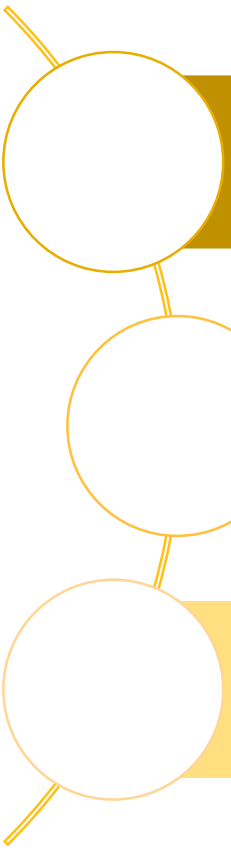


VĂN HÓA AN TOÀN VĂN HÓA BÁO CÁO

Hà Nội, ngày 18 tháng 12 năm 2024

NỘI DUNG

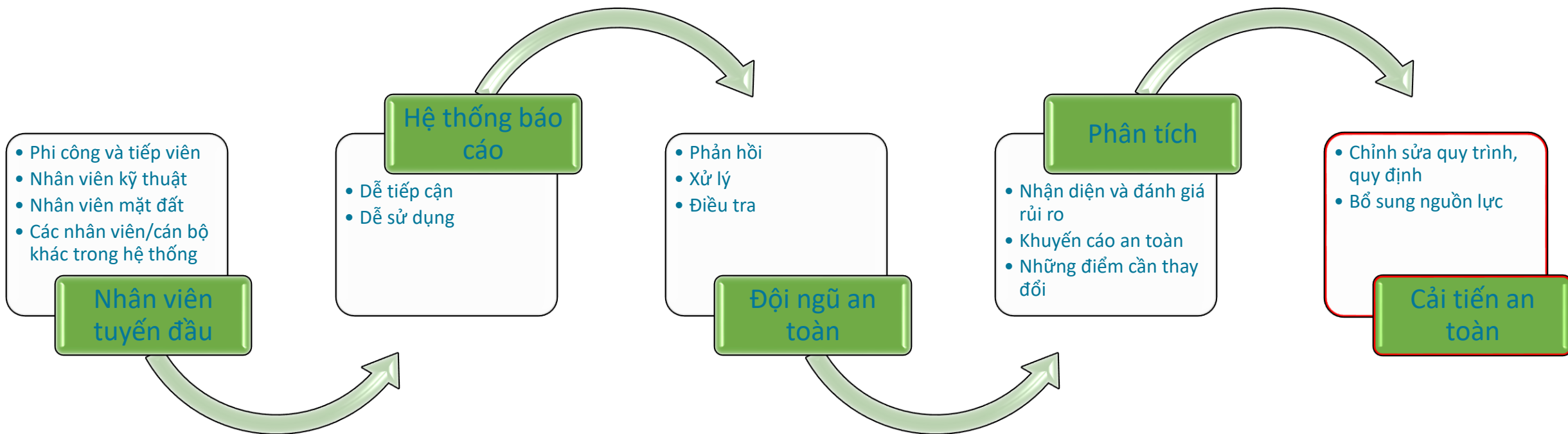


I. HỆ THỐNG BÁO CÁO AN TOÀN VNA

TRIỂN KHAI XÂY DỰNG HỆ THỐNG BÁO CÁO TỰ NGUYỆN

KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

I.1 QUY TRÌNH BÁO CÁO



I.2 CÁC LOẠI BÁO CÁO



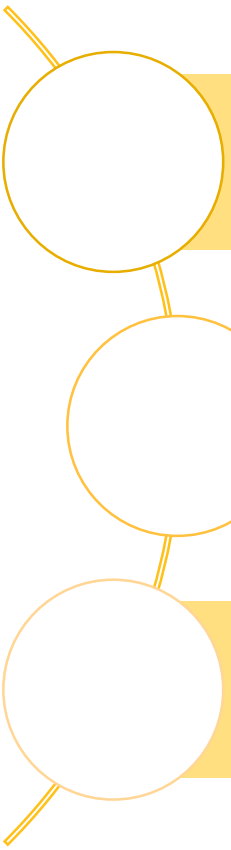
**Mandatory Occurrence
Report**



Volunteer



NỘI DUNG

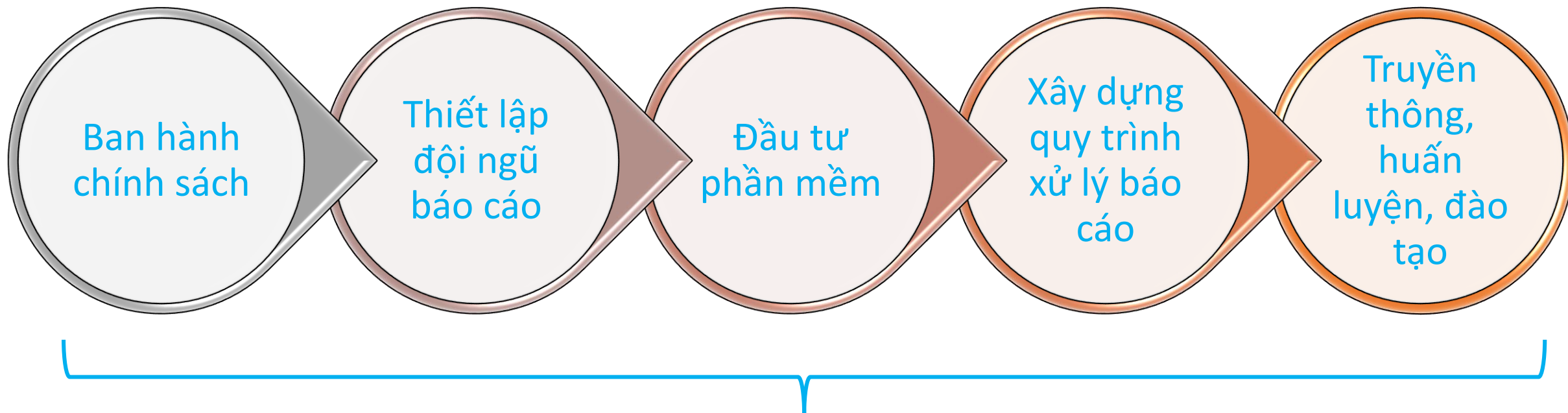


I. HỆ THỐNG BÁO CÁO AN TOÀN VNA

TRIỂN KHAI XÂY DỰNG HỆ THỐNG BÁO CÁO TỰ NGUYỆN

KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

TRIỂN KHAI XÂY DỰNG HỆ THỐNG BÁO CÁO TỰ NGUYỆN



BAN HÀNH CHÍNH SÁCH



CHÍNH SÁCH AN TOÀN - CHẤT LƯỢNG

An toàn và chất lượng là những giá trị cốt lõi của Tổng công ty Hàng không Việt Nam - Vietnam Airlines. Chúng ta tin tưởng vào việc cung cấp cho các khách hàng và các bên liên quan những giá trị này và gìn giữ một môi trường an toàn đối với toàn thể cán bộ, nhân viên. Toàn thể Lãnh đạo và cán bộ, nhân viên Vietnam Airlines luôn thấu hiểu rằng sự tồn tại và phát triển của Tổng công ty Hàng không Việt Nam đi cùng với sự tin yêu của khách hàng.

