



BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ MÔI TRƯỜNG
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM

VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI
VIỆT NAM

TÀI LIỆU ĐƯỢC KIỂM SOÁT

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

SỔ TAY CHẤT LƯỢNG

ĐẠI DIỆN LÃNH ĐẠO

Nguyễn Thanh Bằng



Trần Đình Hòa

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	02/01/2022	Thay đổi Chính sách chất lượng	01/2022
4	15/01/2024	- Bổ sung mục 3.1 Phạm vi áp dụng: Dòng thứ 2 trang 7 từ trên xuống; Địa chỉ các đơn vị tham gia hệ thống thuộc Viện tại trang 7. - Bổ Tài liệu viện dẫn : QT630-01/VAWR: Quy trình kiểm soát dự thay đổi: Dòng thứ 10 và 11 trang 14 và Dòng thứ 27 và 28 trang 28 từ trên xuống.	01/2024
5	15/9/2026	- Bổ sung địa chỉ thay đổi của Viện và các đơn vị tham gia hệ thống; - Chính sửa, bổ sung chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Viện Khoa học Thủy lợi Việt Nam (theo quyết định 5759/QĐ-BNNMT ngày 29/12/2025 của Bộ Nông nghiệp và Môi trường)	01/2026

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực :15 /9/ 2026 Trang : 1/33
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 : 05 Ngày có hiệu lực : 15/9/ 2026 Trang : 2/33
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

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực : 15 /9/ 2026 Trang : 3/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

PHẦN II - GIỚI THIỆU VỀ VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM

- Tên giao dịch: VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM
- Đơn vị quản lý: BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ MÔI TRƯỜNG
- Giám đốc Viện: GS.TS Trần Đình Hòa
- Tổng số nhân viên: 842 (Tính đến 30/6/2026)
- Trụ sở chính: 171 Tây Sơn – Phường Kim Liên – Thành phố Hà Nội
- Điện thoại: 024 38522086 Fax: 024 35632827
- E-mail: vienkhtlvn@mard.gov.vn
- Lĩnh vực hoạt động:

Về nghiên cứu:

- Quản lý, bảo vệ, điều hòa, phân phối, phục hồi, phát triển, khai thác, sử dụng tài nguyên nước, phòng, chống và khắc phục tác hại do nước gây ra; quan trắc, giám sát, dự báo nguồn nước; điều hoà, phân phối tài nguyên nước trên nền tảng công nghệ số; xây dựng hệ thống công cụ hỗ trợ ra quyết định, quy trình vận hành hồ chứa, liên hồ chứa theo thời gian thực; xây dựng, quản lý cơ sở dữ liệu thủy văn thuộc nhiệm vụ của Viện;
- Các giải pháp ứng phó, phòng, chống hạn hán, thiếu nước, xâm nhập mặn, sa mạc hóa, lũ, ngập lụt, úng, diễn biến bồi lắng, xói lở công trình thủy lợi, bờ sông, bờ biển, sụt, lún đất, sạt lở lòng, bờ, bãi sông, hồ; ứng dụng công nghệ tiên tiến để xử lý nước biển thành nước ngọt; giải pháp bổ sung nhân tạo nước dưới đất;
- Sử dụng nước tuần hoàn, tái sử dụng nước, nâng cao hiệu quả sử dụng nước trong sản xuất, kinh doanh, dịch vụ; xử lý nước thải, cải tạo, phục hồi nguồn nước bị suy thoái, cạn kiệt, ô nhiễm; giải pháp phát triển nguồn nước, bảo vệ nguồn sinh thủy;
- Vận hành điều tiết hồ chứa, khai thác và sử dụng hợp lý nguồn nước; kiểm soát nguồn nước, tạo nguồn, tích trữ nước và xây dựng mạng lưới liên kết, chuyển nước; chế tạo thiết bị, công nghệ sử dụng nước tiết kiệm; cải tiến, đổi mới, nâng cấp thiết bị sử dụng nước;
- Các hoạt động nghiên cứu khoa học, ứng dụng và chuyển giao công nghệ để bảo đảm an ninh nguồn nước và điều tra cơ bản về tài nguyên nước; quản lý lưu vực sông, phát triển nguồn nước; hạch toán tài nguyên nước; xây dựng bộ chỉ số quốc gia về an ninh nguồn nước;

