

IMAS 07.12

Ấn bản lần thứ nhất
Ngày 01 tháng 7 năm 2016

Quản lý chất lượng trong hành động bom mìn

Bản dịch do các thành viên của Nhóm Công tác hành động bom mìn tại Việt Nam (trước đây là Nhóm công tác về bom mìn) phối hợp thực hiện. Bản dịch được thực hiện bởi nhiều tổ chức và được các tổ chức khác hiệu đính. Nhóm công tác hành động bom mìn gồm có: Catholic Relief Services, GICHD, International Centre, Mines Advisory Group, Norwegian People's Aid, Peace Trees Vietnam, UNDP. Bản dịch được thẩm định lần cuối vào tháng 8 năm 2022.

Giám đốc
Cơ quan Hành động bom mìn của Liên Hợp Quốc
(UNMAS)
1 United Nations Plaza, Tầng 6
New York, NY 10017
Hoa Kỳ

E-mail: mineaction@un.org
Điện thoại: +1 (212) 963 0691
Fax: +1 (212) 963 2498
Website: www.mineactionstandards.org

Cảnh báo

Tài liệu này có hiệu lực kể từ thời gian được ghi trên trang bìa. Vì Tiêu chuẩn hành động bom mìn quốc tế (IMAS) được xem xét và sửa đổi thường xuyên, người dùng nên tham khảo trang thông tin điện tử của dự án IMAS để xác định hiện trạng của tài liệu này (<http://www.mineactionstandards.org/> hoặc thông qua trang thông tin điện tử của UNMAS tại <http://www.mineaction.org>)

Lưu ý bản quyền

Tài liệu liên hiệp quốc này là Tiêu chuẩn Hành động Bom mìn Quốc tế (IMAS) và được LHQ bảo vệ bản quyền. Cả toàn bộ tài liệu này, cũng như những nội dung bất kì được trích xuất từ tài liệu, không được phép sao chép, lưu trữ hoặc truyền đi dưới bất kỳ hình thức nào, hoặc cho bất kỳ mục đích nào khác mà không có sự cho phép trước bằng văn bản của UNMAS, đại diện cho LHQ.

Tài liệu này không được phép sử dụng cho mục đích thương mại.

Giám đốc
Cơ quan Hành động bom mìn LHQ (UNMAS)
1 United Nations Plaza, tầng 6
New York, NY 10017
Hoa Kỳ

E-mail: mineaction@un.org

Điện thoại: +1 (212) 963 0691
Fax: +1 (212) 963 2498

Mục lục

Nội dung	Error! Bookmark not defined.
Lời tựa	iv
Giới thiệu	1
0.1. Phương pháp tiếp cận tổng quan	1
0.2. Mối quan hệ với Tiêu chuẩn ISO 9001	1
0.3. Khái quát	Error! Bookmark not defined.
0.4. Chất lượng trong hành động bom mìn	2
0.5. Quản lý chất lượng (QLCL) và Quản lý theo kết quả	2
0.6. Sản phẩm hành động bom mìn	3
0.7. Các nguyên tắc QLCL trong hành động bom mìn	3
0.7.1 Tổng quan	3
0.7.2 Tập trung vào khách hàng	3
0.7.3 Sự lãnh đạo	4
0.7.4 Sự tham gia của cộng đồng	4
0.7.5 Giới tính và sự đa dạng	4
0.7.6 Phương pháp tiếp cận quy trình	4
0.7.7 Cải tiến liên tục	6
0.7.8 Ra quyết định dựa trên bằng chứng	7
0.7.9 Quản lý các mối quan hệ	7
0.8. Quản lý rủi ro và chất lượng	7
0.9. Mối quan hệ với các hệ thống quản lý khác	8
0.10. QLCL ở các cấp độ khác nhau trong Chương trình hành động bom mìn	8
Quản lý chất lượng trong hành động bom mìn	9
1 Phạm vi	9
2 Tài liệu tham khảo	Error! Bookmark not defined.
3 Các thuật ngữ, định nghĩa và từ viết tắt	Error! Bookmark not defined.
4 Mục đích	11
5 Bối cảnh	11
6 Nhu cầu và kỳ vọng	11
7 Giới tính và sự đa dạng	11
8 Phạm vi của Hệ thống QLCL	11
9 Sản phẩm của hành động bom mìn	12
10 Các quy trình hành động bom mìn	12
11 Sự lãnh đạo và cam kết	12
12 Chính sách chất lượng	13
13 Thiết lập mục tiêu	13
14 Lập kế hoạch trong Hệ thống QLCL	14
15 Các nguồn lực trong hành động bom mìn	14
15.1 Tổng quan	Error! Bookmark not defined.
15.2 Nhân lực	Error! Bookmark not defined.
15.3 Trang thiết bị	15
15.4 Thông tin	15
16 Cơ sở hạ tầng và môi trường làm việc	15
17 Các hoạt động trong hành động bom mìn	16
17.1 Các yêu cầu đối với các sản phẩm và dịch vụ hành động bom mìn	16
17.2 Lập kế hoạch cho các quy trình, sản phẩm và dịch vụ hành động bom mìn	16

17.3	Kiểm soát các quy trình, sản phẩm và dịch vụ hành động bom mìn	17
17.4	Xác định và truy xuất nguồn gốc các sản phẩm và quy trình hành động bom mìn ..	17
17.5	Kiểm soát quy trình	18
17.6	Phát hành sản phẩm	18
17.7	Kiểm soát các sản phẩm không phù hợp	19
17.8	Các hoạt động sau hoàn thành	19
18	Thông tin liên lạc và sự tham gia	19
19	Hồ sơ	Error! Bookmark not defined.
20	Hiệu suất hoạt động	21
20.1	Giám sát, phân tích và đánh giá	21
20.2	Kiểm toán chất lượng	21
21	Cải tiến	22
22	Rà soát công tác quản lý	22
23	Trách nhiệm	23
23.1	Cơ quan hành động bom mìn quốc gia (CQHĐBMQG)	23
23.2	Trung tâm hành động bom mìn (TTHĐBM)	23
23.3	Tổ chức hành động bom mìn	23
23.4	Các nhà tài trợ, khách hàng và các bên liên quan khác	24
	Phụ lục A (Quy chuẩn) Tài liệu tham khảo	24

Lời tựa

Các tiêu chuẩn quốc tế cho các chương trình rà phá bom mìn nhân đạo được các nhóm công tác bom mìn đề xuất lần đầu tại một hội nghị kỹ thuật quốc tế ở Đan Mạch, vào tháng 7 năm 1996. Các tiêu chí được quy định cho tất cả các lĩnh vực của rà phá bom mìn, các tiêu chuẩn được khuyến nghị và một định nghĩa phổ quát mới về 'rà phá bom mìn' được đồng thuận. Cuối năm 1996, các nguyên tắc được đề xuất ở Đan Mạch được nhóm công tác bom mìn do LHQ dẫn đầu xây dựng và Tiêu chuẩn quốc tế về hoạt động rà phá bom mìn nhân đạo đã được xây dựng. Phiên bản đầu tiên được Cơ quan hành động bom mìn LHQ (UNMAS) ban hành vào tháng 3 năm 1997.

Phạm vi của các tiêu chuẩn ban đầu này đã được mở rộng để bao gồm các hợp phần khác của lĩnh vực hành động bom mìn và để phản ánh các thay đổi về các quy trình, thông lệ và quy tắc hoạt động. Các tiêu chuẩn được xây dựng lại và đổi tên thành Tiêu chuẩn hành động bom mìn quốc tế (IMAS) với phiên bản đầu tiên được ban hành vào tháng 10 năm 2001.

LHQ chịu trách nhiệm chung trong việc cho phép và khuyến khích sự quản lý hiệu quả các chương trình hành động bom mìn, bao gồm cả việc xây dựng và duy trì các tiêu chuẩn. UNMAS, do đó, là cơ quan thuộc LHQ chịu trách nhiệm về việc xây dựng và duy trì IMAS. IMAS được xây dựng với sự hỗ trợ của Trung tâm quốc tế Geneva về rà phá bom mìn nhân đạo.

Công tác chuẩn bị, xem xét và sửa đổi IMAS được thực hiện bởi các ủy ban kỹ thuật, với sự hỗ trợ của các tổ chức quốc tế, chính phủ và phi chính phủ. Phiên bản mới nhất của mỗi tiêu chuẩn, cùng với thông tin về công việc của các ủy ban kỹ thuật, có thể được tìm thấy tại <http://www.mineactionstandards.org/>. IMAS được xem xét ít nhất ba năm một lần để phản ánh việc xây dựng các quy tắc và thông lệ hành động bom mìn và để kết hợp các thay đổi với các quy định và yêu cầu quốc tế.

Giới thiệu

0.1. Phương pháp tiếp cận tổng quan

Việc giới thiệu tiêu chuẩn này đặt ra các nguyên tắc chung về quản lý chất lượng (QLCL), áp dụng cho tất cả các hoạt động liên quan đến các lĩnh vực chủ chốt của hành động bom mìn. Phần chính của tiêu chuẩn này đặt ra các yêu cầu tối thiểu cho hệ thống quản lý chất lượng trong hành động bom mìn (hệ thống QLCL).

Chi tiết phản ánh việc áp dụng các nguyên tắc này cho các hoạt động hành động bom mìn cụ thể được bao gồm trong các tiêu chuẩn IMAS có liên quan, được xác định trong Phụ lục A của tiêu chuẩn này.

Tiêu chuẩn này không nhằm mục đích giới thiệu các khái niệm mới cho lĩnh vực hành động bom mìn, hoặc áp đặt thêm gánh nặng, mà là để a) củng cố và xác định phần lớn những hoạt động diễn ra trong các chương trình hành động bom mìn và b) khuyến khích sự nhất quán cao hơn với công tác QLCL được hiểu rõ và thực hiện trong các ngành và lĩnh vực khác.

0.2. Mối quan hệ với Tiêu chuẩn ISO 9001

Tiêu chuẩn này dựa trên các nguyên tắc và yêu cầu được quy định trong Tiêu chuẩn ISO 9001: 2015; Tài liệu này không thay thế Tiêu chuẩn ISO 9001 trong bối cảnh hành động bom mìn. Các tổ chức hành động bom mìn được khuyến khích xem xét việc áp dụng các hệ thống được chứng nhận chính thức như Tiêu chuẩn ISO 9001 là một phần của hệ thống quản lý nội bộ.

Các chương trình hành động bom mìn và chính quyền không nhất thiết phải áp dụng Tiêu chuẩn ISO 9001 hoặc các mô hình QLCL được công nhận khác để tuân thủ tiêu chuẩn này, nhưng có một số lợi thế khi thực hiện theo Tiêu chuẩn ISO 9001, bao gồm việc:

- hưởng lợi từ nhiều kinh nghiệm và kiến thức thể hiện trong các tiêu chuẩn được xây dựng, thu được từ vô số ngành nghề và hoạt động trong nhiều thập kỷ;
- tiếp cận các biểu mẫu, công cụ và nguyên tắc được xây dựng;
- tiếp cận với một ngành nghề tư vấn và đào tạo toàn cầu;
- xác nhận chính thức về sự phù hợp và hiệu quả của Hệ thống QLCL;
- quy trình đơn giản hóa khi đấu thầu nhiều hợp đồng của chính phủ trên khắp thế giới;
- niềm tin giữa các nhà quản lý về chất lượng và độ tin cậy của công việc được thực hiện bởi các tổ chức của chính họ; và
- giảm nguy cơ thất bại, sai lầm hoặc không phù hợp và hậu quả phát sinh từ các sự kiện đó.

Tiêu chuẩn ISO 9001: 2015 cũng bao gồm các tài liệu bổ sung, không được đề cập trong tiêu chuẩn này (chẳng hạn như sự quản lý các quy trình xây dựng kế hoạch), có thể được sử dụng cho một số tổ chức hành động bom mìn.

0.3. Khái quát

Các khái niệm về QLCL được xây dựng trong lĩnh vực hành động bom mìn, phản ánh sự hiểu biết rộng hơn về sự tương tác giữa các hoạt động thực tiễn và nhu cầu của các quốc gia và dân tộc bị ảnh hưởng, và vì chính quyền và các tổ chức hành động bom mìn đã chọn sử dụng nhiều hơn các mô hình QLCL được xây dựng, như Tiêu chuẩn ISO 9001.

Tiêu chuẩn này phản ánh sự mong đợi gia tăng giữa các nhà tài trợ, chính quyền và tổ chức hành động bom mìn về độ tin cậy liên quan đến mọi khía cạnh của hành động bom mìn. Mặc dù trọng tâm của công tác QLCL chủ yếu tập trung vào việc thực hiện các quy trình hiệu quả và phù hợp để mang lại các kết quả và sản phẩm đáp ứng các yêu cầu đã xác định, điều này mang lại các liên kết cơ bản đến các khái niệm rộng hơn về quản lý theo kết quả và nhu cầu hành động bom mìn để 'tạo ra sự khác biệt'.