Chúng ta cam kết:

- ✦ Thúc đẩy Văn hóa an toàn hướng tới mức Tiên tiến, chú trọng Văn hóa chính trực, trong đó tất cả Lãnh đạo, nhân viên chịu trách nhiệm về hành động của mình và được đảm bảo đối xử một cách công bằng sau mỗi sự cố hay vụ việc an toàn thông qua áp dụng Bộ định nghĩa hành vi và hướng dẫn thực hiện Văn hóa chính trực; đẩy mạnh Văn hóa học tập liên tục trong toàn Tổng công ty;
- ✦ Áp dụng toàn diện chuyển đổi số trong công tác An toàn - Chất lượng. Phát triển và áp dụng Hệ thống quản lý an toàn chủ động hướng tới Hệ thống quản lý an toàn dự báo. Hệ thống này dựa trên các dữ liệu thống kê phân tích và đảm bảo việc chia sẻ công khai các thông tin về an toàn trong Tổng công ty Hàng không Việt Nam, khuyến khích tất cả cán bộ, nhân viên chủ động báo cáo về các vụ việc, mối nguy hiểm, sai lỗi và các vấn đề liên quan đến an toàn;
- ✦ Chủ động quản lý sự thay đổi, nhận diện mối nguy hiểm và quản lý rủi ro an toàn trong hoạt động khai thác, bảo dưỡng và huấn luyện đào tạo; phân tích và loại bỏ hay giảm thiểu các rủi ro liên quan;
- ✦ Đảm bảo mỗi thành viên trong Tổng công ty Hàng không Việt Nam luôn có ý thức chấp hành nghiêm các yêu cầu, quy định an toàn chất lượng trong hoạt động theo phương châm nói đi đôi với làm, nhằm không ngừng nâng cao an toàn cho khách hàng cũng như toàn thể cán bộ, nhân viên;
- ✦ Áp dụng nghiêm và hiệu quả Hệ thống quản lý an toàn, chất lượng được mô tả trong "Tài liệu Hệ thống Quản lý An toàn" và "Sổ tay Chất lượng", tuân thủ theo các yêu cầu của Nhà chức trách Hàng không, các quy định pháp luật hiện hành cũng như luôn hướng tới các tiêu chuẩn cao nhất của ngành hàng không; tích hợp an toàn trong chiến lược hoạt động, các quá trình và đo lường kết quả thực hiện;
- ✦ Cung cấp đầy đủ nguồn lực và điều kiện cần thiết để thực thi chính sách và mục tiêu an toàn, chất lượng. Liên tục cải tiến hệ thống quản lý, tạo môi trường làm việc tin cậy, với tinh thần trách nhiệm cao nhất trong toàn Tổng công ty Hàng không Việt Nam nhằm đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng.

An toàn và chất lượng là nền tảng cho mọi hoạt động của Tổng công ty Hàng không Việt Nam.



SAFETY - QUALITY POLICY

Safety and Quality are core values of Vietnam Airlines. We believe in delivering these values for our customers and stakeholders and maintaining a safe environment for our employees. The management and employees at Vietnam Airlines understand that customer trust is fundamental to the existence and development of the organization.

We are committed to:

- ✦ Promoting safety culture towards a generative level, focusing on a "Just Culture" in which all leaders and employees must be accountable for their actions and, in return, are provided assurance that they will be treated in a fair manner following an incident or safety occurrence through the application of Vietnam Airlines' Behavior Definition and Implementation Guide of Just Culture; enhancing a continuous Learning Culture within Vietnam Airlines;
- ✦ Comprehensively applying digital transformation in safety and quality; developing and applying a proactive SMS towards a predictive SMS which is based on statistical data analysis, and supports the open sharing of all safety-related information within the organization, encourages employees to proactively report occurrences, hazards, errors and safety related matters;
- ✦ Proactively managing changes, identifying hazards and safety risk management in operations, maintenance and training activities to eliminate and mitigate associated risks;
- ✦ Ensuring that each member of Vietnam Airlines shall abide by the safety and quality requirements and regulations to deliver on our promise and ensure continuous improvement of safety for our customers and employees;
- ✦ Strictly and effectively applying safety and quality management systems as described in the "Safety Management Manual" and "Quality Manual", striving for the highest degree of safety standards in compliance with all aviation authority requirements and regulations; integrating safety into business strategies, processes and performance measures;
- ✦ Providing necessary resources and conditions to implement the policies and achieve the objectives for safety and quality; continuously improving the management system, to create a reliable working environment with the highest level of organizational responsibility to meet customers' demand and expectation.

Safety and quality are the foundation of all activities of Vietnam Airlines



Khuyến khích
tất cả cán bộ,
nhân viên chủ
động báo cáo
về các vụ việc,
mối nguy hiểm,
sai lỗi và các
vấn đề liên
quan đến an
toàn

SỔ TAY VĂN HÓA VIETNAM AIRLINES

- Ban hành tháng 4/2024
- Xây dựng theo “đội hình” 1-5-5:
Khách hàng là trung tâm – 5 trụ cột Văn hóa chính:

(1) VH an toàn – Safety

(2) VH chính trực - Integrity

(3) VH Dịch vụ - Service

(4) VH Học tập - Learning

(5) VH Số - Digital

- VH an toàn - Safety culture:

- An toàn là số 1
- Tham gia trách nhiệm
- Chủ động báo cáo
- Cập nhật thường xuyên
- Liên tục cải tiến

THƯ NGỎ

Thân ái gửi toàn thể các anh chị em cán bộ, nhân viên Vietnam Airlines,

Trước khi chính thức ra đời vào ngày 20/4/1993, Hãng hàng không quốc gia Việt Nam được bắt nguồn từ hai mốc son lịch sử: Ngày 15/01/1956, khi Cục hàng không dân dụng ra đời, đánh dấu sự khởi đầu cho ngành hàng không dân dụng tại Việt Nam; và ngày 01/05/1959, Trung đoàn Không quân vận tải 919 – Đơn vị bay Vận tải quân sự – Hãng không dân dụng đầu tiên được thành lập.

Xuất thân từ Quân đội nhân dân Việt Nam anh hùng, trải qua hành trình hơn 30 năm trưởng thành và phát triển, văn hóa Vietnam Airlines mang trong mình phẩm chất “Bộ đội Cụ Hồ”. Với niềm tự hào là Hãng hàng không quốc gia, Vietnam Airlines luôn gìn giữ và phát triển nét văn hóa đặc sắc của dân tộc, đồng thời khẳng định vị thế là một hãng hàng không quốc tế năng động, hiện đại, linh hoạt đón đầu xu thế để chinh phục các đỉnh cao mới.

Văn hóa doanh nghiệp đóng vai trò rất quan trọng cho sự tồn tại và phát triển của mỗi tổ chức. Văn hóa doanh nghiệp là sự đồng nhất trong cách thể hiện sứ mệnh, tầm nhìn, giá trị cốt lõi của tổ chức từ mỗi cá nhân, tạo ra một tiếng nói chung mang lại sức mạnh nội tại, góp phần vào sự phát triển bền vững của doanh nghiệp. Với mục tiêu xây dựng Vietnam Airlines mang dấu ấn thương hiệu quốc gia vững mạnh, tạo lập bộ mã gen DNA văn hóa doanh nghiệp riêng biệt, Tổng công ty đúc kết và ban hành cuốn “Sổ tay Văn hóa Vietnam Airlines”.

“Sổ tay Văn hóa Vietnam Airlines” là kim chỉ nam để mỗi thành viên trong tổ chức thấu hiểu, trân trọng và gìn giữ những giá trị tinh túy của doanh nghiệp; truyền cảm hứng tới mỗi cá nhân hoàn thiện bản thân dựa trên các chuẩn mực ứng xử và lan tỏa tinh thần của doanh nghiệp trong cuộc sống hàng ngày để cùng nhau tạo nên sức mạnh tập thể. Cuốn “Sổ tay Văn hóa Vietnam Airlines” này không phải là những nguyên tắc hay quy định gò bó, mà là niềm tự hào, là những giá trị cốt lõi và mục tiêu mà người Vietnam Airlines luôn hướng tới.

Hãy cùng nhau xây dựng Vietnam Airlines thành một tổ chức phát triển, trên cơ sở nền tảng văn hóa bền vững.

Xin trân trọng cảm ơn!

