

# МЕЖДУНАРОДНЫЙ СТАНДАРТ

**ISO**  
**55002**

Первое издание  
2018-11

---

---

## Управление активами. Системы менеджмента. Руководство по применению ISO 55001

*Asset management — Management systems — Guidelines for the  
application of ISO 55001*

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

[ISO 55002:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/241c1d20-4fd5-426f-b6c9-466f6e02b156/iso-55002-2018)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/241c1d20-4fd5-426f-b6c9-466f6e02b156/iso-55002-2018>

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



Ссылочный номер  
ISO 55002:2018(R)

© ISO 2018

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

[ISO 55002:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/241c1d20-4fd5-426f-b6c9-466f6e02b156/iso-55002-2018)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/241c1d20-4fd5-426f-b6c9-466f6e02b156/iso-55002-2018>



**ДОКУМЕНТ ЗАЩИЩЕН АВТОРСКИМ ПРАВОМ**

© ISO 2018

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 записи в интернете или во внутрисетевых электронных системах, без предварительного письменного согласия. Соответствующее разрешение может быть получено либо от ISO по запросу, направленному по приведенному ниже адресу, или от комитета-члена ISO в стране запрашивающего лица.

ISO copyright office  
Ch. De Blandonnet 8• CP 401  
CH-1214 Vernier, Geneva, Switzerland  
Tel. + 41 22 749 01 11  
Fax + 41 22 749 09 47  
copyright@iso.org  
[www.iso.org](http://www.iso.org)

Опубликовано в Швейцарии

## Содержание

Страница

Предисловие .....	vi
Введение.....	vii
<b>1 Область применения.....</b>	<b>1</b>
<b>2 Нормативные ссылки.....</b>	<b>1</b>
<b>3 Термины и определения .....</b>	<b>1</b>
<b>4 Контекст организации .....</b>	<b>1</b>
4.1 Понимание организации и ее контекста .....	1
4.1.1 Общие положения .....	1
4.1.2 Внешний контекст .....	1
4.1.3 Внутренний контекст .....	2
4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон .....	3
4.2.1 Общие положения .....	3
4.2.2 Внутренние заинтересованные стороны .....	3
4.2.3 Внешние заинтересованные стороны .....	3
4.2.4 Потребности и ожидания заинтересованных сторон .....	4
4.2.5 Обмен информацией с заинтересованными сторонами .....	4
4.3 Определение области применения системы управления активами .....	5
4.4 Система управления активами .....	5
4.4.1 Общие положения .....	5
4.4.2 Стратегический план управления активами .....	6
<b>5 Лидерство .....</b>	<b>7</b>
5.1 Лидерство и приверженность .....	7
5.1.1 Общие положения .....	7
5.1.2 Ответственность .....	8
5.1.3 Приверженность .....	9
5.2 Политика .....	9
5.3 Роли, ответственность и полномочия в организации .....	10
<b>6 Планирование .....</b>	<b>11</b>
6.1 Действия в отношении рисков и перспективных возможностей системы управления активами .....	11
6.1.1 Назначение и содержание планирования .....	11
6.1.2 Риски и перспективные возможности .....	12
6.2 Цели управления активами и планирование их достижения .....	12
6.2.1 Цели управления активами .....	12
6.2.2 Планирование достижения целей управления активами .....	14
<b>7 Средства поддержки .....</b>	<b>16</b>
7.1 Ресурсы .....	16
7.1.1 Общие положения .....	16
7.1.2 Портфель активов .....	17
7.1.3 Система управления активами .....	17
7.1.4 Управление активами .....	17
7.2 Компетентность .....	17
7.2.1 Общие положения .....	17
7.2.2 Портфель активов .....	18
7.2.3 Система управления активами .....	19
7.2.4 Управление активами .....	19
7.3 Осведомленность .....	19
7.3.1 Общие положения .....	19
7.3.2 Портфель активов .....	20
7.3.3 Система управления активами .....	20
7.3.4 Управление активами .....	20
7.4 Обмен информацией .....	21

