Phụ đính: MẪU NỘI DUNG CHÍNH CỦA TÀI LIỆU HƯỚNG DẪN KHAI THÁC CỦA CƠ SỞ CUNG CẤP DỊCH VỤ BẢO ĐẢM HOẠT ĐỘNG BAY
(ANS Operations Manual Model)

TÊN DOANH NGHIỆP CUNG CẤP DỊCH VỤ

TÀI LIỆU

HƯỚNG DẪN KHAI THÁC
(OPERATIONS MANUAL)

TÊN CƠ SỞ:

Phiên bản: …/20..

TÀI LIỆU HDKT CƠ SỞ ….

Danh mục các phiên bản tài liệu

DANH MỤC CÁC PHIÊN BẢN TÀI LIỆU

Số phiên bản Tài liệu	**Số/ngày quyết định**	**Ngày áp dụng**	**Ghi chú nội dung thay đổi**
PB 01	…/QĐ-CHK ngày ../../20..	../../20..	**- Nội dung bổ sung** *(liệt kê Mục, phần của Chương được bổ sung trong phiên bản này).* **- Nội dung bị hủy bỏ** *(liệt kê Mục, phần của Chương bị hủy bỏ trong phiên bản này).*
PB 02			

TÀI LIỆU HDKT CƠ SỞ ….

Mục lục

MỤC LỤC

Chương 1: NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1.1 Mục đích, phạm vi, đối tượng áp dụng

1.2 Cơ sở pháp lý và tài liệu tham chiếu

1.3 Quy ước viết tắt

1.4 Giải thích thuật ngữ

1.5 Các quy định chung khác

Chương 2: CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH

Mục 1. CƠ CẤU TỔ CHỨC

2.1 Cơ cấu tổ chức của cơ sở

2.2 Cơ cấu tổ chức kíp trực

2.3 Trách nhiệm, quyền hạn của cơ sở

2.4 Trách nhiệm, quyền hạn của Trưởng/Phó trưởng cơ sở

2.5 Trách nhiệm, quyền hạn của Đội/Tổ/Bộ phận

2.6 Trách nhiệm, quyền hạn của Đội trưởng/Tổ trưởng/Trưởng bộ phận

2.7 Trách nhiệm của các vị trí trực và các nhân viên khác

Mục 2. QUẢN LÝ KÍP TRỰC

2.8 Tổ chức trực *(chế độ trực, các vị trí trực)*

2.9 Giao ca, nhận ca và duy trì ca trực

2.10 Quy định về chuyển giao trách nhiệm ca trực

2.11 Kiểm tra, giám sát ca trực

Mục 3. LƯU TRỮ VĂN BẢN TÀI LIỆU

2.12 Danh mục văn bản tài liệu lưu trữ

2.13 Chế độ, vị trí, người lưu trữ

2.14 Chế độ kiểm tra

Chương 3: VỊ TRÍ LÀM VIỆC VÀ KHAI THÁC SỬ DỤNG HỆ THỐNG KỸ THUẬT, TRANG BỊ VÀ THIẾT BỊ

Mục 1. VỊ TRÍ LÀM VIỆC

3.1 Mô tả cơ sở hạ tầng

3.2 Các vị trí làm việc, khu nghỉ giữa giờ và các vị trí liên quan khác (nếu có)

3.3 Bảng hiệu, ký hiệu liên quan, di chuyển trong khu vực làm việc (nếu cần thiết)

3.4 Nội quy ra, vào cơ sở, vị trí làm việc, tiếp đón khách tham quan.

3.5 Quy định, hướng dẫn khác *(nếu có)*

Mục 2. KHAI THÁC SỬ DỤNG HỆ THỐNG KỸ THUẬT, TRANG BỊ VÀ THIẾT BỊ

3.6 Danh mục các hệ thống kỹ thuật, trang bị, thiết bị sử dụng

3.7 Mô tả tóm tắt bố trí hệ thống kỹ thuật, thiết bị, đường truyền *(nếu có)*

3.8 Tóm tắt tính năng khai thác, các sản phẩm của hệ thống kỹ thuật, trang bị, thiết bị

3.9 Cách khai thác sử dụng các hệ thống, trang bị, thiết bị và các ứng dụng *(có thể xây dựng chi tiết hoặc tham chiếu tài liệu liên quan đã sẵn có)*

