



**BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM**

**HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG
THEO TIÊU CHUẨN QUỐC TẾ ISO 9001:2015
SỔ TAY CHẤT LƯỢNG**

**Người viết
ĐẠI DIỆN LÃNH ĐẠO**

**Người phê duyệt
GIÁM ĐỐC VIỆN**

Trần Đình Hòa

Nguyễn Vũ Việt

THEO DÕI SỬA ĐỔI

TT	Ngày có hiệu lực	Nội dung sửa đổi	Số Y/C
1	01/09/2017	Ban hành lần đầu theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015	-/-
2	23/10/2018	Bổ sung mục 4.2 Hiểu biết về nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm : Dòng thứ 8 trang 8 từ trên xuống.	01/2018
3			
4			
5			

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 02 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 2/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

PHẦN 1. MỤC LỤC

STT	TIÊU ĐỀ
Phần 1	MỤC LỤC
Phần 2	GIỚI THIỆU VỀ VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM
Phần 3	PHẠM VI ÁP DỤNG
Phần 4	BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC
4.1	Hiểu biết về tổ chức và bối cảnh của tổ chức
4.2	Hiểu biết về nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm
4.3	Xác định phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng
4.4	Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống
Phần 5	SỰ LÃNH ĐẠO
5.1	Sự lãnh đạo và cam kết
5.2	Chính sách chất lượng
5.3	Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức
Phần 6	HOẠCH ĐỊNH
6.1	Các hành động giải quyết các rủi ro và cơ hội
6.2	Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt mục tiêu
6.3	Hoạch định sự thay đổi
Phần 7	HỖ TRỢ
7.1	Nguồn lực
7.2	Năng lực
7.3	Nhận thức
7.4	Trao đổi thông tin
7.5	Thông tin dạng văn bản

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 01 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 3/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

Phần 8	VẬN HÀNH
8.1	Hoạch định và kiểm soát vận hành
8.2	Các yêu cầu cho sản phẩm và dịch vụ
8.3	Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ
8.4	Kiểm soát quá trình cung cấp, sản phẩm và dịch vụ bên ngoài
8.5	Sản xuất và cung cấp dịch vụ
8.6	Thông qua sản phẩm và dịch vụ
8.7	Kiểm soát đầu ra không phù hợp
Phần 9	ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG
9.1	Theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá
9.2	Đánh giá nội bộ
9.3	Xem xét của lãnh đạo
Phần 10	CẢI TIẾN
10.1	Tổng quan
10.2	Sự không phù hợp và hành động khắc phục
10.3	Cải tiến liên tục

	<h1>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</h1>	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 01 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 5/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

+ Công nghệ thông tin và tự động hoá;

+ Nghiên cứu phòng trừ Môi.

- Thẩm định và phê duyệt đề cương nghiên cứu, dự toán và nghiệm thu kết quả đề tài nghiên cứu khoa học, phát triển công nghệ, dự án sản xuất thử, thử nghiệm công nghệ của các đơn vị trực thuộc Viện theo quy định của Nhà nước và phân cấp của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

- Chủ trì tổ chức biên soạn các quy trình, quy chuẩn kỹ thuật, tiêu chuẩn, định mức kinh tế, kỹ thuật, trình cấp có thẩm quyền ban hành theo quy định của pháp luật.

- Thông tin khoa học, công nghệ và môi trường, phát hành tạp chí, trang thông tin điện tử theo chuyên ngành.

- Quản lý và tổ chức thực hiện các dự án đầu tư xây dựng của Viện theo quy định của Luật Xây dựng, Luật Đấu thầu và pháp luật có liên quan.

- Quản lý và tổ chức thực hiện nguồn nhân lực, kinh phí, tài sản và các nguồn lực khác được giao theo quy định của pháp luật.

- Quyết định việc mời chuyên gia, các nhà khoa học nước ngoài vào Việt Nam và cử cán bộ ra nước ngoài công tác theo quy định của pháp luật hiện hành và phân cấp quản lý cán bộ của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Bộ trưởng giao.

- Thực hiện nhiệm vụ và quyền hạn của tổ chức khoa học công nghệ công lập theo quy định tại Nghị định số 115/2005/NĐ-CP ngày 05/9/2005 của Chính phủ theo Quyết định phê duyệt của Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

Về dịch vụ:

- Thẩm tra hoặc tham gia thẩm tra về công nghệ, kinh tế, kỹ thuật các dự án trọng điểm của Nhà nước và của các địa phương theo quy định của pháp luật.

- Chuyên giao kết quả nghiên cứu khoa học, công nghệ vào sản xuất theo quy định của pháp luật.

- Tư vấn xây dựng; thí nghiệm mô hình thủy lực công trình, sông, biển; thẩm tra, tư vấn thẩm định các dự án thủy lợi, thủy điện, thủy sản và bảo vệ môi trường phù hợp với các lĩnh vực chuyên môn của Viện; đầu tư và xây dựng các công trình hoặc hạng mục công trình thuộc dự án đầu tư phát triển công trình kết cấu hạ tầng theo quy định của pháp luật.

- Đào tạo nhân lực khoa học, công nghệ có trình độ cao; tổ chức đào tạo sau đại học, liên kết đào tạo đại học về chuyên ngành thủy lợi, thủy điện và môi trường theo quy định của pháp luật.

- Hợp tác quốc tế về nghiên cứu khoa học, chuyên giao công nghệ, liên doanh, liên kết phát triển công nghệ, thử nghiệm kỹ thuật mới, đào tạo nguồn nhân lực thuộc lĩnh

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 02 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 6/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

vực được giao với các tổ chức, cá nhân trong nước và ngoài nước theo quy định của pháp luật.

Về sản xuất

Tổ chức sản xuất, kinh doanh và xuất nhập khẩu theo quy định của pháp luật.

- Quá trình hoạt động:

Viện Khoa học Thủy lợi Việt Nam được thành lập trên cơ sở tổ chức, sắp xếp lại Viện Khoa học Thủy lợi và Viện Khoa học Thủy lợi Miền nam. Trong đó:

+ Viện Khoa học Thủy lợi: thành lập năm 1959.

- Năm 1963 Viện khoa học Thủy lợi được tách ra từ Học viện Thủy lợi do Bộ trưởng Bộ Thủy lợi quyết định với tên: Viện nghiên cứu Khoa học Thủy lợi.

- Năm 1992, Viện nghiên cứu khoa học Thủy lợi được đổi tên thành Viện Khoa học Thủy lợi Quốc gia.

- Ngày 10/10/1995 Bộ trưởng Bộ Thủy lợi ra quyết định số 90/QĐ/TCCB đổi tên Viện thành Viện nghiên cứu Khoa học và Kinh tế Thủy lợi.

- Ngày 11/3/1998 Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn ra quyết định số 886/QĐ/BNN/TCCB đổi tên Viện thành Viện Khoa học Thủy lợi.

- Ngày 01/02/1999 Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn ra quyết định số 24/1999/QĐ/BNN/TCCB quy định nhiệm vụ và cơ cấu tổ chức cho Viện Khoa học Thủy lợi.

+ Viện Khoa học Thủy lợi Miền Nam:

- Năm 1978 Bộ trưởng Bộ Thủy lợi đã ra quyết định số 864/QĐ-TC ngày 19/8/1978 thành lập Phân Viện Nghiên cứu Khoa học Thủy lợi miền Nam.

- Ngày 31/7/1990 Bộ trưởng Bộ Thủy lợi đã ban hành quyết định số 285/QĐ/TCCB-LĐ chuyển Phân Viện Nghiên cứu Khoa học Thủy lợi miền Nam thành Viện Nghiên cứu Khoa học Thủy lợi Nam bộ, trực thuộc Bộ Thủy lợi.

- Ngày 9/7/1997 Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và PTNT đã ban hành quyết định số 1621/NN/TCCB-QĐ chuyển Viện Nghiên cứu Khoa học Thủy lợi Nam Bộ thành Viện Khoa học Thủy lợi miền Nam trực thuộc Bộ Nông nghiệp và PTNT.

