

TCVN 10299-12:2025

Xuất bản lần 1

**KHẮC PHỤC HẬU QUẢ BOM Mìn VẬT NỔ SAU CHIẾN TRANH –
PHẦN 12: QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG TRONG HOẠT ĐỘNG
ĐIỀU TRA, KHẢO SÁT, RÀ PHÁ BOM Mìn VẬT NỔ**

*Addressing the post war explosive ordnance consequences –
Part 12: Quality management*

HÀ NỘI - 2025

Mục lục

	Trang
Lời nói đầu	5
Lời giới thiệu	6
1 Phạm vi áp dụng	7
2 Tài liệu viện dẫn	7
3 Thuật ngữ và định nghĩa	7
4 Các nguyên tắc cơ bản trong quản lý chất lượng	10
4.1 Tập trung vào yêu cầu của các bên liên quan	10
4.2 Lãnh đạo và cam kết chất lượng	10
4.3 Sự tham gia của mọi người	10
4.4 Giới và sự đa dạng	11
4.5 Tiếp cận theo quy trình	11
4.6 Cải tiến liên tục	11
4.7 Ra quyết định dựa trên bằng chứng	12
4.8 Quản lý các mối quan hệ	12
5 Phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng	12
6 Kết quả đầu ra của hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ	13
7 Quản lý chất lượng các quy trình hoạt động trong khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ	14
8 Thực hiện việc lãnh đạo và cam kết trong quản lý chất lượng	15
9 Chính sách chất lượng	15
10 Thiết lập mục tiêu chất lượng	16
11 Lập kế hoạch quản lý chất lượng	17
12 Quản lý chất lượng nguồn lực trong khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ	17
12.1 Yêu cầu chung	17
12.2 Nhân sự	17
12.3 Vật tư, thiết bị	18
12.4 Thông tin	19
13 Quản lý chất lượng cơ sở hạ tầng và môi trường làm việc	19

14	Quản lý chất lượng trong quá trình hoạt động.....	20
14.1	Công tác lập kế hoạch.....	20
14.2	Kiểm soát các quy trình, kết quả khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.....	21
14.3	Quản lý chất lượng các nguồn lực, quy trình kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.....	22
14.4	Theo dõi và giám sát	23
14.5	Bàn giao kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ	24
14.6	Kiểm soát các sai sót, lỗi vi phạm, kết quả không đạt chất lượng	24
14.7	Theo dõi các kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ sau bàn giao.....	25
15	Sự tham gia của cộng đồng trong quản lý chất lượng	25
16	Quản lý chất lượng hồ sơ, tài liệu khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ	26
17	Đánh giá và cải tiến chất lượng.....	27
18	Quản lý rủi ro trong quản lý chất lượng.....	28
19	Yêu cầu đối với tổ chức/đơn vị khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ trong việc áp dụng và duy trì tiêu chuẩn về quản lý chất lượng	28
	Thư mục tài liệu tham khảo.....	30

Lời nói đầu

TCVN 10299-12:2025 do Binh chủng Công binh biên soạn, Bộ Quốc phòng đề nghị, Ủy ban Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng Quốc gia thẩm định, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

Bộ TCVN 10299:2025, *Khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ sau chiến tranh*, gồm 15 phần:

- TCVN 10299-1:2025, Phần 1: Quy định chung;
- TCVN 10299-2:2025, Phần 2: Thẩm định và công nhận năng lực thực hiện cho tổ chức hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ;
- TCVN 10299-3:2025, Phần 3: Giám sát và đánh giá tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ;
- TCVN 10299-4:2025, Phần 4: Điều tra ô nhiễm bom mìn vật nổ;
- TCVN 10299-5:2025, Phần 5: Khảo sát ô nhiễm bom mìn vật nổ;
- TCVN 10299-6:2025, Phần 6: Rà phá bom mìn vật nổ;
- TCVN 10299-7:2025, Phần 7: Xử lý bom mìn vật nổ;
- TCVN 10299-8:2025, Phần 8: An toàn hiện trường điều tra, khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ;
- TCVN 10299-9:2025, Phần 9: Bảo đảm y tế và sức khỏe người lao động trong các hoạt động điều tra, khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ;
- TCVN 10299-10:2025, Phần 10: Điều tra sự cố bom mìn vật nổ;
- TCVN 10299-11:2025, Phần 11: Quản lý thông tin;
- TCVN 10299-12:2025, Phần 12: Quản lý chất lượng trong hoạt động điều tra, khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ;
- TCVN 10299-13:2025, Phần 13: Quản lý rủi ro trong hoạt động điều tra, khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ;
- TCVN 10299-14:2025, Phần 14: Giáo dục phòng tránh tai nạn bom mìn vật nổ;
- TCVN 10299-15:2025, Phần 15: Hỗ trợ nạn nhân bom mìn vật nổ.

Lời giới thiệu

TCVN 10299-12:2025, *Khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ sau chiến tranh – Phần 12: Quản lý chất lượng trong hoạt động điều tra, khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ* quy định các nguyên tắc và hướng dẫn hoạt động trong việc quản lý chất lượng trong các hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ. Tiêu chuẩn này nhằm đảm bảo rằng tất cả các hoạt động đều được thực hiện đúng quy trình, đạt được chất lượng cao nhất và đáp ứng các yêu cầu an toàn. Các biện pháp quản lý chất lượng bao gồm kiểm soát quy trình, đào tạo nhân lực và đánh giá kết quả, đảm bảo rằng mọi hoạt động đều tuân thủ các tiêu chuẩn và đạt được mục tiêu đề ra. Việc tuân thủ các quy định về quản lý chất lượng giúp nâng cao hiệu quả và tính chuyên nghiệp trong công tác khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ sau chiến tranh, góp phần bảo vệ sức khỏe và an toàn cho nhân viên hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ và cộng đồng.

Khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ sau chiến tranh –

Phần 12: Quản lý chất lượng trong hoạt động điều tra, khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ

Addressing the post war explosive ordnance consequences –

Part 12: Quality management

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này quy định các nguyên tắc, hướng dẫn đối với công tác kiểm soát, quản lý chất lượng trong hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

2 Tài liệu viện dẫn

Các tài liệu viện dẫn sau rất cần thiết cho việc áp dụng tiêu chuẩn này. Đối với các tài liệu viện dẫn ghi năm công bố thì áp dụng phiên bản được nêu. Đối với các tài liệu viện dẫn không ghi năm công bố thì áp dụng phiên bản mới nhất, bao gồm cả các sửa đổi (nếu có).

TCVN 10299-1:2025, *Khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ sau chiến tranh – Phần 1: Quy định chung*

TCVN 10299-8:2025, *Khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ sau chiến tranh – Phần 8: An toàn hiện trường điều tra, khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ*

TCVN 10299-9:2025, *Khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ sau chiến tranh – Phần 9: Bảo đảm y tế và sức khỏe người lao động trong các hoạt động điều tra, khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ*

TCVN 10299-13:2025, *Khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ sau chiến tranh – Phần 13: Quản lý rủi ro trong hoạt động điều tra, khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ*

3 Thuật ngữ và định nghĩa

Tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ và định nghĩa được nêu trong TCVN 10299-1:2025 và các thuật ngữ, định nghĩa sau:

3.1

Quản lý chất lượng (Quality management)

Các hoạt động có điều phối nhằm chỉ đạo và kiểm soát về chất lượng của một tổ chức hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ. Quản lý chất lượng thường bao gồm các nội dung thiết lập chính sách chất lượng, mục tiêu chất lượng, và các quá trình để đạt được mục tiêu chất lượng là: Lập kế hoạch chất lượng, đảm bảo chất lượng, kiểm soát chất lượng và cải tiến chất lượng.

