



**BỘ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ
CỤC NĂNG LƯỢNG NGUYÊN TỬ**

ISO 9001:2008

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

Mã hiệu: STCL

Ngày ban hành: 15/05/2013

	Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Trần Thị Oanh	Lê Doãn Phác	Hoàng Anh Tuấn
Chữ ký			



CHƯƠNG 1: GIỚI THIỆU CHUNG VỀ SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

1.1 Khái quát

Sổ tay chất lượng là tài liệu cung cấp toàn bộ những thông tin về Hệ thống quản lý chất lượng của Cục Năng lượng nguyên tử (Cục NLNT). Sổ tay chất lượng được sử dụng để kiểm soát các hoạt động nằm trong hệ thống quản lý chất lượng của Cục NLNT nhằm đáp ứng các yêu cầu chức năng nhiệm vụ của Cục NLNT.

Những yếu tố của Hệ thống quản lý chất lượng nhằm đáp ứng yêu cầu tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008 được trình bày trong Sổ tay chất lượng. Nội dung yêu cầu và các quá trình của hệ thống quản lý chất lượng 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 Hệ thống quản lý chất lượng - Cơ sở và từ vựng;
- ISO 9001:2008 Hệ thống quản lý chất lượng - Các yêu cầu;
- ISO 19011:2011 Hướng dẫn đánh giá hệ thống quản lý chất lượng và môi trường;
- Quyết định số 156/QĐ-BKHCN ngày 05/02/2010 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ về việc thành lập Cục Năng lượng nguyên tử thuộc Bộ Khoa học và Công nghệ;
- Quyết định số 1752/QĐ-BKHCN ngày 31/8/2010 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ về việc ban hành Điều lệ Tổ chức và Hoạt động của Cục NLNT;
- Quyết định số 23/QĐ-CNLNT ngày 16 tháng 12 năm 2011 của Cục trưởng Cục NLNT về quy định chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị trực thuộc Cục NLNT.

1.2 Cấu trúc sổ tay chất lượng

Sổ tay chất lượng gồm 08 chương, tương ứng với 08 phần yêu cầu của tiêu chuẩn **ISO 9001:2008** gồm:

Chương 1 Giới thiệu chung về sổ tay chất lượng: Giới thiệu khái quát, cấu trúc và phương thức quản lý sổ tay chất lượng.

Chương 2 Giới thiệu về Cục Năng lượng nguyên tử: Giới thiệu lịch sử phát triển và cơ cấu tổ chức của Cục NLNT.

Chương 3 Phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng, ngoại lệ áp dụng và lý giải: Giới thiệu phạm vi áp dụng Hệ thống quản lý chất lượng và Chính sách chất lượng

Chương 4 Mô tả tương tác giữa các quá trình và hệ thống quản lý chất lượng theo TCVN ISO 9001:2008: Giới thiệu cấu trúc của hệ thống văn bản, phương pháp quản lý, sử dụng tài liệu hệ thống chất lượng.

Chương 5 Trách nhiệm của lãnh đạo: Giới thiệu khái quát, chính sách chất lượng, hoạch định chất lượng, trách nhiệm quyền hạn và trao đổi thông tin nội bộ, xem xét của lãnh đạo.

Chương 6 Quản lý nguồn lực: Thể hiện chính sách, biện pháp, cung cấp các nguồn lực để thực hiện, duy trì, cải tiến hệ thống quản lý chất lượng

Chương 7 Tạo sản phẩm (Tạo kết quả phục vụ, đáp ứng yêu cầu của khách hàng): Giới thiệu chính sách và biện pháp quản lý, tổ chức thực hiện, kiểm soát quá trình tạo sản phẩm và phục vụ.

Chương 8 Đo lường, phân tích và 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 đơn vị trực thuộc.

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, 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 CỤC NLNT ở trang bìa.

Đại diện lãnh đạo về chất lượng chịu trách nhiệm theo dõi, kiểm soát, phân phối sổ tay chất lượng cũng như các bản sửa đổi, hiệu chỉnh sau này. Đại diện lãnh đạo về chất lượng 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 Cục NLNT trong từng thời kỳ.

Khi Cục NLNT có những thay đổi về tổ chức hay phương thức hoạt động Sổ tay chất lượng sẽ được hiệu chỉnh và phân phối lại (**theo quy trình Kiểm soát tài liệu**)

Mọi sự sao chụp Sổ tay chất lượng phải được sự đồng ý của Đại diện lãnh đạo về chất lượng, phê duyệt của Lãnh đạo Cục NLNT và chỉ được sao chụp từ bản gốc.

