

Số: 02/QĐ-ISO

Hà Nội, ngày 28 tháng 3 năm 2020

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt và ban hành sửa đổi 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 sửa đổi 03 tài liệu Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của Trung tâm Thông báo tin tức hàng không, chi tiết như sau:

- 1. Quy trình kiểm tra an toàn, đánh giá nội bộ (QT-KTĐG).**
- 2. Quy trình xem xét của Lãnh đạo Trung tâm Thông báo tin tức hàng không (QT-XXLD).**
- 3. Quy trình cập nhật cơ sở dữ liệu tĩnh hàng không đối với vùng thông báo bay Việt Nam (QT-BDPTB-CSDL).**

**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 các 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 752/QĐ-TTHK ngày 15/10/2015 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 9001:2008, bãi bỏ Mục 2 Điều 1 của Quyết định số 387/QĐ-TTHK ngày 02/05/2017 của Trung tâm Thông báo tin tức hàng không về việc ban hành sửa đổi 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 Trung tâm;
- Các Phòng chuyên môn;
- Phòng BDKT, ATCL, NV;
- 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- XXLD**

**Quy trình Xem xét của Lãnh đạo Trung tâm  
Thông báo tin tức hàng không**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 02/QĐ-ISO  
ngày 23 tháng 3 năm 2020 của Ban ISO)*

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

**Điện thoại : (024) 38728778 - Fax: (024) 38725687**

	<b>HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG</b> Tiêu chuẩn ISO 9001:2015	Mã hiệu: QT-XXLD Ban hành lần: 02 Ngày BH: 23/03/2020
	<b>QUY TRÌNH</b> <b>XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO</b> <b>TRUNG TÂM THÔNG BÁO TIN</b> <b>TỨC HÀNG KHÔNG</b>	

DANH SÁCH PHÂN PHỐI TÀI LIỆU	
Nơi nhận tài liệu	Số bản
Ban Giám đốc	03
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
Phòng NOTAM quốc tế	01
Phòng AIP	01
Phòng Bản đồ - Phương thức bay	01
Phòng Bảo đảm kỹ thuật	01
Phòng An toàn – Chất lượng	01
Phòng Nghiệp vụ	01

**SOẠN THẢO**



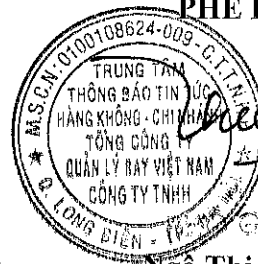
Nguyễn Hà Thu

**KIỂM TRA**



Nguyễn Thành Hưng

**PHÊ DUYỆT**



Ngô Thị Thùy Vân



## 1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này xây dựng nhằm quy định cách thức tổ chức và thực hiện xem xét của Lãnh đạo Trung tâm Thông báo tin tức hàng không (Trung tâm TBTTHK) về tình hình hoạt động và kết quả đạt được của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Hoạt động xem xét này là một yêu cầu phải được thực hiện hàng năm nhằm duy trì vai trò lãnh đạo của Lãnh đạo Trung tâm đối với Hệ thống quản lý chất lượng.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng cho việc tổ chức và thực hiện các cuộc họp xem xét của Lãnh đạo Trung tâm Thông báo tin tức hàng không đối với Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- ISO 9001:2015 và Sổ tay chất lượng;
- Quy trình kiểm soát tài liệu QT-KSTL.

## 4. ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

### 4.1. Định nghĩa

- Xem xét của Lãnh đạo: Việc xem xét của Lãnh đạo Trung tâm Thông báo tin tức hàng không về hiệu lực và sự phù hợp của Hệ thống quản lý chất lượng đối với Chính sách chất lượng, Mục tiêu chất lượng và các nội dung trong Hệ thống quản lý chất lượng đã được xây dựng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

- Tính hiệu lực: Mức độ thực hiện các hoạt động đã hoạch định và đạt được các kết quả đã hoạch định. Nói một cách khác, tính hiệu lực là tính tuân thủ các quy định cũng như việc đáp ứng các yêu cầu đã đặt ra.

- Tính hiệu quả: Quan hệ giữa kết quả đạt được và nguồn lực được sử dụng.
- Sự phù hợp: Sự đáp ứng một yêu cầu.
- Sự không phù hợp: Sự không đáp ứng một yêu cầu.