Mục đích chính của Tiêu chuẩn IMAS nhằm hỗ trợ Cơ quan Hành động bom mìn Quốc gia (CQHĐBMQG) trong việc phát triển Tiêu chuẩn Hành động bom mìn quốc gia (TCHĐBMQG).

Đồng thời Tiêu chuẩn IMAS cung cấp hướng dẫn cho các tổ chức và cơ quan khác trong việc phát triển các hệ thống, quy trình hoạt động và quy trình quản lý nội bộ của riêng họ. Các nguyên tắc và yêu cầu được nêu trong Tiêu chuẩn IMAS này có liên quan đến tất cả các tổ chức hoạt động ở mọi cấp độ trong lĩnh vực hành động bom mìn.

0.4. Chất lượng trong hành động bom mìn

Trong lịch sử, lĩnh vực hành động bom mìn có xu hướng tập trung vào chất lượng của một sản phẩm cụ thể là đất đai được rà sạch, không tính đến các sản phẩm khác. Gần đây, nhiều nỗ lực được triển khai thực hiện để mở rộng phạm vi của QLCL trong hành động bom mìn nhằm bao gồm các quy trình, dịch vụ và sản phẩm của tất cả năm lĩnh vực chính của hành động bom mìn (rà phá bom mìn, giáo dục phòng tránh tai nạn bom mìn vật nổ, hỗ trợ nạn nhân, vận động chính sách và tiêu hủy kho vũ khí đạn dược). Chất lượng là một khái niệm cũng có thể áp dụng cho các hoạt động khác đang được các tổ chức hành động bom mìn giải quyết ngày càng nhiều như Quản lý An toàn Đạn dược, Quản lý Kho vũ khí và An ninh vật lý và tiêu hủy Vũ khí hạng nhẹ.

Toàn bộ công tác QLCL phụ thuộc vào sự sẵn có của thông tin: để cung cấp tài liệu, thông tin cho quy trình lập kế hoạch; để chỉ đạo thực hiện; để kiểm tra hiệu suất so với yêu cầu; và để hành động nhằm cải thiện chất lượng và an toàn của các quy trình, dịch vụ và sản phẩm. Những thay đổi gần đây của IMAS phản ánh sự nhấn mạnh ngày càng tăng trong việc sử dụng thông tin làm bằng chứng để hỗ trợ cho việc ra quyết định và sự hiểu biết về tương tác giữa các quy trình hành động bom mìn được cải thiện.

Trong hệ thống ISO, chất lượng được định nghĩa là *'mức độ mà một tập hợp các đặc điểm vốn có [...] đáp ứng các yêu cầu'*.¹ Trong bối cảnh chất lượng hành động bom mìn có thể được định nghĩa là *'mức độ mà một dịch vụ, sản phẩm hoặc đầu ra của hành động bom mìn đáp ứng các yêu cầu'*.

Để một tổ chức hành động bom mìn có thể đạt được chất lượng, cần phải có các yêu cầu được định rõ. Thông số kỹ thuật như vậy có thể được tìm thấy trong các tiêu chuẩn, hợp đồng, bản ghi nhớ, yêu cầu nhiệm vụ và các tài liệu tương tự khác. Các yêu cầu không phải luôn luôn được chỉ rõ bằng văn bản - chúng có thể được ngầm định, thường được hiểu hoặc được giả định là được chấp nhận. Nếu các yêu cầu không được chỉ định rõ ràng, điều đó làm khó, và đôi khi không thể, để đạt được chất lượng.

0.5. Quản lý chất lượng (QLCL) và Quản lý theo kết quả

'Quản lý theo kết quả là một chiến lược quản lý mà tất cả các nhân tố, có đóng góp trực tiếp hoặc gián tiếp để đạt được một tập hợp kết quả, đảm bảo rằng các quy trình, sản phẩm và dịch vụ đóng góp vào việc đạt được kết quả mong muốn (kết quả đầu ra, kết quả và mục tiêu hoặc tác động ở cấp độ cao hơn). Các nhân tố lần lượt sử dụng thông tin và bằng chứng về kết quả thực tế để đưa ra quyết định về thiết kế, nguồn lực và xây dựng các chương trình và hoạt động cũng như trách nhiệm và báo cáo'.²

Nếu QLCL trong hành động bom mìn xoay quanh việc quản lý các quy trình liên quan đến việc tạo ra các dịch vụ và sản phẩm hành động bom mìn, thì Quản lý theo kết quả xoay quanh mức độ mà các sản phẩm và dịch vụ đó tạo ra sự khác biệt thực sự cho những người bị ảnh hưởng. Như vậy, Quản lý theo kết quả giải quyết bối cảnh chung bên trong công tác QLCL. QLCL tập trung vào *'quy trình, sản phẩm và dịch vụ'* trong định nghĩa trên, nhưng điều này chỉ có thể đạt được nếu các yêu cầu cho *'việc đạt được kết quả mong muốn (kết quả đầu ra, kết quả và mục tiêu hoặc tác động ở cấp độ cao hơn)'*, được xác định rõ ràng.

Quản lý theo kết quả dựa trên việc áp dụng thành công công tác QLCL cho các quy trình, dịch vụ và sản phẩm, trong khi QLCL dựa vào sự hiệu quả của Quản lý theo kết quả để đảm bảo các yêu cầu được chỉ định rõ ràng và kết quả thực tế được sử dụng để thúc đẩy các vòng phản hồi nhằm cập nhật và cải thiện tất cả các khía cạnh của Hệ thống QLCL. Các hệ thống Quản

¹ Định nghĩa ISO 9000: 2015 3.1.1

² Cẩm nang quản lý theo kết quả, Nhóm phát triển Liên hợp quốc (UNDG), tháng 10 năm 2011

lý theo kết quả thường sử dụng "chu kỳ chỉ đạo" hàng năm được liên kết với kế hoạch hàng năm để xem xét và cải thiện hiệu suất.

Tiêu chuẩn này không trực tiếp đề cập đến Quản lý theo kết quả trong hành động bom mìn, nhưng nó nhấn mạnh tầm quan trọng của việc nắm rõ Quản lý theo kết quả và bối cảnh hành động bom mìn, đảm bảo rằng các yêu cầu chất lượng được chỉ định và đảm bảo các nhu cầu và mong đợi của các bên liên quan được phản ánh đúng trong các sản phẩm và dịch vụ hành động bom mìn; công việc này đòi hỏi phải áp dụng nhất quán và toàn diện các nguyên tắc Quản lý theo kết quả.

0.6. Sản phẩm hành động bom mìn

Sản phẩm của các quy trình có thể bao gồm vật chất, thông tin và / hoặc năng lượng. Các sản phẩm hành động bom mìn bao gồm, nhưng không giới hạn đến:

- a) Thông tin: không có thông tin đi kèm, nhiều sản phẩm của hành động bom mìn (đặc biệt là những sản phẩm liên quan đến giải phóng đất đai) bị hạn chế hoặc không có giá trị. Thông tin là một sản phẩm đúng nghĩa. Hồ sơ, báo cáo và chiến dịch thông tin công cộng đều cung cấp sản phẩm thông tin cho mọi người.
- b) Đất đai: các quy trình giải phóng đất đai bàn giao đất không ô nhiễm, giảm thiểu khả năng ô nhiễm và được rà sạch. Tất cả quy trình đều được yêu cầu phải đáp ứng cùng một yêu cầu chất lượng cơ bản – đó là đất đai an toàn, không có vật nổ nguy hiểm với độ sâu quy định.
- c) Phụ kiện: từ chân tay giả, cho đến các dụng cụ huấn luyện được sử dụng không có sự hiện diện của vật nổ chưa nổ, phế liệu như thuốc nổ, vỏ kim loại và vật liệu chèn lót sót lại từ việc phi quân sự hóa và các chương trình tiêu hủy kho đạn được, hàng rào và đánh dấu cảnh báo được sử dụng để phân định khu vực nguy hiểm và kho đạn được.
- d) Nhân lực: hành động bom mìn tiến hành một loạt các quy trình tuyển dụng và đào tạo. Mỗi hoạt động này cung cấp nhân viên được đào tạo và có đủ năng lực như là sản phẩm của quy trình.

Các sản phẩm / kết quả đầu ra khác có thể được liên kết với các hoạt động, dự án, chương trình và hợp đồng hành động bom mìn cụ thể.

Mặc dù hầu hết các sản phẩm hành động bom mìn đều thiên về 'vật chất' và 'thông tin' từ góc độ của công tác QLCL, các sản phẩm 'năng lượng' (âm thanh, ánh sáng, gây rung chuyển mặt đất, v.v.) cũng là những yếu tố nếu Đốt cháy và Gây nổ không hạn chế được sử dụng để tiêu hủy vũ khí bom đạn nhỏ dư thừa, có khả năng có ý nghĩa khi giải quyết các vấn đề liên quan đến bảo vệ môi trường.

0.7. Các nguyên tắc QLCL trong hành động bom mìn

0.7.1 Tổng quan

Quản lý chất lượng không phải là một thách thức kỹ thuật hoặc phức tạp. Thay vào đó, nó dựa vào việc áp dụng trùng lặp và nhất quán các nguyên tắc đơn giản trong các hoạt động của một tổ chức. Các nguyên tắc chính quan trọng đối với việc quản lý chất lượng hành động bom mìn được mô tả trong phần còn lại của mục này.

0.7.2 Tập trung vào khách hàng

Trong bối cảnh hành động bom mìn, thuật ngữ 'khách hàng' có thể bao gồm một loạt các tổ chức và nhóm đóng góp, tiếp nhận hoặc quan tâm đến các sản phẩm, kết quả đầu ra và kết quả của hành động bom mìn. Khách hàng bao gồm:

- a. các tổ chức, nhóm và cá nhân tiếp nhận sản phẩm và kết quả đầu ra của hành động bom mìn bao gồm: người hưởng lợi; người sử dụng đất; chủ sở hữu đất; chính quyền địa phương, khu vực và quốc gia; nạn nhân; thực tập sinh; v.v.;
- b. chính quyền, cơ quan và các nhóm tổ chức triển khai các chương trình hành động bom

- mìn: CQHĐBMQG; TTHĐBM; Các cơ quan LHQ; v.v.; và
- c. các tổ chức đóng góp kinh phí cho các dịch vụ hành động bom mìn: các nhà tài trợ quốc tế; các cơ quan ban ngành chính phủ của quốc gia và khu vực; khách hàng thương mại; v.v.

QLCL trong hành động bom mìn tập trung vào việc đáp ứng các yêu cầu của các nhóm khách hàng khác nhau, không chỉ những người hưởng lợi tức thời. Trong một số trường hợp (chẳng hạn như giữa khách hàng thương mại và nhà cung cấp dịch vụ hành động bom mìn), mối quan hệ có thể tương đối đơn giản. Ở những đối tượng khác (chẳng hạn khi một tổ chức phi chính phủ được một nhà tài trợ quốc tế tài trợ, được một cơ quan quốc gia giao nhiệm vụ, và triển khai cung cấp dịch vụ / sản phẩm cho cộng đồng địa phương), tình huống này phức tạp hơn một cách đáng kể.

Nguyên tắc cơ bản của 'tập trung vào khách hàng' vẫn được áp dụng trong mọi trường hợp, nhưng các nhà quản lý cần đưa ra phán đoán trong việc cân bằng giữa nhu cầu và mong đợi của các nhóm khách hàng khác nhau.

0.7.3 Sự lãnh đạo

Hệ thống QLCL trong hành động bom mìn chỉ thành công nếu có sự cam kết từ các cấp cao nhất của chương trình hành động bom mìn và trong nội bộ các tổ chức hành động bom mìn.

Các nhà lãnh đạo hành động bom mìn (dù ở cấp độ chương trình hoặc tổ chức) chính thức truyền đạt sự tập trung của họ vào nhu cầu và mong đợi của khách hàng thông qua Chính sách chất lượng, thông qua nội dung của QLCL và các quy trình hoạt động tiêu chuẩn khác (SOP) và thông qua các đánh giá cải tiến liên tục. Một cách không chính thức, các nhà lãnh đạo truyền đạt cam kết của họ thông qua nội dung của các tài liệu, các cuộc họp, hội thảo và vào tất cả những dịp khác khi có hoạt động tương tác với người lao động và các bên liên quan.

0.7.4 Sự tham gia của cộng đồng

Một Hệ thống QLCL hiệu quả không chỉ yêu cầu sự cam kết từ các cấp quản lý cao nhất. Nó đòi hỏi những người thực hiện các quy trình và hoạt động trong hành động bom mìn phải hiểu vai trò và trách nhiệm của họ và có năng lực, kỹ năng và kiến thức cần thiết để thực hiện các chức năng của họ một cách đáng tin cậy và nhất quán.

