

**BỘ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG  
TỔNG CỤC KHÍ TƯỢNG THỦY VĂN**

**TCVN ISO 9001:2015**

**SỔ TAY CHẤT LƯỢNG**

**KÝ HIỆU : STCL**  
**LẦN BAN HÀNH : 01**  
**NGÀY BAN HÀNH : 05/10/2018**

**Phân phê duyệt tài liệu:**

| <b>Soạn thảo</b>            | <b>Soát xét</b>                  | <b>Phê duyệt</b>       |
|-----------------------------|----------------------------------|------------------------|
| <b>Chuyên viên Vụ KHQT</b>  | <b>Phó Vụ trưởng<br/>Vụ KHQT</b> | <b>Tổng cục trưởng</b> |
|                             |                                  |                        |
| <b>Nguyễn Thị Hoàng Yên</b> | <b>Đỗ Huy Dương</b>              | <b>Lê Thanh Hải</b>    |



## MỤC LỤC

|   |    |
|---|----|
| LÝ LỊCH SỬA ĐỔI .....   | 2  |
| CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU CHUNG SỔ TAY CHẤT LƯỢNG .....                                    | 3  |
| CHƯƠNG 2. GIỚI THIỆU VỀ TỔNG CỤC KTTV.....  | 6  |
| CHƯƠNG 3. PHẠM VI ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG VÀ CÁC ĐIỀU KHOẢN NGOẠI LỆ..... | 10 |
| CHƯƠNG 4. BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC.....   | 12 |
| CHƯƠNG 5. LÃNH ĐẠO .....  | 14 |
| CHƯƠNG 6. HOẠCH ĐỊNH.....   | 17 |
| CHƯƠNG 7. HỖ TRỢ .....  | 19 |
| CHƯƠNG 8. THỰC HIỆN .....   | 27 |
| CHƯƠNG 9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN.....   | 35 |
| CHƯƠNG 10. CẢI TIẾN .....   | 38 |





## CHƯƠNG 1. GIỚI THIỆU CHUNG SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

### 1.1. Mục đích

Sổ tay chất lượng là tài liệu cung cấp toàn bộ những thông tin về HTQLCL của Tổng cục KTTV. Sổ tay chất lượng được sử dụng để kiểm soát các hoạt động nằm trong HTQLCL của Tổng cục KTTV nhằm đáp ứng các yêu cầu chức năng nhiệm vụ của Tổng cục KTTV.

Những yếu tố của HTQLCL nhằm đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 được trình bày trong Sổ tay chất lượng. Nội dung yêu cầu và các quá trình của HTQLCL được mô tả, hướng dẫn đầy đủ chi tiết sẽ nằm trong các quy trình.

Khi sử dụng Sổ tay chất lượng này, cần tham khảo và sử dụng thêm các tài liệu sau:

- ISO 9000:2005 HTQLCL - Cơ sở và từ vựng;
- ISO 9001:2015 HTQLCL - Các yêu cầu;
- ISO 19011:2011 Hướng dẫn đánh giá HTQLCL và môi trường;
- Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, Tổng cục và hoạt động của các đơn vị sự nghiệp và các đơn vị hành chính trực thuộc Tổng cục KTTV.

### 1.2 Cấu trúc sổ tay chất lượng

Sổ tay chất lượng gồm 10 chương, tương ứng với 10 phần yêu cầu của tiêu chuẩn **ISO 9001:2015** gồm:

**Chương 1 Mục đích:** Trong đó giới thiệu khái quát, cấu trúc và phương thức quản lý sổ tay chất lượng.

**Chương 2 Giới thiệu về Tổng cục KTTV:** Giới thiệu cơ cấu tổ chức và chức năng, nhiệm vụ của Tổng cục của Tổng cục KTTV.

**Chương 3 Xác định phạm vi áp dụng và các điều khoản ngoại lệ:** Giới thiệu phạm vi áp dụng HTQLCL và Chính sách chất lượng

### Chương 4 Bối cảnh của Tổng cục KTTV

**Chương 5 Sự lãnh đạo:** Giới thiệu khái quát, chính sách chất lượng, hoạch định chất lượng, trách nhiệm quyền hạn của lãnh đạo.

**Chương 6 Hoạch định:** Hành động quản lý rủi ro, thiết lập chính sách chất lượng.

**Chương 7 Hỗ trợ:** Thể hiện chính sách, biện pháp, cung cấp các nguồn lực để thực hiện, duy trì, cải tiến HTQLCL, đo lường, theo dõi hệ thống.

**Chương 8 Thực hiện:** Giới thiệu chính sách và biện pháp quản lý, tổ chức thực hiện, kiểm soát quá trình tạo sản phẩm và phục vụ.



**Chương 9 Đánh giá kết quả thực hiện:** Giới thiệu cách thức tiến hành các hoạt động đánh giá kết quả

**Chương 10 Cải tiến:** Giới thiệu cách thức tiến hành các hoạt động cải tiến nhằm nâng cao hiệu quả công tác quản lý.

## 1.3 Quản lý Sổ tay chất lượng

### 1.3.1 Đối tượng sử dụng

Đối tượng sử dụng Sổ tay chất lượng là Ban lãnh đạo, Đại diện lãnh đạo về chất lượng và Trưởng phòng ban, đơn vị liên quan.

### 1.3.2 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, lần sửa đổi, ngày có hiệu lực, số trang/tổng số trang, dấu hiệu kiểm soát. Sổ tay chất lượng trước khi gửi tới các phòng ban, đơn vị liên quan phải copy và đóng dấu của Tổng cục KTTV ở trang bìa.

Lãnh đạo cao nhất chịu trách nhiệm theo dõi, kiểm soát, phân phối sổ tay chất lượng cũng như các bản sửa đổi, hiệu chỉnh sau này. Lãnh đạo cao nhất là người chịu trách nhiệm kiểm tra, sửa đổi, cập nhật kịp thời nội dung Sổ tay chất lượng cho phù hợp với điều kiện thực tế của Tổng cục KTTV trong từng thời kỳ.

Khi Tổng cục KTTV có những thay đổi về Tổng cục hay phương thức hoạt động Sổ tay chất lượng sẽ được hiệu chỉnh và phân phối lại (**tuân theo quy trình Kiểm soát thông tin dạng văn bản**).

Mọi sự sao chụp Sổ tay chất lượng phải được sự đồng ý của Lãnh đạo cao nhất và chỉ được sao chụp từ bản gốc.

## 1.4. Các thuật ngữ và định nghĩa

- **Chính sách chất lượng:** là định hướng chung có tính chiến lược do Tổng Giám đốc Tổng cục KTTV công bố chính thức.

- **Mục tiêu chất lượng:** là các chỉ tiêu, phương châm thực hiện của KTTVQG được đặt ra trong thời gian quy định nhằm đạt được các yêu cầu đặt ra trong hoạt động quản lý, mục tiêu chất lượng khi xây dựng phải định lượng hoặc so sánh được.

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

- **HTQLCL:** là hệ thống quản lý xác định và kiểm soát các hoạt động về chất lượng trong công tác quản lý và thực hiện công việc.

- **Quá trình:** tập hợp các hoạt động có liên quan lẫn nhau để biến đổi đầu vào thành đầu ra.



- **Hành động khắc phục:** hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp hay các tình trạng không mong muốn đã được phát hiện nhằm loại bỏ sự tái diễn tiếp theo.

- **Hành động phòng ngừa:** hành động được tiến hành để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp tiềm tàng hay các tình trạng không mong muốn tiềm tàng khác.

- **Thông tin dạng văn bản:** văn bản hướng dẫn cách thực hiện một công việc hoặc một hoạt động và các hồ sơ (văn bản thể hiện các kết quả đạt được hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động đã được thực hiện).

- **Đối tượng phục vụ (khách hàng) của Tổng cục KTTV:**

+ Khách hàng: ở đây được hiểu là các tổ chức, cá nhân hoặc các cơ quan khác có nhu cầu đối với các hoạt động thuộctầm quyềngiải quyết của Tổng cục KTTV.

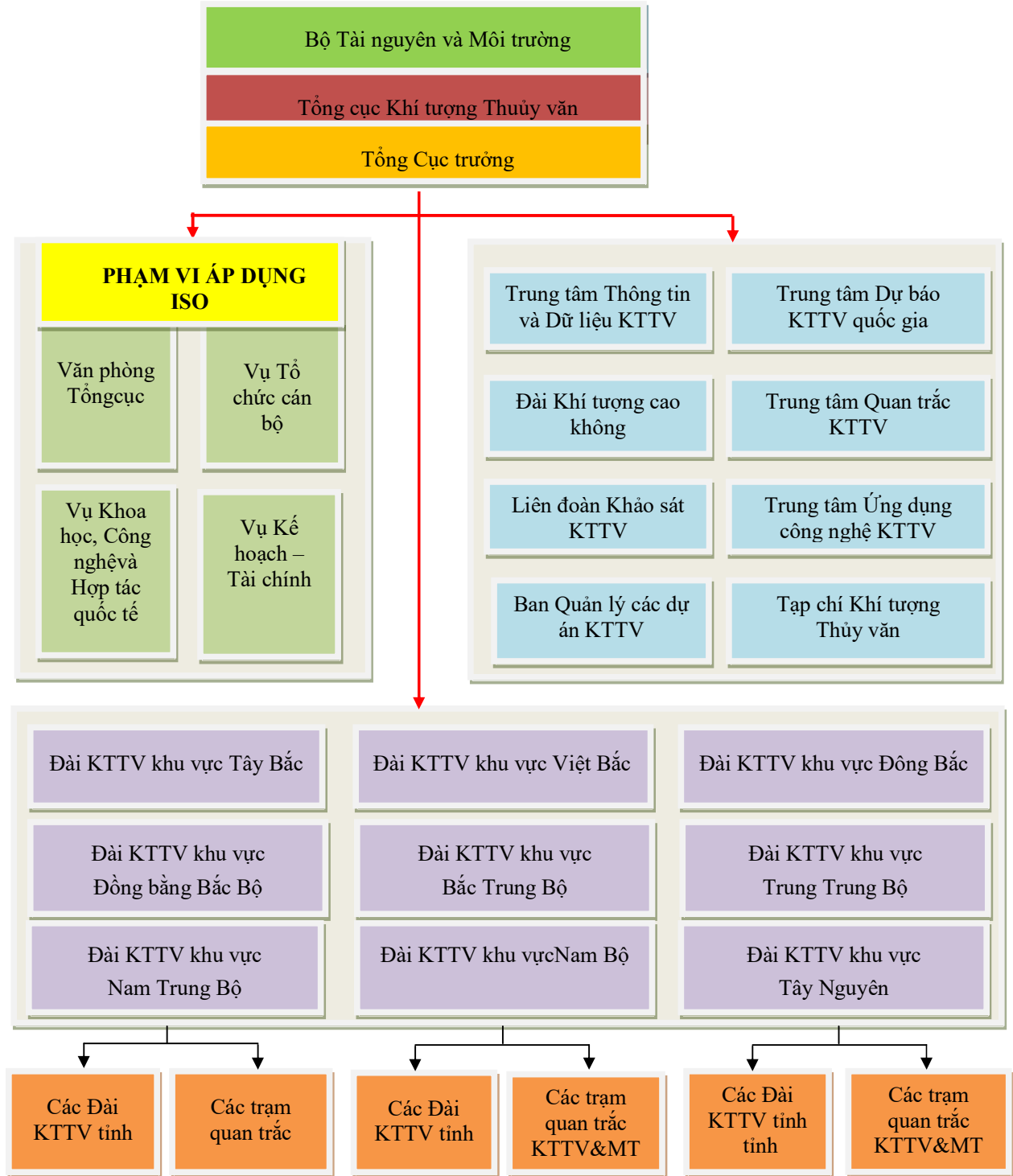
+ Sản phẩm/dịch vụ: là kết quả thực hiện các hoạt động theo chức năng, nhiệm vụ được quy định.

