

Соглашение Международной экспертной группы

**IWA
12**

Первое издание
2013-12-15

Руководящие указания по применению ISO 9001:2008 в управляющих организациях

*Guidelines for the application of ISO 9001:2008 in policing
organizations*

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

IWA 12:2013

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1219e34d-03d9-4583-9d72-72e93fe34518/iwa-12-2013>

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



Ссылочный номер
IWA 12:2013(R)

© ISO 2013

iTeh STANDARD PREVIEW (standards.iteh.ai)

IWA 12:2013

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1219e34d-03d9-4583-9d72-72e93fe34518/iwa-12-2013>



ДОКУМЕНТ ЗАЩИЩЁН АВТОРСКИМ ПРАВОМ

© ISO 2013

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, которое должно быть получено после запроса о разрешении, направленного по адресу, приведенному ниже, или в комитет-член ISO в стране запрашивающей стороны.

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
1.1 Общие положения	1
1.2 Применение	2
2 Нормативные ссылки	2
3 Термины и определения	2
4 Система менеджмента качества	4
4.1 Общие требования	4
4.2 Требования к документации	6
5 Ответственность руководства	11
5.1 Обязательства руководства	11
5.2 Ориентация на потребителя	11
5.3 Политика в области качества	12
5.4 Планирование	12
5.5 Ответственность, полномочия и обмен информацией	14
5.6 Анализ менеджмента	15
6 Менеджмент ресурсов	17
6.1 Обеспечение ресурсами	17
6.2 Человеческие ресурсы	17
6.3 Инфраструктура	19
6.4 Производственная среда	20
7 Процессы жизненного цикла продукции	21
7.1 Планирование процессов жизненного цикла продукции	21
7.2 Процессы, связанные с потребителем	22
7.3 Проектирование и разработка	25
7.4 Закупки	29
7.5 Производство и обслуживание	31
7.6 Управление устройствами для мониторинга и измерений	35
8 Измерение, анализ и улучшение	36
8.1 Общие положения	36
8.2 Мониторинг и измерение	36
8.3 Управление несоответствующей продукцией	39
8.4 Анализ данных	40
8.5 Улучшение	41
Приложение А (информативное) Общая схема	44
Приложение В (информативное) Система менеджмента качества основанная на ISO 9001	46
Приложение С (информативное) Структура системы менеджмента качества в управляющих организациях	48
Приложение D (информативное) Услуги управления	49
Приложение E (информативное) Улучшенный подход SARA	50
Приложение F (информативное) Участники Международной экспертной группы	51
Библиография	54

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 ISO, заинтересованный в деятельности, для которой был создан технический комитет, имеет право быть представленным в этом комитете. Международные организации, правительственные и неправительственные, имеющие связи с ISO, также принимают участие в работах. ISO непосредственно сотрудничает с Международной электротехнической комиссией (IEC) по всем вопросам электротехнической стандартизации.

Процедуры, используемые при разработке данного документа и его дальнейшей поддержке, описаны в Директивах ISO/IEC, Часть 1. В частности, следует иметь в виду различные критерии утверждения, необходимые для различных типов документов ISO. Данный документ был разработан в соответствии с правилами редактирования в Директивах ISO/IEC, Часть 2 (см. www.iso.org/directives).

Следует иметь в виду возможность, что некоторые элементы данного документа могут быть объектом патентных прав. ISO не должна нести ответственность за определение какого-либо или всех таких патентных прав. Подробные сведения о любых патентных правах, идентифицированных во время разработки этого документа, будут указаны во введении и/или в перечне ISO полученных патентных заявлений (см. www.iso.org/patents).

Какая либо торговая марка, использованная в данном документе, является информацией, предоставленной для удобства пользователей, и не является подтверждением.

Для пояснения значения специальных терминов и выражений ISO, относящихся к оценке соответствия, а также информации относительно поддержки со стороны ISO принципов ВТО, относящихся к Техническим барьерам в торговле (ТБТ), см. следующий URL: [Foreword - Supplementary information](#) (Предисловие – Дополнительная информация)

Соглашение Международной экспертной группы IWA 12 было утверждено рабочей группой в Абу Даби, Объединённые Арабские эмираты (Abu Dhabi, United Arab Emirates), в сентябре 2013, которая была организована и принята Управлением полиции Абу Даби, совместно с Управлением эмиратов по стандартизации и метрологии (ESMA).