+ Viện Khoa học Thủy lợi Việt Nam:

Trên cơ sở tổ chức, sắp xếp lại Viện Khoa học Thủy lợi và Viện Khoa học Thủy lợi Miền nam, ngày 10/5/2007 Thủ tướng Chính phủ đã ra Quyết định số 594/QĐ-TTg về việc thành lập Viện Khoa học Thủy lợi Việt Nam; Ngày 24/4/2008 Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn ra quyết định số 55/2008/QĐ-BNN quy định chức năng nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Viện Khoa học Thủy lợi Việt Nam.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 01 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 7/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

PHẦN 3 – PHẠM VI ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG

3.1 Phạm vi áp dụng

- *Đối với sản phẩm:*
 - + Quản lý và nghiên cứu khoa học
 - + Triển khai ứng dụng tiến bộ khoa học công nghệ vào thực tế
 - + Tổ chức đào tạo
 - + Hợp tác quốc tế
- *Đối với các phòng ban, đơn vị:*
 - + Các Ban tham mưu: Ban Kế hoạch Tổng hợp; Ban Tổ chức Hành chính; Ban Tài chính Kế toán.
 - + Trung tâm Đào tạo và Hợp tác Quốc tế.
 - + Viện Thủy điện và Năng lượng tái tạo.
 - + Viện Sinh thái và Bảo vệ công trình.
 - + Viện Thủy công.
 - + Phòng Thí nghiệm trọng điểm Quốc gia về Động lực học sông biển.
 - + Viện Khoa học Thủy lợi Miền Trung và Tây Nguyên.
 - + Viện Bơm và Thiết bị Thủy lợi.
 - +.....

3.2 Các yêu cầu không áp dụng

Viện thực hiện tất cả các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015

PHẦN 4 – BỐI CẢNH CỦA TỔ CHỨC

4.1 Hiểu biết về tổ chức và bối cảnh của tổ chức

Trong quá trình hoạch định, xây dựng và áp dụng hệ thống quản lý chất lượng đáp ứng tiêu chuẩn ISO 9001:2015, Viện đã xác định vấn đề nội bộ và bên ngoài (gồm cả các yếu tố tích cực và tiêu cực) có liên quan đến mục đích và định hướng chiến lược của mình và các tác động của nó đến khả năng đạt được các kết quả dự định của hệ thống quản lý chất lượng của Viện.

Các vấn đề bên ngoài đã được Viện xác định dựa trên: Quy định của luật pháp, yêu cầu của khách hàng và các nhà cung cấp, tình hình thị trường, môi trường cạnh tranh và các yếu tố kinh tế xã hội khác có liên quan đến hoạt động của Viện.

Các vấn đề nội bộ đã được Viện xác định dựa trên: Chức năng nhiệm vụ của Viện đã được giao, tài sản (nhân lực, đất đai, phương tiện, thiết bị) của Viện, kiến thức

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 02 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 8/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

và sự hiểu biết của cán bộ nhân viên, văn hóa hoạt động của Viện và các hoạt động hàng ngày của Viện.

Các vấn đề nội bộ và bên ngoài trên được Viện thể hiện bằng các văn bản định kỳ hàng năm thông qua các cuộc họp tổng kết tháng, quý, năm (hoặc đột xuất khi cần).

4.2 Hiểu biết về nhu cầu và mong đợi của các bên quan tâm

Các bên quan tâm có ảnh hưởng đến khả năng của Viện trong việc cung cấp các dịch vụ đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và các yêu cầu luật pháp, bao gồm:

- Ban Giám đốc Viện Khoa học Thủy lợi Việt Nam;
- Các cơ quan Chủ quản : Bộ Khoa học và Công nghệ; Bộ Nông nghiệp và PTNT;
- Các địa phương đơn vị thực hiện nhiệm vụ: Các Sở, Ban ngành của địa phương;
- Hệ thống Ngân hàng, Kho bạc liên quan;
- Cán bộ, viên chức và người lao động của Viện;
- Chủ đầu tư thực hiện các dự án, hợp đồng khoa học công nghệ, hợp đồng kinh tế;
- Các cơ quan Bảo hiểm xã hội, bảo hiểm y tế;
- Các nhà cung cấp dịch vụ cho hoạt động hợp đồng kinh tế;
- Hoạt động của tổ chức công đoàn

Để đảm bảo Viện luôn cung cấp một cách ổn định các dịch vụ cho khách hàng, Viện thực hiện việc theo dõi và xem xét thông tin về các bên quan tâm này và các yêu cầu liên quan của họ.

4.3 Xác định phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng

Khi xác định phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng, Viện tiến hành xem xét:

- Các vấn đề bên ngoài và nội bộ (xem mục 4.1)
- Các yêu cầu của bên quan tâm có liên quan (xem mục 4.2)
- Các sản phẩm và dịch vụ của Viện

Phạm vi áp dụng của hệ thống quản lý chất lượng được nêu trong Phần 3 của Sổ tay chất lượng này.

4.4 Hệ thống quản lý chất lượng và các quá trình của hệ thống

Viện thực hiện việc thiết lập, thực hiện, duy trì và liên tục cải tiến hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm các quá trình cần thiết và mối tương tác của chúng:

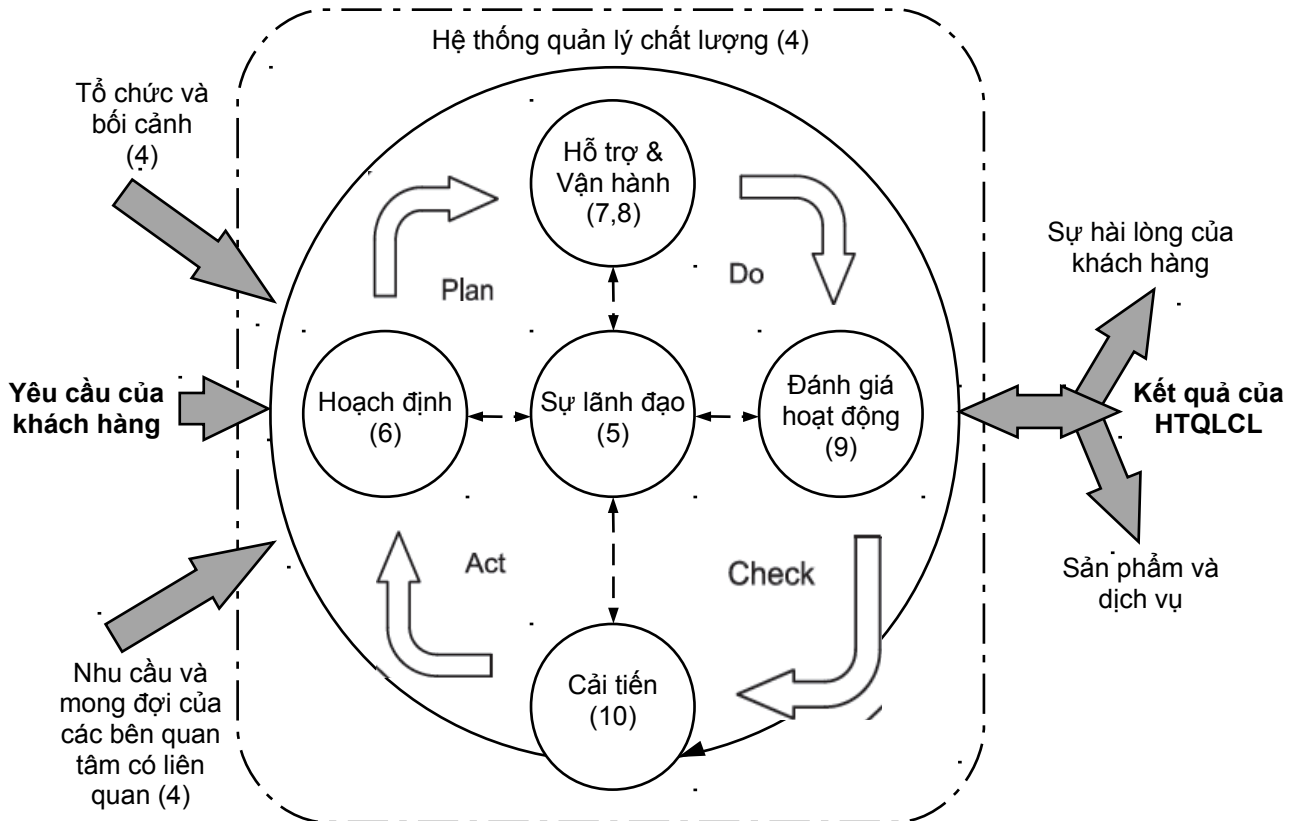


SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã số tài liệu : STCL
Lần ban hành : 01
Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018
Trang : 9/30

VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM

ISO 9001:2015



Viện thực hiện xác định quá trình cần thiết trong hệ thống quản lý chất lượng và áp dụng chúng trong toàn Viện, và đã:

- Xác định các yêu cầu đầu vào và đầu ra được mong đợi từ các quá trình này;
- Xác định trình tự và mối tương tác của các quá trình này;
- Xác định và áp dụng các chuẩn mực và phương pháp (bao gồm theo dõi, đo lường và các chỉ số hoạt động liên quan) cần thiết để đảm bảo việc tác nghiệp và kiểm soát các quá trình này có hiệu lực;
- Xác định các nguồn lực cần thiết cho các quá trình này và đảm bảo chúng luôn sẵn có;
- Phân công các trách nhiệm và quyền hạn cho các quá trình này;
- Giải quyết các rủi ro và cơ hội khi được xác định phù hợp với các yêu cầu trong mục 6.1;
- Đánh giá các quá trình này và thực hiện bất kỳ sự thay đổi cần thiết nào để đảm bảo rằng các quá trình này đạt được kết quả dự kiến;
- Cải tiến các quá trình và hệ thống quản lý chất lượng

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 02 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 10/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

Viện tiến hành xây dựng và duy trì các thông tin dạng văn bản (hệ thống văn bản) để hỗ trợ việc tác nghiệp của các quá trình. Kết quả thực hiện của các quá trình này được Viện thực hiện lưu giữ các thông tin dạng văn bản (hồ sơ áp dụng) để tin tưởng rằng các quá trình đang được thực hiện theo kế hoạch.

