông tin do TCT QLBNV ty kiểm soát.

3.2.4. Điều khoản loại trừ

- Điều khoản 7.1.5 (Nguồn lực theo dõi và đo lường) không áp dụng do Trung tâm không sử dụng các nguồn lực theo dõi đo lường cho quá trình thiết kế phương thức bay, các DL và TT được cơ quan chức năng có thẩm quyền cung cấp (Cục HKVN, TCT QLBNV) và từ các văn bản tài liệu liên quan (Quy chế bay trong khu vực sân bay, AIP, ...).

- Điều khoản 8.3 (Thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ) không áp dụng do hoạt động “Dịch vụ thông báo tin tức hàng không, thực hiện công tác thủ tục bay” được văn bản pháp lý Việt Nam và ICAO quy định, Trung tâm phải triển khai tuân thủ. Đối với hoạt động “Thiết kế phương thức bay” được thiết kế và phát triển bởi các cơ quan quản lý Nhà nước Việt Nam và theo thông lệ quốc tế về ngành hàng không, kế hoạch triển khai, phương thức thực hiện, lộ trình áp dụng...triển khai theo các quyết định được phê duyệt bởi Bộ Giao thông vận tải, Cục HKVN và TCT QLBNV, Trung tâm chịu trách nhiệm tuân thủ.

- Điều khoản 7.2 (Nhân lực): Đối với lĩnh vực về nhân sự (hoạt động tuyển dụng, bổ nhiệm, điều động và chấm dứt hợp đồng) được loại trừ do TCT QLBNV chịu trách nhiệm thực hiện, Trung tâm thực hiện theo các quyết định của TCT QLBNV.

- Điều khoản 8.4: Loại trừ hoạt động đánh giá lại nhà cung cấp bên ngoài vì Trung tâm không được phép chỉ định thầu cho các nhà thầu đã sử dụng, Trung tâm phải thực hiện mua sắm, phải đảm bảo nguyên tắc khách quan theo quy định của Luật

Đấu thầu và theo Quy định mua sắm hàng hóa, dịch vụ sử dụng nguồn vốn chi thường xuyên của TCT QLBN.

Tài liệu liên quan: Kế hoạch hàng năm của Trung tâm TBTTHK

TRƯỜNG
HÀNG
Y
NAN
H

Chương 4

BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC

4.1. Hiểu về Trung tâm và bối cảnh hoạt động

- Trung tâm TBTTHK được thành lập theo Quyết định số 1480/QĐ-HĐQT ngày 20/05/2009 của Hội đồng Quản trị Tổng công ty Bảo đảm hoạt động bay Việt Nam. Cùng với sự thay đổi về mô hình tổ chức của Tổng công ty Bảo đảm hoạt động bay, theo Quyết định số 48/QĐ-HĐTV ngày 22/09/2010 của Hội đồng thành viên Tổng công ty Quản lý bay Việt Nam, Trung tâm trở thành đơn vị hạch toán phụ thuộc, là chi nhánh của TCT QLBN.

- Trung tâm đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ TBTTHK là một trong năm thành phần của dịch vụ bảo đảm hoạt động bay của TCT QLBN, cung cấp dịch vụ thiết kế phương thức bay, thực hiện công tác thủ tục bay nhằm đảm bảo các DL và TT cần thiết cho sự an toàn, điều hòa và hiệu quả của hoạt động bay quốc tế và quốc nội trên vùng trời thuộc chủ quyền Việt Nam, các vùng thông báo bay (FIR) do Việt Nam quản lý và các vùng không phận được uỷ quyền hợp pháp khác. Với quy mô tổ chức, sự đa dạng về cung cấp các sản phẩm, dịch vụ trải dài khắp cả nước, Trung tâm luôn bám sát, tuân thủ đúng các tiêu chuẩn ICAO và các quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam nhằm đảm bảo chất lượng sản phẩm, dịch vụ để cung cấp tới khách hàng.

- Với cơ sở hạ tầng tiên tiến, áp dụng công nghệ khoa học kỹ thuật hiện đại đảm bảo cung cấp dịch vụ trên khắp cả nước. Trang bị các hệ thống kỹ thuật như hệ thống AIM, AIS, eTOD, hệ thống phần mềm thiết kế phương thức bay.... nhằm nâng cao công tác tự động hóa trong việc quản lý cơ sở dữ liệu và khai thác sản phẩm, dịch vụ mà Trung tâm đảm nhiệm để đáp ứng yêu cầu về chất lượng và đa dạng các hình thức cung cấp.

- Để tiếp tục nâng cao chất lượng cung cấp sản phẩm, dịch vụ do Trung tâm đảm nhiệm, trong thời gian tới, Trung tâm tiếp tục bám sát Đề án phát triển Trung tâm Thông báo tin tức hàng không đến năm 2025, định hướng đến năm 2030 nhằm xây dựng Trung tâm trở thành đơn vị duy nhất tại Việt Nam cung cấp các sản phẩm, dịch vụ thông báo tin tức hàng không, thủ tục bay, bản đồ, sơ đồ, dữ liệu hàng không, thiết kế phương thức bay, vùng trời, đường hàng không. Xây dựng Trung tâm từng bước phát triển phù hợp với lộ trình chuyển đổi từ AIS sang AIM, yêu cầu của cộng đồng quốc tế, tiến độ của khu vực Châu Á - Thái Bình Dương và thực tế tại Việt Nam nhằm góp phần nâng cao chất lượng, an toàn và uy tín cung cấp các dịch vụ được giao; tạo tiền đề thực hiện nâng cấp các khối hệ thống hàng không, đáp ứng nhu cầu dữ liệu hàng không và tin tức hàng không phục vụ khai thác của cộng đồng ATM.

- Khi hoạch định HTQLCL, Trung tâm sẽ nhận diện các vấn đề bên ngoài và nội bộ liên quan đến cung cấp sản phẩm, dịch vụ hàng không, liên quan đến việc thực hiện chức năng quản lý Nhà nước của mình và có ảnh hưởng đến khả năng đạt được các kết quả dự kiến của HTQLCL.

- Một số vấn đề nội bộ, bên ngoài mà Trung tâm cần nhận diện bao gồm:

+ Vấn đề nội bộ:

✓ Cơ cấu tổ chức;

✓ Nhân sự;

- ✓ Trang thiết bị, cơ sở vật chất;
- ✓ Trao đổi thông tin nội bộ.
- + Vấn đề bên ngoài:
 - ✓ Môi trường pháp lý;
 - ✓ Các vấn đề an ninh, chính trị;
 - ✓ Các vấn đề văn hóa;
 - ✓ Thiên tai, dịch bệnh.

- Nhằm phát huy tối đa hiệu quả làm việc của CBCNV trong Trung tâm, Ban Lãnh đạo đã phân quyền trong toàn bộ tổ chức. Tùy theo năng lực và vị trí trong sơ đồ tổ chức mà CBCNV có các trách nhiệm và quyền hạn tương ứng để hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao và có những sáng kiến để nâng cao khả năng của nhân viên cũng như góp phần trong cải tiến các công việc hàng ngày.

- Để đảm bảo các mục tiêu chiến lược được thực hiện theo đúng kế hoạch hành động nhằm đạt được định hướng chiến lược đã đề ra, người được phân công kiểm tra sẽ tiến hành xem xét việc thực hiện, những khó khăn khi thực hiện cũng như những đề xuất của người thực hiện để xin ý kiến chỉ đạo của Ban Lãnh đạo nhằm đưa ra những phương thức giải quyết kịp thời để đảm bảo các mục tiêu được hoàn thành theo thời gian đã quy định.

- Qua những lần họp giao ban, họp xem xét của Ban Lãnh đạo tiến hành đánh giá, phân tích kết quả thực hiện các mục tiêu chiến lược, phân tích những nguyên nhân chưa đạt được như đã hoạch định, những vấn đề cần cải tiến để đưa ra những hành động thích hợp cho mục tiêu chiến lược lần sau.

- Định kỳ tối thiểu một năm một lần, Trung tâm kết hợp kiểm tra an toàn, đánh giá chất lượng nội bộ các hoạt động nhằm tìm những hoạt động chưa phù hợp để khắc phục, cải tiến ngày một tốt hơn. Các chuyên gia đánh giá nội bộ đều được đào tạo và độc lập với bộ phận được đánh giá. Bên cạnh đó, Trung tâm còn thực hiện kiểm tra giám sát an toàn, chất lượng định kỳ hoặc đột xuất để đưa ra các khuyến cáo và đề xuất khắc phục kịp thời nhằm nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ. Ngoài ra, Cục HKVN sẽ kiểm tra, giám sát định kỳ hoặc đột xuất việc thực hiện và duy trì HTQLCL tại Trung tâm.

- Hàng năm Trung tâm được tổ chức chứng nhận (bên thứ ba) đánh giá giám sát định kỳ/đánh giá tái chứng nhận để chứng minh việc duy trì các hoạt động quản lý của mình đều đạt theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

- Việc xem xét đánh giá bối cảnh của Trung tâm thường xuyên được thực hiện hàng năm thông qua các quy trình nhận dạng mối nguy hiểm và giảm thiểu rủi ro, quy trình quản lý sự thay đổi quy trình kiểm soát dữ liệu báo cáo an toàn, chất lượng.

Tài liệu liên quan: Cụ thể tại kế hoạch triển khai công tác đầu năm/ Báo cáo đánh giá kết quả nhiệm vụ và phương hướng nhiệm vụ tháng, quý, năm; Báo cáo/Biên bản họp xem xét của lãnh đạo HTQLCL định kỳ hàng năm; Hồ sơ quản lý sự thay đổi, báo cáo đánh giá nhận dạng mối nguy hiểm và giảm thiểu rủi ro.

4.2. Hiểu về nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm

- Trung tâm chịu sự quản lý của cơ quan Nhà nước các cấp theo quy định của

pháp luật. Trung tâm chịu sự kiểm tra, giám sát và điều hành trực tiếp toàn diện của Tổng công ty QLB Việt Nam.

- Định kỳ hàng năm và/hoặc khi thích hợp (họp giao ban, họp tổng kết, họp xem xét của lãnh đạo), Ban lãnh đạo Trung tâm xác định các bên liên quan. Từ việc xác định được các bên liên quan, Trung tâm tìm hiểu, nghiên cứu để đáp ứng các yêu cầu, nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng. Các thông tin của các bên liên quan thường xuyên được duy trì, cập nhật để theo dõi và xem xét thông qua các hình thức trao đổi như điện thoại, email, văn bản hiệp đồng, văn bản phối hợp...

- Các tổ chức bên ngoài liên quan đến cung cấp sản phẩm, dịch vụ của Trung tâm bao gồm các cơ quan giám sát theo quy định, cơ quan/người khởi tạo dữ liệu, người dùng kế tiếp, cụ thể: Cục HKVN, TCT QLBN, các đơn vị trực thuộc TCT QLBN, các doanh nghiệp khai thác hàng không, sân bay, các hãng hàng không trong nước và quốc tế, các đơn vị không quân, các phòng NOTAM, các nước có trao đổi ấn phẩm hàng không, các cơ sở cung cấp dịch vụ không lưu, thông tin, dẫn đường, giám sát, khí tượng hàng không, tìm kiếm cứu nạn hàng không và các cơ sở khác có liên quan trong nước và quốc tế.

- Yêu cầu của khách hàng đối với các sản phẩm, dịch vụ của Trung tâm: Trung tâm tổ chức thực hiện nhiệm vụ theo các văn bản pháp luật hiện hành, các quy định của Cục HKVN, TCT QLBN, các quy định áp dụng của ICAO, các văn bản thỏa thuận đảm bảo cung cấp dịch vụ được Trung tâm ký kết với các đơn vị. Các văn bản này đưa ra các yêu cầu cụ thể với việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ của Trung tâm.

Sản phẩm, dịch vụ	Bên liên quan	Nhu cầu mong đợi
AIP (các tập tu chỉnh AIP, tập bổ sung AIP), AIC, Sơ đồ hàng không, NOTAM	Cục HKVN, TCT QLBN, các đơn vị trực thuộc Tổng công ty, các doanh nghiệp khai thác hàng không, hãng hàng không trong nước và quốc tế, các doanh nghiệp khai thác Cảng hàng không, các đơn vị không quân, các phòng NOTAM, các nước có trao đổi ấn phẩm hàng không, các cơ sở cung cấp dịch vụ không lưu, thông tin, dẫn đường, giám sát, khí tượng hàng không, tìm kiếm cứu nạn hàng không và các cơ sở khác có liên quan trong nước và quốc tế.	- Tuân thủ đúng tiêu chuẩn ICAO và các quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam về lĩnh vực TBTTHK. - Thực hiện đúng theo các văn bản thỏa thuận đảm bảo cung cấp dịch vụ ký kết với các bên liên quan.
PIB	Các doanh nghiệp khai thác hàng không, hãng hàng không trong nước và quốc tế, các phòng NOTAM	- Tuân thủ đúng tiêu chuẩn ICAO và các quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam về lĩnh vực TBTTHK. - Thực hiện đúng theo các văn bản thỏa thuận đảm bảo cung cấp dịch vụ ký kết với các bên liên quan.