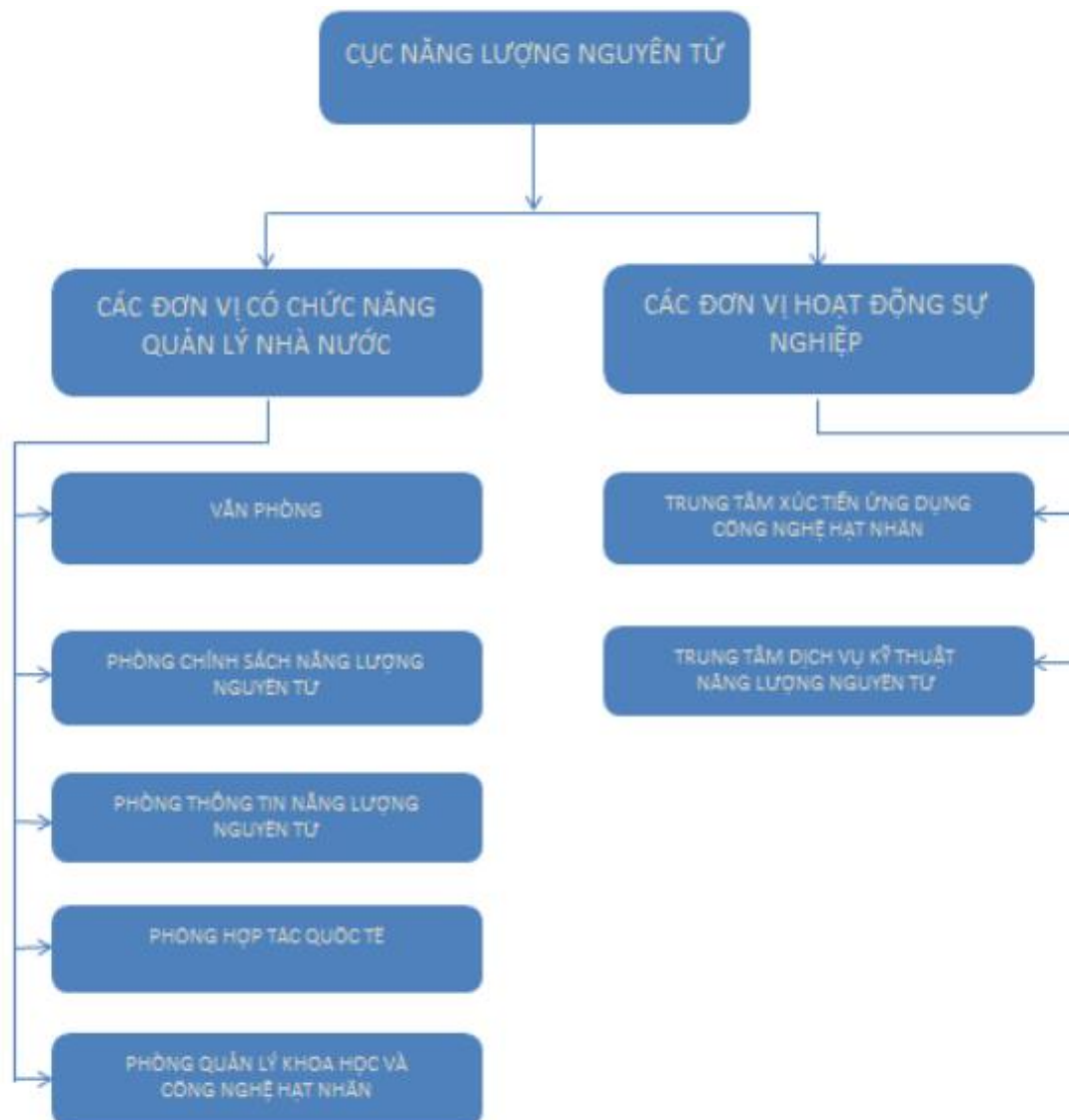
1.4 Các thuật ngữ và định nghĩa

- **Chính sách chất lượng (CSCL):** là định hướng chung có tính chiến lược do Cục trưởng Cục NLNT công bố chính thức.

- **Mục tiêu chất lượng (MTCL):** là các chỉ tiêu, phương châm thực hiện của Cục NLNT 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 (QT):** Cách thức để tiến hành một hoạt động hay một quá trình.
- **Hệ thống quản lý chất lượng (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 (HĐKP):** hành động loại bỏ nguyên nhân của sự không phù hợp được phát hiện hay các tình trạng không mong muốn khác và ngăn ngừa sự tái diễn (lặp lại nhiều điểm không phù hợp so với cùng một yêu cầu).
- **Hành động phòng ngừa (HĐPN):** hành động ngăn ngừa để không xảy ra sự không phù hợp tiềm ẩn hay tình trạng không mong muốn tiềm ẩn.
- **Tài liệu:** Thông tin và phương tiện hỗ trợ thông tin.
- **Hồ sơ:** tài liệu công bố kết quả đạt được hay cung cấp bằng chứng về các hoạt động đã được thực hiện (3.7.6 ISO 9001:2005).
- **Đối tượng phục vụ (khách hàng (KH)) của Cục NLNT:**
 - + 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 thuộc thẩm quyền giải quyết của Cục NLNT.
 - + Sản phẩm/dịch vụ: là kết quả thực hiện các hoạt động theo chức năng, nhiệm vụ được quy định.
 - + Sản phẩm của Cục NLNT: thể hiện hữu hình dưới dạng văn bản (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 CỤC NĂNG LƯỢNG NGUYÊN TỬ

2.1 Cơ cấu tổ chức



2.2 Chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn

2.2.1. Chức năng

Cục Năng lượng nguyên tử được thành lập theo quyết định số 156/QĐ-BKH-CN ngày 05/02/2010 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ.

Cục Năng lượng nguyên tử là cơ quan trực thuộc Bộ Khoa học và Công nghệ, có chức năng tham mưu, giúp Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ thực hiện quản lý nhà nước đối với các hoạt động nghiên cứu, ứng dụng và phát triển năng lượng nguyên tử trên phạm vi cả nước và thực hiện các hoạt động sự nghiệp phục vụ chức năng quản lý của Cục.

2.2.2. Nhiệm vụ, quyền hạn

1. Chủ trì hoặc tham gia xây dựng, trình Bộ trưởng:

- a) Chiến lược, quy hoạch, kế hoạch dài hạn, 5 năm, hàng năm, cơ chế, chính sách, đề án, dự án đối với các hoạt động nghiên cứu, ứng dụng và phát triển năng lượng nguyên tử;
 - b) Các văn bản quy phạm pháp luật, tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật, quy trình, định mức kinh tế - kỹ thuật đối với các hoạt động nghiên cứu, ứng dụng, phát triển và dịch vụ hỗ trợ ứng dụng năng lượng nguyên tử;
2. Chủ trì hoặc tham gia tổ chức, kiểm tra việc thực hiện chiến lược, quy hoạch, kế hoạch, cơ chế, chính sách, đề án, dự án và các văn bản quy định tại khoản 1 Điều 2 sau khi được cấp có thẩm quyền phê duyệt hoặc ban hành;
 3. Tổ chức hoặc phối hợp tổ chức thẩm định, giám định, kiểm tra, đánh giá, nghiệm thu các quy hoạch, kế hoạch, đề án, dự án, công trình phục vụ phát triển tiềm lực và ứng dụng năng lượng nguyên tử trong các ngành kinh tế - kỹ thuật theo phân công của Bộ trưởng;
 4. Tổ chức thực hiện các hoạt động hợp tác quốc tế; nghiên cứu, đề xuất việc ký kết, gia nhập và tham gia thực hiện các điều ước, thỏa thuận quốc tế về nghiên cứu, ứng dụng và phát triển năng lượng nguyên tử;
 5. Tổ chức tuyên truyền và phổ biến các văn bản quy phạm pháp luật; tổ chức thực hiện các hoạt động thông tin trong phạm vi chức năng được giao; chủ trì xây dựng, cập nhật và khai thác cơ sở dữ liệu quốc gia về các hoạt động nghiên cứu, ứng dụng và phát triển năng lượng nguyên tử;
 6. Phối hợp tổ chức thực hiện công tác bảo đảm an toàn, an ninh hạt nhân, ứng phó sự cố bức xạ, sự cố hạt nhân;
 7. Phối hợp kiểm tra, thanh tra, xử lý vi phạm và giải quyết khiếu nại, tố cáo trong phạm vi chức năng được giao;
 8. Phối hợp quản lý ứng dụng và phát triển công nghệ bức xạ, công nghệ hạt nhân, công nghệ ứng dụng bức xạ và đồng vị phóng xạ; công nghệ chế biến quặng phóng xạ; công nghệ nhiên liệu, vật liệu hạt nhân; công nghệ xử lý chất thải phóng xạ;
 9. Phối hợp thực hiện các hoạt động dịch vụ kỹ thuật, đào tạo và huấn luyện về quản lý phục vụ nghiên cứu, ứng dụng và phát triển năng lượng nguyên tử;
 10. Hướng dẫn và tổ chức thực hiện việc cấp, thu hồi đăng ký hoạt động, chứng chỉ hành nghề dịch vụ hỗ trợ ứng dụng năng lượng nguyên tử và việc công nhận chứng chỉ nói trên do tổ chức nước ngoài cấp.