+ Sản phẩm của Tổng cục KTTV: thể hiện dưới hữu hình như văn bản như công văn, quyết định, tờ trình, quy trình, quy chế thực hiện, bản kế hoạch, tổng hợp - phân loại hồ sơ, cập nhật thông tin, thông báo qua điện thoại/email hoặc vô hình như thái độ giao tiếp, kinh nghiệm - kỹ năng - kiến thức chuyên môn thực hiện công việc.



## CHƯƠNG 2. GIỚI THIỆU VỀ TỔNG CỤC KTTV

### 2.1 Cơ cấu Tổng cục





## **2.2 Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn**

### **2.2.1 Vị trí, chức năng**

1. Tổng cục KTTV có chức năng tham mưu, giúp Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường quản lý nhà nước và tổ chức thực thi pháp luật về KTTV trong phạm vi cả nước; quản lý và tổ chức thực hiện các hoạt động dịch vụ công thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Tổng cục theo quy định của pháp luật.

2. Tổng cục KTTV có tư cách pháp nhân, có con dấu hình Quốc huy, có tài khoản riêng; trụ sở tại thành phố Hà Nội.

### **2.2.2 Nhiệm vụ và quyền hạn**

Tổng cục thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn sau đây:

1. Trình Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường:

a) Dự án luật, dự thảo nghị quyết của Quốc hội; dự án pháp lệnh, dự thảo nghị quyết của Ủy ban Thường vụ Quốc hội; dự thảo nghị định của Chính phủ, nghị quyết của Chính phủ; dự thảo quyết định, chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ; cơ chế, chính sách và các văn bản khác thuộc phạm vi quản lý của Tổng cục;

b) Chiến lược, quy hoạch, kế hoạch phát triển dài hạn, trung hạn, hàng năm chương trình, dự án, đề án, nhiệm vụ và công trình quan trọng quốc gia về KTTV;

c) Tiêu chuẩn quốc gia, quy chuẩn kỹ thuật quốc gia, định mức kinh tế - kỹ thuật thuộc phạm vi quản lý của Tổng cục.

2. Hướng dẫn chuyên môn, nghiệp vụ thuộc phạm vi quản lý của Tổng cục.

3. Tổng cục tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của Tổng cục.

4. Hướng dẫn, kiểm tra và Tổng cục thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, cơ chế, chính sách, chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, chương trình, dự án, đề án, nhiệm vụ thuộc phạm vi quản lý của Tổng cục.

5. Về mạng lưới trạm KTTV:

a) Quản lý các hoạt động quan trắc, điều tra, khảo sát KTTV; theo dõi hoạt động của các trạm KTTV thuộc các công trình bắt buộc phải quan trắc và cung cấp thông tin, dữ liệu KTTV;

b) Thẩm định nội dung về KTTV trong quy hoạch, thiết kế các công trình, dự án đầu tư xây dựng trọng điểm quốc gia và trong quy hoạch, thiết kế các công trình, dự án đầu tư xây dựng theo quy định của pháp luật; thẩm định các dự án xây dựng, cải tạo, nâng cấp công trình KTTV của Bộ Tài nguyên và Môi trường theo phân công của Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường;

c) Xây dựng, quản lý, khai thác mạng lưới trạm KTTV quốc gia, quan trắc định





vị sét, giám sát biến đổi khí hậu; Tổng cục thực hiện các hoạt động quan trắc, điều tra, khảo sát KTTV;

d) Tổng cục kiểm định, hiệu chuẩn phương tiện đo KTTV theo quy định của pháp luật;

đ) Tổng cục bảo vệ công trình, hành lang kỹ thuật công trình KTTV thuộc mạng lưới trạm KTTV quốc gia.

## 6. Về dự báo, cảnh báo KTTV:

a) Quản lý các hoạt động dự báo, cảnh báo KTTV, truyền phát tin dự báo, cảnh báo KTTV; hướng dẫn việc cung cấp, sử dụng thông tin dự báo, cảnh báo thiên tai trên phạm vi cả nước;

b) Kiểm tra, giám sát, đánh giá chất lượng dự báo, cảnh báo và truyền, phát tin KTTV, thiên tai KTTV theo quy định;

c) Thẩm định, trình Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường quyết định cấp, gia hạn, đình chỉ, thu hồi giấy phép hoạt động dự báo, cảnh báo KTTV theo quy định của pháp luật;

d) Thẩm định, trình Bộ trưởng Tài nguyên và Môi trường phê duyệt theo thẩm quyền hoặc trình cấp có thẩm quyền phê duyệt kế hoạch tác động vào thời tiết; Tổng cục thực hiện hoặc giám sát việc thực hiện sau khi được phê duyệt;

đ) Xây dựng, quản lý, khai thác hệ thống dự báo, cảnh báo KTTV quốc gia; Tổng cục thực hiện các hoạt động dự báo, cảnh báo KTTV; truyền phát tin dự báo, cảnh báo KTTV; phát tin chính thức cảnh báo thiên tai và cấp độ rủi ro thiên tai;

e) Xây dựng bộ chuẩn khí hậu quốc gia; triển khai Khung toàn cầu về dịch vụ khí hậu (GFCS) ở Việt Nam theo quy định;

g) Xây dựng các chương trình phát thanh, truyền hình về dự báo, cảnh báo KTTV theo quy định của pháp luật.

## 7. Về thông tin, dữ liệu KTTV:

a) Quản lý, hướng dẫn việc lưu trữ, khai thác, sử dụng thông tin, dữ liệu KTTV;

b) Quản lý, hướng dẫn việc trao đổi thông tin, dữ liệu KTTV với Tổng cục quốc tế, tổ chức, cá nhân nước ngoài theo quy định của pháp luật;

c) Tổng cục thực hiện các hoạt động lưu trữ, khai thác, sử dụng thông tin, dữ liệu KTTV; xây dựng, quản lý cơ sở dữ liệu KTTV quốc gia;

d) Tổng cục tiếp nhận, sử dụng thông tin, dữ liệu KTTV do các bộ, ngành, địa phương, tổ chức, cá nhân cung cấp theo quy định của pháp luật;

đ) Xây dựng, quản lý hệ thống thông tin phục vụ điều tra, khảo sát, dự báo KTTV, cảnh báo thiên tai trong mạng lưới KTTV quốc gia;



e) Thực hiện việc trao đổi thông tin, dữ liệu KTTV với Tổng cục quốc tế, tổ chức, cá nhân nước ngoài theo quy định của pháp luật.

8. Tổng cục nghiên cứu, ứng dụng khoa học và công nghệ trong hoạt động điều tra, khảo sát, xây dựng, quản lý mạng lưới trạm, dự báo, cảnh báo KTTV thuộc phạm vi quản lý của Tổng cục.

9. Về hợp tác quốc tế:

a) Trình cơ quan nhà nước có thẩm quyền việc tham gia Tổng cục quốc tế, ký kết hoặc gia nhập điều ước quốc tế về KTTV; làm nhiệm vụ đầu mối tham gia các Tổng cục quốc tế, diễn đàn quốc tế, thực hiện các điều ước quốc tế về KTTV theo phân công của Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường;

b) Hợp tác với các Tổng cục quốc tế về trao đổi chuyên gia, đào tạo, bồi dưỡng phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao về KTTV;

c) Tổ chức, thực hiện các hoạt động hợp tác quốc tế khác về KTTV theo thẩm quyền.

10. Quản lý, hướng dẫn, theo dõi hoạt động KTTV của các bộ, ngành, địa phương theo quy định của pháp luật.

11. Hướng dẫn, kiểm tra và Tổng cục thực hiện các hoạt động phục vụ, dịch vụ công về KTTV theo quy định của pháp luật.

12. Kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo về KTTV theo thẩm quyền.

13. Thực hiện cải cách hành chính theo chương trình, kế hoạch cải cách hành chính của Bộ Tài nguyên và Môi trường; thực hành tiết kiệm; phòng, chống tham nhũng, lãng phí thuộc phạm vi quản lý của Tổng cục,

14. Quản lý Tổng cục bộ máy, công chức, viên chức và người lao động theo quy định của pháp luật và phân cấp của Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường; thực hiện chế độ, chính sách, thi đua, khen thưởng, kỷ luật và tham gia đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ đối với công chức, viên chức, người lao động thuộc quyền quản lý của Tổng cục theo quy định của pháp luật và phân cấp của Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường.

15. Quản lý tài chính, tài sản và các nguồn lực khác được giao theo phân cấp của Bộ Tài nguyên và Môi trường và theo quy định của pháp luật.

16. Quản lý và Tổng cục thực hiện các dự án đầu tư trong lĩnh vực KTTV theo phân cấp của Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường.

17. Thực hiện nhiệm vụ khác do Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường giao.



## **CHƯƠNG 3. PHẠM VI ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG VÀ CÁC ĐIỀU KHOẢN NGOẠI LỆ**

### **3.1. Phạm vi áp dụng**

- Quy mô áp dụng: Áp dụng tại Văn phòng Tổng cục KTTV, Vụ KHQT, Vụ KHTC, VTCCB, Vụ QLML và Vụ QLDB.

- Lĩnh vực áp dụng: Xem phụ lục Danh mục quy trình HTQLCL.

### **3.2. Điều khoản ngoại lệ**

Theo chức năng, nhiệm vụ của Tổng cục KTTV, phạm vi áp dụng HTQLCL của Tổng cục không có điều khoản ngoại lệ

### **3.3. HTQLCL và các quá trình của hệ thống**

Tổng cục trưởng Tổng cục KTTV trực tiếp hoạch định HTQLCL của Tổng cục để đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015; cũng như để đảm bảo HTQLCL có thể thực hiện được các mục tiêu chất lượng đã đề ra.

Việc hoạch định HTQLCL bao gồm việc xác định các quá trình của hệ thống, các phương pháp, chuẩn mực tác nghiệp, kiểm soát, và các nguồn lực cần thiết để thực hiện.

Khi hoạch định và triển khai thực hiện, tính nhất quán của toàn hệ thống được duy trì với bất kỳ thay đổi nào trong nội dung được hoạch định.

Kết quả việc hoạch định được lập thành văn bản dưới dạng: Sổ tay chất lượng, các Quy trình, Hướng dẫn, Tiêu chuẩn, Kế hoạch chất lượng, các Sơ đồ, Biểu mẫu,...

#### ***a. Các quá trình cần thiết trong HTQLCL của Tổng cục gồm:***

- **Quá trình lãnh đạo, quản lý:** Các quá trình xuyên suốt trong Tổng cục, đề cập đến vấn đề định hướng, chỉ đạo, xây dựng chính sách, lập kế hoạch chất lượng; đo lường, phân tích, đánh giá và cải tiến HTQLCL để chứng tỏ sự phù hợp của sản phẩm, dịch vụ, sự phù hợp của HTQLCL và tạo các cơ hội cải tiến nâng cao hiệu lực và hiệu quả của HTQLCL. Các quá trình này cung cấp sự hướng dẫn và đảm bảo sự kết nối liên tục của các quá trình khác.

- **Quá trình cung cấp nguồn lực:** Các quá trình không trực tiếp thoả mãn khách hàng nhưng lại cần cho hoạt động và sự phát triển của Công ty. Các quá trình này tham gia hỗ trợ từng phần cho các quá trình lãnh đạo và tạo sản phẩm.

- **Quá trình tạo sản phẩm:** Các quá trình ảnh hưởng trực tiếp đến sự thoả mãn của khách hàng và các bên quan tâm.