Hệ thống QLCL tốt nhất tận dụng kinh nghiệm và kiến thức của cộng đồng, những người phải triển khai thực hiện hệ thống trong việc xác định các quy trình chính, xây dựng quy trình và đặt ra các mục tiêu. Việc thu hút cộng đồng tham gia vào việc thiết kế, xây dựng, triển khai thực hiện và đánh giá hệ thống QLCL khuyến khích ý thức sở hữu tập thể và giúp duy trì niềm tin của nhân viên về sự phù hợp và giá trị của hệ thống.

0.7.5 Giới tính và sự đa dạng

Không có chương trình hành động bom mìn có thể thành công trong việc đáp ứng các yêu cầu của các bên liên quan trừ khi nó phản ánh các hoàn cảnh, yêu cầu và nhu cầu khác nhau của các nhóm giới tính và đa dạng khác nhau.

Thực hiện được điều này không phải là một tính năng tùy chọn của Hệ thống QLCL trong hành động bom mìn, nhưng là tính năng cơ bản cho khái niệm và định nghĩa về chất lượng.

0.7.6 Phương pháp tiếp cận quy trình

Phương thức tiếp cận quy trình dựa trên sự công nhận rằng, để có niềm tin vào chất lượng sản phẩm hoặc kết quả đầu ra của một quy trình, cần phải có niềm tin vào các yếu tố đầu vào và các hoạt động trong quy trình đó.

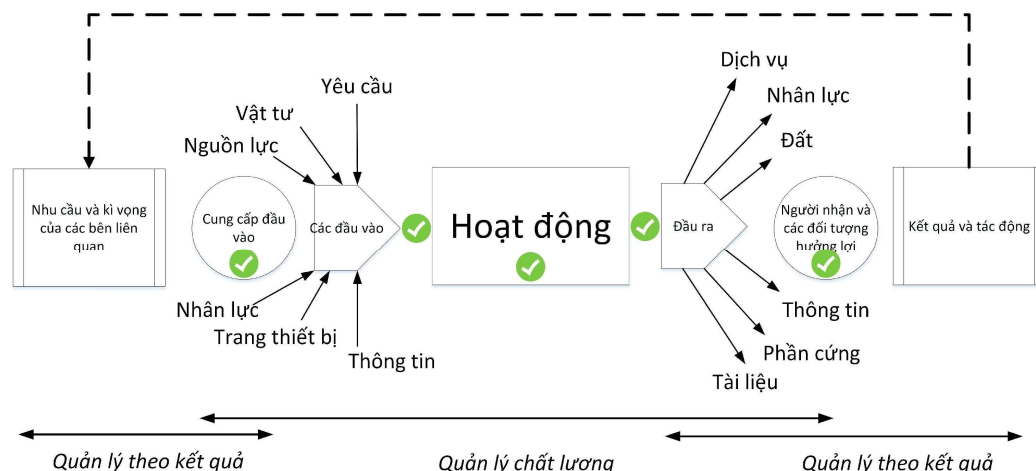
Hình 1 cho thấy các yếu tố chất lượng chính và các tương tác trong một quy trình. Đánh dấu xác định các cơ hội để kiểm tra sự phù hợp bao gồm:

- Sự đánh giá các nhà cung cấp (bao gồm cả sự công nhận năng lực);
- Sự kiểm soát chất lượng (KSCL) của các yếu tố đầu vào cho một quy trình (như kiểm tra việc tiếp nhận trang thiết bị);
- Sự giám sát tiến độ trong các hoạt động (như được mô tả trong IMAS 07.40);
- KSCL của đầu ra trước khi phát hành (bao gồm cả quy trình hoàn thành giải phóng đất đai); và
- Sự khảo sát sau khi giải phóng đất đai đối với người tiếp nhận và người hưởng lợi (đánh giá tác động sau rà phá, khảo sát sự hài lòng của người hưởng lợi, v.v.).

Khi các quy trình tương tác, chúng trở thành một hệ thống.

Hình 1 cũng nêu bật cách Quản lý theo kết quả bao quanh QLCL. Ngoài bất kỳ sự giám sát nào về sự hài lòng của khách hàng / các bên liên quan giữa người tiếp nhận và người hưởng lợi, các kết quả và tác động phát sinh từ các quy trình và sản phẩm hành động bom mìn là một phần quan trọng trong bối cảnh hành động bom mìn. Các kết quả, kết quả đầu ra và tác động của công việc hành động bom mìn trước đây nên cung cấp thông tin cho các yêu cầu hiện tại và tương lai và ảnh hưởng trực tiếp đến việc cải thiện các quy trình, sản phẩm và dịch vụ trong hành động bom mìn.

QLCL và Quản lý theo kết quả thường được coi là riêng biệt, nếu các chức năng được liên kết chặt chẽ trong Chương trình hành động bom mìn. Các nhà quản lý và chính quyền trong hành động bom mìn nên cẩn thận khi thực hiện điều này. Hai phương pháp tiếp cận có liên quan chặt chẽ với nhau và dựa vào nhau đến mức, các nhà quản lý Chương trình hành động bom mìn nên liên tục nhận thức được ý nghĩa của các quyết định được đưa ra trong một hệ thống khác.



Hình 1: các yếu tố quy trình, nhịp, tương tác và kiểm tra, bao gồm các ví dụ về đầu vào và kết quả đầu ra.

Chất lượng thường được định nghĩa là sự hài lòng của các yêu cầu của khách hàng (hoặc bên quan tâm), nhưng điều quan trọng là phải tự tin rằng các yêu cầu phù hợp với các mục tiêu chiến lược, chính sách và định hướng của một tổ chức hoặc Chương trình hành động bom mìn. Đáp ứng một yêu cầu đặt ra có thể đáp ứng một định nghĩa hẹp về chất lượng, nhưng nó có ít giá trị trong bối cảnh rộng hơn nếu yêu cầu đó không liên quan đến kết quả, kết quả đầu ra hoặc tác động có lợi.

Một trong những đặc điểm của các sản phẩm được quản lý chất lượng là chúng 'phù hợp với mục đích'. Quản lý theo kết quả tập trung vào các câu hỏi về mục đích và làm thế nào các nhà quản lý biết rằng một mục đích đã được thỏa mãn. Sự tương tác giữa Quản lý theo kết quả và QLCL giúp đảm bảo rằng các nhà quản lý hành động bom mìn hiểu và phản ánh cả "mục đích" và "sự phù hợp của mục đích" trong mọi khía cạnh của các quy trình, sản phẩm và dịch vụ của tổ chức hành động bom mìn.

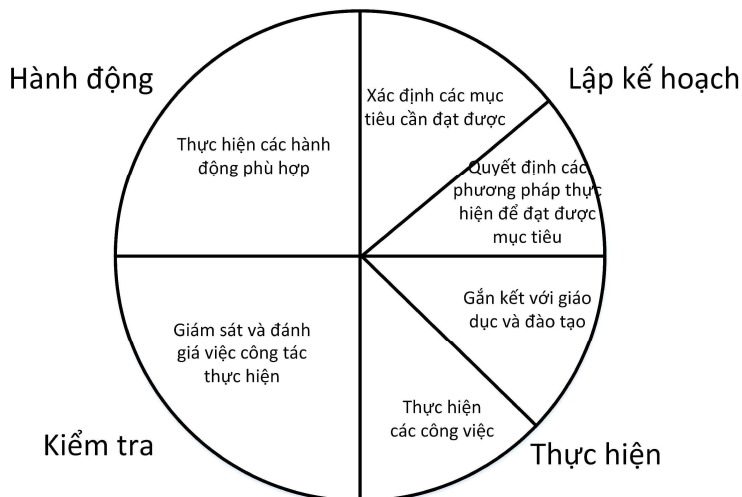
0.7.7 Cải tiến liên tục

Khái niệm cải tiến liên tục là cốt lõi của mọi hệ thống QLCL hiệu quả. Nó cũng phản ánh các nguyên tắc cơ bản của cam kết nghề nghiệp và mong muốn tiềm ẩn để thực hiện một công việc tốt. Cải tiến không chỉ liên quan đến việc xác định các vấn đề hiện có trong một hệ thống, mà còn xác định các cơ hội để làm cho mọi thứ tốt hơn.

Yếu tố tác động đằng sau các quy trình cải tiến liên tục là chu trình PDCA (lập kế hoạch – thực hiện – kiểm tra – hành động). Các chu trình PDCA diễn ra ở mọi cấp độ và trong mọi hoạt động hành động bom mìn. Đối với hầu hết mọi người, các nguyên tắc cải tiến liên tục thuộc về bản năng. Trong các tổ chức, quy trình cải tiến nên được quản lý theo cấu trúc. Có nhiều cách khác nhau để minh họa chu trình PDCA, nhưng một trong những cách được biết đến nhiều nhất là Chu trình Deming / Ishikawa (hình 2).

Các tổ chức hành động bom mìn có chất lượng không e sợ việc phát hiện các lĩnh vực có thể cần cải thiện; thay vào đó các tổ chức này hoan nghênh các đề xuất, phản hồi và quan sát về các khía cạnh của hệ thống có thể được cải thiện, dù đến từ bất kỳ nguồn nào. Một cách công bằng, chính quyền và các nhà quản lý không tìm cách trừng phạt những cá nhân phát hiện những lĩnh vực có thể cần cải thiện; thay vào đó họ khuyến khích, lắng nghe và nhận ra sự chuyên nghiệp của người lao động và các bên liên quan khác, những người đưa ra các đề xuất cải tiến.

Áp dụng phương pháp PDCA có thể nhanh chóng và đơn giản, hoặc có thể đòi hỏi nhiều hơn, tùy thuộc vào hoàn cảnh và quy mô của hoạt động. Quy trình hoạch định chiến lược MAP là một chu trình PDCA quy mô lớn, thời gian dài. Quy trình giải phóng đất đai (với các quyết định được lập lại để đáp ứng với điều tra phi kỹ thuật (ĐTPKT), khảo sát kỹ thuật (KSKT), rà phá bom mìn và bàn giao) là một quy mô nhỏ hơn, là ví dụ về thời gian ngắn hơn của chu trình PDCA trong hành động bom mìn. Ứng phó với sự không phù hợp được phát hiện trong hoạt động giám sát hiện trường là một lí do khác để trình tự PDCA được đưa vào thực tế.



Hình 2: Chu kỳ cải tiến liên tục của Deming / Ishikawa³

Các chu kỳ tương tự có thể được tìm thấy trong lĩnh vực hành động bom mìn: chúng mang tầm quan trọng lớn nhất. Việc cải tiến diễn ra mỗi khi vòng lặp PDCA được đóng lại. Mỗi khi một vòng lặp được mở (thường là do không có hành động tiếp theo nào được thực hiện), thì cơ hội để cải thiện bị bỏ lỡ và một khuyết điểm trong hệ thống hành động bom mìn không được giải quyết. Việc không đáp ứng các cơ hội để cải thiện có tác động bất lợi mạnh mẽ đến động lực và sự tham gia của nhân sự và các bên liên quan khác, là những người nhận thức được cơ hội để cải thiện mà không thực hiện.

Không phải mọi cơ hội cải tiến đều yêu cầu công tác quản lý về hình thức một cách đầy đủ,

³ Được Tiến sĩ W. Edwards Deming phát triển; và K. Ishikawa nâng cao hơn nữa.

nhưng các nhà quản lý và nhà chức trách hành động bom mìn cần đảm bảo rằng những cá nhân đó thực hiện biện pháp phản hồi tích cực được xác định, nắm bắt trong hệ thống và thực hiện hành động thích hợp.

Bất kỳ tổ chức nào nghiêm túc với công việc họ làm và muốn người khác nhận thức được sự nghiêm túc đó, cần nắm bắt, đề cao và nỗ lực trong việc áp dụng các khái niệm cải tiến liên tục vào tất cả các khía cạnh của quy trình, sản phẩm và dịch vụ của mình.

0.7.8 Ra quyết định dựa trên bằng chứng

Sử dụng bằng chứng để hỗ trợ cho việc ra quyết định là nền tảng cho công tác QLCL trong hành động bom mìn. Các nguyên tắc tương tự áp dụng cho các hoạt động hành động bom mìn cốt lõi như Giải phóng đất đai - một quy trình thu thập dữ liệu để hỗ trợ quy trình ra quyết định lặp đi lặp lại về việc đất đai nào còn nguy hiểm và có thể được giải phóng an toàn.

IMAS 07.11 về Giải phóng đất đai, 08.10 về Điều tra phi kỹ thuật và 08.20 về Khảo sát kỹ thuật đòi hỏi phải tập trung liên tục vào việc thu thập và phân tích bằng chứng để hỗ trợ cho việc ra quyết định giải phóng đất đai hợp lệ và hiệu quả. Khái niệm 'tất cả các nỗ lực hợp lý' dựa trên việc sử dụng bằng chứng để chỉ ra rằng hành động tiếp theo tại một địa điểm giải phóng đất đai là không hợp lý (đó là hợp logic).