CHƯƠNG 3: PHẠM VI ÁP DỤNG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG NGOẠI LỆ ÁP DỤNG VÀ LÝ GIẢI

- Về phạm vi địa lý: Áp dụng HTQLCL cho trụ sở Cục NLCT tại tầng 10 - 11 tòa nhà Bộ Khoa học và Công nghệ số 113, đường Trần Duy Hưng, Quận Cầu Giấy, TP. Hà Nội.
- Về phạm vi sản phẩm: Kết quả của các “Hoạt động quản lý nhà nước về lĩnh vực năng lượng nguyên tử” theo chức năng nhiệm vụ của Cục NLNT.
- Về phạm vi áp dụng theo yêu cầu tiêu chuẩn ISO 9001:2008: Áp dụng các điều khoản trong tiêu chuẩn ISO 9001:2008 ngoại trừ các mục sau:

Không áp dụng điều khoản 7.3 – Thiết kế và phát triển: do Cục NLNT không thực hiện hoạt động này .

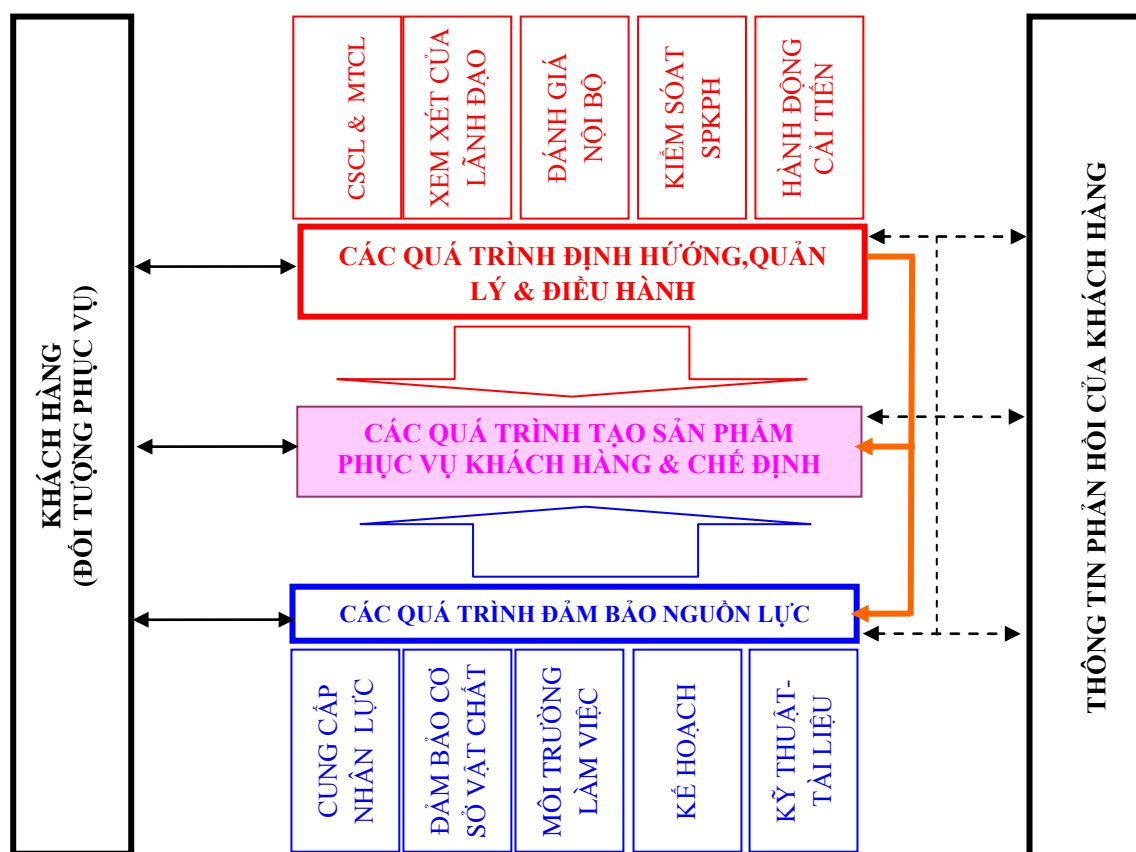
Không áp dụng điều khoản 7.6 – Kiểm soát thiết bị theo dõi và đo lường: do Cục NLNT không có thiết bị theo dõi và đo lường.

CHƯƠNG 4: MÔ TẢ TƯƠNG TÁC GIỮA CÁC QUÁ TRÌNH VÀ HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TCVN ISO 9001:2008

4.1 Yêu cầu chung:

Cục NLNT xây dựng và duy trì HTQLCL trên cơ sở lập văn bản, thực hiện và cải tiến liên tục hiệu lực của hệ thống theo các yêu cầu của tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008, cụ thể:

- a) Xác định các quá trình cần thiết trong HTQLCL và áp dụng chúng trong toàn bộ các hoạt động theo Sơ đồ tổng quát HTQLCL tại *Hình 1* :



Hình 1 - Sơ đồ tổng quát HTQLCL

- Các quá trình tạo sản phẩm phục vụ và đáp ứng yêu cầu khách hàng và chế định được trình bày trong *Chương 7* của STCL này với các quy trình cụ thể.
- Các quá trình định hướng, quản lý và điều hành được trình bày trong CSCL, MTCL, trong các *Chương 4* và *Chương 5* của STCL này và trong các quy trình, quy định cụ thể.
- Các quá trình đảm bảo nguồn lực được trình bày trong *Chương 6* của STCL này và trong các quy định có liên quan.

- b) Xác định trình tự của các quá trình trong các quy định, quy trình gồm: thứ tự các bước, nội dung, trách nhiệm, thời gian thực hiện (nếu có) và các mẫu, biểu mẫu áp dụng. Mỗi tương tác giữa các quá trình được thể hiện trong Sơ đồ tại *Hình 2*.
- c) Trong các tài liệu nêu trên, các chuẩn mực và phương pháp cần thiết cũng được xác định đảm bảo vận hành và kiểm soát các quá trình có hiệu lực.
- d) Đồng thời các tài liệu này cũng chỉ ra các nguồn lực và thông tin cần thiết để hỗ trợ vận hành và theo dõi quá trình, đặc biệt là các công đoạn có sự phối hợp của các đơn vị liên quan.
- e) Thực hiện việc theo dõi đo lường và phân tích các quá trình này thông qua các hoạt động đánh giá nội bộ, kiểm soát sản phẩm KPH, xử lý ý kiến phản hồi của khách hàng hoặc qua sự xem xét của lãnh đạo.
- f) Thực hiện các hành động cần thiết để đạt được kết quả dự định thông qua theo dõi đánh giá tình hình thực hiện các mục tiêu chất lượng gắn với các quá trình này để đề xuất cải tiến kịp thời.