Tại mỗi quá trình, Tổng cục đảm bảo thực hiện các công việc cần thiết sau đây:

- Xác định các yếu tố đầu vào cần thiết và đầu ra mong đợi từ các quá trình

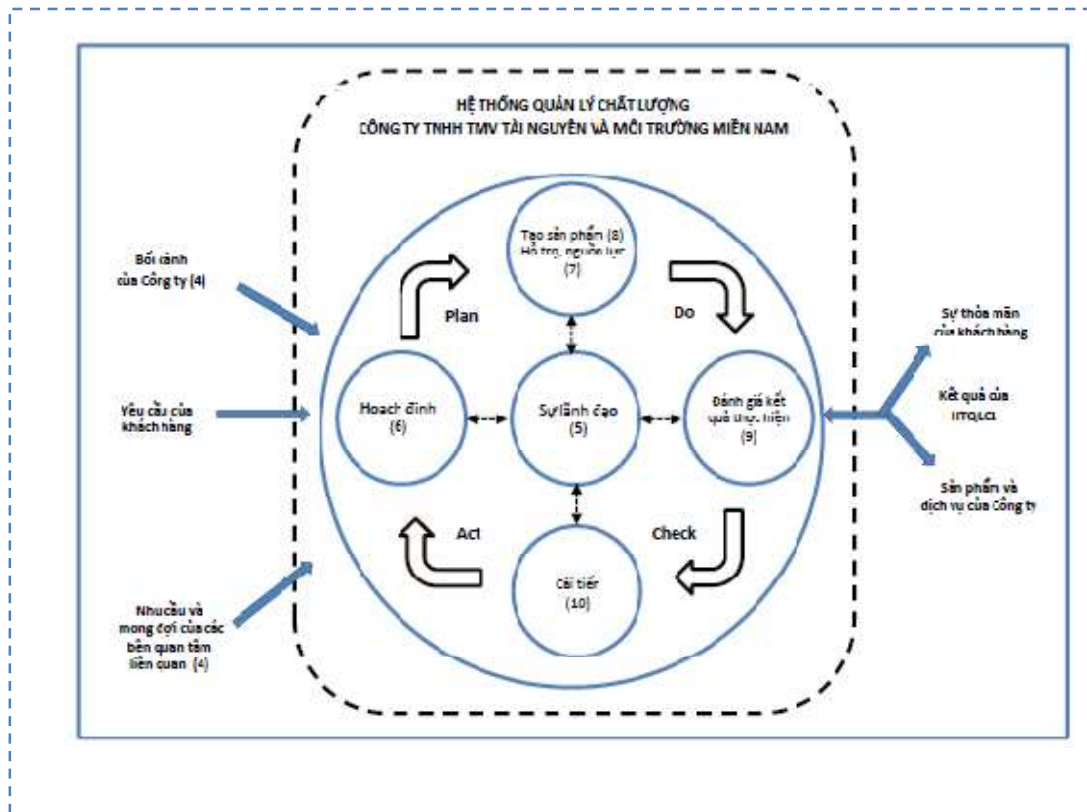


trong hệ thống.

- Xác định trình tự và sự tương tác của các quá trình trong hệ thống.
- Xác định và áp dụng các tiêu chí và phương pháp (bao gồm theo dõi, đo lường và các chỉ số kết quả có liên quan) cần thiết để đảm bảo thực hiện và kiểm soát có hiệu lực các quá trình trong hệ thống.
- Xác định các nguồn lực cần thiết cho các quá trình và đảm bảo tính sẵn sàng của các nguồn lực.
- Phân công trách nhiệm và quyền hạn đối với các quá trình.
- Giải quyết các rủi ro và cơ hội được xác định.
- Đánh giá các quá trình và áp dụng những thay đổi cần thiết nhằm đảm bảo các quá trình đạt được kết quả như dự kiến.
- Cải tiến các quá trình và HTQLCL.

Tổng cục duy trì thông tin bằng văn bản để hỗ trợ các quá trình của Tổng cục; đồng thời lưu giữ các thông tin văn bản để có niềm tin rằng các quá trình được thực hiện theo hoạch định.

**b. Trình tự và mối tương tác của các quá trình chính trong HTQLCL:**





**CHƯƠNG 4.  
BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC**

**4.1. Hiểu biết về Tổng cục KTTV**

Tổng cục KTTV xác định các vấn đề nội bộ và bên ngoài có liên quan đến mục đích và các định hướng chiến lược của Tổng cục ảnh hưởng đến khả năng của Tổng cục trong việc đạt được các mục tiêu định trước của HTQLCL của Tổng cục. Những vấn đề ở đây bao gồm cả vấn đề tích cực và tiêu cực.

a)

|           | Các vấn đề bên trong<br>(giá trị, văn hóa, kiến thức, hiệu quả hoạt động)   | Các vấn đề bên ngoài<br>(môi trường pháp lý, công nghệ, cạnh tranh, thị trường, văn hóa, xã hội, kinh tế của quốc tế và trong nước)   |
|-----------|---|---|
| Điểm mạnh | <ul style="list-style-type: none"><li>- Tổng cục có chức năng, nhiệm vụ liên quan đến lĩnh vực hoạt động về KTTV đang được cơ quan nhà nước và cộng đồng quan tâm. Các hoạt động của Tổng cục góp phần phòng chống, giảm nhẹ thiên tai đảm bảo phát triển kinh tế, quốc phòng – an ninh.</li><li>- Tổng cục bao gồm các đơn vị hành chính thực hiện chức năng về quản lý nhà nước và các đơn vị sự nghiệp.</li><li>- Có hệ thống máy móc thiết bị đang dần được nâng cấp để đáp ứng yêu cầu quan trắc, truyền tin và dự báo về KTTV và giám sát biến đổi khí hậu.</li><li>- Có môi trường làm việc văn minh.</li><li>- Tập thể lãnh đạo và cán bộ viên chức trẻ, nhiệt tình, có trình độ chuyên môn phù hợp, có tinh thần quyết tâm phấn đấu học hỏi để bắt kịp với trình độ và công nghệ thế giới.</li><li>- Mối quan hệ của Tổng cục với các bên có liên quan: Cơ quan chủ quản, các tổ chức,</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Được sự quan tâm của nhà nước và cộng đồng.</li><li>- Môi trường pháp luật: Bao gồm các văn bản pháp luật liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến hoạt động của Tổng cục; các thủ tục hành chính liên quan.</li><li>- Công nghệ: Bao gồm việc đổi mới và phát triển công nghệ trong hoạt động quan trắc, dự báo, truyền tin về KTTV.</li></ul> |



## SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Ký hiệu: STCL  
Lần ban hành: 01  
Trang: 13/43

|            |  |  |
|------------|--|--|
|            | cá nhân liên quan đến lĩnh vực hoạt động về KTTV như Viện Khoa học KTTV và Biến đổi khí hậu; các cơ quan về phòng chống và giảm nhẹ thiên tai; các Sở nông nghiệp và Phát triển nông thôn, các trường Đại học và cộng đồng; các tổ chức hoạt động về KTTV trong và ngoài nước. |  |
| Điểm yếu   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chưa có sự đồng bộ về cơ sở hạ tầng giữa các đơn vị trực thuộc Tổng cục</li> <li>- Chưa đồng đều về trình độ nhân lực giữa các đơn vị</li> <li>- Chưa khai thác hết hiệu quả của máy móc, thiết bị hiện đại</li> </ul>                |  |
| Cơ hội     | Việc hợp tác với các nước (Hàn Quốc, Nhật Bản, Phần Lan, Na Uy...) là cơ hội để Tổng cục phát triển về nhân lực và thiết bị  | Mở rộng hợp tác với các nước   |
| Thách thức | Trong điều kiện biến đổi khí hậu, các hiện tượng thời tiết đặc biệt là các hiện tượng thời tiết nguy hiểm ngày càng khốc liệt và diễn biến phức tạp là thách thức lớn đối với công tác dự báo  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Yêu cầu ngày càng cao của các cấp, các ngành và cộng đồng về dự báo, cảnh báo KTTV.</li> <li>- Tổ chức, cá nhân có thể làm công tác dự báo</li> </ul> |
|            |  |  |

### 4.2. Các bên liên quan đến HTQLCL

| Bên liên quan | Nhu cầu và mong đợi   | Cách thức đáp ứng   |
|---------------|---|---|
| Khách hàng    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dịch vụ và sản phẩm cung cấp tuân thủ đầy đủ các quy định của nhà nước, tiêu chuẩn/quy chuẩn đã công bố</li> <li>- Kịp thời</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp tục giám sát nâng cao chất lượng các hoạt động của Tổng cục</li> <li>- Cải tiến liên tục hệ thống quy trình nội bộ, áp dụng hệ thống QLCL mới nhất theo phiên bản ISO 9001:2015 để chủ động và rút ngắn thời gian cung cấp</li> </ul> |

|  |                          |   |
|--|--------------------------|---|
|  | <b>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</b> | Ký hiệu: STCL<br>Lần ban hành: 01<br>Trang: 14/43 |
|--|--------------------------|---|

|                                |   | dịch vụ và sản phẩm   |
|--------------------------------|---|---|
| Cơ quan quản lý nhà nước       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thực hiện đúng quy định trong các thông tư, nghị định.</li> <li>- Tư vấn, tham mưu, góp ý trong việc thay đổi chính sách khi có yêu cầu</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tìm hiểu các quy định mới và chấp hành.</li> </ul> |
| Các đơn vị trực thuộc Tổng cục | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hệ thống minh bạch, thuận lợi trong thực hiện.</li> <li>- Môi trường làm việc thuận lợi</li> <li>- Chế độ lương thưởng đảm bảo</li> </ul>          |   |

## CHƯƠNG 5. SỰ LÃNH ĐẠO

### 5.1. Sự lãnh đạo và cam kết

#### 5.1.1. Sự cam kết của Lãnh đạo

Lãnh đạo Tổng cục KTTV cam kết đối với HTQLCL qua việc:

- a) Chịu trách nhiệm về hiệu lực của HTQLCL;
- b) Đảm bảo chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng được thiết lập cho HTQLCL và phù hợp với định hướng chiến lược và bối cảnh của tổ chức;
- c) Đảm bảo sự tích hợp của các yêu cầu trong HTQLCL vào các quá trình kinh doanh của tổ chức;
- d) Thúc đẩy việc sử dụng cách tiếp cận quá trình và tư duy dựa trên rủi ro;
- e) Đảm bảo sẵn có các nguồn lực cần thiết cho HTQLCL;
- f) Truyền đạt về tầm quan trọng của việc quản lý chất lượng có hiệu lực và phù hợp với các yêu cầu của HTQLCL;
- g) Đảm bảo HTQLCL đạt được kết quả mong đợi;
- h) Tham gia, chỉ đạo và hỗ trợ các cá nhân đóng góp vào tính hiệu lực của HTQLCL;
- i) Thúc đẩy sự cải tiến;
- j) Hỗ trợ vai trò quản lý khác có liên quan để chức tổ vai trò lãnh đạo của họ khi hệ thống áp dụng trong các phạm vi thuộc trách nhiệm.

#### 5.1.2. Hướng vào khách hàng

Tổng cục trưởng Tổng cục KTTV xác định việc xây dựng, duy trì, kiểm soát, cải tiến HTQLCL nhằm nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng về sản phẩm, dịch vụ



mà Công ty cung cấp, thông qua việc đảm bảo rằng:

a) Các yêu cầu khách hàng và luật định và luật chế định được xác định, thấu hiểu và được đáp ứng một cách nhất quán;

b) Những rủi ro và cơ hội có thể ảnh hưởng đến sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ và khả năng nâng cao sự hài lòng của khách hàng được xác định và được giải quyết;

c) Luôn tập trung vào việc nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

*Tài liệu tham chiếu: Quy trình xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL.*

## **5.2. Chính sách**

### **5.2.1. Chính sách chất lượng**

Tổng cục trưởng Tổng cục Khí tượng Thủy văn kết thiết lập, áp dụng và duy trì Chính sách chất lượng của Tổng cục phù hợp với mục đích, bối cảnh và các định hướng chiến lược của Tổng cục, đảm bảo rằng:

a) Phù hợp với mục đích và bối cảnh của Tổng cục và hỗ trợ các định hướng chiến lược của Tổng cục;

b) Cam kết đáp ứng các yêu cầu và cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLC,

c) Làm cơ sở cho việc thiết lập và xem xét các MTCL;

d) Cam kết thỏa mãn các yêu cầu thích hợp;

e) Cam kết cải tiến liên tục HTQLCL.

*Tài liệu tham chiếu:*

*Chính sách chất lượng của Tổng cục.*

### **5.2.2 Công bố Chính sách chất lượng**

1. Tổng cục ban hành Chính sách chất lượng dưới dạng văn bản và công bố, truyền đạt Chính sách chất lượng đến tất cả cán bộ, viên chức trong toàn Tổng cục thông qua Website, dán bảng, tuyên truyền trong các hội nghị, cuộc họp để cán bộ, công chức thấu hiểu và áp dụng.