Cho dù các nhà quản lý hành động bom mìn đang quyết định cách tốt nhất để hướng đến mục tiêu và triển khai hoạt động giáo dục rủi ro, đang xác định hành động phù hợp để hỗ trợ nạn nhân hoặc tham gia vào việc lập kế hoạch và thực hiện các hoạt động hành động bom mìn khác, họ nên sử dụng bằng chứng có sẵn để thông báo các quyết định của mình. Nếu không có bằng chứng, họ nên thực hiện các bước để có được nó.

07.40 về Giám sát các Tổ chức Hành động bom mìn tập trung vào việc thu thập và phân tích bằng chứng để hỗ trợ cho việc ra quyết định liên quan đến hiệu suất của các tổ chức hành động bom mìn và cải tiến liên tục các hoạt động, quy trình và sản phẩm hành động bom mìn.

Sử dụng, và ghi lại, bằng chứng để hỗ trợ các quyết định hành động bom mìn không chỉ là cách thực hiện tốt trong các điều khoản QLCL. Điều này cũng đóng một phần quan trọng trong việc quản lý trách nhiệm pháp lý, thông qua việc cung cấp bằng chứng khách quan để chứng minh sự tuân thủ các tiêu chuẩn và SOP, nếu những người ra quyết định phải được kêu gọi để chứng minh cho hành động của họ.

0.7.9 Quản lý các mối quan hệ

Hành động bom mìn liên quan đến số lượng lớn cá nhân và tổ chức. Chất lượng được quản lý tốt nhất khi mọi cá nhân và tổ chức truyền đạt kỳ vọng của họ và hiểu được những kỳ vọng của người khác. Các tổ chức trong Chương trình hành động bom mìn nên có các mục đích và mục tiêu ngang nhau, và động cơ tương thích và cùng có lợi.

Mối quan hệ với tất cả các bên liên quan cần được quản lý, mặc dù các phương tiện thực hiện khác nhau đáng kể tùy thuộc vào vai trò và mức độ tham gia của các bên liên quan khác nhau.

Mối quan hệ có thể được quản lý thông qua các phương thức chính thống, chẳng hạn như hợp đồng và thỏa thuận, và không chính thức trong các tiếp xúc làm việc thông thường. Các bên liên quan có cơ hội tham gia, ở một mức độ thích hợp, trong việc lập kế hoạch, thực hiện, giám sát và ra quyết định trong hành động bom mìn, theo xu hướng được thúc đẩy, hỗ trợ và theo thẩm quyền.

0.8. Quản lý rủi ro và chất lượng

Lĩnh vực hành động bom mìn đang sử dụng nhiều hơn các nguyên tắc và công cụ quản lý rủi ro có cấu trúc trong tất cả các hoạt động và ở tất cả các cấp trong Chương trình hành động bom mìn và các tổ chức riêng lẻ. Các hệ thống QLCL chính thức (như ISO 9001) hiện sử dụng rõ ràng hơn các phương pháp và thuật ngữ quản lý rủi ro và mong muốn các tổ chức đạt được chứng nhận như này.

QLCL (như quản lý môi trường và an toàn) là một quy trình quản lý rủi ro. Nó liên quan đến việc xác định các khía cạnh của các quy trình và sản phẩm của tổ chức có thể không đáp ứng các yêu cầu và sau đó phát triển các quy trình, kiểm tra và hệ thống giám sát để giảm khả năng thất bại xuống mức chấp nhận được.

Rủi ro và cơ hội được gắn kết chặt chẽ. Các tổ chức hành động bom mìn gặp phải các cơ hội để cải thiện các dịch vụ và sản phẩm họ cung cấp, và để cải thiện mức độ đáp ứng các yêu cầu của các bên liên quan. Nguyên tắc cải tiến liên tục giúp các tổ chức đáp ứng các cơ hội để cải thiện ở mọi cấp độ.

Rủi ro được định nghĩa là "ảnh hưởng của sự không chắc chắn đối với các mục tiêu" (Hướng dẫn ISO 73:2009). Rủi ro thường được thể hiện thông qua tham chiếu đến 'sự kết hợp giữa xác suất xảy ra tác hại và mức độ nghiêm trọng của tác hại đó' (IMAS 04.10 và Hướng dẫn ISO 51:1999). Phương tiện căn bản để giảm thiểu sự không chắc chắn, trong mọi tình huống hoặc hoàn cảnh, là thu thập và phân tích có hệ thống các thông tin đầy đủ, có liên quan.

0.9. Mối quan hệ với các hệ thống quản lý khác

Quản lý môi trường và an toàn có liên quan chặt chẽ với chất lượng, đặc biệt liên quan đến các hoạt động kỹ thuật trong hành động bom mìn như điều tra khảo sát và rà phá bom mìn, xử lý vật nổ và tiêu hủy kho vũ khí. Các hệ thống quản lý an toàn và sức khỏe lao động hiện có, như OHSAS 18001 và các hệ thống quản lý môi trường, như ISO 14001, thể hiện nhiều tính năng tương tự như các hệ thống QLCL.

Các tổ chức chọn đạt chứng nhận đối với các tiêu chuẩn quản lý môi trường và an toàn sử dụng rộng rãi các công cụ (như xem xét quản lý, phản hồi về sự không phù hợp, kiểm soát tài liệu) được tìm thấy trong Hệ thống QLCL.

Các tổ chức hành động bom mìn thường giải quyết các yêu cầu về an toàn và sức khỏe lao động (ATSKLĐ) và các yêu cầu quản lý môi trường trong các SOP. SOP là một phần quan trọng của Hệ thống QLCL trong hành động bom mìn.

IMAS 10.10 nêu chi tiết các yêu cầu chung về an toàn và sức khỏe lao động trong hành động bom mìn và IMAS 10.70 giải quyết các yêu cầu liên quan đến bảo vệ môi trường.

Hệ thống QLCL được cung cấp thông tin từ các khía cạnh của phạm vi chiến lược, được phản ánh trong các kế hoạch chiến lược hành động bom mìn quốc gia, cũng như ở cấp độ tổ chức. Hệ thống QLCL cũng phải phù hợp với các mục đích và mục tiêu mức độ cao hơn của một chương trình hoặc tổ chức. Đồng thời, các nguyên tắc của QLCL được áp dụng khi xây dựng kế hoạch chiến lược. Cho dù sử dụng chu trình PDCA để thúc đẩy phát triển, thực hiện, đánh giá và cải thiện kế hoạch chiến lược hay để đảm bảo rằng tài liệu chiến lược đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan, QLCL là một tính năng quan trọng của quy trình quản lý chiến lược tin cậy.

0.10. QLCL ở các cấp độ khác nhau trong Chương trình Hành động bom mìn

Mặc dù các nguyên tắc của QLCL hầu như được áp dụng phổ biến, trong các hoạt động khác nhau và ở các cấp độ khác nhau trong một tổ chức hoặc chương trình, có những khác biệt quan trọng cần được xem xét khi tìm cách áp dụng QLCL ở cấp độ chương trình tổng thể. Hệ thống QLCL (như ISO 9001) thường được thiết kế để được áp dụng trong một cấu trúc quản lý phân cấp rõ ràng.

Trong trường hợp cấu trúc như vậy không tồn tại hoặc có sự phụ thuộc vào sự đồng thuận thay vì chỉ thị, như khi áp dụng cho toàn bộ Chương trình HDBM, chính quyền có thể muốn xem xét áp dụng các phương pháp bổ sung cũng như Quản lý dựa trên kết quả.⁴

⁴ Chẳng hạn như hệ thống quản lý hợp tác Capacity Works - được GIZ (Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit) xây dựng

Quản lý chất lượng trong hành động bom mìn

1 Phạm vi

Tiêu chuẩn này cung cấp các hướng dẫn để triển khai thực hiện một hệ thống quản lý chất lượng (QLCL) cho các chương trình và tổ chức hành động bom mìn. Tài liệu chủ yếu được áp dụng cho các cơ quan hành động bom mìn quốc gia (CQHĐBMQG) và các trung tâm hành động bom mìn quốc gia (TTHĐBMQG), nhưng các nguyên tắc vẫn còn hiệu lực và nên được sử dụng để tạo cơ sở cho các Hệ thống QLCL nội bộ được các tổ chức hành động bom mìn và các cơ quan chính phủ ở những quốc gia nơi Bộ Quốc phòng hoặc Bộ Nội vụ thực hiện thẩm quyền độc quyền đối với các hoạt động tiêu hủy liên quan đến quản lý kho vũ khí và an toàn vật lý, quản lý an toàn đạn dược và vũ khí hạng nhẹ sử dụng.

Quyết định của CQHĐBMQG hoặc cơ quan khác có thẩm quyền, áp dụng Hệ thống QLCL đối với chương trình hành động bom mìn quốc gia không loại bỏ các tổ chức thực hiện hành động bom mìn về yêu cầu quản lý chất lượng dịch vụ và sản phẩm của chính họ. Hệ thống QLCL nội bộ của tổ chức phải phù hợp với các yêu cầu QLCL của Chương trình hành động bom mìn.

Tiêu chuẩn này nên được sử dụng cùng với IMAS 07.40 về Giám sát của các tổ chức Hành động bom mìn.

2 Tài liệu tham khảo

Một danh mục các tài liệu tham khảo quy chuẩn được liệt kê trong Phụ lục A. Tài liệu tham khảo quy chuẩn là tài liệu quan trọng được tham khảo để đưa vào tiêu chuẩn này và là một phần của các quy định trong tiêu chuẩn này.

3 Các thuật ngữ, định nghĩa và từ viết tắt

Một bảng từ vựng hoàn chỉnh với tất cả các thuật ngữ, định nghĩa và từ viết tắt được sử dụng trong bộ tiêu chuẩn IMAS được đưa vào IMAS 04.10.

Trong bộ tiêu chuẩn IMAS, các từ 'phải', 'nên' và 'có thể' được sử dụng để biểu thị mức độ tuân thủ mong muốn. Việc sử dụng này phù hợp với ngôn ngữ được sử dụng trong các tiêu chuẩn và hướng dẫn ISO:

- a) 'Phải' được dùng để chỉ ra các yêu cầu, phương pháp hoặc thông số kỹ thuật phải được áp dụng để tuân theo tiêu chuẩn.
- b) 'Nên' được dùng để chỉ ra các yêu cầu, phương pháp hoặc thông số kỹ thuật được ưu tiên.
- c) 'Có thể' được dùng để chỉ ra một phương pháp hoặc phương hướng hành động có thể.

Thuật ngữ "Cơ quan hành động bom mìn quốc gia" (CQHĐBMQG) đề cập đến cơ quan chính phủ, thường là ủy ban liên bộ, của một quốc gia chịu ảnh hưởng bởi bom mìn, có trách nhiệm quy định, quản lý và điều phối các hành động bom mìn.

Ghi chú: Trong trường hợp không có CQHĐBMQG và ở bối cảnh phù hợp và cần thiết, LHQ, hoặc một số cơ quan quốc tế được công nhận khác, có thể đảm nhận một số hoặc tất cả các trách nhiệm, và thực hiện một số hoặc tất cả các chức năng, của một TTHĐBM hoặc một CQHĐBMQG.

Một tổ chức hành động bom mìn là "bất kỳ tổ chức nào (chính phủ, quân đội, thương mại hoặc phi chính phủ / xã hội dân sự) chịu trách nhiệm thực hiện các dự án hoặc nhiệm vụ hành động bom mìn. Tổ chức hành động bom mìn có thể là một nhà thầu chính, nhà thầu phụ, nhà tư vấn hoặc đại diện." theo IMAS 04.10 tháng 5/2013.

Một "đơn vị trực thuộc" là một phần của tổ chức hành động bom mìn được ủy nhiệm để thực hiện một hoặc nhiều hoạt động hành động bom mìn được định rõ, như khảo sát kỹ thuật, rà phá bom mìn, xử lý vật nổ (EOD), giáo dục nguy cơ bom mìn hoặc theo ưu tiên nhiệm vụ.

Chất lượng trong hành động bom mìn là "mức độ một dịch vụ, sản phẩm hoặc sản phẩm hành động bom mìn đáp ứng các yêu cầu".

Một quy trình là "một tập hợp các hoạt động tương quan hoặc tương tác với nhau, sử dụng các yếu tố đầu vào để thực hiện và đạt được một kết quả mong muốn" (ISO 9000: 2015)

Đầu vào là "các nguồn lực cần thiết cho một quy trình hoặc can thiệp bao gồm: nhân lực; tài chính; tài liệu; trang thiết bị; thông tin và sức lực".

Một kết quả đầu ra là "kết quả của một quy trình" (ISO 9000: 2015). Các kết quả đầu ra bao gồm "các sản phẩm, hàng hóa vốn và dịch vụ do can thiệp phát triển; cũng có thể bao gồm các thay đổi do can thiệp có liên quan đến kết quả đạt được." (Bảng chú giải của OECD về các thuật ngữ chính trong đánh giá và quản lý theo kết quả).

Các kết quả là "các khả năng hoặc đạt được các tác động ngắn hạn và trung hạn của các kết quả đầu ra của một can thiệp" (bảng thuật ngữ OECD về các thuật ngữ chính trong đánh giá và quản lý theo kết quả).