4.2 Yêu cầu về hệ thống tài liệu:

4.2.1 Khái quát:

Các tài liệu của HTQLCL của CỤC NLNT bao gồm:

- a) Các văn bản CSCL và MTCL,
- b) STCL,
- c) Các Thủ tục cơ bản dạng văn bản,
- d) Các quy định quản lý điều hành tổ chức, các quy trình phục vụ yêu cầu của KH và các tài liệu bên ngoài liên quan tới hoạt động của Cục NLNT

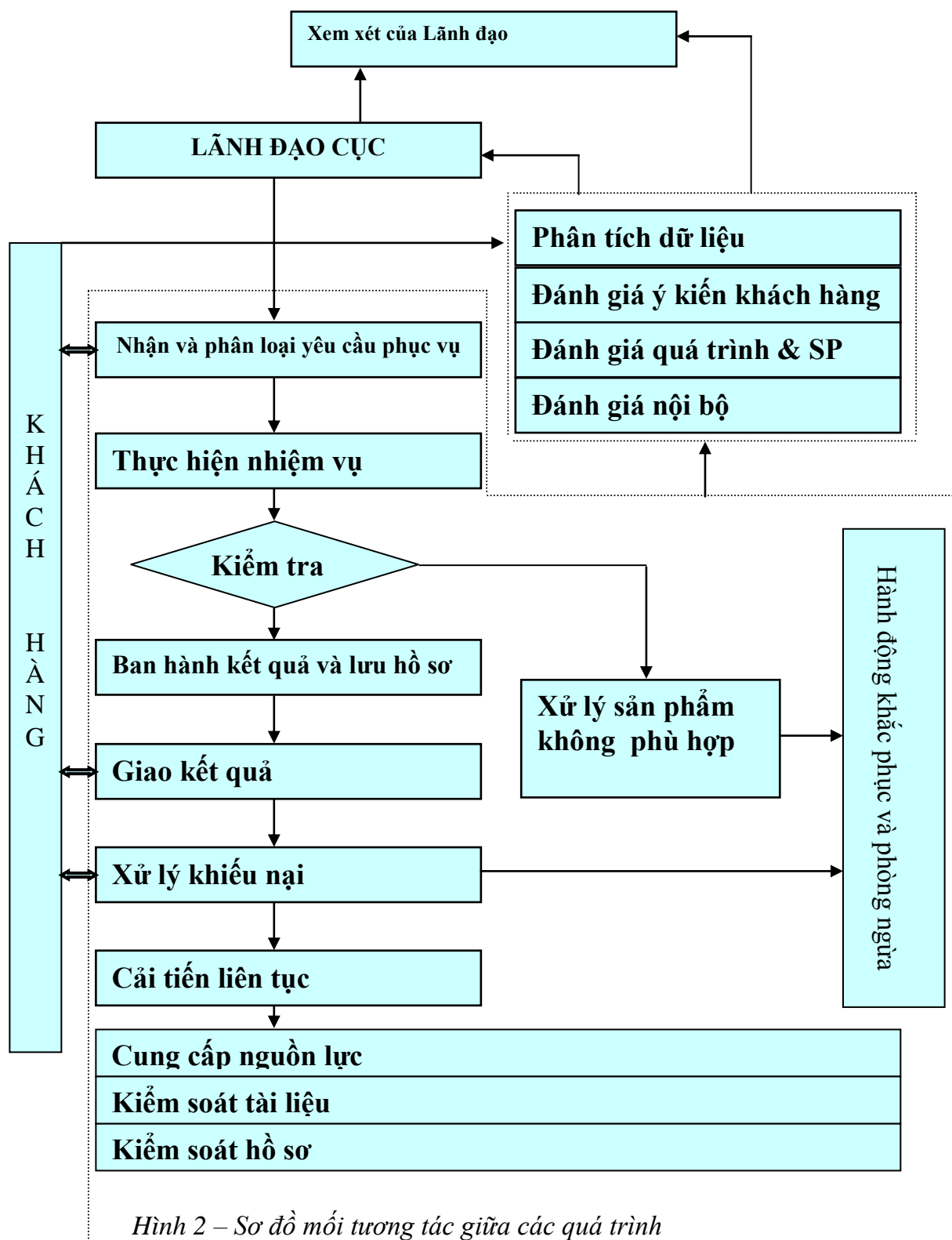
Hệ thống tài liệu nêu trên bao gồm cả các loại hồ sơ được duy trì theo yêu cầu (bằng chứng kết quả áp dụng các tài liệu).

(Cấu trúc tài liệu của hệ thống tài liệu được mô tả theo sơ đồ tại Hình 3)

4.2.2 Sổ tay chất lượng:

STCL của Cục NLNT được thiết lập với các nội dung chủ yếu sau đây:

- a) Phạm vi của HTQLCL bao gồm nội dung và lý giải về ngoại lệ (*Chương 1*)
- b) Viện dẫn đến các thủ tục cơ bản dạng văn bản
(4.2.3/4.2.4/8.2.2/8.3/8.5.2/8.5.3),
- c) Mô tả sự tương tác giữa các quá trình trong HTQLCL (*Hình 1 và 2*).



4.2.3 Kiểm soát tài liệu:

Các tài liệu theo yêu cầu của HTQLCL được Cục NLNT kiểm soát trên cơ sở một *thủ tục dạng văn bản* nhằm:

- Phê duyệt về sự thỏa đáng trước khi ban hành,

- b) Xem xét cập nhật khi cần và phê duyệt lại,
- c) Đảm bảo nhận biết được các thay đổi và tình trạng sửa đổi hiện hành,
- d) Đảm bảo các phiên bản của các tài liệu thích hợp sẵn có ở nơi sử dụng,
- e) Đảm bảo tài liệu luôn rõ ràng và dễ nhận biết,
- f) Đảm bảo các tài liệu có nguồn gốc bên ngoài cần thiết được nhận biết và được kiểm soát khi phân phối,
- g) Ngăn ngừa việc vô tình sử dụng các tài liệu lỗi thời và có các dấu hiệu nhận biết thích hợp nếu được giữ lại để tham khảo.

**Các nội dung cụ thể áp dụng theo:*

QT.01 - Quy trình kiểm soát tài liệu

QT.07 - Quy trình quản lý văn bản đi/đến.

4.2.4 Kiểm soát hồ sơ:

Các loại hồ sơ của HTQLCL duy trì theo yêu cầu được Cục NLNT kiểm soát trên cơ sở một *thủ tục dạng văn bản* để cung cấp bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu và việc vận hành có hiệu lực của hệ thống.

Yêu cầu kiểm soát hồ sơ xác định rõ cách thức nhận biết, bảo quản, bảo vệ, sử dụng, thời gian lưu giữ và hủy bỏ, đảm bảo hồ sơ phải luôn rõ ràng, dễ nhận biết và dễ sử dụng.

