

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



**QT-KSTL**

**Quy trình Kiểm soát tài liệu**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 05/QĐ-ISO  
ngày 12. tháng 02 năm 2021 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>BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU</b>		
<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
09/08/2019	<p>Ban hành lần 02:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ban hành sửa đổi phù hợp với Hệ thống Quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.</li> <li>- Thay đổi Quy định về trách nhiệm biên soạn, xem xét và phê duyệt các tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng.</li> <li>- Thay đổi ký hiệu loại tài liệu.</li> <li>- Bổ sung trách nhiệm của Phòng Nghiệp vụ, các đơn vị chuyên môn trực thuộc trong việc kiểm soát tài liệu.</li> <li>- Thay đổi cách thức cập nhật, phân phối, hủy bỏ tài liệu.</li> </ul>	09/08/2019
19/02/2021	<p>Ban hành lần 03:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cập nhật tài liệu viện dẫn;</li> <li>- Bước 1, 2: Bổ phiếu đề nghị ban hành/sửa đổi tài liệu (BM-KSTL-1), bổ sung yêu cầu sửa đổi tài liệu dựa vào các cuộc kiểm tra, đánh giá; sửa đổi người xem xét việc ban hành/sửa đổi tài liệu.</li> <li>- Bước 5: Sửa đổi bước kiểm tra phù hợp với thực tế đang thực hiện.</li> <li>- Bước 6: bỏ hình thức thông báo sử dụng tài liệu và sổ theo dõi phân phát tài liệu (BM-KSTL-03);</li> <li>- Bỏ đánh số trang đối với biểu mẫu để phù hợp với Nghị định của Chính phủ về công tác văn thư.</li> </ul>	19/02/2021

## 1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định phương pháp thống nhất trong việc soạn thảo để kiểm soát các tài liệu có liên quan đến hoạt động của Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của Trung tâm Thông báo tin tức hàng không, 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.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng đối với các tài liệu liên quan đến hoạt động của Hệ thống quản lý chất lượng của Trung tâm, cụ thể bao gồm:

- Chính sách chất lượng và các Mục tiêu chất lượng;
- Sổ tay chất lượng;
- Các quy trình thuộc HTQLCL (các quy trình bắt buộc và các quy trình tác nghiệp chuyên môn);
- Các hướng dẫn công việc, quy định, tiêu chuẩn, mô tả công việc (hay tiêu chuẩn công việc) và biểu mẫu có liên quan;
- Các Sổ tay chuyên môn có liên quan đến hoạt động của Hệ thống quản lý chất lượng;
- Các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài liên quan đến HTQLCL của Trung tâm TBTTHK.

### **Những tài liệu sau không thuộc phạm vi kiểm soát của tài liệu này:**

- Hồ sơ (sẽ kiểm soát theo Quy trình Kiểm soát hồ sơ QT-KSHS);
- Công văn đi, đến (sẽ kiểm soát theo Quy chế văn thư - lưu trữ của Trung tâm TBTTHK);
- Những tài liệu theo các hoạt động hành chính khác và những tài liệu chỉ sử dụng với mục đích tham khảo.

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- ISO 9001:2015 và Sổ tay chất lượng (STCL);
- Nghị định 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư;
- Quyết định số 5369/QĐ-QLB ngày 03/12/2020 về việc Ban hành Quy chế văn thư, lưu trữ của Tổng công ty Quản lý bay Việt Nam.

## 4. ĐỊNH NGHĨA VÀ CHỮ VIẾT TẮT

### 4.1. Định nghĩa

- Thông tin dạng văn bản: Thông tin có yêu cầu của tổ chức 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.

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

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

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

- Tài liệu lỗi thời: 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 TBTTHK. 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”.

- Hồ sơ: Những bằng chứng, ghi nhận về quá trình thực hiện, thực hiện công việc, phục vụ khách hàng, thông tin phản hồi của khách hàng, quản lý hành chính của Trung tâm. Hồ sơ là loại tài liệu đặc biệt và có cách thức kiểm soát riêng.

- Quy trình: Loại tài liệu quy định cách thức thực hiện một quá trình hay một hoạt động nào đó. Thông thường quy trình ngoài việc làm rõ trình tự công việc còn thể hiện cách thức kiểm soát công việc đó.

- Hướng dẫn công việc: Loại tài liệu quy định cách thức thực hiện một công việc cụ thể. Thông thường so với quy trình thì hướng dẫn công việc liên quan đến một hoạt động có phạm vi áp dụng hẹp hơn.

- Tiêu chuẩn: Là các quy định về đặc tính kỹ thuật và yêu cầu quản lý để làm chuẩn trong việc sản xuất, xây dựng, thiết kế, đánh giá chất lượng.