Bộ dữ liệu số	Cục HKVN, TCT QLBN, các đơn vị trực thuộc Tổng công ty, các doanh nghiệp khai thác Cảng hàng không, các đơn vị không quân, các phòng NOTAM, các nước có trao đổi ấn phẩm hàng không, các cơ sở cung cấp dịch vụ không lưu, thông tin, dẫn đường, giám sát, các nhà cung cấp dữ liệu hàng không và các cơ sở khác có liên quan trong nước và quốc tế.	- Tuân thủ đúng tiêu chuẩn ICAO và các quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam theo yêu cầu về chất lượng dữ liệu. - Thực hiện đúng theo các văn bản thỏa thuận đảm bảo cung cấp dịch vụ ký kết với các bên liên quan. - Trao đổi bộ dữ liệu số giữa các hệ thống theo chuẩn định dạng file.
Thực hiện công tác thủ tục bay	Cục HKVN, TCT QLBN, các đơn vị trực thuộc Tổng công ty, các hãng hàng không trong nước và quốc tế, các doanh nghiệp khai thác Cảng hàng không, các đơn vị không quân, các cơ sở cung cấp dịch vụ không lưu có liên quan trong nước và quốc tế.	- Tuân thủ đúng tiêu chuẩn ICAO và các quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam về thủ tục bay. - Thực hiện đúng theo các văn bản thỏa thuận đảm bảo cung cấp dịch vụ ký kết với các bên liên quan.
Thiết kế phương thức bay	Cục HKVN, TCT QLBN, các đơn vị trực thuộc Tổng công ty, các doanh nghiệp khai thác hàng không, các hãng hàng không trong nước và quốc tế, các doanh nghiệp khai thác Cảng hàng không, sân bay, các đơn vị không quân, các nước có trao đổi ấn phẩm hàng không, các cơ sở cung cấp dịch vụ không lưu, thông tin, dẫn đường, giám sát, khí tượng hàng không, tìm kiếm cứu nạn hàng không và các cơ sở khác có liên quan trong nước và quốc tế.	- Tuân thủ đúng tiêu chuẩn ICAO và các quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam về thiết kế phương thức bay. - Thực hiện đúng theo các văn bản thỏa thuận đảm bảo cung cấp dịch vụ ký kết với các bên liên quan.

4.3. Xác định phạm vi của Hệ thống quản lý chất lượng

- Hiện tại Trung tâm đang thực hiện nhiệm vụ cung cấp dịch vụ thông báo tin tức hàng không, thực hiện công tác thủ tục bay, xây dựng, thiết kế vùng trời, đường hàng không, phương thức bay theo đúng tiêu chuẩn ICAO và các quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam.

- Căn cứ vào định hướng phát triển và nguồn lực hiện có, Trung tâm xem xét tổng thể nguồn lực nội bộ và bối cảnh hoạt động, nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm, các sản phẩm, dịch vụ đang cung cấp để quyết định phạm vi, địa điểm áp dụng

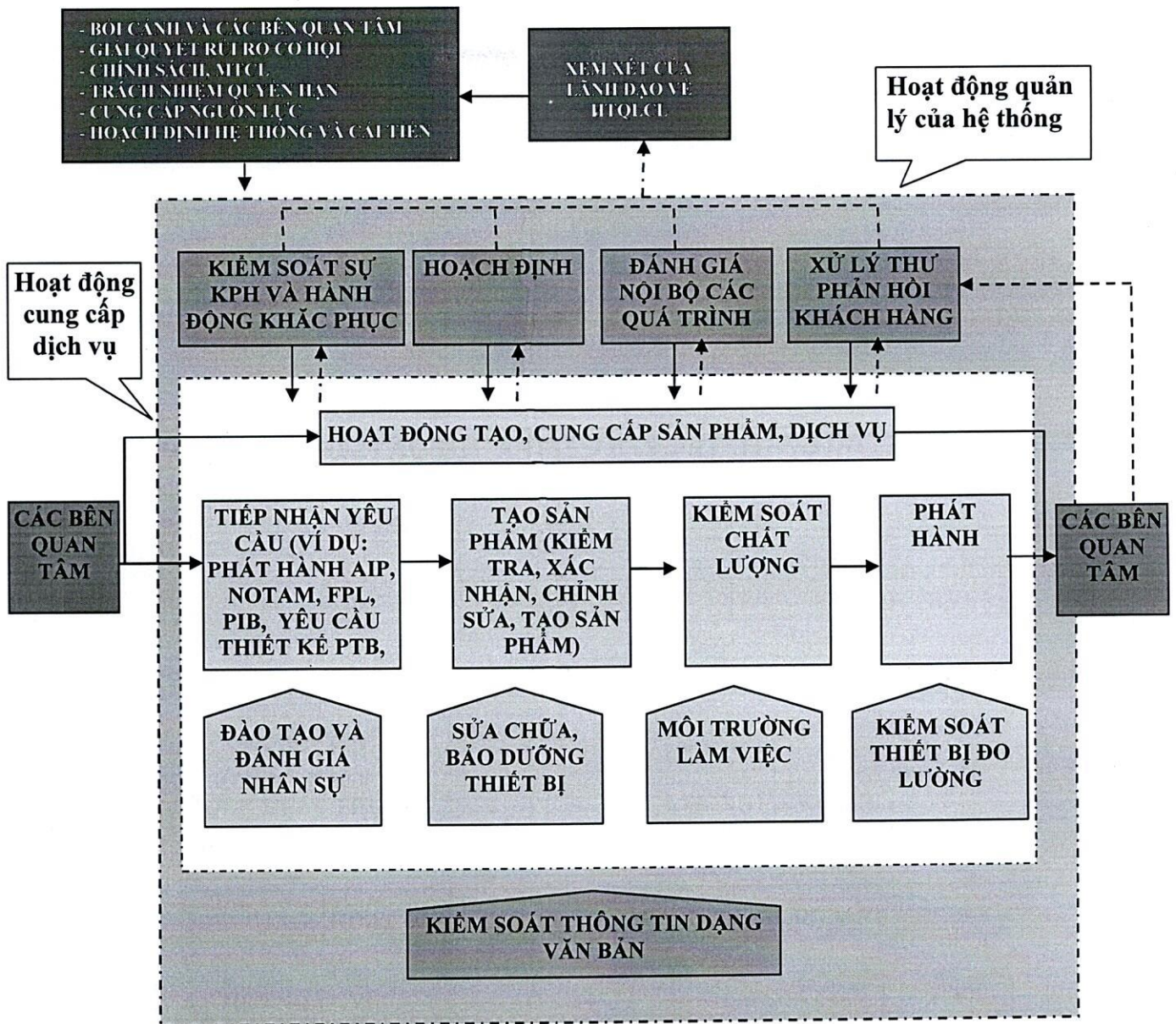
HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 như được nêu tại Chương 3 – Phạm vi áp dụng.

4.4. Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình

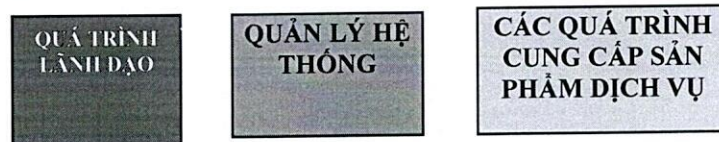
- Các quá trình trong hệ thống cung cấp sản phẩm, dịch vụ phải đảm bảo các quá trình được quản lý theo chu trình PDCA (lập kế hoạch – thực hiện – kiểm tra – cải tiến) và có bằng chứng kèm theo. Mô tả tương tác giữa các quá trình như tại hình 4.1.

1001
T
THÔNG
KINH
T
QUẢN
C
TNG

MÔ TẢ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC QUÁ TRÌNH TRONG HTQLCL



- Mô tả các quá trình:



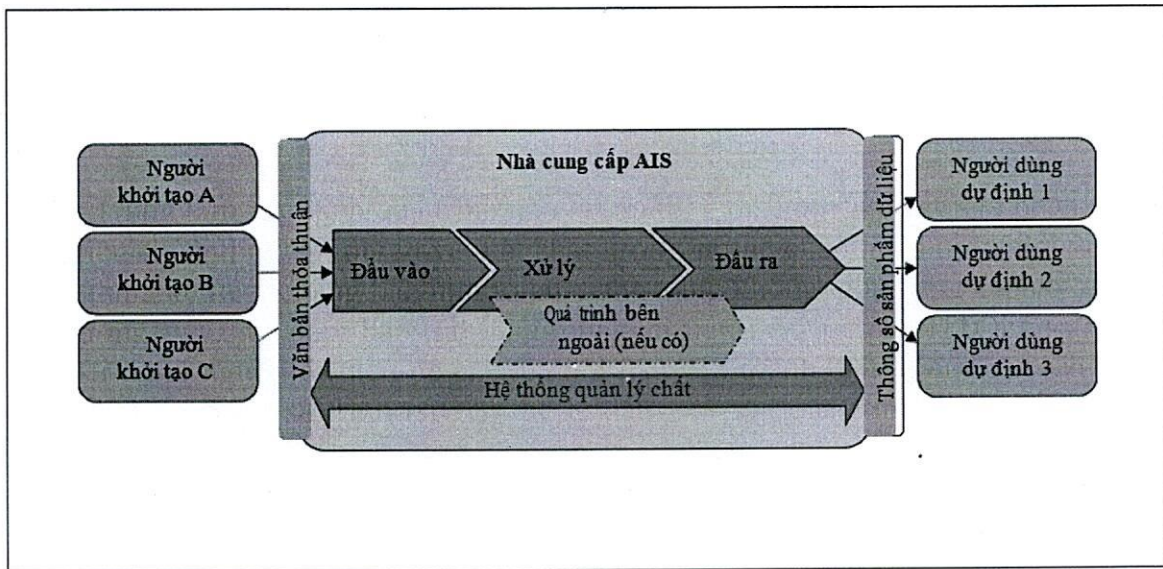
- Mô tả liên kết: Hướng tác động:



Hướng nhận thông tin: ---->

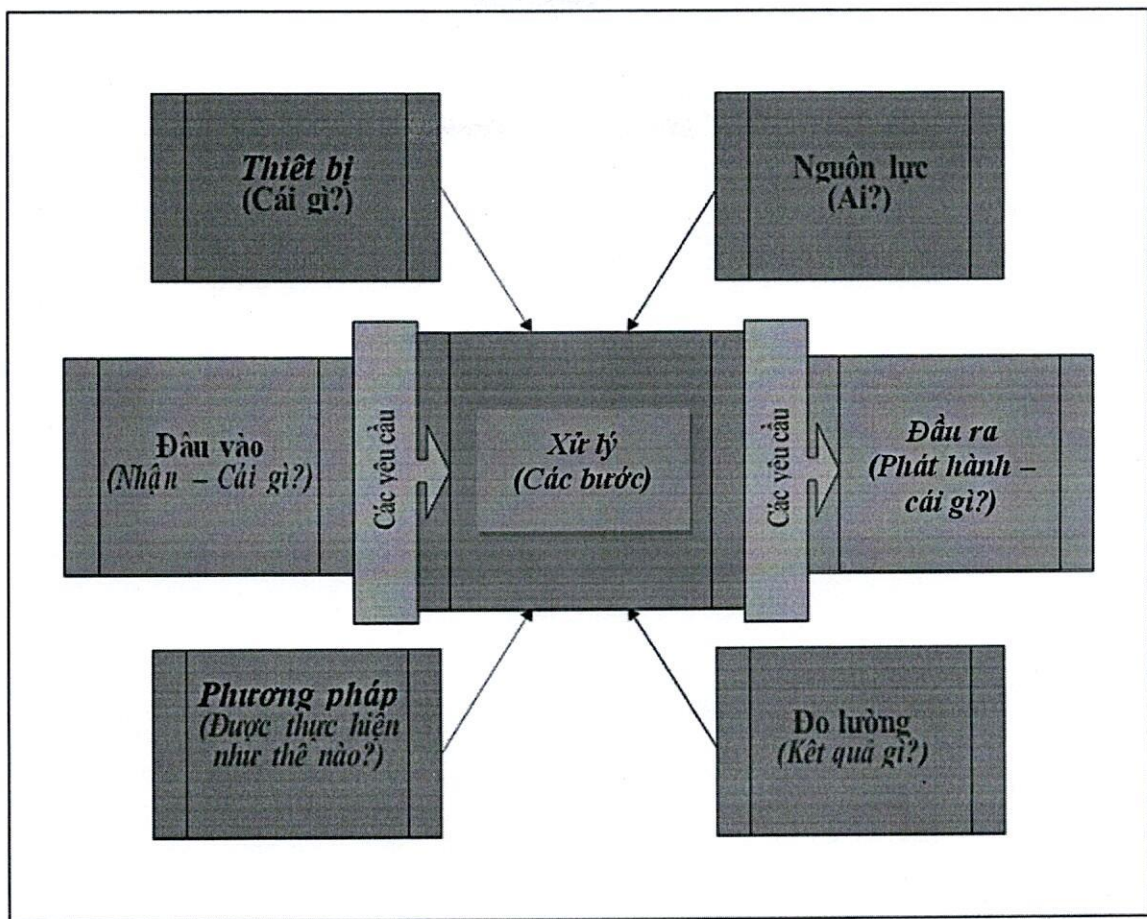
Hình 4.1: Mô tả tương tác giữa các quá trình trong HTQLCL

