

Số: 14/QĐ-ISO

Hà Nội, ngày 17 tháng 6 năm 2021

## QUYẾT ĐỊNH

### Về việc phê duyệt và ban hành sửa đổi Quy trình phối hợp xử lý sự cố kỹ thuật

### BAN CHỈ ĐẠO HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TRUNG TÂM THÔNG BÁO TIN TỨC HÀNG KHÔNG

Căn cứ Quyết định số 654/QĐ-TTHK ngày 10/6/2019 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;

Căn cứ Quyết định số 655/QĐ-TTHK ngày 10/6/2019 của Giám đốc Trung tâm 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;

Xét theo yêu cầu Hệ thống 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 phòng Bảo đảm kỹ thuật và Trưởng phòng An toàn – Chất lượng.

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1. Phê duyệt và ban hành sửa đổi Quy trình phối hợp xử lý sự cố kỹ thuật** thuộc tài liệu Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của Trung tâm Thông báo tin tức hàng không.

**Điều 2.** Trưởng các đơn vị và các bộ phận, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm phổ biến và triển khai áp dụng tài liệu của Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và bãi bỏ Quyết định số 387/QĐ-TTHK ngày 02/5/2018 của Trung tâm Thông báo tin tức hàng không về việc ban hành sửa tài liệu Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

**Điều 4.** Trưởng các đơn vị và các bộ phận, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận: u

- Ban Giám đốc (để b/c);
- Các đơn vị trực thuộc;
- Lưu: ISO (18b).

TM. BAN ISO  
TRƯỞNG BAN



PHÓ GIÁM ĐỐC

Ngô Thị Thùy Vân

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

---



**QT-XLSC**

**QUY TRÌNH PHỐI HỢP XỬ LÝ SỰ CỐ KỸ THUẬT**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 14 /QĐ-ISO  
ngày 17 tháng 6 năm 2021 của Trưởng Ban ISO)*

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

**Điện thoại: (04) 38728778 - Fax: (04) 38725687**

**BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

<b>Ngày tháng</b>	<b>Nội dung thay đổi</b>	<b>Ngày hiệu lực</b>
15/10/2015	Ban hành lần 01	15/10/2015
13/03/2017	Ban hành lần 02	17/03/2017
01/02/2018	Ban hành lần 03	01/02/2018
17/06/2021	Ban hành lần 04 <ul style="list-style-type: none"><li>- Thay đổi cách thức thực hiện, bổ sung nội dung đánh giá phạm vi ảnh hưởng của sự cố kỹ thuật.</li><li>- Bổ sung nội dung thực hiện báo cáo an toàn (báo cáo ban đầu).</li></ul>	17/06/2021

## 1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này nhằm thống nhất các nội dung, thủ tục thực hiện công tác phối hợp xử lý sự cố, sửa chữa hệ thống, trang thiết bị kỹ thuật thuộc phạm vi quản lý, khai thác của Trung tâm Thông báo tin tức hàng không. Đồng thời chỉ rõ vai trò, chức năng và trách nhiệm của mỗi cá nhân, đơn vị có liên quan trong việc xử lý, khắc phục các lỗi, sự cố.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng đối với cá nhân và tổ chức có liên quan đến việc quản lý, khai thác, vận hành các hệ thống, trang thiết bị kỹ thuật thuộc phạm vi quản lý, sử dụng của Trung tâm Thông báo tin tức hàng không.

## 3 TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- ISO 9001:2015;
- Sổ tay chất lượng;
- Quy định quản lý kỹ thuật của Tổng công ty Quản lý bay Việt Nam ban hành tại Quyết định số 4988/QĐ-QLB ngày 21/10/2019 của Tổng công ty Quản lý bay Việt Nam;
- Các hợp đồng Cung cấp dịch vụ bảo đảm kỹ thuật cho Trung tâm TBTTHK;
- Các Văn bản hiệp đồng Bảo đảm dịch vụ Thông báo tin tức hàng không giữa Trung tâm Thông báo tin tức hàng không và các đơn vị;
- Quy trình Ứng phó kỹ thuật;
- Quy trình mua sắm hàng hóa, dịch vụ tại Trung tâm TBTTHK và Quy định v/v mua sắm và quản lý công cụ dụng cụ vật tư, tài sản cố định tại Trung tâm TBTTHK.

## 4. ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

### 4.1 Định nghĩa

- Trung tâm: Trung tâm Thông báo tin tức hàng không.
- Hệ thống AIS: Hệ thống Thông báo tin tức hàng không tự động.
- Bộ phận bảo dưỡng kỹ thuật: là bộ phận chuyên viên kỹ thuật, bảo dưỡng, quản trị hệ thống thuộc Phòng BDKT.
- Bộ phận khai thác kỹ thuật: Bộ phận trực bảo đảm kỹ thuật 24/7 của Trung tâm TBTTHK.
- NVKTKT: Nhân viên khai thác kỹ thuật, là nhân viên thuộc Bộ phận khai thác kỹ thuật, tham gia trực ca/kíp 24/7.
- NKTSDTB: Là người khai thác, sử dụng các hệ thống, trang thiết bị kỹ thuật của Trung tâm phục vụ mục đích cung cấp các sản phẩm dịch vụ của Trung tâm.

08  
RU  
NG  
KH  
ÔNG  
LÝ  
ÔN  
B/

## **4.2 Chữ viết tắt**

- BCAT: Báo cáo an toàn.
- BĐKT: Bảo đảm kỹ thuật.
- BPBDKT: Bộ phận bảo dưỡng kỹ thuật.
- DVBDKT: Dịch vụ bảo đảm kỹ thuật.
- ĐVSD: Đơn vị sử dụng, khai thác vận hành các hệ thống thiết bị.
- HTKT: Hỗ trợ kỹ thuật.
- NKTSDTB: Người khai thác sử dụng thiết bị.
- NVKTKT: Nhân viên khai thác kỹ thuật.
- TBTTHK: Thông báo tin tức hàng không.

## **5. NỘI DUNG QUY TRÌNH**

### **5.1. Lưu đồ quá trình thực hiện**

Bước	Trách nhiệm	Trình tự công việc	Biểu mẫu, tài liệu liên quan
1.	NKTSDTB	NKTSDTB thông báo sự cố	
2.	NVKTKT	NVKTKT tiếp nhận thông tin sự cố	BM-XLSC
3.	NVKTKT	Nhận diện sự cố <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div>Sự cố phức tạp</div> <div>Sự cố đơn giản</div> </div>	
4.	NVKTKT	Xử lý sự cố đơn giản <div style="text-align: center;">NKTSDTB kiểm tra lại</div>	
5.	NVKTKT; BPBDKT; Cán bộ phòng; NKTSDTB; Phòng NOTAM	Thông báo sự cố phức tạp <div style="text-align: center;">Đánh giá sự cố</div>	
6.	BPBDKT; Cán bộ phòng; Đơn vị cung cấp dịch vụ	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;"> <p>Sự cố cần sự phối hợp của đơn vị ngoài</p> <p>Chuyên/yêu cầu/phối hợp</p> <p>- Đơn vị cung cấp dịch vụ - Mua sắm, thay thế vật tư/ thiết bị</p> </div> <div style="width: 45%;"> <p>Sự cố thuộc phạm vi tự xử lý</p> <p>Xử lý sự cố phức tạp</p> </div> </div>	HD-XLSC
7.	NVKTKT; BPBDKT; Phòng NOTAM	Thông báo/Báo cáo sự cố đã được khắc phục	BM-XLSC HD-XLSC
8.		Cập nhật hồ sơ, kết thúc	

## 5.2 Mô tả lưu đồ

Bước	Nội dung	Thực hiện	Thời gian
Bước 1	<p><b><u>Liên lạc thông tin sự cố:</u></b></p> <p>Trong quá trình khai thác, người khai thác phát hiện sự cố kỹ thuật lập tức gọi điện thoại báo cho NVKTKT về hiện trạng sự cố, tình trạng khai thác hệ thống thiết bị trước và sau khi xảy ra sự cố:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Bộ phận hành chính tại Tòa nhà B, liên lạc thông tin sự cố qua số máy nội bộ <b>8536</b> trong giờ hành chính.</li> <li>Các vị trí khai thác khác liên lạc thông tin sự cố qua số máy nội bộ <b>8527</b> hoặc số máy cố định <b>024.38720813</b> (hỗ trợ 24/7).</li> </ul>	Nhân viên khai thác, sử dụng hệ thống thiết bị	Ngay tức thì
Bước 2	<p><b><u>Tiếp nhận thông tin sự cố:</u></b></p> <p>NVKTKT tiếp nhận đầy đủ thông tin về sự cố từ người khai thác, sử dụng thiết bị, ghi chép tóm tắt nội dung thông báo sự cố (<i>thời gian-UTC, thông tin sự cố</i>) để lưu sổ Nhật ký giao ca trực (BM-XLSC) sau đó.</p>	Nhân viên khai thác kỹ thuật trực hỗ trợ 24/7 tiếp nhận thông tin	Ngay tức thì
Bước 3	<p><b><u>Nhận diện sự cố:</u></b></p> <p>NVKTKT ngay sau khi tiếp nhận thông báo sự cố, nhanh chóng nhận diện sự cố, đánh giá tính chất, mức độ phức tạp, loại dịch vụ bị ảnh hưởng để quyết định phương án xử lý, khắc phục sự cố.</p> <p><b><u>Sự cố đơn giản</u></b> là sự cố thuộc phạm vi khả năng hỗ trợ của NVKTKT trong thời gian <b>không quá 20 phút</b> kể từ thời điểm tiếp nhận thông tin sự cố.</p> <p><b><u>Sự cố phức tạp</u></b> là sự cố cần nhiều hơn 20 phút để xử lý khắc phục, hoặc cần có thêm sự hỗ trợ của các bộ phận khác, hoặc phạm vi ảnh hưởng nhiều hơn 01 đầu cuối khai thác, hoặc gây mất khả năng cung cấp dịch vụ của 01 cơ sở.</p>	Nhân viên khai thác kỹ thuật	Không quá 20 phút
Bước 4	<p><b><u>Xử lý sự cố đơn giản:</u></b></p> <p>NVKTKT nhanh chóng thực hiện các biện pháp kỹ thuật để khắc phục sự cố hoặc phối hợp, hướng dẫn người khai thác các thao tác cần thiết để khắc phục sự cố tức thì.</p> <p>Sau khi xử lý xong sự cố, NVKTKT báo người khai thác kiểm tra lại kết quả khắc phục sự cố:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nếu không thành công thì chuyển qua <b>Bước 5</b>.</li> <li>Nếu không phát hiện lỗi, người khai thác</li> </ul>	Nhân viên khai thác kỹ thuật	Không quá 20 phút

	<p>thông báo lại với NVKTKT tình trạng hoạt động bình thường của hệ thống thiết bị và NVKTKT cập nhật thông tin sự cố vào sổ Nhật ký giao ca trực (<b>BM-XLSC</b>).</p>		
<b>Bước 5</b>	<p><b><u>Thông báo sự cố phức tạp:</u></b></p> <p>NVKTKT nhận diện sự cố phức tạp, hoặc xử lý sự cố không thành công ở Bước 4, lập tức thông báo trực tiếp cho BPBDKT (<i>bằng điện thoại nội bộ, di động</i>) và Cán bộ phòng (<i>bằng điện thoại nội bộ, di động và các công cụ hỗ trợ khác</i>).</p> <p>BPBDKT đánh giá sự cố kỹ thuật</p> <p><i>Trường hợp 1:</i> chỉ ảnh hưởng tới 01 cơ sở cung cấp dịch vụ:</p> <p>Yêu cầu NVKTKT gọi điện thông báo cho người khai thác phương án đảm bảo, duy trì cung cấp dịch vụ (sử dụng thiết bị dự phòng, hoặc nhờ giải trợ).</p> <p><i>Trường hợp 2:</i> ảnh hưởng tới việc cung cấp dịch vụ của nhiều hơn 01 cơ sở:</p> <p>Yêu cầu NVKTKT phối hợp với Phòng NOTAM phát điện văn sự vụ theo “Hướng dẫn phát Điện văn sự vụ (<b>HD-XLSC</b>)”</p>	<p>NVKTKT; BPBDKT; Cán bộ phòng; NKTSĐTB; Phòng NOTAM</p>	<p>Ngay tức thì</p>
<b>Bước 6</b>	<p><b><u>Xử lý sự cố phức tạp:</u></b></p> <p>BPBDKT chủ động đề xuất, triển khai phương án xử lý sự cố, đồng thời cập nhật tình trạng sự cố cho Cán bộ phòng để thống nhất biện pháp xử lý.</p> <p><i>Trường hợp 1:</i> Sự cố thuộc phạm vi tự xử lý của Phòng BDKT</p> <p>BPBDKT thực hiện các bước xử lý, khắc phục sự cố theo các tài liệu hướng dẫn khai thác vận hành các hệ thống thiết bị.</p> <p><i>Trường hợp 2:</i> Sự cố cần sự phối hợp của các đơn vị cung cấp dịch vụ</p> <p>Các sự cố liên quan tới các đơn vị cung cấp dịch vụ kênh truyền (VNPT, Viettel), dịch vụ bảo đảm kỹ thuật (Attech, T&amp;H), dịch vụ bảo trì phần mềm hệ thống (Frequentiz Comsoft, IDS, ...), các đơn vị có ký kết văn bản hiệp đồng bảo đảm kỹ thuật (thuộc TCTy QLBN, TCTy CHKV), BPBDKT phối hợp với các đầu mối hỗ trợ để <b>chuyển yêu cầu hỗ trợ xử lý sự cố</b> theo Hợp</p>	<p>BPBDKT; Cán bộ phòng; Đơn vị cung cấp dịch vụ</p>	<p>Theo từng trường hợp và quy định liên quan</p>



	<p>đồng đã ký với đơn vị liên quan.</p> <p><i>Trường hợp 3:</i> Sự cố do vật tư thiết bị hỏng phải đưa đi sửa chữa, mua mới thay thế, sử dụng thiết bị dự phòng (nếu có), BPBDKT phối hợp các đầu mối, các đơn vị trong Trung tâm, thực hiện các thủ tục liên quan theo các quy định của Trung tâm.</p>		
<b>Bước 7</b>	<p><b><u>Thông báo, báo cáo sự cố được khắc phục:</u></b></p> <p>Sau khi xử lý xong sự cố, BPBDKT thông báo lại đầy đủ thông tin về quá trình khắc phục sự cố cho NVKTKT và Cán bộ phòng.</p> <p>NVKTKT thông báo lại cho người khai thác trực tiếp bằng điện thoại trong trường hợp sự cố tại 01 cơ sở, hoặc <b>phối hợp Phòng NOTAM để phát điện văn sự vụ</b> trong trường hợp trước đó đã phát điện văn thông báo sự cố.</p> <p>NVKTKT ghi chép/cập nhật thông tin sự cố vào sổ <b>Nhật ký giao ca trực (BM-XLSC)</b>.</p> <p>NVKTKT hoặc Phụ trách bộ phận KTKT thực hiện công tác <b>Báo cáo ban đầu</b> (nếu cần) cho Phòng ATCL theo Quy định về công tác báo cáo an toàn.</p>	<p>BPBDKT; NVKTKT; Phòng NOTAM</p>	<p>Ngay khi khắc phục xong sự cố</p>
<b>Bước 8</b>	<p><b><u>Cập nhật hồ sơ, kết thúc quy trình:</u></b></p> <p>Phòng BDKT thực hiện lưu trữ hồ sơ theo quy định:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Lý lịch thiết bị (nếu liên quan);</li> <li>2- Sổ nhật ký giao ca trực;</li> <li>3- Biên bản xác nhận tình trạng kỹ thuật thiết bị trước/sau khi sửa chữa (nếu cần) (Mẫu số 02);</li> <li>4- Phiếu báo hỏng tài sản, vật tư, trang thiết bị (nếu cần) (Mẫu số 01).</li> <li>5- Hồ sơ liên quan đến quá trình sửa chữa của đơn vị thực hiện dịch vụ bảo đảm kỹ thuật.</li> </ol>		<p>Theo quy định QLKT TCTy.</p>

## 6. HỒ SƠ CẦN CÓ

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu trữ		Thời gian lưu
		P. BDKT	Trực KTKT	
1.	Sổ Nhật ký giao ca trực	O	C	02 năm
2.	Lý lịch thiết bị			02 năm
3.	Biên bản xác nhận tình trạng kỹ thuật thiết bị trước/sau khi sửa chữa	O	C	01 năm
4.	Hồ sơ liên quan đến quá trình sửa chữa của đơn vị thực hiện dịch vụ bảo đảm kỹ thuật	O	C	01 năm
		O (Origin): Bản gốc		C (Copy): Bản sao

## 7. PHỤ LỤC KÈM THEO

TT	Mã hiệu	Tên biểu mẫu, hướng dẫn
1.	BM-XLSC	Sổ Nhật ký giao ca trực
2.	Mẫu số 01	Phiếu báo hỏng tài sản, vật tư, trang thiết bị
3.	Mẫu số 02	Biên bản xác nhận tình trạng kỹ thuật thiết bị trước/sau khi sửa chữa
4.	HD-XLSC	Hướng dẫn phát Điện văn sự vụ

## MẪU ĐIỆN VĂN SỰ VỤ

### Thông báo sự cố kỹ thuật thiết bị ảnh hưởng khai thác, cung cấp dịch vụ

#### I- Điện văn sự vụ thông báo sự cố

##### Yêu cầu về nội dung

STT	Nội dung	Mô tả
1.	Danh sách địa chỉ nhận:	<i>[Các bộ phận, đơn vị khai thác bị ảnh hưởng bởi sự cố]</i>
2.	Tiêu đề:	<b>THÔNG BÁO TAM NGUNG CUNG CAP/KHAI THAC DICH VU</b>
3.	Phạm vi ảnh hưởng:	<b>KINH GUI:</b> <i>[Các đơn vị bị ảnh hưởng bởi sự cố/liên quan]</i>
4.	Dịch vụ bị ảnh hưởng:	<b>TT TBTTHK THÔNG BÁO TAM NGUNG CUNG CAP/KHAI THAC DICH VU</b> <i>[Ghi rõ các dịch vụ, sản phẩm, chức năng bị ảnh hưởng bởi sự cố]</i>
5.	Thời gian dự kiến:	<b>TU [HHMM] UTC DEN [HHMM] UTC NGAY [DD/MM/YY]</b>
6.	Sự cố:	<b>DO SU CO</b> <i>[Sơ bộ nguyên nhân sự cố: DUONG TRUYEN / MAY CHU AIS / ... ]</i>
7.	Phương án thay thế:	<b>DE NGHI CAC DON VI KHAI THAC</b> <i>[Dịch vụ, sản phẩm, chức năng bị ảnh hưởng bởi sự cố]</i> <b>TREN HE THONG/THIET BI</b> <i>[Phương thức/hệ thống thiết bị dự phòng]</i> <b>CHO DEN KHI CO THONG BAO MOI</b>
8.	Số tham chiếu:	<b>REF:</b> <i>[xxx]</i> / <b>SV-NOF</b>
9.	Người thông báo:	<b>TRAN TRONG THONG BAO./.</b> <i>[Họ tên đầy đủ người thông báo]</i>

#### Ví dụ cụ thể

*[Địa chỉ nhận]:* VVDNZPZX, VVTHZPZX, VVBMZPZX, ...

*[Tiêu đề]:* THÔNG BÁO TAM NGUNG CUNG CAP/KHAI THAC DICH VU

*[Phạm vi ảnh hưởng]* KINH GUI: CAC PHONG THU TUC BAY CHK SAN BAY KHU VUC MIEN TRUNG

*[Dịch vụ bị ảnh hưởng]:* TT TBTTHK THÔNG BÁO TAM NGUNG CUNG CAP/KHAI THAC DICH VU **BAN TIN PIB** TREN HE THONG AIS. *[Thời gian dự kiến]:* TU 03h00 UTC DEN 06h00 UTC NGAY 14/06/21 *[Sự cố]:* DO SU CO DUONG TRUYEN VPN KHU VUC MIEN TRUNG. *[Phương án khai thác thay thế]:* DE NGHI CAC DON VI KHAI THAC *[Dịch vụ]:* BAN TIN PIB TREN *[Hệ thống/thiết bị dự phòng]:* HE THONG NOTAM BAN TU DONG CHO DEN KHI CO THONG BAO MOI.

*[Số tham chiếu]:* REF: 004/SV-NOF

*[Người thông báo]:* TRAN TRONG./ . NGUYEN VAN A

## II- Điện văn sự vụ thông báo tiếp

Nếu gần hết thời gian dự kiến khắc phục sự cố trong điện văn thông báo lần đầu (trước 15 phút) mà sự cố vẫn chưa được khắc phục, các dịch vụ bị ảnh hưởng trước đó chưa thể khai thác bình thường trở lại, Phòng BĐKT có trách nhiệm thông báo cho Phòng NOTAM thực hiện phát tiếp tục phát các điện văn thông báo tiếp theo, nội dung cụ thể gồm:

### 1- Yêu cầu về nội dung

STT	Nội dung	Mô tả
1.	Danh sách địa chỉ nhận:	<i>[Các bộ phận, đơn vị khai thác bị ảnh hưởng bởi sự cố]</i>
2.	Tham chiếu	<b>REF:</b> <i>[số tham chiếu điện văn thông báo trước đó]/SV-NOF</i>
3.	Tiêu đề:	<b>THONG BAO TIEP TUC TAM NGUNG CUNG CAP/KHAI THAC DICH VU</b>
4.	Phạm vi ảnh hưởng:	<b>KINH GUI:</b> <i>[Các đơn vị bị ảnh hưởng bởi sự cố/liên quan]</i>
5.	Dịch vụ bị ảnh hưởng:	<b>TT TBTTHK THONG BAO TIEP TUC TAM NGUNG CUNG CAP/KHAI THAC DICH VU</b> <i>[Ghi rõ các dịch vụ, sản phẩm, chức năng bị ảnh hưởng bởi sự cố]</i>
6.	Thời gian dự kiến:	<b>DEN</b> <i>[HHMM]</i> <b>UTC NGAY</b> <i>[DD/MM/YY]</i>
7.	Sự cố đang tiếp tục xử lý:	<b>DO CHUA KHAC PHUC XONG SU CO</b> <i>[sự cố đã đề cập trong điện văn tham chiếu tới]</i>
8.	Phương án thay thế:	<b>DE NGHI CAC DON VI TIEP TUC KHAI THAC</b> <i>[Dịch vụ, sản phẩm, chức năng bị ảnh hưởng bởi sự cố]</i> <b>TREN HE THONG/THIET BI</b> <i>[Phương thức/hệ thống thiết bị dự phòng]</i> <b>CHO DEN KHI CO THONG BAO MOI</b>
9.	Số tham chiếu:	<b>REF:</b> <i>[xxx]</i> / <b>SV-NOF</b>
10.	Người thông báo:	<b>TRAN TRONG THONG BAO./.</b> <i>[Họ tên đầy đủ người thông báo]</i>

### 2-Ví dụ cụ thể

*[Địa chỉ nhận]:* VVDNZPZX, VVTHZPZX, VVBMZPZX, ...

*[Tham chiếu]:* REF: 004/SV-NOF

*[Tiêu đề]:* THONG BAO **TIEP TUC TAM NGUNG CUNG CAP/KHAI THAC DICH VU**

*[Phạm vi ảnh hưởng]* **KINH GUI:** CAC PHONG THU TUC BAY CHK SAN BAY KHU VUC MIEN TRUNG

*[Dịch vụ bị ảnh hưởng]:* TT TBTTHK THONG BAO **TIEP TUC TAM NGUNG CUNG CAP/KHAI THAC DICH VU BAN TIN PIB** TREN HE THONG AIS. *[Thời gian dự kiến]:* DEN 08h00 UTC NGAY 14/06/21 **DO CHUA KHAC PHUC XONG SU CO** *[Sự cố đã phát thông báo trước đó]:* DUONG TRUYEN VPN KHU VUC MIEN TRUNG.

[Phương án khai thác thay thế]: DE NGHI CAC DON VI **TIEP TUC** KHAI THAC  
[Dịch vụ]: BAN TIN PIB [Phương thức/hệ thống thiết bị dự phòng]: **TRÊN HỆ THỐNG NOTAM BAN TU DONG** CHO DEN KHI CO THONG BAO MOI.

[Số tham chiếu]: REF: 005/SV-NOF

[Người thông báo]: TRAN TRONG THONG BAO./ . NGUYEN VAN A

### III- Điện văn sự vụ thông báo đã khắc phục sự cố

#### 1- Yêu cầu về nội dung

STT	Nội dung	Mô tả
1.	Danh sách địa chỉ nhận:  Tham chiếu tới	[Các bộ phận, đơn vị khai thác bị ảnh hưởng bởi sự cố]  <b>REF:</b> [số tham chiếu điện văn thông báo trước đó]/SV-NOF
2.	Tiêu đề:	<b>THONG BAO CUNG CAP/KHAI THAC DICH VU TRO LAI</b>
3.	Phạm vi ảnh hưởng:	<b>KINH GUI:</b> [Các đơn vị bị ảnh hưởng bởi sự cố/liên quan]
4.	Dịch vụ đã khôi phục sau sự cố:	<b>TT TBTHK THONG BAO SU CO</b> [sự cố đề cập trong thông báo tham chiếu] <b>DA DUOC KHAC PHUC. CAC DON VI CO THE KHAI THAC</b> [Ghi rõ các dịch vụ, sản phẩm, chức năng đã được khôi phục] <b>BINH THUONG TRO LAI TU THOI DIEM LUC</b> [HHMM] UTC NGAY [DD/MM/YY].
5.	Số tham chiếu:	<b>REF:</b> [xxx] / SV-NOF
6.	Người thông báo:	<b>TRAN TRONG THONG BAO./ .</b> [Họ tên đầy đủ người thông báo]

#### 2- Ví dụ cụ thể

[Địa chỉ nhận]: VVDNZPZX, VVTHZPZX, VVBMZPZX, ...

[Tham chiếu]: REF: 004/SV-NOF

[Tiêu đề]: THONG BAO CUNG CAP/KHAI THAC DICH VU TRO LAI

[Phạm vi ảnh hưởng] **KINH GUI: CAC PHONG THU TUC BAY CHK SAN BAY KHU VUC MIEN TRUNG**

[Dịch vụ bị đã khôi phục]: **TT TBTHK THONG BAO SU CO** [Sự cố]: DUONG TRUYEN VPN KHU VUC MIEN TRUNG DA DUOC KHAC PHUC. CAC DON VI CO THE KHAI THAC [Dịch vụ]: **BAN TIN PIB TREN HE THONG AIS BINH THUONG TRO LAI TU THOI DIEM LUC 05h30 UTC NGAY 14/06/21.**

[Số tham chiếu]: REF: 006/SV-NOF

[Người thông báo]: TRAN TRONG THONG BAO./ . NGUYEN VAN A

Thứ ... Ngày ... Tháng ... Năm 20

Ca: Sáng  Chiều  Đêm

Nhân viên trực ca 1: .....

Nhân viên trực ca 2: .....

**1. Tình hình diễn biến trong ca trực:**

Bình thường

Có sự cố/phát sinh

Diễn giải sự cố và các phát sinh (nếu có):

STT	Tên Hệ thống thiết bị	Diễn biến sự cố	Ghi chú

**2. Công tác VSATLĐ, PCCN và Các nội dung khác:** .....

**3. Nội dung bàn giao cho Bên nhận ca:** (sự cố đang tiếp tục xử lý, bộ phận tiếp quản): ..

**BÊN GIAO CA**

1: .....

2: .....

**BÊN NHẬN CA**

1: .....

2: .....

+0  
: TÁ  
O TH  
- CHI  
ÔNG  
/ VIỆ  
/ T NI  
- T

**PHIẾU BÁO HỎNG TÀI SẢN, VẬT TƯ, TRANG THIẾT BỊ**  
(Áp dụng cho trang thiết bị kỹ thuật)(\*)

Kính gửi: Phòng Kế hoạch

Tên tôi là:

Chức vụ:

Bộ phận công tác:

Xin báo cáo các tài sản, trang thiết bị, vật tư bị hỏng như sau:

STT	Tên tài sản, vật tư, trang thiết bị báo hỏng	Số thẻ	ĐVT	Số lượng	Tình trạng hỏng	Ghi chú

**TRƯỞNG PHÒNG/ĐỘI/TỔ**

**NGƯỜI ĐỀ NGHỊ**

**Ghi chú:**

(\*) Bao gồm cả một số thiết bị Văn phòng là thiết bị điện tử, điện lạnh như: máy tính, máy photo, máy tính, máy in, máy ảnh, máy chiếu, tivi, tủ lạnh....

19-  
V  
TƯ  
NHÀ  
TY  
I NA  
H  
P. Y

**BIÊN BẢN XÁC NHẬN TÌNH TRẠNG KỸ THUẬT  
THIẾT BỊ TRƯỚC/SAU KHI SỬA CHỮA**

Căn cứ:.....

Hôm nay, ngày ..... tháng ... năm ..... tại .....

**Đại diện các bên gồm:**

1. Đại diện đơn vị cung cấp dịch vụ:

- Ông (Bà)..... Chức vụ:.....

- Ông (Bà)..... Chức vụ:.....

2. Đại diện đơn vị sử dụng hoặc kho:

- Ông (Bà)..... Chức vụ:.....

- Ông (Bà)..... Chức vụ:.....

3. Đại diện cơ quan chức năng (\*):

- Ông (Bà)..... Chức vụ:.....

- Ông (Bà)..... Chức vụ:.....

**Đại diện các bên đã tiến hành kiểm tra, đánh giá các nội dung sau:**

1. Tên thiết bị:.....

Số hiệu (S/N, PassN, số thẻ ):.....

2. Địa điểm lắp đặt:.....

3. Đơn vị sử dụng/quản lý thiết bị:.....

4. Tình trạng hiện tại của thiết bị:.....

5. Phương án thực hiện sửa chữa/bảo dưỡng/lắp đặt:.....

6. Kết luận:.....

**BẢNG YÊU CẦU VẬT TƯ**

Ngày lập: .....

Đề nghị cung cấp các vật tư, linh kiện sau để thực hiện sửa chữa:

STT	Đơn vị sử dụng	Tên vật tư, linh kiện	Quy cách chủng loại, yêu cầu kỹ thuật	Số lượng

**PHÒNG  
KẾ HOẠCH****PHÒNG BDKT****CƠ QUAN  
CUNG CẤP****CƠ QUAN, ĐƠN VỊ  
SỬ DỤNG/KHO**



**Ghi chú: (\*)** đối với xác định tình trạng thiết bị kỹ thuật, thiết bị văn phòng là thiết bị điện tử, điện lạnh, cơ quan chức năng bao gồm: phòng Kế hoạch và phòng BDKT.

Đối với xác định tình trạng các CCDC, thiết bị văn phòng không bao gồm thiết bị điện tử, điện lạnh, cơ quan chức năng bao gồm: phòng Kế hoạch và Văn phòng.

Nhân viên các đơn vị ký nháy, lãnh đạo đơn vị ký chính thức.