** Các nội dung cụ thể áp dụng theo:*

QT.02- Quy trình kiểm soát hồ sơ

CHƯƠNG 5: TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO

5.1 Cam kết của lãnh đạo:

Cục NLNT có đủ bằng chứng về sự cam kết đối với việc xây dựng, thực hiện và cải tiến liên tục HTQLCL bằng cách:

- a) Truyền đạt cho tất cả các thành viên về tầm quan trọng của việc đáp ứng các yêu cầu của KH cũng như các yêu cầu của luật định và chế định,
- b) Thiết lập CSCL,
- c) Đảm bảo việc thiết lập các MTCL,
- d) Tiến hành việc xem xét của lãnh đạo,
- e) Đảm bảo sẵn có các nguồn lực.

5.2 Hướng vào khách hàng:

Cục NLNT đảm bảo thông hiểu các yêu cầu và mong đợi của KH, đo lường sự cảm nhận về sản phẩm đã cung cấp và mong muốn của KH về phương thức cung cấp sản phẩm trong tương lai trên cơ sở các nội dung nêu tại 7.2.1 và 8.2.1

5.3 Chính sách chất lượng:

Lãnh đạo Cục NLNT xây dựng CSCL thể hiện sự cam kết của lãnh đạo theo yêu cầu tiêu chuẩn và truyền đạt CSCL này đến toàn thể cán bộ, người lao động của Cục NLNT. *(Xem văn bản Chính sách chất lượng đã ban hành)*

5.4 Hoạch định:

5.4.1 Mục tiêu chất lượng:

Trên cơ sở nhiệm vụ kế hoạch năm được phân bổ và tình hình thực tế năm trước, Cục NLNT đảm bảo các MTCL của Cục NLNT được thiết lập kịp thời cho mỗi năm. MTCL phải đo lường và nhất quán với CSCL.

**Xem văn bản MỤC TIÊU CHẤT LƯỢNG đã ban hành*

5.4.2 Hoạch định hệ thống quản lý chất lượng:

Cục NLNT đảm bảo:

- a) Tiến hành hoạch định HTQLCL thông qua các văn bản tài liệu của hệ thống đáp ứng (4.1) và các MTCL được thiết lập;
- b) Duy trì tính nhất quán của HTQLCL khi các thay đổi đối với hệ thống được hoạch định và thực hiện.

5.5 Trách nhiệm, quyền hạn và trao đổi thông tin:

5.5.1 Trách nhiệm và quyền hạn:

Ngoài trách nhiệm, quyền hạn của các cá nhân được xác định theo quy định của Bộ KHCN, Cục trưởng Cục NLNT xác định và thông báo trong toàn Cục NLNT trách nhiệm và quyền hạn trong HTQLCL của một số chức danh sau đây:

a) Cục trưởng Cục NLNT:

- Phê duyệt, ban hành CSCL, MTCL chung, STCL và các tài liệu chung của HTQLCL;

- 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 Cục trưởng Cục NLNT:

- Chỉ đạo thực hiện công tác quản lý chất lượng trong các đơn vị, lĩnh vực hoạt động được Cục trưởng Cục NLNT phân công phụ trách và ủy quyền điều hành. Phó Cục trưởng Cục NLNT là Đại diện lãnh đạo về chất lượng có trách nhiệm và quyền hạn riêng nêu tại 5.5.2.

c) Các Lãnh đạo đơn vị trực thuộc:

- Triển khai chức năng nhiệm vụ của Phòng.

- Chỉ đạo và thực hiện nghiêm túc các tài liệu của Cục NLNT trong hoạt động của đơn vị. Chủ trì thực hiện xử lý ý kiến phản hồi và khiếu nại của khách hàng (đối tượng phục vụ), kiểm soát sản phẩm KPH 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 cục trưởng Cục NLNT và Đại diện lãnh đạo về chất lượng.

d) Các Cá nhân được phân công:

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

5.5.2 Đại diện lãnh đạo:

- Đảm bảo các quá trình của HTQLCL được thiết lập, thực hiện và duy trì;

- Báo cáo cho cục trưởng về kết quả hoạt động của HTQLCL và về mọi nhu cầu cải tiến;

- Đảm bảo thúc đẩy toàn bộ tổ chức nhận thức được các yêu cầu của KH;
- Đầu mối quan hệ với bên ngoài liên quan đến HTQLCL.

5.5.3 Trao đổi thông tin nội bộ:

Cục trưởng Cục NLNT đảm bảo thiết lập các quá trình trao đổi thông tin trong Tổ chức (trong đó có nội dung thông tin về hiệu lực của HTQLCL).

Các phương thức thông tin thích hợp gồm:

- Trao đổi qua các cuộc họp, hội nghị, hội thảo, giao ban;
- Các công văn, báo cáo;
- Trao đổi trực tiếp qua điện thoại, mạng nội bộ.

5.6 Xem xét của Lãnh đạo:

5.6.1 Khái quát:

Cục trưởng Cục NLNT định kỳ ít nhất 1 lần/năm chủ trì việc xem xét HTQLCL (theo sự chuẩn bị của Đại diện lãnh đạo chất lượng với sự tham gia của Lãnh đạo Cục NLNT và trưởng các Phòng liên quan) 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 CSCL và các MTCL.

5.6.2 Đầu vào của việc xem xét:

Gồm các thông tin về:

- a) Kết quả của các cuộc đánh giá (nội bộ hoặc bên thứ ba);
- b) Phản hồi của KH;
- c) Việc thực hiện các quá trình và sự phù hợp của sản phẩm;
- d) Tình trạng của các hành động khắc phục và phòng ngừa;
- e) Các hành động tiếp theo từ các cuộc xem xét của Lãnh đạo lần trước;
- f) Những thay đổi có thể ảnh hưởng đến HTQLCL;
- g) Các khuyến nghị về cải tiến.

** Các thông tin đầu vào nêu trên được Đại diện lãnh đạo về chất lượng (QMR) chuẩn bị trước khi tiến hành cuộc họp.*

5.6.3 Đầu ra của việc xem xét:

Gồm các quyết định và hành động liên quan đến:

- a) Việc cải tiến hiệu lực của HTQLCL và các quá trình của hệ thống;
- b) Việc cải tiến sản phẩm liên quan đến các yêu cầu của KH;

c) Nhu cầu về nguồn lực.

** Hồ sơ về việc xem xét của Lãnh đạo được duy trì gồm: Thông báo họp, Biên bản cuộc họp.*

CHƯƠNG 6: QUẢN LÝ NGUỒN LỰC

6.1 Cung cấp nguồn lực:

Cục NLNT xác định và cung cấp các nguồn lực cần thiết để:

- a) Thực hiện và duy trì HTQLCL, cải tiến liên tục hiệu lực của hệ thống,
- b) Nâng cao sự thỏa mãn của khách hàng (đối tượng phục vụ) bằng cách đáp ứng các yêu cầu của họ.

