ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 57521— 2017

ИНДУСТРИАЛЬНЫЕ ПАРКИ

Рекомендации по разработке интегрированной системы менеджмента специализированной управляющей компании

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2017

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (АО «ВНИИС») совместно с ООО «Ки Партнер» и НП «Ассоциация индустриальных парков»

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 076 «Системы менеджмента»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 5 июля 2017 г. № 646-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. №162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомления и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, 2017

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 1
4 Среда организации 4
5 Лидерство руководства 6
6 Планирование 7
7 Средства обеспечения 8
8 Деятельность организации. Планирование и управление 10
9 Оценка результатов деятельности 10
10 Улучшение 11

Введение

В настоящее время важным средством совершенствования деятельности организаций, направленным на обеспечение способности организаций удовлетворять требования и ожидания заинтересованных сторон, стали системы менеджмента по различным направлениям (аспектам) деятельности (качество, охрана окружающей среды, охрана труда, защита информации, энергопотребление и т. д.). Нормативной базой таких систем менеджмента в России стали международные стандарты серий ИСО 9000, ИСО 14000, ИСО 45000, ИСО 27000, ИСО 50000 и др. и разработанные на их основе национальные стандарты.

Как правило, организации внедряют названные системы по отдельности (последовательно или одновременно). При этом многие элементы различных систем менеджмента являются общими. К ним относятся, например, такие как управление документацией, внутренние аудиты (проверки), анализ со стороны руководства, действия с несоответствиями и др. Совместная интегрированная разработка и внедрение таких элементов позволяет снизить трудоемкость работы по внедрению систем, объединив их на уровне организации в единую интегрированную систему менеджмента, и повысить эффективность ее функционирования.

Настоящий стандарт содержит рекомендации, направленные на создание такой интегрированной системы менеджмента.

Индустриальные парки являются динамично развивающимся сектором экономики. Развитие и функционирование каждого индустриального парка зависит от уровня развития системы менеджмента его управляющей компании. Внедрение управляющими специализированными компаниями интегрированных систем менеджмента, охватывающих, в первую очередь, такие аспекты деятельности, как качество, охраны окружающей среды, энергопотребление, защита информации, что позволит эффективнее удовлетворять требования и ожидания таких заинтересованных сторон, как резиденты индустриальных парков, инвесторы, застройщики, пользователи инфраструктуры индустриальных парков, местные органы исполнительной власти.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ИНДУСТРИАЛЬНЫЕ ПАРКИ

Рекомендации по разработке интегрированной системы менеджмента специализированной управляющей компании

Industrial parks. Recommendations for building of specialized governing company integrated management system

Дата введения — 2018—03—01

1 Область применения

Настоящий стандарт содержит рекомендации по созданию интегрированной системы менеджмента специализированной управляющей компании индустриального парка (далее — управляющая компания).

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:
ГОСТ Р 56301 Индустриальные парки. Требования
ГОСТ Р ИСО 19011—2012 Руководящие указания по аудиту систем менеджмента

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется принять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины по ГОСТ Р 56301, ГОСТ Р ИСО 19011, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1

организация (organization): Лицо или группа людей, связанные определенными отношениями, имеющие ответственность, полномочия и выполняющие свои функции для достижения их целей (3.7.1).

Примечание — Понятие организации включает в себя, но не ограничивается следующими примерами: индивидуальный предприниматель, компания, корпорация, фирма, предприятие, орган власти, товарищество, ассоциация (3.2.8), благотворительное учреждение, а также их часть или их объединение, являющаяся юридическим лицом или нет, государственная или частная.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.2.1]

Издание официальное

3.2

требование (requirement): Потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Примечания

1 Слова «обычно предполагается» означают, что это общепринятая практика организации (3.21.) и заинтересованных сторон (3.2.3), что рассматриваемые потребности или ожидания предполагаются.

2 Установленным является такое требование, которое определено, например, в документированной информации (3.8.6).

