

Số: 08/QĐ-ISO

Hà Nội, ngày 26 tháng 05 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt và ban hành tài liệu Hệ thống Quản lý chất lượng
theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015

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 An toàn - Chất lượng và trưởng các đơn vị liên quan.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt và ban hành Quy trình kiểm soát dữ liệu báo cáo an toàn, chất lượng (QT-KSDLBC) 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 583/QĐ-TTHK ngày 05/11/2013 của Trung tâm Thông báo tin tức hàng không về việc ban hành Quy định về công tác báo cáo an toàn và các sự cố, sự vụ trong lĩnh vực cung cấp dịch vụ thông báo tin tức hàng không của Trung tâm thông báo tin tức hàng không và Mục 1, 3 Điều 1 Quyết định số 927/QĐ-TTHK ngày 25/9/2018 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: 

- Ban Giám đốc (để b/c);
- Các Trung tâm;
- Các Phòng chuyên môn;
- Phòng BKKT;
- Phòng CMNV;
- Lưu: ISO (14b).

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-KSDLBC

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

(Ban hành kèm theo Quyết định số 08.../QĐ-ISO
ngày 26 tháng 5... năm 2021 của Trưởng Ban ISO))



1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này được xây dựng nhằm quy định:

- Công tác báo cáo an toàn, chất lượng tại các cơ sở cung cấp dịch vụ bảo đảm hoạt động bay thuộc Trung tâm TBTTHK để phù hợp với các quy định hiện hành của Tổng công ty và Cục HKVN;
- Cách thức kiểm soát dữ liệu báo cáo an toàn, chất lượng từ khi tiếp nhận, phân tích, xử lý, báo cáo, lưu trữ thông tin của Trung tâm TBTTHK.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng cho các cá nhân, đơn vị có liên quan đến việc cung cấp dịch vụ bảo đảm hoạt động bay thuộc Trung tâm TBTTHK.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Quy chế báo cáo an toàn hàng không của Cục HKVN;
- Quy định báo cáo an toàn của Tổng công ty Quản lý bay Việt Nam;
- ISO 9001:2015.

4. GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ VÀ CHỮ VIẾT TẮT

4.1 Giải thích thuật ngữ

- Môi nguy hiểm: là điều kiện, vật thể có khả năng gây ra thương vong cho người, hư hại thiết bị hoặc cấu trúc, mất mát vật chất hoặc giảm khả năng thực hiện chức năng quy định.

- Sự không phù hợp: bất kỳ công việc hoặc kết quả công việc nào trong quá trình sản xuất, cung cấp sản phẩm/dịch vụ được xác định là không đáp ứng với các yêu cầu (của khách hàng, văn bản pháp luật hoặc các yêu cầu được quy định trong Hệ thống quản lý chất lượng của Trung tâm TBTTHK), kể cả sự không phù hợp sau khi chuyển giao sản phẩm/dịch vụ cho khách hàng và các bên liên quan.

- Báo cáo ban đầu: là báo cáo nhanh về MNH/SKPH được thực hiện từ cá nhân, đơn vị đến Lãnh đạo Trung tâm/Phòng ATCL.

- Báo cáo sơ bộ: là báo cáo sơ bộ về MNH/SKPH được thực hiện từ Trung tâm tới Tổng công ty thông qua Ban ATCL&AN.

- Báo cáo giảng bình: là báo cáo kết quả công tác giảng bình rút kinh nghiệm về sự cố/vụ việc xảy ra trong quá trình cung cấp dịch vụ bảo đảm hoạt động bay thuộc Trung tâm TBTTHK.

- Đơn vị: được hiểu là các Phòng hoặc các Trung tâm ARO/AIS thuộc Trung tâm TBTTHK.

- Cơ quan: được hiểu là các cơ quan ngoài Trung tâm TBTTHK như Cục Hàng không Việt Nam, Cảng hàng không thuộc Tổng công ty Cảng hàng không Việt Nam, các hãng hàng không,...

