
Системы менеджмента событий с учетом уровня устойчивого развития. Требования и руководство по использованию

*Event sustainability management systems — Requirements with
guidance for use*

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 20121:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/4193a64a-c31d-4fa5-918d-a4a156d01752/iso-20121-2012>

Ответственность за подготовку русской версии несёт GOST R
(Российская Федерация) в соответствии со статьёй 18.1 Устава ISO



Ссылочный номер
ISO 20121:2012(R)

iTeh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 20121:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/4193a64a-c31d-4fa5-918d-a4a156d01752/iso-20121-2012>



ДОКУМЕНТ ЗАЩИЩЕН АВТОРСКИМ ПРАВОМ

© ISO 2012

Все права сохраняются. Если не указано иное, никакую часть настоящей публикации нельзя копировать или использовать в какой-либо форме или каким-либо электронным или механическим способом, включая фотокопии и микрофильмы, без предварительного письменного согласия ISO или IDF, которое должно быть получено после запроса о разрешении, направленного по адресу, приведенному ниже.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Опубликовано в Швейцарии

Содержание

Страница

Предисловие.....	iv
Введение	v
1 Область применения.....	1
2 Нормативные ссылки	1
3 Термины и определения.....	1
4 Контекст организации	8
4.1 Понимание организации и ее контекста	8
4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон.....	8
4.3 Определение области применения для системы менеджмента событий с учетом уровня устойчивого развития	9
4.4 Система менеджмента событий с учетом уровня устойчивого развития	9
4.5 Принципы устойчивого развития, заявление о цели ценностях	9
5 Руководство	10
5.1 Руководство и обязательства	10
5.2 Политика	10
5.3 Роли, обязанности и полномочия организации	11
6 Планирование	11
6.1 Действия по рассмотрению рисков и возможностей	11
6.2 Цели и способ их достижения.....	12
7 Поддержка	14
7.1 Ресурсы	14
7.2 Компетентность	14
7.3 Осведомленность.....	14
7.4 Обмен информацией.....	14
7.5 Документированная информация	15
8 Работа системы	16
8.1 Планирование и контроль.....	16
8.2 Действия в случае изменения деятельности, продукции и услуг	17
8.3 Менеджмент цепи поставок.....	17
9 Оценивание эффективности.....	17
9.1 Эффективность относительно основных принципов устойчивого развития	17
9.2 Мониторинг, измерение, анализ и оценка	17
9.3 Внутренний аудит.....	18
9.4 Анализ со стороны руководства.....	18
10 Улучшение	19
10.1 Несоответствие и корректирующее действие	19
10.2 Постоянное улучшение.....	20
Приложение А (информативное) Руководство по планированию и внедрению данного международного стандарта.....	21
Приложение В (информативное) Менеджмент цепи поставок.....	39
Приложение С (информативное) Оценка	43
Библиография	48

Предисловие

Международная организация по стандартизации (ISO) является всемирной федерацией национальных организаций по стандартизации (комитетов-членов ISO). Разработка международных стандартов обычно осуществляется техническими комитетами ISO. Каждый комитет-член, заинтересованный в деятельности, для которой был создан технический комитет, имеет право быть представленным в этом комитете. Международные правительственные и неправительственные организации, имеющие связи с ISO, также принимают участие в этой работе. ISO работает в тесном сотрудничестве с Международной электротехнической комиссией (IEC) по всем вопросам стандартизации в области электротехники.

Проекты международных стандартов разрабатываются в соответствии с правилами, приведенными в Директивах ISO/IEC, Часть 2.

Проекты международных стандартов, принятые техническими комитетами, рассылаются комитетам-членам на голосование. Их опубликование в качестве международных стандартов требует одобрения не менее 75 % комитетов-членов, принимающих участие в голосовании.

Следует иметь в виду, что некоторые элементы данного документа могут быть объектом патентных прав. ISO не несет ответственности за определение некоторых или всех таких патентных прав.