2. Tổng cục công bố Chính sách chất lượng đến các bên quan tâm thông qua hồ sơ giới thiệu năng lực của Tổng cục trong quá trình tham gia các hoạt động và trong các báo cáo đối với cơ quan quản lý cấp trên.

*Tài liệu tham chiếu:*

*Chính sách chất lượng của Tổng cục.*

## **5.3. Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong Tổng cục KTTV**

### **5.3.1- Trách nhiệm và quyền hạn**

Ngoài trách nhiệm, quyền hạn của các cá nhân được xác định theo quy định của





Bộ Tài nguyên và Môi trường, Tổng cục trưởng Tổng cục KTTV xác định và thông báo trong toàn Tổng cục trách nhiệm và quyền hạn trong HTQLCL của một số chức danh sau đây:

**a) Tổng cục trưởng Tổng cục KTTV:**

- Phê duyệt, ban hành CSCL, MTCL chung, STCL và các tài liệu chung của HTQLCL;
- Đảm bảo HTQLCL phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn ISO 9001:2015;
- Đảm bảo các quá trình đang cung cấp các kết quả đầu ra như dự kiến;
- Đảm bảo thúc đẩy việc hướng vào khách hàng trong toàn bộ Tổng cục;
- Đảm bảo tính nhất quán của HTQLCL được duy trì khi có sự thay đổi đối với HTQLCL được hoạch định và thực hiện;
- Đảm bảo các nguồn lực cho việc xây dựng, duy trì và cải tiến HTQLCL;
- Chủ trì các cuộc họp xem xét của lãnh đạo đối với HTQLCL;
- Giám sát và kịp thời đưa ra các quyết định để đảm bảo HTQLCL luôn thích hợp, thoả đáng và có hiệu lực,
- Chỉ định một thành viên trong ban lãnh đạo làm Đại diện lãnh đạo về chất lượng để thay mặt Ban lãnh đạo điều hành HTQLCL.

**b) Các Phó Tổng cục trưởng Tổng cục KTTV**

- Chỉ đạo thực hiện công tác quản lý chất lượng trong các đơn vị, lĩnh vực hoạt động được Tổng cục trưởng phân công phụ trách và ủy quyền điều hành.

**c) Các Trưởng đơn vị**

- Triển khai chức năng nhiệm vụ của đơn vị.
- Chỉ đạo và thực hiện nghiêm túc các tài liệu của Tổng cục KTTV trong hoạt động của đơn vị. Chủ trì thực hiện xử lý ý kiến phản hồi và khiếu nại của khách hàng, kiểm soát sản phẩm không phù hợp của đơn vị; chỉ đạo, phân tích, khắc phục, phòng ngừa.
- Thực hiện chế độ thông tin báo cáo liên quan đến HTQLCL tại đơn vị.
- Thực hiện các nhiệm vụ đột xuất khác theo sự phân công của Tổng cục trưởng Tổng cục KTTV và Đại diện Lãnh đạo thay mặt Ban lãnh đạo điều hành HTQLCL;

**d) Các cán bộ, viên chức, công chức**

- Trực tiếp thực hiện các quy định, thủ tục, quy trình, hướng dẫn trong quá trình thực hiện nhiệm vụ được phân công.



## **CHƯƠNG 6. HOẠCH ĐỊNH**

### **6.1 . Hành động giải quyết rủi ro và cơ hội**

6.1.1. Khi hoạch định HTQLCL, Tổng cục KTTV phải xem xét đến bối cảnh của Tổng cục (đề cập đến tại 4.1) và nhu cầu, mong đợi của các bên liên quan (mục 4.2) và xác định các rủi ro và cơ hội cần phải giải quyết nhằm:

a) Mang lại sự bảo đảm rằng HTQLCL có thể đạt được (các) kết quả như dự kiến;

b) Nâng cao các tác động mong muốn;

c) Ngăn ngừa, hoặc giảm các tác động không mong muốn

d) Đạt được sự cải tiến.

6.1.2. Tổng cục hoạch định:

a) Các hành động nhằm giải quyết rủi ro và cơ hội;

b) Tích hợp và thực hiện hành động vào trong các quá trình của HTQLCL của Tổng cục (mục 4.4);

c) Đánh giá hiệu lực của các hành động này.

Các hành động được thực hiện nhằm giải quyết rủi ro và cơ hội sẽ tương ứng với tác động tiềm ẩn đến sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ Công ty cung cấp.

d) Các lựa chọn để giải quyết rủi ro có thể bao gồm:

- Tránh rủi ro.

- Chấp nhận rủi ro để theo đuổi cơ hội.

- Loại bỏ nguồn gây rủi ro.

- Thay đổi khả năng xảy ra hoặc hậu quả.

- Chia sẻ rủi ro.

- Duy trì rủi ro với các quyết định có đủ thông tin.

e) Các lựa chọn để giải quyết các cơ hội có thể bao gồm:

- Chấp nhận các thực hành mới.

- Đưa ra sản phẩm mới.

- Mở ra thị trường mới.

- Giải quyết các khách hàng mới.

- Xây dựng quan hệ đối tác.

- Sử dụng công nghệ mới.

- Các khả năng khả thi và đáng mong đợi để giải quyết các nhu cầu của Tổng cục hoặc khách hàng.



***Tài liệu tham chiếu:***

- *QT.KTTV.02: Quy trình đánh giá chất lượng nội bộ.*
- *QT.KTTV.05: Quy trình xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL.*
- *QT.KTTV.03: Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục*

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

**6.2.1.** Tổng cục phải thiết lập các mục tiêu chất lượng tại các cấp, bộ phận chức năng và các quá trình cần thiết của HTQLCL

Hàng năm, trên cơ sở các chỉ tiêu, nhiệm vụ trọng tâm được thông qua trong đại hội công nhân viên chức, trong chương trình kế hoạch công tác năm, Tổng cục xây dựng và thực hiện mục tiêu chất lượng của Tổng cục. Căn cứ mục tiêu chất lượng của Tổng cục, các đơn vị chủ động xây dựng mục tiêu chất lượng của đơn vị mình.

Các mục tiêu chất lượng được xây dựng theo nguyên tắc:

- a) Nhất quán với chính sách chất lượng;
- b) Đo lường được;
- c) Xem xét đến các yêu cầu có thể áp dụng (khả thi);
- d) Liên quan đến sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ và nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng.
- e) Được theo dõi, kiểm soát;
- f) Được truyền đạt;
- g) Được cập nhật một cách thích hợp;
- h) Được ban hành bằng hình thức văn bản

***Tài liệu tham chiếu:***

- *Nghị quyết đại hội công nhân viên chức hàng năm*
- *Mục tiêu chất lượng của Tổng cục và các đơn vị hàng năm*
- *Kế hoạch công tác năm.*

**6.2.2.** Khi hoạch định cách thức đạt được các mục tiêu chất lượng, Tổng cục cần xác định:

- a) cái gì sẽ được thực hiện;
- b) những nguồn lực nào được yêu cầu;
- c) ai sẽ chịu trách nhiệm;
- d) khi nào hoàn thành;
- e) kết quả được đánh giá như thế nào.



### 6.3. Hoạch định sự thay đổi

Tổng cục luôn xác định, thống kê, xem xét sự thay đổi bên trong và bên ngoài HTQLCL. Khi xác định được nhu cầu thay đổi đối với HTQLCL, Tổng cục thực hiện việc xem xét các vấn đề sau đây:

- a) Mục đích của sự thay đổi và các hậu quả tiềm ẩn của sự thay đổi;
- b) Tính toàn vẹn, nhất quán của HTQLCL;
- c) Nguồn lực sẵn có;
- d) Việc phân bổ hoặc tái phân bổ trách nhiệm và quyền hạn.

Việc xem xét sẽ được thực hiện trong hội nghị xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL/ hội nghị giao ban/do Tổng cục trưởng xem xét và ra quyết định.

***Tài liệu tham chiếu:***

- *QT.KTTV.05: Quy trình xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL.*
- *Bảng thống kê sự thay đổi bên trong và bên ngoài HTQLCL.*
- *Các văn bản thông báo phân công nhiệm vụ khi có sự thay đổi.*

## CHƯƠNG 7. HỖ TRỢ

### 7.1. Nguồn lực

#### 7.1.1. Khái quát

Tổng cục đảm bảo cung cấp các nguồn lực cần thiết cho việc thiết lập, thực hiện, duy trì và cải tiến liên tục HTQLCL.

Tổng cục luôn xem xét đến:

- a) Khả năng, và những hạn chế của nguồn lực nội bộ hiện có;
- b) Những gì cần cung cấp từ các nhà cung cấp bên ngoài.

Nhu cầu về nguồn lực được xem xét, xác định trên cơ sở nhu cầu để thực hiện mục tiêu chất lượng và xem xét đánh giá kết quả thực hiện công việc.

Việc xem xét các nguồn lực có thể được thực hiện trong hội nghị xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL/ hội nghị giao ban/do Tổng cục trưởng xem xét và ra quyết định trên cơ sở thống kê, đề xuất của các đơn vị.

***Tài liệu tham chiếu:***

- *QT.KTTV.05: Quy trình xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL.*
- *Văn bản thống kê, đề xuất của các đơn vị đối với việc cung cấp và quản lý nguồn lực nội bộ và nguồn lực được cung cấp bởi các nhà cung cấp bên ngoài.*



### 7.1.2. Nhân lực

Tổng cục KTTV luôn xác định và cung cấp nhân lực cần thiết để việc thực hiện có hiệu lực HTQLCL của Tổng cục và cho hoạt động và kiểm soát các quá trình của hệ thống thông qua các việc sau:

a) Xác định năng lực cần thiết của những người thực hiện các công việc ảnh hưởng đến sự phù hợp với các yêu cầu của sản phẩm, dịch vụ (kể cả trực tiếp và gián tiếp) thông qua Hệ thống các tiêu chuẩn đối với các vị trí công việc, hệ thống bản mô tả công việc và quy trình bổ nhiệm các chức danh lãnh đạo, quản lý.

b) Trên cơ sở đó, tại từng thời điểm thích hợp, Tổng cục đã tiến hành các hình thức tuyển dụng, đào tạo, huấn luyện, sắp xếp bố trí nhân lực để toàn thể cán bộ, viên chức, công chức đạt được năng lực cần thiết thực hiện nhiệm vụ.

c. Hàng năm, Tổng cục tổ chức đánh giá mức độ hoàn thành công việc của cán bộ, viên chức, công chức để phân loại lao động và làm cơ sở hoạch định các chính sách nhân sự trong các năm tiếp theo.

***Tài liệu tham chiếu:***

- *Hệ thống bản mô tả công việc của Tổng cục.*

### 7.1.3. Cơ sở hạ tầng

Tổng cục KTTV luôn xác định cung cấp và duy trì cơ sở hạ tầng thiết yếu cho việc vận hành các quá trình của Tổng cục để đạt được sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ.

Cơ sở hạ tầng của Tổng cục được xác định bao gồm:

- a) Trụ sở làm việc và các phương tiện kèm theo;
- b) Trang thiết bị (bao gồm cả phần cứng và phần mềm);
- c) Công nghệ thông tin và truyền thông;
- d) Các dịch vụ hỗ trợ khác như phương tiện đi lại,...
- e) Tài chính.

### 7.1.4. Môi trường cho việc vận hành các quá trình

Tổng cục KTTV đảm bảo xác định, cung cấp và duy trì môi trường cần thiết cho vận hành của các quá trình để đạt được sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ.

Môi trường làm việc của Tổng cục được xác định bao gồm:

- Yếu tố vật lý: Đảm bảo nơi làm việc an toàn, sạch sẽ, đủ ánh sáng và độ thông thoáng; các phương tiện, vật dụng làm việc được sàng lọc, sắp xếp, ngăn nắp, gọn



gàng, sạch sẽ và luôn trong tình trạng sẵn sàng. Định kỳ tổ chức khám sức khỏe cho toàn thể người lao động theo quy định.

- Yếu tố xã hội: Không phân biệt, đối xử. Duy trì mối quan hệ thân thiện, đoàn kết trong toàn Tổng cục.