3.10 Quy định về phối hợp xử lý khi có hỏng hóc, trục trặc kỹ thuật

3.11 Các quy định, hướng dẫn khác *(nếu có)*

Chương 4: PHƯƠNG THỨC CUNG CẤP DỊCH VỤ

4.1 Mô tả khu vực trách nhiệm

4.2 Đối tượng cung cấp dịch vụ

4.3 Mô tả nội dung cung cấp dịch vụ, các phương thức khai thác và các quy định/lưu ý khác

4.4 Hiệp đồng/hợp đồng cung cấp dịch vụ

4.5 Phương thức xử lý các trường hợp bất thường trong quá trình cung cấp dịch vụ

4.6 Các giới hạn/điểm cần lưu ý

Chương 5: QUY TRÌNH TÁC NGHIỆP

5.1 Các loại quy trình

5.1.1 Quy trình 1

5.1.2 Quy trình 2

5.1.3 Quy trình 3.. (nếu có)

5.2 Quy trình xử lý các trường hợp bất thường

5.2.1 Quy trình 1

5.2.2 Quy trình 2

5.2.3 Quy trình 3.. (nếu có)

Chương 6: HUẤN LUYỆN VÀ GIẤY PHÉP/NĂNG ĐỊNH

6.1 Các loại hình huấn luyện

6.1.1 Huấn luyện năng định

6.1.2 Huấn luyện định kỳ

6.1.3 Huấn luyện phục hồi

6.1.4 Huấn luyện chuyển loại

6.1.5 Huấn luyện nâng cao

6.2 Lập và lưu trữ kế hoạch, báo cáo kết quả và hồ sơ huấn luyện

6.3 Các lưu ý về việc đề nghị cấp, gia hạn giấy phép/năng định.

Chương 7: LẬP BÁO CÁO, TỔNG HỢP SỐ LIỆU VÀ SẢN PHẨM

7.1 Các loại báo cáo phải lập, bộ phận/nhân viên thực hiện, thời gian thực hiện

7.2 Các loại số liệu tổng hợp, bộ phận/nhân viên thực hiện, thời gian thực hiện

7.3 Các loại sản phẩm lưu trữ

Danh mục các phụ lục và các phụ lục

CHƯƠNG 1: NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1.1 Mục đích, phạm vi, đối tượng áp dụng

1.2 Cơ sở pháp lý và tài liệu tham chiếu

1.3 Quy ước viết tắt *(sử dụng trong tài liệu)*

1.4 Giải thích thuật ngữ *(sử dụng trong tài liệu)*

1.5 Các quy định chung khác *(Phân cấp quản lý, đơn vị quản lý cấp trên, trách nhiệm thực hiện, tu chỉnh Tài liệu hướng dẫn này, v.v, nếu cần thiết)*

Chương 2: CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ QUẢN LÝ HÀNH CHÍNH