- Mô tả công việc: Loại tài liệu quy định những yêu cầu liên quan đến một vị trí công việc như là: trách nhiệm, quyền hạn, nhiệm vụ chính, yêu cầu về báo cáo, yêu cầu về năng lực....

- Biểu mẫu: Dạng thức nhằm đảm bảo thống nhất cách ghi thông tin. Thông thường, biểu mẫu sau khi đã điền thông tin sẽ được kiểm soát dưới dạng hồ sơ.

- Sổ tay chuyên môn: Loại tài liệu có nội dung tập trung nhiều quy định hoặc quy trình hoặc hướng dẫn... về cùng một lĩnh vực cụ thể.

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

#### **4.2. Chữ viết tắt**

- ATCL: An toàn – Chất lượng;
- CBCNV: Cán bộ công nhân viên;
- HTQLCL: Hệ thống quản lý chất lượng;
- TBTTHK: Thông báo tin tức hàng không.

## 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

### 5.1. Các quy định để kiểm soát các tài liệu của HTQLCL

#### 5.1.1. Quy định về hình thức tài liệu nội bộ

Hình thức các tài liệu thuộc HTQLCL (bao gồm Sổ tay chất lượng, quy trình, quy định, hướng dẫn, ...) được quy định trang bìa (Hình 1), danh sách phân phối tài liệu và bảng theo dõi sửa đổi tài liệu (Hình 2) kèm theo quy trình tài liệu này. Các thông tin về hình thức tài liệu cần được kiểm soát bao gồm:

- Tên cơ quan ban hành: TRUNG TÂM THÔNG BÁO TIN TỨC HÀNG KHÔNG;

- Tên tài liệu: Ghi tên của Sổ tay chất lượng, Quy trình, Quy định hoặc Hướng dẫn...;

- Ban hành lần: Tài liệu ban hành lần đầu ghi là 01; sau mỗi lần ban hành lại, tăng lên 01 đơn vị;

- Ngày ban hành: Ngày ký phê duyệt việc ban hành áp dụng;

- Cách đánh số trang (ở Footer): Trang/tổng số trang;

- Riêng hình thức BIỂU MẪU (BM) được thiết kế theo mục đích sử dụng cho các hoạt động khác nhau, nhưng phải có mã số, phiên bản, ngày ban hành biểu mẫu. Những biểu mẫu do các tổ chức bên ngoài phát hành thì có thể giữ nguyên hình thức để sử dụng (ví dụ: biểu mẫu ban hành theo các Thông tư, Tổng công ty QLBVN...).

#### 5.1.2. Hệ thống mã hoá tài liệu nội bộ

##### a) Ký hiệu loại tài liệu

Ký hiệu	Loại tài liệu	Ký hiệu	Loại tài liệu
CSCL	Chính sách chất lượng	HD	Hướng dẫn công việc
MTCL	Mục tiêu chất lượng	MTCV	Mô tả công việc
STCL	Sổ tay chất lượng	TC	Tiêu chuẩn
		STCM	Sổ tay chuyên môn
QT	Quy trình	BM	Biểu mẫu

##### b) Ký hiệu tên các đơn vị được sử dụng trong các tài liệu của HTQLCL

Ký hiệu	Tên đơn vị	Ký hiệu	Tên đơn vị
VNAIC	Trung tâm Thông báo tin tức hàng không	AIP	Phòng AIP
BĐKT	Phòng Bảo đảm kỹ thuật	BĐPTB	Phòng Bản đồ - Phương thức bay
NBA	Trung tâm ARO/AIS Nội Bài	NOF	Phòng NOTAM Quốc tế
CXR	Trung tâm ARO/AIS Cam Ranh	ATCL	Phòng An toàn-Chất lượng

DAN	Trung tâm ARO/AIS Đà Nẵng	TSN	Trung tâm ARO/AIS Tân Sơn Nhất
NV	Phòng Nghiệp vụ		

**c) Mã số (hoặc mã hiệu, ký hiệu) của tài liệu**

Ký hiệu Tên loại tài liệu	Ký hiệu Tên đơn vị sử dụng chính	Ký hiệu lĩnh vực (hoạt động)	Số thứ tự (nếu có nhiều tài liệu cùng loại cho cùng lĩnh vực)	Ký hiệu thêm để dễ nhận biết (nếu cần)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Giải thích cách đánh mã số tài liệu:

(1): Ký hiệu tên loại tài liệu theo như bảng trong Mục 5.1.2.a) ở trên;

(2): Ký hiệu tên đơn vị sử dụng chính: Là những đơn vị trực thuộc Trung tâm TBTTHK, nơi tài liệu được sử dụng nhiều nhất cho công việc. Ký hiệu theo như bảng trong Mục 5.1.2.b) ở trên;