3.2

Kiểm soát chất lượng (Quality control)

Một phần của quản lý chất lượng tập trung vào việc kiểm tra sự đáp ứng các yêu cầu về chất lượng đối với kết quả của quá trình thực hiện các hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

3.3

Giám sát (Monitoring)

Một quá trình thực hiện việc theo dõi, kiểm tra và xác nhận liên tục tình trạng của kết quả, dịch vụ hay tổ chức và phân tích hồ sơ để tin chắc rằng các yêu cầu quy định đang được thoả mãn.

3.4

Cải tiến chất lượng (Quality improvement)

Cải tiến chất lượng là những hoạt động được tiến hành trong toàn tổ chức nhằm nâng cao hiệu quả của các hoạt động và quá trình để tạo thêm lợi ích cho cả tổ chức và các bên liên quan.

3.5

Chính sách chất lượng (Quality policy)

Những cam kết và định hướng chung của một tổ chức về mặt chất lượng đã được lãnh đạo cao nhất của tổ chức đó công bố chính thức.

3.6

Mục tiêu chất lượng (Quality Objectives)

Những tiêu chí chất lượng được định lượng để cụ thể hóa chính sách chất lượng và phổ cập đến mọi thành viên trong tổ chức.

3.7

Kế hoạch chất lượng (Quality plan)

Tài liệu chỉ ra các trình tự hoạt động và nguồn lực, quy định phương pháp quản lý chất lượng chuyên môn đối với mỗi dự án và hợp đồng nhằm đạt được mục tiêu chất lượng.

3.8

Sai sót, lỗi vi phạm (Non-conformity)

Sự không phù hợp, không đáp ứng một yêu cầu nào đó về nội quy, quy chế, quy định, tiêu chuẩn hoặc bất cứ dạng yêu cầu nào được nói đến trong hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

3.9**Huấn luyện bổ sung (Additional training)**

Hình thức huấn luyện do các tổ chức, đơn vị thi công điều tra, khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ thực hiện nhằm ôn tập, bổ sung kiến thức, kỹ năng thực hiện nhiệm vụ.

3.10**Thẩm định (Validation)**

Quá trình kiểm tra, đánh giá một tổ chức, một tiêu chuẩn, một quy trình hay một phương án kỹ thuật thi công nhằm xác định năng lực, tính phù hợp, tính khả thi của đối tượng được thẩm định so với những quy định pháp lý hiện hành trong công tác khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

3.11**Đánh giá chất lượng (Quality assessment)**

Một quá trình kiểm tra, đánh giá một hệ thống chất lượng để tìm ra các điểm phù hợp hay không phù hợp của một hệ thống chất lượng trong một tổ chức. Kết quả đánh giá là các thông tin, đầu vào quan trọng cho việc cải tiến chất lượng. Việc đánh giá chất lượng có thể tiến hành bởi một đoàn đánh giá nội bộ hoặc một đoàn đánh giá độc lập.

3.12**Chất lượng trong khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ (Quality in mine action)**

Mức độ mà dịch vụ, kết quả của hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ đáp ứng yêu cầu được chủ đầu tư, nhà tài trợ xác định trong hồ sơ dự án, hạng mục, nhiệm vụ.

3.13**Quá trình (Process)**

Một tập hợp các hoạt động có liên quan hoặc tương tác với nhau sử dụng các yếu tố đầu vào để cung cấp một kết quả.

3.14**Đầu vào (Input)**

Các nguồn lực cần thiết cho một quá trình hoặc can thiệp bao gồm: Con người; tài chính; nguyên vật liệu; trang thiết bị; thông tin và năng lượng.

3.15**Đầu ra (Output)**

Kết quả của một quá trình; đầu ra bao gồm: Hàng hóa và dịch vụ, kết quả của sự can thiệp phát triển; cũng có thể bao gồm những thay đổi kết quả từ sự can thiệp có liên quan đến việc đạt được các kết quả.

3.16**Bên liên quan (Stakeholder)**

Cá nhân hoặc tổ chức có thể tác động, hoặc bị ảnh hưởng bởi bởi một quyết định hoặc hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ. Các nhu cầu và mong đợi của các bên liên quan phải được xác định,

phân tích, đánh giá và được phản ánh một cách thích hợp trong hệ thống quản lý chất lượng. Các bên liên quan đến Chương trình khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ bao gồm:

- Cơ quan hành động bom mìn quốc gia;
- Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ;
- Người thụ hưởng;
- Các chủ đầu tư và Cơ quan giám sát;
- Tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ;
- Các bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, chính quyền địa phương;
- Các tổ chức quốc tế;
- Các nhà tài trợ quốc tế;
- Nhà đầu tư thương mại và nhà phát triển quỹ đất;
- Nạn nhân bom mìn vật nổ;
- Chủ sở hữu, người sử dụng đất;
- Cộng đồng địa phương, xã hội và công chúng nói chung.

4 Các nguyên tắc cơ bản trong quản lý chất lượng

4.1 Tập trung vào yêu cầu của các bên liên quan

4.1.1 Mọi yêu cầu của bên liên quan cần được thảo luận, thống nhất bằng văn bản lưu trong hồ sơ dự án.

4.1.2 Quản lý chất lượng trong hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ cần tập trung vào việc đáp ứng các yêu cầu của các bên liên quan một cách cân bằng và hợp lý.

4.2 Lãnh đạo và cam kết chất lượng

4.2.1 Hệ thống quản lý chất lượng phải có sự cam kết từ các cấp cao nhất của chương trình khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ và trong các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

4.2.2 Lãnh đạo các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải ban hành chính sách chất lượng, phê duyệt nội dung của quản lý chất lượng, các quy trình hoạt động và đánh giá cải tiến.

4.2.3 Lãnh đạo nên truyền đạt cam kết về chất lượng của họ thông qua nội dung của các tài liệu, cuộc họp, hội thảo và vào mọi dịp khác khi có tương tác với người lao động và các bên liên quan.

4.3 Sự tham gia của mọi người

4.3.1 Phải đảm bảo có sự tham gia của người lao động, người thụ hưởng, chủ đầu tư, chính quyền và các bên liên quan khác vào việc thiết kế, phát triển, vận hành hệ thống quản lý chất lượng nhằm

khuyến khích ý thức làm chủ tập thể và giúp duy trì niềm tin của nhân viên vào tính phù hợp và giá trị của hệ thống.

4.3.2 Phải yêu cầu những người thực hiện các thủ tục, quy trình và hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ hiểu rõ vai trò, trách nhiệm của họ và có đủ kỹ năng và kiến thức cần thiết để hoàn thành nhiệm vụ một cách tin cậy và nhất quán.

4.3.3 Nên tận dụng kinh nghiệm và kiến thức của những người sẽ triển khai hệ thống quản lý chất lượng trong việc thiết lập các quy trình chính và các mục tiêu chất lượng.

4.4 Giới và sự đa dạng

4.4.1 Mọi chương trình, dự án khắc phục hậu quả bom nên cần phản ánh một cách đầy đủ nhất về bối cảnh, nhu cầu và yêu cầu khác nhau về giới và sự đa dạng của cộng đồng.

4.4.2 Phải đảm bảo sự tuân thủ pháp luật về bình đẳng giới trong mọi hoạt động.

4.4.3 Phải đảm bảo các ý kiến của phụ nữ, trẻ em gái và các nhóm cư dân trong cộng đồng địa phương được thu thập và tôn trọng một cách đầy đủ như là những yêu cầu của chủ đầu tư và các bên liên quan.