- Trung tâm xác định quá trình nào là cần thiết để cung cấp các sản phẩm, dịch vụ được tiêu chuẩn hóa, những gì về mặt chất lượng có thể chấp nhận được đối với những người dùng kế tiếp, chẳng hạn như tổ lái, hãng hàng không, nhà cung cấp cơ sở dữ liệu dẫn đường, v.v., và đảm bảo tính hiệu quả, cải tiến liên tục của HTQLCL. Các hoạt động sử dụng nguồn dữ liệu để chuyển đổi đầu vào thành đầu ra được coi là một quá trình và đầu ra từ quá trình này có thể là đầu vào của quá trình khác. Cách tiếp cận theo quá trình là một chiến lược để quản lý và kiểm soát các quá trình, xác định sự tương tác mang tính hệ thống của các quá trình đã xác định và xem xét các đầu vào và đầu ra quá trình cần thiết (như minh họa tại hình 4.2).



Hình 4.2: Các quá trình trong HTQLCL về AIS

- Như trong Hình 4.3, một quá trình bao gồm một số thành phần chính, xác định một quá trình duy nhất, cụ thể là đầu vào, phương pháp, thiết bị, đo lường, nguồn lực và đầu ra. Một ví dụ về quá trình AISP là chuyển đổi dữ liệu có nguồn gốc thành đầu ra (ví dụ: bộ dữ liệu), được sử dụng để biên soạn sơ đồ, bản đồ. Quá trình này có thể được liên kết với một quá trình trước đó, chẳng hạn như xác minh dữ liệu dựa trên các tham số đã thiết lập nhất định.



Hình 4.3: Các thành phần của một quá trình

- Trung tâm thiết lập các quá trình bao gồm:

- a) Đầu vào được yêu cầu và đầu ra mong muốn của các quá trình này;
- b) Các quá trình cần thiết để đảm bảo dữ liệu được thu thập tuân thủ theo với các văn bản thỏa thuận ký kết với cơ quan khởi tạo dữ liệu và có thể truy vết trong toàn bộ chuỗi dữ liệu hàng không;
- c) Các quá trình bổ sung được yêu cầu để đảm bảo tính toàn vẹn của dữ liệu được duy trì trong suốt quá trình;
- d) Trình tự và sự tương tác giữa các quá trình;
- e) Tiêu chí và phương pháp kiểm soát các quá trình nội bộ và bên ngoài;
- f) Các nguồn lực cần thiết và đảm bảo sự sẵn có của các nguồn lực;
- g) Phân công rõ trách nhiệm và quyền hạn đối với các quá trình, ví dụ:
 - + Duy trì DL và TT;
 - + Tạo ra các sản phẩm tin tức hàng không;
 - + Ủy quyền phát hành các sản phẩm, dịch vụ thông báo tin tức hàng không;
 - + Trao đổi thông tin với những người sử dụng dự kiến tiếp theo liên quan đến đầu ra không phù hợp; và
 - + Giám sát việc tuân thủ các yêu cầu, quy định của Việt Nam, ICAO.
- h) Giải quyết các rủi ro và cơ hội, cả nội bộ và bên ngoài;

i) Đánh giá các quá trình và thực hiện các thay đổi cần thiết để đảm bảo các quá trình này đạt được kết quả dự kiến; và

j) cải tiến liên tục các quá trình và HTQLCL.

- Để đảm bảo tin tức có nguồn gốc bên ngoài cần tuân thủ các yêu cầu về chất lượng dữ liệu hiện hành, Trung tâm đã thiết lập các văn bản thỏa thuận với các cơ quan khởi tạo dữ liệu: các đơn vị Cảng hàng không, sân bay, Trung tâm Quản lý luồng không lưu, Trung tâm Khí tượng hàng không, các Công ty Quản lý bay khu vực. Thiết lập văn bản phối hợp đảm bảo cung cấp sản phẩm, dịch vụ với các hãng hàng không.

Chương 5

SỰ LÃNH ĐẠO

5.1. Sự lãnh đạo và cam kết

5.1.1. Khái quát

Lãnh đạo Trung tâm cam kết thiết lập, thực hiện và duy trì HTQLCL phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Cam kết này được chứng minh bằng các hoạt động dưới đây:

- a) Chịu trách nhiệm về hiệu lực của HTQLCL;
- b) Đảm bảo tuân thủ Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng của TCT QLBNV và Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng của Trung tâm được thiết lập cho HTQLCL và phù hợp với định hướng chiến lược và bối cảnh Trung tâm;
- c) Truyền đạt chính sách chất lượng trong Trung tâm về tầm quan trọng của việc đáp ứng khách hàng, yêu cầu quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam, tiêu chuẩn ICAO;
- d) Đảm bảo tích hợp các yêu cầu của HTQLCL vào các quá trình hoạt động của Trung tâm;
- e) Thúc đẩy nhận thức về tiếp cận theo quá trình;
- f) Đảm bảo sẵn có các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL;
- g) Truyền đạt tầm quan trọng của quản lý chất lượng có hiệu lực và sự tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL;
- h) Đảm bảo rằng HTQLCL đạt được các kết quả dự kiến;
- i) Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ nhân sự để tăng cường hiệu lực của HTQLCL;
- j) Thúc đẩy cải tiến liên tục;
- k) Hỗ trợ các vị trí quản lý liên quan khác có liên quan để chứng tỏ sự lãnh đạo trong phạm vi trách nhiệm của họ.

5.1.2. Hướng vào khách hàng

Ban lãnh đạo Trung tâm chứng tỏ vai trò lãnh đạo và cam kết hướng tới việc nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ để đáp ứng tốt hơn nữa các yêu cầu của khách hàng bằng cách:

- Xác định và đáp ứng các yêu cầu của khách hàng, cải tiến liên tục để thực hiện hoạt động chức năng ngày một tốt hơn nhằm đáp ứng yêu cầu, tiêu chuẩn ICAO, các quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam;
- Nhận diện và xử lý những rủi ro và cơ hội có thể ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ cũng như khả năng nâng cao sự hài lòng của khách hàng được xác định và giải quyết;
- Duy trì sự tập trung vào việc nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

5.2. Chính sách chất lượng

- Lãnh đạo Trung tâm ban hành Chính sách chất lượng và công bố ở dạng văn bản đến toàn thể cán bộ, nhân viên trong Trung tâm và được các bên quan tâm khi có

yêu cầu. Chính sách chất lượng được xây dựng phù hợp với phương hướng phát triển chung và bối cảnh của Trung tâm, thể hiện rõ cam kết đáp ứng các yêu cầu và cải tiến liên tục của HTQLCL.

- Chính sách chất lượng được xem xét để luôn thích hợp với định hướng phát triển của Trung tâm:

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

Trung tâm Thông báo tin tức hàng không cam kết:

- Cung cấp dịch vụ Thủ tục bay, Thông báo tin tức hàng không, Thiết kế phương thức bay theo đúng tiêu chuẩn của ICAO và các quy định hiện hành của pháp luật Việt Nam, góp phần đảm bảo công tác điều hành bay an toàn, điều hòa và hiệu quả.
- Cải tiến liên tục và áp dụng có hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.
- Không ngừng nỗ lực để nâng cao sự tín nhiệm và hài lòng của khách hàng.
- Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực thông qua công tác tổ chức đào tạo, huấn luyện cho cán bộ, nhân viên về chuyên môn và trình độ quản lý để đảm bảo mỗi sản phẩm dịch vụ của Trung tâm Thông báo tin tức hàng không có chất lượng tốt nhất.

5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn của tổ chức

- Lãnh đạo Trung tâm quy định chức năng nhiệm vụ đối với tất cả các đơn vị, vị trí công việc trong HTQLCL thông qua các văn bản chức năng nhiệm vụ.

- Giám đốc bổ nhiệm một cán bộ trong ban lãnh đạo Trung tâm có thẩm quyền, năng lực làm Trưởng ban ISO, có vai trò thay mặt lãnh đạo Trung tâm trong việc điều hành và kiểm soát toàn bộ các hoạt động của HTQLCL.

- Phòng An toàn – Chất lượng là cơ quan thường trực, giúp việc của Ban ISO trong việc triển khai, áp dụng và duy trì HTQLCL đối với các sản phẩm, dịch vụ được Trung tâm cung cấp.

Các văn bản liên quan:

- *Quyết định về việc kiện toàn Ban chỉ đạo Hệ thống quản lý chất lượng Trung tâm TBTTHK.*

- *Quyết định về việc ban hành Quy chế hoạt động của Ban chỉ đạo Hệ thống quản lý chất lượng Trung tâm TBTTHK.*

Chương 6

HOẠCH ĐỊNH

6.1. Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội

- Trung tâm đã áp dụng Hệ thống quản lý an toàn và thực hiện công tác quản lý rủi ro an toàn theo hệ thống:

- + Nhận dạng mọi nguy hiểm đối với thiết bị, tài sản, con người hoặc tổ chức;
- + Đánh giá khả năng xảy ra của các rủi ro;
- + Đề xuất và phê duyệt biện pháp giảm thiểu ở mức độ quản lý phù hợp;
- + Kiểm soát và quản lý rủi ro.

- Xác định các bên ảnh hưởng và chịu ảnh hưởng về chất lượng (Mục 4.1, Chương 4) cũng như nhu cầu mong đợi các bên quan tâm (Mục 4.2, Chương 4), Trung tâm xác định các rủi ro và cơ hội. Từ đó xây dựng chương trình hành động để giải quyết rủi ro, cơ hội.

- Trung tâm thực hiện đánh giá các rủi ro tiềm ẩn, các cơ hội và nhu cầu của các bên liên quan thông qua Danh mục rủi ro được duy trì thường xuyên và cập nhật bổ sung khi có thay đổi hay thông tin mới.

Các văn bản liên quan:

- *Tài liệu hệ thống quản lý an toàn của TCT QLBVN.*
- *Quy định báo cáo an toàn của TCT QLBVN.*
- *Quy trình nhận dạng mọi nguy hiểm và giảm thiểu rủi ro của TCT QLBVN.*
- *Đề án phát triển Trung tâm Thông báo tin tức hàng không đến năm 2025, định hướng đến năm 2030.*
- *Quy trình kiểm soát dữ liệu báo cáo an toàn, chất lượng của Trung tâm.*
- *Danh mục rủi ro của Trung tâm TBTTHK.*

6.2. Mục tiêu chất lượng và kế hoạch để đạt được mục tiêu

- Mục tiêu chất lượng được Lãnh đạo Trung tâm xây dựng, phê duyệt hàng năm để thực hiện Chính sách chất lượng. Mục tiêu chất lượng được xây dựng phù hợp với định hướng chung của Trung tâm và TCT QLBVN, được lượng hóa và nhất quán với Chính sách chất lượng. Mục tiêu chất lượng được giám đốc phê duyệt và ban hành chính thức để đưa vào chương trình thực hiện hàng năm.

- Trường các đơn vị liên quan căn cứ vào Mục tiêu và kế hoạch thực hiện Mục tiêu chung để đề ra những biện pháp theo dõi, kiểm soát để đạt được các mục tiêu chất lượng liên quan đến từng đơn vị.

- Nếu mục tiêu chất lượng không thực hiện được, Trường ban ISO sẽ chỉ đạo thực hiện việc phân tích, đề ra biện pháp theo quy trình hành động khắc phục.