ISO 20121 был подготовлен Проектным Комитетом ISO/PC 250, *Уровень устойчивого развития в менеджменте событий*.

iteh Standards
(<https://standards.iteh.ai>)
Document Preview

ISO 20121:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/4193a64a-c31d-4fa5-918d-a4a156d01752/iso-20121-2012>

Введение

По своему характеру события иногда бывают значительными и кратковременными, и оказывают как положительные, так и отрицательные социальные, экономические и экологические воздействия. Настоящий международный стандарт разработан с тем, чтобы помочь организациям и отдельным лицам повысить уровень устойчивого развития их деятельности, связанной с подобными событиями.

Настоящий международный стандарт устанавливает требования системы менеджмента событий с учетом уровня устойчивого развития для повышения этого уровня. Он применим ко всем типам и размерам организаций, занимающихся подготовкой и проведением мероприятий, и ко всем разнообразным географическим, культурным и социальным условиям. В то же время он требует от организаций признания того, что они взаимосвязаны с обществом и влияют на общество и его ожидания, касающиеся событий.

Стандарт на систему менеджмента ставит перед организацией задачу улучшить свою методологию и идеологию и направить их на непрерывное улучшение результативности, и позволяет этой организации проявлять гибкость и быть более креативной при осуществлении связанной с событием деятельности, не отступая от цели этого события. Стандарт на систему менеджмента не является ни контрольным перечнем, ни формой отчетности, ни методом оценки эффективности устойчивого развития события.

Настоящий международный стандарт предполагает гибкость при применении и позволит организациям, которые формально не рассматривают вопрос об устойчивом развитии, начать внедрение системы менеджмента событий с учетом уровня устойчивого развития. Организации с действующими системами менеджмента смогут интегрировать требования данного международного стандарта в свои существующие системы. Все организации со временем только выиграют от процесса непрерывного улучшения.

Сложность системы и объем документации, а также отведенные на эту систему ресурсы должны быть пропорциональны ее определенному области применения, размеру организации и характеру деятельности организации, производимой ею продукции и оказываемым ею услугам. В частности, это касается средних и малых предприятий.

Успех системы менеджмента зависит от всех уровней и подразделений, особенно от высшего руководства. Кроме того, чтобы такая система менеджмента была успешной, она должна быть гибкой и интегрированной в процесс менеджмента событий, а не рассматриваться только как дополнительный компонент. Для максимальной эффективности влияние системы необходимо распространить по цепи поставок, а также среди заинтересованных сторон. На Рисунке 1 представлен обзор модели для данного международного стандарта на системы менеджмента событий с учетом устойчивого развития.

Настоящий международный стандарт можно использовать для подтверждения соответствия, как указано в его области применения.