- Yếu tố tâm lý: Người lao động được giao việc theo đúng trình độ, năng lực và sở trường; được phát huy khả năng sử dụng hệ thống công nghệ thông tin và được hỗ trợ về nguồn lực (tài chính, thời gian, nhân lực) đúng mức, đúng lúc để hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao; được khen thưởng khi có các sáng kiến, sáng tạo và hoàn thành tốt nhiệm vụ, trách nhiệm. Người lao động được thực hiện quyền dân chủ và phát huy quyền làm chủ tập thể tại Tổng cục.

***Tài liệu tham chiếu:***

- Quy chế làm việc của Tổng cục;
- Quy chế thi đua, khen thưởng.
- Các quy định và hướng dẫn của cơ quan chức năng Phòng cháy chữa cháy và an toàn lao động.

### **7.1.5. Các nguồn lực theo dõi và đo lường**

#### **7.1.5.1. Khái quát**

Tổng cục đảm bảo xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết để đảm bảo các kết quả xác thực và đáng tin cậy khi sử dụng hoạt động theo dõi và đo lường để xác nhận sự phù hợp của các sản phẩm và dịch vụ đối với các yêu cầu.

Các nguồn lực cho theo dõi và đo lường nhằm xác nhận sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ với các yêu cầu bao gồm: Các tư liệu, tài liệu, Tiêu chuẩn kỹ thuật, Quy định kỹ thuật và các thiết bị đo được kiểm nghiệm, hiệu chuẩn khi kiểm tra, nghiệm thu sản phẩm, dịch vụ.

Tổng cục đảm bảo rằng các nguồn lực được cung cấp:

a) Phù hợp với các loại hình cụ thể của các hoạt động giám sát và đo lường được thực hiện;

b) Được duy trì để đảm bảo chúng liên tục phù hợp với mục đích của Tổng cục.

Tổng cục phải lưu giữ lại các thông tin dạng văn bản thích hợp là bằng chứng của sự phù hợp với mục đích của các nguồn lực theo dõi và đo lường.

#### **7.1.5.2. Liên kết chuẩn đo lường**

Liên kết chuẩn đo lường của Tổng cục KTTV là một phần thiết yếu trong việc mang lại sự tin cậy về tính đúng đắn của kết quả đo, thiết bị đo phải đảm bảo:



a) được hiệu chuẩn hoặc kiểm tra xác nhận, hoặc cả hai theo các khoảng thời gian quy định hoặc trước khi sử dụng, dựa trên các chuẩn đo lường có khả năng liên kết tới chuẩn đo lường quốc gia hoặc quốc tế; khi không có các chuẩn này, thì căn cứ để hiệu chuẩn hoặc kiểm tra xác nhận phải được lưu giữ bằng thông tin dạng văn bản;

b) được nhận biết nhằm xác định tình trạng;

c) được giữ gìn tránh bị hiệu chỉnh, làm hư hại hoặc suy giảm chất lượng làm mất tính đúng đắn của tình trạng hiệu chuẩn và kết quả đo sau đó.

Tổng cục phải xác định tính đúng đắn của các kết quả đo trước đó có bị ảnh hưởng hay không khi thiết bị đo được phát hiện không phù hợp với mục đích dự kiến và phải thực hiện hành động thích hợp khi cần.

#### **7.1.6 Tri thức của Tổng cục KTTV**

Tổng cục đảm bảo xác định tri thức cần thiết cho việc thực hiện các quá trình của mình và để đạt được sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ.

Tri thức này phải được duy trì và sẵn có ở mức độ cần thiết.

Các tri thức cần thiết bao gồm:

- Các nguồn bên trong:

+ Tài sản sở hữu trí tuệ.

+ Tri thức có được thông qua kinh nghiệm.

+ Các bài học từ những hoạt động thất bại và thành công.

+ Sự đạt được và chia sẻ các tri thức và kinh nghiệm không thể hiện bằng văn bản.

+ Kết quả của các cải tiến quá trình, sản phẩm và hệ thống.

- Các nguồn bên ngoài:

+ Các tiêu chuẩn.

+ Tri thức thu thập được từ các hội nghị, hội thảo, học tập, đào tạo bên ngoài.

+ Tri thức thu thập được từ khách hàng, đối tác, các nhà cung cấp bên ngoài.

Việc xác định các tri thức thông qua việc thống kê tri thức hiện tại và cập nhật bổ sung tri thức cần thiết thông qua việc chia sẻ và sử dụng tri thức trong toàn Tổng cục.

***Tài liệu tham chiếu:***

- Quy chế quản lý hoạt động nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ;



- *QT.KHQT.05: Quy trình xác định danh mục nhiệm vụ khoa học và công nghệ mở mới;*

- *QT.KHQT.06 : Quy trình tư vấn, giao trực tiếp và thẩm định, phê duyệt nhiệm vụ khoa học và công nghệ;*

- *QT.KHQT.07: Quy trình nghiệm thu nhiệm vụ khoa học và công nghệ.*

## **7.2 Năng lực**

Tổ cục phải:

a) xác định năng lực cần thiết của (những) người thực hiện công việc dưới sự kiểm soát của tổ chức có ảnh hưởng tới kết quả thực hiện và hiệu lực của HTQLCL;

b) đảm bảo rằng những người này có năng lực trên cơ sở giáo dục, đào tạo hoặc kinh nghiệm thích hợp;

c) khi có thể, thực hiện các hành động để đạt được năng lực cần thiết và đánh giá hiệu lực của những hành động được thực hiện;

d) lưu giữ thông tin dạng văn bản thích hợp làm bằng chứng về năng lực.

## **7.3 Nhận thức**

Tổng cục đảm bảo rằng cán bộ, viên chức liên quan thực hiện công việc dưới sự kiểm soát của Tổng cục nhận thức được về;

a) Chính sách chất lượng;

b) Mục tiêu chất lượng liên quan;

c) Sự đóng góp của họ cho hiệu lực của HTQLCL, bao gồm cả lợi ích của kết quả thực hiện được cải tiến;

d) Hậu quả của việc không tuân thủ các yêu cầu của HTQLCL.

***Tài liệu tham chiếu:***

- *Chính sách chất lượng*

- *Các Mục tiêu chất lượng hàng năm.*

- *Kế hoạch thực hiện Mục tiêu chất lượng hàng năm.*

- *Kết quả bình xét khen thưởng cuối năm.*

## **7.4 Trao đổi thông tin**

Tổng cục xác định hoạt động trao đổi thông tin nội bộ và bên ngoài thích hợp với HTQLCL, bao gồm:

a) trao đổi thông tin gì;

b) trao đổi thông tin khi nào;

c) trao đổi thông tin với ai;





- d) trao đổi thông tin như thế nào;
- e) người thực hiện trao đổi thông tin.

Cách thức trao đổi thông tin, trách nhiệm cung cấp, xử lý thông tin được quy định theo chức năng nhiệm vụ.

Các hình thức truyền đạt thông tin khác có thể thông qua:

- Các cuộc họp, các lớp huấn luyện, đào tạo;
- Các thông báo, báo cáo bằng văn bản hay bằng lời trực tiếp;
- Mạng nội bộ, Website của Tổng cục, hộp thư điện tử, điện thoại...

## 7.5 Thông tin dạng văn bản

### 7.5.1 Khái quát

a) Thông tin dạng văn bản của HTQLCL của Tổng cục KTTV bao gồm:

- Thông tin dạng văn bản theo yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015;
- Thông tin bằng văn bản do Tổng cục ban hành để đảm bảo tính hiệu lực của HTQLCL và phù hợp với hoạt động sản xuất kinh doanh của Tổng cục.

b. Các dạng thông tin bằng văn bản của Tổng cục gồm có:

- Văn bản hành chính thông thường phát sinh trong hoạt động trao đổi thông tin nội bộ và trao đổi với bên ngoài.

- Hệ thống tài liệu gồm:

+ Tài liệu nội bộ: Là văn bản, tài liệu do Tổng cục biên soạn và ban hành. Tài liệu nội bộ bao gồm: Sổ tay chất lượng; quy chế, quy định, quy trình, tài liệu hướng dẫn công việc, hệ thống biểu mẫu, phụ lục; chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng.

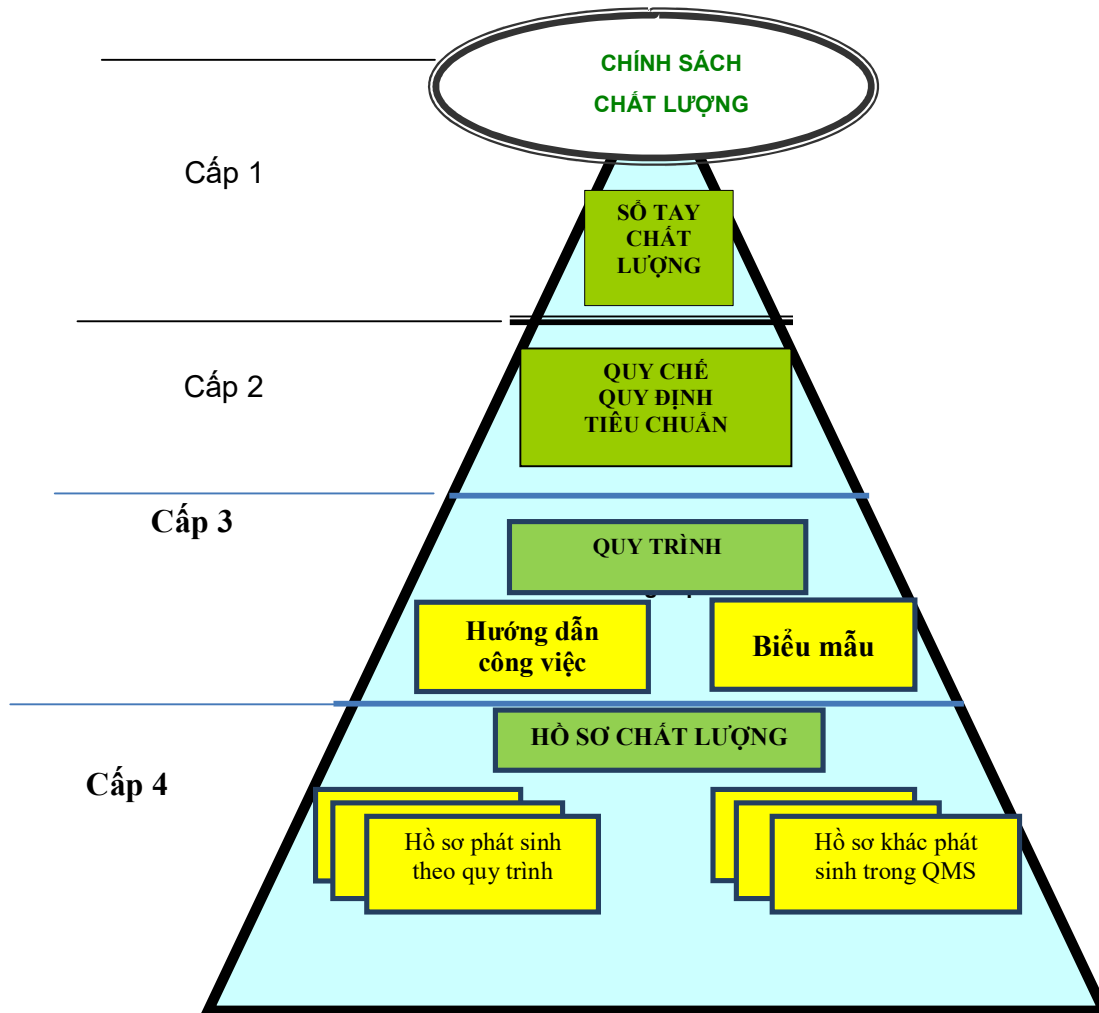
+ Tài liệu bên ngoài: Là tài liệu do Tổng cục nhận được của nơi khác gửi đến có ảnh hưởng đến hoạt động chất lượng của Tổng cục. Tài liệu bên ngoài gồm: Văn bản quy phạm Pháp luật của Nhà nước liên quan đến hoạt động của Tổng cục, các tài liệu kỹ thuật, chuyên ngành áp dụng cho hệ thống chất lượng của Tổng cục.