7.4.1	Общие положения .....	21
7.4.2	Какой информацией обмениваться .....	21
7.4.3	Когда обмениваться информацией .....	21
7.4.4	С кем обмениваться информацией .....	21
7.4.5	Как обмениваться информацией .....	22
7.5	Требования к информации .....	22
7.5.1	Общие положения .....	22
7.5.2	Портфель активов .....	23
7.5.3	Система управления активами .....	23
7.5.4	Управление активами .....	24
7.6	Документированная информация .....	24
7.6.1	Общие положения .....	24
7.6.2	Создание и обновление .....	25
7.6.3	Управление документированной информацией .....	25
<b>8</b>	<b>Функционирование .....</b>	<b>25</b>
8.1	Оперативное планирование и управление .....	25
8.1.1	Общие положения .....	25
8.1.2	Оперативные цели и критерии принятия решений .....	25
8.1.3	Процессы оперативного планирования и управления .....	25
8.2	Управление изменениями .....	26
8.3	Аутсорсинг .....	27
<b>9</b>	<b>Оценка достигнутых результатов .....</b>	<b>28</b>
9.1	Мониторинг, измерение, анализ и оценка .....	28
9.1.1	Общие положения .....	28
9.1.2	Мониторинг достигнутых результатов .....	29
9.1.3	Оценка портфеля активов и процессов управления активами .....	32
9.2	Внутренний аудит .....	33
9.3	Анализ со стороны руководства .....	33
<b>10</b>	<b>Улучшение .....</b>	<b>35</b>
10.1	Общие положения .....	35
10.2	Несоответствия и корректирующие действия .....	36
10.2.1	Общие положения .....	36
10.2.2	Расследование несоответствий, связанных с активами .....	36
10.2.3	Расследование несоответствий системы управления активами .....	37
10.2.4	Расследование несоответствий в управлении активами .....	37
10.2.5	Процессы внедрения корректирующих действий .....	37
10.3	Предупреждающие действия .....	37
10.3.1	Общие положения .....	37
10.3.2	Предупреждающие действия для портфеля активов .....	38
10.3.3	Предупреждающие действия для системы управления активами .....	38
10.3.4	Предупреждающие действия по управлению активами .....	38
10.4	Постоянное улучшение .....	38
10.4.1	Общие положения .....	38
10.4.2	Постоянное улучшение портфеля активов .....	39
10.4.3	Постоянное улучшение системы управления активами .....	39
10.4.4	Постоянное улучшение управления активами .....	39
<b>Приложение А (информативное) Рассмотрение понятия «ценность» в управлении активами .....</b>		<b>40</b>
<b>Приложение В (информативное) Область применения системы управления активами .....</b>		<b>46</b>
<b>Приложение С (информативное) Стратегический план управления активами (СПУА) .....</b>		<b>56</b>
<b>Приложение D (информативное) Принятие решений по управлению активами .....</b>		<b>62</b>
<b>Приложение E (информативное) Управление рисками в контексте ISO 55001 .....</b>		<b>66</b>
<b>Приложение F (информативное) Связь между финансовой и нефинансовой деятельностью при управлении активами .....</b>		<b>69</b>

Приложение G (информативное) Масштабируемость - ISO 55001 для малых предприятий .....	73
Приложение H (информативное) Информация о видах деятельности по управлению активами .....	75
Библиография.....	77

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

[ISO 55002:2018](https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/241c1d20-4fd5-426f-b6c9-466f6e02b156/iso-55002-2018)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/241c1d20-4fd5-426f-b6c9-466f6e02b156/iso-55002-2018>

## Предисловие

ISO (Международная организация по стандартизации) является всемирной федерацией национальных органов по стандартизации (органов-членов ISO). Работа по подготовке международных стандартов обычно осуществляется техническими комитетами ISO. Каждый член ISO, заинтересованный в предмете, по которому был создан технический комитет, имеет право быть представленным в этом комитете. Международные организации, правительственные и неправительственные, имеющие связи с ISO, также принимают участие в работе. ISO тесно сотрудничает с Международной электротехнической комиссией (IEC) по всем вопросам стандартизации в области электротехники.