### 4.2. Chữ viết tắt

- Ban ISO: Ban chỉ đạo hệ thống quản lý chất lượng thuộc Trung tâm Thông báo tin tức hàng không.

- HDKP: Hành động khắc phục.
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng.
- KPH: Không phù hợp.
- Phòng ATCL: Phòng An toàn – Chất lượng.
- TBTTHK: Thông báo tin tức hàng không.
- XXLĐ: Xem xét Lãnh đạo.

## 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

### 5.1. Quy định chung

- Xem xét của lãnh đạo được tiến hành định kỳ hàng năm sau khi hoàn thành đánh giá nội bộ để xem xét toàn bộ HTQLCL.
- Có thể tiến hành việc xem xét của lãnh đạo thông qua các cuộc họp (họp giao ban Trung tâm, họp sau kiểm tra, đánh giá chất lượng nội bộ...) hoặc báo cáo gửi Lãnh đạo Trung tâm.

### 5.2. Xem xét của lãnh đạo thông qua báo cáo

- Ban ISO tiến hành xem xét của lãnh đạo thông qua báo cáo (**BM-XXLD-03**) gửi Lãnh đạo Trung tâm xem xét những hành động gì cần thực hiện để cải tiến và các quyết định liên quan đến yêu cầu đầu ra của xem xét.
- Nội dung báo cáo bao gồm các đầu vào của xem xét:
  - a. Kết quả thực hiện các quyết định của cuộc họp XXLĐ lần trước.
  - b. Thay đổi của các vấn đề nội bộ và bên ngoài liên quan đến Hệ thống quản lý chất lượng.
  - c. Thông tin về kết quả hoạt động và hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm:
    - + Sự hài lòng của khách và phản hồi từ các bên quan tâm có liên quan;
    - + Mức độ đạt được của các mục tiêu chất lượng;
    - + 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.
  - d. Sự đầy đủ các nguồn lực.
  - e. Tính hiệu lực của các hành động được thực hiện nhằm giải quyết rủi ro và cơ hội.
  - f. Các đề xuất cải tiến.
- Phòng ATCL có trách nhiệm tổng hợp tất cả các ý kiến, kết luận của Giám đốc liên quan đến các cơ hội cải tiến, mọi nhu cầu thay đổi đối với Hệ thống quản lý chất lượng, các nhu cầu về nguồn lực.
- Trưởng ban ISO, các đơn vị liên quan căn cứ vào kết luận của Giám đốc xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện.
- Ban ISO, Phòng ATCL theo dõi thực hiện kế hoạch triển khai của các đơn vị để đạt hiệu quả cao nhất.

### 5.3. Xem xét lãnh đạo thông qua tổ chức họp

#### 5.3.1. Lưu đồ quá trình thực hiện

Bước	Trách nhiệm	Trình tự công việc	Biểu mẫu, tài liệu liên quan	
1	- Trưởng ban ISO - Phòng ATCL	<pre> graph TD     A([Xác định thời gian và Thông báo]) --&gt; B[Chuẩn bị cuộc họp]     B --&gt; C[Tiến hành cuộc họp]     C --&gt; D[Kết luận và ra quyết định]     D --&gt; E[Thông báo kết quả cuộc họp]     E --&gt; F[Thực hiện và giám sát]     F --&gt; G([Lưu hồ sơ])                     </pre>	BM-XXLD-01	
2	- Trưởng ban ISO - Phòng ATCL - Lãnh đạo đơn vị liên quan			
3	- Lãnh đạo Trung tâm - Trưởng ban ISO, Phòng ATCL - Lãnh đạo đơn vị liên quan			
4	Lãnh đạo Trung tâm			BM-XXLD-02
5	Phòng ATCL			BM-XXLD-02
6	- Trưởng ban ISO - Phòng ATCL - Các đơn vị liên quan			
7	- Phòng ATCL - Các đơn vị liên quan			BM-XXLD-01 BM-XXLD-02



## **5.3.2. Giải thích lưu đồ**

### **5.3.2.1. Quy định chung**

- Dựa vào đề xuất của Trưởng ban ISO tổ chức họp xem xét của lãnh đạo. Các đợt xem xét này có thể được thực hiện khi cần thiết, khi có những thay đổi hoặc vấn đề ảnh hưởng đến HTQLCL.

- Cuộc họp xem xét của lãnh đạo có thể được kết hợp với các cuộc họp giao ban của Trung tâm TBTTHK.