(3): Ký hiệu lĩnh vực (hoạt động): Là ký hiệu loại hoạt động mà tài liệu nói tới, giới hạn ký hiệu tối đa 06 ký tự, miễn làm sao có thể dễ dàng nhận biết là được;

(4): Số thứ tự: Nếu lĩnh vực (3) có nhiều tài liệu cùng loại (1) thì mỗi một tài liệu sẽ có thêm số thứ tự (4) này;

(5): Ký hiệu thêm (nếu cần): Loại ký hiệu thêm vào để dễ dàng nhận biết hơn (nếu cần). Giới hạn tối đa 06 ký tự, để trong ngoặc đơn (...). Ký hiệu này có thể là khu vực áp dụng cụ thể, tên loại biểu mẫu cụ thể ...

**Ghi chú:** Mã số một tài liệu cụ thể có thể khuyết một số ký hiệu trong các cột (2), (3), (4), (5) kể trên.

Một số ví dụ về mã số tài liệu:

- **CSCL:** Chính sách chất lượng đối với HTQLCL của Trung tâm TBTTHK;
- **MTCL:** Mục tiêu chất lượng Trung tâm TBTTHK;
- **STCL:** Sổ tay chất lượng của Trung tâm TBTTHK;
- **QT-ĐGNB:** Quy trình Đánh giá nội bộ áp dụng chung;
- **QT-NBA-ARO:** Quy trình cung cấp dịch vụ thủ tục bay tại Cảng HKQT Nội Bài áp dụng tại Trung tâm ARO/AIS Nội Bài;
- **HD-XLSC-01:** Hướng dẫn số 01 về xử lý sự cố kỹ thuật (liên quan đến vấn đề kỹ thuật của Trung tâm TBTTHK).

## 5.2. Quy định về trình bày nội dung các loại tài liệu của HTQLCL

### 5.2.1. Sổ tay chất lượng

Là tài liệu quy định về Hệ thống quản lý chất lượng, Sổ tay chất lượng có những nội dung như sau:



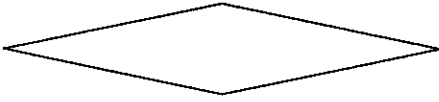

- Giới thiệu về Sổ tay chất lượng gồm: Mục đích, phạm vi áp dụng của Hệ thống quản lý chất lượng; các thuật ngữ - định nghĩa và chữ viết tắt trong Sổ tay chất lượng;
- Giới thiệu Chính sách chất lượng của Trung tâm TBTTHK;
- Giới thiệu chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị thuộc Trung tâm TBTTHK;
- Hệ thống tài liệu gồm: Cấu trúc hệ thống tài liệu, tương tác giữa các quy trình của Hệ thống quản lý chất lượng;
- Mô tả cách thực hiện đối với các yêu cầu của Tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và viện dẫn tới các quy trình có liên quan.

### 5.2.2. Quy trình quản lý chất lượng

Nội dung của quy trình được quy định thống nhất gồm các mục sau:

- **Mục đích:** Mục đích sử dụng quy trình;
- **Phạm vi áp dụng:** Nêu cụ thể quy trình được áp dụng cho đối tượng nào, hoạt động nào, đơn vị nào;
- **Tài liệu viện dẫn:** Liệt kê những tài liệu mà người viết quy trình phải sử dụng;
- **Định nghĩa và chữ viết tắt:** Nêu định nghĩa hoặc các chữ viết tắt trong tài liệu;
- **Nội dung:**
  - + Thứ tự các bước công việc trong quy trình;
  - + Trách nhiệm thực hiện trong mỗi bước;
  - + Các biểu mẫu áp dụng trong từng bước công việc.

Phần nội dung có thể thể hiện ở dạng văn xuôi, dạng bảng, dạng lưu đồ hoặc là sự kết hợp của các dạng này. Nếu có vẽ lưu đồ thì thống nhất sử dụng các ký hiệu sau:

Biểu tượng	Ý nghĩa
	Điểm khởi đầu và kết thúc quá trình.
	Một bước công việc thông thường (kết thúc bước này sẽ sang bước tiếp theo đã xác định).
	Bước kiểm tra hoặc quyết định lựa chọn (thường có từ hai hướng giải quyết tiếp theo trở lên).
	Hướng đi tiếp theo.

Trường hợp có nhu cầu sử dụng các ký hiệu khác, tác giả phải giải thích ký hiệu trong lưu đồ.

- **Hồ sơ cần có:** Nêu các loại hồ sơ cần thiết phải có liên quan đến hoạt động mà quy trình quy định và cách thức lưu trữ hồ sơ đó;

- **Phụ lục kèm theo:** Là một dạng tài liệu dùng để làm rõ nội dung hoặc một phần nội dung của quy trình.