Процедуры, используемые при разработке настоящего стандарта и направленные на поддержание его в рабочем состоянии приведены в Директивах ISO/IEC, Часть 1. В частности, следует отметить, что имеются различия в критериях утверждения, необходимых для различных типов документов ISO. Настоящий стандарт был составлен в соответствии с редакционными правилами Директив ISO / IEC, Часть 2 (см. [www.iso.org/directives](http://www.iso.org/directives) ).

Обращается внимание на то, что некоторые элементы настоящего стандарта могут являться предметом авторских прав. ISO не несет ответственности за идентификацию отдельных или всех таких авторских прав. Сведения об авторских правах, идентифицированных при разработке стандарта будут изложены во Введении и/или списке ISO полученных свидетельств об авторских правах (см. [www.iso.org/patents](http://www.iso.org/patents) ).

Любые товарные знаки, используемые в настоящем стандарте, носят информационный характер, и указаны для удобства пользователей стандарта и не требуют подтверждения.

Для объяснения добровольного характера стандартов, определения значения специфических терминов ISO и выражений, относящихся к оценке соответствия, а также информации о приверженности ISO принципам Всемирной Торговой Организации (WTO), относящихся к Техническим Барьерам в Торговле (TBT) следует обращаться к <http://www.iso.org/ISO/foreword.html>.

Настоящий стандарт был подготовлен Техническим комитетом ISO/TC 251, Asset management.

Настоящее второе издание отменяет и заменяет первое издание (ISO 55002:2014), которое было технически пересмотрено для улучшения руководства по разработке и применению системы управления активами.

Были внесены следующие изменения:

- «принципы» ISO 55000 (ценность, согласованность, лидерство и гарантирование) были рассмотрены в каждом разделе, где это применимо, с указанием вклада требований, указанных в ISO 55001, в достижение принципов;
- уточнено применение требований ISO 55001 к областям управления активами, определенным в ISO 55000 (см. ISO 55000: 2014, рисунок 1) то есть к портфелю активов, к системе управления активами и управлению активами, посредством указания соответствия между требованиями и каждой из областей, когда это применимо;
- предоставлены связи между разделами путем указания соответствующих взаимосвязей (например, «см. 6.2.1»);
- были добавлены приложения по сквозным концептуальным понятиям, представленным в основном тексте настоящего стандарта, чтобы обеспечить общие руководящие указания по одним и тем же вопросам управления активами, которые рассматривались в нескольких разделах.

Любые отзывы или вопросы по настоящему стандарту следует направлять представителям национального органа по стандартизации. Полный список этих органов можно найти на сайте [www.iso.org/members.html](http://www.iso.org/members.html).

## Введение

### 0.1 Общие положения

Настоящий стандарт содержит рекомендации по применению системы менеджмента для управления активами, именуемую в дальнейшем как “система управления активами”, в соответствии с требованиями ISO 55001.

Настоящий стандарт содержит поясняющий текст, предназначенный для уточнения требований, указанных в ISO 55001, и предоставляет примеры, способствующие внедрению этих требований. Настоящий стандарт не содержит указаний по управлению конкретными типами активов.

Настоящий стандарт предоставляет руководство для использования теми, кто:

- a) участвует в разработке, внедрении, использовании, поддержании в рабочем состоянии и улучшении системы управления активами;
- b) участвует в осуществлении деятельности по управлению активами, в том числе поставщиками услуг.

Общая информация об управлении активами и информация о терминологии, применимой к настоящему стандарту, представлена в ISO 55000.

### 0.2 Активы, управление активами и система управления активами

Актив - это то, что имеет потенциальную или реальную ценность для организации. Управление активами позволяет организации реализовывать ценность от активов при достижении своих целей. Система управления активами используется организацией для руководства, координации и контролирования всей деятельности по управлению активами.

**ПРИМЕЧАНИЕ** Система управления активами может быть создана любой организацией, которая может быть индивидуальным предпринимателем, компанией, корпорацией, фирмой, предприятием, органом власти, партнерством, благотворительной организацией или учреждением, или их частью или комбинацией, независимо от того, являются они акционерными, государственными или частными. Например, организация может быть владельцем активов, попечителем или оператором, поставщиком услуг, дочерней компанией, альянсом или совместным предприятием.