CHỦ TỊCH HỘI ĐỒNG QUẢN TRỊ

Đặng Ngọc Hòa

TỔNG GIÁM ĐỐC

Lê Hồng Hà

SỔ TAY VĂN HÓA VIETNAM AIRLINES

ÂN L SỨ MỆNH, TÂM NHÌN, GIÁ TRỊ CỐT LÕI, MỤC TIÊU VÀ NHẬN DIỆN THƯƠNG HIỆU CỦA VIETNAM AIRLINES

1. TÂM NHÌN - SỨ MỆNH

- Giữ vững vị thế của Tổng công ty là doanh nghiệp hàng không số 1 tại Việt Nam; Tập đoàn hàng không – VNA Group (Vietnam Airlines, Pacific Airlines, Vasco) giữ thị phần số 1 tại thị trường nội địa Việt Nam;
- Hãng hàng không quốc gia, lực lượng vận tải chủ lực tại Việt Nam, hãng hàng không hàng đầu châu Á được khách hàng tin yêu lựa chọn;
- Cung cấp dịch vụ hàng không chất lượng cao đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng;
- Tạo dựng môi trường làm việc thân thiện, chuyên nghiệp, hiệu quả và nhiều cơ hội phát triển thành đạt cho người lao động;
- Kinh doanh có hiệu quả, đảm bảo lợi ích bền vững cho cổ đông.

2. GIÁ TRỊ CỐT LÕI

- An toàn: An toàn là số 1, nền tảng cho mọi hoạt động;
- Khách hàng: Khách hàng là trung tâm. Vietnam Airlines thấu hiểu sự phát triển của tổ chức đi cùng với sự tin yêu của khách hàng;
- Người lao động: người lao động là tài sản quý giá nhất. Mọi chính sách đãi ngộ được xây dựng trên cơ sở công bằng và lợi ích xứng đáng để duy trì gắn kết và tạo sức mạnh đoàn kết trong tổ chức;
- Sáng tạo: Không ngừng sáng tạo. Lấy sáng tạo là phương châm đổi mới, Vietnam Airlines luôn đổi mới không ngừng trên mọi lĩnh vực với tư duy đột phá để đạt được thành công lớn;
- Tập đoàn hàng không có trách nhiệm: Sự phát triển bền vững của cộng đồng và xã hội là nhân tố đầu vào then chốt để đưa ra quyết định trong mọi hoạt động của Tổng công ty.

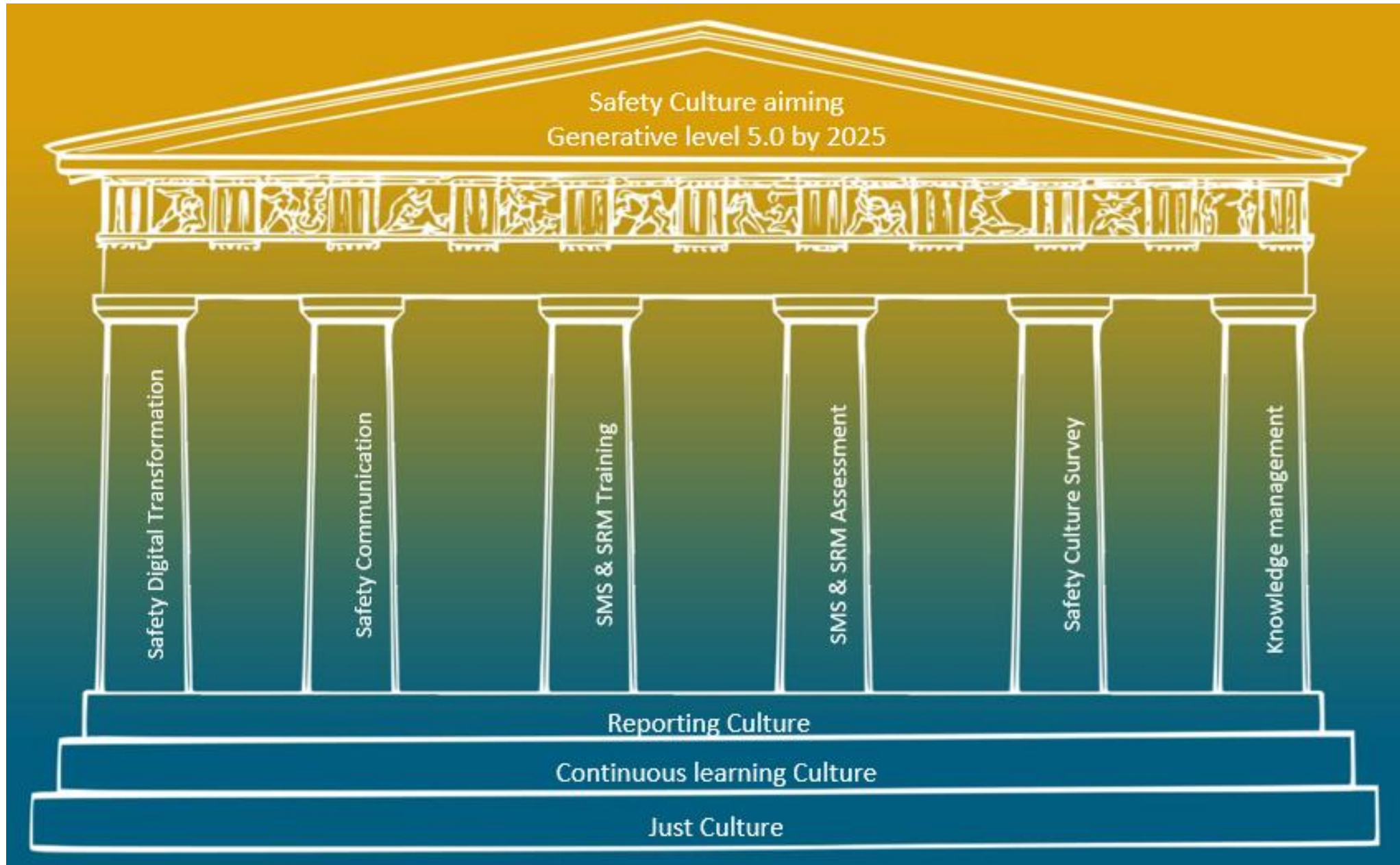
3. MỤC TIÊU

- Top 10 hãng hàng không được ưa thích tại Châu Á; Top 3 về quy mô trong khu vực Đông Nam Á;
- Trở thành hãng hàng không số (Digital Airlines);
- Cùng cổ dịch vụ 4 sao và từng bước đạt tiêu chuẩn Hãng hàng không 5 sao;
- Trở thành doanh nghiệp được ưa thích hàng đầu tại thị trường lao động Việt Nam.

4. NHẬN DIỆN THƯƠNG HIỆU

- Biểu tượng Bông Sen Vàng của Vietnam Airlines được giới thiệu lần đầu vào ngày 20/10/2002, thể hiện sự phát triển của Vietnam Airlines để trở thành Hãng hàng không có tầm cỡ và bản sắc trong khu vực và trên thế giới. Đây là sự khởi đầu cho chương trình định hướng toàn diện về chiến lược thương hiệu của