6.2 Nguồn nhân lực:

6.2.1 Khái quát:

Các cán bộ, công chức của Cục NLNT thực hiện các công việc ảnh hưởng đến sự phù hợp với các yêu cầu của sản phẩm đảm bảo có năng lực trên cơ sở được đào tạo, có kỹ năng và kinh nghiệm thích hợp với chức danh của mình.

6.2.2 Năng lực, nhận thức và đào tạo:

Cục NLNT thực hiện:

- 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 (theo *tiêu chuẩn chức danh* hiện hành đối với công chức nói chung và ngành nói riêng),
- b) Tiến hành đào tạo để đạt được năng lực cần thiết,
- c) Đánh giá hiệu lực của các hành động được thực hiện trong đào tạo (trực tiếp qua *kết quả đào tạo* của các khóa/lớp hoặc gián tiếp qua công tác thi đua, khen thưởng và đánh giá công chức hàng năm),
- d) Đảm bảo các nhân sự nhận thức được mối liên quan và tầm quan trọng qua hoạt động của họ kể cả sự đóng góp vào việc đạt được MTCL.

6.3 Cơ sở hạ tầng:

Cục NLNT xác định, cung cấp và duy trì cơ sở hạ tầng cần thiết để đạt được sự phù hợp với các yêu cầu của sản phẩm. Cơ sở hạ tầng chủ yếu gồm:

- a) Trụ sở làm việc và các phương tiện kèm theo;
- b) Trang thiết bị quá trình (cả phần cứng và phần mềm);
- c) Các dịch vụ hỗ trợ khác như phương tiện đi lại, hệ thống thông tin...

6.4 Môi trường làm việc:

Cục NLNT xác định và quản lý môi trường làm việc cần thiết để đạt được sự phù hợp đối với các yêu cầu của sản phẩm.

Môi trường làm việc tại trụ sở của cơ quan được xác định ngoài các yếu tố vật lý liên quan đến điều kiện tiến hành công việc của chuyên viên còn là điều kiện tiếp đón,

phục vụ khách đến giao dịch bao gồm cả môi trường văn hóa ứng xử đối nội và đối ngoại.

Cục NLNT đảm bảo duy trì:

- Trụ sở làm việc và nơi tiếp khách luôn an toàn, sạch, đẹp, thân thiện;
- Tài liệu, hồ sơ phục vụ công việc được sắp xếp khoa học, thuận tiện cho việc sử dụng và tạo sự tin cậy của khách hàng;
- Đoàn kết và hợp tác với đồng nghiệp;
- Tôn trọng và sẵn lòng hướng dẫn, phục vụ khách hàng.

** Các nội dung cụ thể được chấp hành và áp dụng theo:*

- Quy chế Cục NLNT,
- Các quy định và hướng dẫn của cơ quan chức năng Phòng cháy chữa cháy và an toàn lao động.

CHƯƠNG 7: TẠO SẢN PHẨM

(TẠO KẾT QUẢ PHỤC VỤ, ĐÁP ỨNG YÊU CẦU CỦA KHÁCH HÀNG)

7.1 Hoạch định việc tạo sản phẩm:

Cục NLNT lập kế hoạch và triển khai các quá trình cần thiết đối với việc tạo sản phẩm đảm bảo nhất quán với các yêu cầu của các quá trình khác trong HTQLCL đã được đề cập tại 4.1. Các nội dung xác định trong việc hoạch định gồm:

- a) Các MTCL và các yêu cầu đối với sản phẩm;
- b) Nhu cầu thiết lập các quá trình và tài liệu cũng như việc cung cấp các nguồn lực cụ thể đối với sản phẩm;
- c) Các hoạt động kiểm tra, xác nhận giá trị sử dụng, các hoạt động theo dõi, kiểm tra cụ thể cần thiết đối với sản phẩm và các tiêu chí chấp nhận sản phẩm;
- d) Các hồ sơ cần thiết để cung cấp bằng chứng các quá trình thực hiện và sản phẩm tạo thành đáp ứng các yêu cầu.

7.2 Các quá trình liên quan đến khách hàng:

7.2.1 Xác định các yêu cầu liên quan đến sản phẩm:

Cục NLNT đảm bảo xác định rõ:

- a) Yêu cầu do KH đưa ra gồm cả yêu cầu về các hoạt động giao kết quả và sau đó trên cơ sở đúng quy định, hướng dẫn của pháp luật;
- b) Yêu cầu không được KH công bố nhưng cần thiết cho việc thực hiện tốt công việc, khi đã biết;
- c) Yêu cầu luật định và chế định đối với sản phẩm;
- d) Mọi yêu cầu bổ sung được cho là cần thiết (nhưng không được trái quy định của pháp luật và gây phiền hà cho KH).

7.2.2 Xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm:

Cục NLNT tiến hành xem xét các yêu cầu liên quan đến sản phẩm trước khi nhận cung cấp sản phẩm cho KH trên cơ sở hồ sơ hoặc yêu cầu đầu vào. Việc xem xét nhằm đảm bảo rằng:

- a) Yêu cầu về sản phẩm được định rõ;
- b) Các yêu cầu đầu vào khác với những gì đã nêu trước đó được làm rõ;
- c) Khả năng đáp ứng các yêu cầu (theo luật định, chế định);

** Duy trì bằng chứng xem xét này trong hồ sơ các sản phẩm cụ thể.*

7.2.3 Trao đổi thông tin với khách hàng:

Cục NLNT xác định và sắp xếp có hiệu quả việc trao đổi thông tin với KH có liên quan tới:

- Thông tin về sản phẩm;
- Xử lý các yêu cầu phát sinh, kể cả sửa đổi;
- Phản hồi của KH, kể cả các khiếu nại.

7.3 Thiết kế và phát triển:

Ngoại lệ (*xem chương 3*)

7.4 Mua hàng:

7.4.1 Quá trình mua hàng:

Cục NLNT đảm bảo sản phẩm mua vào (bao gồm tài sản, trang thiết bị văn phòng) phù hợp với các yêu cầu và quy định hiện hành của Nhà nước và của ngành.

Những người cung ứng hàng hóa dịch vụ nêu trên được Cục NLNT đánh giá lựa chọn và đánh giá lại dựa trên khả năng cung cấp của họ phù hợp với các yêu cầu của Cục NLNT về các tiêu chí như: chất lượng, giá, thời hạn đáp ứng, tính ổn định.

7.4.2 Thông tin mua hàng:

Thông tin mua hàng đảm bảo thật rõ ràng, cụ thể về sản phẩm được mua và đảm bảo sự thỏa đáng về các yêu cầu trước khi Cục NLNT thông báo cho người cung ứng.