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực : 15/9/ 2026 Trang : 4/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

- Dự báo, cảnh báo diễn biến nguồn nước, số lượng, chất lượng nước, hạn hán, thiếu nước, xâm nhập mặn, sa mạc hóa, lũ, ngập lụt, úng, bồi lắng, xói lở công trình thủy lợi, bờ sông, bờ biển, ảnh hưởng của biến đổi khí hậu và tác động phát triển trên lưu vực sông để phục vụ hoạt động thủy lợi;

- Cấp nước, tưới, tiêu, cải tạo đất và thoát nước phục vụ sản xuất nông nghiệp, nuôi trồng thủy sản, sản xuất muối; cho sinh hoạt và các ngành kinh tế khác; ứng dụng công nghệ tiên tiến để tiết kiệm và tái sử dụng nước;

- Nâng cao hiệu quả quản lý, khai thác công trình thủy lợi, công trình đê điều và phòng, chống thiên tai, thích ứng biến đổi khí hậu, bảo vệ tài nguyên và hệ sinh thái nước; bảo đảm an toàn đập, hồ chứa nước;

- Động lực học sông, biển, thủy lực công trình; chỉnh trị sông, bảo vệ bờ biển và hải đảo;

- Công nghệ xây dựng và bảo vệ công trình thủy lợi, thủy sản, biển, đê điều, phòng, chống thiên tai và công trình phục vụ nông nghiệp và môi trường khác;

- Vật liệu xây dựng, địa chất công trình, địa chất thủy văn;

- Thiết bị cơ điện, quan trắc giám sát chuyên dùng, cơ giới thủy lợi, đê điều, phòng, chống thiên tai và môi trường;

- Nước sạch và vệ sinh môi trường nông thôn;

- Kinh tế, chính sách, thể chế quản lý tổng hợp tài nguyên nước, quản lý khai thác, vận hành, bảo trì công trình phục vụ nông nghiệp, nông thôn, công trình phòng, chống thiên tai, bảo vệ môi trường; sản phẩm, dịch vụ thủy lợi;

- Xã hội hóa và phát triển cộng đồng; huy động, điều phối và sử dụng hiệu quả nguồn lực xã hội; nâng cao năng lực cơ quan quản lý, doanh nghiệp, hợp tác xã, tổ chức dùng nước và cộng đồng trong quản lý tài nguyên nước, hạ tầng nông nghiệp, môi trường, kinh tế, sinh kế nông thôn và thích ứng biến đổi khí hậu;

- Công nghệ thông tin và tự động hoá; cơ sở dữ liệu và chuyển đổi số; hệ thống thông tin cơ sở dữ liệu tài nguyên nước quốc gia, thủy lợi;

- Phòng trừ mối và sinh vật có hại; giải pháp sinh thái bảo vệ công trình thủy lợi, đê điều và các công trình xây dựng; trồng cây chắn sóng, chắn cát bảo vệ đê biển và dải đất liền ven biển;

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực : 15 /9/ 2026 Trang : 5/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

- Phương pháp không phá hủy trong khảo sát, thăm dò ẩn họa công trình, kiểm định, đánh giá an toàn công trình và đánh giá cấu trúc địa tầng công trình;

- Kỹ thuật biển, tài nguyên, môi trường biển và hải đảo;

- Công nghệ viễn thám, hệ thống thông tin địa lý (GIS); hoạt động đo đạc và bản đồ;

- Ứng dụng năng lượng tái tạo trong phát triển nông nghiệp, nông thôn, thích ứng với biến đổi khí hậu và bảo vệ môi trường.

- Xây dựng cơ sở dữ liệu, dự tính, dự báo trong lĩnh vực tài nguyên nước, thủy lợi, đê điều, phòng, chống thiên tai, bảo vệ môi trường, nông thôn thuộc nhiệm vụ của Viện.

- Ứng dụng công nghệ và trí tuệ nhân tạo trong các lĩnh vực nghiên cứu và quản lý của Viện; các giải pháp đổi mới sáng tạo, nâng cao hiệu quả nghiên cứu và chuyển giao công nghệ.

- Đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực khoa học và công nghệ a) Đào tạo sau đại học, tham gia đào tạo đại học, đào tạo nghề theo quy định của pháp luật; b) Bồi dưỡng, tập huấn, nâng cao năng lực cho tổ chức, cá nhân trong lĩnh vực tài nguyên nước, thủy lợi, đê điều, phòng, chống thiên tai, bảo vệ môi trường.