4.5 Tiếp cận theo quy trình

4.5.1 Phải đảm bảo chất lượng của kết quả đầu ra trong khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ tạo được sự tin tưởng cho các bên liên quan từ các yếu tố đầu vào cho đến các bước hoạt động trong các quy trình, bao gồm:

- Đánh giá và công nhận tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, nhà thầu;
- Kiểm soát chất lượng đầu vào của một quá trình (kiểm tra trình độ nhân viên, vật tư, thiết bị hiện có...);
- Giám sát và theo dõi trong quá trình hoạt động;
- Kiểm tra chất lượng của kết quả đầu ra trước khi bàn giao (gồm cả quá trình giải phóng mặt bằng);
- Khảo sát việc sử dụng kết quả đầu ra (đất sạch) sau bàn giao của người nhận và người thụ hưởng (tác động sau thông quan đánh giá, khảo sát sự hài lòng của người thụ hưởng...).

4.5.2 Phải đảm bảo rằng các quy trình hoạt động và quy trình quản lý chất lượng trong mỗi tổ chức gắn bó và tương tác chặt chẽ với nhau thành một hệ thống nhất quán.

4.5.3 Quản lý chất lượng nên được kết nối với việc quản lý, sử dụng đúng mục đích các kết quả đầu ra của người thụ hưởng và cam kết của tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ. Chất lượng của hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ nên được theo dõi trong suốt quá trình sử dụng đất.

4.6 Cải tiến liên tục

4.6.1 Cải tiến liên tục phải là một hoạt động trọng tâm của Hệ thống quản lý chất lượng nhằm xác định các vấn đề hiện có trong hệ thống và hoạch định các biện pháp tiếp theo để không ngừng nâng cao chất lượng kết quả đầu ra trong hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

4.6.2 Các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải xây dựng kế hoạch và thực hiện việc đánh giá và cải tiến trên cơ sở xác định chu trình lên kế hoạch - thực hiện - kiểm tra - điều chỉnh của toàn bộ dự án, hạng mục, nhiệm vụ cũng như trong mỗi khâu hoạt động của mình.

4.6.3 Các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ nên khuyến khích các đề xuất, về việc cải tiến từ các tổ chức đánh giá, các bên liên quan cũng như trong nội bộ của mình.

4.7 Ra quyết định dựa trên bằng chứng

4.7.1 Mọi nỗ lực trong hoạt động quản lý chất lượng nhằm xây dựng niềm tin cũng như đánh giá chất lượng kết quả đầu ra của hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ đều phải hướng đến việc xác định và sử dụng các bằng chứng để hỗ trợ việc ra quyết định.

4.7.2 Phải đặc biệt lưu ý đến chất lượng của việc thu thập và phân tích bằng chứng để hỗ trợ xác định ưu tiên trong xây dựng chương trình, kế hoạch hoạt động cũng như việc ra quyết định giải phóng đất đai một cách hợp lệ và hiệu quả.

4.7.3 Trong trường hợp không có hoặc không có đủ bằng chứng, cần tiến hành thực hiện các bước để có được bằng chứng đó.

4.7.4 Quản lý chất lượng cần tập trung giám sát các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ trong việc thu thập và phân tích bằng chứng hỗ trợ việc ra quyết định liên quan đến việc thực hiện các hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

4.7.5 Việc sử dụng và ghi lại bằng chứng để hỗ trợ cho các quyết định trong khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ không chỉ là một phương pháp quản lý chất lượng mà còn là một phần quan trọng trong việc quản lý trách nhiệm pháp lý và chứng minh sự tuân thủ các tiêu chuẩn và các quy trình hoạt động của tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

4.8 Quản lý các mối quan hệ

4.8.1 Các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải xác định các mục tiêu chất lượng phù hợp với yêu cầu và mong đợi của các bên liên quan. Chất lượng hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải đáp ứng được yêu cầu của các bên liên quan và kỳ vọng của mọi người trong tổ chức

4.8.2 Nên xác định, thiết lập các mối quan hệ và quản lý với tất cả các bên liên quan tùy theo vai trò và mức độ tham gia của họ. Các mối quan hệ này nên được duy trì trong suốt quá trình từ khâu lập kế hoạch đến khâu đánh giá chất lượng thông qua quá trình sử dụng kết quả đầu ra.

4.8.3 Các mối quan hệ có thể được quản lý thông qua các hợp đồng và thỏa thuận, cũng như các tương tác làm việc. Nên tạo điều kiện để các bên liên quan có cơ hội tham gia ở mức độ thích hợp vào việc lập kế hoạch, thực hiện, giám sát và đánh giá chất lượng kết quả đầu ra.

5 Phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng

Phạm vi của hệ thống quản lý chất lượng phải được xác định và lập thành văn bản dựa trên:

5.1 Hiện trạng và bối cảnh của tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

5.2 Nhu cầu và mong đợi của các bên liên quan.

5.3 Các kết quả, dịch vụ và đầu ra của Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

Khi xác định phạm vi một Hệ thống quản lý chất lượng phải xem xét nhu cầu để kết nối giữa Hệ thống quản lý chất lượng với các hệ thống quản lý khác có liên quan đến việc đánh giá kết quả và tác động phát sinh từ công việc khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

6 Kết quả đầu ra của hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ

6.1 Kết quả đầu ra trong hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ sau đây phải tuân thủ các quy định về quản lý chất lượng.

6.1.1 Đất đai được giải phóng (được hủy bỏ nghi ngờ ô nhiễm, giảm bớt diện tích nghi ngờ ô nhiễm hoặc giải phóng khỏi ô tình trạng ô nhiễm).

6.1.2 Bom mìn vật nổ thu được để xử lý (tiêu hủy tại chỗ, tiêu hủy tập trung).

6.1.3 Dữ liệu, thông tin và báo cáo trong hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

6.1.4 Nhân sự được tuyển dụng và đào tạo.

6.1.5 Việc mua sắm thiết bị khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

6.1.6 Các bộ phận tay chân giả và thiết bị chỉnh hình.

6.1.7 Tài liệu giáo dục về phòng tránh tai nạn bom mìn vật nổ.

6.1.8 Dây chuyền xử lý đạn dược.

6.1.9 Các kết quả khác được các cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ xác định là có liên quan đến phạm vi hoạt động của họ.

6.2 Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải xác định các yêu cầu đối với kết quả và dịch vụ trong phạm vi hoạt động của mình nhằm đáp ứng.

6.2.1 Các tiêu chuẩn áp dụng.

6.2.2 Các thỏa thuận công nhận.

6.2.3 Các luật, quy định hiện hành và văn bản quy phạm pháp luật khác.

6.2.4 Hợp đồng, biên bản ghi nhớ và các thỏa thuận khác có liên quan.

6.2.5 Phương án kỹ thuật thi công, kế hoạch làm việc, mệnh lệnh nhiệm vụ và phương hướng hoạt động khác.

6.2.6 Các yêu cầu và mong muốn của người thụ hưởng và các bên liên quan khác.

6.3 Chỉ số hiệu quả của công tác đánh giá nội bộ và kiểm soát chất lượng

6.3.1 Chỉ số định lượng:

- Tỷ lệ quy trình tuân thủ tiêu chuẩn: $\geq 98\%$;
- Tần suất đánh giá nội bộ: ≥ 1 lần/quý.

6.3.2 Chỉ số định tính:

- Đánh giá tính phù hợp của tài liệu quản lý chất lượng với thực tế;
- Sự hiệu quả của các biện pháp cải thiện chất lượng.

7 Quản lý chất lượng các quy trình hoạt động trong khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ

7.1 Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải xác định, thiết lập thành văn bản các quy trình kỹ thuật hoạt động của họ. Hệ thống quản lý chất lượng phải đảm bảo có tác động ở các tất cả các quy trình tạo ra kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ cũng như các quy trình hỗ trợ cho hoạt động này.

7.1.1 Các quy trình nhằm tạo kết quả đầu ra, dịch vụ cho người dùng, người thụ hưởng cuối cùng như:

- Điều tra, khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ nhằm giải phóng đất đai;
- Giáo dục phòng tránh tai nạn, rủi ro do bom mìn vật nổ (ví dụ: tài liệu và thông tin liên lạc);
- Hỗ trợ nạn nhân (ví dụ: sản xuất chân tay giả).

