



VIỆN KHOA HỌC
KHÍ TƯỢNG THỦY VĂN VÀ BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU

Ký hiệu: STCL

Ngày ban hành: 10/11/2014

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Lần ban hành: 02

Số trang/tổng: 1/23

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI

TT	Nội dung/mục sửa đổi	Trang	Lần sửa đổi	Ngày sửa đổi	Ghi chú



VIỆN KHOA HỌC
KHÍ TƯỢNG THỦY VĂN VÀ BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU

Ký hiệu: STCL

Ngày ban hành: 10/11/2014

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Lần ban hành: 02

Số trang/tổng: 2/23

Chương I

GIỚI THIỆU CHUNG, PHẠM VI ÁP DỤNG VÀ NGOẠI LỆ

1. Giải thích các thuật ngữ

1	Sổ tay chất lượng	Là tài liệu mô tả Hệ thống Quản lý chất lượng của Viện Khoa học Khí tượng Thủy văn và Biến đổi khí hậu
2	Quản lý chất lượng	Là các hoạt động có phối hợp để định hướng và kiểm soát <u>một tổ chức</u> về chất lượng.
3	Hệ thống Quản lý chất lượng	Là Hệ thống quản lý để định hướng và kiểm soát <u>một tổ chức</u> về chất lượng.
4	Chính sách chất lượng	Là ý đồ và định hướng chung của <u>một tổ chức</u> có liên quan đến chất lượng được lãnh đạo cao nhất công bố chính thức.
5	Mục tiêu chất lượng	Điều định tìm kiếm hay nhằm tới có liên quan đến chất lượng.
6	Quá trình	Tập hợp các hoạt động có liên quan lẫn nhau hoặc tương tác để biến đổi đầu vào thành đầu ra.
7	Tài liệu	Thông tin và phương tiện hỗ trợ
8	Hồ sơ	Tài liệu công bố các kết quả đạt được hay cung cấp bằng chứng về hoạt động được thực hiện.
9	Quy trình	Cách thức cụ thể để tiến hành một hoạt động hay quá trình.

2. Giới thiệu chung về Viện Khoa học Khí tượng Thủy văn và Biến đổi khí hậu

Viện Khoa học Khí tượng Thủy văn và Biến đổi khí hậu trước kia là Viện Khí tượng Thủy văn (Viện KTTV), được thành lập theo Nghị định 215/CP ngày 05 tháng 11 năm 1976 của Hội đồng Chính phủ.

Ngày 18 tháng 3 là ngày truyền thống hàng năm của Viện. Vào ngày này năm 1977, Đài Nghiên cứu Khí tượng Trung ương (thuộc Nha Khí tượng) và Phòng Nghiên cứu Thủy văn (thuộc Cục Thủy văn, Bộ Thủy lợi) được sát nhập thành Viện KTTV.

Ngày 14 tháng 12 năm 1982 Chủ tịch Hội đồng Bộ trưởng ký Quyết định số 333/CT giao nhiệm vụ cho Viện KTTV đào tạo cán bộ trên đại học trong nước.

Ngày 11 tháng 7 năm 1994 Viện Khí tượng Thủy văn được thành lập theo Nghị định 62/CP của Chính phủ trên cơ sở Viện KTTV cũ; nhiệm vụ và quyền hạn của Viện KTTV được quy định theo Quyết định số 2096 ngày 17 tháng 5 năm 1995 của Tổng cục trưởng Tổng cục Khí tượng Thủy văn.

Ngày 16 tháng 12 năm 2003; ngày 02 tháng 8 năm 2007 và ngày 27 tháng 11 năm 2008 Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường căn cứ tình hình thực tế và

	VIỆN KHOA HỌC KHÍ TƯỢNG THỦY VĂN VÀ BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU	<i>Ký hiệu:</i> STCL
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	<i>Ngày ban hành:</i> 10/11/2014
		<i>Lần ban hành:</i> 02
		<i>Số trang/tổng:</i> 3/23

năng lực hoạt động trong các lĩnh vực khoa học và công nghệ đã lần lượt ký các Quyết định số 17/2003/QĐ-BTNMT, Quyết định số 1159/QĐ-BTNMT, Quyết định số 2481/QĐ-BTNMT quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Viện Khoa học Khí tượng Thủy văn và Biến đổi khí hậu trực thuộc Bộ Tài nguyên và Môi trường.

Ngày 18 tháng 9 năm 2006 theo quyết định số 1238/QĐ-TTG của Thủ tướng Chính phủ, Viện Khí tượng Thủy văn đổi tên thành Viện Khoa học Khí tượng Thủy văn và Biến đổi khí hậu (Viện KH KTTV và MT).

3. Các thành tựu nghiên cứu chủ yếu:

Từ khi thành lập đến nay, Viện Khoa học Khí tượng Thủy văn và Biến đổi khí hậu đã thực hiện nhiều chương trình, đề tài nghiên cứu, ứng dụng khoa học công nghệ, xây dựng quy trình, quy phạm, điều tra, khảo sát, nghiên cứu thực địa v.v. Các hoạt động khoa học công nghệ của Viện Khoa học Khí tượng Thủy văn và Biến đổi khí hậu được triển khai thực hiện ở cả 3 cấp: cấp Nhà nước, cấp Bộ (Tổng cục) và cấp Cơ sở. Viện KH KTTV&MT đã chủ trì nhiều đề tài thuộc các chương trình khoa học trọng điểm quốc gia, nhiều đề tài độc lập cấp nhà nước có ý nghĩa quan trọng phục vụ phát triển KT-XH đất nước. Tính đến hết 2012, Viện đã thực hiện hơn 100 đề tài cấp Bộ và nhiều đề tài cấp Cơ sở.

Các đề tài NCKH của Viện Khoa học Khí tượng Thủy văn và Biến đổi khí hậu đã đề cập đến hầu hết các vấn đề cơ bản cần nghiên cứu trong lĩnh vực khí tượng thủy văn và môi trường như các vấn đề tính toán các trị số đặc trưng khí hậu cực đoan, mưa lũ, nguy cơ ngập lụt, tiềm năng bức xạ, gió ở Việt Nam, khả năng hạn và tình hình cạn kiệt của sông ngòi Việt Nam, ảnh hưởng của công trình đến điều kiện tự nhiên, dòng chảy và cát bùn trong sông, các vấn đề về khí tượng nông nghiệp, thời tiết, năng suất và cơ cấu cây trồng...). Các đề tài này đều đạt kết quả xuất sắc, có ý nghĩa khoa học và phục vụ kinh tế xã hội. Bên cạnh đó, việc triển khai thực hiện các đề tài nghiên cứu đã góp phần quan trọng vào việc đào tạo, nâng cao trình độ, năng lực nghiên cứu, tổ chức nghiên cứu, chỉ đạo và quản lý nghiên cứu khoa học của các cán bộ khoa học, các cấp quản lý của Viện.