Tác động là "các tác động dài hạn thứ cấp và cơ bản, tích cực và tiêu cực được tạo ra do một can thiệp phát triển, trực tiếp hoặc gián tiếp, theo dự tính hoặc ngoài ý muốn" (bảng thuật ngữ OECD về các thuật ngữ chính trong đánh giá và quản lý theo kết quả).

Quản lý chất lượng (QLCL) là "Quản lý có liên quan đến chất lượng. QLCL có thể bao gồm thiết lập các chính sách và mục tiêu chất lượng và các quy trình để đạt được các mục tiêu chất lượng này thông qua lập kế hoạch chất lượng, đảm bảo chất lượng, kiểm soát chất lượng và cải thiện chất lượng." (ISO 9000:2015)

Đảm bảo chất lượng (ĐBCL) là "một phần của quản lý chất lượng tập trung vào việc cung cấp niềm tin rằng các yêu cầu chất lượng phải được đáp ứng" (ISO 9000: 2015). ĐBCL là một quá trình xây dựng lòng tin, dựa trên bằng chứng, rằng các yêu cầu chất lượng có thể được đáp ứng. ĐBCL bao gồm tất cả các hoạt động chủ động được một tổ chức thực hiện để tăng niềm tin về khả năng đáp ứng các yêu cầu.

Kiểm soát chất lượng (KSCL) là "một phần của quản lý chất lượng tập trung vào việc đáp ứng các yêu cầu chất lượng" (ISO 9000: 2015). KSCL giải quyết câu hỏi "chúng tôi có nhận được những gì chúng tôi muốn không?"

Năng lực là "khả năng áp dụng kiến thức và kỹ năng để đạt được kết quả theo dự tính" (ISO 9000: 2015).

Cải thiện là "hoạt động nhằm cải thiện hiệu suất." (ISO 9000:2015)

Sự phù hợp là "sự hoàn thành của một yêu cầu", sự không phù hợp là "sự không hoàn thành của một yêu cầu". (ISO 9000:2015)

Bên quan tâm là "một cá nhân hoặc tổ chức có thể ảnh hưởng, bị ảnh hưởng hoặc nhận thấy mình bị ảnh hưởng do một quyết định hoặc hoạt động" (ISO 9000: 2015). Trong hành động bom mìn, một bên quan tâm thường được gọi là *bên liên quan*. Thuật ngữ bên liên quan được sử dụng trong tiêu chuẩn này.

4 Mục đích

Mục đích chung của QLCL trong hành động bom mìn là tạo niềm tin (cho người hưởng lợi, tổ chức hành động bom mìn, CQHĐBMQG, nhà tài trợ và các bên liên quan khác) rằng các yêu cầu chất lượng đã được đáp ứng hoặc vượt quá, và các sản phẩm và dịch vụ hành động bom mìn là “phù hợp với mục đích”.

5 Bối cảnh

Các tổ chức hành động bom mìn phải xác định và đánh giá các khía cạnh bên trong và bên ngoài có liên quan đến định hướng chiến lược dự tính và điều đó có thể ảnh hưởng đến các hoạt động, kết quả đầu ra và kết quả dự tính của hoạt động hành động bom mìn.

- a) Bối cảnh nội bộ liên quan đến các hoạt động, nguồn lực, cấu trúc, giá trị, văn hóa, kiến thức và hiệu suất hoạt động của tổ chức hoặc chương trình hành động bom mìn.
- b) Bối cảnh hành động bom mìn bên ngoài liên quan đến các khía cạnh chính trị, kinh tế, xã hội, kỹ thuật, môi trường và pháp lý liên quan đến tổ chức / chương trình, ở cấp địa phương, khu vực, quốc gia và quốc tế.

Phân tích bối cảnh hành động bom mìn nên bao gồm công tác đánh giá các xu hướng chính có ý nghĩa đối với chương trình / tổ chức.

6 Nhu cầu và kỳ vọng

Nhu cầu và kỳ vọng của các bên liên quan phải được xác định, phân tích, đánh giá và phản ánh phù hợp trong Hệ thống QLCL. Các bên liên quan trong Chương trình Hành động bom mìn bao gồm, nhưng không giới hạn tới:

- a) Cơ quan hành động bom mìn quốc gia (CQHĐBMQG);
- b) Trung tâm hành động bom mìn (TTHĐBMQG), bao gồm các yếu tố QLCL;
- c) Người hưởng lợi;
- d) Cơ quan giám sát;
- e) Tổ chức hành động bom mìn;
- f) Các bộ, ngành của chính phủ;
- g) Các thể chế quốc tế;
- h) Các nhà tài trợ quốc tế;
- i) Các nhà đầu tư thương mại và nhà phát triển quỹ đất;
- j) Nạn nhân bom mìn vật nổ;
- k) Chủ sở hữu và người sử dụng đất; và
- l) Cộng đồng địa phương, xã hội và công chúng, nữ giới, trẻ em nữ, trẻ em nam và nam giới.

7 Giới tính và sự đa dạng

Hệ thống QLCL phải xem xét đến và phản ánh một cách thích hợp các nhu cầu, kỳ vọng và yêu cầu khác nhau của các nhóm về giới và đa dạng.

Hệ thống QLCL nên thu thập, báo cáo và phân tích dữ liệu liên quan đến các khía cạnh về giới và đa dạng của các chức năng lập kế hoạch, ưu tiên, thực hiện, giám sát, đánh giá và xem xét. Dữ liệu phân chia theo giới tính và độ tuổi nên được sử dụng.

8 Phạm vi của Hệ thống QLCL

Phạm vi của Hệ thống QLCL phải được xác định và ghi lại theo:

- a) bối cảnh của tổ chức / chương trình hành động bom mìn;
- b) nhu cầu và kỳ vọng của các bên liên quan; và
- c) các sản phẩm, dịch vụ và kết quả đầu ra của tổ chức / chương trình hành động bom mìn.

Khi xác định phạm vi của các cơ quan / nhà quản lý Hệ thống QLCL cần xem xét đến sự cần thiết phải kết nối giữa Hệ thống QLCL và hệ thống quản lý theo kết quả rộng hơn bao gồm các kết quả dự kiến, kết quả và tác động phát sinh từ hoạt động hành động bom mìn.

9 Sản phẩm của hành động bom mìn

Các cơ quan chức năng / nhà quản lý hành động bom mìn phải tự xác định các sản phẩm hành động bom mìn liên quan đến các hoạt động. Tối thiểu các sản phẩm hành động bom mìn phải tuân theo QLCL:

- a) giải phóng đất đai (đất không ô nhiễm, giảm thiểu khả năng ô nhiễm và / hoặc được rửa sạch);
- b) vật nổ để xử lý (tiêu hủy, vận chuyển, buôn bán, v.v.);
- c) các dữ liệu, thông tin và báo cáo;
- d) tuyển dụng và đào tạo nhân lực;
- e) mua sắm trang thiết bị hành động bom mìn;
- f) chân tay giả và chỉnh hình;
- g) tài liệu giáo dục nguy cơ bom mìn;
- h) dây chuyền xử lý phi quân sự hóa đạn dược và vũ khí hạng nhẹ; và
- i) các sản phẩm khác được các cơ quan / nhà quản lý hành động bom mìn xác định có liên quan đến phạm vi hoạt động.

10 Các quy trình hành động bom mìn

Các cơ quan chức năng / nhà quản lý hành động bom mìn phải xác định, chỉ rõ và ghi lại các quy trình liên quan đến hoạt động. Tối thiểu Hệ thống QLCL phải bao gồm các quy trình liên quan đến:

- a) Cung cấp sản phẩm / dịch vụ cho người dùng cuối / người hưởng lợi bao gồm:
 - Giải phóng đất đai;
 - Giáo dục nguy cơ bom mìn (ví dụ như tài liệu và truyền thông);
 - Hỗ trợ nạn nhân (ví dụ sản xuất chân tay giả);
 - Quản lý kho thuốc nổ;
- b) Hỗ trợ trực tiếp cho các quy trình cung cấp sản phẩm / dịch vụ bao gồm:
 - Lập kế hoạch, ưu tiên và nhiệm vụ;
 - Tuyển dụng và đào tạo;
 - Mua sắm và quản lý trang thiết bị; và
 - Quản lý thông tin.
- c) Các khía cạnh quan trọng khác của hoạt động, kết quả đầu ra và mục tiêu của tổ chức / chương trình được các cơ quan / nhà quản lý có liên quan xác định.

Mỗi quy trình trong Hệ thống QLCL phải được ghi lại bao gồm:

- e) Một tiêu đề xác định rõ / tài liệu tham khảo cho quy trình;
- f) Các đầu vào và kết quả đầu ra liên quan đến quá trình;
- g) Tương tác giữa các quy trình và thứ tự của bất kỳ tương tác;
- h) Liên kết sự hiệu quả và chỉ số hiệu suất hoạt động; và
- i) Xác định cá nhân / chức năng công việc nào có trách nhiệm và quyền hạn để thực hiện quy trình.

Các quy trình có thể được ghi nhận là các SOP.

11 Sự lãnh đạo và cam kết

Thành công trong việc phát triển, áp dụng, triển khai và cải tiến liên tục Hệ thống QLCL phụ thuộc vào sự lãnh đạo và tiếp tục cam kết từ các cấp cao nhất trong tổ chức / chương trình.

Cơ quan chức năng và người quản lý phải:

- a) thiết lập, lập tài liệu và duy trì chính sách chất lượng;
- b) thiết lập, lập tài liệu và duy trì các mục tiêu chất lượng, phù hợp với định hướng chiến lược và bối cảnh chung trong đó tổ chức hoạt động;
- c) giám sát và xem xét tiến trình và hiệu suất hoạt động của Hệ thống QLCL và thực hiện hành động khi cần thiết để đảm bảo đạt được các mục tiêu chất lượng;
- d) tích hợp Hệ thống QLCL vào các mục tiêu chiến lược, mục tiêu và hệ thống quản lý theo kết quả rộng hơn của tổ chức / chương trình;
- e) đảm bảo rằng có đủ nguồn lực để duy trì Hệ thống QLCL;
- f) tuyên truyền tầm quan trọng của việc tuân thủ các yêu cầu của Hệ thống QLCL; và
- g) đảm bảo rằng tính toàn vẹn của Hệ thống QLCL được duy trì bất cứ khi nào các thay đổi được lên kế hoạch và thực hiện.

Cơ quan chức năng và người quản lý phải đảm bảo rằng tổ chức / chương trình tập trung vào việc xác định, hiểu rõ và đáp ứng nhu cầu của người dùng cuối, người hưởng lợi và các bên liên quan quan trọng khác.

12 Chính sách chất lượng

Một chính sách chất lượng hành động bom mìn phải được thiết lập và lưu tài liệu. Chính sách chất lượng hành động bom mìn phải:

- a. Phù hợp với mục đích, chức năng và mục tiêu chiến lược của tổ chức / chương trình hành động bom mìn;
- b. Bao gồm một cam kết để đáp ứng các yêu cầu áp dụng bao gồm:
 - Tiêu chuẩn hành động bom mìn quốc gia (TCHĐBMQG);
 - Tiêu chuẩn hành động bom mìn quốc tế (IMAS), trong trường hợp không có TCHĐBMQG;
 - Hướng dẫn kỹ thuật đạn dược quốc tế (IATGs), nếu áp dụng;
 - Các công ước, luật, hiệp ước, quy định, tiêu chuẩn và thỏa thuận quốc gia và quốc tế khác.
- c. Bao gồm một cam kết đối với việc cải tiến liên tục các quy trình, sản phẩm và dịch vụ của hành động bom mìn, cũng như Hệ thống QLCL; và
- d. Cung cấp một khung thiết lập các mục tiêu chất lượng.

Chính sách này phải được tất cả những cá nhân / tổ chức có chức năng và trách nhiệm trong các hoạt động của chương trình / tổ chức và Hệ thống QLCL hiểu rõ và tuyên truyền. Chính sách chất lượng nên được cung cấp cho tất cả các bên liên quan.

13 Thiết lập mục tiêu

Các tổ chức / chương trình hành động bom mìn phải xác định các mục tiêu chất lượng có liên quan và có thể đạt được:

- a) liên quan đến phạm vi của các quy trình, sản phẩm và dịch vụ hành động của tổ chức / chương trình;
- b) phù hợp với chính sách chất lượng của tổ chức / chương trình;
- c) đo lường được;
- d) giám sát, xem xét và cập nhật;
- e) tuyên truyền; và
- f) bao gồm các khía cạnh phù hợp với sự hài lòng của các bên liên quan.