Mục 1

CƠ CẤU TỔ CHỨC

2.1 Cơ cấu tổ chức của cơ sở *(Trưởng cơ sở, Phó trưởng cơ sở, các Đội/Tổ/Bộ phận, các nhân viên khác)*

2.2 Cơ cấu tổ chức kíp trực

2.3 Trách nhiệm, quyền hạn của cơ sở

2.4 Trách nhiệm, quyền hạn của Trưởng/Phó trưởng cơ sở

2.5 Trách nhiệm, quyền hạn của Đội/Tổ/Bộ phận

2.6 Trách nhiệm, quyền hạn của Đội trưởng/Tổ trưởng/Trưởng bộ phận

2.7 Trách nhiệm của các vị trí trực và các nhân viên khác

Mục 2

QUẢN LÝ KÍP TRỰC

2.8 Tổ chức trực *(chế độ trực, các vị trí trực)*

2.9 Giao ca, nhận ca và duy trì ca trực

2.10 Quy định về chuyển giao trách nhiệm ca trực

2.11 Kiểm tra, giám sát ca trực

Mục 3

LƯU TRỮ VĂN BẢN TÀI LIỆU

2.12 Danh mục văn bản tài liệu lưu trữ

2.13 Chế độ, vị trí, người lưu trữ

2.14 Chế độ kiểm tra

Chương 3: VỊ TRÍ LÀM VIỆC VÀ KHAI THÁC SỬ DỤNG HỆ THỐNG KỸ THUẬT, TRANG BỊ VÀ THIẾT BỊ

Mục 1

VỊ TRÍ LÀM VIỆC

3.1 Mô tả cơ sở hạ tầng

3.2 Các vị trí làm việc, khu nghỉ giữa giờ và các vị trí liên quan khác *(nếu có)*

3.3 Bảng hiệu, ký hiệu liên quan, di chuyển trong khu vực làm việc *(nếu cần thiết)*

3.4 Nội quy ra, vào cơ sở, vị trí làm việc, tiếp đón khách tham quan.

3.5 Quy định, hướng dẫn khác *(nếu có)*

Mục 2

KHAI THÁC SỬ DỤNG HỆ THỐNG KỸ THUẬT, TRANG BỊ VÀ THIẾT BỊ

3.6 Danh mục các hệ thống kỹ thuật, trang bị, thiết bị sử dụng

3.7 Mô tả tóm tắt bố trí hệ thống kỹ thuật, thiết bị, đường truyền *(nếu có)*

3.8 Tóm tắt tính năng khai thác, các sản phẩm của hệ thống kỹ thuật, trang bị, thiết bị

3.9 Cách khai thác sử dụng các hệ thống, trang bị, thiết bị và các ứng dụng *(có thể xây dựng chi tiết hoặc tham chiếu tài liệu liên quan đã sẵn có)*

3.10 Quy định về phối hợp xử lý khi có hỏng hóc, trục trặc kỹ thuật

3.11 Các quy định, hướng dẫn khác *(nếu cần thiết)*

Chương 4: PHƯƠNG THỨC CUNG CẤP DỊCH VỤ

4.1 Mô tả khu vực trách nhiệm *(kèm sơ đồ nếu có)*

4.2 Đối tượng cung cấp dịch vụ

4.3 Mô tả nội dung cung cấp dịch vụ, các phương thức khai thác và các quy định/lưu ý khác *(nếu cần thiết)*

4.4 Hiệp đồng/hợp đồng cung cấp dịch vụ *(khu vực, đối tượng, nội dung, cách tiến hành, thiết bị sử dụng, v.v.)*

4.5 Phương thức xử lý các trường hợp bất thường trong quá trình cung cấp dịch vụ

4.6 Các giới hạn/điểm cần lưu ý

Chương 5: QUY TRÌNH TÁC NGHIỆP

5.1 Các loại quy trình

5.1.1 Quy trình 1

5.1.2 Quy trình 2

5.1.3 Quy trình 3 *(nếu có)*

….. ….

5.2 Quy trình xử lý các trường hợp bất thường

5.2.1 Quy trình 1

5.2.2 Quy trình 2 *(nếu có)*

…. …..

Ghi chú:

- Các quy trình có thể phân thành nội dung khai thác, bảo dưỡng phù hợp với loại hình cơ sở; có thể bao gồm các quy trình chi tiết hơn, thông thường bao gồm: Nhận ca trực; tác nghiệp trong ca trực; kết thúc ca trực; lập sổ nhật ký, báo cáo sự vụ.Trường hợp nội dung quy trình dài, có sơ đồ thì có thể sử dụng các phụ lục/phụ đính kèm theo.

- Doanh nghiệp có thể sử dụng một cách thích hợp phần nội dung tại các tài liệu ISO đã sẵn có tại cơ sở.

Chương 6: HUẤN LUYỆN VÀ GIẤY PHÉP/NĂNG ĐỊNH

6.1 Các loại hình huấn luyện *(bộ phận thực hiện, cách thức tiến hành, thời gian và địa điểm thực hiện, tài liệu huấn luyện..)*

6.1.1 Huấn luyện năng định

6.1.2 Huấn luyện định kỳ

6.1.3 Huấn luyện phục hồi

6.1.4 Huấn luyện chuyển loại

6.1.5 Huấn luyện nâng cao

6.2 Lập và lưu trữ kế hoạch, báo cáo kết quả và hồ sơ huấn luyện

6.3 Các lưu ý về việc đề nghị cấp, gia hạn giấy phép/năng định

Chương 7: LẬP BÁO CÁO, TỔNG HỢP SỐ LIỆU VÀ SẢN PHẨM

7.1 Các loại báo cáo phải lập, bộ phận/nhân viên thực hiện, thời gian thực hiện

7.2 Các loại số liệu tổng hợp, bộ phận/nhân viên thực hiện, thời gian thực hiện

7.3 Các loại sản phẩm lưu trữ

DANH MỤC CÁC PHỤ LỤC

Phụ lục: Sơ đồ tổ chức khối của cơ sở

Phụ lục: Sơ đồ bố trí hệ thống kỹ thuật, thiết bị, đường truyền *(nếu có)*

Phụ lục: Sơ đồ khu vực trách nhiệm cung cấp dịch vụ của cơ sở *(nếu có)*

Phụ lục: Tên gọi, địa chỉ liên hệ của các đầu mối có mối quan hệ hiệp đồng *(nếu có)*

Phụ lục: Danh mục các văn bản hiệp đồng/hợp đồng liên quan

Các phụ lục khác