Trong 10 năm gần đây, Viện đã hoàn thành xuất sắc các đề tài, nhiệm vụ nổi bật như:

a. Đề tài cấp nhà nước:

- "Điều tra, nghiên cứu và cảnh báo lũ lụt, phục vụ phòng tránh thiên tai ở các lưu vực sông miền Trung". Đề tài này góp phần quan trọng trong hoạt động nghiên cứu của Ngành khí tượng thủy văn phục vụ phòng chống thiên tai cho khu vực này;
- "Đánh giá khả năng phân lũ sông Đáy và sử dụng lại các khu chậm lũ và đề xuất các phương án khi gặp lũ lớn khẩn cấp" thuộc Chương trình: "Phòng chống lũ đồng bằng sông Hồng và sông Thái Bình" phối hợp thực hiện trong

	VIỆN KHOA HỌC KHÍ TƯỢNG THỦY VĂN VÀ BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU	<i>Ký hiệu:</i> STCL
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	<i>Ngày ban hành:</i> 10/11/2014
		<i>Lần ban hành:</i> 02
		<i>Số trang/tổng:</i> 4/23

dự án của Bộ NN & PTNT. việc phòng chống lũ lụt cho đồng bằng sông Hồng;

- Nghiên cứu áp dụng mô hình NWSRFS của Mỹ để dự báo, cảnh báo thử nghiệm áp dụng dự báo lũ sông Hồng- Thái Bình. Đề tài đã góp phần quan trọng trong quy trình dự báo lũ sông Hồng;
- Nghiên cứu ảnh hưởng của biến đổi khí hậu đến điều kiện tự nhiên, tài nguyên thiên nhiên, kinh tế xã hội và đề xuất giải pháp chiến lược giảm nhẹ, thích nghi phục vụ phát triển bền vững kinh tế xã hội ở Việt Nam;
- Xây dựng chương trình mục tiêu quốc gia ứng phó với BĐKH;
- Điều tra, khảo sát, phân vùng và cảnh báo khả năng xuất hiện lũ quét ở miền núi Việt Nam (2007-2010).
- Nghiên cứu xây dựng bản đồ sương muối phục vụ phát triển cao su và cà phê ở một số tỉnh vùng miền núi phía Bắc bằng công nghệ GIS và viễn thám, (2010-2011);
- Xây dựng Chương trình khoa học và công nghệ quốc gia về biến đổi khí hậu, (2010-2011);

b. Đề tài cấp bộ:

- Đề xuất quy định lại cấp báo động lũ trên các sông chính của Việt Nam (2006-2009).
- Xây dựng bản đồ hạn hán, thiếu nước sinh hoạt ở Nam Trung Bộ và Tây nguyên (2006-2009).
- Xây dựng bản đồ nguy cơ sóng thần cho các vùng bờ biển Việt Nam (2006-2009)
- Xây dựng chương trình dự báo xâm nhập mặn trọng tâm là phục vụ sản xuất nông nghiệp và nuôi trồng thủy sản ở đồng bằng sông Hồng - Thái Bình (2008-2009).
- Nghiên cứu xây dựng và thử nghiệm hệ thống trạm khí tượng tự động (2008-2009).
- Nghiên cứu xây dựng, đề xuất quy trình vận hành điều tiết nước hệ thống hồ chứa trên sông Hương (2008-2009).
- Nghiên cứu cơ sở khoa học, lựa chọn và áp dụng phương pháp dự báo thời tiết hạn cực ngắn ở Việt Nam, (2010-2011).
- Nghiên cứu đề xuất phương pháp và áp dụng thử nghiệm tính toán lượng nước buôn bán nước ảo của Việt Nam, (2010-2011).
- Nghiên cứu phương pháp dự báo biên triều cho các cửa sông, (2010-2011).

	VIỆN KHOA HỌC KHÍ TƯỢNG THỦY VĂN VÀ BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU	<i>Ký hiệu:</i> STCL
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	<i>Ngày ban hành:</i> 10/11/2014
		<i>Lần ban hành:</i> 02
		<i>Số trang/tổng:</i> 5/23

- Nghiên cứu công nghệ xác định lượng mưa, kết hợp số liệu rada, vệ tinh với số liệu đo mưa tại trạm phục vụ dự báo thời tiết, (2010-2012).
- Nghiên cứu, xây dựng bản đồ sương muối phục vụ phát triển cao su và cà phê ở một số tỉnh vùng miền núi phía Bắc bằng công nghệ GIS và viễn thám (2010-2011).
- Nghiên cứu công nghệ xác định lượng mưa, kết hợp số liệu rada, vệ tinh với số liệu đo mưa tại trạm phục vụ dự báo thời tiết (2010-2012).
- Nghiên cứu khả năng dự báo các hiện tượng thời tiết cực đoan trong gió mùa mùa đông ở miền Bắc Việt Nam, (2011-2012).
- Đánh giá tài nguyên khí hậu nông nghiệp và đề xuất mô hình phát triển nông nghiệp nhằm đáp ứng các sản phẩm nông nghiệp ở một số đảo trong vịnh Bắc Bộ (2011-2012).

c. Nhiệm vụ

- Chương trình mục tiêu quốc gia ứng phó với biến đổi khí hậu (2008).
- Xây dựng Chương trình khoa học và công nghệ quốc gia về biến đổi khí hậu (2010-2011).
- Các kịch bản biến đổi khí hậu, nước biển dâng cho Việt Nam (2009-2012).

4. Chức năng nhiệm vụ của Viện Khoa học Khí tượng, Thủy văn và Môi trường

1. Nghiên cứu những quy luật tự nhiên cơ bản về khí tượng, thủy văn và môi trường ở Việt Nam;
2. Tham gia nghiên cứu cơ sở khoa học phục vụ xây dựng chiến lược phát triển, chính sách, pháp luật về khí tượng, thủy văn và môi trường; tham gia xây dựng chiến lược phát triển khoa học và công nghệ của Bộ;
3. Xây dựng, trình Bộ trưởng kế hoạch nghiên cứu, triển khai khoa học và công nghệ dài hạn, 5 năm, hàng năm về khí tượng, thủy văn và môi trường và tổ chức thực hiện sau khi được phê duyệt;
4. Tham gia xây dựng quy hoạch phát triển về khí tượng, thủy văn và môi trường;
5. Tổ chức thực hiện các chương trình, dự án, đề tài nghiên cứu khoa học và công nghệ về khí tượng, thủy văn và môi trường với nước ngoài hoặc các tổ chức quốc tế theo quy định của pháp luật;
6. Nghiên cứu ứng dụng, chuyển giao tiến bộ khoa học, công nghệ về khí tượng, thủy văn và môi trường;
7. Tổ chức đào tạo cán bộ sau đại học, đào tạo bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ về khí tượng, thủy văn và môi trường theo quy định của pháp luật;