Các tổ chức hành động bom mìn phải xác định các mục tiêu hoạt động có liên quan và có thể đạt được cho các hoạt động hành động bom mìn:

- g) phản ánh các yêu cầu hoạt động áp dụng;
- h) có thể đo lường được;
- i) cho phép giám sát hiệu suất theo thời hạn, lịch trình, ngân sách và các tiêu chí khác khi thích hợp;

14 Lập kế hoạch trong Hệ thống QLCL

Khi lập kế hoạch hành động bom mìn, các cơ quan chức năng / nhà quản lý có liên quan của Hệ thống QLCL phải hành động để đảm bảo Hệ thống QLCL có thể đạt được kết quả dự tính, bao gồm:

- a) hiểu rõ các yêu cầu và kỳ vọng của các bên liên quan trong hành động bom mìn;
- b) ngăn ngừa hoặc giảm thiểu sự không phù hợp; và
- c) nâng cao hiệu suất hoạt động.

Lập kế hoạch của Hệ thống QLCL bao gồm:

- d) những gì sẽ được thực hiện;
- e) những nguồn lực nào sẽ được yêu cầu;
- f) cá nhân sẽ chịu trách nhiệm;
- g) khi hành động phải được hoàn thành; và
- h) hiệu suất hoạt động của Hệ thống QLCL phải được giám sát và đánh giá như thế nào.

Khi thay đổi được thực hiện trong Hệ thống QLCL, cơ quan chức năng / nhà quản lý phải:

- i) xác định mục đích của những thay đổi;
- j) xác định hậu quả tiềm tàng của những thay đổi;
- k) đảm bảo tính toàn vẹn liên tục của Hệ thống QLCL;
- l) đảm bảo rằng có đủ nguồn lực để thực hiện các thay đổi; và
- m) truyền đạt bất kỳ thay đổi nào liên quan đến trách nhiệm và cơ quan chức năng.

15 Các nguồn lực trong hành động bom mìn

15.1 Tổng quan

Các nguồn lực đầy đủ phải được cung cấp để thực hiện các chức năng, bao gồm các chức năng QLCL, cần thiết để duy trì niềm tin về sự an toàn, hiệu quả và hiệu suất của các dịch vụ và sản phẩm hành động bom mìn.

15.2 Nhân lực

Cơ quan chức năng và nhà quản lý hành động bom mìn phải:

- a) xác định các yêu cầu về năng lực của các chức năng công việc ảnh hưởng đến hiệu suất của các quy trình và sản phẩm hành động bom mìn (bao gồm cả các yêu cầu liên quan đến các hoạt động tiêu hủy liên quan đến quản lý vũ khí và an toàn vật lý, quản lý an toàn đạn dược và vũ khí hạng nhẹ);
- b) xác nhận năng lực của người lao động trên cơ sở giáo dục, đào tạo và / hoặc kinh nghiệm phù hợp;
- c) khi cần thiết, có biện pháp để đảm bảo năng lực của người lao động thông qua tuyển dụng, chuyển nhượng hoặc đào tạo bổ sung;
- d) giám sát hiệu quả đào tạo; và
- e) giữ lại hồ sơ phù hợp về đào tạo và năng lực.

Nhân viên hành động bom mìn phải được nhận hiểu về:

- f) chính sách chất lượng;
- g) mục tiêu chất lượng phù hợp với chức năng công việc;
- h) tầm quan trọng của vai trò và trách nhiệm của bản thân có liên quan đến chất lượng của các quy trình, dịch vụ và sản phẩm của hành động bom mìn; và
- i) Sự liên can về chất lượng và an toàn đối với việc không tuân thủ hệ thống QLCL.

15.3 Trang thiết bị

Cơ quan chức năng và nhà quản lý hành động bom mìn phải:

- a) xác định các yêu cầu về trang thiết bị cần thiết để triển khai thực hiện các quy trình, sản phẩm và dịch vụ hành động bom mìn an toàn, hiệu suất và hiệu quả;
- b) xác định cụ thể yêu cầu, truyền đạt yêu cầu cho nhà cung cấp và thực hiện các quy trình mua sắm;
- c) đảm bảo trang thiết bị được kiểm tra khi tiếp nhận để xác nhận chúng đáp ứng yêu cầu;
- d) thiết lập lịch trình bảo trì theo khuyến nghị của nhà sản xuất và theo yêu cầu của hoàn cảnh và điều kiện hiện hành;
- e) đảm bảo tổ chức đào tạo đầy đủ đối với các nhân viên sử dụng trang thiết bị;
- f) đảm bảo trang thiết bị được kiểm tra trước khi sử dụng;
- g) thực hiện kiểm soát vận hành, kiểm tra và thử nghiệm để xác nhận sự phù hợp và hoạt động liên tục của trang thiết bị;
- h) đảm bảo trang thiết bị không phù hợp được đánh dấu và / hoặc tách riêng để tránh việc sử dụng vô ý;
- i) đảm bảo hành động sửa chữa hoặc xử lý thích hợp với trang thiết bị không phù hợp; và
- j) duy trì và lưu giữ tài liệu trang thiết bị phù hợp với chủng loại, giá trị và tầm quan trọng của trang thiết bị.

15.4 Thông tin

Cơ quan chức năng và nhà quản lý hành động bom mìn phải:

- a) xác định các yêu cầu thông tin cần thiết để triển khai thực hiện hành động bom mìn an toàn, hiệu suất và hiệu quả;
- b) thiết lập các chính sách và thủ tục theo yêu cầu để đảm bảo thông tin hành động bom mìn có thể được thu thập / truy cập bởi các tổ chức hành động bom mìn và các bên liên quan;
- c) đảm bảo thông tin cần thiết được thu thập, báo cáo, phân tích và phổ biến từ các cá nhân có thẩm quyền theo các yêu cầu (dưới hình thức tiêu chuẩn, chính sách, SOP, biểu mẫu, v.v.);
- d) quản lý thông tin hành động bom mìn theo IMAS 05.10;
- e) lưu giữ, bảo mật, bảo vệ và sao lưu thông tin hành động bom mìn;
- f) đảm bảo thông tin hành động bom mìn sẵn sàng cho các bên liên quan để truy cập;
- g) xác định và đáp ứng các cơ hội cải tiến liên tục liên quan đến thông tin hành động bom mìn và quản lý thông tin này; và
- h) Nghiên cứu phản hồi từ người dùng thông tin hành động bom mìn để xác định mức độ hài lòng.

Nếu cần thiết, các cơ quan hành động bom mìn nên nghiên cứu thiết lập hệ thống pháp chế và các công cụ pháp lý khác phù hợp để đảm bảo có sẵn thông tin hành động bom mìn từ các nguồn liên quan.

Cơ quan chức năng và nhà quản lý hành động bom mìn nên xác định và thực hiện các chính sách, thủ tục và thực tiễn phù hợp liên quan đến thông tin hành động bom mìn nhằm tăng tính minh bạch và trách nhiệm và giúp các bên liên quan dễ dàng truy cập thông tin 'theo nhu cầu' cũng như 'theo yêu cầu'.

16 Cơ sở hạ tầng và môi trường làm việc

Cơ quan chức năng và nhà quản lý hành động bom mìn phải đảm bảo các tòa nhà văn phòng, trang thiết bị (bao gồm các trang thiết bị y tế), phần mềm và phương tiện vận chuyển phù hợp cho các hoạt động hành động bom mìn an toàn và hiệu quả.

Cơ quan chức năng và nhà quản lý hành động bom mìn phải đảm bảo môi trường làm việc hành động bom mìn phù hợp để thực hiện các quy trình hành động bom mìn an toàn, hiệu suất và hiệu quả. Môi trường làm việc, trong trường hợp cho phép, phải:

- a) an toàn;
- b) không phân biệt đối xử và không đối chọi;
- c) giảm căng thẳng; và
- d) thoải mái.

Bản chất của hành động bom mìn là hình thức việc làm có thể triển khai trong các điều kiện khó khăn. Cơ quan chức năng và nhà quản lý hành động bom mìn luôn phải thực hiện mọi biện pháp hợp lý để đáp ứng các yêu cầu của tiêu chuẩn này đối với môi trường làm việc.

Cơ quan chức năng và nhà quản lý hành động bom mìn tối thiểu phải đảm bảo các hoạt động hành động bom mìn tuân thủ các tiêu chuẩn của IMAS 10 (An toàn hành động và sức khỏe lao động trong hành động bom mìn).

Trong trường hợp có lý do để tin rằng điều kiện làm việc có thể ảnh hưởng xấu đến sự an toàn và / hoặc chất lượng của các quy trình và sản phẩm hành động bom mìn, Cơ quan chức năng và nhà quản lý hành động bom mìn nên thực hiện các biện pháp bổ sung để giải quyết tình trạng này hoặc đình chỉ hoạt động cho đến khi đạt được điều kiện thích hợp hơn.

17 Các hoạt động trong hành động bom mìn

17.1 Các yêu cầu đối với các sản phẩm và dịch vụ hành động bom mìn

Các tổ chức / chương trình hành động bom mìn phải xác định các yêu cầu đối với các sản phẩm và dịch vụ hành động bom mìn trong phạm vi hoạt động của mình. Trong việc xác định các yêu cầu, cơ quan chức năng / nhà quản lý phải xem xét đến:

- a) Các tiêu chuẩn áp dụng;
- b) Các thỏa thuận công nhận năng lực;
- c) luật, quy định và hệ thống pháp lý khác được áp dụng;
- d) hợp đồng, bản ghi nhớ và các thỏa thuận liên quan khác;
- e) kế hoạch làm việc, thứ tự nhiệm vụ và phương hướng hoạt động khác; và
- f) yêu cầu và ưu đãi thể dành cho người hưởng lợi và các bên liên quan khác.

17.2 Lập kế hoạch cho các quy trình, sản phẩm và dịch vụ hành động bom mìn

Các hoạt động hành động bom mìn phải được lên kế hoạch và kiểm soát ở mức độ cần thiết để đáp ứng các yêu cầu và duy trì niềm tin giữa các bên quan tâm về sự an toàn và chất lượng của các quy trình, dịch vụ và sản phẩm hành động bom mìn.

Lập kế hoạch hoạt động của hành động bom mìn phải:

- a) được dựa trên thông tin cập nhật và có liên quan;
- b) phản ánh các yêu cầu của các mục tiêu đã thỏa thuận;
- c) phù hợp với chất lượng và các chính sách khác;
- d) xác định các hoạt động dự tính;
- e) xác định các nguồn lực;
- f) chỉ định vai trò và trách nhiệm;
- g) phản ánh các cân nhắc về giới và đa dạng;
- h) phản ánh các cân nhắc về môi trường;
- i) đặt ra các mốc mục tiêu và / hoặc thời gian hoàn thành;
- j) mô tả phương thức kết quả sẽ được giám sát và đánh giá; và
- k) được lưu tài liệu.

Cơ quan chức năng và nhà quản lý hành động bom mìn phải có triển khai thực hiện việc truy cập, thu thập hoặc đạt được thông tin cần thiết cho mục đích lập kế hoạch.

Cơ quan chức năng và nhà quản lý hành động bom mìn phải có hành động phù hợp và hiệu quả để đảm bảo tất cả thông tin cần thiết cho việc lập kế hoạch hành động bom mìn hiệu suất và hiệu quả luôn sẵn sàng cho các bên liên quan.

17.3 Kiểm soát các quá trình, sản phẩm và dịch vụ hành động bom mìn

Cơ quan chức năng và nhà quản lý hành động bom mìn phải đảm bảo rằng các quy trình, sản phẩm và dịch vụ phù hợp với yêu cầu.

Các phương pháp để kiểm tra sự phù hợp bao gồm, nhưng không giới hạn tới:

- a) công nhận năng lực nhà cung cấp dịch vụ / sản phẩm (theo IMAS 07.30);
- b) đánh giá các nhà cung cấp thông qua bảng câu hỏi / chuyển viếng thăm đến cơ sở của nhà cung cấp;
- c) xem xét hiệu suất hoạt động trước đây của nhà cung cấp;
- d) giám sát hiệu suất hoạt động của nhà cung cấp (theo IMAS 07.40); và / hoặc
- e) kiểm tra sản phẩm do nhà cung cấp cung cấp (theo IMAS 07.40).

Mức độ kiểm tra phải được xác định trên cơ sở:

- f) ý nghĩa an toàn và chất lượng của quy trình, dịch vụ hoặc sản phẩm được cung cấp; và
- g) hiệu quả của Hệ thống QLCL riêng của nhà cung cấp.

Mức độ phù hợp đồng nhất phải được đảm bảo liên quan đến các quy trình, dịch vụ và sản phẩm được cung cấp bên ngoài tương đồng các quy trình, dịch vụ và sản phẩm được do chính tổ chức / chương trình hành động bom mìn cung cấp. Các quy trình, dịch vụ và sản phẩm được cung cấp bên ngoài là:

- h) sẽ được kết hợp vào các sản phẩm và dịch vụ hành động bom mìn của riêng tổ chức / chương trình; và
- i) được cung cấp trực tiếp cho người hưởng lợi thay mặt cho chương trình / tổ chức hành động bom mìn.

Các quy trình, dịch vụ và sản phẩm hành động bom mìn liên quan đến điều tra khảo sát, rà phá bom mìn, tiêu hủy, quản lý hoặc xử lý các vật nổ khác nên luôn được cơ quan quốc gia thích hợp công nhận (theo IMAS 07.30).