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.6.4]

3.3

система менеджмента (management system): Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов организации (3.2.1) для разработки политик (3.5.8), целей (3.7.1) и процессов (3.4.1) для достижения этих целей.

Примечания

1 Система менеджмента может относиться к одному или нескольким аспектам деятельности.

2 Элементы системы менеджмента определяют структуру организации, роли и ответственность, планирование, функционирование и т. д.

3 Область применения системы менеджмента может охватывать всю организацию, определенные функции организации, определенные части организации, одну или более функций в группе организаций.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.5.3]

3.4

высшее руководство (top management): Лицо или группа работников, осуществляющих руководство и управление организацией (3.2.1) на высшем уровне.

Примечания

1 Высшее руководство имеет право делегировать полномочия и предоставлять ресурсы в рамках организации.

2 Если область применения системы менеджмента (3.5.3) охватывает только часть организации, под высшим руководством подразумевают тех, кто осуществляет руководство и управляет этой частью организации.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.1.1]

3.5

результативность (effectiveness): Степень реализации запланированной деятельности и достижения запланированных результатов.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.7.11]

3.6

политика (policy) <организация>: Намерения и направление организации (3.2.1), официально сформулированные ее высшим руководством (3.1.1).

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.5.8]

3.7

цель (objective): Результат, который должен быть достигнут.

Примечания

1 Цель может быть стратегической, тактической или оперативной.

2 Цели могут относиться к разным аспектам (такие, как финансовые цели, цели в области здоровья и безопасности, экологии), а также применяться на разных уровнях [например, стратегическом, организации (3.2.1) в целом, проекта (3.4.2), продукции (3.7.6) и процесса (3.4.1)].

3 Цель может быть выражена разными способами, например, в виде намеченного результата, намерения, критерия работы, цели в области XXX или другими словами со схожими значениями (например, целевая установка, заданная величина, задача).

4 В контексте системы менеджмента XXX цели в области XXX, устанавливаемые организацией, согласуются с политикой в области XXX для достижения установленных результатов.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.7.1]

3.8

риск (risk): Влияние неопределенности.

Примечания

1 Влияние выражается в отклонении от ожидаемого результата — позитивном или негативном.

2 Неопределенность является состоянием, связанным с недостатком, даже частичным, информации (3.8.2), понимания или знания о событии, его последствиях или вероятности.

3 Риск часто определяют по отношению к потенциальным событиям (как определено в Руководстве ИСО 73:2009, 3.5.1.3) и их последствиям (как определено в Руководстве ИСО 73:2009, 3.6.1.3), или к их комбинации.

4 Риск часто выражается в терминах комбинации последствий события (включая изменения в обстоятельствах) и связанных с ними вероятностей (как определено в Руководстве ИСО 73:2009, 3.6.1.1) возникновения.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.7.9]

3.9

компетентность (competence): Способность применять знания и навыки для достижения ожидаемых результатов.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.10.4]

3.10

документированная информация (documented information): Информация, которая должна управляться и поддерживаться организацией (3.2.1), и носитель, который ее содержит.

Примечания

1 Документированная информация может быть любого формата и на любом носителе и может быть получена из любого источника.

2 Документированная информация может относиться:
- к системе менеджмента (3.5.3), включая соответствующие процессы (3.4.1);
- к информации, созданной для функционирования организации (документация);
- к свидетельствам достигнутых результатов (записи (3.8.10)).

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.8.6]

3.11

процесс (process): Совокупность взаимосвязанных и(или) взаимодействующих видов деятельности, использующих входы для получения намеченного результата.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.4.1]

3.12

результаты деятельности (performance): Измеримый итог.

Примечания

1 Результаты деятельности могут относиться к количественным и качественным полученным данным.

2 Результаты деятельности могут относиться к менеджменту (3.3.3) действий (3.3.11), процессам (3.4.1), продукции (3.7.6), услугам (3.7.7), системам (3.5.1) или организациям (3.2.1).