	VIỆN KHOA HỌC KHÍ TƯỢNG THỦY VĂN VÀ BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU	<i>Ký hiệu:</i> STCL
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	<i>Ngày ban hành:</i> 10/11/2014
		<i>Lần ban hành:</i> 02
		<i>Số trang/tổng:</i> 6/23

8. Tham gia thẩm định các chương trình, đề tài nghiên cứu khoa học và công nghệ;
9. Nghiên cứu cơ sở khoa học và tham gia xây dựng quy trình, quy phạm, tiêu chuẩn kỹ thuật định mức kinh tế- kỹ thuật về khí tượng, thủy văn và môi trường;
10. Tổ chức thực hiện các hoạt động thông tin khoa học và công nghệ dưới hình thức hội nghị, hội thảo khoa học, biên tập, xuất bản ấn phẩm theo quy định của pháp luật;
11. Cung cấp các bản tin dự báo, thông báo về khí tượng, thủy văn, khí tượng nông nghiệp, môi trường không khí và nước;
12. Thực hiện các dịch vụ khoa học, công nghệ về khí tượng, thủy văn và môi trường theo quy định của pháp luật;
13. Quản lý và sử dụng có hiệu quả mọi nguồn tài chính, tài sản thuộc phạm vi quản lý của Viện; thực hiện nhiệm vụ quản lý tài chính - kế toán của đơn vị dự toán cấp II đối với các đơn vị trực thuộc Viện theo quy định của pháp luật;
14. Quản lý tổ chức, biên chế, cán bộ, công chức, viên chức, lao động theo phân cấp của Bộ;
15. Thống kê, báo cáo định kỳ và đột xuất tình hình thực hiện nhiệm vụ được giao;
16. Thực hiện các nhiệm vụ khác do Bộ trưởng giao;

5. Phạm vi áp dụng và ngoại lệ

a) Phạm vi áp dụng: Hệ thống quản lý chất lượng của Viện Khoa học Khí tượng, thủy văn và Môi trường áp dụng, duy trì và cải tiến theo TCVN ISO 9001:2008 cho các hoạt động sau:

- Nghiên cứu những quy luật tự nhiên cơ bản và phát triển công nghệ về khí tượng, khí hậu, khí tượng nông nghiệp, thủy văn, tài nguyên nước, khí tượng thủy văn, môi trường, biên và biến đổi khí hậu (gọi tắt là khí tượng, thủy văn và môi trường); nghiên cứu cơ sở khoa học phục vụ việc xây dựng chiến lược phát triển, chính sách, pháp luật, quy trình, quy phạm, tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, định mức kinh tế - kỹ thuật về khí tượng, thủy văn và môi trường, nghiên cứu xây dựng quy hoạch phát triển về khí tượng, thủy văn và môi trường; nghiên cứu dự báo và thực hiện các bản tin dự báo khí tượng, thủy văn và môi trường phục vụ phòng chống thiên tai và phát triển kinh tế xã hội; nghiên cứu các giải pháp thích ứng với BĐKH và phương án giảm nhẹ BĐKH ở Việt Nam theo hướng tiếp cận nền kinh tế các-bon thấp; nghiên cứu, phân

	VIỆN KHOA HỌC KHÍ TƯỢNG THỦY VĂN VÀ BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU	<i>Ký hiệu:</i> STCL
		<i>Ngày ban hành:</i> 10/11/2014
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	<i>Lần ban hành:</i> 02
		<i>Số trang/tổng:</i> 7/23


tích chi phí-lợi ích của các hoạt động thích ứng và giảm nhẹ BĐKH ở Việt Nam

- Dịch vụ khoa học và công nghệ: thông tin, tư vấn, chuyển giao công nghệ, tổ chức hội nghị hội thảo, khoa học và đào tạo bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn trong các lĩnh vực nêu trên; điều tra khảo sát; xây dựng báo cáo đánh giá tác động môi trường; thẩm định các dự án đầu tư và công trình, đề tài khoa học; cung cấp các bản tin dự báo thời tiết, mưa lớn, bão và áp thấp nhiệt đới, thông báo dự báo khí hậu, thông báo dự báo hạn hán
- Đào tạo trình độ tiến sỹ chuyên ngành:
 1. Khí tượng và khí hậu học MS 62440222
 2. Thủy văn học MS 62440224
 3. Hải dương học MS 62440227
 4. Quản lý tài nguyên và môi trường MS 62850101


Địa điểm áp dụng tại:

- Địa điểm 1: Trụ sở Viện và các đơn vị trực thuộc Viện tại số 23, ngõ 62, đường Nguyễn Chí Thanh, Hà Nội
- Địa điểm 2: Trung tâm Nghiên cứu đào tạo Việt Nam – Hàn Quốc, số 03 Đặng Thái Thân, Hà Nội

b) Ngoại lệ: Viện Khoa học Khí tượng, Thủy văn và Môi trường áp dụng toàn bộ các yêu cầu của Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008, không loại trừ yêu cầu nào.

	VIỆN KHOA HỌC KHÍ TƯỢNG THỦY VĂN VÀ BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU	<i>Ký hiệu:</i> STCL
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	<i>Ngày ban hành:</i> 10/11/2014
		<i>Lần ban hành:</i> 02
		<i>Số trang/tổng:</i> 8/23

Chương II CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG

	VIỆN KHOA HỌC KHÍ TƯỢNG THỦY VĂN VÀ BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU	<i>Ký hiệu:</i> STCL
		<i>Ngày ban hành:</i> 10/11/2014
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	<i>Lần ban hành:</i> 02
		<i>Số trang/tổng:</i> 9/23

Chương III

MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG

Mục tiêu chất lượng của Viện được thiết lập và kiểm soát thông qua các cuộc họp giao ban tháng, sơ kết quý, tổng kết năm. Các nhiệm vụ nghiên cứu khoa học liên quan đến chất lượng nếu đo lường được và đảm bảo nhất quán với chính sách chất lượng được hiểu là mục tiêu chất lượng. Cụ thể như:

- Đề cương đề tài nghiên cứu khoa học cấp Bộ, cấp Nhà nước được các cấp có thẩm quyền phê duyệt
- Tài liệu dự án/Thuyết minh dự án được phê duyệt bởi đơn vị chủ trì
- Các đề tài được triển khai đúng tiến độ
- Các nghiên cứu sinh học tập, nghiên cứu theo đúng tiến độ và được công nhận học vị. Để được công nhận học vị tiến sĩ, nghiên cứu sinh phải hoàn thành các nội dung khoa học, đề tài luận án tiến sĩ như được quy định chi tiết trong Quy định đào tạo trình độ tiến sĩ của Viện
- Đáp ứng nhu cầu của khách hàng về các dịch vụ nghiên cứu KHCN của Viện

Mục tiêu chất lượng của cá nhân (nếu có) và đơn vị được thiết lập và kiểm soát tại các đơn vị, đảm bảo nhất quán với chính sách và mục tiêu chất lượng của Viện.