Систему управления активами, управление активами и портфель активов следует ориентировать на способствование достижению целей организации и организационного плана.

Цели организации обычно разрабатываются как часть деятельности по планированию на стратегическом уровне организации и приводятся в документированной информации плана организации. Цели организации составляют ключевую часть контекста системы управления активами и являются отправной точкой для установления целей управления активами.

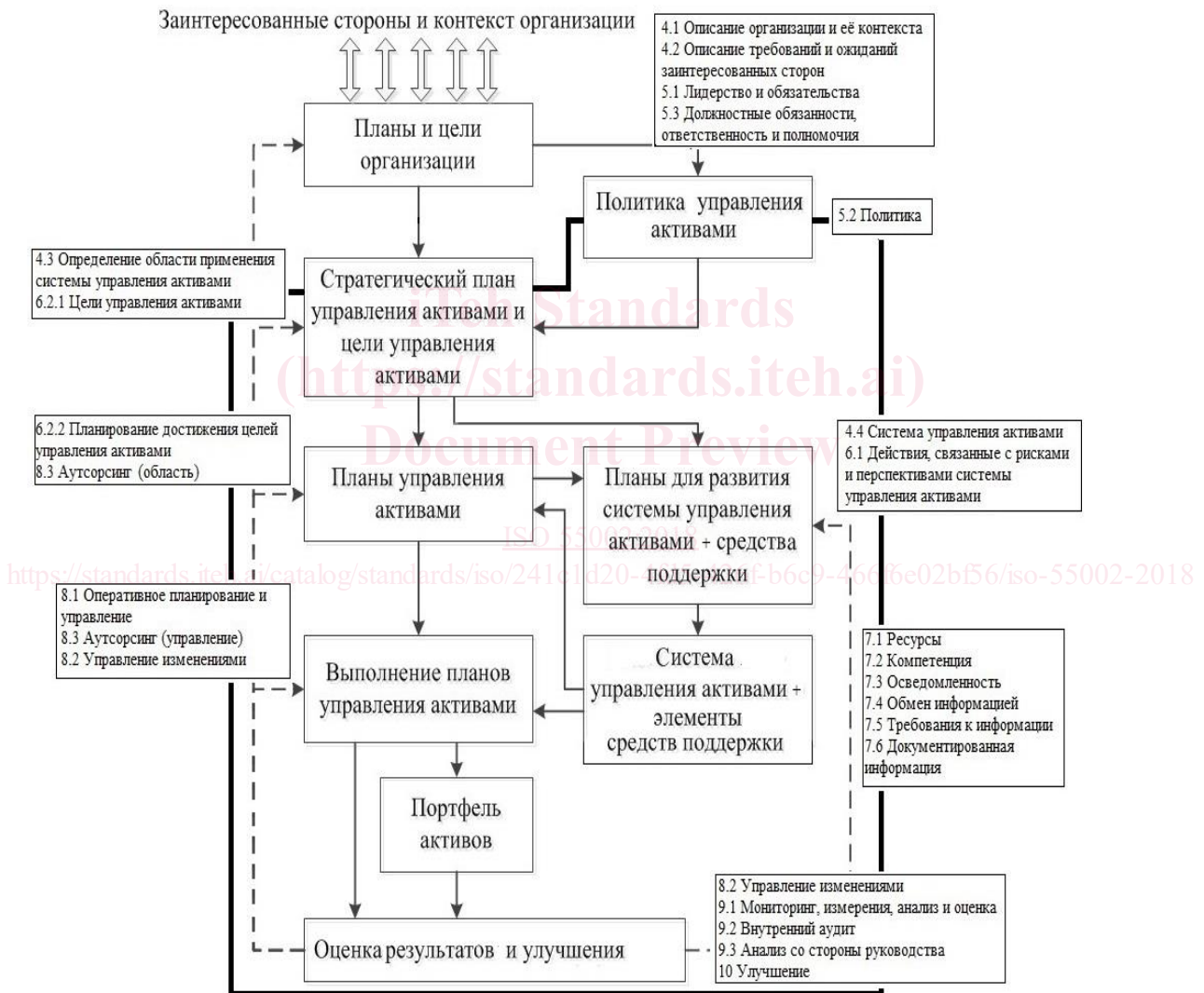
Понимание своего контекста позволяет организации разработать, внедрить и поддерживать в рабочем состоянии свою систему управления активами, деятельность по управлению активами и активы в соответствии с назначением организации, ее целями, потребностями и требованиями ее заинтересованных сторон.