Quy trình nào không có tài liệu viện dẫn hoặc không có các từ ngữ cần phải định nghĩa thì mục đó được ghi là không có.

### 5.2.3. Hướng dẫn

Nội dung của hướng dẫn có thể bao gồm các mục như trong quy trình hoặc có thể bỏ bớt một số mục. Nếu hướng dẫn đơn giản thì có thể trình bày ngay ở phần nội dung.

## 5.3. Quy định về trách nhiệm biên soạn, xem xét và phê duyệt các tài liệu của Hệ thống quản lý chất lượng

5.3.1. Quy định trách nhiệm biên soạn, kiểm tra, phê duyệt như sau:

Tên tài liệu	Soạn thảo	Kiểm tra 1	Kiểm tra 2	Phê duyệt
CSCL, MTCL, STCL	Người được phân công	Trưởng phòng ATCL	Trưởng ban ISO	Giám đốc Trung tâm
Các quy trình áp dụng chung	Người được phân công	Trưởng phòng ATCL		Trưởng ban ISO
Các quy trình tác nghiệp	Người được phân công	Trưởng đơn vị	Trưởng phòng ATCL	Trưởng ban ISO
Hướng dẫn, Quy định, Tiêu chuẩn, Sổ tay chuyên môn nghiệp vụ	Người được phân công	Trưởng đơn vị	Trưởng phòng ATCL	Trưởng ban ISO

5.3.2. Trưởng đơn vị phê duyệt sửa đổi, ban hành các tài liệu áp dụng tại đơn vị. Quy định trách nhiệm biên soạn, kiểm tra, phê duyệt như sau:

Tên tài liệu	Soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
Mô tả công việc, Hướng dẫn chuyên môn trong đơn vị	Người được phân công	Người được phân công	Trưởng đơn vị

### Ghi chú:

- Mọi sự thay đổi có liên quan đến HTQLCL, kể cả thay đổi về biểu mẫu, đều phải được gửi cho Ban ISO thông qua phòng ATCL trước khi đưa vào sử dụng, để Ban ISO kiểm soát và thông báo cho các đơn vị có liên quan biết về những sự thay đổi này.



## 5.4. Quy định về việc ban hành, sửa đổi và kiểm soát các tài liệu nội bộ thuộc HTQLCL

### 5.4.1. Lưu đồ ban hành, sửa đổi, kiểm soát tài liệu

Bước	Trách nhiệm	Trình tự công việc	Biểu mẫu, tài liệu liên quan
1	CBCNV	Yêu cầu ban hành/sửa đổi tài liệu	
2	Trưởng đơn vị	Xem xét Dừng	
3	Trưởng đơn vị liên quan Người soạn thảo	Thực hiện biên soạn/sửa đổi tài liệu	
4	Các đơn vị liên quan	Góp ý, xem xét, hoàn thiện	Dự thảo tài liệu, Hình 01, 02
5	Giám đốc Trưởng ban ISO Phòng Nghiệp vụ Phòng ATCL Đơn vị liên quan	Kiểm tra Phê duyệt	
6	Phòng ATCL Các đơn vị liên quan	Phân phối, cập nhật, hủy bỏ tài liệu lỗi thời	BM-KSTL-01
7	Người sử dụng tài liệu	Sử dụng tài liệu	

### 5.4.2. Mô tả lưu đồ

#### Bước 1: Yêu cầu ban hành/sửa đổi tài liệu

Mọi CBCNV trong Trung tâm khi có nhu cầu soạn thảo/sửa đổi tài liệu thì báo cáo Trưởng đơn vị xem xét về việc ban hành/sửa đổi tài liệu.

Yêu cầu sửa đổi tài liệu dựa vào kết luận các cuộc kiểm tra, đánh giá nội bộ hoặc bên ngoài.

#### Bước 2: Xem xét

Trưởng đơn vị xem xét mức độ cần thiết của việc ban hành/sửa đổi tài liệu để

quyết định: sẽ thực hiện ban hành/sửa đổi ngay hoặc chọn thời điểm khác thích hợp hoặc hủy bỏ tài liệu.

### **Bước 3: Thực hiện biên soạn/sửa đổi tài liệu**

Trưởng đơn vị liên quan phân công người soạn thảo tài liệu theo đúng phương án đã được chấp thuận như:

- + Cấu trúc, hình thức ...;
- + Tuân thủ các yêu cầu của tiêu chuẩn và đảm bảo tính thực tiễn về nội dung văn bản.

### **Bước 4: Góp ý, xem xét, hoàn thiện**

Trong quá trình xây dựng bản thảo, khi cần thiết có thể thu thập ý kiến đóng góp của các đơn vị khác có liên quan, hoàn chỉnh bản thảo.