7.1.2 Các quy trình hỗ trợ trực tiếp cho các quá trình cung cấp kết quả, dịch vụ bao gồm:

- Lập kế hoạch, sắp xếp thứ tự ưu tiên và giao nhiệm vụ;
- Tuyển dụng và đào tạo;
- Mua sắm và quản lý thiết bị;
- Quản lý thông tin;
- Quản lý tài chính.

7.1.3 Các khía cạnh quan trọng khác của hoạt động, hoạt động của tổ chức, chương trình, đầu ra và mục tiêu do các cơ quan chức năng, nhà quản lý có liên quan xác định.

7.2 Hệ thống quản lý chất lượng phải có đầy đủ các quy trình hoạt động và mỗi quy trình hoạt động phải được lập thành văn bản bao gồm tối thiểu các nội dung sau:

- Tiêu đề, tài liệu tham khảo nhận dạng cho quy trình;

- Các đầu vào và đầu ra liên quan đến quy trình;
- Tương tác giữa các quy trình và thứ tự của các tương tác đó;
- Các chỉ tiêu kỹ thuật phải tuân thủ và chỉ số hiệu quả liên quan;
- Xác định nhân sự, chức năng, công việc, trách nhiệm và quyền hạn đối với việc thực hiện các quy trình hoạt động quản lý chất lượng.

8 Thực hiện việc lãnh đạo và cam kết trong quản lý chất lượng

8.1 Lãnh đạo và cam kết chất lượng là yếu tố đảm bảo sự thành công và tính hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng. Người quản lý phải:

- Thiết lập, lập thành văn bản và duy trì chính sách chất lượng;
- Thiết lập, lập thành văn bản và duy trì các mục tiêu chất lượng, phù hợp với tổng thể định hướng chiến lược và bối cảnh mà tổ chức hoạt động;
- Giám sát và xem xét tiến trình và hiệu suất của hệ thống quản lý chất lượng và thực hiện hành động cần thiết để đảm bảo rằng các mục tiêu chất lượng đạt được;
- Tích hợp hệ thống quản lý chất lượng vào các mục tiêu chiến lược rộng hơn của tổ chức, chương trình mục tiêu quốc gia;
- Đảm bảo có đủ nguồn lực để duy trì Hệ thống quản lý chất lượng;
- Thông báo, quán triệt cho mọi thành viên trong tổ chức tầm quan trọng của việc tuân thủ các yêu cầu của Hệ thống quản lý chất lượng;
- Đảm bảo duy trì hệ thống quản lý chất lượng trước bất cứ sự thay đổi nào về nhiệm vụ, kế hoạch hoặc địa bàn thực hiện.

8.2 Các nhà chức trách và nhà quản lý phải đảm bảo rằng tổ chức, chương trình hoạt động quản lý chất lượng của cơ quan, tổ chức mình đều tập trung vào việc xác định, hiểu và thỏa mãn nhu cầu của người dùng cuối, người thụ hưởng và các bên liên quan.

9 Chính sách chất lượng

9.1 Bất cứ một tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ nào cũng phải thiết lập chính sách về chất lượng khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ và lập thành văn bản.

9.2 Nội dung cơ bản của chính sách chất lượng trong hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải đảm bảo và bao gồm:

9.2.1 Sự phù hợp với mục đích, chức năng, mục tiêu chiến lược của hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ của cơ quan, tổ chức, chương trình.

9.2.2 Các cam kết đáp ứng yêu cầu hiện hành như:

- Quy chuẩn, tiêu chuẩn khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ quốc gia;
- Tiêu chuẩn hành động bom mìn quốc tế (trong trường hợp được lựa chọn);
- Các quy định, tiêu chuẩn và thỏa thuận chất lượng quốc tế (nếu có).

9.2.3 Sự cam kết cải tiến liên tục các quy trình xử lý bom mìn vật nổ, các kết quả và dịch vụ, cũng như hệ thống quản lý chất lượng.

9.2.4 Các yếu tố cơ bản để thiết lập mục tiêu chất lượng.

9.3 Chính sách chất lượng phải được truyền đạt đến tất cả những người có chức năng và trách nhiệm trong các hoạt động của cơ quan, tổ chức, chương trình và hệ thống quản lý chất lượng.

9.4 Chính sách chất lượng nên được cung cấp cho tất cả các bên liên quan.

10 Thiết lập mục tiêu chất lượng

10.1 Các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải xác lập các mục tiêu chất lượng phù hợp cần đạt được trong tất cả các hoạt động của mình.

10.2 Yêu cầu đối với các mục tiêu chất lượng:

- Phải liên quan đến phạm vi của các quy trình khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ của tổ chức, chương trình, kết quả và dịch vụ;
- Phù hợp với chính sách chất lượng của tổ chức, chương trình;
- Có thể đo lường được;
- Được theo dõi, xem xét và cập nhật;
- Được phổ biến rộng rãi và được sự đóng góp ý kiến của các bên liên quan;
- Phản ánh được yêu cầu và sự hài lòng của các bên liên quan.

10.3 Mục tiêu chất lượng cũng nên được thiết lập cho tất cả các hoạt động hỗ trợ hoặc liên quan đến hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ trong tổ chức. Các mục tiêu này cần:

- Phản ánh các yêu cầu của quy trình vận hành đang áp dụng;
- Có thể đo lường được;
- Cho phép giám sát hiệu suất theo thời hạn, lịch trình, ngân sách và các tiêu chí phù hợp.

11 Lập kế hoạch quản lý chất lượng

11.1 Tất cả các Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ đều phải lập kế hoạch quản lý chất lượng và coi đó là một nội dung quan trọng trong hồ sơ chương trình, dự án, nhiệm vụ khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

11.2 Nội dung chủ yếu của kế hoạch quản lý chất lượng phải thể hiện được:

- Nội dung những công việc sẽ được thực hiện;
- Nguồn lực yêu cầu;
- Trách nhiệm thực hiện;
- Tiến độ, thời gian thực hiện;
- Phương pháp giám sát và đánh giá hoạt động quản lý chất lượng.

11.3 Khi có các thay đổi bất kỳ về các yếu tố trong hệ thống quản lý chất lượng các cơ quan chức năng, người quản lý phải nhanh chóng cập nhật và thông báo rõ cho các bên liên quan bằng văn bản:

- Chỉ rõ những thay đổi và mục đích của những thay đổi này;
- Yêu cầu hành động trước những thay đổi được thông báo;
- Thông báo bất kỳ thay đổi nào đối với trách nhiệm và quyền hạn trong hệ thống quản lý chất lượng.

11.4 Khi xuất hiện các thay đổi về các yếu tố trong quản lý chất lượng, lãnh đạo quản lý hệ thống quản lý chất lượng cần đảm bảo:

- Tính toàn vẹn và liên tục của Hệ thống quản lý chất lượng;
- Có đủ nguồn lực để thực hiện các thay đổi.

12 Quản lý chất lượng nguồn lực trong khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ

12.1 Yêu cầu chung

Tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải đảm bảo việc cung cấp đầy đủ các nguồn lực cần thiết để thực hiện các chức năng, bao gồm cả chức năng quản lý chất lượng để duy trì niềm tin vào sự an toàn, hiệu quả và hiệu lực của các kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

12.2 Nhân sự

12.2.1 Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ và tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải:

- Xác định các yêu cầu năng lực của các chức danh, các công việc ảnh hưởng đến việc thực hiện các quy trình tạo ra kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ và các quy trình hỗ trợ có liên quan;
- Đánh giá và xác nhận năng lực của người lao động trên cơ sở kết quả đào tạo, kiến thức, các kỹ năng thích hợp và kinh nghiệm hoạt động;
- Thực hiện các hành động để đảm bảo chất lượng, năng lực của người lao động thông qua việc tuyển dụng, luân chuyển hoặc đào tạo bổ sung;
- Giám sát hiệu quả của công tác đào tạo, tập huấn, huấn luyện bổ sung;
- Lưu giữ và cập nhật các hồ sơ thích hợp về đào tạo và năng lực.