	VIỆN KHOA HỌC KHÍ TƯỢNG THỦY VĂN VÀ BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU	<i>Ký hiệu:</i> STCL
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	<i>Ngày ban hành:</i> 10/11/2014
		<i>Lần ban hành:</i> 02
		<i>Số trang/tổng:</i> 10/23

Chương IV

HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG (QLCL)

1. Các yêu cầu chung

1.1. Các quá trình

Viện Khoa học Khí tượng, Thủy văn và Môi trường thực hiện hoạt động quản lý, điều hành thông qua các quá trình chủ yếu sau:

- Quản lý trình tự xem xét và phê duyệt các quyết định quản lý tại Viện;
- Quá trình đề xuất, xin phê duyệt, triển khai, đánh giá và nghiệm thu công tác nghiên cứu khoa học;
- Quá trình tham mưu và góp ý cho các cơ quan chủ quản liên quan đến lĩnh vực khí tượng, thủy văn, môi trường và biến đổi khí hậu như xây dựng chiến lược phát triển, xây dựng các văn bản quy phạm pháp luật, ...;
- Quá trình tìm kiếm, đề xuất, xin phê duyệt và triển khai, theo dõi, đánh giá và nghiệm thu các dịch vụ khoa học công nghệ;
- Quá trình triển khai dịch vụ đào tạo liên quan đến khí tượng, thủy văn, môi trường và biến đổi khí hậu;
- Quá trình quan trắc và đo đạc thường xuyên các diễn biến khí hậu, khí tượng, môi trường, thủy văn;
- Quá trình quản lý hoạt động đầu tư cơ sở hạ tầng trang thiết bị phục vụ nghiên cứu khoa học;
- Quá trình đào tạo và quản lý đào tạo nội bộ;
- Quá trình quản lý cán bộ, lao động, tiền lương;
- Quá trình quản lý hoạt động quan hệ quốc tế;
- Quá trình quản lý khoa học công nghệ, kỹ thuật, sáng kiến tiết kiệm;
- Quá trình quản lý tài sản, đất đai và cơ sở hạ tầng;
- Quá trình quản lý các đơn vị;

1.2. Các quá trình có ảnh hưởng từ nguồn bên ngoài

Các quá trình có ảnh hưởng từ nguồn bên ngoài gồm:

- Đối với hoạt động “Công tác nghiên cứu khoa học cơ bản và ứng dụng liên quan đến khí tượng, thủy văn, môi trường và biến đổi khí hậu”: quá trình thuê khoán chuyên gia, cộng tác viên, đơn vị ủy quyền, liên danh triển khai các nhiệm vụ nghiên cứu;
- Đối với hoạt động “Đào tạo trình độ tiến sỹ cho chuyên ngành khí tượng, khí hậu học, thủy văn, hải dương học, quản lý tài nguyên và môi trường”: quá

	VIỆN KHOA HỌC KHÍ TƯỢNG THỦY VĂN VÀ BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU	<i>Ký hiệu:</i> STCL
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	<i>Ngày ban hành:</i> 10/11/2014
		<i>Lần ban hành:</i> 02
		<i>Số trang/tổng:</i> 11/23

trình thuê khoán giáo viên thỉnh giảng, tổ chức phối hợp hướng dẫn nghiên cứu sinh...

Tài liệu viện dẫn: Phụ lục “Sơ đồ mối tương tác giữa các quá trình của Viện KHKT TV & MT”

2. Tài liệu của hệ thống QLCL

Cấu trúc của các tài liệu của Hệ thống QLCL

Sổ tay chất lượng, Chính sách & Mục tiêu chất lượng

Các văn bản quy phạm pháp luật, quy chế, quy định, tiêu chuẩn, quy trình

Các tài liệu hỗ trợ (ví dụ: hướng dẫn)

Các biểu mẫu, hồ sơ

Tài liệu cấp 1: Sổ tay chất lượng, chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng. Sổ tay chất lượng mô tả và bao hàm các chính sách quản lý chung liên quan đến chất lượng; cơ cấu tổ chức, trách nhiệm quyền hạn của lãnh đạo và nhân viên do Viện trưởng phê duyệt và ban hành. Đây là cẩm nang của Hệ thống QLCL của Viện, thể hiện sự cam kết của Ban lãnh đạo trong việc áp dụng và duy trì Hệ thống QLCL theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008;

Tài liệu cấp 2: Gồm các văn bản quy phạm pháp luật, quy chế, quy định mà trong thực tiễn Viện phải thực hiện nhằm đạt được hiệu lực, hiệu quả của chức năng quản lý, đồng thời phù hợp với chính sách chất lượng và các cam kết của Lãnh đạo nêu trong Sổ tay chất lượng do Lãnh đạo Viện phê duyệt và ban hành;

Tài liệu cấp 3: Gồm các loại văn bản chi tiết hoá các quá trình hoạt động theo các thủ tục, quy chế, quy định liên quan gồm: thông báo, công văn hướng dẫn, yêu cầu kỹ thuật, phương pháp thử nghiệm, kiểm tra, tiêu chuẩn, quy trình, quy định, kế hoạch, danh sách ...do Lãnh đạo Viện hoặc Lãnh đạo cấp phòng, Trung tâm phê duyệt theo thẩm quyền.

Tài liệu cấp 4: Gồm các biểu mẫu, các hồ sơ minh chứng việc thực hiện được sử dụng như là một dạng tài liệu đặc biệt.

Tài liệu của hệ thống QLCL là một thể thống nhất, tuân thủ các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008 và các văn bản pháp quy của nhà nước. Mỗi cấp tài liệu sẽ tham chiếu đến các tài liệu cấp thấp hơn khi cần thiết.

Việc tham chiếu chi tiết các tài liệu cấp 2 và cấp 3 của Hệ thống chất lượng sẽ do Văn phòng cập nhật và lưu trữ theo quy chế văn thư lưu trữ; Khi có yêu cầu,

	VIỆN KHOA HỌC KHÍ TƯỢNG THỦY VĂN VÀ BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU	<i>Ký hiệu:</i> STCL
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	<i>Ngày ban hành:</i> 10/11/2014
		<i>Lần ban hành:</i> 02
		<i>Số trang/tổng:</i> 12/23

Văn phòng có trách nhiệm báo cáo lãnh đạo Viện, hoặc thông báo cho các phòng/Trung tâm.