4.2 Chữ viết tắt

- ATCL&AN: An toàn – Chất lượng và An ninh;
- ATCL: An toàn – Chất lượng;
- HKVN: Hàng không Việt Nam;
- KSDLBC: Kiểm soát dữ liệu báo cáo;
- MNH/SKPH: Mối nguy hiểm/sự không phù hợp;
- TBTTHK: Thông báo tin tức hàng không;
- Tổng công ty: Tổng công ty Quản lý bay Việt Nam.

00
TÂN
TIN
CHIA
NG T
VIỆT
INH
TP

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.	Cá nhân, đơn vị	Phát hiện MNH/SKPH	
2.	Cá nhân, đơn vị	Báo cáo	http://qms.vnaic.vn BM-KSDLBC
3.	Các đơn vị liên quan, Phòng ATCL	Đánh giá sơ bộ MNH/SKPH	Mẫu số 01 (Báo cáo ban đầu) Mẫu số 02 (Báo cáo sơ bộ).
4.	Lãnh đạo Trung tâm	Xem xét	Mẫu số 02 (Báo cáo sơ bộ).
5.	Phòng ATCL, các đơn vị liên quan	Xác định nguyên nhân, đề xuất biện pháp xử lý	
6.	Lãnh đạo Trung tâm	Thẩm định	
7.	Phòng ATCL, các đơn vị liên quan	Thực hiện công tác giảng bình/báo cáo	Mẫu số 03 (Báo cáo giảng bình)
8.	Phòng ATCL, các đơn vị liên quan	Thực hiện theo dõi biện pháp xử lý	BM-KSDLBC
9.	Phòng ATCL	Báo cáo	
10.	Phòng ATCL Đơn vị liên quan	Tổng hợp, lưu hồ sơ	

5.2. Mô tả quy trình

Bước 1. Phát hiện MNH/SKPH

Tất cả cán bộ, nhân viên trong quá trình thực hiện công việc có trách nhiệm phát hiện MNH/SKPH hoặc các rủi ro tiềm ẩn có thể xảy ra.

Nhận biết MNH/SKPH có thể tìm thấy trong các khâu sau:

- Trong quá trình theo dõi, giám sát hoạt động cung cấp sản phẩm/dịch vụ:
 - + Đầu vào của quá trình tạo sản phẩm (ví dụ: nhận dữ liệu/tin tức từ Cảng HK, tổ lái/đại diện hãng HK/cơ sở ATS, công văn từ Cục HKVN...);
 - + Biên soạn, khởi tạo (ví dụ: quá trình soạn bản PIB, khởi tạo NOTAM...);
 - + Phát hành (ví dụ: NOTAM, FPL...).
- Quá trình bảo dưỡng thiết bị kỹ thuật, các sự cố kỹ thuật.

Lưu ý:

- Trong quá trình kiểm tra an toàn, đánh giá nội bộ thì xử lý theo quy trình kiểm tra an toàn, đánh giá nội bộ (QT- KTĐG) để đưa vào hồ sơ của báo cáo kiểm tra, đánh giá.
- Phản hồi, khiếu nại khách hàng và các bên liên quan thì thực hiện theo quy trình xử lý thông tin phản hồi khách hàng.

Bước 2. Báo cáo

Sau phát hiện MNH/SKPH cá nhân, đơn vị thực hiện báo cáo về phòng ATCL như sau:

a) Cá nhân

- Báo cáo của kíp trưởng kíp trực/phụ trách bộ phận.
- + Thời gian báo cáo: trong vòng 03 ngày từ khi phát hiện MNH/SKPH;
- + Hình thức báo cáo: qua tài khoản cá nhân/đơn vị được cấp website <http://qms.vnaic.vn>.
- Báo cáo tự nguyện: theo quy định báo cáo an toàn của Tổng công ty.

b) Đơn vị:

❖ Báo cáo đột xuất:

- Khi phát hiện MNH/SKPH (một số trường hợp có khả năng xảy ra đã được liệt kê tại Danh mục rủi ro của Trung tâm TBTTHK).
 - Thời gian báo cáo: trong vòng 02 ngày làm việc từ khi phát hiện.
 - Hình thức báo cáo: qua website <http://qms.vnaic.vn> hoặc tin nhắn văn phòng điện tử (ais.atcl.at) hoặc điện thoại hoặc tin nhắn điện thoại.