12.2.2 Nhân viên trong tổ chức phải được phổ biến và hiểu rõ về chính sách chất lượng; các mục tiêu chất lượng liên quan đến chức năng công việc của họ; tầm quan trọng của vai trò, trách nhiệm của họ đến chất lượng của kết quả, dịch vụ của hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ và các tác động về chất lượng và an toàn của việc không tuân thủ các quy định.

12.3 Vật tư, thiết bị

Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ và tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải:

- Xác định các tính năng, yêu cầu kỹ thuật về vật tư thiết bị cần thiết cho các hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ của mình;
- Thông báo các yêu cầu cho nhà cung cấp và những người thực hiện quy trình mua sắm;
- Tổ chức nghiệm thu kết quả mua sắm, cung cấp để đảm bảo rằng thiết bị được kiểm tra khi giao nhận và xác nhận mức độ đáp ứng các yêu cầu;
- Thiết lập lịch trình kiểm tra, bảo dưỡng, bảo trì và kiểm định phù hợp với khuyến nghị của nhà sản xuất, các quy định hiện hành và điều kiện thi công thực tế;
- Đảm bảo rằng các nhân viên vận hành thiết bị có đủ điều kiện về đào tạo và năng lực thực hiện;
- Tổ chức thử nghiệm tất cả các loại thiết bị trước khi đưa vào sử dụng hoạt động thường xuyên;
- Đảm bảo vật tư, trang thiết bị một cách đầy đủ, đồng bộ với tình trạng kỹ thuật tốt, có lượng dự trữ thích hợp cho các hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ theo phương án, kế hoạch thi công được phê duyệt;
- Đánh dấu, hoặc tách riêng các thiết bị không phù hợp hoặc tình trạng kỹ thuật không đáp ứng để tránh việc sử dụng không cố ý. Tổ chức sửa chữa hoặc loại bỏ kịp thời các loại trang thiết bị, vật tư không đáp ứng yêu cầu sử dụng;
- Duy trì đầy đủ và cập nhật hệ thống sổ sách, dữ liệu, thông tin về tất cả các loại thiết bị kỹ thuật, vật tư của cơ quan, tổ chức mình.

12.4 Thông tin

Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ và tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải:

- Xác định các yêu cầu thông tin cần thiết để cung cấp một cách kịp thời, chính xác và hiệu quả phục vụ các hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ;
- Thiết lập các chính sách và thủ tục cần thiết để đảm bảo rằng thông tin về khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ có thể được thu thập, truy cập từ các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ và các bên liên quan;
- Đảm bảo rằng thông tin cần thiết được thu thập, báo cáo, phân tích và phổ biến bởi những người có thẩm quyền phù hợp với yêu cầu (dưới dạng tiêu chuẩn, chính sách, quy trình, biểu mẫu, mẫu, v.v.);
- Quản lý thông tin khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ theo quy định tại 4.3, QCVN 01:2022/BQP;
- Lưu giữ, bảo mật, bảo vệ và sao lưu thông tin về khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ;
- Đảm bảo rằng thông tin về khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ luôn sẵn có cho các bên liên quan ở dạng dễ tiếp cận và kịp thời;
- Xác định và đáp ứng các cơ hội cải tiến liên tục liên quan đến việc quản lý thông tin hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ;
- Tiếp thu, phản hồi từ những người sử dụng thông tin hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ để xác định mức độ hài lòng;
- Đề xuất các chính sách thích hợp, các thủ tục và hành động liên quan đến thông tin về khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ để tăng tính minh bạch và giúp các bên liên quan dễ dàng tiếp cận thông tin theo yêu cầu.

13 Quản lý chất lượng cơ sở hạ tầng và môi trường làm việc

13.1 Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ và tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải đảm bảo một cách đầy đủ nhất về hệ thống nhà cửa, lán trại, trang thiết bị làm việc, thiết bị y tế, phần mềm, phương tiện giao thông và môi trường làm việc phù hợp cho các hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ một cách an toàn và hiệu quả.

13.2 Môi trường làm việc, trong chừng mực hoàn cảnh cho phép, phải:

- An toàn;
- Không phân biệt đối xử và không đối đầu;
- Giảm căng thẳng;
- Phù hợp sức khỏe và tâm sinh lý.

13.3 Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ và tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ tối thiểu phải đảm bảo tuân thủ: TCVN 10299-8:2025, Phần 8: Công tác an toàn thực địa trong hoạt động điều tra, khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ; TCVN 10299-9:2025, Phần 9: Bảo đảm y tế và sức khỏe người lao động trong các hoạt động điều tra, khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ.

13.4 Trong những trường hợp điều kiện làm việc có thể bất lợi ảnh hưởng đến sự an toàn hoặc chất lượng của các quá trình và kết quả khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ; chính quyền và các nhà quản lý nên thực hiện các biện pháp bổ sung để giải quyết tình trạng này, hoặc đình chỉ hoạt động cho đến khi có điều kiện thích hợp hơn.

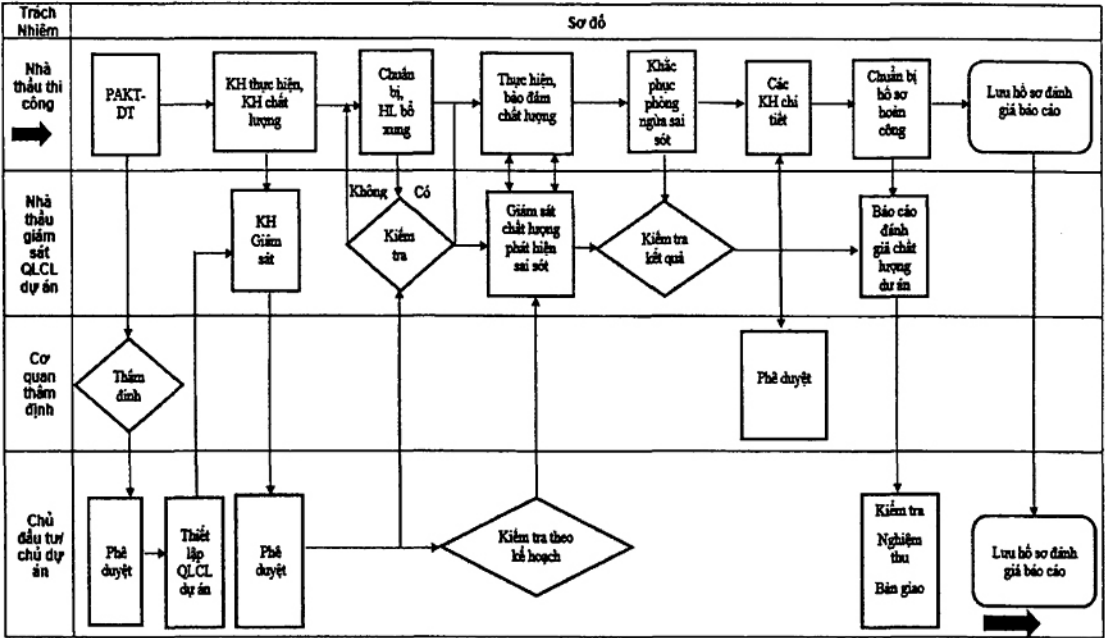
14 Quản lý chất lượng trong quá trình hoạt động

14.1 Công tác lập kế hoạch

14.1.1 Các hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải được lập kế hoạch và kiểm soát ở mức độ cần thiết để đáp ứng yêu cầu và duy trì niềm tin giữa các bên quan tâm về sự an toàn và chất lượng.