7.4.3 Kiểm tra xác nhận sản phẩm mua vào:

Cục NLNT đảm bảo thực hiện các hoạt động kiểm tra hoặc các hoạt động khác cần thiết để đảm bảo rằng sản phẩm mua vào đáp ứng các yêu cầu mua hàng đã quy định. Các hoạt động này nếu có ý định thực hiện tại cơ sở của người cung ứng phải được công bố việc sắp xếp và phương pháp thông qua sản phẩm trong thông tin mua hàng.

7.5 Thực hiện việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ:

7.5.1 Kiểm soát thực hiện việc cung cấp sản phẩm :

Cục NLNT đảm bảo việc lập kế hoạch và tiến hành thực hiện việc cung cấp sản phẩm, dịch vụ trong các điều kiện được kiểm soát bao gồm:

- a) Sự sẵn có thông tin mô tả các đặc điểm của sản phẩm;
- b) Sự sẵn có các hướng dẫn công việc khi cần (bao gồm các quy trình phục vụ yêu cầu của KH);
- c) Việc sử dụng các thiết bị thích hợp (chủ yếu là trang thiết bị văn phòng và công nghệ thông tin);
- d) Thực hiện việc theo dõi và đo lường (soát xét qua các công đoạn thể hiện khi kiểm tra, ký nháy);
- e) Thực hiện các hoạt động thông qua (phê duyệt), giao kết quả thực hiện và các phát sinh tiếp theo (nếu có).

7.5.2 Xác nhận giá trị sử dụng các quá trình thực hiện cung cấp sản phẩm:

Cục NLNT đảm bảo việc xác nhận giá trị sử dụng kết quả các quá trình cung cấp sản phẩm của mình (do đặc điểm những sai sót chỉ có thể trở nên rõ ràng sau khi các kết quả này được sử dụng hoặc chuyển giao). Việc xác nhận và tái xác nhận này được thể hiện thông qua nội dung các quy trình thực hiện trong đó có:

- a) Các chuẩn mực (luật định) trong việc xem xét phê duyệt các quá trình ;
- b) Phê duyệt trình độ người thực hiện và thiết bị hỗ trợ (nếu có);
- c) Các phương pháp cụ thể;
- d) Các yêu cầu về hồ sơ.

7.5.3 Nhận biết và xác định nguồn gốc:

Cục NLNT 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.*

7.5.4 Tài sản của khách hàng :

Cục NLNT có trách nhiệm giữ gìn tài sản của KH (chủ yếu là các tài liệu, hồ sơ do KH cung cấp có yêu cầu hoặc không yêu cầu trả lại) khi chúng được sử dụng và thuộc sự kiểm soát của Cục NLNT. Trách nhiệm này được thể hiện qua việc nhận biết, kiểm tra giao nhận và bảo vệ chúng. Khi xảy ra thất lạc, hư hỏng hoặc phát hiện thấy sự không phù hợp cho việc sử dụng phải kịp thời thông báo cho KH biết và có biện pháp xử lý thích hợp.

** Bằng chứng về các trường hợp này được xác định và duy trì trong hồ sơ các sản phẩm cụ thể có nội dung liên quan nêu trên.*

7.5.5 Bảo toàn sản phẩm :

Cục NLNT phải bảo toàn kết quả sản phẩm của mình trong quá trình xử lý nội bộ và phát hành cho KH 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.

7.6 Kiểm soát thiết bị theo dõi và đo lường:

Ngoại lệ (*xem chương 3*).

CHƯƠNG 8 : ĐO LƯỜNG, PHÂN TÍCH VÀ CẢI TIẾN

8.1 Khái quát:

Cục NLNT hoạch định và triển khai các quá trình theo dõi, đo lường, phân tích và cải tiến cần thiết để:

- a) Chứng tỏ sự phù hợp với các yêu cầu của sản phẩm,
- b) Đảm bảo sự phù hợp của HTQLCL,
- c) Cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL.

8.2 Theo dõi và đo lường:

8.2.1 Sự thỏa mãn của khách hàng:

Cục NLNT luôn quan tâm theo dõi các thông tin liên quan đến sự chấp nhận của KH về việc đáp ứng các yêu cầu của họ, coi đó như một trong những thước đo mức độ thực hiện của HTQLCL.

Các phương pháp thu thập thông tin từ KH 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 ISO, Cục NLNT tiến hành đánh giá thỏa mãn khách hàng 1 lần/năm trên cơ sở các thông tin trên.*

8.2.2. Đánh giá nội bộ:

Cục NLNT tiến hành đánh giá nội bộ định kỳ theo kế hoạch trên cơ sở một *thủ tục dạng văn bản* để xác định mức độ phù hợp của HTQLCL đối với:

- a) Sự hoạch định về các yêu cầu của tiêu chuẩn và các yêu cầu của HTQLCL được thiết lập;
- b) Yêu cầu thực hiện và duy trì một cách hiệu lực.

Cụ thể, hàng năm Cục NLNT lập *chương trình đánh giá* (chú ý đến tình trạng và tầm quan trọng của các quá trình và đơn vị được đánh giá cũng như kết quả của các cuộc đánh giá trước), xác định chuẩn mực, phạm vi, tần suất và phương pháp đánh giá. Các chuyên gia đánh giá được lựa chọn qua đào tạo, tập huấn đảm bảo tính khách quan (không được đánh giá công việc của mình) thực hiện việc đánh giá một cách công bằng và lập *báo cáo đánh giá*.

Lãnh đạo chịu trách nhiệm về khu vực được đánh giá phải tiến hành không chậm trễ mọi sự khắc phục và hành động khắc phục cần thiết để loại bỏ sự không phù hợp được phát hiện và nguyên nhân của chúng. Tiếp theo phải kiểm tra xác nhận các hành động khắc phục được tiến hành và báo cáo kết quả kiểm tra xác nhận (theo 8.5.2)

** Các nội dung cụ thể áp dụng theo QT.03 – Quy trình đánh giá nội bộ.*

8.2.3 Theo dõi và đo lường các quá trình :

Cục NLNT thiết lập, áp dụng các quy trình HTQLCL trong đó có các công đoạn kiểm tra, ký nháy nhằm theo dõi sự phù hợp của sản phẩm (đặc biệt là các quá trình phục vụ yêu cầu của KH). Phương pháp này chứng tỏ khả năng của các quá trình để đạt được những kết quả theo hoạch định. Trên cơ sở đó nếu không đạt được kết quả hoạch định sẽ tiến hành việc khắc phục và hành động khắc phục thích hợp.

8.2.4 Theo dõi và đo lường sản phẩm :

Lãnh đạo các đơn vị trực thuộc có trách nhiệm giám sát và đánh giá các đặc tính của sản phẩm và phải xác nhận kết quả kiểm tra này trên các hồ sơ, văn bản theo qui định phân cấp, tại những giai đoạn thích hợp của qui trình xử lý trước khi trình Lãnh đạo Cục NLNT/Lãnh đạo Bộ KHCN phê duyệt.