- Mục tiêu chất lượng sẽ được xem xét tại kỳ xem xét của lãnh đạo để luôn thích hợp.

- Mục tiêu chất lượng của Trung tâm phải đảm bảo các yêu cầu sau:

- + Đảm bảo rằng các sản phẩm, dịch vụ tuân theo các tiêu chuẩn và quy định thích hợp;
- + Cung cấp các sản phẩm, dịch vụ có chất lượng nhằm đáp ứng các yêu cầu của khách hàng;
- + Đảm bảo các sản phẩm, dịch vụ được xây dựng, sản xuất và phân phối theo cách giúp người sử dụng khai thác an toàn và hiệu quả;
- + Đảm bảo việc công bố các sản phẩm, dịch vụ đạt chất lượng và đúng thời hạn mà Trung tâm chịu trách nhiệm;
- + Đảm bảo cho đến khi tin tức được công bố là chính xác và cập nhật.

Các văn bản liên quan:

Mục tiêu chất lượng Trung tâm TBTTHK hiện hành, kế hoạch thực hiện mục tiêu chất lượng.

6.3. Hoạch định sự thay đổi

- Các hoạt động, chương trình thực hiện tại Trung tâm phải được xây dựng chương trình kế hoạch cụ thể trên cơ sở các Đề án, chính sách, mục tiêu và kế hoạch chung của Trung tâm, TCT QLBNV. Khi Trung tâm xác định nhu cầu thay đổi đối với HTQLCL, các thay đổi phải được giải trình, đánh giá các khía cạnh ảnh hưởng, được phê duyệt của các cấp có thẩm quyền và được thực hiện một cách có hệ thống và theo kế hoạch khi xem xét:

- + Mục đích của sự thay đổi và mọi hệ quả tiềm ẩn;
- + Tính nhất quán của HTQLCL;
- + Sự sẵn có của các nguồn lực;
- + Việc phân công hoặc phân công lại trách nhiệm và quyền hạn.

- Khi có sự thay đổi về cơ cấu tổ chức, các văn bản pháp quy, thay đổi thủ tục điều hành, các quy trình, phương thức khai thác mới, các thiết bị, công nghệ, nhân sự, sản phẩm, dịch vụ mới Trung tâm sẽ thực hiện đánh giá tác động của sự thay đổi và thực hiện các biện pháp kiểm tra, giám sát theo Quy trình Quản lý sự thay đổi của Tổng công ty quản lý bay Việt Nam.

- Cần đưa ra thông báo trước về sự thay đổi đối với hệ thống, sản phẩm, dịch vụ tin tức hàng không để cho phép các bên liên quan trong chuỗi dữ liệu hàng không có đủ thời gian để đánh giá ảnh hưởng của sự thay đổi theo kế hoạch. Bất kỳ mối nguy hiểm và rủi ro đã xác định nào liên quan đến sự thay đổi đối với các bên liên quan nội bộ và bên ngoài cần được quản lý đúng cách. Người/cơ quan khởi tạo dữ liệu và người sử dụng dự định tiếp theo phải cùng chấp thuận về những thay đổi đối với tiêu chuẩn chất lượng dữ liệu để cho phép triển khai phối hợp và khả năng sử dụng liên tục của các sản phẩm, dịch vụ tin tức hàng không.

- Danh mục quản lý sự thay đổi bao gồm danh sách các cân nhắc cho các thay đổi đã lên kế hoạch, ví dụ:

- + Lý do thay đổi (nhu cầu hoặc yêu cầu thay đổi là gì, bao gồm cả lợi ích dự kiến);
- + Các bên liên quan nội bộ và bên ngoài bị ảnh hưởng;

- + Hệ quả tiềm ẩn (rủi ro và cơ hội cải tiến)
- + Ảnh hưởng đến tính toàn vẹn của HTQLCL;
- + Các nguồn lực sẵn có để thực hiện thay đổi;
- + Phân công lại trách nhiệm và quyền hạn;
- + Ảnh hưởng của sự thay đổi đối với kiến thức, tài liệu và huấn luyện của tổ chức; và
- + Đánh giá lại sự thay đổi.

Các văn bản liên quan:

- *Quy trình quản lý sự thay đổi của TCT QLBN.*

Chương 7

HỖ TRỢ

7.1. Nguồn lực

7.1.1. Khái quát

- Trung tâm luôn xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết để thực hiện, duy trì và thường xuyên nâng cao hiệu lực của HTQLCL. Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm xem xét, đưa ra các quyết định về việc cung cấp đầy đủ nguồn lực cần thiết nhằm đảm bảo sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ theo tiêu chuẩn ICAO và các quy định của pháp luật Việt Nam cũng như cải tiến hiệu quả hoạt động của HTQLCL và nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

- Trung tâm cần phải xem xét:

- + Tiềm lực và hạn chế của các nguồn lực nội bộ hiện có;
- + Những nhu cầu cần tiếp nhận từ các nhà cung cấp bên ngoài.

7.1.2. Nguồn nhân lực

- Những người tham gia vào quá trình cung cấp sản phẩm dịch vụ tại Trung tâm phải có năng lực trên cơ sở được huấn luyện, đào tạo, có kỹ năng và kinh nghiệm thích hợp.

- Quá trình tuyển dụng, bổ nhiệm, điều chuyển và miễn nhiệm, nghỉ việc của nhân sự Trung tâm do TCT QLBNV thực hiện, các nhân sự đáp ứng yêu cầu công việc được bàn giao cho Trung tâm quản lý, phân giao công việc theo quy định của Tổng Công ty. Hồ sơ nhân sự do TCT QLBNV kiểm soát theo quy định pháp luật hiện hành.

Các văn bản liên quan:

- *Thông tư của Bộ Giao thông vận tải quy định về quản lý và bảo đảm hoạt động bay;*

- *Quy định về nhân viên hàng không; đào tạo, huấn luyện và sát hạch nhân viên hàng không của Bộ Giao thông vận tải.*

- *Quy chế tuyển dụng lao động của Công ty mẹ - Tổng công ty Quản lý bay Việt Nam.*

- *Quy định về tiêu chuẩn chức danh cán bộ của Tổng công ty.*

- *Quy chế bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, luân chuyển, từ chức, miễn nhiệm cán bộ của Tổng công ty.*

7.1.3. Cơ sở hạ tầng

- Lãnh đạo Trung tâm xem xét cung cấp đầy đủ và duy trì cơ sở hạ tầng, đảm bảo các phương tiện cần thiết nhằm phục vụ kịp thời cho các mục tiêu công việc, bao gồm:

- + Trụ sở, văn phòng làm việc tiện nghi và phù hợp;
- + Vật tư, hàng hoá, tài sản, kho tàng, hậu cần đảm bảo đáp ứng đúng yêu cầu;
- + Các thiết bị văn phòng và phương tiện truyền thông tiện nghi, thuận lợi cho quá trình thực hiện nhiệm vụ;

- + Hệ thống trang thiết bị sử dụng cho hoạt động cung cấp sản phẩm, dịch vụ: Hệ thống AIS, AIM, NOTAM bán tự động, eTOD, phần mềm thiết kế phương thức bay, thiết bị đầu cuối AMHS, thiết bị ghi âm, camera giám sát.

- Phòng Bảo đảm kỹ thuật có trách nhiệm duy trì tính hoạt động liên tục của các hệ thống trang thiết bị kỹ thuật thuộc phạm vi hoạt động của Trung tâm thông qua lập kế hoạch và thực hiện sửa chữa, bảo dưỡng định kỳ hàng năm. Hồ sơ được lập cho từng tài sản, thiết bị chính có ảnh hưởng tới chất lượng và được cập nhật kịp thời sau khi bảo dưỡng hoặc sửa chữa.

- Phòng Nghiệp vụ chủ trì, phối hợp với Phòng Bảo đảm kỹ thuật có trách nhiệm tham mưu lãnh đạo Trung tâm trình Tổng công ty đề nghị Cục Hàng không Việt Nam đánh giá và cấp mới, cấp lại giấy phép khai thác Hệ thống Kỹ thuật, thiết bị Bảo đảm hoạt động bay.

Các văn bản liên quan:

- Quy định quản lý kỹ thuật của TCT QLBN;
- Quy trình phối hợp xử lý sự cố kỹ thuật;
- Quy trình bảo dưỡng hệ thống thiết bị kỹ thuật hệ thống AIS.

7.1.4. Môi trường làm việc

- Để bảo vệ sức khỏe, đảm bảo an toàn cho người lao động, đồng thời để đảm bảo nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ, Trung tâm thường xuyên đơn đốc thực hiện an toàn lao động và vệ sinh môi trường, đầu tư mới các trang thiết bị, phương tiện làm việc như: thiết bị văn phòng, trang thiết bị phòng hộ lao động, thiết bị phòng cháy chữa cháy. Mọi người tham gia xây dựng nếp sống văn hoá doanh nghiệp, văn hoá cộng đồng, đoàn kết thân ái giúp đỡ nhau trong công tác và đời sống xã hội.

- Với các thiết bị có yêu cầu chặt chẽ về môi trường vận hành, Trung tâm thực hiện theo quy định về hệ thống cung cấp dịch vụ phù trợ và môi trường trong Quy định quản lý kỹ thuật của TCT QLBN ban hành.

7.1.5. Nguồn lực giám sát và đo lường

Không áp dụng – xem chi tiết tại mục 3.2.4 về điều khoản loại trừ

7.1.6. Tri thức của tổ chức

Để đảm bảo cho quá trình cung cấp sản phẩm dịch vụ, Trung tâm luôn xác định rõ trình độ, kỹ năng cần thiết cho việc tổ chức, triển khai thực hiện nhiệm vụ. Trong các văn bản quy định của Nhà nước, Cục HKVN và của TCT QLBN đã quy định tiêu chuẩn cán bộ, nhân viên nói chung và lĩnh vực thông báo tin tức hàng không, thực hiện công tác thủ tục bay, thiết kế phương thức bay nói riêng.

7.2. Năng lực

- Không áp dụng đối với hoạt động tuyển dụng nhân sự đào tạo, bổ nhiệm, điều chuyển, miễn nhiệm và nghỉ việc đối với nhân sự Trung tâm cũng như hoạt động đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn do TCT QLBN tổ chức.

- Đối với hoạt động đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn chuyên ngành do Trung tâm chịu trách nhiệm thực hiện, theo các quy chế, quy định liên quan đến tuyển dụng, đào tạo, huấn luyện và đánh giá nhân sự, thi năng định... nhằm đảm bảo những vị trí có ảnh hưởng tới chất lượng có đủ năng lực thực hiện và hoàn thành nhiệm vụ

được giao. Trung tâm triển khai công tác đào tạo, huấn luyện, nâng cao trình độ cho cán bộ, nhân viên bằng nhiều phương pháp, hình thức khác nhau, khuyến khích, tạo điều kiện thuận lợi cho mọi thành viên tự học tập tập nâng cao trình độ và hoàn thiện trình độ, năng lực.

- Hồ sơ huấn luyện liên quan được từng đơn vị thực hiện đào tạo kiểm soát và lưu trữ.

Các văn bản liên quan :

- Quy định về nhân viên hàng không; đào tạo, huấn luyện và sát hạch nhân viên hàng không của Bộ Giao thông vận tải.

- Quy chế đào tạo – Huấn luyện của Tổng công ty Quản lý bay Việt Nam.

7.3. Nhận thức

- Trung tâm đảm bảo cán bộ, nhân viên thực hiện công việc dưới sự kiểm soát của tổ chức đều được đào tạo nhận thức về:

- + Chính sách chất lượng;
- + Mục tiêu chất lượng liên quan;
- + Đóng góp của họ cho hiệu lực của HTQLCL, bao gồm cả lợi ích của kết quả thực hiện được cải tiến;
- + Vai trò và trách nhiệm của nhân sự trong HTQLCL;
- + Truy cập tin tức;
- + Báo cáo bất thường và sự không phù hợp;
- + Yêu cầu hoặc đề xuất thay đổi;
- + Thông báo cho nhân viên về các cập nhật và thay đổi;
- + Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng.

7.4. Trao đổi thông tin

- Trung tâm duy trì các kênh thông tin nội bộ nhằm đảm bảo thông tin thông suốt, chính xác và kịp thời tới những nơi có liên quan. Các phương pháp truyền thông tin có các hình thức: Bảng tin, văn bản, điện thoại, văn phòng điện tử, sổ sách...

- Lãnh đạo Trung tâm đảm bảo các quá trình trao đổi thông tin thích hợp được thiết lập trong tổ chức và các quá trình này liên quan đến tính hiệu lực của HTQLCL dịch vụ TBTTHK.