PHẦN 5 – SỰ LÃNH ĐẠO

5.1 Sự lãnh đạo và cam kết

5.1.1 Tổng quan

Giám đốc Viện chứng minh sự lãnh đạo và cam kết của mình với sự tôn trọng hệ thống quản lý chất lượng bằng cách :

- Nhận trách nhiệm về tính hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng;
- Đảm bảo rằng chính sách chất lượng và các mục tiêu chất lượng được thiết lập cho hệ thống quản lý chất lượng và thích hợp với bối cảnh và định hướng chiến lược của Viện;
- Đảm bảo sự tích hợp các yêu cầu hệ thống quản lý chất lượng vào các quá trình kinh doanh của Viện;
- Thúc đẩy việc sử dụng phương pháp tiếp cận theo quá trình và tư duy quản lý rủi ro;
- Đảm bảo rằng các nguồn lực cần thiết cho hệ thống quản lý chất lượng luôn sẵn có;
- Truyền đạt về tầm quan trọng của hiệu lực quản lý chất lượng và sự phù hợp với các yêu cầu của hệ thống quản lý chất lượng;
- Đảm bảo rằng hệ thống quản lý chất lượng đạt được kết quả mong đợi;
- Lôi cuốn, chỉ đạo và hỗ trợ mọi người để đóng góp vào hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng;
- Thúc đẩy cải tiến;
- Hỗ trợ các vị trí quản lý khác có liên quan để chứng minh sự lãnh đạo của họ khi nó áp dụng cho các khu vực trách nhiệm của họ.

5.1.2 Hướng vào khách hàng

Giám đốc Viện chứng minh sự lãnh đạo và cam kết của mình với sự tôn trọng tới sự hướng vào khách hàng bằng cách đảm bảo rằng:

- Các yêu cầu của khách hàng và các yêu cầu pháp luật và chế định được áp dụng phải được xác định, thấu hiểu và duy trì việc đáp ứng;
- 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 giải quyết;
- Sự định hướng nâng cao hài lòng khách hàng được duy trì.

Tài liệu viện dẫn:

QT912-01/VAWR: Quy trình Theo dõi và xử lý phản hồi khách hàng.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 01 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 11/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

5.2 Chính sách

5.2.1 Thiết lập chính sách chất lượng

Giám đốc Viện thiết lập chính sách chất lượng bằng văn bản. Chính sách chất lượng được xây dựng phù hợp với mục đích và bối cảnh của Viện và hỗ trợ định hướng chiến lược của mình, thể hiện rõ việc cam kết đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn ISO 9001:2015 và liên tục cải tiến hệ thống quản lý chất lượng.

CHÍNH SÁCH CHẤT LƯỢNG
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM CAM KẾT:

- Không ngừng nâng cao chất lượng nghiên cứu khoa học, tư vấn, chuyển giao công nghệ, đào tạo phục vụ mục tiêu tái cơ cấu ngành trên cơ sở kiện toàn tổ chức, phát triển nguồn nhân lực trình độ cao và đầu tư xây dựng cơ sở vật chất trang thiết bị tiên tiến hiện đại.
- Duy trì thực hiện có hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

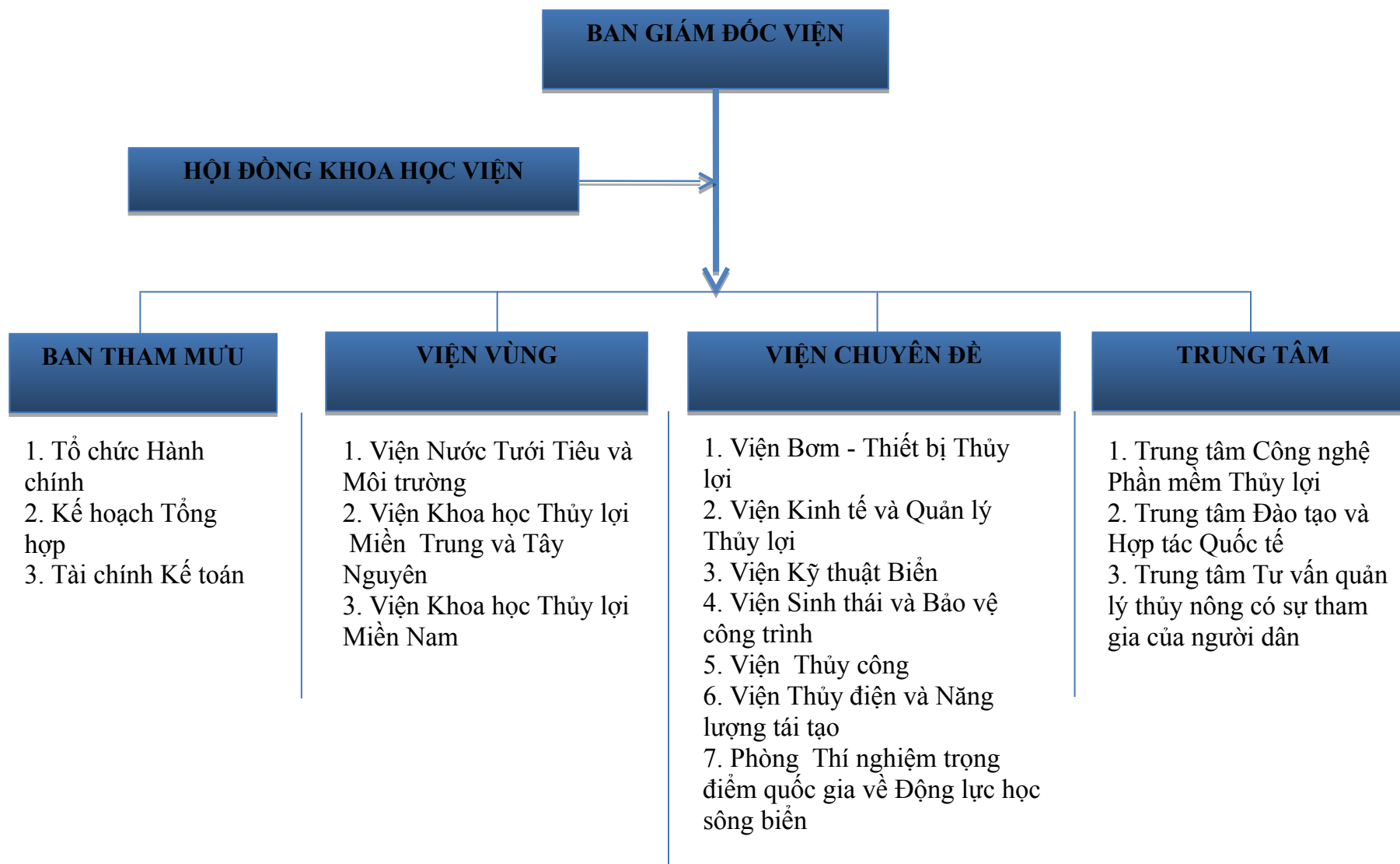
Hà Nội, ngày 01 tháng 09 năm 2017
Giám đốc
Nguyễn Vũ Việt

5.2.2 Tuyên truyền chính sách chất lượng

Giám đốc Viện đảm bảo chính sách chất lượng này luôn sẵn có tới các bên quan tâm (khi thích hợp) và yêu cầu mọi cán bộ công nhân viên trong toàn Viện thấu hiểu và duy trì việc thực hiện

5.3 Vai trò, trách nhiệm và quyền hạn trong tổ chức

5.3.1 Sơ đồ tổ chức Viện



	<h1>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</h1>	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 01 Ngày có hiệu lực : 01/9/ 2017 Trang : 13/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

5.3.2 Chức năng nhiệm vụ Ban Giám đốc và các đơn vị.

Để thực hiện hệ thống quản lý chất lượng một cách hiệu quả, Viện Khoa học Thủy lợi Việt Nam thiết lập và duy trì các tài liệu để mô tả rõ ràng các vị trí công việc và trách nhiệm. Dựa trên các qui định sơ đồ tổ chức, chức năng nhiệm vụ các đơn vị. Các nhân viên phải nắm rõ và hoàn thành nhiệm vụ của họ theo đúng chức năng nhiệm vụ được giao.