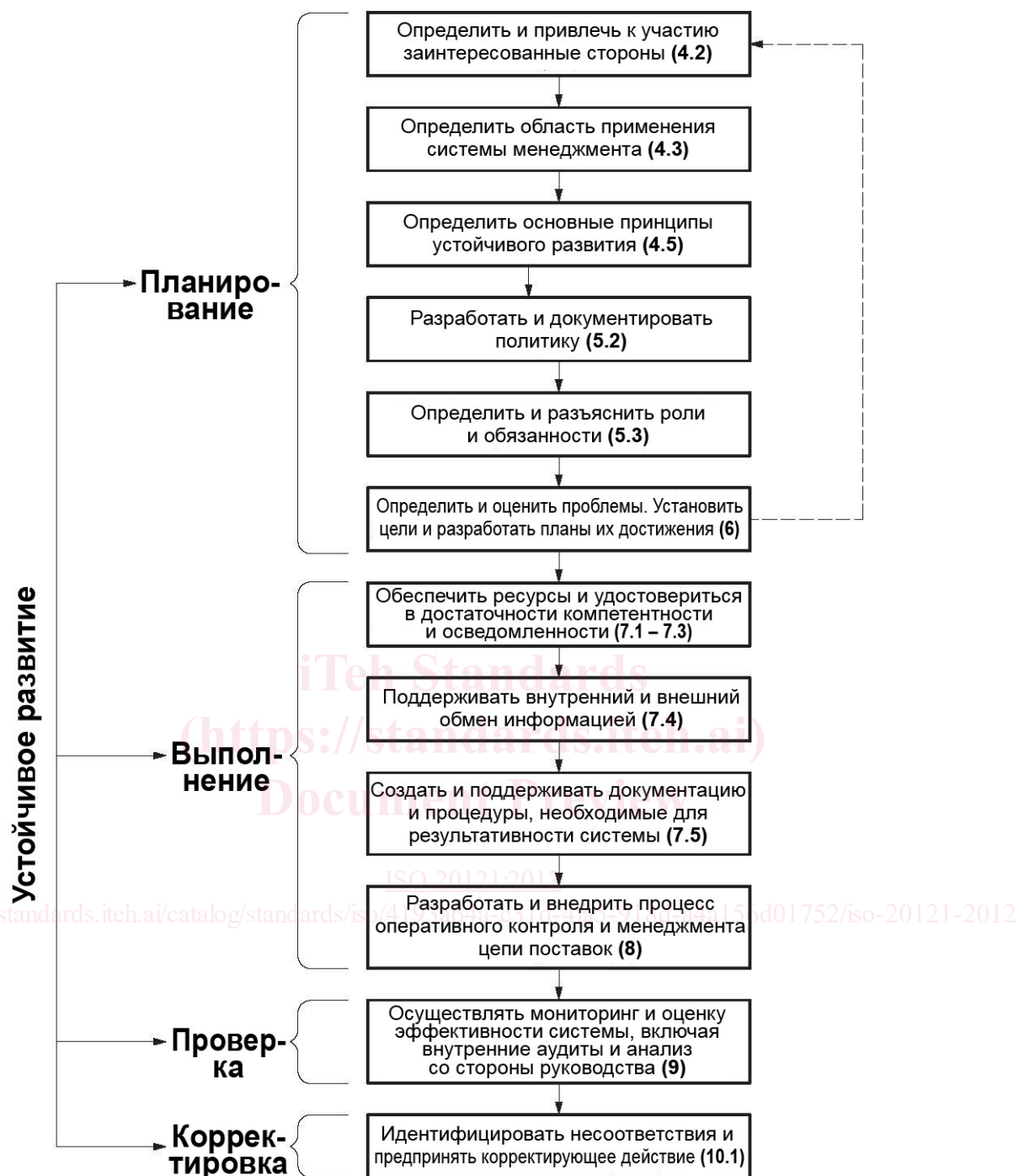


Рисунок 1 — Система менеджмента событий с учетом уровня устойчивого развития .
Модель для данного международного стандарта

Системы менеджмента событий с учетом устойчивого развития. Требования и руководство по использованию

1 Область применения

Настоящий международный стандарт устанавливает требования к системе менеджмента событий с учетом уровня устойчивого развития применительно к любому типу события или связанной с событием деятельности, и содержит руководство по соответствию этим требованиям.

Настоящий международный стандарт применим к любой организации, которая хочет:

- установить, реализовать, поддерживать и улучшать систему менеджмента уровня устойчивого развития применительно к событиям;
- обеспечить соответствие этой системы заявленной политике в области устойчивого развития;
- продемонстрировать добровольное соответствие данному международному стандарту
 - первой стороной (самоопределение и самодекларация),
 - второй стороной (подтверждение соответствия сторонами, имеющими интерес в данной организации, например, клиентами или другими лицами от их имени), или
 - независимой третьей стороной (например, органом по сертификации).

Настоящий международный стандарт построен так, чтобы менеджмент при более высоком уровне устойчивого развития рассматривался на протяжении всего цикла менеджмента события.

Дополнительное руководство и данные, поддерживающие реализацию стандарта, приводятся в приложениях.

2 Нормативные ссылки

Нормативных ссылок нет.

3 Термины и определения

В данном документе применяются следующие термины и определения.