14.1.2 Yêu cầu đối với kế hoạch hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ:

- Phải dựa trên thông tin cập nhật và có liên quan;
- Phải phản ánh các yêu cầu của dự án, hạng mục, nhiệm vụ khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ đã được phê duyệt hoặc thỏa thuận;
- Phù hợp với chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng;
- Phải xác định được tất cả các hoạt động dự kiến;
- Phải xác định các nguồn lực cho mỗi công đoạn, phần việc;
- Phải xác định rõ vai trò và trách nhiệm của tổ chức thực hiện;
- Phản ánh các yêu cầu về môi trường và điều kiện làm việc;
- Xác định được tiến độ, các mốc mục tiêu và ngày hoàn thành;
- Thể hiện được các cách thức theo dõi, giám sát, kiểm tra, nghiệm thu, đánh giá kết quả;
- Phản ánh các yêu cầu về giới, sự đa dạng, mối quan hệ và sự phối hợp với các bên liên quan;
- Được lập thành văn bản và được cấp thẩm quyền phê duyệt;
- Đảm bảo sẵn sàng cung cấp cho các cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ và các bên liên quan khi được yêu cầu.



Hình 1 – Sơ đồ hệ thống quản lý chất lượng trong hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ

14.2 Kiểm soát các quy trình, kết quả khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ

14.2.1 Các cơ quan quản lý và tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải thường xuyên kiểm soát các quy trình, kết quả để đảm bảo rằng luôn phù hợp với yêu cầu. Các phương pháp để kiểm tra sự phù hợp thường bao gồm:

- Thẩm định và công nhận năng lực các tổ chức hoạt động hoặc các nhà thầu hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ theo quy định trong QCVN 01:2022/BQP;
- Giám sát hoạt động của tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ (bao gồm cả các nhà thầu phụ);
- Kiểm tra kết quả đầu ra của các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ tạo ra.

14.2.2 Mức độ kiểm soát các quy trình, kết quả của mỗi tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ cần được xác định trên các cơ sở:

- Yêu cầu an toàn và chất lượng của dự án, hạng mục, nhiệm vụ mà tổ chức, đơn vị đó thực hiện;
- Hiệu quả hoạt động của hệ thống quản lý chất lượng nội bộ của tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ đó.

14.2.3 Phải kiểm soát các quy trình, kết quả được cung cấp từ các nhà cung cấp bên ngoài cho tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ nếu:

- Những quy trình, kết quả đó là một phần hoặc được coi là kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ của chính tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ;

- Những quy trình, kết quả đó được cung cấp trực tiếp cho người hưởng lợi thay mặt cho tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ;
- Những kết quả cung cấp thiết bị vật tư chính (máy dò bom mìn, thuốc nổ, thiết bị bảo vệ cá nhân...).

14.2.4 Các quy trình và kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ liên quan đến khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ, phá hủy, quản lý hoặc xử lý vật liệu nổ khác phải luôn tuân thủ quy chuẩn kỹ thuật và các quy định pháp lý liên quan của Nhà nước Việt Nam.

14.2.5 Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải lưu giữ thông tin dạng văn bản cần thiết để chứng minh sự phù hợp của các quá trình và kết quả được cung cấp từ bên ngoài.

14.3 Quản lý chất lượng các nguồn lực, quy trình kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ

14.3.1 Các dữ liệu, thông tin về kết quả và vật tư, thiết bị khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ cần phải được quản lý chặt chẽ và có thể truy nguyên nguồn gốc ở một mức độ cần thiết nhằm:

- Duy trì niềm tin của các bên liên quan vào sự an toàn và chất lượng của các kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ;
- Xác định các kết quả không phù hợp;
- Hỗ trợ phân tích nguyên nhân gốc rễ trong trường hợp không phù hợp;
- Cho phép phân tích hoạt động về quy trình, hiệu lực, hiệu quả và kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ;
- Hỗ trợ việc cải tiến liên tục các quy trình, kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

14.3.2 Các nguồn lực và kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ tối thiểu sau đây cần được quản lý và theo dõi:

- Đất đai được giải phóng khỏi tình trạng nghi ngờ ô nhiễm và ô nhiễm phải được xác định và lập thành bản đồ;
- Danh sách các nhóm khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ và các thành viên của các nhóm đó phải được xác định và theo dõi qua các nhiệm vụ và địa điểm hoạt động;
- Trang thiết bị, tài sản khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ (máy dò, định vị, máy móc rà phá bom mìn vật nổ cơ giới ...) phải được xác định và theo dõi qua các nhiệm vụ và địa điểm hoạt động;
- Vật liệu nổ được phát hiện, tiêu hủy, vận chuyển, quản lý hoặc lưu trữ: Được xác định theo loại và số lượng và vị trí (dữ liệu tối thiểu yêu cầu thu thập như chủng loại, số lượng, tọa độ, độ sâu phát hiện, trạng thái lúc phát hiện...);
- Các loại chân tay, bộ phận giả được cung cấp cho nạn nhân bom mìn vật nổ phải có lý lịch và có thể truy xuất xác định đúng người dùng;

- Các bài học giáo dục về phòng tránh tai nạn bom mìn vật nổ cần phải được lưu giữ và theo dõi địa điểm đã sử dụng.

14.3.3 Các thủ tục, hồ sơ quản lý cần được thiết lập ngay từ đầu một cách có hệ thống và chi tiết. Việc truy nguyên nguồn gốc dữ liệu, thông tin và kết quả phải được thực hiện khi các yêu cầu của cơ quan quản lý và các bên liên quan.

14.4 Theo dõi và giám sát

14.4.1 Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải xác định ngay từ khi lập kế hoạch chất lượng những nội dung sau:

- Những gì cần được theo dõi và đo lường;
- Các phương pháp theo dõi, đo lường, phân tích và đánh giá;
- Khi nào việc giám sát các quá trình hoạt động và kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ sẽ được thực hiện;
- Kết quả giám sát khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ sẽ được phân tích, lưu trữ, chia sẻ như thế nào.

14.4.2 Các biện pháp theo dõi, giám sát thích hợp tối thiểu sẽ được áp dụng cho các quá trình khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ cần đảm bảo sự phù hợp với yêu cầu quy định tại quy chuẩn kỹ thuật.

14.4.2.1 Giám sát về con người: Kiểm tra để xác nhận năng lực, thể lực và sự sẵn sàng với số lượng, chức danh đúng theo kế hoạch đã xác định.

14.4.2.2 Giám sát về thiết bị kiểm tra để xác nhận sự phù hợp:

- Chung loại được công nhận hoặc chấp nhận áp dụng;
- Tính đồng bộ;
- Tình trạng kỹ thuật và độ tin cậy trong sử dụng;
- Hoạt động kiểm tra thiết bị trước, trong và sau khi sử dụng.

14.4.2.3 Giám sát tài liệu: Các thủ tục, hướng dẫn công việc và biểu mẫu có sẵn trên hiện trường và mức độ phù hợp cả các tài liệu này với quy định hiện hành, việc thu thập quản lý thông tin, ghi chép, báo cáo.

14.4.2.4 Giám sát các biện pháp và hành động: Các chỉ số thực hiện, hiệu quả và hiệu suất, thời hạn, chỉ tiêu, vv được quy định, hoạt động của chỉ huy và nhân viên trên hiện trường.

14.4.3 Việc giám sát, theo dõi trước hết phải do các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ thực hiện trong nội bộ đúng với quy trình quản lý chất lượng được xác định và bằng cách sử dụng giám sát viên và giám sát nội bộ. Các cơ quan bên ngoài thực hiện việc giám sát bổ sung phù hợp với quy định tại quy chuẩn kỹ thuật.