Tài liệu áp dụng:

Các quy định Sơ đồ tổ chức, chức năng nhiệm vụ của Ban giám đốc Viện, các Ban tham mưu, Các đơn vị thành viên.

PHẦN 6 – HOẠCH ĐỊNH

6.1 Các hành động giải quyết các rủi ro và cơ hội

6.1.1 Khi hoạch định cho hệ thống quản lý chất lượng, Viện tiến hành xem xét các vấn đề đã nêu trong mục 4.1 và mục 4.2 của Sổ tay chất lượng này và xác định các rủi ro và cơ hội mà cần phải được giải quyết

6.1.2 Khi đã xác định được các rủi ro và cơ hội, Viện thực hiện việc lập kế hoạch để giải quyết các hành động giải quyết các rủi ro và cơ hội này. Các hành động được tích hợp vào các quá trình hệ thống quản lý chất lượng và tương ứng với các tác động tiềm ẩn lên sự phù hợp của dịch vụ do Viện cung cấp cho khách hàng. Kết quả thực hiện các hành động giải quyết các rủi ro và cơ hội được Viện tiến hành đánh giá hiệu lực nhằm:

- Cung cấp sự đảm bảo rằng hệ thống quản lý chất lượng có thể đạt được kết quả dự định;
- Tăng cường các tác động mong muốn;
- Ngăn chặn, hoặc giảm các tác động không mong muốn;
- Đạt được sự cải tiến

Tài liệu viện dẫn:

- QT610-01/VAWR: Quy trình Quản lý rủi ro.

6.2 Mục tiêu chất lượng và hoạch định để đạt mục tiêu

6.2.1 Mục tiêu chất lượng được Ban lãnh đạo Viện xây dựng hàng năm thành văn bản, đảm bảo có liên quan đến sự phù hợp dịch vụ và nâng cao sự hài lòng của khách hàng, được lượng hoá và nhất quán với chính sách chất lượng.

6.2.2 Giám đốc Viện tổ chức triển khai chi tiết thực hiện các mục tiêu chất lượng đến từng đơn vị. Trưởng các đơn vị căn cứ vào mục tiêu và kế hoạch thực hiện mục tiêu của

	SỞ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 02 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 14/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

Viện sẽ xây dựng mục tiêu riêng của đơn vị mình, lập kế hoạch thực hiện và đánh giá kết quả thực hiện mục tiêu theo từng thời kỳ.

Tài liệu viện dẫn:

- QT620-01/VAWR: Quy trình Lập và theo dõi mục tiêu chất lượng.

6.3 Hoạch định sự thay đổi

Khi Viện xác định sự cần thiết phải thay đổi hệ thống quản lý chất lượng, các thay đổi sẽ được Viện hoạch định để thực hiện. Khi có những sự thay đổi, Viện xem xét:

- Mục đích của những thay đổi và hệ quả tiềm năng của chúng;
- Tính toàn vẹn của hệ thống quản lý chất lượng;
- Sự sẵn có của các nguồn lực;
- Bố trí hoặc bố trí lại các trách nhiệm và quyền hạn.

Tài liệu viện dẫn:

- QT630-01/VAWR: Quy trình Kiểm soát sự thay đổi.

PHẦN 7 – HỖ TRỢ

7.1 Nguồn lực

7.1.1 Tổng quan

Viện thực hiện việc xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết để thiết lập, thực hiện, duy trì và thường xuyên cải tiến hệ thống quản lý chất lượng. Các nguồn lực cần thiết của Viện được cung cấp dựa trên việc xem xét các vấn đề:

- Khả năng và những hạn chế của nội lực hiện có của Viện;
- Những gì có thể được cung cấp từ các nhà cung cấp bên ngoài.

7.1.2 Con người

Viện tiến hành xác định và cung cấp những người cần thiết cho việc thực hiện có hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng và cho việc tác nghiệp và kiểm soát các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng.

7.1.3 Cơ sở hạ tầng

Viện thực hiện việc cung cấp và duy trì cơ sở hạ tầng cần thiết cho việc tác nghiệp các quá trình và để đạt được sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ. Cơ sở hạ tầng của Viện bao gồm:

- Nhà cửa và các phương tiện kèm theo;
- Trang thiết bị, bao gồm cả phần cứng và phần mềm;
- Các nguồn lực vận chuyên;

	<h1>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</h1>	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 01 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 15/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

– Công nghệ thông tin và truyền thông.

Bộ phận phụ trách thiết bị có trách nhiệm duy trì tính hoạt động liên tục của cơ sở hạ tầng thông qua lập kế hoạch và bảo dưỡng định kỳ hàng năm. Hồ sơ được lập cho từng thiết bị chính có ảnh hưởng tới chất lượng và được cập nhật kịp thời sau khi bảo dưỡng hoặc sửa chữa.

Tài liệu viện dẫn:

- QT713-01/VAWR: Quy trình Quản lý tài sản, thiết bị.
- Các Hướng dẫn vận hành, bảo trì, bảo dưỡng máy móc thiết bị tại Viện

7.1.4 Môi trường cho hoạt động của các quá trình

Viện đảm bảo cung cấp môi trường làm việc thích hợp để đáp ứng yêu cầu công việc và an toàn lao động như : Mặt bằng và không gian làm việc, ánh sáng, nhiệt độ môi trường, trang thiết bị làm việc,

Các chế độ BHXH, chế độ lương thưởng thực hiện theo quy định của Nhà nước.

Viện tăng cường hoạt động của các tổ chức Công đoàn, Đoàn thanh niên từ lãnh đạo Viện đến các đơn vị và tạo môi trường làm việc gắn bó, đời sống tinh thần phong phú cho CBCNV.

Viện phối hợp với các cơ quan bên ngoài tiến hành định kỳ đánh giá môi trường làm việc và có những biện pháp khắc phục cần thiết trên cơ sở kết quả kiểm tra và khuyến cáo của các cơ quan chức năng.

7.1.5 Các nguồn lực theo dõi và đo lường

7.1.5.1 Tổng quan

Viện thực hiện cung cấp các thiết bị đo cần thiết để đảm bảo các kết quả có giá trị và đáng tin cậy khi theo dõi hoặc đo lường được sử dụng để xác minh sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ với các yêu cầu. Các thiết bị đo được đảm bảo:

- Phù hợp với các loại hình cụ thể của các hoạt động giám sát và đo lường;
- Được duy trì để đảm bảo tính thích ứng liên tục.

Hồ sơ được lập cho từng thiết bị đo chính có ảnh hưởng tới chất lượng và được cập nhật kịp thời sau khi kiểm định, hiệu chuẩn hoặc sửa chữa.

7.1.5.2 Truy tìm nguồn gốc đo lường

Khi truy tìm nguồn gốc đo lường là một yêu cầu, hoặc được Viện xem là một phần thiết yếu của việc cung cấp sự tin tưởng vào giá trị của kết quả đo, thiết bị đo phải:

- Được hiệu chuẩn hoặc kiểm tra xác nhận, hoặc cả hai, theo định kỳ hoặc trước khi sử dụng, dựa trên chuẩn đo lường được liên kết tới chuẩn đo lường quốc gia hoặc quốc

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 02 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 16/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

tế; khi không có các chuẩn này, cơ sở được sử dụng để hiệu chuẩn hoặc kiểm tra xác nhận phải được lưu giữ hồ sơ;

- Được nhận biết để xác định tình trạng của chúng;
- Được bảo vệ để tránh bị điều chỉnh, hư hỏng hoặc xuống cấp làm mất tính đúng đắn của tình trạng hiệu chuẩn và các kết quả đo lường tiếp theo.

Viện tiến hành xác định tính hợp lệ của các kết quả đo trước đó mà đã bị ảnh hưởng bất lợi khi có thiết bị đo lường được tìm thấy là không thích hợp cho mục đích dự định của nó, và thực hiện các hành động thích hợp khi cần thiết.

Tài liệu viện dẫn:

- QT713-01/VAWR: Quy trình Quản lý tài sản, thiết bị.
- Các Hướng dẫn vận hành, hiệu chuẩn thiết bị đo tại Viện

7.1.6 Kiến thức của tổ chức

Để đạt được sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ, Viện xác định các kiến thức cần thiết cho việc tác nghiệp của các quá trình. Kiến thức này được duy trì và được tạo sẵn cho các mức độ cần thiết.

Các kiến thức của Viện được sử dụng và chia sẻ nhằm đạt được mục tiêu của Viện. Các kiến thức này có được thông qua:

- Từ các nguồn nội bộ (như sở hữu trí tuệ, kiến thức thu được từ kinh nghiệm; bài học kinh nghiệm từ những thất bại và thành công của các dự án; thu giữ và chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm truyền miệng, kết quả của những cải tiến trong các quá trình, sản phẩm và dịch vụ);
- Từ các nguồn bên ngoài (như các tiêu chuẩn; học viện; hội nghị, kiến thức thu thập từ khách hàng hoặc nhà cung cấp bên ngoài).