Система управления активами включает в себя:

- a) политику управления активами (см. [5.2](#));
- b) цели управления активами (см. [6.2](#));
- c) стратегический план управления активами (СПУА);
- d) план (ы) управления активами (см. [6.2.2](#));

- e) деятельность, обеспечивающую средствами поддержки ([Раздел 7](#));
- f) оперативное планирование и управление ([Раздел 8](#)), включая процессы и процедуры, применяемые, чтобы воздействовать непосредственно на активы портфеля активов в течение их жизненного цикла;
- g) оценку достигнутых результатов ([Раздел 9](#));
- h) деятельность по улучшению ([Раздел 10](#));
- i) руководящие указания о том, как системе управления активами следует быть связанной или взаимодействовать с другими политиками, процессами и системами управления.

На [Рисунке 1](#) показана взаимосвязь между ключевыми элементами системы управления активами, а также соответствующими разделами в ISO 55001.



ПРИМЕЧАНИЕ 1 Во избежание чрезмерной сложности показаны только основные связи.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 Целью этого рисунка не является указание различий между управлением активами и системой управления активами: рисунок изображает общие направления связей элементов друг с другом.

ПРИМЕЧАНИЕ 3 Утолщенной линией обозначены границы системы управления активами.

**Рисунок 1 — Связь между ключевыми элементами системы управления активами**



### 0.3 Структура настоящего стандарта

Настоящий стандарт содержит рекомендации по внедрению требований к системе управления активами, указанных в ISO 55001. Для этого, Настоящий стандарт повторяет структуру и последовательность разделов и подразделов ISO 55001 (разделы [6](#) и [10](#) содержат подразделы не в строгом соответствии с ISO 55001). В настоящем стандарте, там, где это необходимо, даны рекомендации отдельно для активов и портфеля активов, для деятельности по управлению активами и для системы управления активами. В ISO 55000: 2014, 2.4.3, поясняется взаимосвязь между этими тремя понятиями. Система управления активами используется организацией для руководства, координации и управления мероприятиями по управлению активами, чтобы реализовать ценность от активов для организации и ее заинтересованных сторон. При применении ISO 55001 важно знать об этой взаимосвязи. Например, организации следует проводить мониторинг и оценку результатов как функционирования своего портфеля активов, так и деятельности по управлению активами, так и применения системы управления активами и отдельно использовать эти результаты в процессах постоянного улучшения на различных уровнях. Там, где необходимо, Настоящий стандарт уточняет, в каких случаях организации следует обеспечивать выполнение требований отдельно применительно к активам и портфелю активов, к деятельности по управлению активами и к системе управления активами, чтобы обеспечить, что применение ISO 55001 способствует реализации ценности от ее портфеля активов.

Кроме того, в настоящем стандарте также рассматриваются несколько вопросов, которые имеют отношение к эффективному внедрению управления активами, но которые не связаны с одним конкретным разделом ISO 55001.

Управление активами - это скоординированная деятельность организации по реализации ценности от активов (см. Определение в ISO 55000: 2014, 3.3.1), и, несмотря на то, что требования ISO 55001 охватывают общий подход к комплексному управлению активами, существуют элементы, которые относятся к нескольким разделам. Поскольку особое внимание следует уделить точному пониманию этих сквозных элементов, они рассматриваются в приложениях к настоящему стандарту

При разработке и улучшении системы управления активами и осуществлении управления активами следующие четыре направления имеют ключевое значение:

- линия прямой видимости от контекста организации к политике управления активами, к стратегическому плану управления активами, к планам управления активами, к непосредственной деятельности;
- от целей, вытекающих из целей организации, как стратегических целей управления активами, к целям управления активами; это часто претворяется в жизнь посредством иерархии ключевых показателей эффективности;
- критерии принятия решений и процессы принятия решений;
- управление рисками применяется на всех уровнях, от верхнего уровня в организации (вниз) до повседневных операций; общий подход к управлению рисками применяется при разработке и улучшении системы управления активами, а процесс управления рисками - с осуществлением управления активами.