Введение

0.1 Общие положения

Задача поддержания доверия гражданского общества к управляющим организациям имеет основное значение во всех обществах, ввиду жизненно важной роли этих организаций для поддержания социальной стабильности и создания здоровой окружающей среды, необходимой для развития и инвестиций.

Решение управляющих организаций относительно принятия и выполнения системы менеджмента качества является стратегическим выбором, при котором реализация качественного управления осуществляется путём предоставления услуг управления. Обществу должны быть предоставлены согласованные и гармонизированные услуги по поддержке основных элементов развития и инвестиций, удовлетворению потребностей потребителей (граждан), и достижению стратегических и желательных целей.

Независимо от различных потребностей гражданского общества в различных частях мира, важно, чтобы управляющие организации демонстрировали свою способность постоянно удовлетворять потребности своих потребителей (граждан).

Система менеджмента качества может помочь направлять и контролировать виды деятельности, процессы и ресурсы управляющих организаций, в целях удовлетворения потребностей своих внутренних и внешних потребителей. Система менеджмента качества может предоставить структуру, ресурсы и документацию, необходимые управляющим организациям, а также определить процессы работы организаций.

Данное Соглашение Международной экспертной группы основано на руководящих указаниях, разработанных управлением полиции Абу Даби. Эти указания предназначены для уточнения и пояснения требований ISO 9001:2008 в отношении управляющих организаций, в целях установления унифицированного подхода при реализации условий ISO 9001:2008 в этих организациях.

В данном Соглашении Международной экспертной группы текст, вставленный из ISO 9001:2008, помещён в скобки, в целях выделения его из руководства, специфического для конкретного сектора в каждом отдельном случае.

ISO 9001:2008, Системы менеджмента качества. Требования

0.1 Общие положения

Для создания системы менеджмента качества требуется стратегическое решение организации. На разработку и внедрение системы менеджмента качества организации влияют

- a) бизнес-среда, изменения или риски, связанные с этой средой,
- b) изменяющиеся потребности,
- c) конкретные цели,
- d) выпускаемая продукция,
- e) применяемые процессы,
- f) размер и структура организации.

Настоящий международный стандарт не предполагает единообразия в структуре систем менеджмента качества или единообразия документации.

Требования к системе менеджмента качества, установленные в настоящем международном стандарте, дополняют требования к продукции. Информация, обозначенная как "ПРИМЕЧАНИЕ", является методическим указанием по пониманию или разъяснению соответствующего требования.

Настоящий международный стандарт может использоваться внутренними и внешними сторонами, включая органы по сертификации, с целью оценки способности организации выполнять требования потребителей, законодательные и нормативные требования к продукции и собственные требования организации.

При разработке настоящего международного стандарта были учтены принципы менеджмента качества, установленные в ISO 9000 и ISO 9004.

Данное Соглашение Международной экспертной группы содержит руководящие указания по применению ISO 9001:2008 в управляющих организациях. Эти руководящие указания не устанавливают дополнительные требования к ISO 9001:2008; вместо этого они предназначены для оказания помощи управляющим организациям в отношении эффективного применения ISO 9001:2008, путём дополнения статей этого стандарта пояснениями и предоставления примеров эффективной практики управления в организациях. В Соглашении имеются также приложения, содержащие дополнительную информацию.

С точки зрения важного значения обеспечения безопасности и роли этих мер для сохранения стабильности сообществ, необходимо стратегическое решение управляющих организаций в отношении определения и предоставления высококачественных услуг по применению систем менеджмента качества, в целях реализации принятых стратегий и достижения целей, для непрерывного укрепления уровня безопасности и надёжности, позволяющего предотвращать преступность и снижать её уровень, а также сохранять безопасную окружающую среду.