Lưu ý: Sau khi báo cáo bằng hình thức gọi điện/tin nhắn điện thoại cho trực Lãnh đạo Trung tâm/cán bộ Phòng ATCL thì đơn vị thực hiện báo cáo qua website <http://qms.vnaic.vn> hoặc tin nhắn văn phòng điện tử (ais.atcl.at).

❖ *Báo cáo định kỳ tháng:*

- Thực hiện theo biểu mẫu **BM-KSDLBC**.
- Dữ liệu thống kê từ 00h00 UTC ngày 14 tháng trước đến 23h59 UTC ngày 13 của tháng báo cáo.
- Thời gian báo cáo: trước 10h00 ngày 15 hàng tháng.
- Hình thức báo cáo: tin nhắn văn phòng điện tử (ais.atcl.at) hoặc email (sms.ais@vatm.vn) (trong trường hợp không sử dụng được văn phòng điện tử).

Lưu ý:

- ✓ Trường hợp ngày đơn vị thực hiện báo cáo trùng với ngày nghỉ cuối tuần thì gửi báo cáo định kỳ tháng trước 10h00 ngày thứ 6.
- ✓ Trường hợp ngày thực hiện báo cáo Tổng công ty trùng với ngày lễ thì Phòng ATCL chủ động liên hệ với Ban ATCL&AN việc xác nhận ngày thực hiện báo cáo và thông báo lại cho đơn vị.

Bước 3. Đánh giá sơ bộ MNH/SKPH

Phòng ATCL phối hợp với các đơn vị liên quan đánh giá sơ bộ MNH/SKPH:

- Trường hợp việc đánh giá sơ bộ là những sai sót nhỏ thông thường, có thể xử lý được ngay thì đơn vị phát hiện MNH/SKPH phối hợp với cơ quan/đơn vị liên quan xử lý khắc phục.

- Trường hợp việc đánh giá sơ bộ cần phải thực hiện báo cáo ban đầu theo quy định báo cáo an toàn của Tổng công ty thì đơn vị phát hiện MNH/SKPH thực hiện báo cáo ban đầu theo **mẫu số 01** gửi trực Lãnh đạo Trung tâm và Phòng ATCL.

Sau khi tiếp nhận báo cáo ban đầu, Phòng ATCL lập báo cáo sơ bộ theo **mẫu số 02** trình Lãnh đạo Trung tâm xem xét.

Bước 4. Xem xét

Căn cứ vào kết quả xem xét của Lãnh đạo Trung tâm:

- Phòng ATCL hoàn thiện thủ tục báo cáo sơ bộ gửi Tổng công ty.
- Trường hợp Lãnh đạo Trung tâm nhận thấy chưa cần thiết phải thực hiện báo cáo sơ bộ gửi Tổng công ty nhưng vẫn phải thực hiện theo dõi biện pháp xử lý và công tác giảng bình nội bộ tại đơn vị/Trung tâm, Phòng ATCL phối hợp với các đơn vị để hoàn thiện các bước tiếp theo.

Bước 5, 6. Xác định nguyên nhân, đề xuất biện pháp xử lý

Phòng ATCL chủ trì phối hợp với các đơn vị liên quan xác minh thông tin, phân tích làm rõ nguyên nhân, mức độ ảnh hưởng đến công tác bảo đảm hoạt

động bay, đề xuất biện pháp xử lý tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Trung tâm xem xét, thẩm định.

Bước 7. Thực hiện công tác giảng bình/báo cáo

Sau khi xác định được nguyên nhân và đề xuất biện pháp xử lý được Lãnh đạo Trung tâm thông qua, Phòng ATCL chủ trì, các đơn vị liên quan phối hợp thu thập, tổng hợp hồ sơ để thực hiện công tác giảng bình.

Tùy mức độ ảnh hưởng của MNH/SKPH, công tác giảng bình rút kinh nghiệm được thực hiện như sau:

- MNH/SKPH thực hiện báo cáo sơ bộ gửi Tổng công ty, Phòng ATCL chủ trì thực hiện, báo cáo giảng bình theo **mẫu số 03**.