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.7.8]

3.13

передача процесса (outsource): Заключение соглашения, в соответствии с которым внешняя организация (3.2.1) выполняет часть функции или процесса (3.4.1) организации.

Примечание — Внешняя организация не входит в область применения системы менеджмента (3.5.3), хотя переданная функция или процесс подпадают под область применения системы менеджмента.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.4.6]

3.14

мониторинг (monitoring): Определение (3.11.1) статуса системы (3.5.1), процесса (3.4.1), продукции (3.7.6), услуги (3.7.7) или действия.

Примечание — Для определения статуса может возникнуть необходимость проверить, проконтролировать или отследить.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.11.3]

3.15

измерение (measurement): Процесс (3.4.1) определения величины.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.11.4]

3.16

аудит (audit): Систематический, независимый и документируемый процесс (3.4.1) получения объективных свидетельств (3.8.3) и их объективного оценивания для установления степени соответствия критериям аудита (3.13.7).

Примечания

1 Аудит может быть внутренним (аудит, проводимый первой стороной) или внешним (аудит, проводимый второй или третьей стороной), а также аудит может быть комплексным (3.13.2) или совместным (3.13.3).

2 Внутренний аудит проводит сама организация или внешняя сторона от ее имени.

3 «Свидетельство аудита» и «критерий аудита» определены в ГОСТ Р ИСО 19011.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.13.1]

3.17

соответствие (conformity): Выполнение требования (3.6.4).

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.6.11]

3.18

несоответствие (nonconformity): Невыполнение требования (3.6.4).

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.6.9]

3.19

коррекция (correction): Действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия (3.6.9).

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.12.3]

3.20

корректирующее действие (corrective action): Действие, предпринятое для устранения причины несоответствия (3.6.9) и предупреждения его повторного возникновения.

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.12.2]

3.21

постоянное улучшение (continual improvement): Повторяющаяся деятельность по улучшению результатов деятельности (3.7.8).

[ГОСТ Р ИСО 9000—2015, статья 3.3.2]

4 Среда организации

4.1 Понимание среды

Управляющая компания индустриального парка должна определять внешние и внутренние факторы, относящиеся к целям ее интегрированной системы менеджмента и связанные с функционированием и развитием индустриального парка и влияющие на ее способность достигать поставленных целей.

Информацию о внутренних и внешних факторах можно найти во многих источниках, таких как внутренние документы и совещания, средства массовой информации, отраслевой Обзор «Индустриальные парки России», сайт Ассоциации индустриальных парков, встречи с местными и государственными органами:

а) внешние факторы среды управляющей компании:

1) макроэкономические факторы, такие как прогнозы курсов валют, экономическая ситуация, прогноз инфляции, доступность кредитования,

2) социальные факторы, такие как уровень местной безработицы, безопасность, уровень образования,

3) политические факторы, такие как политическая стабильность, государственные инвестиции, международные торговые соглашения,

4) местная инфраструктура,

5) технологические факторы, такие как новые технологии, материалы и оборудование,

6) конкуренция, тенденции развития индустриальных парков, стабильность рынка,

7) факторы, влияющие на трудовую среду, такие как правовые и законодательные требования, нормативные акты, включая природоохранное законодательство;

б) внутренние факторы:

1) общие результаты деятельности, включая финансовые результаты управляющей компании,

2) ресурсы, включая инфраструктуру, среду для функционирования процессов, знания организации,

3) человеческие аспекты, такие как компетентность персонала, организационная культура,

4) факторы деятельности, такие как функции и услуги, предоставляемые специализированной управляющей компанией резидентам индустриального парка, пользователям инфраструктуры индустриального парка, результаты функционирования интегрированной системы менеджмента, оценка управляющей компании резидентами и пользователями инфраструктуры индустриального парка,

5) факторы управления, такие как правила и процедуры для принятия решений или организационная структура.