На разработку и применение системы менеджмента качества управляющих организаций оказывают влияние следующие факторы:

- a) рабочая обстановка, с учётом изменений, которые могут повлиять на неё, и ассоциированные с этим связанные и не связанные с безопасностью риски;
- b) изменения её потребностей в ресурсах, оказывающие влияние на операции управления, которые могут привести к необходимости перестройки системы менеджмента качества в целях достижения соответствия этим изменениям;
- c) конкретные цели, которые могут быть краткосрочными, среднесрочными или долгосрочными, устанавливаемые в соответствии с прогнозами и требованиями обеспечения безопасности;
- d) характеристики безопасности или небезопасности услуг и продуктов;
- e) характер, тип и взаимосвязи операций управления, и необходимые в соответствии с этим ресурсы;
- f) структура и размеры управляющей организации по сравнению с типами услуг, продукции, с учётом области юрисдикции или количества персонала.

Применение системы менеджмента качества в управляющих организациях зависит также от изменений в локальном, региональном и международном масштабе.

0.2 Процессный подход

ISO 9001:2008, Системы менеджмента качества. Требования

Введение

0.2 Процессный подход

Настоящий международный стандарт направлен на применение процессного подхода при разработке, внедрении и улучшении результативности системы менеджмента качества с целью повышения удовлетворенности потребителей путем выполнения их требований.

Для успешного функционирования организация должна определить и осуществлять менеджмент многочисленных взаимосвязанных видов деятельности. Деятельность, или набор действий, использующие ресурсы и управляемые с целью преобразования входов в выходы, может рассматриваться как процесс. Часто выход одного процесса образует непосредственно вход следующего.

Применение в организации системы процессов наряду с их идентификацией и взаимодействием, а также менеджмент процессов, направленный на получение желаемого результата, могут считаться “процессным подходом”.

Преимущество процессного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках их системы, а также при их комбинации и взаимодействии.

При применении в системе менеджмента качества такой подход подчеркивает важность

- a) понимания и выполнения требований,
- b) необходимости рассмотрения процессов с точки зрения добавленной ценности,
- c) достижения результатов выполнения процессов и их эффективности, и
- d) постоянного улучшения процессов на основе объективного измерения.

IWA 12:2013

Приведенная на Рисунке 1 модель системы менеджмента качества, основанная на процессном подходе, иллюстрирует связи между процессами, представленными в Разделах 4 – 8. Эта модель показывает, что потребители играют существенную роль при определении входных данных. Мониторинг удовлетворенности потребителей требует оценки информации, касающейся восприятия потребителями выполнения их требований. Приведенная на Рисунке 1 модель охватывает все основные требования настоящего международного стандарта, не детализируя их.

ПРИМЕЧАНИЕ Кроме того, ко всем процессам может применяться методология, известная как цикл “Plan – Do – Check – Act” (PDCA). Цикл PDCA можно кратко описать так.

Планирование: разработка целей и процессов, необходимых для достижения результатов в соответствии с требованиями потребителей и политикой организации.

Осуществление: внедрение процессов.

Проверка: постоянный контроль и измерение процессов и продукции в соответствии с политикой, целями и требованиями на продукцию и сообщение результатов.

Действие: проведение действий по постоянному улучшению показателей процессов.

Принятие процессного подхода в управляющих организациях предназначено для оказания поддержки при достижении требуемых результатов. Ключевые элементы этого процесса могут быть определены следующим образом:

- a) потребитель (бенефициар использования услуг/продукции): любое лицо или сторона, получающие, прямым или косвенным образом, услуги или продукцию в соответствии с законами, правилами и постановлениями, например
 - 1) граждане, резиденты, посетители, жертвы, или лица, соответствующие неблагоприятным данным полиции;