+ Tài liệu lỗi thời: Là tài liệu bị bãi bỏ hoặc bị huỷ bỏ, không còn giá trị sử dụng.

- Hệ thống hồ sơ: Là văn bản công bố các kết quả đạt được hay cung cấp các bằng chứng về hoạt động được thực hiện. Có 2 dạng hồ sơ: Hồ sơ dạng giấy và hồ sơ dạng file.



Cấu trúc tài liệu của hệ thống được mô tả như sau:



Cấp 1: Sổ tay chất lượng: Cung cấp toàn bộ những thông tin về HTQLCL. Sổ tay được dùng để kiểm soát các hoạt động của HTQLCL nhằm nâng cao chất lượng sản phẩm của Công ty và thỏa mãn yêu cầu của khách hàng.

Cấp 2: Quy chế, quy định, tiêu chuẩn: Mô tả những chính sách, tiêu chuẩn và nguyên tắc quản lý chung của Công ty đối với mỗi quá trình hoạt động trong hệ thống.

Cấp 3: Quy trình: Mô tả các phương pháp thực hiện công việc/quá trình và trách nhiệm của đơn vị, bộ phận có liên quan. Các quá trình phải phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2008 và tình hình thực tế của Công ty. Hướng dẫn: Mô tả chi tiết, cụ thể từng bước tác nghiệp công việc của từng vị trí phải thực hiện.

Cấp 4: Hồ sơ chất lượng: Ghi chép lại các kết quả làm việc theo quy định trong STCL, quy trình, hướng dẫn công việc, các phụ lục, biểu mẫu kèm theo.



## 7.5.2 Tạo lập và cập nhật

Khi tạo lập và cập nhật thông tin dạng văn bản, Tổng cục đảm bảo sự thích hợp của:

- a) Việc nhận biết và mô tả (ví dụ tiêu đề, thời gian, tác giả hoặc số tham chiếu);
- b) Định dạng (ví dụ ngôn ngữ, phiên bản phần mềm, đồ thị) và phương tiện truyền thông (bản giấy, bản điện tử);
- c) Xem xét và phê duyệt sự phù hợp và thỏa đáng thông qua việc kiểm tra nội dung, thể thức, hình thức, thẩm quyền ban hành.

## 7.5.3 Kiểm soát thông tin dạng văn bản

**7.5.3.1** Thông tin dạng văn bản của Tổng cục KTTV được kiểm soát theo yêu cầu của HTQLCL và của tiêu chuẩn ISO 9001:2015 để đảm bảo:

- a) Sẵn có và phù hợp để sử dụng tại nơi và khi cần;
- b) Được bảo vệ một cách thỏa đáng (tránh mất tính bảo mật, sử dụng sai mục đích hoặc mất tính toàn vẹn).

**7.5.3.2** Để kiểm soát thông tin dạng văn bản, Tổng cục giải quyết các hoạt động sau, khi thích hợp:

- Phân phối, tiếp cận, khôi phục và sử dụng;
  - Lưu trữ và bảo quản, bao gồm cả giữ gìn để có thể đọc được;
  - Kiểm soát các thay đổi (ví dụ kiểm soát phiên bản);
  - Lưu giữ và hủy bỏ.
- a) Kiểm soát văn bản hành chính: Thông qua việc kiểm soát thống nhất hình thức, thể thức đối với văn bản do nội bộ phát hành và việc cập nhật, theo dõi thông tin văn bản đến theo quy định công tác văn thư lưu trữ và Hướng dẫn soạn thảo văn bản.
  - b) Kiểm soát tài liệu: Thông qua quy trình kiểm soát tài liệu, đảm bảo các nội dung sau:
    - Xác định rõ thẩm quyền phê duyệt tài liệu nội bộ của Tổng cục.
    - Danh mục tài liệu được kiểm soát cho biết rõ tình trạng hiện hành của hệ thống tài liệu.
    - Nội dung của mọi sự sửa đổi, bổ sung tài liệu được xác định trong Bảng theo dõi sửa đổi, bổ sung tài liệu.
    - Đảm bảo luôn sẵn có tài liệu cần thiết tại nơi sử dụng. Phiếu cập nhật và phân phối tài liệu cho biết tình trạng các tài liệu được cập nhật để kiểm soát và phân phối đến các đơn vị sử dụng tài liệu.
    - Mọi tài liệu hiện hành (kể cả tài liệu bên ngoài) đều được nhận biết thông qua



số/mã hiệu tài liệu, được cập nhật vào danh mục tài liệu hiện hành và cập nhật trên Website Tổng cục.

- Mọi tài liệu lỗi thời đều nhận biết thông qua dấu Tài liệu lỗi thời để ngăn ngừa việc sử dụng sai.

***Tài liệu tham chiếu:***

- *QT.KTTV.01 - Quy trình kiểm thông tin dạng văn bản;*
- *QT.VP.01 - Quy trình quản lý văn bản đi/đến.*
- *Quy chế công tác văn thư, lưu trữ.*

## **CHƯƠNG 8. THỰC HIỆN**

### **8.1 Hoạch định và kiểm soát việc thực hiện**

Tổng cục KTTV hoạch định, thực hiện và kiểm soát các quá trình (đã được đề cập tại 4.4) cần thiết để đáp ứng các yêu cầu đối với việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ và để thực hiện các hành động, thông qua:

- a) Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ;
- b) Thiết lập tiêu chí đối với:
  - Các quá trình;
  - Việc chấp nhận sản phẩm và dịch vụ;
- c) Xác định các nguồn lực cần thiết để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu của sản phẩm và dịch vụ;
- d) Thực hiện việc kiểm soát các quá trình theo các tiêu chí này;
- e) Xác định, duy trì và lưu giữ thông tin dạng văn bản ở mức độ cần thiết:
  - Để có sự tin tưởng rằng các quá trình được thực hiện như đã hoạch định;
  - Để chứng tỏ sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ với các yêu cầu của chúng.

Đầu ra của việc hoạch định này phải thích hợp với các hoạt động của Tổng cục.

Tổng cục phải kiểm soát những thay đổi theo hoạch định và xem xét các hệ quả của những thay đổi ngoài dự kiến, thực hiện hành động để giảm nhẹ mọi tác động bất lợi khi cần.

Tổng cục phải bảo rằng các quá trình thuê ngoài đều được kiểm soát (được đề cập 8.4).

***Tài liệu tham chiếu:***

*QT.KTTV.01: Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản*



## **8.2 Yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ**

### **8.2.1 Trao đổi thông tin với khách hàng**

Tổng cục xác định và thực hiện trao đổi thông tin với khách hàng bao gồm việc:

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

### **8.2.2 Xác định các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ**

Tổng cục KTTVtiền hành xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm và dịch vụ gồm:

- a) Các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ được định rõ, bao gồm:
  - 1) mọi yêu cầu luật định và chế định hiện hành;
  - 2) các yêu cầu được tổ chức cho là cần thiết;
- b) Tổ chức có thể đáp ứng những công bố đối với sản phẩm và dịch vụ mình cung cấp.

### **8.2.3 Xem xét yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ**

**8.2.3.1** Tổng cục KTTV phải đảm bảo rằng mình có khả năng đáp ứng các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ cung cấp cho khách hàng. Tổng cụcKTTVtiền hành xem xét trước khi cam kết cung ứng sản phẩm và dịch vụ cho khách hàng, để tính đến:

- a) Các yêu cầu quy định của khách hàng bao gồm các yêu cầu đối với hoạt động giao hàng và sau giao hàng;
- b) Các yêu cầu không được khách hàng nêu ra nhưng cần thiết cho việc sử dụng xác định hoặc dự kiến, nếu đã biết;
- c) Các yêu cầu do tổ chức quy định;
- d) Các yêu cầu luật định và chế định áp dụng đối với sản phẩm và dịch vụ;
- e) Các yêu cầu của hợp đồng hoặc đơn hàng khác với những yêu cầu đã thể hiện trước đó.

Tổng cục đảm bảo rằng các yêu cầu của hợp đồng hoặc đơn hàng khác với yêu cầu đã được xác định trước đó đều được giải quyết.



Yêu cầu của khách hàng được Tổng cục xác nhận trước khi chấp nhận, nếu khách hàng không đưa ra tuyên bố bằng văn bản về các yêu cầu của mình.

***Tài liệu tham chiếu:***

*QT.KTTV.01. Quy trình kiểm thông tin dạng văn bản.*

**8.2.3.2** Tổng cục KTTV lưu giữ thông tin dạng văn bản về:

- a) Kết quả của việc xem xét;
- b) Mọi yêu cầu mới đối với sản phẩm và dịch vụ.

**8.2.4 Thay đổi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ**

Tổng cục đảm bảo thông tin dạng văn bản có liên quan được sửa đổi và nhân sự có liên quan nhận thức được những yêu cầu đã thay đổi khi yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ thay đổi.

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

**8.3.1. Khái quát**

Tổng cục KTTV thiết lập, thực hiện và duy trì quá trình thiết kế và phát triển thích hợp để đảm bảo việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ.

**8.3.2. Hoạch định thiết kế và phát triển**

Việc hoạch định thiết kế và phát triển bao gồm:

- a) Xác định các hoạt động thiết kế - Chỉ định các nhân viên đủ trình độ, đủ khả năng tham gia.
- b) Xác định và kiểm soát các mối tương giao trong tổ chức.
- c) Lập thành văn bản và xem xét các dữ liệu đầu vào.
- d) Lập thành văn bản và kiểm tra dữ liệu thiết kế đầu ra trước khi chuyển sang giai đoạn triển khai cung cấp dịch vụ
- e) Kiểm soát mọi thay đổi thiết kế

**8.3.3. Đầu vào của thiết kế và phát triển**

Tổng cục KTTV xác định rõ các thông tin đầu vào bao gồm:

- a) Yêu cầu của khách hàng
- b) Thông tin từ các hoạt động thiết kế và phát triển trước đó
- c) Các yêu cầu về luật pháp và luật lệ có thể áp dụng

**8.3.4. Kiểm soát thiết kế và phát triển**

Tổng cục KTTV áp dụng các biện pháp kiểm soát quá trình thiết kế và phát triển bao gồm:

- a) Các kết quả cần đạt được xác định.



b) Các hoạt động xem xét được tiến hành để đánh giá các kết quả thiết kế và phát triển nhằm đáp ứng các yêu cầu.

c) Tất cả các thiết kế và phát triển (áp dụng các sáng kiến cải tiến, ứng dụng các nghiên cứu khoa học, triển khai các phương pháp mới, ứng dụng các công nghệ, kỹ thuật mới,...) đều phải thông qua Hội đồng khoa học trước khi áp dụng và chuyển giao cho khách hàng.

d) Thông tin được lập văn bản của các hoạt động thiết kế và phát triển được lưu giữ.

### **8.3.5. Đầu ra của thiết kế và phát triển**

Tổng cục KTTV đảm bảo rằng các đầu ra của thiết kế và phát triển:

- a) Đáp ứng yêu cầu đầu vào.
- b) Đầy đủ cho các quá trình tiếp theo trong cung cấp các sản phẩm và dịch vụ.
- c) Bao gồm hoặc viện dẫn đến các yêu cầu giám sát và đo lường và các chuẩn mực chấp nhận.
- d) Các đặc tính sản phẩm và dịch vụ được xác định rõ cho mục đích sử dụng và việc chuyển giao đúng cách và an toàn.

### **8.3.6. Thay đổi thiết kế và phát triển**

Các thay đổi về kế hoạch nghiên cứu, phát triển phải được duyệt bởi người có quyền hạn và ghi vào hồ sơ trước khi thực hiện. Người phê duyệt thay đổi kế hoạch quyết định:

- Đánh giá sự thay đổi này đáp ứng được yêu cầu.
- Mối tương quan giữa các bộ phận liên quan đến kế hoạch.

Mọi thay đổi thiết kế phải được xem xét bởi Lãnh đạo sau khi đã trao đổi với các phòng, ban chức năng thích hợp để đánh giá, đề nghị chấp nhận hoặc loại bỏ “Yêu cầu thay đổi thiết kế”. Các hồ sơ về kết quả xem xét thay đổi thiết kế và các hành động cần thực hiện được lưu trữ theo quy trình kiểm soát tài liệu dạng văn bản và quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.