3.1

организация **organization**

лицо или группа лиц, которая имеет свои собственные функции с обязанностями, полномочиями и взаимосвязями для достижения своих **целей** (3.6)

Примечание 1 к статье: Концепция организации включает, но этим не ограничивается этим, индивидуального предпринимателя, компанию, корпорацию, фирму, предприятие, официальный орган, товарищество, благотворительную организацию или учреждение, или часть или комбинацию некоторых из них, независимо от того, зарегистрирована ли она как корпорация или нет, государственная ли она или частная.

Примечание 2 к статье: Для организаций с несколькими оперативными подразделениями отдельное подразделение можно считать организацией.

3.2

уровень устойчивого развития **sustainability**

степень **устойчивого развития** (3.3) в контексте **организации** (3.1) или **события** (3.8)

3.3

устойчивое развитие **sustainable development**

развитие, которое удовлетворяет потребности в настоящем, не подвергая риску возможность будущих поколений удовлетворять свои собственные потребности

Примечание 1 к статье: Этот процесс обеспечивает постоянный сбалансированный подход к экономической деятельности, экологической ответственности и социальному прогрессу.

Примечание 2 к статье: Устойчивое развитие — это термин, определяющий интегрирование целей высокого качества жизни, здоровья и процветания с социальной справедливостью и сохранением способности земли поддерживать жизнь во всем ее разнообразии. Такие социальные, экономические и экологические цели являются независимыми и усиливающими друг друга. Устойчивое развитие можно трактовать как способ выражения более широких ожиданий общества в целом.

[ИСТОЧНИК: ISO 26000:2010, 2.23, с изменениями — к статье добавлено Примечание 1.]

3.4

риск **risk**

воздействие неопределенности

Примечание 1 к статье: Воздействие представляет собой отклонение от ожидаемого — положительное или отрицательное.

Примечание 2 к статье: Неопределенность — это состояние, даже частичное, недостаточности информации, связанной с событием, его последствиями или вероятностью его возникновения, пониманием или знанием события, его последствий или вероятности его возникновения.

Примечание 3 к статье: Риск часто характеризуется ссылкой на потенциальные “события” (как определено в ISO Guide 73:2009, 3.5.1.3) и “последствия” (как определено в ISO Guide 73:2009, 3.6.1.3), или сочетание событий и последствий.

Примечание 4 к статье: Риск часто выражают как сочетание последствий события (включая изменение обстоятельств) и соответствующей “вероятности” (как определено в ISO Guide 73:2009, 3.6.1.1) их возникновения.

Примечание 5 к статье: В Примечаниях 3 и 4 к статье, слово “событие” не относится к термину “событие”, определенному в 3.8.

3.5

политика **policy**

намерения и направление деятельности **организации** (3.1), которые были официально определены ее **высшим руководством** (3.25)

3.6

цель **objective**

результат, который необходимо достичь

Примечание 1 к статье: Цель может быть стратегической, тактической или оперативной.

Примечание 2 к статье: Цели могут относиться к разным дисциплинам (например, финансовые цели, экологические цели, цели связанные со здоровьем и безопасностью) и применяться на различных уровнях [например, на стратегическом уровне, в масштабах организации, проектом, а также продукции и **процесса** (3.27)]. Цель можно представить и иным образом, например, как планируемый результат, замысел, критерий работы, как цель на уровне устойчивого развития события, или используя слова с аналогичным значением (например, намерение [aim], задача [goal], или задание [target]).

Примечание 3 к статье: Цель можно выразить иным образом, например, как планируемый результат, замысел, критерий работы, как цель на события с учетом уровня устойчивого развития, или используя иные слова с аналогичным смыслом (например, намерение [aim], задача [goal], или задание [target]).

Примечание 4 к статье: В контексте стандартов на системы менеджмента событий с учетом уровня устойчивого развития, организация ставит цели события с учетом уровня устойчивого развития согласно политике на данном уровне устойчивого развития, чтобы получить конкретные результаты.