- Hội nhập và hợp tác quốc tế trong nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ, chuyển giao công nghệ; chuyển đổi số và đổi mới sáng tạo; trao đổi chuyên gia và liên kết đào tạo về khoa học và công nghệ với các tổ chức quốc tế, các viện nghiên cứu, trường đại học và doanh nghiệp nước ngoài; tổ chức, tham gia các hội nghị, hội thảo, chương trình, kế hoạch, diễn đàn hợp tác quốc tế trong chức năng, nhiệm vụ được giao và quy định của pháp luật.

- Cung cấp và tổ chức triển khai các dịch vụ công sử dụng ngân sách nhà nước trong vực tài nguyên nước, thủy lợi, đê điều, phòng, chống thiên tai, bảo vệ môi trường, nông thôn thuộc nhiệm vụ của Viện.

- Tham gia thẩm tra, thẩm định các dự án, công trình quan trọng quốc gia; đánh giá tác động môi trường, môi trường chiến lược, các nhiệm vụ thuộc chương trình mục tiêu quốc gia, nhiệm vụ chuyên môn theo chức năng nhiệm vụ của Viện và theo phân công của Bộ trưởng.

- Xuất bản tạp chí khoa học và các ấn phẩm về kết quả nghiên cứu khoa học và chuyển giao công nghệ trong lĩnh vực tài nguyên nước, thủy lợi, đê điều, phòng, chống

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực : 15/9/ 2026 Trang : 6/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

thiên tai, môi trường; tuyên truyền, phổ biến kiến thức, kết quả nghiên cứu khoa học và phát triển công nghệ.

- Thực hiện đăng ký, bảo hộ và khai thác quyền sở hữu đối với các sản phẩm nghiên cứu khoa học và công nghệ.

Về dịch vụ:

Tư vấn, dịch vụ về khoa học và công nghệ và dịch vụ khác về chuyên ngành, lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của Viện khi đáp ứng năng lực hoạt động theo quy định pháp luật về xây dựng và pháp luật có liên quan:

- Tư vấn, đầu tư và xây dựng các công trình hoặc hạng mục công trình thuộc dự án đầu tư phát triển: Công trình nông nghiệp và phát triển nông thôn; Công trình công nghiệp năng lượng; công trình giao thông; công trình nhà dân dụng; công trình nhà công nghiệp; công trình hạ tầng kỹ thuật; công trình phòng, chống thiên tai; công trình bờ biển;

+ Lập báo cáo nghiên cứu tiền khả thi, chủ trương đầu tư, nghiên cứu khả thi, kinh tế - kỹ thuật; khảo sát, thăm tra khảo sát về địa hình, địa chất, thủy văn, hải văn, bùn cát; cắm mốc chỉ giới hành lang bảo vệ; thiết kế, thăm tra thiết kế, tư vấn giám sát công tác xây dựng và giám sát lắp đặt thiết bị vào công trình; định giá xây dựng; lập mô hình phân tích công trình BIM; tư vấn quản lý dự án;

+ Lập báo cáo đánh giá môi trường chiến lược, đánh giá tác động môi trường sơ bộ, báo cáo đánh giá tác động môi trường, quan trắc và giám sát môi trường; thí nghiệm mô hình vật lý; thí nghiệm chuyên ngành (vật liệu, kết cấu, nền móng, địa kỹ thuật, môi trường);

+ Kiểm định chất lượng công trình; chứng nhận sự phù hợp về chất lượng xây dựng công trình, vật liệu xây dựng; tư vấn quản lý an toàn đập, hồ chứa nước.

- Tính toán thủy lực, thủy hải văn, thủy văn công trình, sông ngòi, cửa sông, ven biển và hải đảo;

- Tư vấn chiến lược, quy hoạch, cơ chế, chính sách và công cụ kinh tế trong quản lý tổng hợp tài nguyên nước, hạ tầng nông nghiệp, môi trường; tư vấn giá, phí và cơ chế tài chính; tiêu chuẩn, quy chuẩn và định mức kinh tế - kỹ thuật; mô hình tổ chức quản lý, phân cấp, quản trị, kinh tế tập thể và tổ chức dùng nước; quản lý, khai thác, vận hành, bảo trì công trình; quản lý rủi ro thiên tai, thích ứng biến đổi khí hậu và bảo vệ