### **Bước 5: Kiểm tra, phê duyệt**

Tài liệu sau khi soạn thảo được gửi về Phòng ATCL qua tin nhắn văn phòng điện tử để kiểm tra về nội dung, thể thức và sự phù hợp HTQLCL.

Phòng ATCL kiểm tra và gửi bản thảo lấy ý kiến đóng góp:

- + Phòng Nghiệp vụ để kiểm tra về nội dung (các quy trình, quy định, tiêu chuẩn, hướng dẫn công việc...thuộc các lĩnh vực chuyên môn của Trung tâm TBTTHK);
- + Các đơn vị liên quan (nếu cần thiết);

Phòng ATCL tổng hợp hoàn thiện nội dung bản thảo và thống nhất với đơn vị chủ trì soạn thảo. Sau khi thống nhất hoàn thiện bản thảo gửi Trưởng ban ISO để kiểm tra về nội dung và sự phù hợp HTQLCL.

Nếu đạt yêu cầu tài liệu phải thực hiện trình xem xét và phê duyệt theo đúng quy định tại Mục 5.3 của quy trình này.

Nếu không đạt yêu cầu, quay lại thực hiện Bước 3.

### **Bước 6: Phân phối, cập nhật, hủy bỏ tài liệu lỗi thời**

#### **a) Phân phối**

Tài liệu sau khi được phê duyệt bản cứng lưu tại văn thư Trung tâm, Phòng ATCL và đơn vị chịu trách nhiệm soạn thảo.

Phòng ATCL chịu trách nhiệm cập nhật bản mềm tài liệu HTQLCL sau khi được phê duyệt lên website: <http://qms.vnaic.vn> và phân phối bản mềm đến các đơn vị.

#### **Lưu ý:**

- Các biểu mẫu thuộc các quy trình, hướng dẫn, quy định nào thì đi kèm với quy trình, hướng dẫn, quy định ấy, không cần lên danh mục riêng;
- Các đơn vị liên quan khi sử dụng bản cứng được sao chép (hard copy) của tài liệu HTQLCL phải đóng dấu kiểm soát “Tài liệu kiểm soát”. Việc lưu trữ để sử dụng tài liệu bản mềm thực hiện theo hướng dẫn **HD-KSTL**.
- Các tài liệu khi cung cấp cho bên ngoài hoặc phục vụ những hoạt động nằm ngoài HTQLCL phải được sự đồng ý của Giám đốc Trung tâm hoặc Trưởng ban ISO.

**b) Cập nhật**

Phòng ATCL có trách nhiệm cập nhật vào *Danh mục tài liệu HTQLCL* theo *BM-KSTL-01*.

Trường các đơn vị phân công cho một cán bộ, nhân viên quản lý những bản tài liệu thuộc HTQLCL được Ban ISO phân phối. Người được giao quản lý tài liệu phải lập *Danh mục tài liệu HTQLCL* theo *BM-KSTL-01* và cập nhật kịp thời những thay đổi vào Danh mục này để áp dụng.

**c) Hủy bỏ tài liệu lỗi thời**

Các đơn vị có trách nhiệm hủy bỏ bản lỗi thời hoặc có thể được giữ lại để tham khảo nhưng phải đóng dấu “Tài liệu lỗi thời” và gạch chéo trên trang đầu từng tài liệu đó, ghi rõ ngày, tháng, năm và được lưu trữ riêng tránh trường hợp nhầm lẫn khi sử dụng.

**Bước 7: Sử dụng tài liệu**

CBCNV thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL có trách nhiệm sử dụng, khai thác tuân thủ các tài liệu này và lưu hồ sơ quá trình soạn thảo/sửa đổi tài liệu nội bộ như theo Mục 6 của quy trình này.

**5.5. Quy định việc sử dụng các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài**

Tài liệu có nguồn gốc bên ngoài được HTQLCL xác định sử dụng trong công tác chuyên môn bao gồm:

- Văn bản quy phạm pháp luật, quy định của các Bộ, ngành, ...;
- Văn bản, quy định của Cục HKVN, Tổng công ty Quản lý bay Việt Nam;
- Tiêu chuẩn Việt Nam, Tiêu chuẩn nước ngoài, ...;
- Các tài liệu của khách hàng cung cấp (AIP, yêu cầu về phương thức bay, ...).