3. Quản lý chất lượng của Viện KHKTTV & MT

Viện quản lý chất lượng thông qua Hệ thống QLCL của Viện, sự tuân thủ các quyết định quản lý của Lãnh đạo Viện thông qua Hệ thống QLCL tại các phòng/Trung tâm. Là một hệ thống bao gồm số lượng rất lớn các quá trình được thực hiện trên phạm vi địa lý nhiều tỉnh thành phố. Trách nhiệm của các khâu trong hệ thống như sau:

- Viện KHKTTV & MT:

+ Phân cấp và cung cấp nguồn lực cần thiết để các đơn vị hạch toán phụ thuộc, đơn vị sự nghiệp có thu và chi nhánh hoạt động. Tùy theo mức độ phụ thuộc, cung cấp đầy đủ nguồn lực về tài chính và cơ chế kiểm soát hoạt động của các đơn vị thành viên;

+ Tiếp tục duy trì có hiệu lực và liên tục cải tiến hệ thống chất lượng thể hiện trong công tác quản lý điều hành tại Viện, tạo điều kiện để các đơn vị duy trì và áp dụng có hiệu lực hệ thống QLCL phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2008.

- Trưởng các đơn vị:

+ Xây dựng và duy trì có hiệu lực hệ thống QLCL tại đơn vị phù hợp với tiêu chuẩn ISO 9001:2008, trước mắt phải áp dụng ngay hoạt động kiểm soát chất lượng chặt chẽ để đảm bảo chất lượng đề tài/sản phẩm nghiên cứu khoa học phù hợp với các yêu cầu chế định và quan tâm của các bên hữu quan;

Tài liệu viện dẫn: QT Kiểm soát tài liệu và QT Kiểm soát hồ sơ

	VIỆN KHOA HỌC KHÍ TƯỢNG THỦY VĂN VÀ BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU	<i>Ký hiệu:</i> STCL
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	<i>Ngày ban hành:</i> 10/11/2014
		<i>Lần ban hành:</i> 02
		<i>Số trang/tổng:</i> 13/23

Chương V

TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

1. Sơ đồ Tổ chức

Sơ đồ tổ chức biểu thị mối quan hệ giữa các đơn vị và Ban lãnh đạo Viện.

Các sơ đồ tổ chức liên quan đến các phòng/Trung tâm của Viện được thể hiện trong sơ đồ tổ chức của từng phòng/Trung tâm.

Chức năng nhiệm vụ của các đơn vị được quy định cụ thể tại Quy định thành lập đơn vị hiện hành

Cơ cấu tổ chức hiện hành của Viện Khoa học Khí tượng, Thủy Văn và Môi trường gồm:

- Lãnh đạo Viện
- Văn phòng
- Phòng Kế hoạch - Tài chính
- Phòng Khoa học, Đào tạo và Hợp tác quốc tế
- Trung tâm Nghiên cứu Khí tượng – Khí hậu
- Trung tâm Nghiên cứu Khí tượng Nông nghiệp
- Trung tâm Nghiên cứu Thủy văn và Tài nguyên nước
- Trung tâm Nghiên cứu Môi trường
- Trung tâm NC Biển và tương tác biển - khí quyển
- Trung tâm Tư vấn KTTV và MT
- Phòng Nghiên cứu Thí nghiệm Công nghệ đo đạc Khí tượng Thủy văn và Môi trường
- Phòng nghiên cứu Viễn thám và Hệ thống thông tin địa lý
- Trung tâm Nghiên cứu Biến đổi khí hậu
- Trung tâm Nghiên cứu Đào tạo Việt Nam - Hàn Quốc
- *Phân viện Khí tượng, Thủy văn và Môi trường phía Nam (hiện tại chưa áp dụng TCVN ISO 9001:2008)*

2. Định hướng khách hàng

Khách hàng của Viện KHKTTV & MT sẽ gồm 2 nhóm chủ yếu:

- Nhóm 1: là các cơ quan chủ quản và quản lý các nhiệm vụ nghiên cứu khoa học như Chính Phủ, Bộ Tài Nguyên Môi trường, Bộ Khoa học Công nghệ, Bộ Tài Chính,...

	VIỆN KHOA HỌC KHÍ TƯỢNG THỦY VĂN VÀ BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU	<i>Ký hiệu:</i> STCL
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	<i>Ngày ban hành:</i> 10/11/2014
		<i>Lần ban hành:</i> 02
		<i>Số trang/tổng:</i> 14/23

- Nhóm 2: là các cơ quan, tổ chức, cá nhân có nhu cầu triển khai các dịch vụ khoa học công nghệ, dịch vụ đào tạo, quan trắc môi trường như:
 - + Đề tài/nhiệm vụ thực hiện theo kinh phí từ ngân sách nhà nước: Sở NN & PTNT, Sở TNMT, UBND tỉnh/thành phố,..
 - + Đề tài/nhiệm vụ thực hiện theo vốn sự nghiệp kinh tế: Tổng Công ty, Công ty cổ phần, ..
 - + Đề tài/nhiệm vụ thực hiện theo vốn từ các tổ chức nước ngoài (thuộc chính phủ hoặc phi chính phủ): WWF, IUCN, JICA, ADB, ...
- Nhóm 3: Cá nhân/tổ chức có nhu cầu đào tạo cán bộ bậc tiến sỹ các mã ngành khí tượng, thủy văn, môi trường và biến đổi khí hậu: Bộ Giáo dục và Đào tạo, Tổ chức cử cán bộ tham dự đào tạo, cá nhân có nhu cầu đào tạo,..

Khách hàng nhóm 1: sẽ được xác định và đáp ứng yêu cầu thông qua việc tuân thủ 100% các văn bản quy phạm pháp luật quy định cách thức triển khai công việc.

Khách hàng nhóm 2: sẽ được xác định và đáp ứng yêu cầu thông qua việc tuân thủ theo các văn kiện dự án, hợp đồng kinh tế được ký kết giữa 02 bên.

Khách hàng nhóm 3: sẽ được xác định và đáp ứng thông qua việc tuân thủ Quy chế đào tạo tiến sỹ do Viện ban hành (trên cơ sở các quy định của pháp luật hiện hành về đào tạo sau đại học đối với bậc Tiến sỹ)

3. Hoạch định

Hoạch định hệ thống Quản lý chất lượng được thực hiện để đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008 cũng như các mục tiêu chất lượng; đồng thời đảm bảo tính nhất quán của hệ thống quản lý chất lượng tại Viện.

4. Trao đổi thông tin


Viện thiết lập và duy trì các kênh trao đổi thông tin nội bộ nhiều chiều trong cơ quan nhằm cung cấp các thông tin đầy đủ, kịp thời, đúng đối tượng về phương hướng và tình hình hoạt động nghiên cứu khoa học, các yêu cầu của khách hàng, yêu cầu luật định, yêu cầu về nhiệm vụ nghiên cứu, khiếu nại của khách hàng,... để cùng xem xét và đưa ra các quyết định cải tiến.