Khi giải quyết các nhu cầu và xu hướng thay đổi, Viện tiến hành xem xét kiến thức hiện tại và xác định làm thế nào để có được hoặc tiếp cận bất kỳ kiến thức bổ sung nào cần thiết và cập nhật trong toàn Viện.

Tài liệu viện dẫn:

- QT720-01/VAWR: Quy trình Đào tạo nội bộ.
- QT710-01/VAWR: Quy trình Tuyển dụng viên chức

7.2 Năng lực

Để đảm bảo chất lượng các dịch vụ cung cấp cho khách hàng, Viện tiến hành:

- Xác định năng lực cần thiết của những người thực hiện các công việc dưới dự kiểm soát của mình mà có ảnh hưởng đến hoạt động và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng;

	<h1>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</h1>	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 01 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 17/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

- Đảm bảo rằng những người này phải có năng lực trên cơ sở được giáo dục, đào tạo, có kỹ năng và kinh nghiệm thích hợp;
- Khi thích hợp, thực hiện các hành động để có được các năng lực cần thiết, và đánh giá hiệu lực của các hành động;

Hồ sơ của các CBCNV, bao gồm cả hồ sơ đào tạo được bộ phận phụ trách nhân sự lưu giữ và cập nhật

Tài liệu viện dẫn:

- QT720-01/VAWR: Quy trình Đào tạo nội bộ.

7.3 Nhận thức

Viện đảm bảo rằng những người thực hiện các công việc dưới sự kiểm soát của mình có nhận thức về:

- Chính sách chất lượng;
- Các mục tiêu chất lượng liên quan;
- Sự đóng góp của họ vào hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng, bao gồm cả các lợi ích của việc cải tiến hoạt động;
- Những tác động của sự không phù hợp với các yêu cầu hệ thống quản lý chất lượng.

Tài liệu viện dẫn:

- QT720-01/VAWR: Quy trình Đào tạo nội bộ.

7.4 Trao đổi thông tin

Viện thiết lập và duy trì một hệ thống các thông tin liên lạc nội bộ và bên ngoài có liên quan đến hệ thống quản lý chất lượng để đảm bảo các thông tin được truyền đạt có hiệu quả trong Viện:

- Thông tin truyền miệng: Loại hình thông tin này được thực hiện thông qua nói trực tiếp hoặc thông qua điện thoại và được sử dụng để truyền thông tin: Giữa cấp hơn tới cấp dưới trực tiếp hoặc ngược lại. Hoặc giữa các cấp tương đương
- Thông tin điện tử: các thông tin mang tính chất trao đổi có thể được thực hiện thông qua mạng máy tính.
- Thông tin chính thức: Thông tin chính thức được thực hiện thông qua dạng văn bản

7.5 Thông tin dạng văn bản

7.5.1 Tổng quan

Hệ thống quản lý chất lượng của Viện là tập hợp hoàn chỉnh các tài liệu tạo thành một hệ thống tài liệu có phân cấp từ Viện đến các đơn vị trực thuộc. Để thuận tiện cho việc

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 02 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 18/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

áp dụng, duy trì và liên tục cải tiến Hệ thống quản lý chất lượng, hệ thống tài liệu của Viện được phân thành:

- Văn bản công bố về Chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng
- Sổ tay chất lượng: Mô tả tổng quát biện pháp đáp ứng tiêu chuẩn ISO 9001:2015 của Viện.
- Quy trình: Tài liệu quy định cách thức triển khai các hoạt động quản lý chung liên quan đến nhiều đơn vị, bộ phận trong Viện.
- Hướng dẫn, nội quy: Tài liệu trình bày cách thức thực hiện các công việc cụ thể.
- Hồ sơ chất lượng: Tài liệu ghi lại các kết quả đạt được hay cung cấp các bằng chứng về các hoạt động được thực hiện.

7.5.2 Khởi tạo và cập nhật

Khi khởi tạo và cập nhật thông tin dạng văn bản, Viện tổ chức thực hiện đảm bảo phù hợp:

- Nhận biết và mô tả tài liệu (tiêu đề, ngày tháng, tác giả, hoặc số tham chiếu);
- Định dạng (ngôn ngữ, phiên bản phần mềm, đồ họa) và phương tiện lưu trữ (giấy, điện tử);
- Xem xét và phê duyệt về tính phù hợp và thỏa đáng

Tài liệu viện dẫn:

- Danh mục tài liệu nội bộ và toàn bộ các tài liệu của hệ thống quản lý chất lượng của Viện theo ISO 9001:2015 đã được xây dựng, phê duyệt và ban hành

7.5.3 Kiểm soát thông tin dạng văn bản

7.5.3.1 Thông tin dạng văn bản được yêu cầu bởi hệ thống quản lý chất lượng và tiêu chuẩn ISO 9001:2015 được Viện kiểm soát nhằm đảm bảo:

- Luôn sẵn có và phù hợp cho việc sử dụng, ở nơi và khi nào cần thiết;
- Được bảo vệ thỏa đáng (tính bí mật, sử dụng, tính toàn vẹn).

7.5.3.2 Viện thực hiện kiểm soát thông tin dạng văn bản thông qua các hoạt động:

- Phân phối, truy cập, thu hồi và sử dụng;
- Lưu kho, bảo quản, bao gồm cả bảo toàn tính dễ đọc;
- Kiểm soát các thay đổi;
- Lưu giữ và bố trí.

	<h1>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</h1>	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 01 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 19/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

Thông tin dạng văn bản có nguồn gốc bên ngoài được Viện xác định là cần thiết cho việc hoạch định và tác nghiệp của hệ thống quản lý chất lượng được nhận biết và kiểm soát.

Thông tin dạng văn bản được lưu giữ như là bằng chứng của sự phù hợp được Viện bảo vệ khỏi sự thay đổi ngoài ý muốn.

Tài liệu viện dẫn:

- QT750-01/VAWR: Quy trình kiểm soát tài liệu
- QT750-02/VAWR: Quy trình kiểm soát hồ sơ

PHẦN 8 – VẬN HÀNH

8.1 Hoạch định và kiểm soát vận hành

Viện lập kế hoạch, thực hiện và kiểm soát các quá trình cần thiết để đáp ứng các yêu cầu cho việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ, và để thực hiện các hành động đã xác định tại Phần 6 của Sổ tay chất lượng này, bằng cách:

- Xác định các yêu cầu đối với các sản phẩm và dịch vụ;
- Thiết lập chuẩn mực cho các quá trình và việc chấp nhận sản phẩm và dịch vụ;
- Xác định các nguồn lực cần thiết để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ;
- Thực hiện kiểm soát các quá trình phù hợp với các chuẩn mực;
- Xác định và lưu giữ thông tin dạng văn bản theo mức độ cần thiết

Đầu ra của hoạch định này được thực hiện phù hợp cho việc vận hành của Viện.

Khi có những thay đổi của kế hoạch, Viện thực hiện kiểm soát và xem xét các hệ quả của những thay đổi ngoài ý muốn, thực hiện hành động để giảm thiểu bất kỳ các tác động bất lợi nào.

Các quá trình thuê ngoài có ảnh hưởng đến sản phẩm và dịch vụ của Viện được kiểm soát chặt chẽ.

Tài liệu viện dẫn:

Các Quy trình, Hướng dẫn liên quan đến quá trình hoạch định, nghiên cứu khoa học, sản xuất cho các sản phẩm, dịch vụ về:

- + Quản lý và nghiên cứu khoa học
- + Triển khai ứng dụng tiến bộ khoa học công nghệ vào thực tế
- + Tổ chức đào tạo

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 02 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 20/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

+ Hợp tác quốc tế

(được liệt kê trong Danh mục tài liệu nội bộ thuộc Hệ thống quản lý chất lượng)

8.2 Các yêu cầu cho sản phẩm và dịch vụ

8.2.1 Trao đổi thông tin với khách hàng

Viện thực hiện trao đổi thông tin với khách hàng bao gồm:

- Cung cấp thông tin liên quan đến sản phẩm và dịch vụ;
- Xử lý các yêu cầu, hợp đồng hoặc đơn đặt hàng, bao gồm cả những thay đổi;
- Thu thập thông tin phản hồi của khách hàng liên quan đến sản phẩm và dịch vụ, bao gồm cả các khiếu nại của khách hàng;
- Xử lý hoặc kiểm soát tài sản của khách hàng;
- Thiết lập các yêu cầu cụ thể đối với các hành động dự phòng, khi có liên quan.