ĐỊNH HƯỚNG VỊT



THIẾT LẬP ĐỘI NGŨ XỬ LÝ BÁO CÁO



Trưởng ban ATCL - VNA

Chuyên viên xử lý/điều tra/làm rõ thông tin

Thông tin về người báo cáo được mã hóa và bảo mật



Ban ATCL – VNA

• Đội ngũ xử lý báo cáo: phân tích, điều tra

Cục HKVN



Ban Giám đốc

CQĐV liên quan/công ty con

Ban ATCL - VNA

Lãnh đạo

Bộ phận ATCL

Lãnh đạo Ban ATCL – VNA

Admin hệ thống

Đội ngũ xử lý báo cáo

Khai thác bay

Kỹ thuật

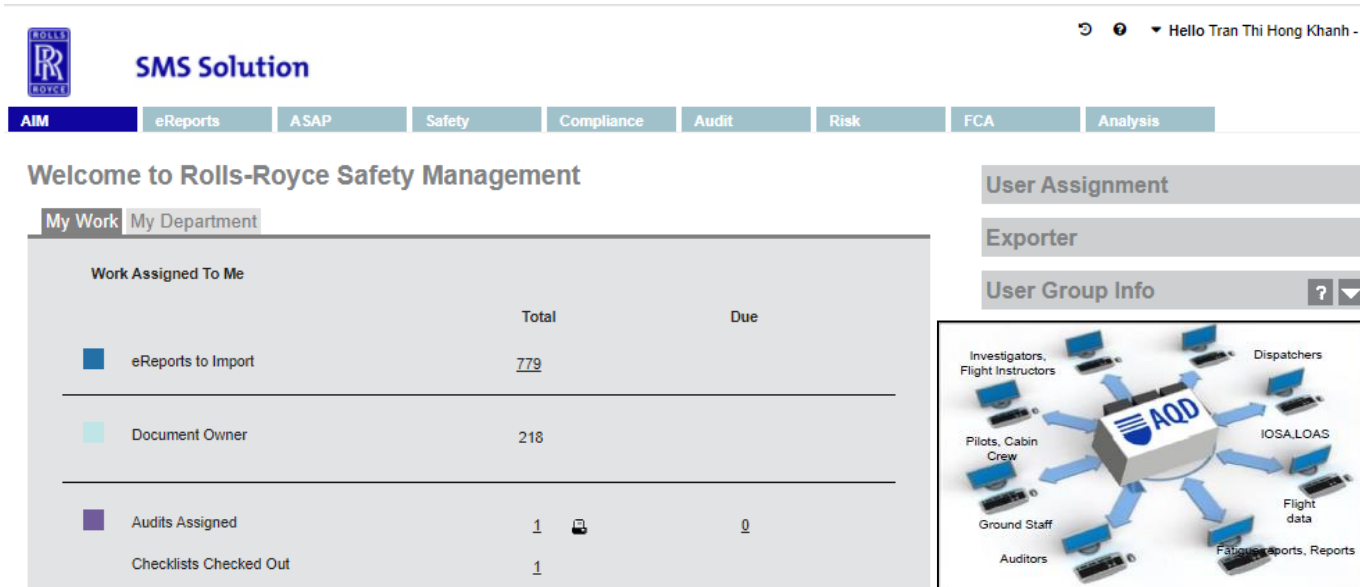
Khai thác mặt đất

Năng lực của đội ngũ xử lý báo cáo:

- Phân tích nguyên nhân gốc
- Nhận diện và đánh giá rủi ro
- Hiểu biết về hệ thống
- Điều tra/đánh giá
- ...

ĐẦU TƯ PHẦN MỀM

Báo cáo trên hệ thống AQD (RRSMS)



SMS Solution

AIM | eReports | ASAP | Safety | Compliance | Audit | Risk | FCA | Analysis

Welcome to Rolls-Royce Safety Management

My Work | My Department

Work Assigned To Me	Total	Due
eReports to Import	779	
Document Owner	218	
Audits Assigned	1	0
Checklists Checked Out	1	

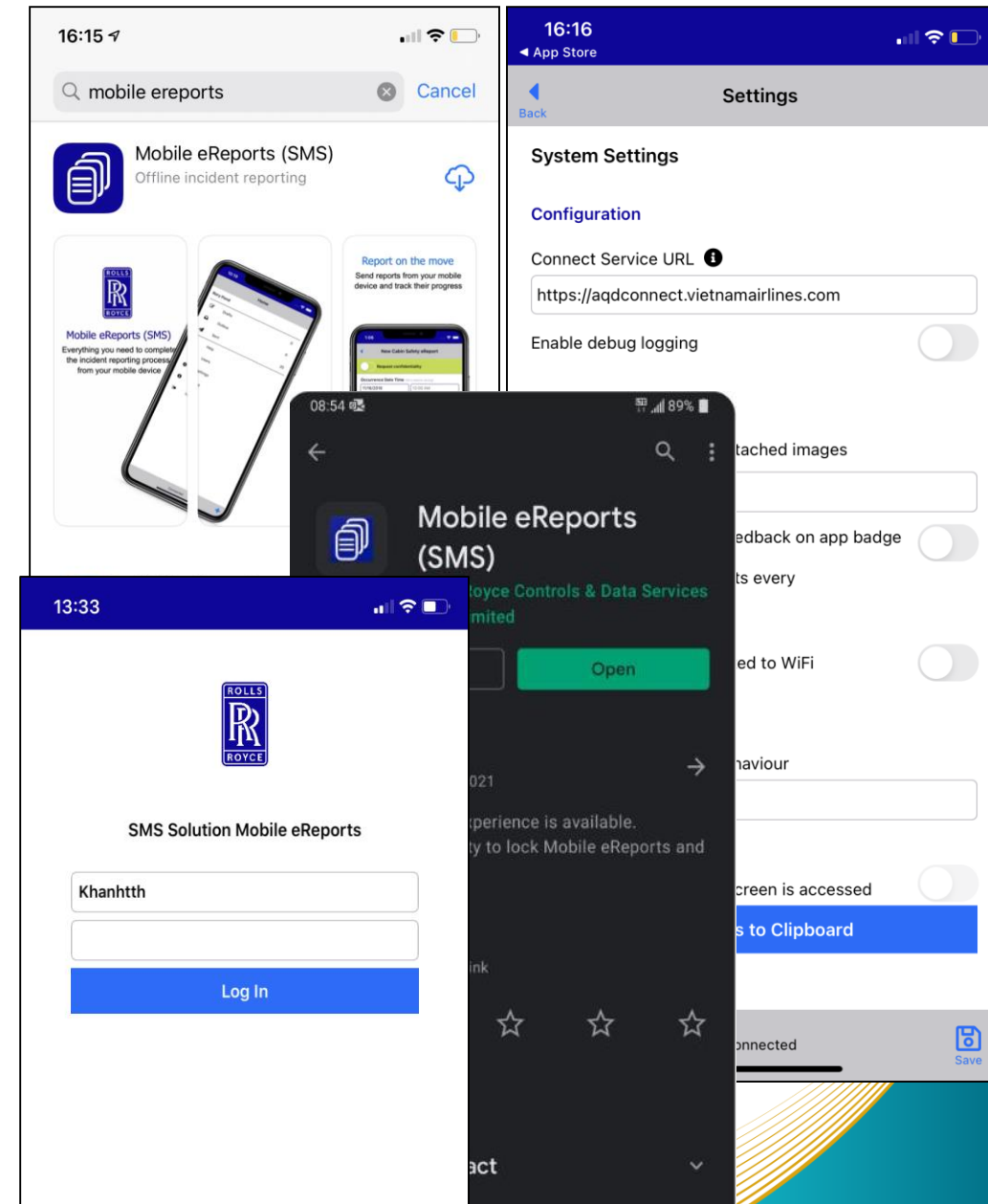
User Assignment
Exporter
User Group Info



❑ AQD portal: <https://sms.vietnamairlines.com>

❑ Mobile eReports (SMS): iOS/Android devices

(Download from App store/Play store, set Connect Service URL: <https://aqdconnect.vietnamairlines.com>)



Mobile eReports (SMS)

Offline incident reporting

Report on the move
Send reports from your mobile device and track their progress

Mobile eReports (SMS)
Everything you need to complete the incident reporting process from your mobile device