- Với thông tin liên lạc bên ngoài, cung cấp phương thức để chuyển tiếp tin tức sản phẩm, thay đổi theo kế hoạch, giải quyết khiếu nại, phản hồi và giúp hiểu các hạn chế của các bên liên quan tiềm năng.

Các văn bản liên quan:

- Quy chế quản lý thông tin trên Trang thông tin điện tử của TCT QLBN;

- Quy định về công tác giao ban, báo cáo định kỳ kết quả, tình hình hoạt động và số liệu của Trung tâm TBTTHK.

7.5. Thông tin dạng văn bản

7.5.1. Khái quát

- Thông tin dạng văn bản của HTQLCL là thông tin có yêu cầu của Trung tâm về kiểm soát và duy trì cùng với phương tiện chứa thông tin. Thông tin dạng văn bản của HTQLCL có thể ở bất kỳ dạng nào (như giấy, file, ghi âm, ghi hình ...) và bao gồm:

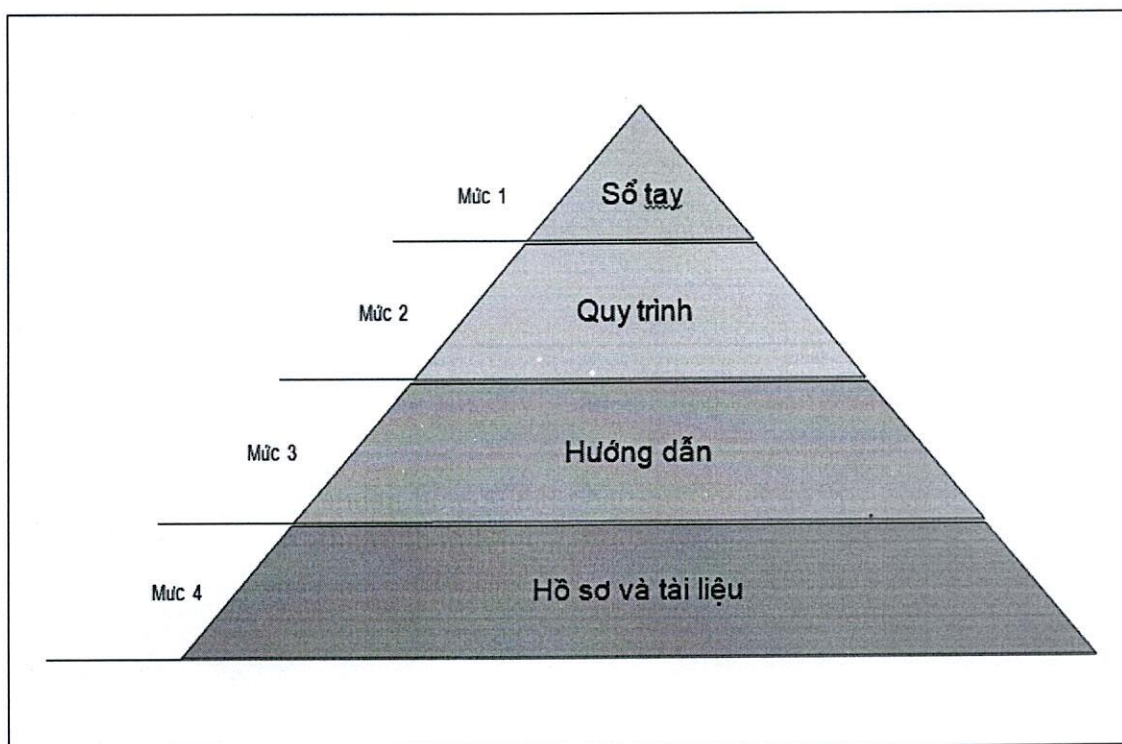
- + Thông tin cần duy trì để vận hành hệ thống được gọi là tài liệu;
- + Thông tin cần lưu giữ về kết quả đạt được là hồ sơ.

- HTQLCL bao gồm tài liệu theo yêu cầu của tiêu chuẩn quản lý chất lượng được thông qua và các tài liệu bổ sung theo yêu cầu của Trung tâm, TCT QLBNV, Cục HKVN để đảm bảo khai thác hiệu quả và kiểm soát các quy trình nhằm tạo ra các sản phẩm, dịch vụ thông báo tin tức hàng không nhất quán. Thông tin dạng văn bản là bằng chứng cho thấy HTQLCL được áp dụng và hoạt động hiệu quả; không phải là mục đích để tạo ra các thủ tục văn bản không cần thiết.

- Mục đích của tài liệu HTQLCL là để cung cấp tài liệu tham khảo sẵn có về cách thức thực hiện như thế nào, khi nào thực hiện, địa điểm, bởi ai và nếu cần, tại sao một hoạt động được thực hiện.

- Xây dựng các quy trình đảm bảo các nhiệm vụ được thực hiện một cách có hệ thống và đạt được kết quả đáng tin cậy. Các tài liệu ở dạng văn bản đơn giản, nhất quán và dễ sửa đổi.

- Tài liệu được tiêu chuẩn hóa để đảm bảo tính nhất quán và có thể được tổ chức theo hình thức phân cấp (tham khảo Hình 7.1).



Hình 7.1: Phân cấp các tài liệu HTQLCL

- Mức 1: Tài liệu xác định các nguyên tắc của HTQLCL bao gồm sổ tay chất lượng, chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng.

+ Sổ tay chất lượng là một tài liệu được kiểm soát và là một phần chính của HTQLCL. Sổ tay chất lượng bao gồm, nhưng không giới hạn, những nội dung sau:

- ✓ Chính sách và mục tiêu chất lượng;
- ✓ Phạm vi và các điều khoản loại trừ;
- ✓ Cơ cấu tổ chức;
- ✓ Các quá trình và quy trình;
- ✓ Mô tả về sự tương tác giữa các quá trình;
- ✓ Chỉ dẫn các văn bản liên quan;
- ✓ Các định nghĩa;
- ✓ Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn của Trung tâm; và
- ✓ Dữ liệu và thông tin hỗ trợ khác.

- Mức 2: Tài liệu bao gồm:

- + Các quy trình hoạt động mô tả các bước thực hiện công việc để đảm bảo việc hoạch định, tác nghiệp của Trung tâm.
- + Các quy trình quản lý theo yêu cầu HTQLCL; tài liệu mô tả:
 - ✓ Kiểm soát tài liệu và hồ sơ;
 - ✓ Đánh giá nội bộ;
 - ✓ Xem xét của lãnh đạo;
 - ✓ Kiểm soát sự không phù hợp; và
 - ✓ Hành động khắc phục và phòng ngừa.

- Mức 3: Tài liệu cung cấp hướng dẫn chi tiết, dưới dạng hướng dẫn công việc, mà nhân viên cần tuân thủ khi thực hiện nhiệm vụ cung cấp dịch vụ TBTTHK, thực hiện công tác thủ tục bay, thiết kế phương thức bay. Trung tâm quyết định mức độ chi tiết được đưa vào hướng dẫn công việc.

- Mức 4: Tài liệu bao gồm tất cả các biểu mẫu và hồ sơ, đây là bằng chứng khách quan về sự phù hợp với các yêu cầu và về hoạt động hiệu quả của HTQLCL.

a) Kiểm soát tài liệu

- Mục đích của việc kiểm soát tài liệu nhằm quy định phương pháp thống nhất trong việc soạn thảo để kiểm soát các tài liệu có liên quan đến hoạt động của HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của Trung tâm, đảm bảo hệ thống tài liệu của Trung tâm luôn được cập nhật, xem xét, phê duyệt, thích hợp khi sử dụng và ngăn ngừa việc sử dụng các tài liệu lỗi thời.

- Tài liệu nội bộ là những tài liệu do Trung tâm ban hành đang có hiệu lực; hoặc các tài liệu do các đơn vị trực thuộc Trung tâm ban hành có liên quan đến hoạt động của HTQLCL của Trung tâm.

- Tài liệu có nguồn gốc bên ngoài là những tài liệu có liên quan đến HTQLCL mà không do Trung tâm ban hành nhưng được xác định là phải tuân thủ áp dụng đối với HTQLCL của Trung tâm.

- Tài liệu được kiểm soát là tài liệu đang có hiệu lực được Trung tâm áp dụng, tuân thủ; phải có dấu nhận biết (ví dụ: được đóng dấu “Tài liệu kiểm soát” hoặc dấu đỏ của Trung tâm).

- Tài liệu lỗi thời là những tài liệu (hoặc phiên bản tài liệu) được xác định không còn được áp dụng đối với hoạt động của HTQLCL của Trung tâm. Tài liệu lỗi thời phải được nhận biết tình trạng lỗi thời ngay trên trang đầu tiên bằng cách đóng dấu “Tài liệu lỗi thời”.

b) Kiểm soát hồ sơ

- Hồ sơ cần được lưu trữ để truy nguyên và đánh giá. Hồ sơ cung cấp bằng chứng khách quan về các hành động của Trung tâm và có thể được sử dụng để xác minh rằng các yêu cầu đã được đáp ứng, các vấn đề về chất lượng đã được giải quyết và đạt được cải tiến liên tục. Lãnh đạo Trung tâm quy định các quy trình quản lý hồ sơ và chỉ ra các hồ sơ chất lượng được coi là cần thiết để kiểm soát và lưu trữ. Các quy trình dạng văn bản phải được thiết lập để xác định cách thức thống nhất để lập, phân loại, ký mã hiệu, sử dụng, lưu trữ, hủy bỏ, người chịu trách nhiệm lưu trữ các hồ sơ chất lượng, thời gian lưu trữ. Hồ sơ có thể lưu trữ dưới dạng bản cứng, hoặc phương pháp lưu trữ điện tử cần được phát triển để giảm thiểu rủi ro xuống cấp, hư hỏng hoặc mất mát.

Các văn bản liên quan:

- Quy trình kiểm soát tài liệu;
- Quy trình kiểm soát hồ sơ.

Chương 8

ĐIỀU HÀNH

8.1. Hoạch định và kiểm soát điều hành

- Các hoạt động liên quan đến quá trình tạo sản phẩm cung cấp dịch vụ mà Trung tâm đảm nhiệm được thực hiện theo đúng tiêu chuẩn ICAO và các quy định hiện hành của Nhà nước, hướng dẫn của Cục HKVN, các quy định của TCT QLBDVN, các quy định và quy trình của Trung tâm hiện hành để kiểm soát các quá trình của HTQLCL (Mục IV, Chương 4) đúng theo các yêu cầu và thực thi các hành động theo kế hoạch. Các sản phẩm dịch vụ do bên ngoài cung cấp được kiểm soát chặt chẽ để đảm bảo các yêu cầu liên quan.

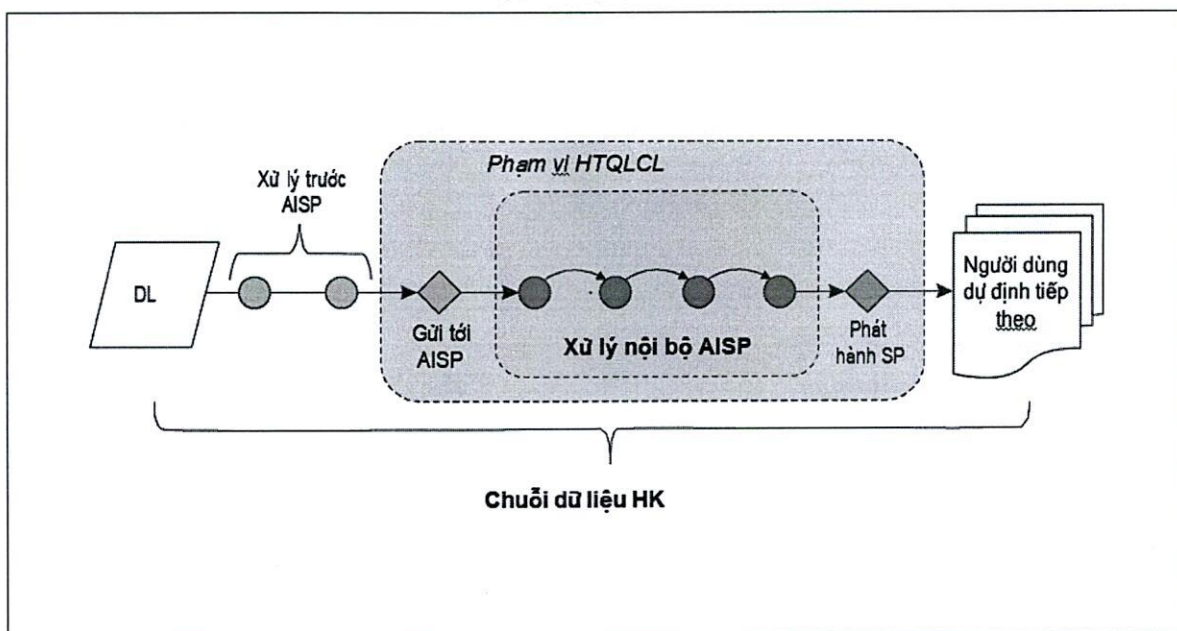
- Trung tâm xác định và lập thành văn bản các quá trình cần thiết để đáp ứng các yêu cầu của khách hàng đối với các lĩnh vực đã xác định tại Chương 3 – phạm vi và hoạt động áp dụng.