Управляющая компания должна быть осведомлена о том, какие внутренние и внешние факторы могут изменяться и что в отношении этих факторов должен осуществляться мониторинг и анализ на регулярной основе.

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

Управляющая компания должна определять:

- заинтересованные стороны, имеющие отношение к интегрированной системе менеджмента;
- требования этих заинтересованных сторон.

Могут быть рассмотрены нижеперечисленные потенциальные заинтересованные стороны:

- резиденты индустриального парка;
- пользователи инфраструктуры индустриального парка;
- органы государственной власти субъекта Российской Федерации и местного самоуправления;
- инициатор проекта индустриального парка;
- инвестор индустриального парка;
- застройщик индустриального парка;
- контролирующие органы;
- ассоциация индустриальных парков;
- оценочные компании;
- банки и иные кредитные и лизинговые организации;
- девелоперские компании;
- внешние поставщики;
- работники и другие лица, работающие от имени организации.

Примеры требований заинтересованных сторон включают в себя:

1) требования резидентов индустриального парка;

2) соглашение о ведении деятельности;

3) договоры, заключенные с внешними поставщиками;

4) стандарты на системы менеджмента;

5) резидентную политику;

6) соглашения с общественными группами или неправительственными организациями;

7) законодательство;
8) меморандумы о взаимопонимании;
9) разрешения, лицензии или другие формы полномочий;
10) приказы, выпущенные регулирующими органами;
11) соглашения и протоколы;
12) соглашения с органами государственной власти и местного самоуправления;
13) добровольные принципы и кодексы практик;
14) экологические обязательства.

Информацию, полученную в результате определения и анализа требований и ожиданий заинтересованных сторон, следует учитывать при планировании (см. раздел 6).

Заинтересованные стороны и их соответствующие требования могут быть динамичными, и поэтому следует осуществлять их мониторинг и анализ на регулярной основе.

4.3 Определение области применения интегрированной системы менеджмента

Управляющая компания должна определять границы интегрированной системы менеджмента и охватываемую ею деятельность, чтобы установить область ее применения.

При определении области применения следует рассматривать:
- внешние и внутренние факторы, указанные в 4.1;
- требования, указанные в 4.2;
- тип индустриального парка, которым управляет компания,
- применяемые управляющей компанией стандарты на системы менеджмента.

Область применения должна быть доступна в виде документированной информации, например в виде раздела «Руководство интегрированной системы менеджмента».

4.4 Интегрированная система менеджмента и ее процессы

4.4.1 Управляющая компания должна разрабатывать, внедрять, поддерживать и постоянно улучшать интегрированную систему менеджмента, включая необходимые процессы и их взаимодействия, в соответствии с требованиями настоящего стандарта.

Управляющая компания должна определять процессы, необходимые для интегрированной системы менеджмента, и их применение в рамках организации, а также:

a) определять требуемые входы и ожидаемые выходы этих процессов;

b) определять последовательность и взаимодействие этих процессов;

c) определять и применять критерии и методы (включая мониторинг, измерения и соответствующие показатели результатов деятельности), необходимые для обеспечения результативного функционирования этих процессов и управления ими;

d) определять ресурсы, необходимые для этих процессов, и обеспечить их доступность;

e) распределять обязанности, ответственность и полномочия в отношении этих процессов;

f) учитывать риски и возможности в соответствии с требованиями, указанными в 6.1;

g) оценивать эти процессы и вносить любые изменения, необходимые для обеспечения того, что процессы достигают намеченных результатов;

h) улучшать процессы и интегрированную систему менеджмента.