#### ***Tài liệu tham chiếu:***

- *QT.KTTV.01: Quy trình kiểm soát tài liệu dạng văn bản*
- *QT.KTTV.03: Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục*

## **8.4 Kiểm soát quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp**

### **8.4.1 Khái quát**

Tổng cục KTTV đảm bảo rằng các quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp phù hợp với các yêu cầu và quy định của Tổng cục, của ngành và của Nhà nước.



Tổng cục xác định các kiểm soát được áp dụng đối với quá trình, sản phẩm, dịch vụ do bên ngoài cung cấp trong các trường hợp:

- a) Sản phẩm và dịch vụ của nhà cung cấp bên ngoài được dùng để hợp thành sản phẩm và dịch vụ của chính tổ chức;
- b) Sản phẩm và dịch vụ được nhà cung cấp bên ngoài cung cấp trực tiếp cho khách hàng với danh nghĩa của tổ chức;
- c) Quá trình hoặc một phần của quá trình do nhà cung cấp bên ngoài cung cấp là kết quả từ quyết định của tổ chức.

Tổng cục phải xác định và áp dụng các tiêu chí cho việc đánh giá, lựa chọn, theo dõi kết quả thực hiện và đánh giá lại nhà cung cấp bên ngoài trên cơ sở khả năng của họ trong việc cung cấp các quá trình hoặc sản phẩm, dịch vụ phù hợp với các yêu cầu của Tổng cục về các tiêu chí như: chất lượng, giá, thời hạn đáp ứng, tính ổn định,....

Tổng cục lưu giữ thông tin dạng văn bản về các hoạt động này và mọi hành động cần thiết nảy sinh từ việc đánh giá.

### 8.4.2 Loại hình và mức độ kiểm soát

Tổng cục KTTV đảm bảo rằng các quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp không ảnh hưởng bất lợi đến khả năng của tổ chức trong việc cung cấp ổn định sản phẩm và dịch vụ phù hợp cho khách hàng của mình, bằng cam kết sau:

- a) Đảm bảo rằng các quá trình do bên ngoài cung cấp chịu sự kiểm soát của HTQLCL của tổ chức;
- b) Làm rõ các biện pháp kiểm soát dự kiến áp dụng cả cho nhà cung cấp bên ngoài và các kết quả đầu ra;
- c) Xem xét đến:
  - Tác động tiềm ẩn của các quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp tới khả năng của tổ chức trong việc đáp ứng một cách ổn định các yêu cầu của khách hàng, yêu cầu luật định và chế định hiện hành;
  - Tính hiệu lực của các biện pháp kiểm soát được nhà cung cấp bên ngoài áp dụng;
- d) Xác định việc kiểm tra xác nhận hoặc các hoạt động khác cần thiết để đảm bảo rằng quá trình, sản phẩm và dịch vụ do bên ngoài cung cấp đáp ứng các yêu cầu.

### 8.4.3 Thông tin cho nhà cung cấp bên ngoài

Tổng cục KTTV đảm bảo sự thỏa đáng của các yêu cầu trước khi trao đổi thông tin với nhà cung cấp bên ngoài.





Tổng cục trao đổi thông tin với nhà cung cấp bên ngoài về các yêu cầu của mình đối với:

- a) Quá trình, sản phẩm và dịch vụ được cung cấp;
- b) Việc phê duyệt:
  - sản phẩm và dịch vụ;
  - phương pháp, quá trình và thiết bị;
  - thông qua sản phẩm và dịch vụ;
- c) Năng lực, bao gồm trình độ chuyên môn cần thiết của nhân sự;
- d) Sự tương tác giữa nhà cung cấp bên ngoài với tổ chức;
- e) Việc kiểm soát và theo dõi kết quả thực hiện của nhà cung cấp bên ngoài được tổ chức áp dụng;
- f) Hoạt động kiểm tra xác nhận và xác nhận giá trị sử dụng mà tổ chức hoặc khách hàng của tổ chức dự kiến thực hiện tại cơ sở của nhà cung cấp bên ngoài,

## **8.5 Sản xuất và cung cấp dịch vụ**

### **8.5.1. Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ**

Tổng cục KTTV đảm bảo thực hiện việc sản xuất và cung cấp dịch vụ dưới các điều kiện được kiểm soát, bao gồm;

- a) Sự sẵn có của thông tin dạng văn bản xác định;
  - Đặc trưng của sản phẩm được sản xuất, dịch vụ được cung cấp hoặc hoạt động được thực hiện;
  - Kết quả cần đạt được
- b) Sự sẵn có và việc sử dụng các nguồn lực theo dõi và đo lường thích hợp;
- c) Thực hiện việc thực hiện hoạt động theo dõi và đo lường ở các giai đoạn thích hợp để kiểm tra xác nhận rằng chuẩn mực kiểm soát quá trình hoặc đầu ra và chuẩn mực chấp nhận sản phẩm và dịch vụ đều được đáp ứng;
- d) Sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường thích hợp cho việc vận hành các quá trình;
- e) Phân công nhân sự có năng lực, gồm cả trình độ chuyên môn cần thiết;
- f) Xác nhận giá trị sử dụng và xác nhận lại giá trị sử dụng định kỳ của khả năng đạt được kết quả hoạch định của quá trình đối với việc sản xuất và cung cấp dịch vụ, khi kết quả đầu ra không thể kiểm tra xác nhận được bằng việc theo dõi và đo lường sau đó;
- g) Thực hiện các hành động nhằm ngăn ngừa sai lỗi của con người;
- h) Thực hiện các hoạt động thông qua, giao hàng và sau giao hàng.



### **8.5.2 Nhận biết và truy xuất nguồn gốc**

Tổng cục KTTV thực hiện việc nhận biết sản phẩm của mình (chủ yếu là các văn bản hành chính), trạng thái văn bản trong suốt quá trình thực hiện, quy định cách nhận biết duy nhất thông qua nghiệp vụ văn thư, lưu trữ và bảo mật.

*\* Bằng chứng của việc nhận biết và xác định này duy trì theo hồ sơ các sản phẩm cụ thể.*

### **8.5.3 Tài sản của khách hàng hoặc nhà cung cấp bên ngoài**

Tổng cục KTTV có trách nhiệm giữ gìn tài sản của khách hàng hoặc của nhà cung cấp bên ngoài (chủ yếu là các tài liệu, hồ sơ do khách hàng cung cấp có yêu cầu hoặc không yêu cầu trả lại) khi chúng thuộc sự kiểm soát của Tổng cục hay đang được Tổng cục sử dụng.

Trách nhiệm này được thể hiện qua việc nhận biết, kiểm tra xác nhận, bảo vệ, bảo đảm an toàn cho tài sản của khách hàng hoặc nhà cung cấp bên ngoài cung cấp để sử dụng hoặc để hợp thành sản phẩm và dịch vụ.

Khi tài sản của khách hàng hoặc nhà cung cấp bị mất mát, hư hỏng hoặc được phát hiện không phù hợp cho việc sử dụng, Tổng cục phải thông báo việc này cho khách hàng hoặc nhà cung cấp và phải lưu giữ thông tin dạng văn bản về các vấn đề xảy ra.

### **8.5.4 Bảo toàn**

Tổng cục KTTV bảo toàn đầu ra trong suốt quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ ở mức độ cần thiết để đảm bảo sự phù hợp với các yêu cầu (ví dụ: đảm bảo sự nguyên vẹn về nội dung và hình thức của các văn bản thông qua nghiệp vụ văn thư, lưu trữ và bảo mật).

Bảo toàn có thể bao gồm việc nhận biết, xếp dỡ, kiểm soát nhiễm bẩn, bao gói, bảo quản, chuyển giao hoặc vận chuyển và bảo vệ.

### **8.5.5 Hoạt động sau giao hàng**

Tổng cục đáp ứng các yêu cầu đối với hoạt động sau giao hàng liên quan đến sản phẩm và dịch vụ.

Sau khi bàn giao sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng, Tổng cục thực hiện việc xem xét:

- a) Các yêu cầu luật định và chế định;
- b) Các hệ quả tiềm ẩn không mong muốn liên quan đến sản phẩm và dịch vụ;
- c) Tính chất, việc sử dụng và tuổi thọ dự kiến của sản phẩm và dịch vụ;
- d) Yêu cầu của khách hàng;
- e) Phản hồi của khách hàng.



### 8.5.6 Kiểm soát thay đổi

Tổng cục KTTV xem xét và kiểm soát những thay đổi đối với sản xuất hoặc cung cấp dịch vụ ở mức độ cần thiết để đảm bảo duy trì sự phù hợp với các yêu cầu.

Tổng cục KTTV duy trì thông tin dạng văn bản mô tả kết quả xem xét thay đổi, (những) người cho phép thay đổi và mọi hành động cần thiết nảy sinh từ việc xem xét.

### 8.6. Thông qua sản phẩm và dịch vụ

Tổng cục KTTV thực hiện các sắp đặt theo hoạch định ở những giai đoạn thích hợp để kiểm tra xác nhận rằng các yêu cầu đối với sản phẩm và dịch vụ được đáp ứng.

Việc thông qua sản phẩm và dịch vụ cho khách hàng chỉ được tiến hành sau khi đã hoàn thành thỏa đáng các sắp đặt theo hoạch định, nếu không thì phải được sự phê duyệt của người có thẩm quyền và, nếu có thể, của khách hàng.

Tổng cục KTTV duy trì thông tin dạng văn bản về việc thông qua sản phẩm và dịch vụ. Thông tin dạng văn bản phải bao gồm:

- a) Bằng chứng về sự phù hợp với chuẩn mực chấp nhận;
- b) Khả năng truy xuất đến (những) người cho phép thông qua.

### 8.7 Kiểm soát đầu ra không phù hợp

**8.7.1** Tổng cục KTTV đảm bảo rằng đầu ra không phù hợp với các yêu cầu được nhận biết và kiểm soát nhằm ngăn ngừa việc sử dụng hoặc chuyển giao ngoài dự kiến.

Tổng cục KTTV thực hiện các hành động thích hợp dựa theo bản chất của sự không phù hợp và tác động của nó tới sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ. Điều này cũng phải áp dụng đối với sản phẩm và dịch vụ không phù hợp được phát hiện sau khi chuyển giao sản phẩm và trong quá trình hoặc sau khi cung cấp dịch vụ.

Tổng cục KTTV xử lý đầu ra không phù hợp theo một hoặc các cách sau:

- a) Khắc phục ngay;
- b) Tách riêng, ngăn chặn, thu hồi hoặc tạm dừng việc cung cấp sản phẩm và dịch vụ;
- c) Thông báo cho khách hàng;
- d) Tìm kiếm sự cho phép chấp nhận có nhân nhượng.

***Tài liệu tham chiếu:***

*QT.KTTV.03: Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.*

**8.7.2** Tổng cục KTTV lưu giữ thông tin dạng văn bản:

- a) Mô tả sự không phù hợp;
- b) Mô tả hành động thực hiện;
- c) Mô tả mọi sự nhân nhượng đạt được;
- d) Nhận biết thẩm quyền quyết định hành động đối với sự không phù hợp.



***Tài liệu tham chiếu:***

*QT.KTTV.01: Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản*

**CHƯƠNG 9. ĐÁNH GIÁ KẾT QUẢ THỰC HIỆN**

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

**9.1.1 Khái quát**

Tổng cục KTTV xác định:

- a) Những gì cần được theo dõi và đo lường;
- b) Phương pháp theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá cần thiết để đảm bảo kết quả có giá trị;
- c) Khi nào phải thực hiện theo dõi và đo lường;
- d) Khi nào các kết quả theo dõi và đo lường phải được phân tích và đánh giá.

Tổng cục đánh giá kết quả thực hiện và hiệu lực của HTQLCL.

Tổng cục lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về những kết quả này.