Hình thức truyền đạt thông tin dưới nhiều dạng: thông qua các cuộc họp giao ban, bằng văn bản, email, trực tiếp, điện thoại hoặc qua chương trình quản lý văn bản và giao việc của Viện.

Tài liệu viện dẫn: Quy chế văn thư lưu trữ

5. Xem xét của lãnh đạo

Định kỳ Viện trưởng xem xét tính hiệu lực và sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng và được thực hiện tại các cuộc họp giao ban, sơ kết, tổng kết. Khi cần thiết, Viện triệu tập cuộc họp chuyên đề để xem xét nhằm đánh giá các cơ hội cải

	VIỆN KHOA HỌC KHÍ TƯỢNG THỦY VĂN VÀ BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU	<i>Ký hiệu:</i> STCL
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	<i>Ngày ban hành:</i> 10/11/2014
		<i>Lần ban hành:</i> 02
		<i>Số trang/tổng:</i> 15/23

tiến và các nhu cầu thay đổi đối với hệ thống chất lượng. Hồ sơ xem xét của lãnh đạo bao gồm các báo cáo và biên bản các cuộc họp chuyên đề được lưu tại Văn phòng theo Quy chế Văn thư, lưu trữ.

Nội dung xem xét của lãnh đạo về hệ thống quản lý chất lượng bao gồm các thông tin về:

- Kết quả của các cuộc đánh giá;
- Phản hồi của khách hàng;
- Việc thực hiện các công việc theo chức năng, nhiệm vụ và mức độ phù hợp của kết quả đạt được;
- Tình trạng của các hành động khắc phục và phòng ngừa;
- Các hành động được thực hiện tiếp theo từ các cuộc xem xét của lãnh đạo lần trước;
- Những thay đổi có thể ảnh hưởng đến hệ thống quản lý chất lượng;
- Các khuyến nghị cải tiến.

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

- Cải tiến hiệu lực của hệ thống và cải tiến các quá trình của hệ thống
- Cải tiến sản phẩm liên quan đến các yêu cầu của khách hàng
- Nhu cầu về nguồn lực.

Tài liệu viện dẫn: QT Họp xem xét của lãnh đạo

	VIỆN KHOA HỌC KHÍ TƯỢNG THỦY VĂN VÀ BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU	<i>Ký hiệu:</i> STCL
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	<i>Ngày ban hành:</i> 10/11/2014
		<i>Lần ban hành:</i> 02
		<i>Số trang/tổng:</i> 16/23

Chương VI NGUỒN LỰC

1. Cung cấp nguồn lực

Trưởng các đơn vị chịu trách nhiệm xem xét và xác định các yêu cầu về nguồn lực và cung cấp đầy đủ nguồn lực cho nhân viên để họ áp dụng và duy trì hệ thống chất lượng một cách có hiệu quả (khi cần thiết). Các yêu cầu về nguồn lực được ghi nhận lại bằng tờ trình, báo cáo hoặc biên bản các cuộc họp của các phòng và trình lên Ban lãnh đạo Viện xem xét phê duyệt theo thẩm quyền.

Các nguồn lực bao gồm thiết bị đo, công cụ dụng cụ, kiến thức, kinh nghiệm, thông tin...

Tính đầy đủ về nguồn lực được xem xét như một phần trong xem xét của Lãnh đạo.

Ban lãnh đạo Viện và lãnh đạo các đơn vị đảm bảo cung cấp đầy đủ nguồn lực để thực hiện và duy trì hệ thống chất lượng.

2. Nguồn nhân lực

Để đảm bảo cán bộ phải có năng lực trên cơ sở được giáo dục, đào tạo, có kỹ năng và kinh nghiệm thích hợp, Viện thực hiện như 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 và được xây dựng cụ thể cho từng đề tài, nhiệm vụ nghiên cứu khoa học.

b) Tiến hành đào tạo hay những hành động khác (luân chuyển cán bộ, chuyển chuyển...) thông qua các hình thức như sau để đáp ứng tiêu chuẩn của từng vị trí:

- Đào tạo nội bộ;
- Mời chuyên gia bên ngoài đến đào tạo;
- Gửi cán bộ tham dự các khoá đào tạo bên ngoài.

c) Đánh giá hiệu lực của công tác đào tạo hoặc các hành động khác phải căn cứ vào mục tiêu của việc đào tạo hoặc của hành động khác và phải được lưu hồ sơ. Việc đánh giá hiệu lực đào tạo có thể được thực hiện bằng các biện pháp như thông qua kết quả thi, đánh giá kết quả công việc của cấp trên đối với cấp dưới.

d) Đảm bảo rằng người lao động nhận thức được mối liên quan và tầm quan trọng của các hoạt động của họ và họ đóng góp như thế nào đối với việc đạt được mục tiêu chất lượng thông qua các cuộc họp bình xét thi đua hoặc đánh giá kết quả công việc.

e) Hồ sơ về giáo dục, đào tạo, kỹ năng và kinh nghiệm chuyên môn được duy trì tại Cơ quan bao gồm: Các bằng cấp, thông báo các khoá học và danh sách học viên, lý lịch cá nhân (được cập nhật thông qua các đợt xét nâng lương, nâng ngạch hoặc bổ nhiệm theo quy định hiện hành).

	VIỆN KHOA HỌC KHÍ TƯỢNG THỦY VĂN VÀ BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU	<i>Ký hiệu:</i> STCL
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	<i>Ngày ban hành:</i> 10/11/2014
		<i>Lần ban hành:</i> 02
		<i>Số trang/tổng:</i> 17/23

3. Cơ sở hạ tầng

Cơ sở hạ tầng của Cơ quan bao gồm: trụ sở làm việc, các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ cho xử lý công việc, hệ thống máy chủ, máy vi tính, các phần mềm quản lý...

Cơ quan xác định, cung cấp và duy trì cơ sở hạ tầng cần thiết để đạt được sự phù hợp đối với các yêu cầu về hoạt động tác nghiệp thông các quá trình mua sắm hàng hoá và dịch vụ phục vụ cho nhu cầu quản lý điều hành.

4. Môi trường làm việc

Văn phòng và các cán bộ văn thư lưu trữ tại các đơn vị có nhiệm vụ lưu trữ khoa học và phù hợp các hồ sơ tài liệu là kết quả của quá trình nghiên cứu, đào tạo, chuyển giao công nghệ,.. Đảm bảo không bị mối mọt, thất lạc hoặc phá hủy.