- MNH/SKPH không thực hiện báo cáo sơ bộ gửi Tổng công ty; MNH/SKPH lặp lại nhiều lần, gây ảnh hưởng đến chất lượng sản phẩm/dịch vụ,...: Phòng ATCL tham mưu để tổ chức công tác giảng bình.

Bước 8. Thực hiện theo dõi biện pháp xử lý

Căn cứ vào kết luận giảng bình, các đơn vị liên quan triển khai thực hiện theo đúng kết luận và báo cáo kết quả thực hiện cho Phòng ATCL trong kỳ báo cáo an toàn tháng theo biểu mẫu **BM-KSDLBC**.

Phòng ATCL theo dõi, giám sát và đánh giá kết quả việc thực hiện.

Bước 9. Báo cáo

Mọi MNH/SKPH nhận được, Phòng ATCL tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Trung tâm, Tổng công ty thông qua báo cáo an toàn định kỳ và báo cáo đánh giá rủi ro an toàn hàng tháng.

Bước 10. Tổng hợp, lưu hồ sơ

Hồ sơ, bằng chứng liên quan đến MNH/SKPH được lưu trữ tại Phòng ATCL và đơn vị liên quan (theo mục 6 của quy trình này).

6. HỒ SƠ CẢN CÓ

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian
1.	BM-KSDLBC	Phòng ATCL, đơn vị liên quan	05 năm
2.	Báo cáo ban đầu (mẫu số 01)	Phòng ATCL, đơn vị liên quan	05 năm
3.	Báo cáo sơ bộ (mẫu số 02)	Phòng, đơn vị liên quan	05 năm
4.	Báo cáo giảng bình (mẫu số 03), hồ sơ bằng chứng liên quan đến MNH/SKPH	Phòng ATCL, đơn vị liên quan	05 năm

7. BIỂU MẪU

TT	Biểu mẫu/mẫu	Nội dung biểu mẫu
1.	BM-KSDLBC	Báo cáo định kỳ tháng (đơn vị liên quan thực hiện)
2.	Mẫu số 01	Báo cáo ban đầu
3.	Mẫu số 02	Báo cáo sơ bộ
4.	Mẫu số 03	Báo cáo giảng bình

Số: /BC-

....., ngày.....tháng.....năm 202....

BÁO CÁO AN TOÀN, CHẤT LƯỢNG

kỳ tháng.....năm....

Tình hình hoạt động của Cơ sở thông qua các số liệu, chỉ tiêu đánh giá:

1. Số liệu tổng hợp*

1.1 Số lượng sản phẩm TBTTHK:

- Các ấn phẩm TBTTHK đã phát hành trong tháng:.....
- Phòng NOTAM Quốc tế nhận và xử lý:điện văn NOTAM;
phát:....điện văn NOTAM.

1.2 Số liệu dịch vụ ARO, AIS sân bay:

- + Tổng PIB cung cấp:
- + Tổng số chuyến bay đi:
- + Tổng số chuyến bay đến:
- + Tổng số chuyến bay VIP:

2. Thống kê mỗi nguy hiểm/sự không phù hợp xảy ra trong kỳ báo cáo (*phụ lục 1 kèm theo*);

3. Tổng số nhân sự tham gia cung cấp dịch vụ đảm bảo hoạt động bay trong tháng:.....

4. Báo cáo Kết quả khắc phục các đợt kiểm tra, kết quả thực hiện công tác giảng bình (*phụ lục 2 kèm theo*);

5. Đề xuất, kiến nghị.

Nơi nhận:

- Phòng ATCL;
- Lưu:....(..).

TRƯỞNG ĐƠN VỊ

* Tùy chức năng, nhiệm vụ của từng đơn vị để thực hiện báo cáo số liệu sản phẩm, dịch vụ.