- 2) общественные или частные организации;
 - 3) региональные или международные управляющие организации;
- b) входные данные процесса: информация, сведения, выходные данные других процессов, или лиц, например
- 1) информация, например отчёты, получаемые из пунктов управления;
 - 2) данные, например данные (относящиеся к отдельным лицам или событиям), необходимые для выпуска карт и документов;
 - 3) выходные данные других процессов, например свидетельства (выходные данные процесса обследования), которые являются входными данными в процессе криминального расследования;
 - 4) лица, например содержащиеся в исправительных и реабилитационных учреждениях, или пострадавшие при аварийных ситуациях;
- c) процедуры/виды деятельности: последовательные фазы и этапы, необходимые для преобразования входных данных в выходные, например методы процесса снятия показаний, при которых сначала заполняется чей-либо отчёт, затем соответствующие данные и информация передаётся в соответствующую организацию, и затем происходит перемещение на место происшествия;
- d) выходные результаты процесса: необходимые услуги или продукция, которые могут стать входными данными на следующих этапах;
- e) меры по контролю процесса: стандарты, управляющие выполнением работ и контролирующие их, например нормативы, законы и постановления, локальные, региональные и международные принципы политики, традиции и обычаи.

Эффективность и успешность системы менеджмента качества управляющей организации зависит от того, насколько ясны, взаимосвязаны, согласованы и интегрированы отдельные процессы. Такие процессы могут принадлежать другой, чем применяющая эту систему управляющая организация, стороне.

Модель основанной на процессах системы менеджмента качества на Рисунке 1 иллюстрирует взаимосвязи процессов, указанные в Разделах 4 - 8. Она показывает, что потребители играют значительную роль в определении требований в качестве входных данных. Законы и постановления также имеют большое значение при регулировании и управлении этими требованиями. Следовательно, управляющая организация может столкнуться с трудностями при оценке степени удовлетворённости потребителей её услуг, если она не сосредоточится на выходных данных и индикаторах своих процессов, при обязательном выполнении законов и постановлений.

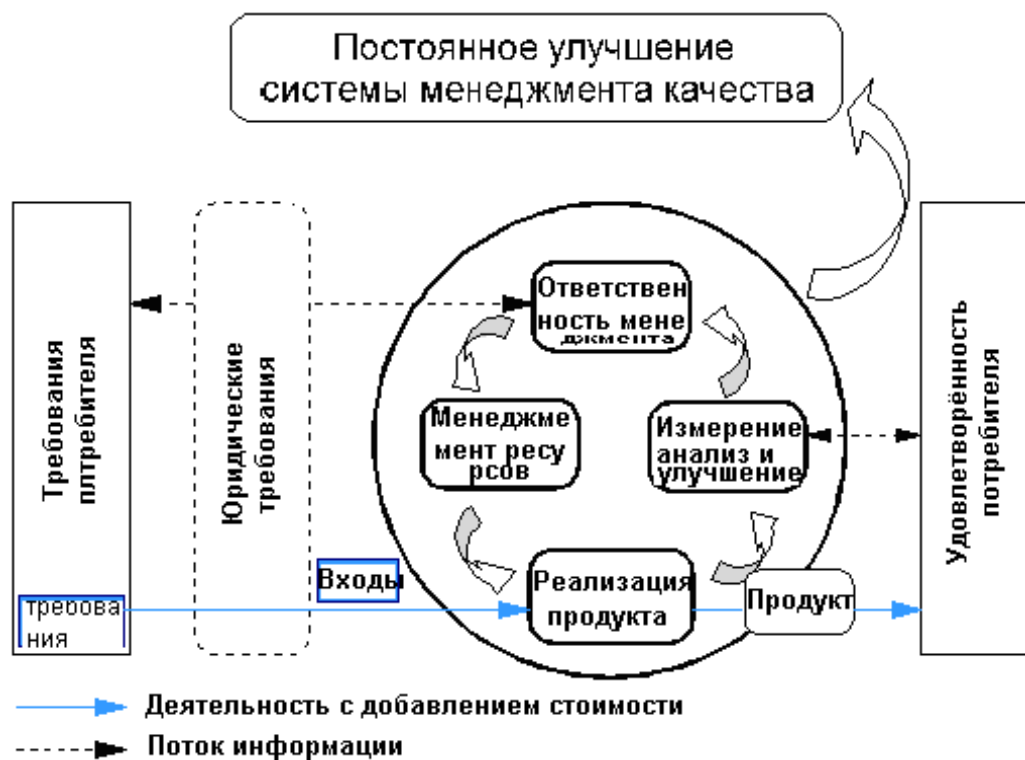


Рисунок 1 — Модель основанной на процессах системы менеджмента качества в управляющих организациях

0.3 Взаимосвязь с ISO 9004

ISO 9001:2008, Системы менеджмента качества. Требования

Введение

0.3 Взаимосвязь с ISO 9004

ISO 9001 и ISO 9004 являются стандартами системы менеджмента качества, разработанными с целью дополнения друг друга, но их можно применять также независимо.