- Việc hoạch định giải quyết các hoạt động chức năng phải nhất quán với các yêu cầu khác của hệ thống quản lý (nhân lực, cơ sở hạ tầng, văn bản pháp quy...) và phải được lập thành văn bản theo dạng thích hợp với phương pháp điều hành của Trung tâm, tuân thủ nghiêm ngặt quy định của Nhà nước và dưới sự chỉ đạo của TCT QLBDVN.

- Lãnh đạo và trưởng các đơn vị có trách nhiệm lập kế hoạch và kiểm soát tác nghiệp là cần thiết để thực hiện hiệu quả các quá trình, bao gồm các hoạt động sau:

- + Xác định các nguồn lực vận hành cần thiết, chẳng hạn như nhân sự, thiết bị và ngân sách;
- + Thiết lập các yêu cầu kiểm tra và tiêu chí chấp thuận đối với các sản phẩm, dịch vụ;
- + Xác định tiêu chí cho các quá trình để duy trì tính toàn vẹn và khả năng truyền nguyên nguồn gốc của dữ liệu;
- + Xác định và thực hiện các biện pháp kiểm soát quá trình; Và
- + Xác định tài liệu cần duy trì và kiểm soát.

- Như minh họa hình 8.1 thể hiện chuỗi dữ liệu hàng không từ khởi tạo dữ liệu đến phát hành các sản phẩm, dịch vụ tin tức hàng không cho người dùng dự kiến tiếp theo. Tuy nhiên, phạm vi của HTQLCL chỉ bao gồm các quy trình nội bộ từ sau khi dữ liệu đã được cơ quan khởi tạo dữ liệu gửi tới Trung tâm để phát hành dữ liệu đó cho người dùng dự kiến tiếp theo.



Hình 8.1: Chuỗi dữ liệu hàng không

8.2. Các yêu cầu đối với sản phẩm, dịch vụ

Các yêu cầu về chất lượng dữ liệu đảm bảo rằng các sản phẩm, dịch vụ thông báo tin tức hàng không đáp ứng các yêu cầu của người dùng dự kiến và được đưa vào văn bản thỏa thuận cung cấp dữ liệu, văn bản hiệp đồng. Danh mục dữ liệu hàng không được quy định tại Tài liệu 10066 – Tài liệu về Quản lý tin tức hàng không (PANS-AIM), các yêu cầu về chất lượng dữ liệu từ quá trình khởi tạo dữ liệu đến phát hành tới người dùng dự kiến và được sử dụng bao gồm các nguồn khởi tạo dữ liệu đã xác định cho mục đích truy nguyên nguồn gốc.

8.2.1. Trao đổi thông tin với khách hàng

- Lãnh đạo Trung tâm thực hiện xem xét và đảm bảo các yêu cầu của khách hàng được xác định và đáp ứng nhằm nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

- Trao đổi thông tin với khách hàng được thực hiện bao gồm việc:

- + Cung cấp thông tin liên quan đến sản phẩm dịch vụ;
- + Xử lý các yêu cầu, hợp đồng hoặc đặt hàng kể cả các thay đổi;
- + Thu nhận thông tin phản hồi của khách hàng liên quan đến sản phẩm dịch vụ, bao gồm cả khiếu nại của khách hàng;
- + Xử lý hoặc kiểm soát tài sản của khách hàng;
- + Thiết lập các yêu cầu cụ thể đối với hành động ứng phó với tình huống bất thường, khi thích hợp.

- Trung tâm trao đổi thông tin thông qua hệ thống trao đổi thông tin chung theo quy định của TCT QLBDVN và quy định của Trung tâm, để đảm bảo nắm bắt các yêu cầu, xử lý các vấn đề phát sinh và thực thi các thay đổi. Trung tâm tiếp nhận các yêu cầu của cơ quan, đơn vị và các bên có liên quan để tổ chức triển khai thực hiện theo chức năng nhiệm vụ được giao.

- Ngoài các kênh thông tin chuyên ngành theo quy định của TCT QLBDVN và của đơn vị, Trung tâm cũng sử dụng các kênh thông tin thông dụng (công văn, điện thoại,

Email ...) để trao đổi thông tin với các nhà chức trách, các cơ quan hữu quan, các Phòng/Bộ phận có liên quan để tổ chức triển khai các hoạt động nắm bắt, triển khai các yêu cầu, xử lý các thông tin phản hồi và ý kiến liên quan chất lượng sản phẩm dịch vụ.

8.2.2. Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm, dịch vụ

Với các sản phẩm, dịch vụ thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL, các yêu cầu đối với sản phẩm, dịch vụ của Trung tâm được nêu trong các văn bản pháp quy của Chính phủ, Bộ Giao thông vận tải, Cục HKVN, quy định của ICAO và các văn bản thỏa thuận đảm bảo cung cấp dịch vụ ký kết với các bên liên quan. Tất cả các yêu cầu của các bên liên quan và yêu cầu về cung cấp sản phẩm dịch vụ của Trung tâm được tập hợp trong các tài liệu hướng dẫn khai thác được Cục HKVN phê duyệt, các quy trình. Các khách hàng mong muốn sử dụng dịch vụ của Trung tâm cũng phải tuân thủ theo các yêu cầu của nhà chức trách trong nội dung và phạm vi đã được phê duyệt.

8.2.3 Xem xét các yêu cầu đối với sản phẩm, dịch vụ

Trung tâm phải xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm dịch vụ. Trước khi tiếp nhận yêu cầu về cung cấp sản phẩm dịch vụ, các cán bộ đơn vị được giao nhiệm vụ phải xem xét kỹ từng yêu cầu để đảm bảo rằng:

- + Các yêu cầu của khách hàng không vi phạm quy định của pháp luật Việt Nam, các quy định của ICAO và thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm.
- + Cán bộ tiếp nhận phải có trách nhiệm xem xét sơ bộ về tính chính xác, hợp lệ trước, sau khi chuyển giao cho người có trách nhiệm xử lý.
- + Trung tâm có khả năng đáp ứng các yêu cầu đã định.
- + Khi khách hàng có nhu cầu thay đổi yêu cầu/nhiệm vụ về sản phẩm, dịch vụ, đơn vị chịu trách nhiệm báo cáo Lãnh đạo Trung tâm để có sự điều chỉnh phù hợp.
- + Tất cả các văn bản yêu cầu hoặc giao nhiệm vụ của khách hàng phải được lưu giữ tại bộ phận giải quyết và các bên có liên quan theo quy trình lưu trữ hồ sơ.

8.2.4 Các thay đổi đối với các yêu cầu sản phẩm, dịch vụ

Khi có bất kỳ thay đổi về các yêu cầu cho sản phẩm dịch vụ mà Trung tâm cung cấp, các tài liệu hướng dẫn khai thác, quy trình, hướng dẫn liên quan, các văn bản thỏa thuận đảm bảo cung cấp dịch vụ ký kết với các bên liên quan được sửa đổi và thông tin tới các tổ chức, các nhân sự có liên quan.

Các văn bản liên quan:

- Các tài liệu hướng dẫn khai thác của các cơ sở cung cấp dịch vụ bảo đảm hoạt động bay liên quan;
- Các văn bản hiệp đồng, văn bản phối hợp liên quan;
- Các tài liệu thuộc HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

8.3. Thiết kế và phát triển sản phẩm, dịch vụ

Không áp dụng – xem chi tiết tại mục 3.2.4 về điều khoản loại trừ.

8.4. Kiểm soát sản phẩm, dịch vụ được bên ngoài cung cấp

- Đối với dịch vụ thông báo tin tức hàng không, để đảm bảo dữ liệu có nguồn gốc bên ngoài tuân thủ tất cả các yêu cầu chất lượng dữ liệu, TCT QLBNV, Trung tâm đã thiết lập các văn bản thỏa thuận với cơ quan khởi tạo dữ liệu. Trung tâm triển khai, áp dụng theo văn bản thỏa thuận đã ký kết, tuân thủ các yêu cầu quy định về chất lượng dữ liệu để đánh giá, theo dõi và kết quả mong đợi của các quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp.

- Các sản phẩm dịch, vụ được bên ngoài cung cấp cho các hoạt động về trang thiết bị, dịch vụ đường truyền, dịch vụ bảo đảm thiết bị kỹ thuật (giám sát trạng thái đường truyền kết nối, bảo trì, bảo dưỡng định kỳ thiết bị, khắc phục sự cố khi có yêu cầu), việc lựa chọn, kiểm soát nhà cung cấp và đánh giá chất lượng sản phẩm, dịch vụ cung cấp được thực hiện theo các quy định, hướng dẫn của Tổng công ty, Trung tâm và các cơ quan có thẩm quyền. Trung tâm phải đánh giá và lựa chọn nguồn thuê ngoài dựa trên khả năng cung cấp sản phẩm, dịch vụ phù hợp với các yêu cầu của Trung tâm.

- Trung tâm phải thực hiện việc kiểm tra hoặc các hành động khác để đảm bảo rằng sản phẩm, dịch vụ được thuê ngoài đáp ứng các yêu cầu quy định như trong thỏa thuận. Nếu có bất kỳ sự khác nhau nào từ việc cung cấp dịch vụ thuê ngoài được tìm thấy thì nguồn thuê ngoài phải đưa ra hành động khắc phục; phải lưu hồ sơ văn bản liên quan đến quá trình sản phẩm dịch vụ được bên ngoài cung cấp.

- Đối với hoạt động đánh giá lại nhà cung cấp thì Trung tâm loại trừ áp dụng, do Trung tâm tiến hành đánh giá lựa chọn theo các quy định hiện hành về mua sắm và thuê nhà thầu của TCT QLBNV để đảm bảo khách quan, không được phép sử dụng lại nhà cung cấp mà không tuân thủ quy định mua sắm nêu trên.

Các văn bản liên quan:

- *Quy định mua sắm hàng hóa, dịch vụ sử dụng nguồn vốn chi thường xuyên của Tổng công ty,*

- *Quy trình mua sắm hàng hóa, dịch vụ sử dụng ngân chi thường xuyên tại Trung tâm Thông báo tin tức hàng không.*

8.5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ

8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ

Trung tâm nhận biết và lập kế hoạch cho những quá trình cung cấp sản phẩm, dịch vụ từ khâu tiếp nhận, xử lý dữ liệu đến việc phát hành tới người sử dụng và đảm bảo đáp ứng yêu cầu về chất lượng dữ liệu trước khi phát hành sản phẩm hoặc cung cấp dịch vụ, đảm bảo rằng các quá trình này thực hiện trong điều kiện được kiểm soát. Trung tâm không có sản phẩm, dịch vụ nào mà đặc tính của nó không thể kiểm tra, đo lường trước khi chuyển giao cho khách hàng. Các điều kiện kiểm soát phải bao gồm:

- Sự sẵn có các quy trình, hướng dẫn công việc phục vụ cho quá trình sản xuất, cung cấp sản phẩm, dịch vụ khi cần.

- Bố trí nhân sự, phương tiện, phương pháp để thực hiện theo dõi và đo lường đảm bảo tiêu chí chấp nhận sản phẩm dịch vụ được đáp ứng.

- Đảm bảo cơ sở hạ tầng và môi trường làm việc thích hợp thực hiện công việc.

- Phân công nhân sự phù hợp thực hiện kiểm tra giám sát, bàn giao sản phẩm và ngăn ngừa sai lỗi.

- Thực hiện các hành động ngăn ngừa do lỗi của con người.
- Thực hiện kiểm soát trong quá trình tạo, các hoạt động thông qua sản phẩm, giao hàng.

- Xác nhận giá trị sử dụng và xác nhận lại giá trị sử dụng khi cần thiết.