Tất cả các bản chính của các hồ sơ, văn bản phải đảm bảo tuân thủ các qui định về hình thức trình bày, thể thức phù hợp luật định trước khi chuyển giao cho tổ chức, cá nhân và các đơn vị lưu trữ liên quan.

** Bằng chứng về hoạt động này được duy trì trong các hồ sơ tạo sản phẩm phục vụ yêu cầu KH.*

8.3 Kiểm soát sản phẩm không phù hợp :

Cục NLNT đảm bảo các sản phẩm KPH (các kết quả dạng văn bản phục vụ yêu cầu của KH có sai lỗi về nội dung và hình thức được phát hiện) phải được nhận biết và kiểm soát để phòng ngừa việc sử dụng hoặc chuyển giao ngoài dự kiến. Hoạt động này được tiến hành theo một *thủ tục dạng văn bản* nhằm :

- a) Tiến hành loại bỏ sự KPH được phát hiện,
- b) Cho phép sử dụng thông qua hoặc chấp nhận có nhân nhượng bởi người có thẩm quyền và khi có thể, bởi KH,
- c) Tiến hành loại bỏ khỏi việc sử dụng hoặc áp dụng dự kiến ban đầu,
- d) Tiến hành hành động thích hợp với những tác động hoặc hậu quả tiềm ẩn của sự không phù hợp nếu sản phẩm KPH được phát hiện sau khi chuyển giao hoặc đã bắt đầu sử dụng.

Và kiểm tra xác nhận lại sản phẩm sau khi khắc phục để chứng tỏ sự phù hợp với các yêu cầu.

**Các nội dung cụ thể áp dụng theo QT.04 – Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp.*

8.4 Phân tích dữ liệu :

Cục NLNT quan tâm xác định, thu thập và phân tích các dữ liệu thích hợp để chứng tỏ sự phù hợp và tính hiệu lực của HTQLCL và để biết được khu vực cần tiến hành cải tiến liên tục hiệu lực của HTQLCL. Các dữ liệu có thể được tạo ra do kết quả của việc theo dõi, đo lường và từ các nguồn thích hợp khác.

Việc phân tích dữ liệu cung cấp thông tin về :

- a) Sự thỏa mãn của KH,
- b) Sự phù hợp với các yêu cầu về sản phẩm,
- c) Đặc tính và xu hướng của các quá trình và sản phẩm, kể cả các cơ hội cho hành động phòng ngừa,
- d) Tình hình những người cung ứng.

** Các nội dung cụ thể xem Mục tiêu chất lượng và các quy trình tác nghiệp.*

8.5 Cải tiến:

8.5.1 Cải tiến liên tục :

Cục NLNT quan tâm cải tiến liên tục hiệu lực của hệ HTQLCL thông qua việc sử dụng CSCL, MTCL, kết quả đánh giá nội bộ và đánh giá của bên thứ ba, phân tích dữ liệu, hành động khắc phục, phòng ngừa và sự xem xét của lãnh đạo.

8.5.2 Hành động khắc phục:

Trên cơ sở một *thủ tục dạng văn bản*, Cục NLNT luôn thực hiện 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) Việc xem xét sự KPH (kể cả các khiếu nại của KH),
- b) Việc xác nhận nguyên nhân của sự KPH,
- c) Việc đánh giá nhu cầu thực hiện các hành động để đảm bảo sự KPH không tái diễn,
- d) Việc xác định và thực hiện các hành động cần thiết,
- e) Việc xem xét hiệu lực của các hành động khắc phục đã thực hiện.

** Các nội dung cụ thể áp dụng theo QT.05 – Quy trình hành động khắc phục, phòng ngừa.*

8.5.3 Hành động phòng ngừa:

Trên cơ sở *một thủ tục dạng văn bản*, Cục NLNT luôn thực hiện hành động nhằm loại bỏ nguyên nhân của sự KPH tiềm ẩn để ngăn chặn sự xuất hiện của chúng. (Các hành động phòng ngừa được tiến hành phải tương ứng với tác động của các vấn đề tiềm ẩn). Các yêu cầu được xác định đối với:

- a) Việc xác định sự KPH tiềm ẩn và các nguyên nhân của chúng;
- b) Việc đánh giá nhu cầu thực hiện các hành động để phòng ngừa việc xuất hiện sự KPH;
- c) Việc xác định và thực hiện các hành động cần thiết;
- d) Việc xem xét hiệu lực của hành động được thực hiện.

** Các nội dung cụ thể áp dụng theo QT.05 – Quy trình hành động khắc phục, QT.06 – Quy trình hành động phòng ngừa.*

PHỤ LỤC 1: DANH MỤC TÀI LIỆU TRONG HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG VỚI TIÊU CHUẨN QUỐC GIA TCVN ISO 9001:2008

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu	Điều khoản
1	Chính sách chất lượng	CSCL	5.3
2	Mục tiêu chất lượng	MTCL	5.4.1
3	Sổ tay chất lượng	STCL	4.2.2
4	<p>Quyết định số 156/QĐ-BKHHCN ngày 05/02/2010 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ về việc thành lập Cục Năng lượng nguyên tử thuộc Bộ Khoa học và Công nghệ .</p> <p>Quyết định số 1752/QĐ-BKHHCN ngày 31/8/2010 của Bộ trưởng Bộ Khoa học và Công nghệ về việc ban hành Điều lệ Tổ chức và Hoạt động của Cục NLNT.</p> <p>Quyết định số 23/QĐ-CNLNT ngày 16 tháng 12 năm 2011 của Cục trưởng Cục NLNT về quy định chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị trực thuộc Cục NLNT.</p>	-	6.2
5	Quy trình kiểm soát tài liệu	QT.01	4.2.3
6	Quy trình kiểm soát hồ sơ	QT.02	4.2.4
7	Quy trình đánh giá nội bộ	QT.03	8.2.2
8	Quy trình kiểm soát sản phẩm không phù hợp	QT.04	8.3
9	Quy trình thực hiện hành động khắc phục	QT.05	8.5.2
10	Quy trình thực hiện hành động phòng ngừa	QT.06	8.5.3
11	Quy trình quản lý công văn đi/ đến	QT.07	4.2.3
12	Quy trình xây dựng báo cáo	QT.08	8.4
13	Quy trình xây dựng, trình phê duyệt Kế hoạch hàng năm	QT.09	7.1
14	Quy trình tổ chức đoàn ra	QT.10	7.5
15	Quy trình tổ chức đoàn vào	QT.11	7.5
16	Quy trình góp ý dự thảo văn bản	QT.12	7.5
17	Quy trình thống kê hiện trạng nhân lực trong lĩnh vực năng lượng nguyên tử	QT.13	7.5
18	Quy trình biên tập tin, bài trên website của Cục Năng lượng nguyên tử	QT.14	7.5