### 5.5.1. Lưu đồ kiểm soát tài liệu có nguồn gốc bên ngoài

Bước	Trách nhiệm	Trình tự công việc	Biểu mẫu liên quan
1.	Cán bộ đơn vị	Xác định tài liệu cần sử dụng	
2.	CBCNV	Cập nhật Danh mục kiểm soát	BM-KSTL-02
3.	CBCNV	Sử dụng tài liệu	
4.	CBCNV	Theo dõi tình trạng hiệu lực của tài liệu	

### 5.5.2. Diễn giải việc kiểm soát tài liệu có nguồn gốc bên ngoài

Cán bộ các đơn vị phải xác định các tài liệu bên ngoài cần thiết sử dụng trong công việc chuyên môn của đơn vị mình và ban hành Danh mục tài liệu bên ngoài theo biểu mẫu **BM-KSTL-02**. Danh mục tài liệu bên ngoài phải đảm bảo luôn được cập nhật bản mới nhất. Các tài liệu đều sẵn có vào mọi thời điểm và chỉ những tài liệu hiện hành mới được sử dụng.

Phòng Nghiệp vụ có trách nhiệm cập nhật, phân phối hoặc thông báo nội dung mới của các văn bản, tài liệu chuyên môn có nguồn gốc bên ngoài tới các đơn vị chuyên môn trực thuộc Trung tâm TBTTHK.

Các tài liệu bên ngoài chỉ mang tính tham khảo hoặc các mục đích khác ngoài HTQLCL thì không cần đưa vào danh mục nêu trên mà được quản lý sao cho không nhầm lẫn mục đích sử dụng.

Tài liệu bên ngoài có thể được thu thập và sử dụng ở hai dạng:

- + Bản giấy (hard copy): Tất cả các tài liệu bên ngoài ở dạng này phải được đóng dấu “Tài liệu kiểm soát”;
- + Dạng file (soft copy): Theo các định dạng khác nhau.

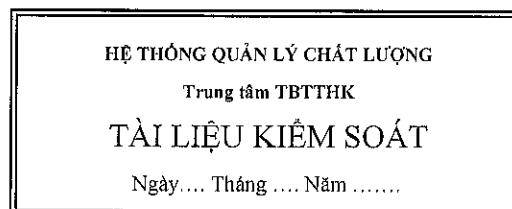
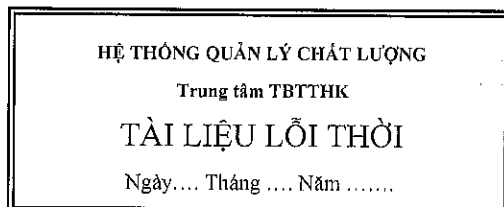
Các tài liệu bên ngoài ở dạng file có thể được sử dụng trực tiếp từ các website chuyên ngành ([vanphongdientu.vatm.vn](http://vanphongdientu.vatm.vn), [qms.vnaic.vn](http://qms.vnaic.vn), [caa.gov.vn](http://caa.gov.vn),...) hoặc lưu trữ trong 1 thư mục chia sẻ (shared folder) của các máy tính. Khi đó tại Danh mục tài liệu bên ngoài cần nêu rõ địa chỉ, đường dẫn tới tài liệu tại mục “Ghi chú”. **Danh mục tài liệu bên ngoài BM-KSTL-02** phải được phổ biến để cán bộ, nhân viên liên quan tuân thủ thực hiện.

Cách lập, lưu trữ tài liệu bản mềm thực hiện theo hướng dẫn **HD-KSTL**.

**Lưu ý:** Các đơn vị có trách nhiệm hủy bỏ bản lỗi thời hoặc có thể được giữ lại để tham khảo nhưng phải đóng dấu “Tài liệu lỗi thời” và gạch chéo trên trang đầu từng

tài liệu đó, ghi rõ ngày, tháng, năm và được lưu trữ riêng tránh trường hợp nhầm lẫn khi sử dụng.

**Mẫu dấu:**



**6. HỒ SƠ CĂN CỐ**

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Danh mục các tài liệu nội bộ thuộc HTQLCL Trung tâm TBTTHK	Các đơn vị và Phòng ATCL	Bản mới nhất
2.	Danh mục tài liệu bên ngoài	Các đơn vị và Phòng ATCL	Bản mới nhất

**7. PHỤ LỤC KÈM THEO**

TT	Mã hiệu	Nội dung biểu mẫu
1.	BM-KSTL-01	Danh mục các tài liệu nội bộ thuộc Hệ thống quản lý chất lượng
2.	BM-KSTL-02	Danh mục tài liệu bên ngoài
3.	HD-KSTL	Hướng dẫn lập, lưu trữ tài liệu bản mềm
4.	Hình 1	Tờ bìa của tài liệu - trang đầu (STCL, QT, QĐ, HD, TC)
5.	Hình 2	Danh sách phân phối tài liệu và bảng theo dõi sửa đổi tài liệu

TRUNG TÂM THÔNG BÁO TIN TỨC HÀNG KHÔNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Đơn vị .....