Phụ lục 1
Các mối nguy hiểm/sự không phù hợp xảy ra trong kỳ báo cáo
(kèm theo công văn số

TT	Mô tả phát hiện	Biện pháp đã thực hiện/Kết quả

Phụ lục 2
Kết quả khắc phục tại thời điểm báo cáo các đợt kiểm tra, kết quả thực hiện công tác giảng bình
(kèm theo công văn số)

TT	Nội dung các điểm khuyến nghị/khắc phục	Kế hoạch khắc phục	Thời gian hoàn thành	Kết quả tại thời điểm báo cáo và đề xuất kiến nghị (nếu có)	Hồ sơ chứng minh
Kiểm tra an toàn của Cục HKVN					
1.					
2.					
3.					
Kiểm tra an toàn của Tổng công ty					
1.					
2.					
3.					

Số: /BC-

....., ngày.....tháng.....năm 202....

BÁO CÁO BAN ĐẦU

1. Hệ thống, thiết bị/Dịch vụ BD HDB bị sự cố: ...
2. Thời gian xảy ra sự cố (ngày/giờ UTC):
3. Địa điểm xảy ra sự cố:
4. Thành phần kíp trực:
5. Tóm tắt sự việc xảy ra* :.....
6. Đánh giá mức độ ảnh hưởng của sự cố đến* :
 - Hoạt động bay:...
 - An toàn bay:...
7. Đánh giá phân loại mức độ sự cố (loại C/D/E)*:.....

Nơi nhận:

- GD.....;
- Phòng ATCL,.....;
- Lưu:....(..).

NGƯỜI LÀM BÁO CÁO

(Chức danh)

*Chữ ký***Họ và tên**

* Tóm tắt sự việc, mức độ sự cố và khả năng ảnh hưởng của sự cố (nếu có).

Số: /BC-TTHK

....., ngày.....tháng.....năm 202....

BÁO CÁO SƠ BỘ**Sự cố lĩnh vực Thông báo tin tức hàng không/Kỹ thuật**

Kính gửi: Ban An toàn - Chất lượng và An ninh

1. Hệ thống thiết bị/Dịch vụ BD HDB bị sự cố:
2. Vị trí/khu vực bị ảnh hưởng:
3. Thời gian xảy ra sự cố (ngày, giờ, phút UTC):
4. Thành phần kíp trực:
5. Loại hệ thống, thiết bị, phương tiện, tần số/dịch vụ bị ảnh hưởng:.....
6. Lý do, thời gian ngừng hoạt động/dự kiến thời gian hoạt động trở lại:...
7. Hệ thống, thiết bị, phương tiện, tần số dự phòng, phương thức khai thác/dịch vụ thay thế:.....
8. Đánh giá mức độ ảnh hưởng của sự cố đến:
 - Hoạt động bay:.....
 - An toàn bay:.....
9. Biện pháp khắc phục và các đề nghị nếu có:
10. Đánh giá phân loại mức độ sự cố (loại C/D/E):

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban KL, KT.....;
- Phòng.....;
- Lưu: VT, ATCL....(..).

Giám đốc*Ký tên, đóng dấu*

Số: /BC-TTHK

....., ngày.....tháng.....năm 202....

BÁO CÁO GIẢNG BÌNH**Sự cố lĩnh vực Thông báo tin tức hàng không/Kỹ thuật**

Kính gửi: Ban An toàn – Chất lượng và An ninh

1. Hệ thống thiết bị/dịch vụ BD HDB bị sự cố:
2. Vị trí/khu vực bị ảnh hưởng:
3. Thời gian xảy ra sự cố (ngày, giờ, phút UTC):
4. Thành phần trực:
5. Loại hệ thống, thiết bị, phương tiện, tần số/dịch vụ bị ảnh hưởng:.....
6. Các thông tin bổ sung về sự cố đã báo cáo:
7. Diễn biến sự cố theo trình tự thời gian:
8. Phân tích, đánh giá, các phát hiện và kết luận về nguyên nhân sự cố:
9. Các khuyến cáo an toàn và các biện pháp khắc phục:
10. Đánh giá phân loại mức độ sự cố (mức A/B/C/D):.....
11. Hồ sơ kèm theo bao gồm: (liệt kê danh mục hồ sơ gửi kèm):.....

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban KL, KT.....;
- Phòng.....;
- Lưu: VT, ATCL....(....).

Giám đốc*Ký tên, đóng dấu*