3.7

задание

target

детализированное требование к результативности, применимое к организации и являющееся следствием установленных **целей** (3.6), которое должно определяться и выполняться для достижения этих целей

Примечание 1 к статье: Задачи можно применить к деятельности организации, продукции или услугам. Они также могут быть применены к **событиям** (3.8) в целом или частично.

[ИСТОЧНИК: ISO 14001:2004, 3.12, с изменениями — Термин есть сокращение выражения “экологическая задача (environmental target)”; к статье добавлено Примечание 1.]

3.8

событие

event

планируемое собрание с учетом времени и места, где происходит обмен опытом или передается информация

3.9

цикл управления событием

event management cycle

этапы и виды деятельности во время **события** (3.8) (включая участвующие продукцию и услуги), от исследования, концепции и планирования через выполнение и анализ до деятельности после события

3.10

организатор события

event organizer

реально существующая единица, которая производит и/или управляет всеми или некоторыми аспектами **события** (3.8)

Примечание 1 к статье: Организатором события может быть компания, орган или **организация** (3.1).

Примечание 2 к статье: Организатором события необязательно является **хозяином события** (3.11).

3.11

владелец события

event owner

реально существующий объект, который поручает организовать **событие** (3.8)

Примечание 1 к статье: Применительно к данному международному стандарту хозяином события может быть его **организатор** (3.10).

3.12

конечный пользователь

end user

пользователь, берущий на себя роль потребителя

ПРИМЕР Находящийся в конце цепи ценностей или цепи поставок.

3.13

присутствующий [на событии]

attendee

организация и/или лицо, которые принимают участие в **событии** (3.8) с главной целью получения услуг или информационного материала

3.14

участник [события]

participant

организация (3.1) и/или лицо, которые принимают активное участие в подготовке и проведении **события** (3.8)

3.15

доступность

accessibility

пригодность продукции, услуги, окружающей среды или материальных средств к использованию людьми с самым широким диапазоном возможностей

Примечание 1 к статье: Это определение касается фундаментального принципа универсальной доступности в Конвенции ООН по правам людей с ограниченными возможностями ^[13]. В ней установлены требования, которым должны соответствовать условия окружающей среды, процессы, товары, продукция и услуги, объекты, инструменты, приборы и устройства, чтобы быть понятными, используемыми и удобными для всех людей в безопасных и комфортабельных условиях, причем максимально независимо и естественно.

Примечание 2 к статье: Это определение также относится к ISO 26800, где устанавливается степень, в которой продукция, системы, услуги, окружающая среда и средства могут использоваться людьми из популяции с самым широким диапазоном характеристик и возможностей для достижения заданной цели в конкретном контексте применения.

3.16

заинтересованная сторона

причастная сторона

interested party

stakeholder

лицо или **организация** (3.1), которые могут влиять, подвергаться влиянию, или ощущать на себе влияние какого-либо решения или деятельности

Примечание 1 к статье: Это может быть человек или группа людей, которые заинтересованы в каком-либо решении или деятельности организации.

3.17

всеобъемлемость

inclusivity

практика справедливого отношения и целенаправленного вовлечения всех **заинтересованных сторон** (3.16)

Примечание 1 к статье: Всеобъемлемость касается всех заинтересованных сторон, независимо от расы, возраста, пола, цвета кожи, религии, сексуальной ориентации, культуры, национальной принадлежности, дохода, нетрудоспособности (ментальной, интеллектуальной, сенсорной и физической) или любой иной формы различий.

3.18

честность

integrity

следование этическим принципам

Примечание 1 к статье: Поведение, которое согласуется с общепринятыми принципами правильного или этически корректного поведения в контексте конкретной ситуации и соответствует международным стандартам.

3.19

наследие

legacy

то, что остается после **события** (3.8)

Примечание 1 к статье: Наследие включает длительные физические, экономические, социальные и экологические воздействия события или событий.