5 Лидерство руководства

5.1 Лидерство и приверженность

При разработке интегрированной системы менеджмента высшему руководству управляющей компании следует демонстрировать свое лидерство и приверженность в отношении интегрированной системы менеджмента посредством:

- обеспечения разработки политики (политик) и целей по аспектам деятельности (например, качество, экология, охрана труда и др.) включенным в область применения интегрированной системы менеджмента;
- обеспечения интеграции требований интегрированной системы менеджмента в бизнес-процессы управляющей компании;
- обеспечения ресурсами, необходимыми для интегрированной системы менеджмента;

- распространения в организации понимания важности результативного менеджмента и соответствия требованиям интегрированной системы менеджмента;
- обеспечения достижения интегрированной системой менеджмента целевых результатов;
- руководства и оказания поддержки работникам в их участии в обеспечении результативности интегрированной системы менеджмента;
- содействия постоянному улучшению;
- поддержки других соответствующих руководителей в демонстрации ими лидерства в сфере их ответственности.

5.2 Политика

Высшему руководству следует разработать политику организации, исходя из общей стратегии управляющей компании, для всех аспектов деятельности (например, качество, экология, охрана труда и др.), охватываемых интегрированной системой менеджмента. Управляющая компания может иметь интегрированную политику, охватывающую все аспекты, либо отдельную политику по каждому аспекту.

При разработке политики следует обеспечивать, чтобы она:
- соответствовала стратегическим целям управляющей компании и бизнес-плану индустриального парка;
- создавала основу для установления целей в соответствующих областях;
- включала в себя обязательство соответствовать требованиям применяемых стандартов на системы менеджмента;
- включала в себя обязательство постоянно улучшать интегрированную систему менеджмента.

Политика должна быть:
- доступной в документированном виде;
- доведенной до сведения персонала;
- доступной для резидентов индустриального парка и других заинтересованных сторон, насколько это применимо.

5.3 Функции, ответственность и полномочия

Высшее руководство должно обеспечивать определение и доведение до сведения персонала управляющей компании ответственности и полномочий для выполнения соответствующих функций и процессов интегрированной системы менеджмента.

Высшему руководству следует также распределить обязанности, ответственность и полномочия:
- для обеспечения соответствия интегрированной системы менеджмента требованиям, применяемым управляющей компанией стандартов на системы менеджмента;
- обеспечения получения намеченных результатов процессов;
- отчетности высшему руководству о результатах функционирования интегрированной системы менеджмента и возможностях ее улучшения (см. 10.1);
- сохранения целостности интегрированной системы менеджмента при планировании и внедрении изменений.

6 Планирование

6.1 Планирование с учетом рисков

При создании и обеспечении функционирования интегрированной системы менеджмента управляющая компания должна определить, чего она хочет достичь, т. е. свои цели и пути их достижения. В процессе планирования управляющая компания должна рассматривать внутренние и внешние факторы (см. 4.1) и соответствующие заинтересованные стороны (см.4.2), которые могут повлиять на достижение интегрированной системой менеджмента ее намеченных результатов. Это включает определение соответствующих рисков и возможностей.

Управляющая компания должна планировать:

а) действия в отношении этих рисков и возможностей;

б) каким образом:
- интегрировать и внедрять эти действия в процессы интегрированной системы менеджмента,
- оценивать результативность этих действий.

6.2 Цели интегрированной системы менеджмента и планирование их достижения

Управляющая компания должна установить цели по каждому из аспектов деятельности (например, качество, экология, охрана труда и др.), на которые распространяется интегрированная система менеджмента, для соответствующих функций и уровней организации.

Цели должны:

- быть согласованными с политикой в соответствующей области;
- быть измеримыми (если это осуществимо на практике);
- учитывать применимые требования;
- подлежать мониторингу;
- быть доведенными до сведения персонала;
- актуализироваться по мере необходимости.

Управляющая компания должна сохранять документированную информацию о целях.

При планировании действий по достижению целей необходимо определять:

- что должно быть сделано;
- какие потребуются ресурсы;
- кто будет нести ответственность;
- когда эти действия будут завершены;
- каким образом будут оцениваться результаты.

Формы планирования, плановые документы определяются управляющей компанией. Удобной формой планирования может быть формирование программ, включающих цели и действия по их достижению по каждому аспекту деятельности.