### **5.3.2.2. Các bước tổ chức thực hiện**

#### **Bước 1. Xác định thời gian và thông báo**

- Trưởng ban ISO có trách nhiệm đề xuất với Lãnh đạo Trung tâm TBTTHK để quyết định thời gian, địa điểm tiến hành cuộc họp.

- Ban ISO thông báo tới các đơn vị liên quan về thời gian, địa điểm và nội dung của cuộc họp theo biểu mẫu thông báo kế hoạch họp xem xét của Lãnh đạo (BM-XXLD-01). Thời gian gửi thông báo chậm nhất 05 ngày làm việc trước ngày họp.

#### **Bước 2. Chuẩn bị cuộc họp**

- Phòng ATCL chuẩn bị:

+ Báo cáo chung về tình hình thực hiện của Hệ thống quản lý chất lượng; Chính sách và Mục tiêu chất lượng;

+ Các thay đổi ảnh hưởng tới hệ thống và kết quả thực hiện các yêu cầu cải tiến của cuộc họp lần trước (nếu có);

+ Báo cáo kết quả các cuộc đánh giá và tình hình khắc phục chung tại các đơn vị;

+ Gửi các tài liệu cần thiết tới các thành viên tham dự họp; chủ trì liên hệ với Văn phòng và phòng Bảo đảm kỹ thuật chuẩn bị phòng họp và hệ thống thiết bị phục vụ họp (nếu họp trực tuyến).

- Trưởng các đơn vị liên quan chuẩn bị và gửi cho Phòng ATCL chậm nhất 02 ngày làm việc trước khi cuộc họp bắt đầu:

+ Báo cáo tình hình thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng tại đơn vị; các khó khăn, khuyến nghị cải tiến; tình hình thực hiện các Mục tiêu chất lượng liên quan;

+ Tình hình thực hiện các yêu cầu khắc phục hoặc cải tiến tại đơn vị;

+ Phản hồi của khách hàng và các bên liên quan đến hoạt động của đơn vị;

+ Các nội dung khác nếu được Trưởng ban ISO yêu cầu.

- Phòng ATCL tổng hợp các báo cáo Trưởng ban ISO.

### **Bước 3. Tiến hành cuộc họp**

#### ***Thành phần tham dự:***

- Lãnh đạo Trung tâm TBTTHK chủ trì cuộc họp xem xét của lãnh đạo;
- Trưởng các đơn vị liên quan và các thành viên khác (do Lãnh đạo Trung tâm/Trưởng ban ISO yêu cầu, nếu cần thiết );
- Phòng ATCL – thư ký cuộc họp.

#### ***Trình tự thực hiện cuộc họp:***

- Phòng ATCL và Trưởng các đơn vị liên quan báo cáo tình hình dựa trên các thông tin đã chuẩn bị. Nội dung xem xét bao gồm:
  - a. Kết quả thực hiện các quyết định của cuộc họp XXLĐ lần trước.
  - b. Thay đổi của các vấn đề nội bộ và bên ngoài liên quan đến HTQLCL.
  - c. Thông tin về kết quả hoạt động và hiệu lực của Hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm:
    - + Sự hài lòng của khách và phản hồi từ các bên quan tâm có liên quan;
    - + Mức độ đạt được của các mục tiêu chất lượng;
    - + Kết quả thực hiện quá trình 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.
  - d. Sự thỏa đáng các nguồn lực.
  - e. Tính hiệu lực của các hành động được thực hiện nhằm giải quyết rủi ro và cơ hội.
  - f. Các đề xuất cải tiến.
- Các thành viên tiến hành xem xét các vấn đề, đề xuất phương án giải quyết.

### **Bước 4. Kết luận và ra các quyết định**

Các thành viên thảo luận và đóng góp ý kiến, Lãnh đạo Trung tâm đưa ra các ý kiến chỉ đạo và kết luận. Phòng ATCL có trách nhiệm tổng hợp tất cả các ý kiến, kết luận của Lãnh đạo Trung tâm thành Biên bản họp xem xét của lãnh đạo (BM- XXLĐ-02).

Kết luận cuộc họp xem xét lãnh đạo bao gồm các quyết định và hành động liên quan đến:

- Các cơ hội cải tiến;

- Mọi nhu cầu thay đổi đối với HTQLCL ;
- Các nhu cầu về nguồn lực.

#### **Bước 5. Thông báo kết quả cuộc họp**

Kết thúc cuộc họp Phòng ATCL gửi Biên bản họp cho các đơn vị liên quan.