Примечание 2 к статье: Наследие также включает нематериальные элементы, т.е. новые возможности, приобретенные вследствие событий, например, новые значения, подготовка, стандарты, наилучшая практика, мастерство, системы, взаимоотношения, партнерство и инновации **организаций** (3.1).

3.20**управление
stewardship**

ответственность за **устойчивое развитие** (3.3) разделяемая всеми теми, чья деятельность влияет на экологическую результативность, экономическую деятельность и социальный прогресс, воспроизводимая как ценность и практика отдельными лицами, **организациями** (3.1), сообществами, и официальными органами

3.21**прозрачность
transparency**

открытость в отношении решений и деятельности, которые влияют на общество, экономику и окружающую среду, и готовность сообщать о них в понятной, точной, своевременной, честной и полной форме

Примечание 1 к статье: Прозрачность также включает открытость в отношении результатов решений и действий.

[ИСТОЧНИК: ISO 26000:2010, 2.24, с изменениями — Добавлено Примечание 1 к статье.]

3.22**поставщик
supplier**

организация (3.1), предоставляющая продукцию, услуги или средства

3.23**цепь поставок
supply chain**

последовательность действий или сторон, которые предоставляют продукцию или услуги **организации** (3.1)

[ИСТОЧНИК: ISO 26000:2010, 2.22, с изменениями — Удалено Примечание.]

3.24**система менеджмента
management system**

совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих элементов **организации** (3.1) для создания **политики** (3.5) и **целей** (3.6) и **процессов** (3.27) для достижения этих целей

Примечание 1 к статье: Система менеджмента может быть предназначена для одной дисциплины или нескольких дисциплин.

Примечание 2 к статье: Элементы системы включают структуру организации, роли и ответственности, планирование, работу, и т.д.

Примечание 3 к статье: Область применения системы менеджмента может включать всю организацию, отдельные и определенные функции организации, отдельные и определенные подразделения организации, или одну или несколько функций в группе организаций.

3.25**высшее руководство
top management**

лицо или группа лиц, которое(ая) управляет **организацией** и контролирует ее работу (3.1) на высшем уровне

Примечание 1 к статье: Высшее руководство имеет право делегировать полномочия и распоряжаться ресурсами в пределах организации.

Примечание 2 к статье: Если сфера действия **системы менеджмента** (3.24) охватывает только часть организации, то высшее руководство относится к тем, кто управляет и осуществляет контроль в этой части организации.

3.26
требование
requirement

потребность или ожидание, которые заявлены, подразумеваются по умолчанию или являются обязательными для исполнения

Примечание 1 к статье: “Подразумевается по умолчанию” означает, что обычно или в конкретном случае для организации и заинтересованных сторон рассматриваемые потребность или ожидаемый результат удовлетворяется.

Примечание 2 к статье: Установленное требование — это требование, которое заявлено, например, в документированной информации.

3.27
процесс
process

совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, которые преобразуют входные потоки в выходные потоки

3.28
процедура
procedure

установленный способ осуществления деятельности или **процесса** (3.27)

Примечание 1 к статье: Процедура не всегда может быть формально документирована.

[ИСТОЧНИК: ISO 9000:2005, 3.4.5, с изменениями — Примечание 1 к статье заменило два первоначальных примечания.]

3.29
наилучшая практика
best practice

документированный подтвержденный процесс или продукт, разработанный сообществом пользователей, состоящим из поставщиков и потребителей, взаимодействующих с целью создания отраслевых руководящих указаний

[ИСТОЧНИК: ISO 14621-1:2003, 2.1.1]

3.30
компетентность
competence

способность применить знания и опыт для достижения намеченных результатов

3.31
документированная информация
documented information

информация, требующая управления и актуализации со стороны **организации** (3.1) и среда, на которой она содержится

Примечание 1 к статье: Документированная информация может быть в любом формате, на любой среде и из любого источника.

Примечание 2 к статье: Документированная информация может относиться к

- **системе менеджмента** (3.24), включая связанные с ней **процессы** (3.27)
- информации, созданной для работы организации (документация);
- подтверждению достигнутых результатов (записи).