Совместное применение этих четырех элементов является одним из ключевых аспектов управления активами. В частности, согласованность принятия решений и постановки целей не является простой задачей. Они разрабатываются совместно, и это может потребовать несколько итераций, прежде чем они будут полностью согласованы и зрелы.

Чтобы поддержать эту общую согласованность, в [Приложениях А-Н](#) представлена следующая информация:

- a) концепция ценности как фундаментального понятия управления активами ([Приложение А](#));
- b) определение области применения системы управления активами ([Приложение В](#));

## ISO 55002:2018(R)

- c) цели и структура стратегического плана управления активами (СПУА) ([Приложение C](#));
- d) принципы принятия решений по управлению активами ([Приложение D](#));
- e) вопросы управления рисками в управлении активами ([Приложение E](#));
- f) связь между финансовыми и нефинансовыми видами деятельности в управлении активами ([Приложение F](#));
- g) масштабируемость систем управления активами для организаций различных размеров и степени интеграции ([Приложение G](#));
- h) информация о видах деятельности по управлению активами ([Приложение H](#)).

### 0.4 Применяемый в настоящем стандарте язык:

В настоящем стандарте используются следующие словесные формы:

- «должен (shall)» означает требование;
- «следует (should)» означает рекомендацию;
- «может (may)» означает разрешение;
- «быть в состоянии (can)» указывает на возможность или способность.

Информация, помеченная как «Примечание», предназначена для понимания или уточнения соответствующего текста.

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

[ISO 55002:2018](#)

<https://standards.iteh.ai/catalog/standards/iso/241c1d20-4fd5-426f-b6c9-466f6e02b156/iso-55002-2018>

# Управление активами. Системы менеджмента. Руководство по применению ISO 55001

## 1 Область применения

Настоящий стандарт предоставляет руководство по применению системы управления активами в соответствии с требованиями ISO 55001.

Настоящий стандарт может быть применен к любым типам активов и может использоваться организациями любого типа и размера.

**ПРИМЕЧАНИЕ 1** Настоящий стандарт предназначен в большей степени для использования при управлении физическими активами, однако он может применяться к другим типам активов.

**ПРИМЕЧАНИЕ 2** Настоящий стандарт не содержит финансовые, бухгалтерские или технические рекомендации по управлению активами определенного типа, тем не менее, [Приложение F](#) предоставляет информацию о взаимосвязи между финансовыми и нефинансовыми видами деятельности при управлении активами.

**ПРИМЕЧАНИЕ 3** В ISO 55000, ISO 55001 и настоящем стандарте термин «система управления активами» используется как понятие «система менеджмента для управления активами».

## 2 Нормативные ссылки

Настоящий стандарт содержит ссылки на следующие стандарты, фрагменты текста которых частично или полностью составляют содержание настоящего стандарта. Для ссылок, которые имеют дату, применяется только цитируемая редакция. Для ссылок, не имеющих даты, применяются последние по времени редакции стандарта (включая любые поправки).

ISO 55000:2014, *Управление активами. Общее представление, принципы и терминология*

## 3 Термины и определения

[ISO 55002:2018](#)

В настоящем стандарте применяются термины и определения по ISO 55000.

ISO и IEC поддерживают в рабочем состоянии терминологические базы данных для целей стандартизации доступные по следующим ссылкам:

— ISO онлайн интернет ресурс: <https://www.iso.org/obp>

— IEC электопедия: <http://www.electropedia.org/>

## 4 Контекст организации

### 4.1 Понимание организации и ее контекста

#### 4.1.1 Общие положения

При разработке или пересмотре системы управления активами важно обеспечить, что ее модель, область применения и реализация были согласованы и выстроены в соответствии с внешним и внутренним контекстом организации.