Tài liệu viện dẫn: QT Kiểm soát tài liệu và QT Kiểm soát hồ sơ

	VIỆN KHOA HỌC KHÍ TƯỢNG THỦY VĂN VÀ BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU	<i>Ký hiệu:</i> STCL
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	<i>Ngày ban hành:</i> 10/11/2014
		<i>Lần ban hành:</i> 02
		<i>Số trang/tổng:</i> 18/23

Chương VII

ĐẠI DIỆN LÃNH ĐẠO HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG (QMR)

Viện phân công một cán bộ phụ trách hệ thống quản lý chất lượng ISO là Đại diện lãnh đạo Hệ thống quản lý chất lượng (QMR). QMR báo cáo trực tiếp và đề xuất để Viện ra quyết định nhằm giúp QMR trong các vấn đề có liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng.

1. Trách nhiệm của QMR

- Đảm bảo các quá trình hoạt động của Cơ quan được duy trì phù hợp với yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng theo ISO 9001:2008.
- Báo cáo Viện trưởng về tình hình và kết quả hoạt động của hệ thống chất lượng và các yêu cầu về nguồn lực, về cải tiến để nâng cao hiệu quả, hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.
- Tổ chức đào tạo cho cán bộ, nhân viên trong Cơ quan (CBNV) nhận thức được các yêu cầu của khách hàng và đáp ứng ngày càng tốt hơn yêu cầu của khách hàng qua các nghiệp vụ cụ thể hàng ngày.
- Quan hệ với các cơ quan hữu quan bên ngoài về các vấn đề liên quan đến hệ thống. Phối hợp với các cơ quan đánh giá cấp giấy chứng nhận.
- Hoạch định và điều hành các cuộc Đánh giá nội bộ, giám sát việc thực hiện các hành động khắc phục/phòng ngừa, chỉ đạo tổ chức các cuộc họp xem xét của lãnh đạo theo định kỳ/đợt xuất (nếu cần).

2. Quyền hạn của QMR

- Huy động toàn bộ CBNV thực hiện đúng các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008. Đề nghị Viện trưởng khen thưởng các nhân tố có nhiều nỗ lực trong xây dựng, duy trì và cải tiến hệ thống chất lượng.
- Sử dụng nguồn kinh phí được duyệt cho việc duy trì, cải tiến Hệ thống chất lượng của Cơ quan.

	VIỆN KHOA HỌC KHÍ TƯỢNG THỦY VĂN VÀ BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU	<i>Ký hiệu:</i> STCL
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	<i>Ngày ban hành:</i> 10/11/2014
		<i>Lần ban hành:</i> 02
		<i>Số trang/tổng:</i> 19/23

Chương VIII TẠO SẢN PHẨM

1. Hoạch định việc tạo sản phẩm

Cơ quan lập kế hoạch và triển khai các quá trình cần thiết đối với việc tạo sản phẩm thể hiện qua việc xây dựng và ban hành các Quy định về quản lý như: Quy định chức năng nhiệm vụ các đơn vị; Quy chế Văn thư, lưu trữ; ...

Việc hoạch định đảm bảo nhất quán với các yêu cầu của các quá trình khác của hệ thống quản lý chất lượng. Chấp hành các quy định quản lý trên việc tạo sản phẩm là các quyết định quản lý điều hành sẽ đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2008.

2. Các quá trình liên quan đến khách hàng

Việc xác định các yêu cầu liên quan đến đề tài, dự án, công việc được Đơn vị chủ trì thiết lập đề cương/đề xuất/yêu cầu/chương trình...Sau khi được cơ quan chủ quản, khách hàng...phê duyệt thì đây là căn cứ chính để xác nhận yêu cầu của nhiệm vụ, triển khai thực hiện nhằm đáp ứng yêu cầu.

3. Thiết kế và phát triển

Đối với các đề tài/dự án/nhiệm vụ mới, Việt Nam cũng như đơn vị giao nhiệm vụ chưa có kinh nghiệm thiết kế và triển khai, Đơn vị chủ trì nhiệm vụ sẽ thiết kế đề cương nhiệm vụ hay văn kiện dự án, bảo vệ trước hội đồng duyệt đề cương nếu cần. Khi Đề cương được phê duyệt thì sẽ được triển khai áp dụng và sửa đổi nếu cần thiết.

4. Mua hàng

Tiêu chí đánh giá và lựa chọn ban đầu cũng như nghiệm thu chất lượng công việc của cộng tác viên, chuyên gia, đơn vị liên kết, đơn vị phối hợp triển khai đề tài,.. được quy định cụ thể tại Đề cương dự án/đề tài/hợp đồng dịch vụ..., Đơn vị triển khai đề tài có trách nhiệm tuân thủ các yêu cầu này.

5. Sản xuất và cung cấp dịch vụ

a) Viện lập kế hoạch, ra các quyết định quản lý và thực hiện các yêu cầu công việc trong điều kiện được kiểm soát. Khi có thể, các điều kiện được kiểm soát bao gồm:

- Sự sẵn có các thông tin mô tả các đặc tính của sản phẩm như Hợp đồng nghiên cứu khoa học, chương trình đào tạo, đề cương dự án, tài liệu dự án;
- Sự sẵn có các hướng dẫn công việc khi cần thiết cho các mảng công việc cần tham khảo;
- Sử dụng các phần mềm và thiết bị tin học thích hợp phục vụ cho quá trình phân tích và dự thảo các báo cáo và quyết định quản lý;

	VIỆN KHOA HỌC KHÍ TƯỢNG THỦY VĂN VÀ BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU	<i>Ký hiệu:</i> STCL
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	<i>Ngày ban hành:</i> 10/11/2014
		<i>Lần ban hành:</i> 02
		<i>Số trang/tổng:</i> 20/23

- Thực hiện các hoạt động nghiệm thu, đánh giá cấp phòng/Trung tâm, Lãnh đạo Viện, Khách hàng,...

b) Xác nhận giá trị sử dụng của các quá trình sản xuất và cung cấp dịch vụ:

Các kết quả nghiên cứu khoa học cũng như các bản tin, dự báo và thông báo,.. được Viện theo dõi và tiếp nhận các phản hồi từ các bên sử dụng, nhằm cải tiến quá trình hoạt động của Viện đảm bảo đáp ứng yêu cầu thực tiễn của đời sống nhân dân cũng như phát triển kinh tế xã hội.

c) Nhận biết và xác định nguồn gốc

Việc xác định nguồn gốc sản phẩm được thực hiện như sau:

- Đối với sản phẩm là các quyết định quản lý: Được theo dõi thông qua số ký hiệu và nơi soạn thảo văn bản được Quy định tại Quy chế Văn thư, lưu trữ;
- Đối với sản phẩm là đề tài/dự án được theo dõi theo mã số do Đơn vị chủ quản đánh mã số và theo ngày tháng ban hành;
- Đối với chứng chỉ/chứng nhận đào tạo: được theo dõi cho từng khóa theo mã số hợp đồng dịch vụ;
- Đối với đào tạo tiến sỹ: được theo dõi và đánh mã số mã ngành đào tạo và học viên theo quy định của Bộ Giáo dục và đào tạo;
- Hồ sơ được lưu theo Quy chế Văn thư lưu trữ.

d) Tài sản của khách hàng

Tài sản của khách hàng đối với các hoạt động của Viện gồm: các mẫu vật chất, các dữ liệu, kết quả thí nghiệm, sản phẩm nghiên cứu,.. được quy định sử dụng theo yêu cầu của khách hàng.

e) Bảo toàn sản phẩm


Các sản phẩm nghiên cứu khoa học, dữ liệu đo đạc, quan trắc,.. được lưu trữ bảo quản đảm bảo toàn vẹn trong toàn bộ quá trình triển khai, đánh giá và nghiệm thu công việc.