Trường hợp trong Biên bản họp xem xét của lãnh đạo có đề xuất khắc phục, cải tiến hay chương trình hành động thì Trưởng ban ISO lập Phiếu yêu cầu khắc phục theo biểu mẫu (BM-HĐKP-01) và gửi tới các đơn vị liên quan để tiến hành thực hiện HĐKP theo Quy trình hành động khắc phục QT-HĐKP.

#### **Bước 6. Thực hiện và giám sát:**

Trưởng ban ISO, các đơn vị liên quan căn cứ vào Biên bản cuộc họp xây dựng kế hoạch và triển khai thực hiện.

Trưởng ban ISO, Phòng ATCL theo dõi thực hiện kế hoạch triển khai của các đơn vị để đạt hiệu quả cao nhất.

#### **Bước 7. Lưu hồ sơ:**

Phòng ATCL có trách nhiệm tổng hợp và lưu hồ sơ liên quan đến cuộc họp xem xét của lãnh đạo theo Mục 6 – Hồ sơ cần có của quy trình này.

## 6. HỒ SƠ CĂN CỐ:

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Thông báo họp xem xét của lãnh đạo	Phòng ATCL	03 năm
2	Biên bản họp xem xét của lãnh đạo	Phòng ATCL	03 năm
3	Báo cáo xem xét của lãnh đạo	Phòng ATCL	03 năm

## 7. PHỤ LỤC KÈM THEO:

TT	Mã hiệu	Tên biểu mẫu
1	BM-XXLD-01	Thông báo họp xem xét của lãnh đạo
2	BM-XXLD-02	Biên bản họp xem xét của lãnh đạo
3	BM-XXLD-033	Báo cáo xem xét của lãnh đạo

Số ...../TB-ISO

Hà Nội, ngày tháng năm 20...

## THÔNG BÁO

**V/v: Họp xem xét của Lãnh đạo Trung tâm Thông báo tin tức hàng không về Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015**

Căn cứ vào Quy trình xem xét của lãnh đạo Trung tâm Thông báo tin tức hàng không về Hệ thống quản lý chất lượng,

Ban ISO kính mời các thành viên sau đây tham gia cuộc họp Xem xét của Lãnh đạo về Hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001:2015.

- 1. Thành phần tham dự**
- 2. Nội dung cuộc họp**
- 3. Thời gian họp**
- 4. Địa điểm họp**
- 5. Hình thức**
- 6. Tổ chức thực hiện**

**Nơi nhận:**

- Ban GD;
- Các đơn vị chuyên môn;
- Lưu: ISO (.b)

**TM. BAN ISO  
TRƯỞNG BAN**

Số: /BB-ISO

Hà Nội, ngày tháng năm 20...

## **BIÊN BẢN HỌP XEM XÉT CỦA LÃNH ĐẠO**

### **I. Thành phần tham dự**

- + Chủ tọa:
- + Thư ký:
- + Thành phần tham gia:

### **II. Nội dung xem xét**

### **III. Kết luận và các vấn đề cần thực hiện**

Các nội dung kết luận của cuộc họp xem xét lãnh đạo cần nêu rõ: nội dung xem xét, vấn đề cần triển khai thực hiện, trách nhiệm đơn vị triển khai, thời hạn hoàn thành.

Cuộc họp kết thúc vào hồi .... ngày....tháng....năm....

**THƯ KÝ**

**CHỦ TRÌ**

Số: ...../BC-ISO

Hà Nội, ngày tháng năm 20...

**BÁO CÁO**  
**Về việc Đánh giá thực hiện hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn**  
**ISO 9001:2015**

Kính gửi: Giám đốc

Thực hiện đánh giá kết quả thực hiện Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của Trung tâm Thông báo tin tức hàng không giai đoạn từ ngày ....., Ban ISO xin báo cáo Giám đốc kết quả và nhu cầu cải tiến như sau:

**I. Kết quả thực hiện**

**II. Kết nghị và nhu cầu cải tiến**

Ban ISO trân trọng báo cáo Giám đốc và xin ý kiến chỉ đạo./.

**GIÁM ĐỐC**  
**PHÊ DUYỆT**

**TM. BAN ISO**  
**TRƯỞNG BAN**

**Nơi nhận:**

- Ban GD;
- Các đơn vị liên quan;
- Lưu: ISO (.b).