3.32**эффективность****performance**

измеряемый результат

Примечание 1 к статье: Эффективность может относиться или к количественным или качественным выводам.

Примечание 2 к статье: Эффективность может относиться к менеджменту деятельности, **процессов** (3.27), продукции (включая услуги), системам или **организациям** (3.1).

3.33**привлечь исполнителя со стороны** (глагол)**outsource** (verb)

заключить договор с внешней **организацией** (3.1) о выполнении ею части функции или **процесса** (3.27) организации

Примечание 1 к статье: Внешняя организация не подпадает под область применения **системы менеджмента** (3.24), хотя выполняемая ей функция или процесс остаются в этой области.

3.34**мониторинг****monitoring**

определение состояния системы, **процесса** (3.27) или деятельности

Примечание 1 к статье: Чтобы определить статус, может потребоваться проверка, надзор или критический анализ.

3.35**измерение****measurement**

процесс (3.27) определения значения

Примечание 1 к статье: В данном международном стандарте, “ценность” может означать числовое значение или моральные ценности.

ISO 20121:2012

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/4193a64a-c31d-4fa5-918d-a4a156d01752/iso-20121-2012>

3.36**аудит****audit**

систематический, независимый и документированный **процесс** (3.27) получения аудиторских данных и их оценки с целью определения степени, в которой выполняются критерии аудита

Примечание 1 к статье: Аудит может быть внутренним (первой стороны) или внешним (второй или третьей стороны), а также сложным аудитом (объединяющим две или более дисциплин).

Примечание 2 к статье: “Аудиторские данные” и “критерии аудита” определены в ISO 19011.

3.37**результативность****effectiveness**

степень, в которой планируемая деятельность реализована, а планируемые результаты получены

3.38**соответствие****conformity**

выполнение **требования** (3.26)

3.39**несоответствие****nonconformity**

невыполнение **требования** (3.26)

3.40

корректирующее действие **corrective action**

действие по устранению причины **несоответствия** (3.39) и предотвращению его повторения

Примечание 1 к статье: В случае других нежелательных результатов, требуется действие по сведению к минимуму или устранению причин и снижению воздействия или предотвращению повторения этого. Такие действия выпадают из концепции “корректирующее действие” в смысле данного определения.

3.41

постоянное улучшение **continual improvement**

повторяющаяся деятельность по повышению **эффективности** (3.32)

3.42

контекст **context**

окружение, в котором **организация** (3.1) стремится достичь своих **целей** (3.6)

[ИСТОЧНИК: ISO Guide 73:2009, 3.3.1.1 и 3.3.1.2, с изменениями]

Примечание 1 к статье: Контекст может быть внутренним или внешним. См. Раздел A.3.

3.43

предупредительное действие **preventive action**

действие по устранению причины потенциального **несоответствия** (3.39)

3.44

воздействие **impact**

положительное или отрицательное изменение для общества, экономики или окружающей среды, целиком или частично являющееся результатом прошлых и настоящих решений и деятельности

[ISO 20121-2012](https://standards.iteh.ai/ISO 20121-2012)

4 Контекст организации

4.1 Понимание организации и ее контекста

Организация должна определить внешние и внутренние вопросы, которые связаны с ее целью и влияют на ее возможность достичь планируемого(ых) результата(ов) в отношении системы менеджмента событий с учетом уровня устойчивого развития.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Термин “вопрос” в данном подразделе является синонимом “контекста”, определенного в 3.42.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Организация в общих чертах представлена в 4.3 и 4.4.

4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

Организация должна определить:

- заинтересованные стороны, которые относятся к системе менеджмента событий с учетом уровня устойчивого развития;
- требования этих заинтересованных сторон (т.е. их потребности и ожидания, заявленные, подразумеваемые или обязательные).

Организация должна установить, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии процедуру для идентификации заинтересованных сторон и принятию вместе с ними обязательств относительно уже определенных и возникающих вопросов устойчивого развития, касающихся ее роли в цепи создания