Settings

System Settings

Configuration

Connect Service URL ¹
<https://aqdconnect.vietnamairlines.com>

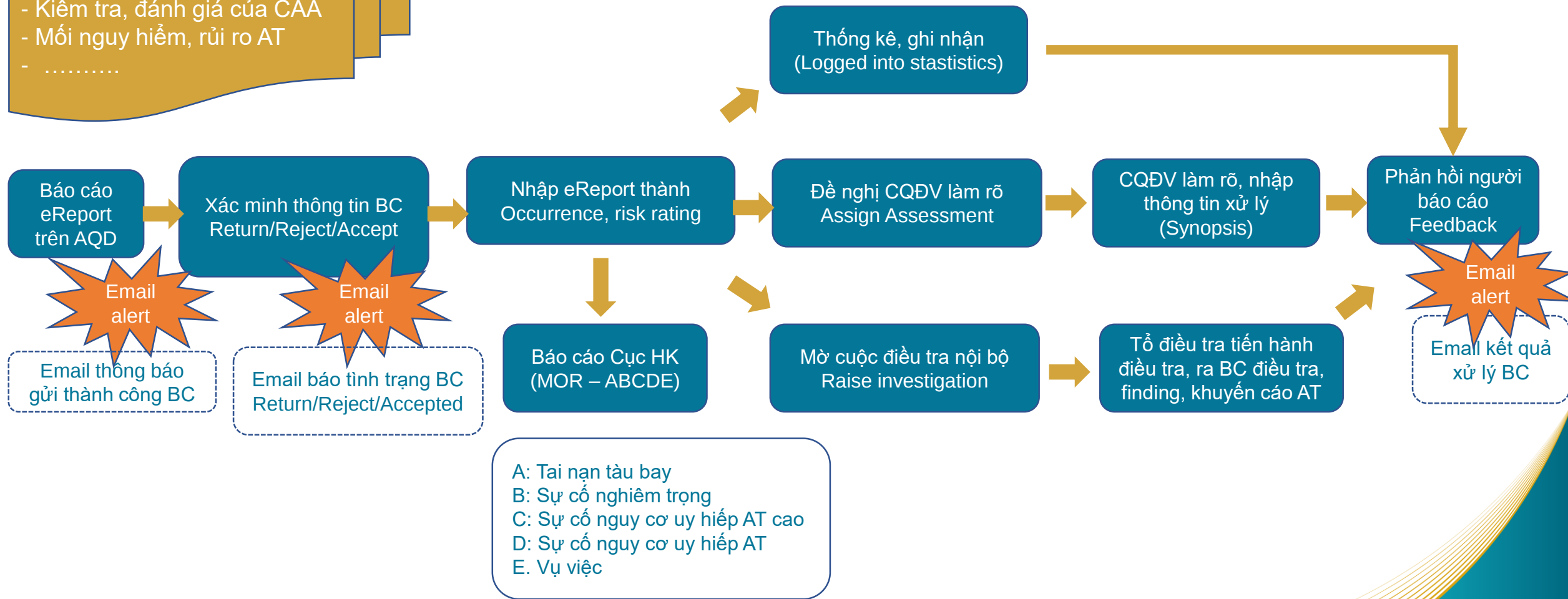
Enable debug logging

Mobile eReports (SMS)

Log In

Quy trình xử lý báo cáo trên hệ thống AQD

- Sự cố, vụ việc AT
- Bất thường trong khai thác
- Kiểm tra, đánh giá của CAA
- Mối nguy hiểm, rủi ro AT
-



TRUYỀN THÔNG VỀ VĂN HÓA AN TOÀN, VĂN HÓA BÁO CÁO

TRANG THÔNG TIN NỘI BỘ VNA



TCT tổ chức Hội thảo về Văn hoá báo cáo an toàn

TÁC GIẢ NGUYỄN THỊ THU HA - COMM 17/10/2024 0 583 14

Ngày 11/10, TCT đã tổ chức hội thảo về Văn hoá báo cáo an toàn tại Đại Lải, Vĩnh Phúc. ...



Hội thảo văn hóa báo cáo an toàn bay sắp diễn ra

TÁC GIẢ TRUYỀN THÔNG NỘI BỘ - COMM 10/10/2024 0 676 1

Sáng ngày 11/10, tại Đại Lải, TP. Vĩnh Phúc, Vietnam Airlines tổ chức Hội thảo văn hóa báo cáo an ...

Phát triển Văn hoá báo cáo – Nâng tầm Văn hoá an toàn

ĐĂNG BỞI TRUYỀN THÔNG NỘI BỘ - COMM 21/01/2022 0 54 0

Từ đầu năm 2018, lãnh đạo TCT đã quyết tâm đưa phần mềm Quản lý ATCL tổng thể (AQD) vào hỗ trợ công tác ...

AQD – Công cụ hỗ trợ Văn hoá báo cáo an toàn

ĐĂNG BỞI TRUYỀN THÔNG NỘI BỘ - COMM 14/01/2022 0 185 0

Với chiến lược quyết tâm đưa công nghệ thông tin vào hoạt động SXKD của lãnh đạo tổng công ty và ...

Văn hoá báo cáo – thành tố quan trọng của Văn hoá an toàn

ĐĂNG BỞI TRUYỀN THÔNG NỘI BỘ - COMM 05/01/2022 0 76 0

Văn hóa báo cáo là xây dựng môi trường làm việc ở đó mọi người có thể tin tưởng báo cáo các vấn đề liên ...

Văn hóa báo cáo đóng góp vào an toàn của VNA thế nào?

ĐĂNG BỞI TRUYỀN THÔNG NỘI BỘ - COMM 31/05/2018 0 26 0

Tại Hội thảo Văn hóa an toàn vừa qua, tổ công tác an toàn kỹ thuật (SAG 2) đã trình ...

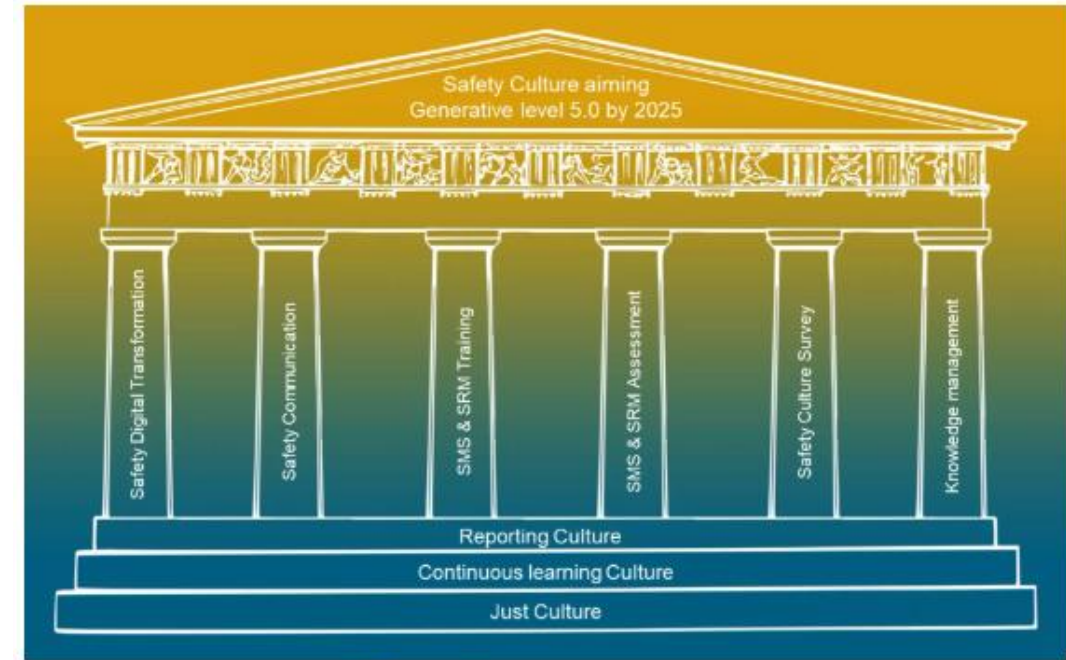
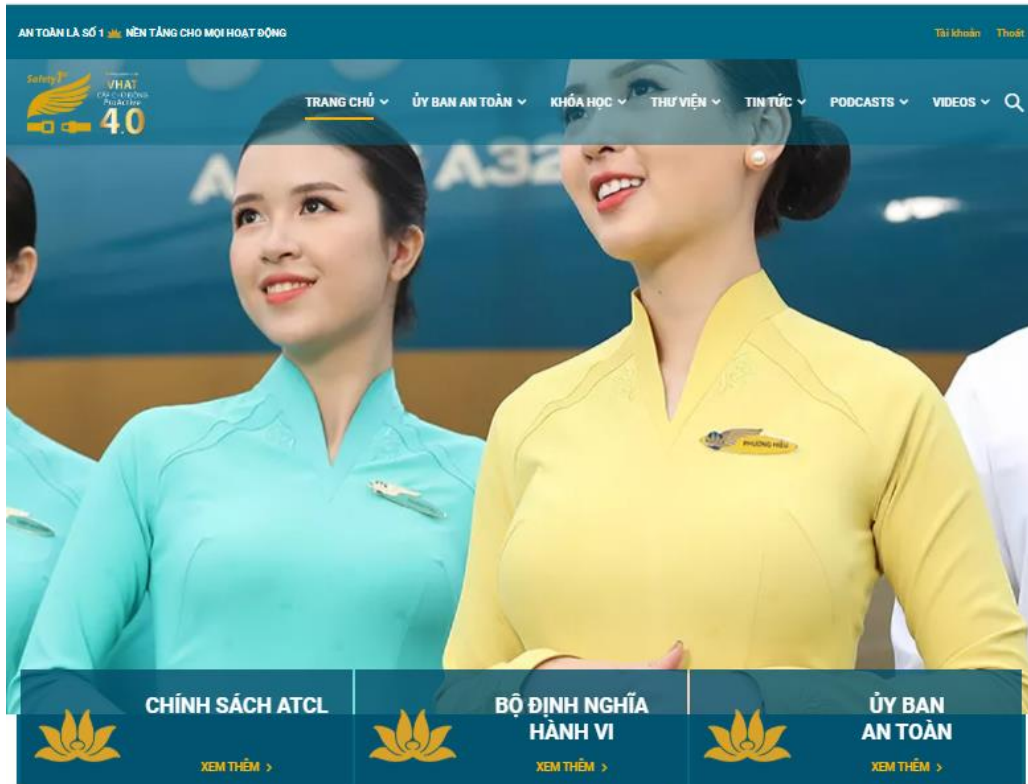
Báo cáo bí mật là yếu tố rất quan trọng trong Văn hoá an toàn