#### 4.1.2 Внешний контекст

Понимание внешнего контекста организации может включать, но не ограничивается рассмотрением следующего:

- a) социальные и культурные, политические, правовые, нормативные, финансовые, технологические, экономические, конкурентные, экологические факторы, будь то международные, национальные, региональные или местные;
- b) ключевые движущие силы и тенденции в факторах, которые определены как потенциально влияющие на цели организации;
- c) отношения с внешними заинтересованными сторонами, понимание их устремлений и ценностей.

ПРИМЕЧАНИЕ «Заинтересованные лица» могут также называться «заинтересованные стороны».

#### 4.1.3 Внутренний контекст

Понимание внутреннего контекста организации может включать, но не ограничивается рассмотрением следующего:

- a) требования к управлению;
- b) политики, цели и стратегии, которые существуют для их достижения;
- c) культура и ценности организации;
- d) организационная структура, роли, ответственность и полномочия;
- e) размер и степень интегрированности организации;
- f) средства и возможности, понимаемые с точки зрения ресурсов и знаний (например, капитал, время, люди, системы и технологии);
- g) информационные системы, информационные потоки и процессы принятия решений (как формальные, так и неформальные);
- h) стандарты, руководства и модели, принятые организацией;
- i) отношения с внутренними заинтересованными сторонами, понимание их устремлений и ценностей;
- j) форма и объем договорных отношений;
- k) планы организации по управлению рисками, включая допустимые уровни, отношение к рискам и возможности для управления ими;
- l) практики управления активами и другие системы управления, планы, процессы и процедуры;
- m) целостность и производительность активов и систем активов, а также результаты соответствующих оценок или обзоров;
- n) размер, сложность и критичность активов;
- o) обратная связь от расследования предыдущих отказов активов и систем активов, инцидентов, аварий и аварийных ситуаций, а также любых системных или статистических анализов и оценок;
- p) оценки способности системы управления активами достигать намеченных целей организации;
- q) обратная связь от предыдущих самооценок, внутренних аудитов, сертификационных проверок и проверок третьих сторон.

На стратегическом уровне такие инструменты, как анализ сильных и слабых сторон, перспектив и угроз (SWOT) и политический, экономический, социальный, технологический, правовой, экологический анализ (PESTLE), могут использоваться для выявления и оценки контекстных проблем. Более простой подход,

такой как мозговой штурм, может быть полезен для организаций, в зависимости от размера и сложности их операций.

Процессы и результаты процессов, используемые для оценки контекста организации, могут считаться необходимыми для обеспечения результативности системы управления активами и, следовательно, могут вестись как документированная информация (см. ISO 55001: 2014, 7.6.1). Поводы и периодичность для проведения оценок контекста также следует определить в документированной информации.

## 4.2 Понимание потребностей и ожиданий заинтересованных сторон

### 4.2.1 Общие положения

Организации следует определить и проанализировать заинтересованные стороны, которые имеют отношение к системе управления активами, управлению активами и активам, а также потребности и ожидания этих заинтересованных сторон. Выявление и анализ потребностей и ожиданий заинтересованных сторон позволит определить ценность, которую заинтересованные стороны могут получить от активов организации (см. [Приложение А](#) для рассмотрения концепции ценности в управлении активами).

### 4.2.2 Внутренние заинтересованные стороны

Внутренние заинтересованные стороны могут составлять:

- a) работники организации;
- b) группы внутри организации, то есть функциональные группы (например, проектные, финансовые, бухгалтерские, ремонтные, производственные, закупочные, складские, логистические, коммуникационные и информационные) или другие группы (например, уполномоченные по безопасности);
- c) акционеры, консорциумы управления, собственники.