Các văn bản liên quan:

- Quy trình hoàn thiện ấn phẩm;
- Quy trình quản lý ấn phẩm;
- Quy trình khởi tạo và phát hành NOTAM/SNOTAM;
- Quy trình nhận, xử lý điện văn quốc tế và kiểm soát cơ sở dữ liệu NOTAM quốc tế;
- Quy trình biên soạn sơ đồ/bản đồ hàng không;
- Quy trình thiết kế phương thức bay hàng không dân dụng;
- Quy trình cập nhật cơ sở dữ liệu tĩnh hàng không đối với vùng thông báo bay Việt Nam;
- Quy trình phối hợp và cập nhật cơ sở dữ liệu trong ứng dụng Wizard suite – hệ thống AIM;
- Quy trình soạn và cấp bản thông báo tin tức trước chuyến bay (PIB) của Trung tâm ARO/AIS Nội Bài, Tân Sơn Nhất, Đà Nẵng, Cam Ranh;
- Quy trình cung cấp dịch vụ thủ tục bay tại các cảng HKQT Nội Bài, Tân Sơn Nhất, Đà Nẵng, Cam Ranh.

8.5.2. Nhận biết và xác định nguồn gốc

- Mục đích của việc nhận biết và xác định nguồn gốc các sản phẩm, dịch vụ là để biết nó ở đâu, từ đâu, làm căn cứ để xem xét, giải quyết khi phát sinh sự không phù hợp hoặc có phản ánh từ phía khách hàng.

- Đối với các sản phẩm, dịch vụ của Trung tâm đều được mã hóa từ tên gọi đến thời gian phát hành và nội dung. Ngoài ra, cơ sở dữ liệu lưu lại toàn bộ các thông tin về sản phẩm dịch vụ đã được thiết lập và chuyển giao. Khi có yêu cầu tìm lại thông tin cũng như các căn cứ và thời điểm phát hành thì có thể truy xuất từ cơ sở dữ liệu.

- Ngoài ra, để việc kiểm soát được trực quan, nhanh chóng, các Phòng NOTAM Quốc tế, Phòng Bản đồ - Phương thức bay, Phòng AIP, Trung tâm cơ sở dữ liệu hàng không, các Trung tâm ARO/AIS Nội Bài, Đà Nẵng, Cam Ranh, Tân Sơn Nhất đều có các sổ theo dõi nội dung sản phẩm trong quá trình lập và phát hành.

- Ví dụ về nhận biết và xác định nguồn gốc sản phẩm, dịch vụ:

Sản phẩm	Phương pháp nhận biết sản phẩm	Phương pháp nhận biết tình trạng sản phẩm	Phương pháp xác định nguồn gốc
Bộ dữ liệu số	Nhận biết bằng tên bộ dữ liệu	So sánh, đối chiếu DL và TT nhận được từ cơ quan khởi tạo với DL đã nhập vào hệ thống, các quy định về yêu cầu chất	Xác định nguồn gốc thông qua truy nguyên quá trình nhập dữ liệu trên hệ thống AIM, eTOD, IFPD.

		lượng dữ liệu.	
NOTAM	Nhận biết bằng số NOTAM và mẫu định dạng của NOTAM	So sánh DL và TT nhận được để phát hành NOTAM với các quy định về việc phát hành điện văn NOTAM.	Xác định nguồn gốc thông qua sổ nhật ký giao ca trực; truy xuất NOTAM qua tính năng truy vết trên hệ thống, DL và TT nhận được để phát hành NOTAM.
Phương thức bay	Hồ sơ phương thức bay, tên phương thức bay/sân bay.	So sánh hồ sơ phương thức bay với bảng checklist theo quy định của Việt Nam và ICAO.	Xác định qua hồ sơ phương thức bay; tuân thủ quy trình.
Ấn phẩm TBTTHK	Số phát hành ấn phẩm	So sánh DL và TT nhận được để phát hành ấn phẩm với các quy định phát hành ấn phẩm, phản hồi từ các bên liên quan.	- Nhận biết bằng cách ghi hồ sơ quá trình làm việc (bảng theo dõi biên soạn ấn phẩm; bảng theo dõi ấn phẩm Việt Nam đã phát hành; tin tức nhận được để biên soạn ấn phẩm). - Truy nguyên quá trình điều phối công việc, tạo sản phẩm (tạo yêu cầu thay đổi (CR), không gian làm việc (WS)) trên hệ thống AIM. - Nhật ký log file đăng tải ấn phẩm lên Web
Sơ đồ hàng không	Loại sơ đồ, phiên bản	So sánh DL và TT nhận được để phát hành sơ đồ với các quy định phát hành sơ đồ, phản hồi từ các bên liên quan.	- Nhận biết bằng cách ghi hồ sơ quá trình biên soạn sơ đồ hàng không. - Truy nguyên quá trình điều phối công việc, tạo sơ đồ (tạo yêu cầu thay đổi (CR) trên hệ thống AIM.
PIB	Nhận biết bằng số hiệu chuyển bay, ngày thực hiện chuyển bay, số ID của PIB.	So sánh đối chiếu PIB với sổ cấp phát PIB, sổ nhật ký giao ca trực, phản hồi từ các bên liên quan; xác định thông tin đầy đủ đưa vào PIB: hiệu lực PIB, các tiêu chí lựa chọn đưa vào PIB (loại NOTAM, phạm vi,...)..	Xác định nguồn gốc thông qua sổ cấp phát PIB, sổ nhật ký giao ca trực, PIB lưu trên máy tính.
FPL và điện văn	Nhận biết bằng số hiệu chuyển bay,	So sánh đối chiếu PFL đã phát với kế hoạch	Xác định nguồn gốc thông qua sổ nhật ký

liên quan	ngày thực hiện chuyến bay	hoạt động bay ngày, FPL nhận từ tổ lái hoặc đại diện được phép ủy quyền, các thông tin thay đổi bổ sung (nếu có) với các quy định về phát FPL và điện văn liên quan.	giao ca trực; truy xuất FPL phát qua hệ thống, FPL nhận từ tổ lái hoặc đại diện được ủy quyền của người khai thác tàu bay); kế hoạch hoạt động bay ngày.
-----------	---------------------------	--	--

8.5.3. Tài sản thuộc về khách hàng hoặc nhà cung cấp bên ngoài

- Trung tâm có sử dụng các thiết bị của khách hàng hoặc nhà cung cấp trong quá trình cung cấp sản phẩm dịch vụ (như thiết bị đầu cuối AMHS). Tài sản của khách hàng bao gồm tất cả những vật phẩm và thông tin do khách hàng chuyển cho Trung tâm quản lý hoặc sử dụng nhằm cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho họ phải được Trung tâm quản lý chặt chẽ, đảm bảo các yêu cầu về tính toàn vẹn, tính bảo mật theo các văn bản hiệp đồng, quy định của ngành hàng không, các yêu cầu của pháp luật liên quan.

- Trung tâm áp dụng các công nghệ và phương pháp tiên tiến, theo đúng quy chuẩn của ngành hàng không nhằm bảo đảm sản phẩm, dịch vụ, thông tin của khách hàng không bị xâm nhập trái phép, có khả năng phòng chống các hành vi phá hoại, đánh cắp thông tin...

8.5.4. Bảo toàn sản phẩm

- Các sản phẩm dịch vụ mà Trung tâm cung cấp luôn đảm bảo sự phù hợp với các yêu cầu của khách hàng trong suốt quá trình xử lý nội bộ và phát hành đến nơi theo quy định. Điều này bao gồm việc nhận biết, xử lý, đóng gói, xuất bản, lưu trữ và bảo toàn sản phẩm. Việc xử lý, lưu trữ, bảo quản, đóng gói, giao hàng đối với từng sản phẩm dịch vụ được quy định chi tiết trong các quy trình hành động để đảm bảo các giai đoạn luôn đáp ứng các yêu cầu quy định.

- Đối với việc đảm bảo chất lượng các trang thiết bị phải được khai thác và thực hiện bảo dưỡng, kiểm tra, theo các quy định hiện hành của TCT QLBVN, Trung tâm. Phòng Bảo đảm kỹ thuật của Trung tâm phối hợp chặt chẽ thực hiện đúng các quy trình, quy định này.

8.5.5. Các hoạt động sau giao hàng

Việc cung cấp các sản phẩm dịch vụ của Trung tâm được thực hiện liên tục, không ngừng và đáp ứng toàn bộ và các yêu cầu của các khách hàng cũng như các yêu cầu quy định của ICAO, quy định của pháp luật Việt Nam. Sau khi cung cấp sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng, Trung tâm tiếp tục thực hiện quá trình kiểm soát sản phẩm dịch vụ sau phát hành thông qua quá trình tiếp nhận xử lý thư phản hồi khách hàng để xác định mọi cơ hội cải tiến.

Các văn bản liên quan:

- Quy trình xử lý thông tin phản hồi khách hàng.

8.5.6. Kiểm soát các thay đổi

Trung tâm xem xét và kiểm soát thay đổi ngoài dự kiến khi cung cấp sản phẩm, dịch vụ, nêu rõ trình tự thực hiện, trách nhiệm của cấp có thẩm quyền ra quyết định

thay đổi. Mọi thông tin dạng văn bản mô tả, đánh giá các thay đổi, hành động cần thiết được lưu trữ theo quy định.

8.6. Thông qua sản phẩm, dịch vụ

- Các đơn vị trực thuộc Trung tâm có các phương pháp thích hợp cho việc theo dõi các quá trình thực hiện công việc tại các giai đoạn, để xác nhận khả năng đạt được các kết quả dự kiến trước khi thông qua sản phẩm, dịch vụ. Nếu không đạt được các kết quả theo yêu cầu, các đơn vị tiến hành việc khắc phục để đảm bảo sự phù hợp với các yêu cầu đối với kết quả công việc được chấp thuận của cấp có thẩm quyền theo các quy định hiện hành.

- Nhân viên thực hiện theo tài liệu hướng dẫn khai thác, quy trình, hướng dẫn hiện hành để đảm bảo các sản phẩm dịch vụ được thực hiện theo đúng quy định và lưu trữ các hồ sơ.

- Các sản phẩm và dịch vụ TBTTHK được thực hiện kiểm tra chất lượng ở các giai đoạn khác nhau của chuỗi dữ liệu hàng không để đảm bảo rằng tính toàn vẹn không bị thay đổi. Các tài liệu hướng dẫn khai thác, quy trình phù hợp đảm bảo rằng các sản phẩm và dịch vụ thông báo tin tức hàng không sẵn có và đáp ứng các yêu cầu chất lượng của những người sử dụng dự định tiếp theo; sự phù hợp với các yêu cầu chất lượng dữ liệu này ghi lại cho mục đích truy nguyên nguồn gốc.

8.7. Kiểm soát các đầu ra không phù hợp

- Các tình huống cung cấp sản phẩm dịch vụ không đạt yêu cầu (đầu ra không phù hợp) đã được nhận biết ở khâu kiểm soát sản phẩm trước phát hành quy định các quy trình tác nghiệp để ngăn ngừa việc cung cấp sản phẩm không đạt yêu cầu.

- Các quy trình hành động này cũng có quá trình kiểm soát sản phẩm sau khi phát hành để phát hiện, ngăn ngừa, khắc phục không mong muốn trong quá trình cung cấp sản phẩm dịch vụ tới khách hàng. Sau khi sản phẩm, dịch vụ đã được chuyển giao mà khách hàng phát hiện là có lỗi thì nhân viên liên quan phối hợp xem xét về yếu tố lỗi và thỏa thuận với khách hàng để sửa các lỗi đó hoặc làm lại văn bản khác phù hợp với yêu cầu theo quy định.

- Trong trường hợp các điểm sai lỗi nghiêm trọng có khả năng ảnh hưởng đến HTQLCL thì các đơn vị xử lý khắc phục điểm không phù hợp theo quy trình kiểm soát dữ liệu báo cáo an toàn, chất lượng.

- Hồ sơ sẽ cần phải được lưu trữ bao gồm bất kỳ quyết định, phê duyệt nào của khách hàng được đưa ra hay bất kỳ phương thức sửa chữa hoặc làm lại, và kết quả giám sát, kiểm tra dựa trên bất kỳ việc làm lại hoặc sửa chữa đó.

- Ví dụ việc xử lý đầu ra không phù hợp các sản phẩm và dịch vụ TBTTHK theo một hoặc các cách sau:

- + Thực hiện hành động ngay lập tức để khắc phục các sản phẩm và dịch vụ thông báo tin tức hàng không;
- + Cách ly, ngăn chặn và đình chỉ các sản phẩm và dịch vụ thông báo tin tức hàng không;
- + Thông báo cho những người sử dụng bị ảnh hưởng về sự không phù hợp; Và
- + Xác định nguyên nhân gốc rễ của sự không phù hợp và thực hiện hành động phòng ngừa.

- Hồ sơ phải được lưu giữ mô tả sự không phù hợp và các hành động khắc phục cần thực hiện. Các đơn vị liên quan sau đó sẽ phát hành các sản phẩm và dịch vụ TBTTHK đã sửa.