Trong trường hợp các quy trình công nhận chính thức (như được quy định trong IMAS 07.30) không được thiết lập, cơ quan có thẩm quyền cần có hành động thích hợp để đáp ứng thẩm quyền của tổ chức hành động bom mìn trong việc thực hiện và cung cấp các quy trình, dịch vụ và sản phẩm hành động bom mìn được chỉ định.

Cơ quan chức năng / nhà quản lý hành động bom mìn phải lưu giữ lại thông tin cần thiết để chứng minh sự phù hợp của các quy trình, dịch vụ và sản phẩm được cung cấp bên ngoài.

17.4 Xác định và truy xuất nguồn gốc các sản phẩm và quy trình hành động bom mìn

Nguồn lực, sản phẩm và tài liệu hành động bom mìn phải được nhận dạng và truy xuất nguồn gốc theo mức độ cần thiết để:

- a) duy trì niềm tin của các bên liên quan về sự an toàn và chất lượng của các sản phẩm và dịch vụ hành động bom mìn;
- b) xác định các sản phẩm không phù hợp;
- c) hỗ trợ phân tích nguyên nhân gốc rễ trong trường hợp không phù hợp;
- d) cho phép phân tích hoạt động về hiệu suất và hiệu quả của các quy trình và sản phẩm hành động bom mìn; và
- e) hỗ trợ cải tiến liên tục các quy trình, sản phẩm và dịch vụ hành động bom mìn.

Các sản phẩm và nguồn lực hành động bom mìn sau đây, ở mức tối thiểu, có thể được xác

định và truy xuất nguồn gốc:

- f) giải phóng đất đai: xác định và lập bản đồ riêng biệt;
- g) các đội điều tra khảo sát và rà phá bom mìn, và các thành viên của các đội đó: được xác định và truy xuất nguồn gốc riêng biệt theo các nhiệm vụ và hiện trường;
- h) trang thiết bị điều tra khảo sát và rà phá bom mìn (máy dò, định vị, chó dò mìn, hệ thống dò mìn bằng động vật khác, máy móc rà phá cơ giới): được xác định và truy xuất nguồn gốc riêng biệt theo nhiệm vụ và hiện trường;
- i) Vật nổ được tìm thấy, tiêu hủy, vận chuyển, quản lý hoặc lưu giữ: được xác định theo loại và số lượng và vị trí (theo các yêu cầu thu thập dữ liệu tối thiểu trong IMAS 07.11, 08.10 và 08.20 và IATG áp dụng);
- j) các thiết bị chân tay giả được cung cấp cho các nạn nhân bom mìn vật nổ: được xác định và truy xuất nguồn gốc riêng biệt đối với người sử dụng; và
- k) các bài học trong buổi truyền thông GDNCBM: được xác định và truy xuất nguồn gốc riêng biệt đối với địa điểm thực hiện.

Các thủ tục xác định và truy xuất nguồn gốc bổ sung và / hoặc chi tiết hơn nên được thực hiện khi có các yêu cầu của các bên liên quan và theo các trường hợp và điều kiện hiện hành.

17.5 Kiểm soát quy trình

Các biện pháp kiểm soát phù hợp phải được áp dụng cho các quy trình hành động bom mìn để đảm bảo sự phù hợp với các yêu cầu, bao gồm:

- a) Nhân lực: kiểm tra để xác nhận năng lực, thể lực với số lượng đầy đủ sẵn có;
- b) Trang thiết bị: kiểm tra để xác nhận hiệu suất hoạt động đầy đủ:
 - được công nhận / chấp nhận (nếu cần);
 - hoàn thành;
 - phục vụ;
 - thử nghiệm trước, trong và sau khi sử dụng;
- c) Tài liệu: các thủ tục, hướng dẫn công việc và các hình thức có sẵn tại hiện trường và ở mức độ vấn đề hiện tại; và
- d) Các biện pháp: các chỉ số hiệu suất hoạt động và hiệu quả, thời hạn, mục tiêu, v.v. được thiết lập và hiểu rõ tại hiện trường.

Trong trường hợp đầu tiên, các biện pháp kiểm soát quy trình phải được các tổ chức thiện hiện hành động bom mìn áp dụng theo các quy trình riêng của tổ chức bằng cách sử dụng các chức năng kiểm tra và giám sát nội bộ phù hợp.

Giám sát bổ sung hiệu suất quy trình nên được thực hiện bởi các cơ quan bên ngoài theo IMAS 07.40.

17.6 Phát hành sản phẩm

Các tổ chức / chương trình hành động bom mìn phải thực hiện các thủ tục quy trình để xác minh các yêu cầu đã được đáp ứng trước khi sản phẩm được phát hành đến đối tượng tiếp nhận.

Các tổ chức / chương trình hành động bom mìn phải lưu giữ thông tin tài liệu về việc phát hành các sản phẩm hành động bom mìn bao gồm bằng chứng về sự phù hợp với yêu cầu. Thông tin được ghi lại ở mức tối thiểu có thể truy xuất theo:

- a) tổ chức thực hiện sản phẩm;
- b) tổ chức chịu trách nhiệm kiểm tra chất lượng sản phẩm (nếu có); và
- c) cá nhân được ủy quyền phát hành.

Các yêu cầu cụ thể liên quan đến giải phóng đất đai được nêu chi tiết trong IMAS 08.30.

17.7 Kiểm soát các sản phẩm không phù hợp

Nếu có bất kỳ nghi ngờ nào về sự phù hợp của sản phẩm thì sản phẩm đó phải không được phát hành. Sản phẩm không phù hợp phải được xác định và ngăn chặn việc phát hành không chủ ý.

Trong trường hợp sản phẩm bị phát hiện hoặc nghi ngờ là không phù hợp, phải triển khai hành động theo IMAS 07.40 phản ánh bản chất của sự không phù hợp, tầm quan trọng của nó đối với sự niềm tin và an toàn của các bên liên quan và mối quan hệ của nó trong hệ thống QLCL đối với:

- a) Phân tách / đánh dấu sản phẩm không phù hợp để đảm bảo sản phẩm đó không vô tình được phát hành (cho đến khi nó được sửa chữa);
- b) sửa lỗi không phù hợp (nếu có thể); và
- c) ngăn ngừa sự tái phạm của lỗi không phù hợp.

Các hành động khác có thể bao gồm:

- d) trả lại sản phẩm cho nhà cung cấp (nếu thích hợp);
- e) thông báo cho người nhận sản phẩm dự kiến và các bên liên quan như nhà tài trợ; và
- f) đồng ý với đối tượng tiếp nhận dự định để phát hành sản phẩm mà không cần hành động thêm.⁵

17.8 Các hoạt động sau hoàn thành

Sau khi hoàn thành các dịch vụ và sản phẩm hành động bom mìn, các cơ quan chức năng và nhà quản lý phải:

- a) kiểm tra việc thỏa mãn các yêu cầu;
- b) kiểm tra mọi hậu quả không mong muốn hoặc bất lợi và có hành động để ngăn chặn sự tái phạm; và
- c) phân tích dữ liệu hiệu suất hoạt động hỗ trợ các quy trình cải tiến liên tục.

Phản hồi của các bên liên quan phải được tiếp nhận như một phần của quy trình giám sát hiệu suất sản phẩm hành động bom mìn.

Giám sát dài hạn hiệu suất sản phẩm hành động bom mìn phải được thực hiện theo IMAS 07.40 thông qua:

- d) phân tích dữ liệu được tổ chức sắp xếp trong các hệ thống quản lý thông tin hành động bom mìn;
- e) phân tích dữ liệu từ các hệ thống quản lý thông tin bên ngoài chương trình hành động bom mìn (như hệ thống y tế quốc gia); và
- f) chủ động điều tra khảo sát về địa điểm và khu vực nơi sản phẩm đã được phát hành trước đây cho khách hàng.

18 Thông tin liên lạc và sự tham gia

Các tổ chức / chương trình hành động bom mìn phải liên lạc với các nhân viên, người hưởng lợi, nhà tài trợ, cơ quan chức năng và các bên liên quan khác:

- a) để cung cấp thông tin liên quan đến các sản phẩm và dịch vụ hành động bom mìn;
- b) để đảm bảo nhận thức và hiểu biết cần thiết cho hành động bom mìn theo thẩm quyền;
- c) khi lập kế hoạch và xem xét hệ thống QLCL;
- d) theo yêu cầu của các công ước, điều ước, tiêu chuẩn, SOP, thỏa thuận và hợp đồng;
- e) khi xử lý yêu cầu, hợp đồng, nhiệm vụ bao gồm cả thay đổi; và
- f) để tiếp nhận và phản hồi của các bên liên quan.

⁵ Được gọi là "chấp nhận nhượng bộ" trong điều khoản chất lượng ISO (ISO 9000: 2015).

Hình thức, nội dung và tần suất liên lạc phải được xác định trên cơ sở mối quan hệ của mỗi bên liên quan với tổ chức / chương trình hành động bom mìn.

Các cơ quan chức năng và nhà quản lý hành động bom mìn phải thu thập và chia sẻ thông tin, chuyên môn và nguồn lực có liên quan với các bên liên quan trong hành động bom mìn.

Các cơ quan chức năng và nhà quản lý hành động bom mìn phải minh bạch và chịu trách nhiệm trong các quy trình thông tin liên lạc trong hành động bom mìn phù hợp với các giới hạn pháp lý và thương mại.

Lập kế hoạch, thực hiện và giám sát hành động bom mìn bao gồm sự tham gia của các nhân viên và các bên liên quan.

Các cơ quan chức năng và nhà quản lý hành động bom mìn nên nghiên cứu thiết lập mối quan hệ hợp tác, thay vì đối chất, với các đối tác, nhà cung cấp và các bên liên quan khác. Các cơ quan chức năng và nhà quản lý hành động bom mìn nên công nhận những cải tiến và thành tựu do các nhà cung cấp, đối tác và các bên liên quan khác trong hành động bom mìn tạo ra.

19 Hồ sơ

Hệ thống QLCL trong hành động bom mìn phải được lưu hồ sơ theo tiêu chuẩn này và phải bao gồm các hồ sơ bổ sung khi cần thiết để thực hiện / triển khai các quy trình, dịch vụ và sản phẩm hành động bom mìn an toàn, hiệu suất và hiệu quả. Trong việc xác định mức độ hồ sơ, các cơ quan chức năng và nhà quản lý hành động bom mìn phải xem xét đến:

- a) quy mô của tổ chức / chương trình hành động bom mìn;
- b) sự phức tạp của các quy trình hành động bom mìn được thực hiện bởi tổ chức / chương trình;
- c) sự phức tạp trong các tương tác giữa các quy trình hành động bom mìn trong tổ chức / chương trình và với các bên liên quan bên ngoài; và
- d) năng lực của nhân viên.

Một hồ sơ chất lượng trong hành động bom mìn tối thiểu phải bao gồm:

- e) chính sách chất lượng;
- f) mục tiêu chất lượng;
- g) xem xét quản lý kết quả đầu ra và kết quả đạt được;
- h) Quy trình hoạt động tiêu chuẩn (SOP) phù hợp với phạm vi hoạt động của tổ chức / chương trình;
- i) các quy trình quản lý chất lượng, an toàn và môi trường (có thể là một phần của các SOP);
- j) Hồ sơ hoạt động theo yêu cầu của các tiêu chuẩn quốc tế / quốc gia hiện hành và theo các SOP được phê duyệt;
- k) Hồ sơ ĐBCL và KSCL như được xác định trong Hệ thống QLCL;
- l) Hồ sơ về mọi sự không phù hợp và tất cả các hành động khắc phục theo IMAS 07.40;
- m) Hồ sơ phản hồi của các bên liên quan;
- n) Các hồ sơ hoạt động và báo cáo khác theo yêu cầu của các cơ quan chức năng / nhà quản lý có liên quan; và
- o) Các hồ sơ khác cần thiết để đáp ứng yêu cầu của các bên liên quan.

Hồ sơ hành động bom mìn phải:

- p) xác định và / hoặc mô tả riêng biệt;
- q) được định dạng thích hợp (ngôn ngữ, biểu mẫu, phương tiện ghi chép, v.v.); và
- r) xem xét và phê duyệt bởi một cơ quan chức năng / nhà quản lý thích hợp.

Cơ quan chức năng / nhà quản lý hành động bom mìn phải đảm bảo:

- s) Hồ sơ hành động bom mìn luôn sẵn có để sử dụng vào lúc và nơi cần thiết;

- t) Hồ sơ được bên ngoài cung cấp được cập nhật;
- u) kiểm soát sự thay đổi hồ sơ để đảm bảo chỉ có phiên bản mới nhất được sử dụng; và
- v) hồ sơ hành động bom mìn được bảo vệ, lưu trữ và bảo quản một cách thích hợp.

Mục đích của hồ sơ hành động bom mìn để truyền đạt thông tin. Khi đánh giá chất lượng hồ sơ hành động bom mìn và xem xét liệu hồ sơ có phù hợp với mục đích hay không, các cơ quan chức năng và nhà quản lý hành động bom mìn nên xem xét đến:

- sự rõ ràng - cho người xem dự kiến với ngôn ngữ thích hợp;
- tính đầy đủ - mức độ hồ sơ đề cập đến tất cả các điểm và chủ đề liên quan; và
- tính khúc chiết - mức độ hồ sơ không bao gồm những tài liệu không cần thiết hoặc tài liệu đã có sẵn trong hồ sơ khác.

Hồ sơ hành động bom mìn phải được lưu trữ trong một khoảng thời gian phù hợp với:

- luật áp dụng (tại nước sở tại và ở cấp quận/huyện nơi tổ chức hành động bom mìn được đăng ký hoạt động);
- tiêu chuẩn hành động bom mìn quốc gia; và / hoặc
- các yêu cầu của nhà tài trợ, khách hàng và các bên liên quan khác.

Hồ sơ liên quan đến việc giải phóng đất đai (không ô nhiễm, giảm thiểu khả năng ô nhiễm và / hoặc được rà sạch) có tầm quan trọng đặc biệt và phải được lưu trữ chính thống lâu dài ở nước sở tại.

Các tổ chức hành động bom mìn và các tổ chức quốc tế có liên quan nên có hành động bổ sung thích hợp để tự thỏa mãn về hồ sơ giải phóng đất đai phải tiếp tục luôn có sẵn dành cho các sự kiện ở nước sở tại.

20 Hiệu suất hoạt động

20.1 Giám sát, phân tích và đánh giá

Giám sát hiệu suất là một chức năng quan trọng trong tất cả các Hệ thống QLCL. Tổ chức / chương trình hành động bom mìn phải xác định:

- a) những nội dung cần được giám sát và đo lường;
- b) phương pháp giám sát, đo lường, phân tích và đánh giá;
- c) thời điểm phải thực hiện việc giám sát các quy trình và sản phẩm hành động bom mìn;
- d) cách thức và thời điểm sẽ tiến hành phân tích kết quả giám sát hành động bom mìn.

Việc giám sát trong Hệ thống QLCL của hành động bom mìn phải được thực hiện theo các yêu cầu của IMAS 07.40 về Giám sát các tổ chức hành động bom mìn.

Kết quả giám sát phải được sử dụng để đánh giá:

- e) mức độ đáp ứng yêu cầu của các sản phẩm và dịch vụ;
- f) mức độ hài lòng của các bên liên quan;
- g) hiệu suất hoạt động của Hệ thống QLCL;
- h) hiệu quả của chức năng lập kế hoạch, ưu tiên và nhiệm vụ;
- i) hiệu quả của chức năng quản lý rủi ro; và
- j) hiệu suất hoạt động của các nhà cung cấp bên ngoài (nếu có).

Đánh giá các can thiệp hành động bom mìn phải được thực hiện theo các yêu cầu của IMAS 14.10. Kết quả đánh giá cần được xem xét trong quá trình rà soát quản lý của hệ thống QLCL.

20.2 Kiểm toán chất lượng

Kiểm toán chất lượng là một hình thức cụ thể của hoạt động giám sát. Hoạt động này bao hàm một mức độ thủ tục có thể ít rõ rệt hơn trong các hoạt động giám sát thường xuyên.

Các tổ chức hành động bom mìn nên thực hiện một chương trình kiểm toán nội bộ của Hệ thống QLCL theo Phụ lục B của IMAS 07.40.

Các chương trình hành động bom mìn (cũng như các nhà tài trợ, khách hàng thương mại và những cá nhân tổ chức khác tài trợ cho công tác hành động bom mìn) có thể thực hiện bổ sung một chương trình kiểm toán bên ngoài đối với các tổ chức hành động bom mìn theo Phụ lục B của IMAS 07.40.

21 Cải tiến

Cơ hội để nâng cao hiệu suất có thể phát sinh bất cứ lúc nào và được bắt kỳ cá nhân nào xác định. Cơ quan chức năng / nhà quản lý hành động bom mìn phải thực hiện các biện pháp để khuyến khích nhân viên, cán bộ quản lý và các bên liên quan khác đề xuất sự không phù hợp thực sự hoặc tiềm năng và các cơ hội khác để cải tiến, để các nhà quản lý có liên quan chú ý.

Các tổ chức / chương trình hành động bom mìn phải thiết lập các quy trình để xác định, đánh giá và hành động dựa trên các cơ hội cải tiến hệ thống QLCL và các quy trình, dịch vụ và sản phẩm hành động bom mìn.

Cải tiến thông qua sửa chữa, ngăn ngừa hoặc giảm bớt sự không phù hợp và các tác dụng không mong muốn khác phải được quản lý theo IMAS 07.40.

22 Rà soát công tác quản lý

Việc rà soát công tác quản lý nên được thực hiện bởi cán bộ quản lý cấp cao của các tổ chức / chương trình hành động bom mìn theo các mốc thời gian thích hợp để đảm bảo sự phù hợp, tính hiệu quả và liên kết của Hệ thống QLCL với các mục tiêu chiến lược của tổ chức / chương trình.

Việc rà soát công tác quản lý nên được tiến hành ít nhất là hàng năm, hoặc thường xuyên hơn trong bối cảnh và điều kiện hiện hành.

Việc rà soát công tác quản lý nên được xem xét đến:

- a) tình trạng của các hành động phát sinh từ các rà soát trước đó;
- b) những thay đổi trong bối cảnh hành động bom mìn liên quan đến hệ thống QLCL;
- c) hiệu suất hoạt động của hệ thống QLCL, bao gồm:
 - sự hài lòng của các bên liên quan
 - mức độ đáp ứng các mục tiêu chất lượng
 - thực hiện các quy trình, sản phẩm và dịch vụ
 - sự không phù hợp và hành động khắc phục
 - giám sát, đo lường, kiểm toán và kết quả đánh giá
 - hiệu suất hoạt động của nhà cung cấp bên ngoài
- d) thực hiện các nguồn lực; và
- e) cơ hội cải tiến.

Việc rà soát công tác quản lý phải bao gồm các quyết định và hành động liên quan đến:

- f) cơ hội cải tiến;
- g) các thay đổi của hệ thống QLCL; và
- h) nhu cầu nguồn lực, sự phù hợp và năng lực.

Các hành động phát sinh từ việc rà soát công tác quản lý phải nêu rõ những hành động nào sẽ được thực hiện, cá nhân sẽ chịu trách nhiệm, thời gian hành động sẽ được hoàn thành và cách thức thực hiện hành động hiệu quả sẽ được kiểm tra.

Kết quả việc rà soát công tác quản lý phải được thông báo cho nhân viên, cán bộ quản lý và các bên liên quan.

23 Trách nhiệm

23.1 Cơ quan hành động bom mìn quốc gia (CQHĐBMQG)

CQHĐBMQG, hoặc một tổ chức hoạt động đại diện, phải:

- a) thiết lập, truyền đạt và duy trì chính sách chất lượng chương trình hành động bom mìn;
- b) đảm bảo các tổ chức làm việc trong chương trình hành động bom mìn thiết lập các mục tiêu chất lượng phù hợp;
- c) chỉ định các tiêu chuẩn quốc gia và cung cấp các hướng dẫn cho QLCL của các tổ chức và hoạt động hành động bom mìn;
- d) thiết lập, công nhận và kiểm toán một cơ quan giám sát chất lượng (hoặc các cơ quan), theo các yêu cầu của IMAS 07.40;
- e) rà soát hiệu suất chất lượng của chương trình hành động bom mìn trong khoảng thời gian không quá mười hai tháng; và
- f) đảm bảo hành động tiếp theo phù hợp được đưa ra theo các kết luận và khuyến nghị của việc rà soát QLCL trong chương trình hành động bom mìn.

23.2 Trung tâm hành động bom mìn (TTHĐBM)

TTHĐBM phải:

- a) thiết lập và duy trì hệ thống QLCL hiệu quả và được lưu hồ sơ;
- b) thiết lập một chính sách chất lượng phù hợp với phạm vi hoạt động của trung tâm và phù hợp với mọi chính sách chất lượng chương trình hành động bom mìn;
- c) thiết lập mục tiêu chất lượng phù hợp với chính sách chất lượng của trung tâm;

TTHĐBM, hoặc một cơ quan hoạt động đại diện, phải:

- d) có sự công nhận từ CQHĐBMQG để được hoạt động như một cơ quan giám sát; và
- e) giám sát các tổ chức hành động bom mìn theo IMAS 07.40.

23.3 Tổ chức hành động bom mìn

Các tổ chức hành động bom mìn phải:

- a) thiết lập và duy trì hệ thống QLCL hiệu quả và được lưu hồ sơ;
- b) thiết lập một chính sách chất lượng phù hợp với phạm vi hoạt động của tổ chức và phù hợp với mọi chính sách chất lượng chương trình hành động bom mìn;
- c) thiết lập mục tiêu chất lượng phù hợp với chính sách chất lượng của tổ chức;
- d) áp dụng thực tiễn quản lý, QLCL và quy trình vận hành dẫn đến việc các hoạt động hành động bom mìn đáp ứng hoặc vượt quá các tiêu chuẩn đã được thỏa thuận và quy định (thường là TCHĐBMQG, IMAS hoặc IATGs), và cũng đáp ứng hoặc vượt quá các yêu cầu được quy định trong hợp đồng, thỏa thuận công nhận, thỏa thuận chính thức khác có liên quan và các quy tắc và quy định hiện hành;
- e) duy trì, đảm bảo tính chính xác và hợp lệ và cung cấp tài liệu có sẵn (bao gồm cả các quy trình hoạt động tiêu chuẩn và các quy trình bằng văn bản khác), báo cáo, hồ sơ (bao gồm cả báo cáo giám sát và chất lượng nội bộ) và các dữ liệu khác về các hoạt động của tổ chức theo IMAS 07.40;

Trong trường hợp không có CQHĐBMQG hoặc cơ quan tương tự, tổ chức hành động bom mìn phải đảm nhận các trách nhiệm bổ sung. Các trách nhiệm này bao gồm việc:

- f) thống nhất với nhà tài trợ (hoặc khách hàng) về một hệ thống quản lý chất lượng đối với các hoạt động hành động bom mìn; và
- g) hỗ trợ quốc gia sở tại, trong quá trình thành lập CQHĐBMQG, xây dựng khung tiêu chuẩn quốc gia về QLCL.

23.4 Các nhà tài trợ, khách hàng và các bên liên quan khác

Các tổ chức ký hợp đồng hoặc tài trợ cho các hoạt động hành động bom mìn nên:

- a) chỉ định và đồng thuận với các yêu cầu dịch vụ / sản phẩm / kết quả đầu ra với các tổ chức hành động bom mìn theo các điều khoản rõ ràng và không mập mờ; và
- b) bao gồm các chi tiết về các yêu cầu QLCL quốc gia, hoặc khi chưa có CQHĐBMQG, các yêu cầu được thiết lập bởi Liên hợp quốc hoặc cơ quan quốc tế thích hợp khác.

Phụ lục A (Quy chuẩn) Tài liệu tham khảo

Các tài liệu quy chuẩn sau đây có các điều khoản, thông qua tài liệu tham khảo trong văn bản này, tạo thành các điều khoản của tiêu chuẩn này. Đối với tài liệu tham khảo đã cũ, các bản điều chỉnh hoặc sửa đổi sau này đều không được áp dụng. Tuy nhiên, các bên tham gia thỏa thuận dựa trên tiêu chuẩn này được khuyến khích nghiên cứu khả năng áp dụng các phiên bản cập nhật nhất của các tài liệu quy chuẩn được nêu dưới đây. Đối với tài liệu tham khảo không định thời điểm, phiên bản mới nhất của tài liệu quy chuẩn được tham khảo áp dụng. Các thành viên của tổ chức ISO và IEC duy trì các tài liệu của bộ tiêu chuẩn ISO hoặc EN hiện hành:

- a) IMAS 04.10 Thuật ngữ thuật ngữ hành động bom mìn, định nghĩa và viết tắt của hành động bom mìn;
- b) IMAS 05.10 Quản lý thông tin;
- c) IMAS 07.11 Giải phóng đất đai;
- d) IMAS 07.30 Công nhận năng lực các tổ chức hành động bom mìn;
- e) IMAS 07.40 Giám sát các tổ chức hành động bom mìn;
- f) IMAS 08.10 Điều tra phi kỹ thuật;
- g) IMAS 08.20 Khảo sát kỹ thuật;
- h) IMAS 08.30 Hồ sơ sau rà phá;
- i) IMAS 09.10 Các yêu cầu rà phá;
- j) IMAS 10.10 An toàn và sức khỏe lao động – Các yêu cầu chung;
- k) IMAS 10.70 An toàn và sức khỏe lao động - Bảo vệ môi trường; và
- l) IMAS 14.10 Hướng dẫn đánh giá các can thiệp trong hành động bom mìn.