14.5 Bàn giao kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ

14.5.1 Các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải thực hiện các thủ tục để chứng minh rằng tất cả các yêu cầu của dự án, hạng mục, nhiệm vụ đã được đáp ứng trước khi bàn giao kết quả cho người nhận.

14.5.2 Các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải lưu giữ thông tin dạng văn bản về việc bàn giao kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ bao gồm đầy đủ bằng chứng về sự phù hợp với các yêu cầu.

14.5.3 Các thông tin tối thiểu phải có trong hồ sơ bàn giao để thể truy xuất được nguồn gốc kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ bao gồm:

- Tổ chức, đơn vị tạo ra kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ;
- Tổ chức chịu trách nhiệm kiểm tra chất lượng của kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ (nếu có);
- Người cho phép bàn giao kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

14.5.4 Các yêu cầu cụ thể liên quan đến việc bàn giao kết quả điều tra, khảo sát, rà phá bom mìn vật nổ được quy định chi tiết tại 2.7, QCVN 01:2022/BQP.

14.6 Kiểm soát các sai sót, lỗi vi phạm, kết quả không đạt chất lượng

14.6.1 Mỗi tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải xác định quy trình theo dõi, kiểm soát và quản lý các sai sót, lỗi vi phạm trong quá trình hoạt động. Các quy trình này cần phải tuân thủ và phù hợp với 4.3.1 QCVN 01:2022/BQP.

14.6.2 Không được phép bàn giao, phát hành các kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ nếu có bất kỳ nghi ngờ nào về sự không đạt chất lượng, không phù hợp của kết quả và phải tiến hành các công việc cần thiết để ngăn ngừa việc công bố các kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ đó một cách không chủ ý.

14.6.3 Trong trường hợp kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ được phát hiện hoặc nghi ngờ là không đạt chất lượng, không phù hợp, cần thực hiện hành động phân tích, đánh giá bản chất của việc không đạt chất lượng, không phù hợp đó, tầm quan trọng của nó đối với sự tin cậy và an toàn của các bên liên quan và các tác động của nó trong hệ thống.

14.6.4 Các hành động cần thực hiện để quản lý, kiểm soát sai sót, lỗi vi phạm, kết quả không đạt chất lượng, không phù hợp thường bao gồm:

- Tách riêng, đánh dấu kết quả không phù hợp để đảm bảo kết quả không vô tình bị phát tán (cho đến khi được khắc phục xong);
- Lập kế hoạch và thực hiện việc khắc phục, sửa chữa sai sót, lỗi vi phạm, sự không phù hợp;
- Thực hiện các hành động nhằm ngăn ngừa tái diễn;

- Trả lại kết quả cho tổ chức, đơn vị tạo ra kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ (nếu là kết quả từ bên ngoài);
- Thông báo cho người thụ hưởng kết quả và các bên liên quan và dự kiến lịch nghiệm thu bàn giao sau khi khắc phục.

14.7 Theo dõi các kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ sau bàn giao

14.7.1 Sau khi bàn giao các kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải:

- Kiểm tra xem tất cả các yêu cầu của dự án, hạng mục, nhiệm vụ, chương trình đã được đáp ứng chưa;
- Theo dõi, phát hiện và kiểm tra bất kỳ hậu quả không mong muốn hoặc bất lợi nào có liên quan đến kết quả đã bàn giao và thực hiện hành động để khắc phục và ngăn chặn tái diễn;
- Thực hiện việc phân tích dữ liệu dự án, đánh giá hiệu quả, hiệu suất để rút kinh nghiệm hỗ trợ quá trình cải tiến liên tục.

14.7.2 Các biện pháp theo dõi, quản lý kết quả đã bàn giao có thể được thực hiện bằng cách:

- Thu thập ý kiến phản hồi của người thụ hưởng kết quả và các bên liên quan;
- Phân tích dữ liệu được lưu giữ trong hệ thống quản lý thông tin khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ và dữ liệu từ các hệ thống quản lý thông tin bên ngoài hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ;
- Tổ chức các cuộc khảo sát chủ động về các vị trí và khu vực mà trước đây đã thực hiện hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

15 Sự tham gia của cộng đồng trong quản lý chất lượng

15.1 Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải thiết lập mối quan hệ và liên lạc với người lao động, người thụ hưởng, nhà tài trợ, chính quyền và các bên liên quan khác nhằm:

- Cung cấp thông tin liên quan đến các kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ;
- Phổ biến, nâng cao nhận thức và hiểu biết cần thiết cho khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ đang thực hiện;
- Lập kế hoạch và xác định mục tiêu chất lượng;
- Thiết lập các yêu cầu hành động nhằm đáp ứng các tiêu chuẩn, quy trình, các thỏa thuận và hợp đồng;
- Xử lý các vấn đề phát sinh khi thực hiện các yêu cầu, hợp đồng, nhiệm vụ lao động bao gồm cả những thay đổi;
- Thu thập và phản hồi ý kiến, yêu cầu của các bên liên quan.

15.2 Hình thức, nội dung và tần suất giao tiếp với người lao động và các bên liên quan phải được xác định trên cơ sở từng mối quan hệ với tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

15.3 Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải thu thập và chia sẻ thông tin liên quan và các nguồn lực với các bên liên quan về khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

15.4 Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải minh bạch và có trách nhiệm giải trình các hoạt động của mình phù hợp với các khung pháp lý và các thỏa thuận, điều khoản trong hợp đồng.

15.5 Việc lập kế hoạch, thực hiện và giám sát khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải bao gồm sự tham gia của các người lao động và các bên liên quan.

15.6 Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ nên theo dõi, tham gia và tiếp thu những cải tiến và thành tựu của các tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, các đối tác và các bên liên quan khác khi những cải tiến, thành tựu này được công nhận và thực hiện hiệu quả.

16 Quản lý chất lượng hồ sơ, tài liệu khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ

16.1 Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải bảo đảm thu thập, quản lý và lưu trữ tất cả các thông tin liên quan, các văn bản quy định và các tài liệu bổ sung cần thiết khác về mọi mặt hoạt động trong khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

16.2 Khi xác lập danh mục các văn bản của hồ sơ tài liệu khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải đảm bảo có đủ các thông tin cần thiết sau:

- Quy mô của tổ chức, chương trình, dự án, hạng mục, nhiệm vụ khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ;
- Các tiêu chuẩn, quy chuẩn, quy trình khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ sẽ được áp dụng;
- Mối quan hệ giữa các quá trình khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ của cơ quan, tổ chức, đơn vị với các bên liên quan;
- Năng lực của tổ chức ở thời điểm thực hiện (nhân lực, trang thiết bị được sử dụng cho dự án, hạng mục, nhiệm vụ);
- Chính sách chất lượng;
- Các mục tiêu chất lượng;
- Kết quả đầu ra và kết quả đánh giá chất lượng của cơ quan quản lý;
- Các văn bản quy định về quản lý chất lượng, an toàn và môi trường theo yêu cầu của quy chuẩn kỹ thuật và các tiêu chuẩn, các quy trình đã được phê duyệt áp dụng;

- Hồ sơ đảm bảo chất lượng, kiểm tra chất lượng được xác định trong quy trình quản lý chất lượng được phê duyệt;
- Hồ sơ về các sai sót, lỗi vi phạm, sự không phù hợp và các hành động phòng ngừa, khắc phục theo quy định tại quy trình quản lý chất lượng được phê duyệt;
- Hồ sơ về ý kiến phản hồi của các bên liên quan;
- Các hồ sơ và báo cáo hoạt động khác theo yêu cầu của các cơ quan chức năng, người quản lý và yêu cầu của các bên liên quan.