ĐĂNG BỞI TRUYỀN THÔNG NỘI BỘ - COMM 17/05/2021 0 8 0

Nhằm khuyến khích các CBNV tin cậy hệ thống để báo cáo các vấn đề về an toàn trên cơ ...

TRUYỀN THÔNG VỀ VĂN HÓA AN TOÀN, VĂN HÓA BÁO CÁO

WEBSITE VĂN HÓA AN TOÀN



CHỈ SỐ AN TOÀN VIETNAM AIRLINES

SSP SMS UBAT SAG1 SAG2 SAG3 AQD AGS

Báo cáo bắt buộc theo Quy chế Báo cáo ATHK



HUẤN LUYỆN, ĐÀO TẠO VỀ CÔNG TÁC BÁO CÁO



Đào tạo
bởi giảng
viên và
chuyên
gia quốc
tế



Thực hành báo cáo an toàn trên hệ thống
AQD cho Trung tâm điều hành khai thác

09/08/2024 14:14 573



Trong môi trường hàng không, an toàn là yếu tố quan trọng nhất và là nền tảng cho mọi hoạt động. Để đảm bảo an toàn tuyệt đối, mỗi thành viên trong tổ chức cần phải có ý thức cao về an toàn và thực hiện đầy đủ các quy trình, quy định liên quan.

BÀI VIẾT LIÊN QUAN

Văn hóa an toàn và văn hóa báo cáo đóng vai trò then chốt trong việc duy trì và nâng cao mức độ an toàn trong tổ chức. Tại Vietnam Airlines (VNA), việc xây dựng và phát triển văn hóa an toàn, văn hóa báo cáo trong hệ thống Quản lý An toàn Chất lượng là một nhiệm vụ quan trọng và cần thiết.



Huấn
luyện,
đào tạo
nội bộ

SAFETY BEHAVIOUR DEFINITION

BEHAVIOUR EVALUATION

POSITIVE BEHAVIOUR

Transformation
(Exceptional behaviour or improving the system)

Working the system
(Teaching others or completing assigned duties)

Exceptional Behaviour

Improving the system

Teaching the system

Working the system

Exceptional behaviour

An employee has managed to perform something exceptional. Exceptional performance within a safety culture framework means that someone has acted with unusual skill or courage to bring an unexpected situation that posed great risk back into the safety zone, or demonstrated great anticipation to avoid such a situation. It is very closely related to "resilience", whereby people are willing to act on an anomaly even before they made a full diagnosis, and demonstrate that they are able

Improving the system behaviour

An individual demonstrating improving the system behaviour effectively must display a high level of skill. This is recognised and rewarded, not just for the individual but also because sets a model for other people as how they can apply their expertise and insight to help everybody improve.

Teaching the system behaviour

Becoming a teacher, sharing lessons learnt, is not only a major milestone in the development of a professional but is also a significant contribution to a safety culture. For the individual, being able to teach means that he or she has internalised and understood the working of the system or the experience to such a degree that it can be transferred to others. This will also accelerate this persons own learning even more.

Working the system

An employee demonstrating his capability to work the system, indicates that he is capable of completing his assigned duties on time and effectively. This also means that he has been able to take a complex set of rules and instructions, internalised this, tied it into his or her own experience and is able to act upon it successfully.

BELOW EXPECTATION BEHAVIOUR

Mistakes or system errors (Human errors/mistakes, system induced errors)

System induced violations or personal violations (Intentional system induced violations, personal violations)

Human errors

Personal routine mistakes

Group routine mistakes

Errors from complicated procedures

Errors from incorrect training or role

Communication errors

Unintentional mistakes

System errors

Human errors

Genuine, or unintentional mistakes are unavoidable as human errors in any organisation

Personal routine mistakes

Personal routine mistakes are demonstrated when an individual have made the same errors in multiple instances – when the same errors are not made by others in similar situations.

Group routine mistakes

Group routine mistakes are demonstrated when numerous individuals within the same division or department make the same mistake repeatedly, potentially causing safety risks. This can also be classified as a system induced mistake, as human errors are only partly at play in this behaviour category.

Errors from complicated procedures

Errors from complicated procedures occur when a rule or procedure was not followed, and this either led to an incident or increased the risk of an incident happening. This goes against the basic safety agreement: All must follow the best known procedures and practices to achieve our safety outcomes.

Errors from incorrect training or role

This behaviour category indicates errors which arise from incorrect or insufficient training to staff, or the personnel was incorrectly posted in his position.

Communication errors

System induced communication errors occur when there is contradictory, incomplete or incorrect communication that may lead to temporary safety risks.

Situational violations

Organisational optimizing violations

Group routine violations

Personal optimising violations

Personal routine violations

Violations or criminal acts

Intentional System violations

Intentional System violations

Reckless behaviour

Situational violations

A situational violation occurs when an employee must break the rules in order to complete his assigned duties. This also means that instead of stopping the job, the employee or others proceed to do their activities anyway at the risk of safety regulations being violated.

Organisational optimising violations

Organisational optimising violations occur when an employee commits the safety violation thinking that it is better for the company to do it that way. The violation may have been done to improve the performance of a specific division, department or to please their supervisors.

Group routine violations

Group routine violations occur when a group of individuals who may or may not belong in the same division or department, collectively commit repeated safety violations.

Personal optimising violations

Personal optimising violations occur when an individual intentionally breaks safety regulations for personal gains. This might be done to achieve personal goals such as getting jobs done earlier for longer breaks, or generating more income.