**9.1.2 Sự thỏa mãn của khách hàng**

Tổng cục KTTV luôn quan tâm theo dõi cảm nhận của khách hàng về mức độ theo đó nhu cầu và mong đợi của họ được đáp ứng, coi đó như một trong những thước đo mức độ thực hiện của HTQLCL. Tổ chức phải xác định phương pháp để thu được, theo dõi và xem xét thông tin này.

Các phương pháp thu thập thông tin từ khách hàng được sử dụng gồm:

- Chủ động lấy thông tin qua đối thoại trực tiếp, giao dịch hay hội nghị, gửi phiếu khảo sát thăm dò...
- Bị động nhận thông tin qua thông tin đại chúng, hộp thư góp ý hoặc văn bản phản hồi, khiếu nại...

Các thông tin trên được sử dụng làm cơ sở cho việc cải tiến hiệu lực của HTQLCL.

*\* Các hồ sơ về thông tin phản hồi khách hàng được lưu giữ tại Ban chỉ đạo ISO, Tổng cục KTTV tiến hành đánh giá thỏa mãn khách hàng hàng năm trên cơ sở các thông tin trên.*

**9.1.3 Phân tích và đánh giá**

Tổng cục KTTV phân tích và đánh giá dữ liệu và thông tin thích hợp từ theo dõi và đo lường.

Kết quả phân tích được sử dụng để đánh giá:



- a) Sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ;
- b) Mức độ thỏa mãn của khách hàng;
- c) Kết quả thực hiện và hiệu lực của HTQLCL;
- d) Nội dung hoạch định có được thực hiện một cách hiệu lực hay không;
- e) Hiệu lực của những hành động được thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội;
- f) Kết quả thực hiện của nhà cung cấp bên ngoài;
- g) Nhu cầu cải tiến HTQLCL.

## 9.2. Đánh giá nội bộ

Tổng cục tiến hành đánh giá nội bộ định kỳ theo kế hoạch nhằm đảm bảo sự phù hợp và việc thực hiện có hiệu lực của các quá trình trong HTQLCL và tìm kiếm các cơ hội cải tiến để đáp ứng tốt nhất các nhu cầu của khách hàng.

Việc đánh giá được thực hiện ít nhất mỗi năm 01 lần. Ngoài ra, theo yêu cầu của Tổng cục trưởng có thể tiến hành đánh giá nội bộ đột xuất hoặc đánh giá một hay một số hoạt động quản lý nhằm một mục đích cụ thể nào đó.

Để đảm bảo tính khách quan của việc đánh giá, Tổng cục thành lập Nhóm Đánh giá nội bộ, hoạt động độc lập, khách quan với bộ phận được đánh giá.

Tất cả các hoạt động đánh giá nội bộ phải được đại diện Lãnh đạo Tổng cục phê duyệt. Chương trình đánh giá được xác định cụ thể từng đợt vào tình trạng và tầm quan trọng của hoạt động cần đánh giá cũng như kết quả đánh giá trước đó.

Kết quả của mỗi đợt đánh giá được thông tin đến các đơn vị, bộ phận có liên quan và được thống kê vào Bảng thống kê theo dõi tình hình thực hiện các hành động khắc phục, phòng ngừa, cải tiến.

Hồ sơ các đợt đánh giá được lưu theo quy trình.

### ***Tài liệu tham chiếu:***

*QT.KTTV.02: Quy trình đánh giá nội bộ.*

## 9.3 Xem xét của lãnh đạo

### 9.3.1 Khái quát

Tổng cục trưởng Tổng cục KTTV định kỳ ít nhất 1 lần/năm chủ trì việc xem xét HTQLCL (theo sự chuẩn bị của Ban chỉ đạo ISO với sự tham gia của Lãnh đạo Tổng cục và Trưởng các đơn vị) để đảm bảo sự thích hợp, thỏa đáng và có hiệu lực của hệ thống. Việc xem xét phải đánh giá được cơ hội cải tiến và nhu cầu thay đổi đối với HTQLCL kể cả chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng.

### 9.3.2 Đầu vào xem xét của lãnh đạo

Đầu vào của việc xem xét bao gồm những nội dung sau:



- a) tình trạng của các hành động từ các cuộc xem xét của lãnh đạo trước đó;
- b) những thay đổi trong các vấn đề nội bộ và bên ngoài liên quan đến HTQLCL;
- c) thông tin về kết quả thực hiện và hiệu lực của HTQLCL, bao gồm các xu hướng về:
  - 1) sự thỏa mãn của khách hàng và thông tin phản hồi từ các bên quan tâm liên quan;
  - 2) mức độ thực hiện các mục tiêu chất lượng;
  - 3) kết quả thực hiện quá trình và sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ;
  - 4) sự không phù hợp và hành động khắc phục;
  - 5) kết quả theo dõi và đo lường;
  - 6) kết quả đánh giá;
  - 7) kết quả thực hiện của nhà cung cấp bên ngoài;
- d) sự đầy đủ của nguồn lực;
- e) hiệu lực của hành động thực hiện để giải quyết rủi ro và cơ hội (yêu cầu đưa ra tại 6.1);
- f) các cơ hội cải tiến.

*\* Các nội dung cụ thể áp dụng theo QT.KTTV.05 – Quy trình họp xem xét của Lãnh đạo đối với hệ thống quản lý chất lượng.*

### **9.3.3 Đầu ra xem xét của lãnh đạo**

Đầu ra của việc xem xét của lãnh đạo bao gồm các quyết định và hành động liên quan đến:

- a) Các cơ hội cải tiến;
- b) Mọi nhu cầu thay đổi HTQLCL;
- c) Nhu cầu về nguồn lực.

Tổng cục KTTV lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về các kết quả xem xét của lãnh đạo.

#### ***Tài liệu tham chiếu:***

- QT.KTTV.05: Quy trình xem xét của Lãnh đạo về HTQLCL.
- QT.KTTV.03: Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.



## **CHƯƠNG 10. CẢI TIẾN**

### **10.1 Khái quát**

Tổng cục KTTV xác định và lựa chọn các cơ hội để cải tiến và thực hiện mọi hành động cần thiết để đáp ứng yêu cầu của khách hàng và nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng. Nội dung cải tiến bao gồm:

- a) Cải tiến sản phẩm và dịch vụ để đáp ứng yêu cầu cũng như giải quyết các nhu cầu và mong đợi trong tương lai;
- b) Khắc phục, phòng ngừa và giám sát động không mong muốn;
- c) Cải tiến kết quả thực hiện và hiệu lực của HTQLCL.

### **10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục**

**10.2.1** Khi xảy ra sự không phù hợp, kể cả sự không phù hợp bất kỳ nảy sinh từ khiếu nại, Tổng cục KTTV luôn thực hiện các hành động nhằm loại bỏ những nguyên nhân của sự KPH để ngăn ngừa việc tái diễn. (Hành động khắc phục phải tương ứng với tác động của sự KPH gặp phải). Các yêu cầu được xác định đối với :

- a) Ứng phó với sự không phù hợp và, khi thích hợp:
  - 1) thực hiện hành động để kiểm soát và khắc phục sự không phù hợp;
  - 2) xử lý các hệ quả;
- b) Đánh giá nhu cầu đối với hành động nhằm loại bỏ (các) nguyên nhân dẫn đến sự không phù hợp để không tái diễn hoặc xảy ra ở nơi khác bằng việc:
  - 1) xem xét và phân tích sự không phù hợp;
  - 2) xác định nguyên nhân của sự không phù hợp;
  - 3) xác định liệu sự không phù hợp tương tự có tồn tại hoặc có khả năng xảy ra hay không;
- c) Thực hiện mọi hành động cần thiết;
- d) Xem xét hiệu lực của mọi hành động khắc phục được thực hiện;
- e) Cập nhật rủi ro và cơ hội được xác định trong quá trình hoạch định, nếu cần;
- f) Thực hiện những thay đổi đối với HTQLCL nếu cần.

Hành động khắc phục phải tương ứng với tác động của sự không phù hợp gặp phải.

**10.2.2** Tổng cục KTTV lưu giữ thông tin dạng văn bản làm bằng chứng về:

- a) Bản chất của sự không phù hợp và hành động được thực hiện sau đó;
- b) Kết quả của mọi hành động khắc phục.



### **10.3 Cải tiến liên tục**

Tổng cục KTTV cải tiến liên tục sự thích hợp, thỏa đáng và hiệu lực của HTQLCL.

Tổng cục KTTV xem xét kết quả của phân tích và đánh giá và đầu ra từ xem xét của lãnh đạo để xác định xem có nhu cầu hoặc cơ hội phải được giải quyết như một phần của cải tiến liên tục.

***Tài liệu tham chiếu:***

- *QT.KTTV.03: Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục.*





**PHỤ LỤC 1: DANH MỤC TÀI LIỆU TRONG HTQLCL VỚI TIÊU CHUẨN  
QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008**

| <b>STT</b> | <b>Tên tài liệu</b>   | <b>Mã hiệu</b> | <b>Điều khoản</b> |
|------------|---|----------------|-------------------|
| 1          | Chính sách chất lượng   | C_SCL          | 5.2               |
| 2          | Mục tiêu chất lượng   | M_TCL          | 6.2               |
| 3          | Sổ tay chất lượng   | STCL           |                   |
| 4          | Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản  | QT.KTTV.01     | 7.5.3             |
| 5          | Quy trình đánh giá nội bộ   | QT.KTTV.02     | 9.2               |
| 6          | Quy trình kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục   | QT.KTTV.03     | 10.2              |
| 7          | Quy trình quản lý rủi ro  | QT.KTTV.04     | 6.1               |
| 8          | Quy trình họp xem xét của Lãnh đạo đối với HTQLCL   | QT.HT.05       | 9.3               |
| 9          | Quy trình quản lý công văn đi   | QT.VPTC.01     |                   |
| 10         | Quy trình quản lý công văn đến  | QT.VPTC.02     |                   |
| 11         | Quy trình xây dựng báo cáo và Kế hoạch tháng, quý, năm  | QT.VPTC.03     |                   |
| 12         | Quy trình xây dựng kế hoạch và dự toán ngân sách Nhà nước hàng năm; Kế hoạch tài chính - ngân sách nhà nước 3 năm   | QT.KHTC.01     |                   |
| 13         | Quy trình xử lý, xét duyệt, công khai quyết toán ngân sách nhà nước hàng năm  | QT.KHTC.02     |                   |
| 14         | Quy trình thẩm định dự án đầu tư (Báo cáo nghiên cứu khả thi hoặc Báo cáo kinh tế - kỹ thuật); Kế hoạch lựa chọn nhà thầu; thiết kế, dự toán và quyết toán dự án hoàn thành | QT.KHTC.03     |                   |
| 15         | Quy trình tiếp nhận, điều động, chuyển công tác, biệt phái và thôi việc   | QT.TCCB.01     |                   |
| 16         | Quy trình tổ chức đoàn ra cấp Bộ Tài nguyên và Môi trường ra quyết định   | QT.KHQT.01     |                   |



## SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Ký hiệu: STCL  
Lần ban hành: 01  
Trang: 41/43

| STT | Tên tài liệu  | Mã hiệu    | Điều khoản |
|-----|---|------------|------------|
| 17  | Quy trình tổ chức đoàn ra cấp Tổng cục KTTV ra quyết định   | QT.KHQT.02 |            |
| 18  | Quy trình đón đoàn vào  | QT.KHQT.03 |            |
| 19  | Quy trình tổ chức hội nghị, hội thảo quốc tế  | QT.KHQT.04 |            |
| 20  | Quy trình xác định danh mục nhiệm vụ khoa học và công nghệ  | QT.KHQT.05 |            |
| 21  | Quy trình tuyển chọn, giao trực tiếp và thẩm định, phê duyệt nhiệm vụ khoa học và công nghệ       | QT.KHQT.06 |            |
| 22  | Quy trình nghiệm thu nhiệm vụ khoa học và công nghệ   | QT.KHQT.07 |            |
| 23  | Quy trình quản lý và khai thác thư viện   | QT.KHQT.08 |            |
| 24  | Quy trình thẩm tra, trình duyệt hồ sơ cấp giấy phép hoạt động dự báo, cảnh báo khí tượng thủy văn | QT.QLDB.01 |            |