ISO 9001 устанавливает требования к системе менеджмента качества, которые могут использоваться для внутреннего применения организациями, в целях сертификации или заключения контрактов. Он направлен на результативность системы менеджмента качества при выполнении требований потребителей.

К моменту публикации настоящего стандарта международный стандарт ISO 9004 находился в процессе пересмотра. Пересмотренное издание ISO 9004 будет содержать рекомендации по менеджменту для достижения устойчивого успеха организации в сложной, требовательной и постоянно изменяющейся среде. ISO 9004 содержит рекомендации по более широкому спектру целей системы менеджмента качества, чем ISO 9001; он адресован всем заинтересованным сторонам для удовлетворения их потребностей и ожиданий путем систематического и постоянного улучшения своей деятельности. Однако он не предназначен для целей сертификации, разработки регламентов или заключения контрактов.

ПРИМЕЧАНИЕ После публикации ISO 9001:2008, и во время публикации данного Соглашения Международной экспертной группы пересмотр ISO 9004 был завершён и ISO 9004:2009 был опубликован.

Руководство к данному разделу отсутствует.

0.4 Совместимость с другими системами менеджмента

ISO 9001:2008, Системы менеджмента качества. Требования

Введение

0.4 Совместимость с другими системами менеджмента качества

При разработке настоящего международного стандарта должное внимание было уделено положениям ISO 14001:2004 для улучшения совместимости этих двух стандартов в интересах сообщества пользователей.

В Приложении А показано соответствие между стандартами ISO 9001:2008 и ISO 14001:2004.

Настоящий международный стандарт не содержит конкретные требования к другим системам менеджмента, таким как менеджмент охраны окружающей среды, менеджмент в области безопасности и охраны здоровья на производстве, финансовый менеджмент или менеджмент рисков. Однако он позволяет организации согласовать свою собственную систему менеджмента качества с соответствующими требованиями других систем менеджмента или интегрировать ее в эти системы. Организация может адаптировать действующую систему(ы) менеджмента для создания системы менеджмента качества, соответствующей требованиям настоящего международного стандарта.

Руководство к данному разделу отсутствует.

iTeh STANDARD PREVIEW
(standards.iteh.ai)

IWA 12:2013

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/sist/1219e34d-03d9-4583-9d72-72e93fe34518/iwa-12-2013>

Руководящие указания по применению ISO 9001:2008 в управляющих организациях

1 Область применения

1.1 Общие положения

ISO 9001:2008, Системы менеджмента качества. Требования

1 Область применения

1.1 Общие положения

Настоящий международный стандарт устанавливает требования к системе менеджмента качества в тех случаях, когда организация

- a) нуждается в демонстрации своей способности поставлять продукцию, отвечающую требованиям потребителей и соответствующим законодательным и нормативным требованиям, и
- b) ставит своей целью повышение удовлетворенности потребителя посредством эффективного применения системы, включая процессы постоянного ее улучшения и обеспечение соответствия требованиям потребителей и законодательным и нормативным требованиям.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 В настоящем международном стандарте термин “продукция” применим только к

- e) предназначенной для потребителя или затребованной им продукции,
- f) любым ожидаемым результатам процесса жизненного цикла продукции.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Законодательные и нормативные требования могут быть представлены как законодательные требования.

Настоящее Соглашение Международной экспертной группы содержит руководящие указания в целях оказания помощи управляющим организациям при применении требований ISO 9001:2008.