16.3 Hình thức của hồ sơ, tài liệu trong khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải:

- Tuân thủ những quy định tại quy chuẩn kỹ thuật và tại các tiêu chuẩn, quy trình được phê duyệt áp dụng;
- Được định dạng thống nhất và thích hợp về ngôn ngữ, mẫu biểu, dạng, loại, v.v.);
- Được người có thẩm quyền, người quản lý phù hợp với quy định xem xét, phê duyệt, ký và đóng dấu (nếu có).

16.4 Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ và các bộ phận chức năng về quản lý thông tin khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải đảm bảo:

- Hồ sơ, tài liệu khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ luôn có sẵn để sử dụng mọi lúc, mọi nơi khi cần thiết;
- Hồ sơ, tài liệu luôn được cập nhật;
- Thông báo và phổ biến kịp thời về những thay đổi trong quy định đối với hồ sơ tài liệu;
- Bảo vệ, lưu trữ và bảo quản hồ sơ, tài liệu một cách thích hợp và an toàn.

16.5 Tài liệu khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải được lưu giữ trong một khoảng thời gian phù hợp với luật pháp hiện hành, các quy chuẩn, tiêu chuẩn quốc gia về khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, yêu cầu của nhà tài trợ và các bên liên quan khác.

16.6 Các hồ sơ, tài liệu có liên quan đến đất đai được giải phóng khỏi tình trạng ô nhiễm, nghi ngờ ô nhiễm có tầm quan trọng đặc biệt và phải được lưu trữ lâu dài chính thức tại Trung tâm cơ sở dữ liệu quốc gia.

17 Đánh giá và cải tiến chất lượng

17.1 Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải hoạch định việc đánh giá và cải tiến chất lượng ngay trong khi thiết lập kế hoạch hoạt động và kế hoạch chất lượng bao gồm các hoạt động giám sát, đánh giá định kỳ và kiểm toán chất lượng của nội bộ cũng như từ các cơ quan đánh giá bên ngoài.

17.2 Kết quả giám sát chất lượng và kết quả kiểm toán chất lượng phải được sử dụng để đánh giá

17.2.1 Mức độ đáp ứng các yêu cầu của các kết quả.

17.2.2 Mức độ hài lòng của các bên liên quan.

17.2.3 Tính hiệu quả của hệ thống và các hoạt động quản lý chất lượng (đảm bảo chất lượng, kiểm soát chất lượng, xử lý tồn tại sai sót...).

17.2.4 Hiệu quả của các chức năng lập kế hoạch, sắp xếp thứ tự ưu tiên và nhiệm vụ.

17.2.5 Chất lượng kết quả và hiệu quả hoạt động của các nhà cung cấp bên ngoài, nhà thầu phụ (nếu có).

17.3 Quản lý của tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ phải thực hiện phân tích kết quả đánh giá để xác định rõ nguyên nhân cốt lõi và đưa ra các đề xuất và kế hoạch hành động nhằm khắc phục, phòng ngừa sự không phù hợp và cải tiến hệ thống để nâng cao chất lượng kết quả hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ.

18 Quản lý rủi ro trong quản lý chất lượng

18.1 Cơ quan quản lý hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ, tổ chức khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ nên áp dụng nguyên tắc quản lý rủi ro để xây dựng quy trình quản lý chất lượng của mình nhằm khắc phục, loại bỏ, phòng ngừa các rủi ro về việc không đạt các yêu cầu chất lượng, sự không phù hợp trong lĩnh vực khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ. Quản lý rủi ro trong hệ thống quản lý chất lượng nên đáp ứng các nguyên tắc, yêu cầu quy định tại Điều 4, Điều 5, TCVN 10299-13:2025.

18.2 Các quy trình quản lý chất lượng được thiết lập theo nguyên lý quản lý rủi ro cần xác định một cách chi tiết các quy trình kỹ thuật và kết quả của tổ chức có thể gây ra sự không đáp ứng các yêu cầu, xác định xác suất xuất hiện và mức độ nghiêm trọng của sự không đáp ứng yêu cầu, sau đó quy định các thủ tục, phương pháp kiểm tra và hệ thống giám sát để giảm khả năng không đáp ứng đó đến mức thấp nhất có thể chấp nhận được.

19 Yêu cầu đối với tổ chức/đơn vị khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ trong việc áp dụng và duy trì tiêu chuẩn về quản lý chất lượng

19.1 Phải xây dựng, áp dụng và duy trì một hệ thống quản lý chất lượng có cấu trúc rõ ràng, đảm bảo hiệu quả trong tất cả các hoạt động của tổ chức. Hệ thống này phải đáp ứng các tiêu chuẩn quốc gia và quốc tế hiện hành, cũng như các yêu cầu cụ thể của Chương trình quốc gia về khắc phục hậu quả bom mìn (khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ).

19.2 Phải thiết lập chính sách chất lượng và mục tiêu chất lượng cụ thể, phù hợp với phạm vi hoạt động của mình. Chính sách và mục tiêu này phải nhất quán với chính sách chất lượng của Chương trình khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ quốc gia và các yêu cầu của hợp đồng, thỏa thuận.

19.3 Phải xây dựng hoặc lựa chọn quy trình quản lý chất lượng đảm bảo rằng tất cả các hoạt động đều tuân thủ hoặc vượt qua các tiêu chuẩn quốc gia về khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ. Quy trình này phải đảm bảo hiệu quả, tính khả thi và tính minh bạch trong quá trình thực hiện.

19.4 Phải thường xuyên thực hiện các hoạt động giám sát và đánh giá nội bộ để đảm bảo tính hiệu quả của hệ thống quản lý chất lượng. Các báo cáo giám sát và đánh giá nội bộ phải được lưu trữ cẩn thận và sẵn sàng cung cấp cho các cơ quan quản lý và các bên liên quan khi cần.

19.5 Phải duy trì và cập nhật đầy đủ các hồ sơ, tài liệu liên quan đến chất lượng. Tất cả các dữ liệu về quá trình hoạt động, giám sát và đánh giá phải được bảo quản, đảm bảo tính chính xác, minh bạch và khả dụng khi cần thiết cho việc kiểm tra, giám sát.

19.6 Phải cam kết cải tiến liên tục hệ thống quản lý chất lượng của mình. Dựa trên các báo cáo đánh giá nội bộ và các khuyến nghị từ cơ quan giám sát chất lượng, tổ chức phải điều chỉnh và cải thiện các quy trình, mục tiêu chất lượng để nâng cao hiệu suất và hiệu quả hoạt động.

19.7 Phải đảm bảo rằng tất cả nhân viên tham gia vào các hoạt động khắc phục hậu quả bom mìn vật nổ được đào tạo đầy đủ về quản lý chất lượng và hiểu rõ các tiêu chuẩn liên quan. Ngoài ra, tổ chức phải duy trì các chương trình nâng cao năng lực thường xuyên nhằm đảm bảo khả năng thích ứng với các yêu cầu mới về chất lượng.

19.8 Phải đảm bảo cung cấp thông tin chính xác và đầy đủ về tình trạng quản lý chất lượng, bao gồm các báo cáo giám sát, kết quả đánh giá và các hồ sơ liên quan, cho các cơ quan quản lý hoặc nhà tài trợ theo yêu cầu.

Thư mục tài liệu tham khảo

- [1] IMAS 04.10, Bảng thuật ngữ, định nghĩa và từ viết tắt của hành động bom mìn.
 - [2] IMAS 07.12, Quản lý chất lượng trong hành động bom mìn.
 - [3] IMAS 07.40, Giám sát của các tổ chức hành động bom mìn.
 - [4] IMAS 08.10, Khảo sát phi kỹ thuật.
 - [5] IMAS 08.20, Khảo sát kỹ thuật.
 - [6] IMAS 09.10, Yêu cầu rà phá.
 - [7] IMAS 12.10, Giáo dục về rủi ro bom mìn.
 - [8] IMAS 13.10, Hỗ trợ nạn nhân trong hành động bom mìn.
-