6.3 Планирование изменений

Там, где управляющая компания определяет необходимость изменений в интегрированной системе менеджмента, эти изменения следует осуществлять на плановой основе (см. 4.4).

При этом следует рассматривать:

a) цель вносимого изменения и возможные последствия его внесения;

b) целостность интегрированной системы менеджмента;

c) доступность ресурсов;

d) распределение или перераспределение обязанностей, ответственности и полномочий.

7 Средства обеспечения

7.1 Ресурсы

Управляющая компания должна определять и обеспечивать ресурсы, необходимые для разработки, внедрения, поддержания в рабочем состоянии и постоянного улучшения интегрированной системы менеджмента.

При определении этих ресурсов следует учитывать текущие возможности (например, имеющиеся материалы, доступность и компетентность персонала, технику, информацию, здания, сооружения и инженерные сети) и любые ограничения.

7.1.2 Человеческие ресурсы

Управляющая компания должна определять и обеспечивать наличие должностных лиц, необходимых для результативного внедрения интегрированной системы менеджмента и для функционирования и управления ее процессами.

7.1.3 Инфраструктура

Управляющая компания должна определять, создавать и поддерживать инфраструктуру, необходимую для функционирования ее процессов с целью достижения соответствия услуг.

Примечание — Инфраструктура может включать в себя:

a) здания и связанные с ними инженерные сети и системы;

b) оборудование, включая технические и программные средства;

c) транспортные ресурсы;

d) информационные и коммуникационные технологии.

7.1.4 Среда для функционирования процессов

Управляющая компания должна определять, создавать и поддерживать среду, необходимую для функционирования ее процессов и достижения соответствия требованиям к продукции и услугам.

7.2 Компетентность

Управляющая компания должна:

- определять необходимую компетентность лиц(лица), выполняющих(его) работу под ее управлением, которая оказывает влияние на результаты интегрированной системы менеджмента;
- обеспечивать компетентность этих лиц на основе соответствующего образования, подготовки или опыта;
- где это возможно, предпринимать действия, направленные на получение требуемой компетентности, и оценивать результативность предпринятых действий и
- сохранять соответствующую документированную информацию, подтверждающую компетентность.

Примечание — Предпринимаемые действия могут включать в себя, например, проведение обучения, наставничество или перераспределение обязанностей среди имеющегося персонала, или наем лиц, обладающих требуемым уровнем компетентности.

7.3 Осведомленность

Лица, выполняющие работу под управлением управляющей специализированной компании, должны быть осведомлены:

- о политике управляющей компании в области применения интегрированной системы менеджмента;
- своем вкладе в результативность интегрированной системы менеджмента, включая преимущества от улучшения результатов в области ее применения;
- последствиях несоответствия требованиям интегрированной системы менеджмента.

7.4 Обмен информацией

Управляющая специализированная компания должна определять потребность во внутреннем и внешнем обмене информацией в связи с интегрированной системой менеджмента, включая:

- какая информация будет передаваться;
- когда будет передаваться информация;
- кому будет передаваться информация.

7.5 Документированная информация

7.5.1 Общие положения

Интегрированная система менеджмента должна включать в себя:

- документированную информацию, требуемую применяемыми управляющей компанией стандартами на системы менеджмента;
- документированную информацию, определенную управляющей компанией как необходимую для обеспечения результативности интегрированной системы менеджмента.

7.5.2 Создание и актуализация

При создании и актуализации документированной информации следует соответствующим образом обеспечивать:

- идентификацию и описание (например, название, дата, автор, ссылочный номер);
- формат (например, язык, версия программного обеспечения, графические средства) и носитель (например, бумажный или электронный);
- анализ и официальное одобрение с точки зрения достаточности и пригодности.

7.5.3 Управление документированной информацией

Документированная информация, требуемая интегрированной системой менеджмента, должна находиться под управлением в целях обеспечения:

- доступности и пригодности, где и когда она необходима;
- достаточной защиты (например, от несоблюдения конфиденциальности, ненадлежащего использования или потери целостности).