Данное Соглашение Международной экспертной группы предоставляет пояснения по применению ISO 9001:2008 в управляющих организациях, и указания способов повышения степени удовлетворённости потребителей и поддержания надёжности и безопасности, путём предоставления продуктов и услуг, соответствующих потребностям пользователей, а также применяемым нормативным требованиям.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Примеры основанных на законах и нормативных требований включают местные законы, декларации обязательного соблюдения прав человека и региональных и международных соглашений.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 С учётом ISO 9001:2008, 1.1, Примечание 1, в данном Соглашении Международной экспертной группы термин “продукт” также применяется в управляющих организациях в контексте проведения политики в основной деятельности, соответствующей условиям безопасности и надёжности для потребителей, путём предоставления многих продуктов и услуг, которые могут отличаться в одной управляющей организации от аналогичных продуктов и услуг в другой организации.

1.2 Применение

ISO 9001:2008, Системы менеджмента качества. Требования

1 Область применения

1.2 Применение

Все требования настоящего международного стандарта являются общими и предназначены для всех организаций независимо от вида, размера и поставляемой продукции.

Если какое-либо требование(я) настоящего международного стандарта нельзя применить ввиду специфики организации и ее продукции, допускается его исключение.

При сделанных исключениях заявления о соответствии настоящему международному стандарту приемлемы, если эти исключения подпадают под требования, приведенные в Разделе 7, и не влияют на способность или ответственность организации обеспечивать продукцией, отвечающей требованиям потребителей и применимым законодательным и нормативным требованиям.

Все руководящие указания в данном Соглашении Международной экспертной группы являются общими и предназначены для применения во всех управляющих организациях, независимо от их типа (например полицейских участках, пограничном контроле, исправительных учреждениях, гражданской обороне) размера, характера, разнообразия услуг, или диапазона безопасных или небезопасных продуктов.

2 Нормативные ссылки

ISO 9001:2008, Системы менеджмента качества. Требования

2 Нормативные ссылки

Указанные ниже ссылочные документы необходимы для применения настоящего стандарта. Для жестких ссылок применяется только то издание, на которое дается ссылка. Для плавающих ссылок применяется самое последнее издание нормативного ссылочного документа (включая любые изменения).

ISO 9000:2005, *Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь*

Руководство к данному разделу отсутствует

3 Термины и определения

ISO 9001:2008, Системы менеджмента качества. Требования

3 Термины и определения

В настоящем международном стандарте применяются термины и определения, данные в ISO 9000.

В тексте настоящего международного стандарта термин “продукция” может означать также “услугу”.

Для целей настоящего документа применяются термины и определения ISO 9000 и указанные ниже.

3.1 управление policing

виды деятельности, выполняемые для соблюдения законов и распоряжений

Примечание 1 к статье: Соблюдение законов и распоряжений может включать работу служб обеспечения безопасности и надёжности, транспортные услуги, социальные услуги, службы оказания помощи пострадавшим, службы быстрого реагирования, транспортные услуги, следственные функции, службы поддержки и органы полиции.

3.2**управляющая организация
policing organization**

организация, выполняющая *функции управления* (3.1)

Примечание 1 к статье: Термин “организация” определяется в ISO 9000:2005, 3.4.1.

3.3**процесс управления
police process**

процесс, выполняемый *персоналом управления* (3.5), определяющий основные *функции управления* (3.4) в *управляющей организации* (3.2) или отделении управляющей организации

Примечание 1 к статье: Термин “процесс” определяется в ISO 9000:2005, 3.4.1.

3.4**функции управления
policing services**

функции, выполняемые *управляющей организации* (3.2)

Примечание 1 к статье: Функции управления могут включать обеспечение безопасности и защиты, службы дорожного движения, социальные службы, службы оказания помощи пострадавшим, службы быстрого реагирования, службы расследований, вспомогательные службы и службы охраны общественного порядка.

3.5**персонал управления
police personnel**

люди, работающие в *управляющей организации* (3.2)

Примечание 1 к статье: В управляющей организации обычно работают люди, несущие ответственность за выполнение всех *функций управления* (3.4).

3.6**должностное лицо управления
police officer**

член *персонала управления* (3.5) имеющий законные полномочия для выполнения и поддержки требований закона

4 Система менеджмента качества

4.1 Общие требования

ISO 9001:2008, Системы менеджмента качества. Требования

4 Система менеджмента качества

4.1 Общие требования

Организация должна разработать, документально оформить, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии систему менеджмента качества, постоянно улучшать ее результативность в соответствии с требованиями настоящего международного стандарта.