Personal routine violations

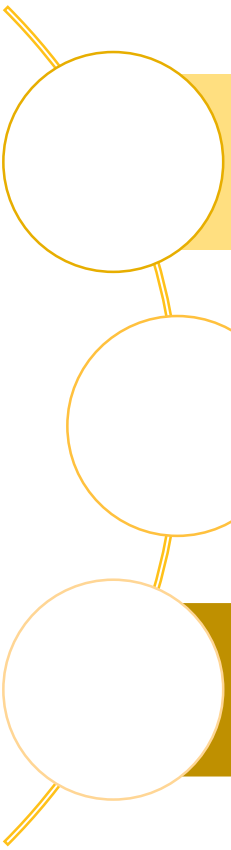
Personal routine violations occur when individuals intentionally violate safety regulations repeatedly.

Reckless behaviour

Reckless behaviour occurs when an individual or a group intentionally violate safety regulations and may potentially cause great safety risks, while being aware of the effects and potential consequences of their dangerous behaviour. Although this behaviour category is rare in a high risk industry such as aviation, this can usually count as a case of sheer recklessness. Gross negligence can be considered to be a part of reckless behaviour in aviation.

Just culture

NỘI DUNG

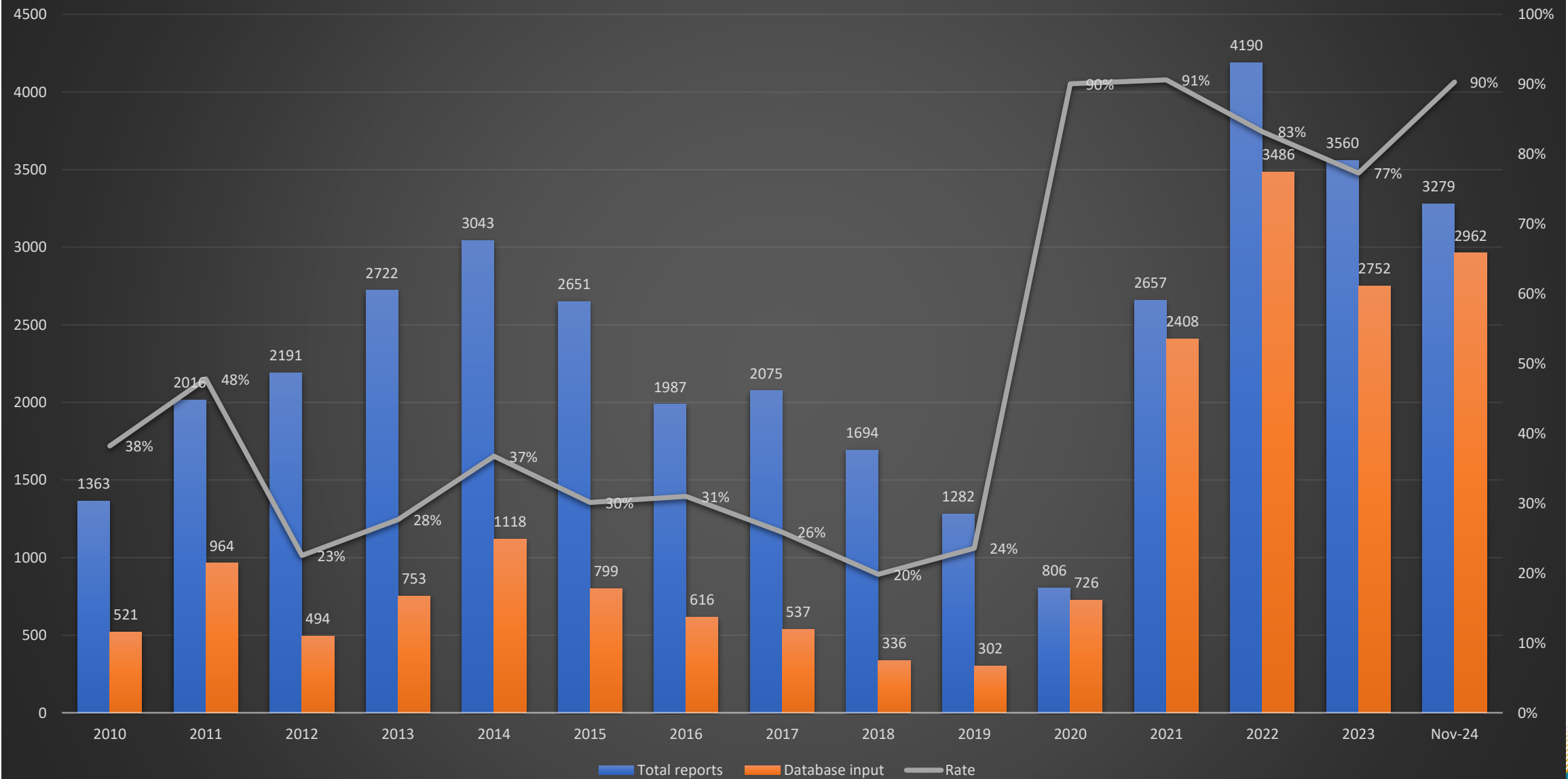


I. HỆ THỐNG BÁO CÁO AN TOÀN VNA

CÁC BƯỚC TRIỂN KHAI XÂY DỰNG HỆ THỐNG BÁO CÁO

KẾT QUẢ ĐẠT ĐƯỢC

Thống kê báo cáo trên AQD



Promote AQD, safety culture

❖ Phối hợp IATA tổ chức thành công Hội nghị An toàn và khai thác toàn cầu 19-21/9/2023

❖ 1 trong 25 Hãng HK đầu tiên ký Hiến chương VHAT của IATA



IATA Safety Leadership Charter

Intent

The IATA Safety Leadership Charter represents a commitment by industry leaders to the continuous evolution of safety culture within their organizations. It is founded on the principle that a positive safety culture supports open reporting and a learning culture; it facilitates the effective management of safety risks and creates employee engagement based on trust. It acts as an essential enabler for a successful business and a thriving aviation industry.

Declaration

I, [name of the Executive], the CEO of [name of the organization], endorse the IATA Safety Leadership Charter. By signing the Charter, I pledge my commitment to continuously evolve safety culture by:

- Embedding Charter principles into our organization(s) through measurable, practical actions, and, to the extent possible, sharing information on progress, including opportunities and challenges, to deliver these actions.
- Inspiring attitudes and behaviours in teams at every level to deliver continuous improvement in safety performance and operational resilience.
- Nurturing an environment of trust where people are willing to share safety-related information within the organization.
- Growing collaboration with industry, government and other stakeholders that may assist the aviation industry in achieving safer operation and strengthening its safety DNA.

Charter Guiding Principles

1. Lead our obligation to safety through words and actions.
2. Foster safety awareness with employees, the leadership team, and the board.
3. Guide the integration of safety into business strategies, processes, and performance measures.
4. Create the internal capacity to proactively manage safety and collectively achieve organizational safety goals.
5. Create an atmosphere of trust, where employees are encouraged and confident to report safety-related information.
6. Establish a working environment in which clear expectations of acceptable and unacceptable behaviors are communicated and understood.
7. Create an environment where all employees feel responsibility for safety.
8. Regularly assess and improve organizational Safety Culture.

Signature

KHẢO SÁT VHAT CỦA IATA 2023 (I-ASC)

❖ Triển khai khảo sát VHAT từ 15-19/9 (giai đoạn soft launch) và từ 21/9 đến 24/10/2023 (giai đoạn hard launch), **gần 10,000** người tham gia

❖ Các khía cạnh đánh giá:

- Nhận thức an toàn
- Cam kết của Lãnh đạo cấp cao
- Cam kết của cấp quản lý
- Trao quyền cho nhân viên
- Công tác báo cáo và phản hồi
- Chính sách, quá trình và quy trình
- Truyền thông an toàn
- Văn hóa chính trực
- Tổ chức học tập



Areas of Improvement

This chart maps the nine survey areas based on their performance (Total Agree **score from employees**) and their **importance**, derived from their relation to overall safety perceptions.