6. Kiểm soát phương tiện theo dõi và đo lường

Thiết bị đo đạc do cơ quan có thẩm quyền kiểm định và xác nhận tính chính xác của thiết bị.

Tài liệu viện dẫn:

- *QT Nghiên cứu khoa học;*
- *Quy chế đào tạo trình độ tiến sỹ;*
- *QT Ra thông báo và dự báo khí hậu;*
- *QT Dự báo thời tiết bằng mô hình MM5;*
- *QT Cung cấp dịch vụ đào tạo;*

	VIỆN KHOA HỌC KHÍ TƯỢNG THỦY VĂN VÀ BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU	<i>Ký hiệu:</i> STCL
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	<i>Ngày ban hành:</i> 10/11/2014
		<i>Lần ban hành:</i> 02
		<i>Số trang/tổng:</i> 21/23

- *QT Ra thông báo khí tượng nông nghiệp;*
- *QT Ra bản tin dự báo khí tượng nông nghiệp;*
- *QT Ra bản tin tổng kết vụ;*

	VIỆN KHOA HỌC KHÍ TƯỢNG THỦY VĂN VÀ BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU	<i>Ký hiệu:</i> STCL
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	<i>Ngày ban hành:</i> 10/11/2014
		<i>Lần ban hành:</i> 02
		<i>Số trang/tổng:</i> 22/23

Chương IX

ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH, CẢI TIẾN

Viện thực hiện hoạch định và triển khai các quá trình theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến cần thiết nhằm:

- Chứng tỏ sự phù hợp của sản phẩm;
- Đảm bảo sự phù hợp của hệ thống quản lý chất lượng;
- Thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.

1. Theo dõi và đo lường

a) Sự thỏa mãn của khách hàng

Viện thực hiện theo dõi và đánh giá sự thỏa mãn của khách hàng thông qua phản hồi của khách hàng; các cuộc thanh kiểm tra và báo cáo của các đơn vị; đánh giá nghiệm thu đề tài/nhiệm vụ từ khách hàng.

b) Đánh giá nội bộ

Các đơn vị tiến hành đánh giá nội bộ định kỳ theo kế hoạch để xác định xem hệ thống quản lý chất lượng:

- Có phù hợp với các bố trí sắp xếp được hoạch định đối với các yêu cầu của tiêu chuẩn này;
- Có được áp dụng một cách hiệu lực và được duy trì.

c) Theo dõi và đo lường các quá trình

Các đơn vị áp dụng việc theo dõi và các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng. Các phương pháp này phải chứng tỏ khả năng của các quá trình để đạt được các kết quả đã hoạch định. Khi không đạt được các kết quả theo hoạch định, phải tiến hành việc khắc phục và hành động khắc phục một cách thích hợp để đảm bảo sự phù hợp của sản phẩm thông qua các cuộc họp giao ban, sơ kết và tổng kết và/hoặc các cuộc họp chuyên đề.

d) Theo dõi và đo lường sản phẩm

Các đơn vị theo dõi và đo lường các đặc tính của sản phẩm để kiểm tra xác nhận rằng các yêu cầu về sản phẩm được đáp ứng. Việc này được tiến hành theo Quy chế làm việc và Quy chế Văn thư lưu trữ, QT Nghiên cứu khoa học,..

Bằng chứng của sự phù hợp với các chuẩn mực chấp nhận phải được duy trì bằng hồ sơ, trong đó chỉ rõ người thông qua sản phẩm. Chỉ được thông qua sản phẩm và chuyển giao dịch vụ khi đã hoàn thành thoả đáng các hoạt động theo hoạch định hoặc phê duyệt của người có thẩm quyền và, nếu có thể, của khách hàng.

	VIỆN KHOA HỌC KHÍ TƯỢNG THỦY VĂN VÀ BIẾN ĐỔI KHÍ HẬU	<i>Ký hiệu:</i> STCL
	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	<i>Ngày ban hành:</i> 10/11/2014
		<i>Lần ban hành:</i> 02
		<i>Số trang/tổng:</i> 23/23

2. Kiểm soát sản phẩm không phù hợp

Sản phẩm không phù hợp của Viện gồm:

- Các quyết định quản lý, điều hành trái với các quy định hiện hành của Nhà nước và của Viện;
- Triển khai các hợp đồng khoa học công nghệ không tuân thủ theo cam kết về tiến độ, nội dung công việc, sản phẩm khoa học,...

3. Phân tích dữ liệu

Các đơn vị xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu tương ứng để chứng tỏ sự thích hợp và tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng và đánh giá xem sự cải tiến thường xuyên hiệu lực của hệ thống chất lượng có thể tiến hành ở đâu. Điều này bao gồm cả các dữ liệu được tạo ra do kết quả của việc theo dõi, đo lường và từ các nguồn thích hợp khác.

Việc phân tích dữ liệu sẽ cung cấp thông tin về:

- Sự thỏa mãn khách hàng;
- Sự phù hợp với các yêu cầu về sản phẩm;
- Đặc tính và xu hướng của các quá trình và sản phẩm, kể cả các cơ hội cho hành động phòng ngừa;
- Người cung ứng.

4. Cải tiến

Các đơn vị thường xuyên nâng cao tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng thông qua việc sử dụng chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, kết quả đánh giá, việc phân tích dữ liệu, hành động khắc phục và phòng ngừa và sự xem xét của lãnh đạo. Quá trình thực hiện cải tiến thường xuyên được thể hiện bằng các kết luận tại các cuộc họp xem xét của Lãnh đạo và bằng chứng của việc thực hiện thủ tục hành động khắc phục, phòng ngừa.

Tài liệu viện dẫn: QT Đánh giá nội bộ và QT Kiểm soát sự không phù hợp và hành động khắc phục phòng ngừa