8.2.2 Xác định các yêu cầu cho sản phẩm và dịch vụ

Khi xác định các yêu cầu cho các sản phẩm và dịch vụ được cung cấp cho khách hàng, Viện đảm bảo rằng:

- Các yêu cầu cho các sản phẩm và dịch vụ được xác định
- Viện có khả năng đáp ứng các yêu cầu cho các sản phẩm và dịch vụ cung cấp.

8.2.3 Xem xét các yêu cầu cho sản phẩm và dịch vụ

8.2.3.1 Viện đảm bảo rằng mình có khả năng đáp ứng các yêu cầu cho các sản phẩm và dịch vụ được cung cấp cho khách hàng. Viện tiến hành xem xét trước khi cam kết cung cấp sản phẩm và dịch vụ cho khách hàng, bao gồm:

- Các yêu cầu của khách hàng;
- Yêu cầu không được khách hàng công bố, nhưng cần thiết cho việc sử dụng cụ thể hoặc có ý định sử dụng khi đã biết;
- Các yêu cầu được Viện tự quy định;
- Các yêu cầu luật định và chế định được áp dụng với các sản phẩm và dịch vụ;
- Các yêu cầu về hợp đồng hoặc đơn đặt hàng khác tương tự trước đó.

Khi khách hàng đưa ra các yêu cầu không bằng văn bản, các yêu cầu của khách hàng được Viện khẳng định trước khi chấp nhận.

8.2.3.2 Viện thực hiện lưu giữ các hồ sơ liên quan đến:

- Các kết quả xem xét;

	<h1>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</h1>	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 01 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 21/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

– Bất kỳ yêu cầu mới nào cho các sản phẩm và dịch vụ.

8.2.4 Thay đổi các yêu cầu cho sản phẩm và dịch vụ

Khi các yêu cầu về sản phẩm thay đổi, Viện đảm bảo rằng các thông tin dạng văn bản có liên quan được sửa đổi và các cá nhân liên quan nhận thức được yêu cầu thay đổi đó.

Tài liệu viện dẫn:

Các Quy trình, Hướng dẫn liên quan đến quá trình hoạch định, nghiên cứu khoa học, sản xuất cho các sản phẩm, dịch vụ về:

- + Quản lý và nghiên cứu khoa học
- + Triển khai ứng dụng tiến bộ khoa học công nghệ vào thực tế
- + Tổ chức đào tạo
- + Hợp tác quốc tế

(được liệt kê trong Danh mục tài liệu nội bộ thuộc Hệ thống quản lý chất lượng)

8.3 Thiết kế và phát triển sản phẩm và dịch vụ

8.3.1 Hoạch định thiết kế và phát triển

Quá trình thiết kế và phát triển sản phẩm của Viện Khoa học thủy lợi Việt Nam được thực hiện và kiểm soát chặt chẽ.

- Các giai đoạn của thiết kế và phát triển được xác định rõ ràng cụ thể, các phương pháp kiểm soát từng giai đoạn thiết kế được thực hiện theo đúng nội dung trong kế hoạch thiết kế đã được phê duyệt.

- Tại từng bước cần thiết trong quá trình thiết kế, Viện Khoa học thủy lợi Việt Nam đều tiến hành việc kiểm tra, xem xét và xác nhận giá trị sử dụng thiết kế thích hợp .

- Con người thực hiện tại từng giai đoạn thiết kế là các kỹ sư, kỹ thuật viên có trình độ, kỹ thuật viên có trình độ, kinh nghiệm được đào tạo chuyên ngành ở các trường đại học.

- Tất cả các công việc trong quá trình thiết kế được lập kế hoạch thực hiện, phân công trách nhiệm rõ ràng cho các nhóm, cá nhân được thực hiện thiết kế. Kết quả thực hiện được theo dõi và cập nhật kịp thời theo đúng kế hoạch đã lập .

8.3.2 Đầu vào và đầu ra của thiết kế và phát triển

- Đầu vào liên quan đến quá trình thiết kế và triển khai sản phẩm của Viện Khoa học thủy lợi Việt Nam được xác định rõ ràng và duy trì.

- Đầu ra của quá trình thiết kế và triển khai sản phẩm của Viện Khoa học thủy lợi Việt Nam được xác định phù hợp với đầu vào của thiết kế và phải được phê duyệt trước khi ban hành.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 02 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 22/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

8.3.3 Kiểm tra, xem xét và xác định giá trị sử dụng thiết kế và phát triển

Tại các giai đoạn thích hợp trong quá trình thiết kế và phát triển sản phẩm Viện Khoa học thủy lợi Việt Nam đều tiến hành kiểm tra, xem xét và xác nhận giá trị sử dụng của thiết kế nhằm bảo đảm chất lượng thiết kế.

8.3.4 Kiểm soát sự thay đổi thiết kế và phát triển

Tất cả các thay đổi thiết kế có thể xuất phát từ khách hàng hoặc các phòng ban, phân xưởng trong Viện Khoa học thủy lợi Việt Nam. Việc kiểm soát sự thay đổi thiết kế đều được tiến hành như khi thực hiện quá trình thiết kế mới.

Tài liệu áp dụng

Các Quy trình liên quan đến quá trình hoạch định, nghiên cứu khoa học, sản xuất cho các sản phẩm, dịch vụ về:

- + Quản lý và nghiên cứu khoa học
- + Triển khai ứng dụng tiến bộ khoa học công nghệ vào thực tế
- + Tổ chức đào tạo
- + Hợp tác quốc tế

(được liệt kê trong Danh mục tài liệu nội bộ thuộc Hệ thống quản lý chất lượng)

8.4 Kiểm soát các quá trình cung cấp, sản phẩm và dịch vụ bên ngoài

8.4.1 Tổng quan

Các quá trình, sản phẩm và dịch vụ được cung cấp từ bên ngoài được Viện thực hiện việc xác định cách thức kiểm soát khi:

- Các sản phẩm và dịch vụ từ các nhà cung cấp bên ngoài được dự định để đưa vào các sản phẩm và dịch vụ của Viện;
- Các sản phẩm và dịch vụ được cung cấp trực tiếp cho khách hàng bởi các nhà cung cấp bên ngoài đại diện cho Viện.

Viện xác định và áp dụng chuẩn mực đánh giá, lựa chọn, giám sát hoạt động, và đánh giá lại các nhà cung cấp bên ngoài, trên cơ sở năng lực của họ để cung cấp quá trình hoặc sản phẩm và dịch vụ phù hợp với các yêu cầu. Các hồ sơ liên quan được Viện lưu giữ và cập nhật.

8.4.2 Hình thức và mức độ kiểm soát

Viện đảm bảo các quá trình, sản phẩm và dịch vụ được cung cấp từ bên ngoài không được ảnh hưởng bất lợi đến năng lực của Viện trong việc chuyển giao một cách ổn định các sản phẩm và dịch vụ cho khách hàng, bằng cách:

- Các quá trình được cung cấp từ bên ngoài được duy trì việc kiểm soát trong hệ thống quản lý chất lượng;

	<h1>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</h1>	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 01 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 23/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

- Xác định cả hai việc kiểm soát được áp dụng cho nhà cung cấp bên ngoài và những dự định áp dụng đối với kết quả đầu ra;
- Đưa vào xem xét các tác động tiềm ẩn của các quá trình, sản phẩm và dịch vụ được cung cấp từ bên ngoài lên năng lực của Viện và hiệu lực của các kiểm soát được áp dụng bởi nhà cung cấp bên ngoài.
- Xác định việc thẩm tra, hoặc các hành động khác nếu cần thiết để đảm bảo rằng các quá trình, sản phẩm và dịch vụ được cung cấp từ bên ngoài đáp ứng các yêu cầu.

8.4.3 Thông tin với các nhà cung cấp bên ngoài

Viện đảm bảo tính đầy đủ của thông tin và thực hiện việc trao đổi thông tin này với các nhà cung cấp bên ngoài về các yêu cầu của mình cho:

- Các quá trình, sản phẩm và dịch vụ được cung cấp;
- Việc phê duyệt của các sản phẩm và dịch vụ, phương pháp, quá trình và thiết bị, và việc thông qua các sản phẩm và dịch vụ.
- Năng lực, bao gồm bất kỳ yêu cầu nào về trình độ của các cá nhân;
- Sự tương tác của các nhà cung cấp bên ngoài với Viện;
- Việc kiểm soát và theo dõi hoạt động của các nhà cung cấp bên ngoài;
- Các hoạt động kiểm tra xác nhận hoặc xác nhận giá trị sử dụng mà được Viện, hoặc khách hàng của mình, dự định sẽ thực hiện tại cơ sở của nhà cung cấp bên ngoài.