Организация должна

- g) определять процессы, необходимые для системы менеджмента качества и способствовать их применению в работе организации (см. 1.2),
- h) определять последовательность и взаимодействие этих процессов,
- i) определять критерии и методы, необходимые для обеспечения результативности, как при осуществлении, так и при управлении этими процессами,
- j) обеспечивать наличие ресурсов и информации, необходимых для поддержки этих процессов и их мониторинга,
- к) контролировать, измерять, где возможно, и анализировать эти процессы, и
- l) осуществлять меры, необходимые для достижения запланированных результатов и постоянного улучшения этих процессов.

Организация должна осуществлять менеджмент этих процессов в соответствии с требованиями настоящего международного стандарта.

Если организация решает передать сторонним организациям выполнение какого-либо процесса, влияющего на соответствие продукции требованиям, она должна обеспечить со своей стороны контроль за таким процессом. Вид и масштабы применяемых методов контроля, переданных сторонним организациям, должны быть определены в рамках системы менеджмента качества.

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Упомянутые выше процессы, необходимые для системы менеджмента качества, включают процессы управленческой деятельности руководства, обеспечения ресурсами, процессы жизненного цикла продукции, измерения, анализа и улучшения.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 “Процесс, переданный сторонним организациям”, определяется как необходимый для системы менеджмента качества организации, но выполняемый внешней для нее стороной.

ПРИМЕЧАНИЕ 3 Обеспечение управления процессами, переданными сторонним организациям, не освобождает организацию от ответственности за соответствие всем требованиям потребителей, законодательным и нормативным требованиям. На выбор типа и сущности метода управления процессом, переданным сторонней организации, могут влиять такие факторы, как

- a) возможное воздействие переданного сторонним организациям процесса на способность организации поставлять продукцию, соответствующую требованиям,
- b) масштаб участия в управлении таким процессом,
- c) способность обеспечить необходимое управление при применении 7.4.

[Приложение В](#) содержит схематическое представление системы менеджмента качества, основанное на ISO 9001.

Управляющая организация должна установить и документально оформить её систему менеджмента качества, используя общепризнанные методы документации. Эту систему необходимо поддерживать и непрерывно совершенствовать.

Управляющая организация должна установить структуру системы менеджмента качества, позволяющую включить политику обеспечения качества, цели в области качества, методы управления работами, руководство по стандартам работы, рабочие журналы и инструкции, электронные программы и все соответствующие шаблоны, формы и средства регистрации

Управляющая организация должна:

- a) определить и документально оформить эти процессы системы менеджмента качества в ассоциации с политикой управления;
- b) определить целостность и взаимосвязанность всех процессов управления внутри и вне управляющей организации;

ПРИМЕЧАНИЕ 1 Примеры других экономических объектов включают другие общественные и международные организации.

- c) определить критерии подтверждения и отказа, а также методы и средства, необходимые для реализации процессов и гарантии, что они:
 - 1) эффективно управляются и позволяют получить требуемые результаты;
 - 2) контролируются на соответствие планам для обеспечения достаточного контроля процессов;
- d) определить необходимые входные и выходные данные и критерии утверждения;
- e) осуществлять мониторинг, измерение и анализ процессов управления и характеристик системы;
- f) выполнять необходимые действия (корректирующие и превентивные) для обеспечения гарантии достижения плановых выходных результатов и выполнения целей работы управляющей организации;
- g) непрерывно совершенствовать систему.

Управляющая организация может решить передать выполнение одного или более процессов внешним организациям.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Примерами процессов, выполнение которых может быть передано внешним организациям, может быть проверка, обследование и лицензирование транспортных средств, скорая помощь и лечение, защита имеющей критическое значение инфраструктуры.

В таких случаях управляющая организация должна нести ответственность за следующее:

- определение требований к услугам управления;
- разработку услуг управления и определение методов их предоставления;
- определение и документальное оформление процессов системы менеджмента качества;
- определение необходимых выходных данных и критериев их утверждения;
- мониторинг и измерение характеристик внешних сторон, предоставляющих согласованные услуги;
- гарантирование качества услуг управления.