### 4.2.3 Внешние заинтересованные стороны

Внешние заинтересованные стороны могут составлять:

- a) клиенты, потребители;
- b) поставщики, сервисные организации и подрядчики;
- c) неправительственные организации, включая социальные организации, организации потребителей и средства массовой информации, заинтересованные в вопросах, связанных с управлением активами;
- d) правительственные организации, правительственные учреждения, регулирующие органы и политики на всех уровнях правительства;
- e) налогоплательщики;
- f) местные сообщества;
- g) граждане и общественные организации, заинтересованные в социальной, финансовой, экологической или других формах устойчивости;
- h) инвесторы, финансовые учреждения, рейтинговые агентства, брокеры и страховщики;
- i) внешние уполномоченные (например, работники отраслевого органа / профсоюза).

#### 4.2.4 Потребности и ожидания заинтересованных сторон

Потребности и ожидания заинтересованных сторон следует определить в документированной информации и распространить внутри организации. Это может быть отражено в высокоуровневом описании потребностей заинтересованных сторон в рамках стратегического плана управления активами, в котором указывается, что в планах управления активами будут содержаться более подробные формулировки, специально предназначенные для удовлетворения ожиданий различных групп заинтересованных сторон. В этих формулировках следует отражать любые обязательные требования.

Организации следует рассмотреть способы отслеживания того, насколько актуальна собранная информация и какие методы используются для ее сбора. При взаимодействии с заинтересованными сторонами для определения их потребностей и ожиданий организация может использовать список тем, связанных с контекстом, приведенный в [4.1](#), для формирования рамок обсуждений.

Одной из целей управления активами является предоставление возможности организации удовлетворять потребности клиентов и пользователей ее активов. Организации следует измерять уровни услуг (см. [6.2.1](#)), которые предоставляют ее активы, и сравнить их с потребностями и ожиданиями своих клиентов и пользователей. Процесс проверки уровня услуг может быть полезным подходом для понимания ожиданий клиентов и пользователей.

Заинтересованные стороны могут выносить суждения о деятельности организации по управлению активами, а также о результатах ее управления активами на основе своего восприятия. Их оценка может варьироваться в зависимости от различий в их ценностях, потребностях, предположениях, концепциях и проблемах, в зависимости от их отношения к обсуждаемым вопросам. Поскольку мнения заинтересованных сторон могут оказать существенное влияние на решения организации, связанные с активами, важно, чтобы их восприятие выявлялось, регистрировалось и учитывалось в процессе принятия решений организации (см. также [Приложение D](#)).

Определение того, как принимаются решения, связанные с активами, и обеспечение понимания этого процесса, являются важной частью управления активами. На критерии принятия решений влияют потребности внешних и внутренних заинтересованных сторон, политика управления активами и отношение организации к риску (см. [приложение D](#)). Получаемая информация от внешних и внутренних заинтересованных сторон в процесс выработки критериев принятия решений является важной для установления приоритетов и разрешения противоречивых требований. Критерии принятия решений должны соответствовать важности и сложности принимаемых решений. Эти критерии следует использовать для оценки конкурирующих вариантов решений для достижения целей управления активами и разработки планов управления активами. Критерии могут быть выражены разными способами, чтобы обеспечить применение как количественных, так и качественных методов принятия решения. Процессы выработки критериев принятия решений, которыми руководствуется управление активами, должны быть четкими и определяться в документированной информации.

#### 4.2.5 Обмен информацией с заинтересованными сторонами

Уровень детализации, необходимый при представлении отчетности различным заинтересованным сторонам, варьируется в зависимости от области деятельности организации, сложности управляемых активов и важности заинтересованной стороны для организации. В предоставляемых отчетных данных следует раскрывать только ту информацию, которая касается заинтересованной стороны, получающей эту информацию. Организации следует быть осведомленной, что могут существовать законодательные и нормативные требования, связанные с отчетностью для конкретных заинтересованных сторон.

Заинтересованные стороны, как правило, должны быть проинформированы о тех решениях, которые могут повлиять на них, и должны предоставлять исходную информацию для выработки решений, которые могут оказать на них влияние. Неспособность надлежащим образом информировать и консультироваться о деятельности по управлению активами может представлять риск, поскольку впоследствии это может помешать организации выполнить свои цели.

Важно, чтобы терминология, используемая при общении с заинтересованными сторонами, соответствовала и согласовывалась с другими видами деятельности в организации, что особенно необходимо при передаче финансовой информации (см. [Приложение F](#)).