Tài liệu viện dẫn:

Các Quy trình liên quan đến quá trình hoạch định, nghiên cứu khoa học, sản xuất cho các sản phẩm, dịch vụ về:

- + Quản lý và nghiên cứu khoa học
- + Triển khai ứng dụng tiến bộ khoa học công nghệ vào thực tế
- + Tổ chức đào tạo
- + Hợp tác quốc tế

(được liệt kê trong Danh mục tài liệu nội bộ thuộc Hệ thống quản lý chất lượng)

8.5 Sản xuất và cung cấp dịch vụ

8.5.1 Kiểm soát sản xuất và cung cấp dịch vụ

Viện thực hiện việc kiểm soát các quá trình cung cấp dịch vụ, các điều kiện được kiểm soát phải đảm bảo:

- Có đủ các thông tin về hoạt động bay, các trang thiết bị kỹ thuật phục vụ cho hoạt động bay tại Viện được bảo trì đúng theo tài liệu kỹ thuật của nhà sản xuất, phù hợp

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 02 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 24/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

với các tiêu chuẩn và thông số kỹ thuật được xác định trong tài liệu kỹ thuật của nhà sản xuất và sẵn sàng sử dụng;

- Sẵn có ở nơi cần thiết các quy trình vận hành, khai thác, các hướng dẫn công việc, các tài liệu kỹ thuật theo tiêu chuẩn quy định;
- Sẵn có các mẫu biểu tiện sử dụng ở từng vị trí công tác như: Sổ giao ca, biên bản sự cố, nhật ký vận hành khai thác, lý lịch trang thiết bị và các tài liệu hướng dẫn kỹ thuật khác;
- Đảm bảo an toàn vệ sinh lao động, an toàn đối với các thiết bị phục vụ trực tiếp công việc và an toàn phòng chống cháy nổ tại nơi làm việc (các hướng dẫn, quy định của luật pháp và các yêu cầu của thiết bị);
- Thực hiện các hoạt động theo dõi và đo lường tại các giai đoạn thích hợp để xác minh rằng chuẩn mực để kiểm soát các quá trình hoặc kết quả đầu ra, và chuẩn mực chấp nhận cho các sản phẩm và dịch vụ, đã được đáp ứng;
- Sử dụng cơ sở hạ tầng và môi trường làm việc phù hợp cho các quá trình vận hành;
- Bổ nhiệm người có năng lực, bao gồm yêu cầu về trình độ;
- Thực hiện các hành động để ngăn chặn lỗi của con người.

Tài liệu viện dẫn:

Các Quy trình liên quan đến quá trình hoạch định, nghiên cứu khoa học, sản xuất cho các sản phẩm, dịch vụ về:

- + Quản lý và nghiên cứu khoa học
- + Triển khai ứng dụng tiến bộ khoa học công nghệ vào thực tế
- + Tổ chức đào tạo
- + Hợp tác quốc tế

(được liệt kê trong Danh mục tài liệu nội bộ thuộc Hệ thống quản lý chất lượng)

8.5.2 Nhận biết và xác định nguồn gốc

Viện thiết lập và duy trì quá trình nhận biết và truy tìm nguồn gốc sản phẩm bằng việc dán nhãn, đánh dấu, phân khu vực, sử dụng các sổ sách liên quan nhằm đảm bảo thuận tiện trong quá trình sản xuất và tránh sử dụng nhầm lẫn sản phẩm. Số liệu cho việc nhận biết cũng được lưu giữ vì vậy những sản phẩm chủ yếu có thể truy tìm nguồn gốc theo các số liệu liên quan đến mua hàng, sản xuất và kiểm tra cũng như giao hàng.

Tài liệu viện dẫn:

Các Quy trình liên quan đến quá trình hoạch định, nghiên cứu khoa học, sản xuất cho các sản phẩm, dịch vụ về:

	<h1>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</h1>	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 01 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 25/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

- + Quản lý và nghiên cứu khoa học
- + Triển khai ứng dụng tiến bộ khoa học công nghệ vào thực tế
- + Tổ chức đào tạo
- + Hợp tác quốc tế

(được liệt kê trong Danh mục tài liệu nội bộ thuộc Hệ thống quản lý chất lượng)

8.5.3 Tài sản thuộc về khách hàng hoặc nhà cung cấp bên ngoài (Không áp dụng)

Các đơn vị có liên quan đến khách hàng chịu trách nhiệm kiểm soát số liệu (trừ số liệu công khai) và tài sản được khách hàng cung cấp. Đối với các số liệu không được tiết lộ cho bên thứ ba nếu không được sự cho phép của khách hàng. Viện Khoa học thủy lợi Việt Nam thông báo đến khách hàng khi số liệu hoặc sản phẩm bị mất, hư hỏng hay bị tiết lộ cho bên thứ ba

Trong quá trình sản xuất, tất cả các bộ phận có trách nhiệm bảo vệ, gìn giữ tài sản của khách hàng, tránh tình trạng xuống cấp chất lượng. Ngoài ra tất cả các tài sản của khách hàng đều phải có dấu hiệu nhận biết, tránh sử dụng nhầm lẫn với sản phẩm do Viện Khoa học thủy lợi Việt Nam mua.

Đối với sản phẩm bảo hành của khách hàng, bộ phận kỹ thuật, sản xuất chịu trách nhiệm quản lý trong quá trình bảo hành.

- Tài liệu áp dụng

Các Quy trình liên quan đến quá trình hoạch định, nghiên cứu khoa học, sản xuất cho các sản phẩm, dịch vụ về:

- + Quản lý và nghiên cứu khoa học
- + Triển khai ứng dụng tiến bộ khoa học công nghệ vào thực tế
- + Tổ chức đào tạo
- + Hợp tác quốc tế

(được liệt kê trong Danh mục tài liệu nội bộ thuộc Hệ thống quản lý chất lượng)

8.5.4 Bảo quản

Các phòng, tổ trực thuộc Viện khi lưu giữ các vật tư, hàng hoá để phục vụ cho việc cung cấp các dịch vụ tại Viện, có trách nhiệm bảo toàn vật tư, hàng hoá đó trong suốt quá trình vận chuyển, xếp dỡ, bao gói, lưu giữ và bảo quản. Các đơn vị xây dựng hướng dẫn về việc bảo quản và cấp phát vật tư, hàng hoá (trong trường hợp cần thiết).

Tài liệu viện dẫn:

	SỞ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 02 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 26/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

Các Quy trình liên quan đến quá trình hoạch định, nghiên cứu khoa học, sản xuất cho các sản phẩm, dịch vụ về:

- + Quản lý và nghiên cứu khoa học
- + Triển khai ứng dụng tiến bộ khoa học công nghệ vào thực tế
- + Tổ chức đào tạo
- + Hợp tác quốc tế

(được liệt kê trong Danh mục tài liệu nội bộ thuộc Hệ thống quản lý chất lượng)

8.5.5 Hoạt động sau bán hàng

Viện thực hiện các hoạt động sau bán hàng gắn liền với các sản phẩm và dịch vụ. Trong việc xác định mức độ của các hoạt động sau bán hàng hàng được yêu cầu, Viện có xem xét tới:

- Các yêu cầu chế định và luật pháp;
- Những hậu quả không mong muốn tiềm ẩn liên quan với các sản phẩm và dịch vụ của mình;
- Bản chất, sử dụng và vòng đời dự kiến của sản phẩm và dịch vụ;
- Các yêu cầu của khách hàng;
- Phản hồi của khách hàng.

Tài liệu viện dẫn:

Các Quy trình liên quan đến quá trình hoạch định, nghiên cứu khoa học, sản xuất cho các sản phẩm, dịch vụ về:

- + Quản lý và nghiên cứu khoa học
- + Triển khai ứng dụng tiến bộ khoa học công nghệ vào thực tế
- + Tổ chức đào tạo
- + Hợp tác quốc tế

(được liệt kê trong Danh mục tài liệu nội bộ thuộc Hệ thống quản lý chất lượng)

8.5.6 Kiểm soát sự thay đổi

Khi có những thay đổi liên quan đến quá trình sản xuất hoặc cung cấp dịch vụ, Viện thực hiện việc kiểm soát ở mức độ cần thiết để đảm bảo sự phù hợp liên tục với các yêu cầu. Những sự thay đổi được Viện kiểm soát thông qua cách thức hoạch định và thực hiện các mục tiêu chất lượng.

Tài liệu viện dẫn:

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 01 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 27/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

- QT630-01/VAWR: Quy trình Kiểm soát sự thay đổi.

8.6 Thông qua sản phẩm và dịch vụ

Viện tổ chức thực hiện các sắp xếp theo kế hoạch, ở giai đoạn thích hợp, để xác nhận rằng các yêu cầu về sản phẩm và dịch vụ đã được đáp ứng.