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

**DANH MỤC CÁC TÀI LIỆU NỘI BỘ THUỘC HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG**

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu	Lần ban hành	Ngày ban hành	Ghi chú
1.					
2.					
3.					
4.					
5.					
6.					
7.					
8.					
9.					
10.					
11.					
12.					
13.					
14.					

## DANH MỤC TÀI LIỆU BÊN NGOÀI

Số TT	Tên, trích yếu tài liệu	Ngày hiệu lực của tài liệu	Ngày phê duyệt sử dụng tài liệu	Chi chú phạm vi sử dụng

## HƯỚNG DẪN LẬP, LƯU TRỮ TÀI LIỆU BẢN MỀM TRÊN MÁY TÍNH

Trong máy tính sử dụng chính cho công tác văn thư lưu trữ của đơn vị, tại 1 phân vùng máy tính tạo thư mục để lưu trữ tài liệu và tạo 1 thư mục chia sẻ (shared folder) của các máy tính. Phương pháp này cũng được sử dụng cho bộ nhớ gắn ngoài.

**1.1 Thư mục cấp 1:** Tại 1 phân vùng trên máy tính, tạo thư mục “TÀI LIỆU”

**1.2 Thư mục cấp 2:** Trong thư mục cấp 2 **tối thiểu** gồm các phần:

- + *Tài liệu nội bộ;*
- + *Tài liệu bên ngoài.*
- + *Tham khảo:* Các tài liệu chỉ mang tính chất tham khảo hoặc mục đích khác ngoài HTQLCL.

**1.3 Thư mục cấp 3:** Được lập thành từng nhóm tài liệu theo thư mục cấp 2.

Trong thư mục cấp 2 của “Tài liệu nội bộ” **có thể** bao gồm các phần:

- + **ISO:** Bao gồm các tài liệu thuộc phạm vi áp dụng HTQLCL do Trung tâm TBTTHK ban hành (ví dụ : quy trình kiểm soát tài liệu, quy trình, quy trình xử lý sự cố kỹ thuật,...)
- + **VNAIC:** Các văn bản, quy định khác do Trung tâm TBTTHK, đơn vị ban hành (ví dụ: quy định chức năng nhiệm vụ, quyền hạn cơ cấu tổ chức của các phòng, trung tâm thuộc Trung tâm TBTTHK, phân công nhiệm vụ của đơn vị...).

Trong thư mục cấp 2 của “Tài liệu bên ngoài” **có thể** bao gồm các phần:

- + **ICAO:** Các tài liệu của ICAO (ví dụ: Doc, Annex...)
- + **LUAT, ND, TT:** bao gồm Luật, Thông tư, Nghị định, Quy chế, Quy tắc bay...
- + **CHK:** Các hướng dẫn của CHK Việt Nam (ví dụ: Tài liệu hướng dẫn khai thác, các hướng dẫn, quyết định của CHK...).
- + **VBHD:** Các văn bản hiệp đồng, văn bản phối hợp liên quan đến đơn vị
- + **TCT QLB:** Các quy định của Tổng công ty ban hành (ví dụ: tài liệu về quản lý an toàn của Tổng công ty, quy định chức năng nhiệm vụ của Trung tâm, đơn vị...).
- + **AIP:** Tập AIP, DAP, bản đồ, sơ đồ bay và các tài liệu liên quan khác.