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực :15 /9/ 2026 Trang : 7/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

môi trường nước; chuyển đổi số, cơ sở dữ liệu và hệ thống giám sát; mô hình sinh kế nông nghiệp nông thôn, phát triển cộng đồng;

- Hoạt động đo đạc và bản đồ; giải đoán ảnh viễn thám, xây dựng hệ thống thông tin địa lý (GIS);

- Điều tra cơ bản tài nguyên nước, thủy lợi, nước sạch nông thôn, cấp, thoát nước, công nghiệp năng lượng, bố trí dân cư, phòng, chống thiên tai, khí tượng thủy văn chuyên dùng, địa chất công trình, hệ sinh thái rừng ngập mặn, tài nguyên môi trường biển và hải đảo;

- Lập, giám sát quy hoạch tài nguyên nước, thủy lợi, phòng, chống thiên tai, công nghiệp năng lượng, bố trí dân cư, cảng cá, khu neo đậu tránh trú bão, vùng bờ biển và hải đảo, hệ sinh thái tự nhiên các vùng đất ngập nước trên phạm vi toàn quốc;

- Tư vấn thẩm định thuốc, chế phẩm phòng trừ mối và sinh vật có hại;

- Tư vấn quản lý tổng hợp tài nguyên nước, bảo vệ môi trường biển và hải đảo.

Về sản xuất

Liên doanh, liên kết về nghiên cứu khoa học, phát triển, chuyển giao công nghệ, thử nghiệm kỹ thuật, công nghệ; sản xuất, xuất khẩu, nhập khẩu, kinh doanh các sản phẩm nghiên cứu khoa học, chuyển giao công nghệ của Viện; thương mại hóa các sản phẩm, kết quả nghiên cứu khoa học, phát triển công nghệ và đổi mới sáng tạo theo quy định.

- *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.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực : 15/9/ 2026 Trang : 8/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

- 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;

Ngày 23/8/2025 Thủ tướng Chính phủ ra quyết định số 1811/QĐ-TTg Ban hành Danh sách các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Bộ Nông nghiệp và Môi trường;

Ngày 25/11/2025 Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và Môi trường ra quyết định 5002/QĐ-BNNMT giao quyền tự chủ tài chính cho các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Bộ Nông nghiệp và Môi trường giai đoạn 2026-2030;

Ngày 29/12/2025 Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và Môi trường ra quyết định 5759/QĐ-BNNMT Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Viện Khoa học Thủy lợi Việt Nam.

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

3.1 Phạm vi áp dụng

- Thực hiện các đề tài, dự án nghiên cứu khoa học, điều tra cơ bản;
- Chuyển giao công nghệ và cung cấp dịch vụ tư vấn đầu tư xây dựng (quy hoạch, khảo sát, thiết kế, giám sát thi công, thí nghiệm mô hình và vật liệu xây dựng, quản lý dự án, kiểm định chất lượng công trình) về các lĩnh vực thủy lợi, thủy điện đến 300MW, môi trường, hạ tầng kỹ thuật nông thôn, bảo vệ công trình và phòng tránh thiên tai;

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực : 15 /9/ 2026 Trang : 9/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM	ISO 9001:2015	

- Đào tạo sau đại học theo các lĩnh vực được giao và cung cấp các dịch vụ đào tạo ngắn hạn.

- *Đối với các phòng ban, đơn vị:*

+ Các Ban tham mưu: Ban Tổ chức, Hành chính; Ban Khoa học và Hợp tác Quốc tế; Ban Tài chính, Kế toán – Viện Khoa học Thủy lợi Việt Nam; Địa chỉ : 171 Tây Sơn – Phường Kim Liên – TP. Hà Nội.

+ Viện Công nghệ số và Đào tạo

Địa chỉ : 269 Chùa Bộc – Phường Kim Liên – Hà Nội.

+ Viện Thủy điện và Năng lượng tái tạo.

Địa chỉ : Số 8, ngõ 95 Chùa Bộc – Phường Kim Liên – TP. Hà Nội.

+ Viện Sinh thái và Bảo vệ công trình.

Địa chỉ : Số 267 Chùa Bộc – Phường Kim Liên – TP. Hà Nội.

+ Viện Thủy công.