RFB, JUS, LRN: Improve performance

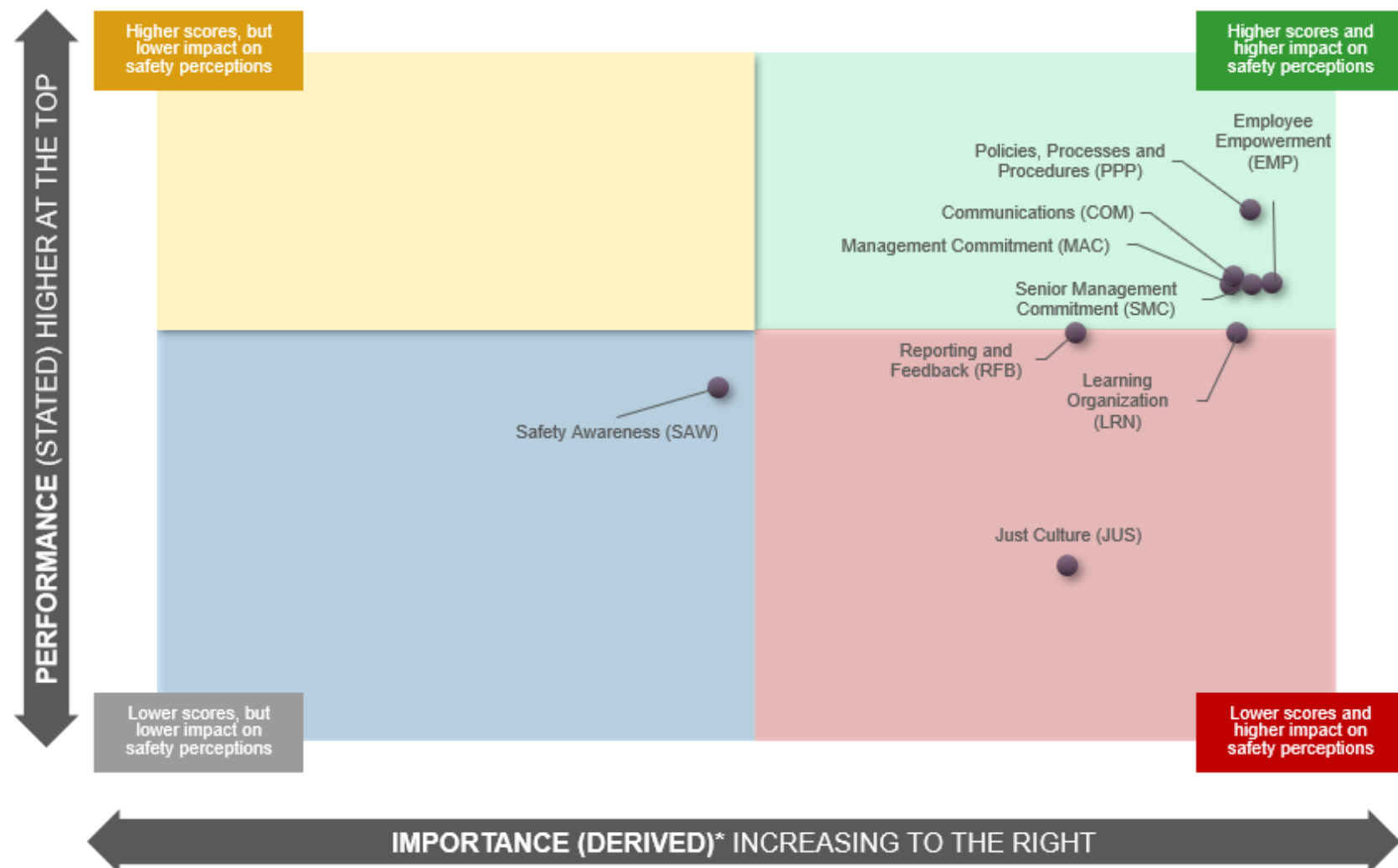
These are areas of lower performance, with high impact on overall safety perceptions.

PPP, MAC, SMC, COM, EMP: Maintain and Monitor for shifts

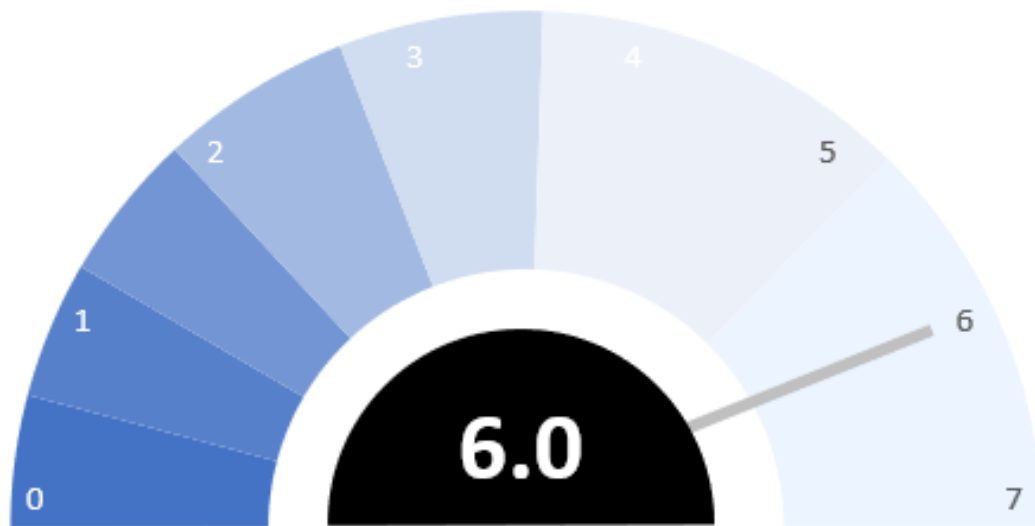
Given their high impact on overall safety perceptions, Vietnam Airlines should continue to maintain high performance in these areas.

SAW: Non-issue

This area is slightly lower in terms of performance but is also of lower importance.



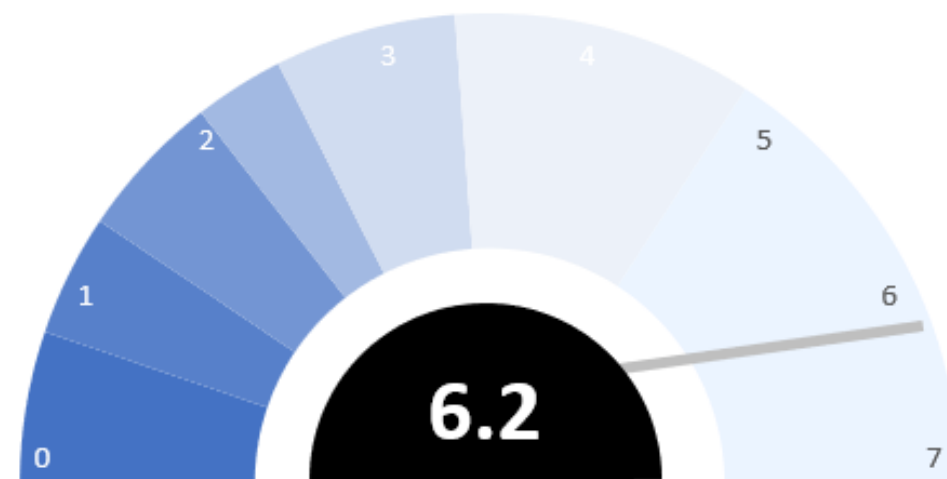
MY EMPLOYER IS ONE OF THE SAFEST IN THE WORLD
(AVERAGE SCORE)



AVERAGE

**Kết quả khảo
sát VNA**

MY EMPLOYER ALWAYS PUTS SAFETY FIRST
(AVERAGE SCORE)



AVERAGE





TRÂN TRỌNG CẢM ƠN