**1.4 Thư mục cấp 4:** Được lập thành từng nhóm tài liệu theo thư mục cấp 3.

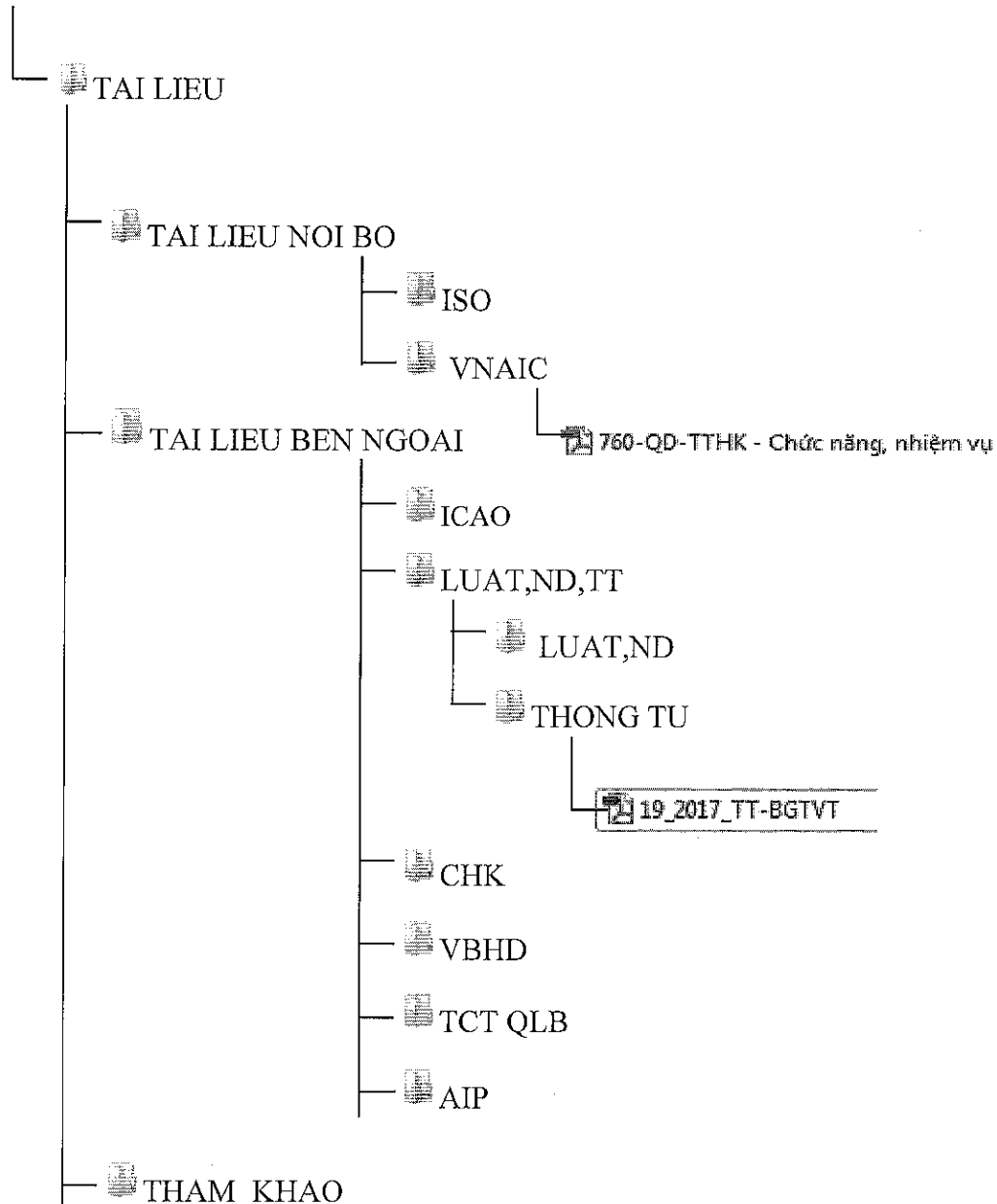
- *Lưu ý 1: Tên thư mục càng ngắn gọn càng tốt. Có quy định về độ dài tối đa của đường dẫn kèm tên file (một số hệ điều hành hạn chế ở 260 ký tự). Nếu vượt quá độ dài tối đa, chúng ta có thể gặp lỗi khi sửa/xóa/di chuyển cả thư mục đó.*
- *Lưu ý 2: Hạn chế sử dụng tiếng Việt có dấu. Bởi trong một số chương trình hay phần mềm làm việc với thư mục của máy tính có thể gặp lỗi khi tương tác với thư mục sử dụng tiếng Việt có dấu.*



- Lưu ý 3: Đặt tên sao cho có thể sắp xếp thứ tự các thư mục 1 cách nhanh chóng. Việc này giúp khi mở tới thư mục có thể tìm thấy ngay vị trí thư mục cần tìm dựa vào đặc điểm tên thư mục. Thường sử dụng các số theo thứ tự 1-2-3-4... phía trước tên của thư mục đó.
- Lưu ý 4: Đơn vị có thể tạo các thư mục cấp 4, 5, 6... tùy theo nhu cầu phân chia loại tài liệu của đơn vị.

Ví dụ:

Phân vùng ổ cứng:



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



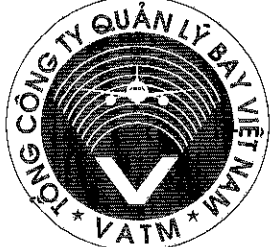
**QUY TRÌNH/QUY ĐỊNH/STCL**

.....

*(Ban hành kèm theo Quyết định số ...../QĐ-ISO  
ngày ... tháng ... năm 2021 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> ISO 9001:2015	Mã hiệu: QT-KSTL Lần ban hành: 02 Ngày BH: 19/02/2021
	<b>SỔ TAY/ QUY TRÌNH</b>	

<b>DANH SÁCH PHÂN PHỐI TÀI LIỆU</b>	
<b>Nơi nhận</b>	<b>Số bản</b>

**SOẠN THẢO**

**KIỂM TRA 1**

**KIỂM TRA 2**

**PHÊ DUYỆT**

<b>BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU</b>		
<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
19/02/2021	Nội dung sửa đổi, ban hành	19/02/2021