Địa chỉ : Số 3, ngõ 95 Chùa Bộc – Phường Kim Liên – TP. Hà Nội.

+ Phòng Thí nghiệm trọng điểm Quốc gia về Động lực học sông biển.

Địa chỉ : Số 1, ngõ 165 Chùa Bộc – Phường Kim Liên – TP. Hà Nội.

+ Viện Khoa học Thủy lợi Miền Trung và Tây Nguyên.

Địa chỉ : Số 132 Đồng Đa, Phường Hải Châu, TP. Đà Nẵng.

+ Viện Bơm và Thiết bị Thủy lợi.

Địa chỉ : Số 7, ngõ 95 Chùa Bộc – Phường Kim Liên – TP. Hà Nội.

+ Viện Nước, Tưới tiêu và Môi trường.

Địa chỉ : Số 2, ngõ 165 Chùa Bộc – Phường Kim Liên – TP. Hà Nội.

+ Viện Kinh tế tài nguyên nước

Địa chỉ : Số 231 Chùa Bộc – Phường Kim Liên – TP. Hà Nội.

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

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực : 15/9/ 2026 Trang : 10/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

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 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 Môi trường;
- 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:

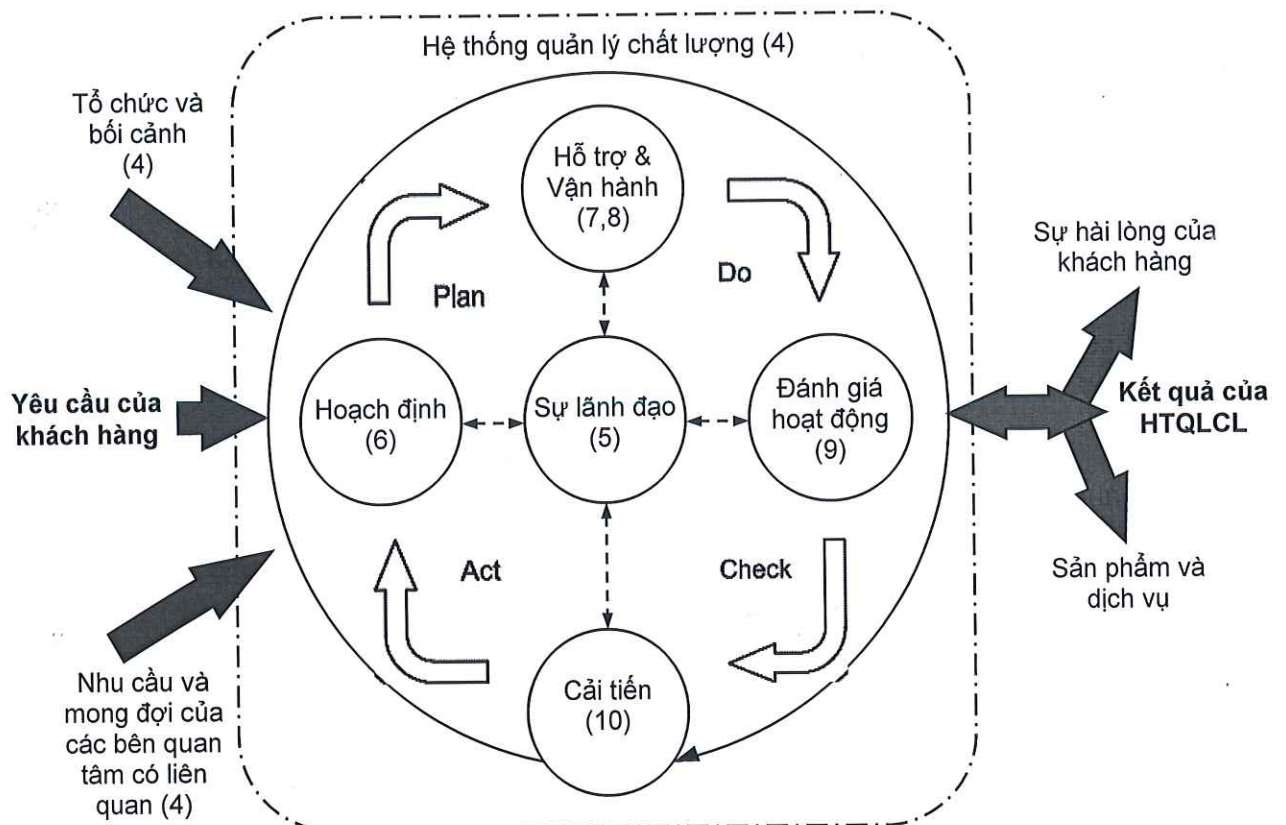
- Các vấn đề bên ngoài và nội bộ (xem mục 4.1)
- Các yêu cầu của bên quan tâm có liên quan (xem mục 4.2)
- Các sản phẩm và dịch vụ của Viện