Việc chuyển giao các sản phẩm và dịch vụ cho khách hàng không được tiến hành cho đến khi các sắp xếp theo kế hoạch đã được hoàn thành một cách thỏa đáng, trừ trường hợp được chấp thuận của người có thẩm quyền liên quan và nếu có thể, bởi khách hàng.

Các hồ sơ liên quan đến việc thông qua các sản phẩm và dịch vụ được lưu giữ tại Viện. Các hồ sơ này bao gồm:

- Bảng chứng về sự phù hợp với các chuẩn mực chấp nhận;
- Có tính truy tìm được người cho phép thông qua.

Tài liệu viện dẫn:

Các Quy trình liên quan đến quá trình hoạch định, nghiên cứu khoa học, sản xuất cho các sản phẩm, dịch vụ về:

- + Quản lý và nghiên cứu khoa học
- + Triển khai ứng dụng tiên bộ khoa học công nghệ vào thực tế
- + Tổ chức đào tạo
- + Hợp tác quốc tế

(được liệt kê trong Danh mục tài liệu nội bộ thuộc Hệ thống quản lý chất lượng)

8.7 Kiểm soát đầu ra không phù hợp

Viện thiết lập và thực hiện Quy trình kiểm soát các hoạt động và dịch vụ không phù hợp để đảm bảo rằng các hoạt động và dịch vụ không phù hợp với yêu cầu phải được nhận biết, kiểm soát và xử lý.

Tất cả các hoạt động và dịch vụ không phù hợp được phát hiện phải thực hiện biện pháp xử lý và hành động khắc phục kịp thời để tránh sự lặp lại của sự không phù hợp.

Tùy theo mức độ của sự không phù hợp, tiến hành xử lý sự không phù hợp và có những hành động khắc phục và cải tiến thích hợp.

Hồ sơ kiểm soát đầu ra không phù hợp được lưu tại các đơn vị liên quan theo quy định trong các văn bản của hệ thống quản lý chất lượng.

Tài liệu viện dẫn:

- QT870-01/VAWR: Quy trình Kiểm soát sản phẩm không phù hợp

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 02 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 28/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

PHẦN 9 – ĐÁNH GIÁ HOẠT ĐỘNG

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

9.1.1 Tổng quan

Viện hoạch định và triển khai các quá trình theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá nhằm:

- Đảm bảo sự phù hợp của các dịch vụ được cung cấp như đã cam kết trong Chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng.
- Đảm bảo sự phù hợp của HTQLCL trong điều kiện hoạt động của Viện.
- Nâng cao tính hiệu lực của HTQLCL

Các hồ sơ liên quan đến hoạt động theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá được các bộ phận liên quan lưu giữ.

9.1.2 Sự thỏa mãn của khách hàng

Sự thỏa mãn của khách hàng là tiêu chuẩn quan trọng nhất để đánh giá hoạt động của hệ thống chất lượng của Viện. Phòng Kinh doanh thu thập những ý kiến, đánh giá, kiến nghị, báo cáo từ khách hàng về sản phẩm và dịch vụ của Viện. Các phân xưởng sản xuất có trách nhiệm thống kê tình trạng sai hỏng sản phẩm trong quá trình sản xuất. Những số liệu này được phân tích và xem xét. Dựa trên kết quả của việc phân tích và xem xét, hành động khắc phục được thực hiện để cung cấp những sản phẩm và dịch vụ tốt hơn nhằm đáp ứng sự mong đợi của khách hàng.

Tài liệu viện dẫn:

- QT912-01/VAWR: Quy trình Theo dõi và xử lý phản hồi khách hàng

9.1.3 Phân tích và đánh giá

Viện thực hiện việc phân tích và đánh giá các dữ liệu và thông tin thích hợp phát sinh từ hoạt động theo dõi và đo lường.

Các kết quả phân tích được sử dụng để đánh giá bao gồm:

- Sự phù hợp của sản phẩm và dịch vụ;
- Mức độ hài lòng của khách hàng;
- Hoạt động và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng;
- Tính hiệu lực của việc hoạch định đã được triển khai thực hiện;

	<h1>SỔ TAY CHẤT LƯỢNG</h1>	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 01 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 29/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

- Hiệu lực của các hành động đã thực hiện để giải quyết các rủi ro và cơ hội;
- Việc thực hiện các nhà cung cấp bên ngoài;
- Nhu cầu về cải tiến hệ thống quản lý chất lượng

9.2 Đánh giá nội bộ

Viện tiến hành đánh giá nội bộ định kỳ theo kế hoạch để xác định xem Hệ thống QLCL:

- Có phù các yêu cầu của Viện về hệ thống quản lý chất lượng của mình và phù hợp với các yêu cầu của Tiêu chuẩn ISO 9001: 2015
- Có được thực hiện và duy trì có hiệu lực.

Ban ISO của Viện thực hiện:

- Lập kế hoạch, thiết lập, thực hiện và duy trì chương trình đánh giá bao gồm tần suất, phương pháp, trách nhiệm, các yêu cầu hoạch định và báo cáo, trong đó phải đưa vào việc xem xét tầm quan trọng của các quá trình có liên quan, những thay đổi ảnh hưởng đến tổ chức, và các kết quả đánh giá trước đó;
- Định rõ phạm vi và chuẩn mực đánh giá cho từng đợt đánh giá;
- Lựa chọn chuyên gia và thực hiện đánh giá để đảm bảo tính khách quan và sự công bằng của quá trình đánh giá;
- Đảm bảo rằng kết quả của các cuộc đánh giá được báo cáo tới những người có liên quan;
- Thực hiện không chậm trễ việc khắc phục và các hành động khắc phục thích hợp;
- Lưu giữ hồ sơ về việc thực hiện chương trình đánh giá và các kết quả đánh giá.

Tài liệu viện dẫn:

- QT920-01/VAWR: Quy trình Đánh giá nội bộ

9.3 Xem xét của lãnh đạo

Ban lãnh đạo có trách nhiệm thực hiện việc xem xét của lãnh đạo định kỳ hàng năm nhằm đảm bảo Hệ thống quản lý chất lượng luôn phù hợp, thoả đáng, có hiệu lực và gắn kết với định hướng chiến lược của Viện.

Ban ISO của Viện có trách nhiệm tổ chức thực hiện:

- Chuẩn bị hồ sơ xem xét của lãnh đạo và báo cáo Ban Giám đốc Viện
- Tổ chức cuộc họp xem xét của lãnh đạo
- Lưu hồ sơ

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 02 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 30/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

Tài liệu viện dẫn:

- QT930-01/VAWR: Quy trình Xem xét của lãnh đạo

PHẦN 10 – CẢI TIẾN

10.1 Tổng quan

Viện tiến hành xác định và lựa chọn các cơ hội cải tiến và thực hiện các hành động cần thiết để đáp ứng các yêu cầu của khách hàng và nâng cao sự thỏa mãn của họ, bao gồm:

- Cải tiến sản phẩm và dịch vụ để đáp ứng các yêu cầu cũng như để giải quyết các nhu cầu và mong đợi trong tương lai;
- Khắc phục, ngăn ngừa hoặc giảm thiểu các tác động không mong muốn;
- Cải tiến hoạt động và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.

10.2 Sự không phù hợp và hành động khắc phục

10.2.1 Khi một sự không phù hợp xảy ra, bao gồm bất kỳ phát sinh từ các khiếu nại, Viện tiến hành:

- Xử lý sự không phù hợp và đối phó với những hậu quả;
- Đánh giá nhu cầu cho hành động để loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp, để nó không tái diễn hay xảy ra ở những nơi khác;
- Thực hiện các hành động cần thiết;
- Xem xét hiệu lực của bất kỳ hành động khắc phục nào đã được thực hiện;
- Cập nhật các rủi ro và cơ hội đã được xác định trong khi hoạch định;
- Thực hiện các thay đổi tới hệ thống quản lý chất lượng, nếu cần thiết.

10.2.2 Các hồ sơ liên quan được Viện lưu giữ:

- Bản chất của sự không phù hợp và bất kỳ hành động tiếp theo được thực hiện;
- Kết quả của bất kỳ hành động khắc phục.

Tài liệu viện dẫn:

- QT1000-01/VAWR: Quy trình Hoạt động khắc phục và cải tiến

10.3 Cải tiến liên tục

Viện thường xuyên nâng cao tính thích hợp, thỏa đáng và hiệu lực của hệ thống quản lý chất lượng.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 01 Ngày có hiệu lực : 23/10/ 2018 Trang : 31/30
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

Viện tiến hành xem xét các kết quả phân tích và đánh giá, và các đầu ra từ các cuộc xem xét của lãnh đạo, để xác định xem nếu có các nhu cầu hay cơ hội, thì phải được giải quyết như một phần của cải tiến liên tục.

Tài liệu viện dẫn:

- QT1000-01/VAWR: Quy trình Hoạt động khắc phục và cải tiến