Для управления документированной информацией следует предусматривать следующие действия в той степени, насколько это применимо:

- распределение, обеспечение ее доступности и поиска, восстановление и использование;
- хранение и обеспечение сохранности, включая сохранение разборчивости;

- управление изменениями (например, управление версиями);
- соблюдение сроков хранения и порядка уничтожения.

Документированная информация внешнего происхождения, определенная управляющей компанией как необходимая для планирования и функционирования интегрированной системы менеджмента, должна быть соответствующим образом идентифицирована и должна находиться под управлением.

Примечание — Доступ подразумевает разрешение только просмотра документированной информации или разрешение просмотра с полномочиями по внесению изменений в документированную информацию.

8 Деятельность организации. Планирование и управление

Управляющая компания должна планировать, внедрять процессы, необходимые для выполнения требований заинтересованных сторон к выполнению своих функций и услуг, выполнения действий, определенных в 6.1, и осуществлять управление этими процессами посредством:

- установления критериев для процессов;
- управления процессами в соответствии с установленными критериями и требованиями, включая требования применяемых управляющей компанией стандартов на системы менеджмента;
- сохранения документированной информации в объеме, необходимом для обеспечения уверенности в том, что процессы выполнялись так, как это было запланировано.

Для того чтобы избежать отклонений от политики, целей и принятых обязательств, может быть разработана документированная информация, включающая, например:

- характеристики предоставляемых услуг;
- процедуры выполнения процессов;
- характеристики применяемой инфраструктуры.

Управляющая компания должна управлять запланированными изменениями в процессах и анализировать последствия непредусмотренных изменений, предпринимая при необходимости меры действия по смягчению любых негативных воздействий.

Управляющая компания должна обеспечивать, чтобы процессы, переданные внешним организациям, находились под управлением. Тип и степень управления или влияния, применяемые к этим процессам, должны быть определены в рамках интегрированной системы менеджмента.

9 Оценка результатов деятельности

9.1 Мониторинг, измерение, анализ и оценка

Управляющая компания должна иметь систематический подход к проведению на регулярной основе мониторинга, измерений, анализа и оценки показателей своей деятельности. Это может дать возможность организации иметь и использовать информацию о показателях своей деятельности.

Управляющая компания должна определять:

- что должно подлежать мониторингу и измерениям;
- методы мониторинга, измерения, анализа и оценки в той степени, насколько они применимы в целях обеспечения достоверности результатов;
- когда и кем должны проводиться мониторинг и измерения;
- когда и кем результаты мониторинга и измерений должны быть проанализированы и оценены.

Управляющая компания должна обеспечивать, чтобы в той мере, насколько это подходит для мониторинга и измерения, использовалось калиброванное или поверенное оборудование и проводилось его техническое обслуживание.

Управляющая компания должна сообщать о своих экологических результатах деятельности внутри организации и вовне, как это определено процессом(ами) обмена информацией и как того требуют принятые обязательства.

Документированные процедуры проведения мониторинга, измерений, анализа и оценки могут помочь в получении согласованных, воспроизводимых и достоверных данных.

Управляющая компания должна сохранять соответствующую документированную информацию как свидетельства полученных результатов.

Управляющая компания должна оценивать результаты, связанные с деятельностью в области интегрированной системы менеджмента, и результативность интегрированной системы менеджмента.

9.2 Внутренние аудиты

Управляющая компания должна проводить внутренние аудиты через запланированные интервалы времени для получения информации, что интегрированная система менеджмента:

а) соответствует:

- собственным требованиям организации к ее интегрированной системе менеджмента,
- требованиям применяемых управляющей компанией стандартов на системы менеджмента;

б) результативно внедрена и функционирует.