Các văn bản liên quan:

- *Quy trình kiểm soát dữ liệu báo cáo an toàn, chất lượng.*



Chương 9

ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN

9.1. Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá

9.1.1. Khái quát

- Hoạt động theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá đã được tích hợp trong các hệ thống văn bản quy định của ICAO, Nhà nước, Cục HKVN, Tổng công ty và các quy trình tác nghiệp của Trung tâm. Các tài liệu này nêu rõ phương pháp và tần suất thực hiện để đảm bảo đánh giá kết quả thực hiện và hiệu lực của hệ thống.

- Lãnh đạo Trung tâm đảm bảo áp dụng các phương pháp thích hợp cho việc theo dõi và khi có thể, đánh giá các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng. Những phương pháp này xác nhận được khả năng của các quá trình để đạt được các kết quả đã hoạch định. Khi không đạt được các kết quả theo hoạch định về chất lượng công việc, các đơn vị liên quan tiến hành việc khắc phục một cách thích hợp để đảm bảo sự phù hợp của hoạt động chức năng của mình.

Các văn bản liên quan:

- Tài liệu hệ thống quản lý an toàn;
- Báo cáo tổng kết định kỳ của Trung tâm.

9.1.2. Sự hài lòng của khách hàng

- Các đơn vị liên quan phải đảm bảo theo dõi các thông tin của khách hàng về kết quả giải quyết các văn bản, tài liệu, hồ sơ coi đó như là một trong những thước đo về chất lượng của HTQLCL.

- Các phương pháp để thu thập thông tin:

- + Thông qua các văn bản, phê bình hay góp ý của tổ chức, cá nhân và các cơ quan liên quan;
- + Thông qua các thông tin mà Lãnh đạo đơn vị ghi nhận trong các cuộc họp hoặc các buổi làm việc với tổ chức, cá nhân và các cơ quan liên quan;
- + Thông qua phản hồi trực tiếp từ khách hàng;
- + Thông qua hoạt động chủ động khảo sát ý kiến của khách hàng về sản phẩm dịch vụ.

- Lãnh đạo Trung tâm xem xét và đánh giá các kết quả đo lường sự hài lòng của khách hàng trong cuộc họp hoặc xem xét của lãnh đạo về HTQLCL được tổ chức định kỳ. Kết quả của việc xem xét, đánh giá sẽ được sử dụng để cải tiến các quá trình và chất lượng sản phẩm của Trung tâm.

Văn bản liên quan:

Quy trình xử lý thông tin phản hồi của khách hàng.

9.1.3. Phân tích và đánh giá

- Ban ISO và các đơn vị liên quan bảo đảm xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu cần thiết để chứng tỏ tính thích hợp, hiệu lực của HTQLCL và đánh giá xem sự cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống có thể tiến hành ở đâu. Điều này bao gồm

cả các dữ liệu có được từ hoạt động đánh giá và theo dõi cũng như từ các nguồn thích hợp khác.

- Kết quả phân tích được sử dụng để đánh giá:

- + Sự phù hợp của sản phẩm dịch vụ;
- + Mức độ hài lòng của khách hàng;
- + Kết quả hoạt động và hiệu lực của HTQLCL;
- + Thực hiện các thay đổi đối với HTQLCL nếu cần thiết;
- + Nội dung các kế hoạch được thực hiện có hiệu lực;
- + Hiệu lực của những hành động được thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội;
- + Kết quả thực hiện của các nhà cung cấp bên ngoài;
- + Nhu cầu cải tiến HTQLCL.

- Tập hợp toàn bộ các dữ liệu này là nội dung báo cáo trong cuộc xem xét của lãnh đạo về HTQLCL.

9.2. Đánh giá nội bộ

9.2.1. Khái quát

Trung tâm thực hiện đánh giá định kỳ đối với HTQLCL nhằm:

- Xác nhận tính hiệu lực và sự phù hợp của HTQLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 mà Trung tâm đang áp dụng và duy trì.

- Kiểm tra và xác nhận sự phù hợp của chất lượng các hoạt động chức năng so với nhiệm vụ được giao.

- Phát hiện những điểm không phù hợp, những điểm khuyến nghị và tiến hành khắc phục, phòng ngừa nhằm duy trì và cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng.

9.2.2. Đánh giá nội bộ

- Lãnh đạo Trung tâm xác định việc đánh giá nội bộ là phương tiện để cải tiến hệ thống và các hoạt động chất lượng của mình.

- Việc đánh giá nội bộ được tiến hành đột xuất hoặc định kỳ 1 năm/lần tùy thuộc vào mức độ quan trọng cũng như tình trạng các hoạt động của đơn vị.

- Cuộc đánh giá nội bộ có thể thực hiện đồng thời với các hoạt động kiểm tra, đánh giá khác của Trung tâm như kết hợp với kiểm tra an toàn.

- Các đánh giá viên của cuộc đánh giá được lựa chọn có thể là các chuyên gia đánh giá của Trung tâm hoặc bên ngoài và phải qua khóa đào tạo đánh giá nội bộ, am hiểu về ISO 9001:2015. Các chuyên gia đánh giá không được đánh giá công việc của mình.

- Kế hoạch đánh giá phải được Trường Ban ISO và Lãnh đạo Trung tâm phê duyệt trước khi tiến hành cuộc đánh giá. Báo cáo kết quả đánh giá nội bộ được gửi tới Lãnh đạo Trung tâm, các đơn vị và được sử dụng như một nguồn thông tin đầu vào cho việc thi hành các biện pháp khắc phục, cải tiến.

- Hồ sơ các đợt đánh giá được lưu tại Phòng An toàn - Chất lượng và các đơn vị có liên quan theo quy định

Văn bản liên quan:

Quy trình kiểm tra an toàn, đánh giá nội bộ.

9.3. Lịch trình đánh giá

Lịch trình đánh giá được lập kế hoạch hàng năm và có thể khác nhau về mức độ chi tiết; tuy nhiên, các mục có thể đưa vào như sau:

- Loại hình đánh giá và tổ chức đánh giá;
- Ngày và thời gian dự kiến đánh giá;
- Phạm vi đánh giá, đó là những phần nào của HTQLCL sẽ được đánh giá; và
- Các yêu cầu đánh giá như tiếp cận môi trường, nhân sự, cơ sở vật chất, v.v..

9.4 Tiếp cận đánh giá quá trình

Đánh giá viên thường dành thời gian xem sơ đồ quá trình và các thủ tục liên quan khi đánh giá một quy trình. Họ cũng có thể phỏng vấn nhân viên để đánh giá chất lượng, cũng như sự hiểu biết và hiệu quả của HTQLCL. Đánh giá viên sẽ tìm kiếm sự đảm bảo rằng các đơn vị đang tuân thủ theo các quy trình. Vì vậy, các quy trình cần đơn giản nhưng vẫn đảm bảo tính nhất quán của các kết quả đầu ra. Nói chung, đánh giá viên sẽ xem xét các khía cạnh sau của quá trình được đánh giá:

- Mục tiêu chất lượng;
- Đầu vào và đầu ra;
- Các đơn vị chịu trách nhiệm thực hiện quá trình;
- Tuân thủ các quy trình;
- Mối quan hệ và tương tác với các quá trình khác;
- Cải tiến liên tục các quá trình; Và
- Rủi ro đối với quá trình.

9.5 Cấu trúc đánh giá

- Đánh giá nội bộ phải tuân theo cấu trúc đã hoạch định. Điều này cho phép đánh giá viên và đối tượng được đánh giá sẵn sàng cung cấp thông tin và bằng chứng cần thiết để tối đa hóa thời gian có sẵn cho cuộc đánh giá.

- Một ví dụ điển hình về cấu trúc đánh giá, bao gồm các hoạt động như sau:
 - + Các cuộc đánh giá được lên lịch và xác định phạm vi đánh giá;
 - + Các hoạt động trước đánh giá, ví dụ: cung cấp tài liệu để xem xét, nếu cần;
 - + Họp khai mạc đánh giá;
 - + Các hoạt động đánh giá đã thực hiện, ví dụ như phỏng vấn, xem xét và quan sát quá trình;
 - + Đoàn đánh giá hoàn thiện báo cáo;
 - + Đoàn đánh giá xem xét và phản hồi các phát hiện (chấp nhận);
 - + Họp kết thúc đánh giá;
 - + Thực hiện hành động khắc phục theo yêu cầu.

9.6. Xem xét của lãnh đạo

- Để đảm bảo tính phù hợp, tính đầy đủ, tính hiệu lực và không ngừng nâng cao hiệu lực của HTQLCL, Ban lãnh đạo Trung tâm và đơn vị liên quan tổ chức xem xét tình hình hoạt động của HTQLCL. Xem xét của lãnh đạo được tiến hành định kỳ hằng năm sau khi hoàn thành đánh giá nội bộ, có thể tiến hành xem xét của lãnh đạo thông qua các cuộc họp hoặc báo cáo gửi lãnh đạo Trung tâm.

- Các nội dung được đưa ra xem xét gồm các hạng mục sau:

- + Tình trạng của hành động từ các cuộc xem xét của lãnh đạo trước đó.
- + Những thay đổi trong các vấn đề nội bộ và bên ngoài liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng.
- + Thông tin về kết quả thực hiện và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm các xu hướng về:
 - ✓ Sự hài lòng của khách hàng và thông tin phản hồi từ các bên quan tâm.
 - ✓ Mức độ mà các mục tiêu chất lượng đã đạt được.
 - ✓ Kết quả hoạt động và sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ.
 - ✓ Sự không phù hợp và các hành động khắc phục.
 - ✓ Các kết quả theo dõi và đo lường.
 - ✓ Các kết quả đánh giá.
 - ✓ Kết quả hoạt động của các nhà cung cấp bên ngoài.
- + Sự đầy đủ các nguồn lực.
- + Tính hiệu lực của các hành động được thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội.
- + Các cơ hội cải tiến.

- Sau khi thực hiện xem xét các vấn đề nêu trên, Ban lãnh đạo Trung tâm sẽ đưa ra các quyết định và hành động liên quan đến:

- + Các cơ hội cải tiến.
- + Nhu cầu thay đổi hệ thống quản lý chất lượng.
- + Nhu cầu các nguồn lực cần thiết.

- Kết quả xem xét của lãnh đạo được lưu hồ sơ tại Phòng An toàn – Chất lượng.

Văn bản liên quan:

Quy trình xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng.

Chương 10

CẢI TIẾN

10.1. Khái quát

Trung tâm phải tiến hành hoạt động cải tiến liên tục nhằm đáp ứng các yêu cầu và không ngừng nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Trung tâm luôn xác định và lựa chọn các cơ hội cải tiến và tiến hành các hành động cần thiết để:

- Cải tiến sản phẩm, dịch vụ để đáp ứng yêu cầu cũng như các nhu cầu mong đợi trong tương lai của Trung tâm và của Tổng công ty.
- Cải tiến các quá trình để ngăn ngừa sự không phù hợp.
- Cải tiến kết quả thực hiện và hiệu lực của HTQLCL.

10.2. Sự không phù hợp và các hành động khắc phục

Nếu bất kỳ sự không phù hợp được phát hiện, Trung tâm phải có hành động khắc phục để loại bỏ nguyên nhân sự không phù hợp để ngăn ngừa việc xuất hiện lại. Hành động khắc phục được tiến hành phải phù hợp với việc xử lý sự không phù hợp gặp phải. Hành động khắc phục được thực hiện bao gồm:

- Việc xem xét sự không phù hợp (kể cả các khiếu nại của khách hàng);
- Việc điều tra, xác định nguyên nhân của sự không phù hợp;
- Việc đánh giá nhu cầu thực hiện các hành động để đảm bảo rằng sự không phù hợp không tái diễn;
- Việc xác định và thực hiện các hành động cần thiết;
- Việc xem xét hiệu lực của các hành động khắc phục đã thực hiện;
- Việc lưu hồ sơ các kết quả của hành động được thực hiện;
- Khi cần thiết, cập nhật rủi ro và cơ hội được xác định trong quá trình hoạch định hoặc thực hiện những thay đổi đối với HTQLCL.

10.3. Cải tiến liên tục

Trung tâm luôn xác định sự cần thiết của việc cải tiến liên tục sự thích hợp, thỏa đáng và hiệu lực của HTQLCL thông qua xem xét kết quả của phân tích và đánh giá và đầu ra từ xem xét của lãnh đạo để xác định xem nhu cầu hoặc cơ hội cho cải tiến liên tục.

Văn bản liên quan:

- Quy trình kiểm soát dữ liệu báo cáo an toàn, chất lượng.