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực :15 /9/ 2026 Trang : 11/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

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:



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;

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực : 15/9/ 2026 Trang : 12/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

– 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

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;

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực : 15 /9/ 2026 Trang : 13/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

- 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.

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.

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

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: - Hoàn thiện thể chế, phát triển nguồn nhân lực trình độ cao, tăng cường hợp tác Quốc tế và đầu tư xây dựng cơ sở vật chất trang thiết bị tiên tiến, hiện đại. - Không ngừng đổi mới, sáng tạo, nâng cao chất lượng trong nghiên cứu khoa học, đào tạo, tư vấn và chuyển giao công nghệ. - Tạo ra các sản phẩm khoa học và công nghệ có giá trị cao, tiếp cận, làm chủ công nghệ tiên tiến trên thế giới nhanh chóng chuyển giao vào thực tế sản xuất phục vụ đa ngành, đa mục tiêu, phát triển bền vững. - Duy trì thực hiện có hiệu quả Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015. Hà Nội, ngày 02 tháng 01 năm 2022 Giám đốc Trần Đình Hòa

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực : 15/9/ 2026 Trang : 14/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

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

BAN GIÁM ĐỐC VIỆN

HỘI ĐỒNG KHOA HỌC VIỆN

BAN THAM MƯU

1. Ban Tổ chức Hành chính
2. Ban Khoa học và Hợp tác Quốc tế.
3. Ban Tài chính Kế toán

CÁC ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

1. Viện Nước Tươi Tiêu và Môi trường
2. Viện Khoa học Thủy lợi Miền Trung và Tây Nguyên
3. Viện Khoa học Thủy lợi Miền Nam
4. Phòng Thí nghiệm trọng điểm quốc gia về Động lực học sông biển
5. Viện Công nghệ Số và Đào tạo.

CÁC ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

1. Viện Bơm và Thiết bị Thủy lợi
2. Viện Kinh tế tài nguyên nước.
3. Viện Kỹ thuật Biển
4. Viện Sinh thái và Bảo vệ công trình
5. Viện Thủy công
6. Viện Thủy điện và Năng lượng tái tạo

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực : 15/9/2026 Trang : 16/33
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

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực :15 /9/ 2026 Trang : 17/33
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.

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 chuyển;
- Công nghệ thông tin và truyền thông.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực : 15/9/ 2026 Trang : 18/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

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 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;

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực : 15 /9/ 2026 Trang : 19/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

- 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;
- 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;

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực : 15/9/ 2026 Trang : 20/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

- 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 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	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực : 15 /9/ 2026 Trang : 21/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

- 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 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.

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.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực : 15/9/ 2026 Trang : 22/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

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
- + 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:

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực :15 /9/ 2026 Trang : 23/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

- 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;
- 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.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực : 15/9/ 2026 Trang : 24/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

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.

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.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực : 15 /9/ 2026 Trang : 25/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

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;
- 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;

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực : 15/9/ 2026 Trang : 26/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

- 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 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;

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực :15 /9/ 2026 Trang : 27/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

- Sản 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;
- Sản 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:

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

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực : 15/9/ 2026 Trang : 28/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

+ 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:

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

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực :15 /9/ 2026 Trang : 29/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

+ 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.

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.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực : 15/9/ 2026 Trang : 30/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

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:

- Bằng 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 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)

8.7 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

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.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực : 15 /9/ 2026 Trang : 31/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

- 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;
- 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:

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực : 15/9/ 2026 Trang : 32/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

- 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

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.

	SỔ TAY CHẤT LƯỢNG	Mã số tài liệu : STCL Lần ban hành : 05 Ngày có hiệu lực : 15 /9/ 2026 Trang : 33/33
VIỆN KHOA HỌC THỦY LỢI VIỆT NAM		ISO 9001:2015

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.

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