Управляющая компания должна:

а) планировать, разрабатывать, внедрять и поддерживать в рабочем состоянии программу аудитов, включая периодичность и методы проведения аудитов, а также ответственность, требования, касающиеся планирования, и предоставление отчетности;

б) определять критерии аудитов и область проверки для каждого аудита;

в) выбирать аудиторов и проводить аудиты так, чтобы обеспечивалась объективность и беспристрастность процесса аудита;

г) обеспечивать передачу информации о результатах аудитов соответствующим руководителям;

д) сохранять документированную информацию, как свидетельства, подтверждающие внедрение программы аудитов и полученные результаты аудитов.

Планирование проверок должно осуществляться с учетом значимости процессов и аспектов организации и результатов предшествующих аудитов.

С целью оптимизации трудоемкости аудитов и исключения дублирования в критериях аудита и областях проверки для каждого аудита целесообразно включать различные аспекты деятельности (например, качество, охрана окружающей среды, охрана труда и др.), приведенные в области распространения интегрированной системы. В этом случае команда аудиторов должна обладать многодисциплинарными знаниями для охвата всех проверяемых аспектов деятельности.

9.3 Анализ со стороны руководства

Высшее руководство управляющей компании должно анализировать через запланированные интервалы времени интегрированную систему менеджмента в целях обеспечения ее постоянной пригодности, достаточности и результативности. Анализ должен охватывать все аспекты деятельности организации, на которые распространяется интегрированная система менеджмента.

Этот анализ должен включать в себя рассмотрение:

а) статуса действий по результатам предыдущих анализов со стороны руководства;

б) изменений во внешних и внутренних факторах, имеющих важное значение для интегрированной системы менеджмента и индустриального парка;

в) информации о результатах деятельности в области применения интегрированной системы менеджмента, включая тенденции, относящиеся к:

- несоответствиям и корректирующим действиям,
- результатам мониторинга и измерений и
- результатам аудитов;

г) возможностей для постоянного улучшения.

Выходные данные анализа со стороны руководства должны включать в себя решения, относящиеся к возможностям для постоянного улучшения и к любым необходимым изменениям интегрированной системы менеджмента.

Управляющая компания должна сохранять документированную информацию как свидетельства, подтверждающие результаты анализа со стороны руководства.

10 Улучшение

10.1 Несоответствия и корректирующие действия

При появлении несоответствия управляющая компания должна:

а) реагировать на данное несоответствие и, если возможно, предпринимать действия:

- по управлению и устранению выявленного несоответствия,
- в отношении последствий данного несоответствия;

б) оценивать необходимость действий по устранению причин данного несоответствия, чтобы избежать его повторного появления или появления в другом месте посредством:

- анализа несоответствия,
- определения причин, вызвавших появление несоответствия,
- определения наличия другого аналогичного несоответствия или возможности его возникновения;

в) выполнять все необходимые действия;

г) проанализировать результативность каждого предпринятого корректирующего действия;

д) вносить при необходимости изменения в свою интегрированную систему менеджмента.

Корректирующие действия должны соответствовать последствиям выявленных несоответствий.

Управляющая компания должна регистрировать и сохранять документированную информацию как свидетельство:

- характера выявленных несоответствий и последующих предпринятых действий;
- результатов любого корректирующего действия.

10.2 Постоянное улучшение

Управляющая компания должна постоянно улучшать пригодность, адекватность и результативность интегрированной системы менеджмента.

УДК 658.562.014:006.354 ОКС 03.120.10

Ключевые слова: стандарт, интегрированная система менеджмента, требования к интегрированной системе менеджмента, индустриальный парк, специализированная управляющая компания, менеджмент ресурсов, процессы, мониторинг, измерение, улучшение

БЗ 8—2017/210

Редактор *Е.А. Севко*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *Е.А. Кондрашовой*

Сдано в набор 07.07.2017. Подписано в печать 13.07.2017. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,68. Тираж 22 экз. Зак. 1158.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123001 Москва, Гранатный пер., 4.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru