

A' leasachadh gach turas



Plana lìbhrigidh

Plana obrachaidh agus stiùiridh càileachd

Foillsichte 1^d Dàmhair 2025





Clàr-innse

Geàrr-chunntas gnìomhach	3
1. Foir-shealladh air siostam stiùiridh càileachd	3
2. Riaghlachas agus ullachaidhean eagrachaidh	4
3. Structar agus susbaint nam modhannan smachd air càileachd	6
4. Marasgladh Siostam Stiùiridh a' Chompanaidh	12
Pàipear-taice A – Modhannan smachd air càileachd	16



Geàrr-chunntas gnìomhach

Thathar air earbsa a chur ann am Bàtaichean-aiseig ChalMac Earranta (CFL) a bhith a' libhrigeadh sheirbheisean aiseig lìn-bheatha do choimhearsnachdan thar costa an iar na h-Alba. Chan e dìreach ceanglaichean còmhail a tha sna seirbheisean seo—tha iad nan comasaichean cudromach airson co-thàthadh sòisealta, gnìomhachd eaconamach agus sunnd coimhearsnachd.

Tha am plana seo a' cur an cèill am Frèam-obrach Càileachd a tha a' riaghladh gnìomhachdan air feadh na buidhne—bho obair-ghlèidhidh air soithichean agus seirbheis chustamairean gu gèilleadh àrainneachdail agus stiùireadh riosgan. Tha sinn air am plan a dhealbhadh a bhith a' coileanadh riathanasan ISO 14001:2015, ISO 9001:2015 agus a' chùmnaint CHFS3, agus tha e air a leabachadh taobh a-staigh Siostam Stiùiridh a' Chompanaidh againn (CMS).

1. Foir-shealladh air siostam stiùiridh càileachd

Tha an Siostam Stiùiridh Càileachd aig CFL na shiostam stiùiridh amalaichte, ris an canar cuideachd Siostam Stiùiridh a' Chompanaidh (CMS), a tha a' riaghladh sheirbheisean aiseig thar an lìonraidh CHFS3 ann an co-rèir ri riathanasan càileachd, sàbhailteachd, àrainneachdail agus obrachaidh. Chaidh a dhealbhadh gus dèanamh cinnteach gu bheil càileachd chan ann dìreach air a cumail suas ach air a sìor-leasachadh, ann an co-rèir ri dùilean nan custamairean, luchd-ùidhe agus riaghlaidhean againn.

Tha sinn an geall air na h-inbhean as àirde de stiùireadh càileachd a choileanadh le bhith a' cur an gnìomh na prionnsapalan a leanas, mar a chuireadh an cèill sa Phoileasaidh Càileachd againn:

- Sàbhailteachd an toiseach: A' toirt seachad àrainneachd obrach shàbhailte.
- Riarachas chustamairean agus com-pàirteachadh luchd-ùidhe: A' libhrigeadh sheirbheisean de dh'àrd-chàileachd gu cunbhalach a tha a' coileanadh riathanasan nan custamairean againn agus a tha a' dol seachad air an dùilean. A' coileanadh com-pàirteachadh meudaichte le luchd-ùidhe, ag amas air gach turas a leasachadh.
- Gèilleadh riaghailteach: A' gèilleadh ris a h-uile dleastanas gèillidh a tha a' buntainn ris a' bhuidhinn. A' gabhail a-steach, ach gun a bhith cuibhrichte ri, riathanasan nan cùmhnantan eadar an Companaidh agus Riaghaltas na h-Alba.
- Inbhean càileachd agus àrainneachdail: Ag obrachadh shiostaman stiùiridh ceadichte, a thaobh càileachd agus na h-àrainneachd, a tha a' gèilleadh ri riathanasan ISO9001 agus ISO14001.
- Leasachadh leantainneach: A' comharrachadh agus a' cur an gnìomh leasachadh leantainneach le bhith a' brosnachadh com-pàirteachadh gnìomhach, tionnsgalachd agus beachd-smuainean an luchd-obrach air fad. A' dèanamh lèirmheas gu cunbhalach air a h-uile taobh den obrachadh gus èifeachdas agus buadhachd a leasachadh.
- Ag àiteachadh tàlant: A' sìor-leasachadh eòlas agus sgilean luchd-obrach tro sholarachadh trèanadh agus leasachadh. Ag ùisneachadh tàlant agus planadh co-arbais gus dèanamh cinnteach gu bheil na daoine cearta ri làimh gus feumalachdan a choileanadh an-dràsta agus san àm ri teachd.
- Stiùireadh riosgan: A' cur an gnìomh ro-innleachdan stiùiridh riosg gus cunnartan is cothroman a chomharrachadh.



Tha Siostam Stiùiridh a' Chompanaidh againn (CMS) a' co-dhaingneachadh nam poileasaidhean, modhannan agus leabhraichean-làimhe againn a-steach gu frèam-obrach singilte ruigsinneach. Ann an co-rèir ri ISO 9001: 2015, tha sinn a' planadh, a' stèidheachadh, a' cur an gnìomh, a' glèidheadh agus a' sìor-leasachadh Siostam Stiùiridh a' Chompanaidh agus a' dlùth-leantainn ri riathanasan na h-Inbhe. Tha e structaraichte a bhith a' coileanadh nan riathanasan a gheibhear anns na leanas:

- ISO 9001:2015 – Siostaman Stiùiridh Càileachd
- ISO 14001:2015 – Siostaman Stiùiridh Àrainneachdail
- Còd ISM– Còd Stiùireadh Sàbhailteachd Eadar-nàiseanta
- Còd DSM– Còd Stiùireadh Sàbhailteachd Dùthchail
- Còd ISPS– Tèarainteachd Shoithichean is Goireasan Puirt Eadar-nàiseanta
- Còd Sàbhailteachd Phort agus Ghoireasan Mara (PMSC)
- Agus a h-uile riathanas riaghailteach a tha buntainneach.

Thathar a' cumail sùil air atharrachaidhean do reachdas tron phròiseas airson Clàr Laghail a' Chompanaidh a thaobh Sàbhailteachd agus Àrainneachd, agus tha na h-atharrachaidhean gan gabhail a-steach san CMS mar a tha riathanach.

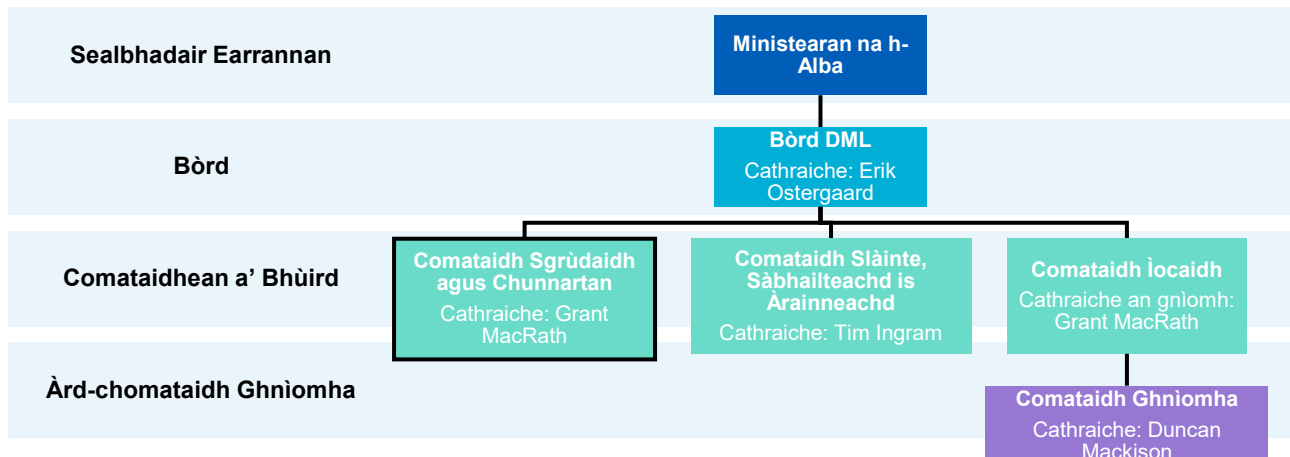
Tha am modh-obrach càileachd againn air a stèidheachadh air a' phrionnsapal 'ceart a' chiad turas', le taic bho chultar cunntachalachd, trid-shoilleireachd agus ionnsachadh leantainneach. Chan eil càileachd a' buntainn ri roinn shingilte—'s e uallach co-roinnte thar na buidhne a th' ann, le ceannardas is riaghlachas soilleir gus dèanamh cinnteach gu bheilear a' co-thaobhadh ri amasan ro-innleachdail agus dùilean coimhearsnachd.

2. Riaghlachas agus ullachaidhean eagrachaidh

Airson seirbheis aiseig shàbhailte, earbsach agus ath-sheasmhach a libhrigeadh do choimhearsnachdan costa an iar na h-Alba, tha feum againn air barrachd is comasachd obrachaidh—'s fheudar gu bheil againn cuideachd ceannardas làidir, cunntachalachd shoilleir agus frèam-obrach riaghlachais a tha a' leabachadh càileachd aig a h-uile ìre den bhuidhinn. Tha na h-ullachaidhean riaghlachais againn air an dealbhachadh gus dèanamh cinnteach gu bheil càileachd chan ann dìreach ga cumail suas ach ga sìor-leasachadh, ann an co-rèir ris a' phoileasaidh càileachd agus dleastanasan cùmhnaint againn.

Fhad 's a tha uallach coitcheann air a h-uile neach-obrach a bhith a' cumail suas agus a' meudachadh càileachd, tha cunntachalachd shònraichte aig grunn phrìomh dhreuchdan sa chompanaidh a bhith a' leabachadh càileachd mar phrìomh eileamaid de na h-obrachaidhean againn. Thathar a' toirt taic do na dreuchdan seo le structaran riaghlachais foirmeil a tha a' toirt seachad marasgladh, barantachd agus stiùireadh ro-innleachdail (Figear 1).

Figure 1 – Structaran Riaghlachais



Àrd-oifigear Ghnìomha agus Comataidh Ghnìomha

Tha an t-Àrd-oifigear Ghnìomha agus Comataidh Ghnìomha a' nochdadh ceannardas agus gealltanais le bhith a' toirt seachad eisimpleir bhon mhullach. Tha iad a' dèanamh cinnteach gu bheil càileachd air amalachadh a-steach do cho-dhùnaidhean ro-innleachdail, ga co-thaobhadh ri amasan gnothachais agus a' faighinn taic le goireasan freagarrach. Tha an dreuchd aca fìor-chudromach ann a bhith a' brosnachadh cultar leasachaidh leantainneach agus fòcas air a' chustamair air feadh a' chompanaidh, ann an co-rèir ri prionnsapalan ISO 9001:2015. Tha an ceannardas seo a' dèanamh cinnteach gu bheil càileachd mar phrìomhachas ro-innleachdail a tha a' fiosrachadh a h-uile taobh de lìbhrigeadh seirbheise seach a bhith na fhoincsean air leth.

Stiùiriche Dealbhaidh is Coileanaidh

'S e Stiùiriche Dealbhaidh is Coileanaidh an sealbhadair ainmichte air a' Phlana Stiùiridh Càileachd agus 's ann aigesan a tha ùghdarras airson Siostam Stiùiridh a' Chompanaidh (CMS) a stèidheachadh, a ghlèidheadh agus a leasachadh gu leantainneach. 'S ann air an dreuchd seo a tha an t-uallach airson dèanamh cinnteach gu bheil an CMS a' cumail air a bhith gèilleach ri a h-uile inbhe bhuntainneach agus riatanas cùmhnantail.

Comataidh Sgrùdaidh agus Chunnartan

Tha Comataidh Sgrùdaidh agus Chunnartan, air a dèanamh suas de Stiùirichean Neo-ghnìomhach a' Bhùird DML, a' toirt seachad marasgladh neo-eisimeileach air aithriseadh ionmhasail na buidhne agus siostaman smachdachaidh air an taobh a-staigh. Tha an t-uallach air a' Chomataidh airson lèirmheas a dhèanamh air èifeachdas nan gnothaichean a leanas:

- Smachdachadh taobh a-staigh agus stiùireadh riosgan
- Gèilleadh, innsireachd agus ro-chasg foill
- Foincseanan sgrùdaidh an taobh a-staigh agus an taobh a-muigh
- Ullachaidhean àrachais
- Frèaman-obrach riaghlachais chorporra.



Tro na foincseanan sgrùdaidh agus barantachd aca, tha a' Chomataidh a' dèanamh cinnteach gu bheil riosgan air an comharrachadh, air an stiùireadh agus air an àrdachadh gu h-ìomchaidh.

Comataidh Slàinte, Sàbhailteachd, Àrainneachd agus Càileachd (HSEQ)

Tha an t-uallach air Comataidh HSEQ, cuideachd air a dèanamh suas de Stiùirichean Neo-ghnìomhach a' Bhùird DML, airson sùil a chumail air cur an gnìomh agus dlùth-leanailteachd ri poileasaidhean is modhannan foirmeil ceangailte ri slàinte, sàbhailteachd, an àrainneachd agus càileachd. Tha a' Chomataidh a' toirt barantas don Bhòrd air coileanadh agus èifeachdas poileasaidh agus tha dreuchd chudromach aca ann a bhith a' dèanamh lèirmheas air na siostaman is pròiseasan a tha a' toirt taic do Shìostam Stiùiridh a' Chompanaidh.

Tha a' Chomataidh a' sgrùdadh coileantachd is èifeachdas nan siostaman is pròiseasan seo. Far a bheil e riatanach, tha a' Chomataidh ag àrdachadh chùisean don Bhòrd, a' dèanamh cinnteach gum mair càileachd mar phrìomhachas ro-innleachdail agus gu bheil a' dèiligeadh gu luath ri cunnartan sam bith do sheasmhachd sheirbheisean.

Tha an structar riaghlachais seo a' dèanamh cinnteach gu bheil càileachd ga leabachadh chan ann a-mhàin sna cleachdaidhean obrach againn ach cuideachd sa cheannardas ro-innleachdail agus marasgladh againn. Tha an structar a' comasachadh CFL a bhith a' lìbhrigeadh sheirbheisean a tha co-chòrdail, ath-sheasmhach agus so-fhreagrach do fheumalachdan nan coimhearsnachdan a tha sinn a' frithealadh —ag ath-dhaingneachadh earbsa a' phobal agus a' coileanadh ar dreuchd mar ghnìomharaiche lìn-bheatha earbsach.

3. Structar agus susbaint nam modhannan smachd air càileachd

Tha an Sìostam Stiùiridh a' Chompanaidh againn a' co-thaobhadh ri ISO 9001:2015, agus tha e a' gèilleadh ris a h-uile riathanas riaghailteach bhuntainneach. Tha iadsan a' riaghladh gach ìre den obair againn, bho obrachaidhean gnàthach gu buileachadh iomairtean ro-innleachdail, a' toirt seachad frèam-obrach a tha a' toirt taic do leasachadh leantainneach, stiùireadh riosgan agus gèilleadh riaghailteach.

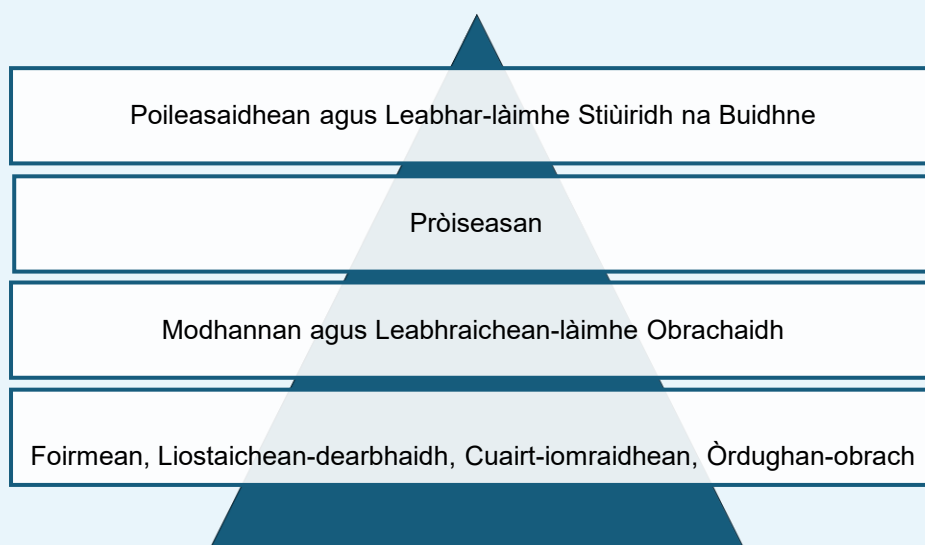
Le bhith ag amalachadh inbhean a tha aithnichte gu h-eadar-nàiseanta agus modh-eòlasan cleachdaidh as fheàrr, tha sinn ag altramadh àrainneachd far a bheil càileachd chan ann a-mhàin ga cumail suas ach ga meudachadh gu gnìomach. Airson liosta iomlan de mhodhannan ceangailte, thoir sùil air Pàipear-taice A.

Sìostam-rangachaidh an t-Sìostaim Stiùiridh a' Chompanaidh

Tha Sìostam Stiùiridh a' Chompanaidh air a structarachadh mar sìostam-rangachaidh soilleir gus dèanamh cinnteach gu bheil co-thaobhadh, smachd agus co-chòrdalas ann thar na buidhne (Figear 2). Aig an ìre as àirde, gheibhear an tionndadh làithreach de Leabhar-làimhe Stiùiridh na Buidhne agus Poileasaidhean corporra, a tha a' cur air dòigh comhair na buidhne agus dùilean. Thathar a' toirt taic dhaibhsan le pròiseasan, leabhraichean-làimhe agus modhannan a tha a' mìneachadh mar a tha riathanasan gan cur an gnìomh agus gan amalachadh. Aig an ìre mhionaidich nas ìsle, tha foirmean, liostaichean-dearbhadh agus cuairt-iomraidhean a' toirt seachad dearbhadh ghnìomha agus ath-ùrachaidhean obrachaidh gus dèanamh cinnteach gu bheil a' leantainn mhodhannan sàbhailteachd, gnàth-chùrsaichean glèidhidh agus riathanasan riaghailteach.



Figear 2 –Sistam Stiùiridh a’ Chompanaidh: Sistam-rangachaidh



Prìomh mhodhannan

Tha suidht ioma-chuimseach de mhodhannan a’ toirt taic do chur an gnìomh agus leasachadh leantainneach siostam stiùiridh a’ chompanaidh againn, a’ gabhail a-steach na leanas:

- Leabhar-làimhe stiùiridh na buidhne
- Leabhraichean-làimhe obrachaidh coitcheann
- Ullamhachd èiginn
- Freagairt èiginn
- Planadh obrachaidh agus smachd
- Stiùireadh riosgan
- Stiùireadh ghoireasan
- Marasgladh agus tomhas
- Riatanasan sholaraidhean
- Trèanadh, comas agus leasachadh luchd-obrach
- Riatanasan luchd-ùidhe
- Smachd sgrìobhainne

Leabhar-làimhe stiùiridh na buidhne

Tha leabhar-làimhe stiùiridh na buidhne a’ mìneachadh structar agus foincsean Siostam Stiùiridh a’ Chompanaidh (CMS), a tha a’ toirt taic do lìbhrigeadh sheirbheisean cunbhalach de dh’àrd-chàileachd thar na buidhne. Air a fhreumhachadh ann an ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, agus an Còd ISM:2018, tha e a’ mìneachadh nam modhannan deatamach, uallaichean chomataidhean agus frèaman-obrach riaghlachais a tha a’ toirt taic do leasachadh leantainneach.



Le bhith a' mìneachadh chumhaichean iomraidh gu soilleir airson nam prìomh chomataidhean againn, a' stèidheachadh stiùireadh riosgan a tha reachdmhor agus a' cur an cèill pròiseasan ioma-chuimseach airson smachd sgrìobhainnean, in-sgrùdaidhean agus stiùireadh neo-aontachd, tha leabhar-làimhe stiùiridh na buidhne a' dèanamh cinnteach gum mair na h-obrachaidhean againn cunntachail, gèilleach agus ath-sheasmhach. Tron mhodh-obrach cho-thaobhaichte seo, tha sinn a' seasamh ar gealltanais ri càileachd, sàbhailteachd agus coileanadh—a' dràibheadh luach airson nan custamairean agus luchd-ùidhe againn a h-uile latha.

Leabhraichean-làimhe obrachaidh coitcheann

Tha na leabhraichean-làimhe obrachaidh coitcheann againn mar bhunait airson an fhrèam obrachaidh againn, a' toirt seachad stiùireadh structaraichte airson Shoithichean, Puirt is Calaichean, Obrachaidhean Custamair agus Bhùithtean agus a h-uile roinn mhòr sa chompanaidh—a' gabhail a-steach Inbhean agus Coileanadh, Rianachd a' Chabhlaich agus Goireasan Daonna. Air an leasachadh a bhith a' co-thaobhadh ri riaghailtean gnìomhachais agus amasan a' chompanaidh, tha na leabhraichean-làimhe seo air an leabachadh ann an Siostam Stiùiridh a' Chompanaidh (CMS), a' dèanamh cinnteach gu bheil cleachdadh as fheàrr ga lìbhrigeadh gu cunbhalach thar a h-uile foincsean.

Le bhith a' stannardachadh mhodhannan, a' soilleireachadh dhreuchdan agus a' còdachadh uallaichean, tha na leabhraichean-làimhe a' leigeil leis an sgioba gèilleadh riaghailteach a ghlèidheadh, leasachadh leantainneach a phutadh air adhart agus sàr-mhathas obrachaidh a choileanadh. Tha iad a' toirt taic do bhòrdachadh agus trèanadh, a' neartachadh sgrùdaidhean reachdmhor bhon taobh a-staigh agus bhon taobh a-muigh agus a' nochdadh mar fhianais air ar gealltanais do chàileachd agus gèilleadh ann an gnìomhachdan làitheil.

Ullamhachd èiginn agus freagairt èiginn

Tha am frèam-obrach ullamhachd èiginn againn mar phrìomh cho-phàirt den mhodh-obrach obrachaidh amalaichte againn, air a leabachadh taobh a-staigh an t-siostaim stiùiridh againn gus dèanamh cinnteach gu bheil sàbhailteachd, dìon àrainneachdail agus leantainneachd gnothachais gan cur air adhart. Tha e a' toirt seachad modhannan reachdmhor mìnichichte airson dèiligeadh ri raon farsaing de thuiteamasan—leithid teine, leòn, bàs, co-bhualadh shoithichean/bualadh tìr, dòrtaidhean ola agus bagairtean tèarainteachd—thar an dà chuid shoithichean agus obrachaidhean stèidhichte air tìr.

A' co-thaobhadh ri riatanasan riaghailteach agus cleachdadh as fheàrr a' ghnìomhachais, tha na modhannan seo a' comasachadh fhreagairtean luatha, co-òrdanaichte a bhios a' dìon dhaoine, so-mhaoinean agus an àrainneachd, fhad 's a thathar a' cumail suas ath-sheasmhachd obrachaidh agus ullamhachd thar na buidhne.

Tha ceithir sgiobaidhean sònraichte a' solarachadh an ealantais agus ceannardais a tha riatanach gus freagairt èiginn cho-òrdanaichte a lìbhrigeadh:

- Sgioba Stiùireadh Èiginn (CMT): Leis an uallach airson thachartasan le buaidh mhòr a tha a' bualadh air so-mhaoinean, daoine no cliù, tha an CMT air ceann na freagairte ro-innleachdail againn agus tha iad a' dèanamh cinnteach gu bheil a' glèidheadh leantainneachd gnothachais aig an ìre as àirde.
- Sgioba Taic Freagairt Èiginn (ERST): Tha iad a' lìbhrigeadh stiùireadh teicnigeach speisealta agus measadh buaidh, a' cumhachdachadh mhanaidsearan ionadail a bhith a' freagairt gu luath agus le misneachd, le taic bho cho-ghnàthsan àrdachaidh far a bheil sin riatanach.



- Sgioba Mòr-ionad Conaltraidh (CHT): Tha iad a' stiùireadh sruth an fhiosrachaidh thimeil phongail, an dà chuid air an taobh a-staigh agus air an taobh a-muigh, a' cumail suas soilleireachd agus earbsa rè tuiteamas sam bith.
- Sgioba Freagairt Tuiteamas Tèarainteachd (SIRT): Tha iad a' marasgladh thuiteamasan dàta agus sìobar-tèarainteachd, bho shrianadh agus rannsachadh an tuiteamais gu ath-leasachadh obrachaidhean tèarainte.

Le siostam far a bheil cuideigin na fhuireachas 24/7 airson a h-uile sgioba freagairt, thathar a' barantachadh gum bi ealantas an-còmhnaidh air làimh, a' comasachadh freagairt cho-òrdanaichte sa bhad ge be uair a thachras tuiteamas.

Tha soithichean, puirt agus an companaidh air fad an sàs ann an eacarsaichean cunbhalach, air an leabachadh sa chlàr-ama bhliadhnail agus air an leasachadh ann an co-chomhairle leis a' Chomataidh Ghnìomha. Tha na eacarsaichean seo—bho dhrioleachan làn-sgèile gu breug-shamhlachaidhean air coimpiutair—air an dealbhachadh chan ann a-mhain gus riathanasan riaghailteach a choileanadh ach gus cleachdadh as fheàrr a leabachadh, co-obrachadh eadar buidhnean a neartachadh agus cultar ath-sheasmhachd altramadh.

Tha prìomh bheachdachaidhean a' gabhail a-steach:

- Co-thaobhadh ri pròfaidhean riosg làithreach agus òrdughan riaghailteach (Còd ISPS, Riaghailtean OPRC, Frèam-obrach Leantainneachd Gnothachais).
- Com-pàirteachadh gnìomhach nam buidhnean taobh a-muigh, leithid seirbheisean èiginn, ùghdarrasan calaidh agus riaghlaichean.
- Planadh airson na dh'fhaodadh tachairt air a dhèanamh le Eòlaichean Cuspair gus fìorachas agus buntainneas a thoirt seachad.

Tha ionnsachadh mar chlach-oisne a' mhodh-obrach againn. An dèidh gach tuiteamas no eacarsaich, tha sinn a' glacadh gheur-bheachdan a ghabhas cur an gnìomh agus gan amalachadh a-steach do na modhannan againn, a' dèanamh cinnteach gu bheil ar comasan freagairte an-còmhnaidh a' fàs ann an co-rèir ri riosgan a tha ag èirigh agus dùilean obrachaidh.

Tron ghealltanais seo do dh'ullamhachd structaraichte, deuchainneachadh dìorrasach agus leasachadh leantainneach, tha sinn a' neartachadh na sàbhailteachd, tèarainteachd agus leantainneachd obrachaidh às am bi na coimhearsnachdan is luchd-ùidhe againn ag earbsadh—gach latha, gun mura-bhith.

Planadh obrachaidh agus smachd

Tha am frèam-obrach planadh obrachaidh againn air a leabachadh taobh a-staigh Siostam Stiùiridh a' Chompanaidh againn (CMS), a' toirt seachad riaghlachas reachdmhor airson a h-uile taobh de na h-obrachaidhean againn—bho ath-uidheamachadh soithich agus obair-ghlèidhidh gu sgeidealachadh, leantainneachd seirbheise agus pròiseactan bun-structair. Le bhith ag amalachadh planadh structaraichte agus smachd soilleir air pròiseasan, tha sinn a' glèidheadh àrainneachd obrachaidh a tha ath-sheasmhach is so-fhreagrach agus a tha ga fhreagarrachadh do riosgan atharrachail agus a' toirt taic do shàr-mhathas maireann thar a' ghnòthachas.



Stiùireadh riosgan

Tha am modh-obrach againn airson stiùireadh riosgan mar phàirt bhunaiteach de Shìostam Stiùiridh a' Chompanaidh againn (CMS), a' treòrachadh a h-uile taobh de lìbhrigeadh seirbheise—bho obrachaidhean latha-gu-latha agus freagairt èiginn gu marasgladh ro-innleachdail agus leasachadh leantainneach. Air a thogail air a' mhodh-obrach Management of Risk®, tha am frèam-obrach againn air a dhealbhadh gu bhith a' comharrachadh, a' measadh agus a' stiùireadh riosgan gu gnìomhach, a' dèanamh cinnteach gu bheil na modhannan againn a' coileanadh an dà chuid riathanasan a' chùmhnaidh CHFS3 agus cleachdadh as fheàrr aithnichte a' ghnìomhachais.

Tha sinn a' cumail clàr riosgan daidhneamaigeach, air ath-ùrachadh gu leantainneach ann an co-rèir ris an dreach-tìre atharrachail agus lèirmheas ga dhèanamh air gach mìos le àrd-stiùireadh agus aithrisean gan cur gach ràith chun an Sgioba Ghnìomha agus gu Comataidh Sgrùdaidh agus Chunnartan. Far a bheil e riathanach, tha sinn ag àrdachadh prìomh riosgan gu Ministearan na h-Alba, a' toirt taic do riaghlachas trid-shoilleir agus a' dèanamh cinnteach gum mair na seirbheisean againn ath-sheasmhach agus earbsach.

Le bhith a' leabachadh modh-obrach dìorrasach, structaraichte a-steach do stiùireadh riosgan taobh a-staigh an CMS againn, tha sinn ag ath-dhaingneachadh ar gealltanais do shàr-mhathas obrachaidh, gèilleadh riaghailteach agus earbsa luchd-ùidhe—gar comasachadh a bhith a' freagairt gu h-èifeachdach ri dùbhlain a tha ag èirigh agus a' lìbhrigeadh seirbheis earbsach do na coimhearsnachdan againn a h-uile latha.

Stiùireadh ghoireasan

Tha na pròiseasan againn airson stiùireadh ghoireasan a' dèanamh cinnteach gu bheil an luchd-obrach, uidheamachd agus stuthan iomchaidh gan riarachadh gu ro-innleachdail thar nan obrachaidhean againn. Le bhith a' leabachadh phròiseasan measaidh agus riarachaidh a tha làidir, tha sinn a' cumail suas leantainneachd agus a' seasamh nan inbhean as àirde de chàileachd air feadh nan gnìomhachdan againn. Tha luachadh cunbhalach ga dhèanamh air feumalachdan ghoireasan, agus tha seo a' leigeil leinn taic a thoirt do lìbhrigeadh co-chòrdail agus ath-sheasmhachd obrachaidh, a' neartachadh ar gealltanais do shàr-mhathas agus seirbheis leantainneach.

Marasgladh coileanaidh agus tomhas

Tha am modh-obrach seo a' toirt seachad mion-fhiosrachadh air an fhrèam-obrach amalaichte againn airson marasgladh coileanaidh agus tomhas, a tha a' neartachadh a h-uile raoin de na h-obrachaidhean againn—bho shàbhailteachd agus stiùbhartachd àrainneachdail gu earbsachd obrachaidh agus riarachas chustamairean. Air a fhreumachadh san riaghlachas ro-innleachdail againn agus air fhiosrachadh le dùilean Riaghaltas na h-Alba airson Bhuidhnean Poblach Neo-roinneil, tha am modh-eòlas againn air a dhealbhadh gus dèanamh cinnteach gu bheil co-dhùnaidhean air am fiosrachadh gu cunbhalach le dàta reachdmhor, geur-bheachd fìor-ama agus cleachdadh as fheàrr a' ghnìomhachais.

Tro suidht aonaichte de phrìomh chomharran coileanaidh agus meadhanan barantachd, tha sinn a' glèidheadh sealladh soilleir is co-chòrdail air coileanadh na buidhne aig a h-uile ìre—bho lìbhrigeadh obrachaidh gu marasgladh gnìomha agus lèirmheas a' bhùird. Tha am Frèam-obrach Planaidh agus Coileanaidh againn ag eadar-theangachadh poileasaidh nàiseanta a-steach gu planaichean lìbhrigidh soilleir corporra gach bliadhna, a' cur air dòigh àrd-amasan, cuimsean agus



prìomh chomharran coileanaidh a tha a' putadh air adhart leasachadh leantainneach agus cunntachalachd.

Le bhith a' leabachadh nam pròiseasan seo ann an Siostam Stiùiridh a' Chompanaidh againn, tha sinn a' dèanamh cinnteach gu bheil stiùireadh coileanaidh a' co-thaobhadh ri an dà chuid riatanasan riaghailteach agus dùilean an luchd-ùidhe againn. Tha seo a' leigeil leinn sùil a chumail air adhartas, cùisean àrdachadh tro structaran riaghlachais trid-shoilleir agus a bhith a' libhrigeadh air ar gealltanasan do choimhearsnachdan—a' dèanamh cinnteach gum mair na seirbheisean againn ath-sheasmhach, so-fhreagrach agus airidh air earbsa a' phobaill, latha an dèidh latha.

Riatanasan sholaraichean

Tha riatanasan sholaraichean mar phrìomh eileamaid de ar gealltanas do dh'earbsachd obrachaidh, gèilleadh riaghailteach agus leasachadh leantainneach. Tha an sgioba stiùiridh sholaraichean againn a' cumail sùil air coileanadh cùmhnaidh agus a' dèanamh sgrùdaidhean càileachd gu cunbhalach, fhad 's a thathar cuideachd a' leasachadh shònrachaidhean ann an co-rèir ri inbhean na sèine-solair.

Le bhith ag ath-nuadhachadh agus a' meudachadh chùmnantan gu for-ghnìomhach, thathar a' dèanamh cinnteach gum bi sinn deiseil airson feumalachdan obrachaidh an ama ri teachd, a' gabhail a-steach soithichean is teicneòlasan ùra. Le bhith ag amalachadh stiùireadh sholaraichean a-steach don ro-innleachd obrachaidh nas fharsainghe againn, tha sinn a' glèidheadh càileachd agus leantainneachd, a' seasamh nan inbhean ris a bheil dùil bho na coimhearsnachdan againn, agus a' cur a' ghnòthachais ann an suidheachadh far am faod sinn seirbheisean a libhrigeadh a tha ath-sheasmhach agus de dh'àrd-chàileachd—an-diugh agus san àm ri teachd.

Trèanadh, comas agus leasachadh luchd-obrach

Tha ar gealltanas do thrèanadh agus leasachadh luchd-obrach a' neartachadh libhrigeadh sheirbheisean a tha gu cunbhalach sàbhailte agus de dh'àrd-chàileachd air feadh nan obrachaidhean againn. Tha sinn a' glèidheadh sgeama reachdmhor airson measadh coileanaidh agus meatragsan trèanaidh ioma-chuimseach airson luchd-obrach puirt agus airson criutha, a' gabhail a-steach sàbhailteachd, fòcas air a' chustamair agus leasachadh proifeiseanta leantainneach. Le bhith a' leabachadh nan iomairtean seo a-steach do Shìostam Stiùiridh a' Chompanaidh, tha sinn a' dèanamh cinnteach gum mair am feachd-obrach againn sgileil, so-fhreagarrach agus deiseil a dhol seachad air dùilean an luchd-siubhail. Tha am modh-obrach seo a' toirt taic do ar lèirsinn airson sàr-mhathas obrachaidh agus leasachadh leantainneach, ag uidheamachadh nan sgiobaidhean againn a bhith a' freagairt ri dùbhlain atharrachail agus a' seasamh nan inbhean às am bi coimhearsnachdan a' cur earbsa.

Faodar tuilleadh fhaighinn a-mach mun dòigh-obrach againn airson trèanadh agus leasachadh luchd-obrach sa phlana libhrigidh againn — Ro-innleachd Ghoireasan Daonna.

Riatanasan luchd-ùidhe

Mar phàirt de na pròiseasan com-pàirteachaidh againn le luchd-ùidhe, tha sinn air Buidheann-stiùiridh Com-pàirteachaidh a stèidheachadh, agus 's ann air na Manaidsearan Sgìreil againn, a tha mar phrìomh cho-phàirt san structar againn, a tha an t-uallach airson dèanamh cinnteach gu bheil com-pàirteachadh luchd-ùidhe an-còmhnaidh na phrìomh cho-phàirt den ro-innleachd obrachaidh againn. Tha am modh-obrach seo gu for-ghnìomach a' comharrachadh agus a' dèiligeadh ri dùilean choimhearsnachdan ionadail agus luchd-cleachdaidh phort, gar cuideachadh gus cunnartan agus cothroman a ro-aithneachadh. Le bhith a' prìomhachasachadh fosgailteachd



agus co-obrachadh, tha sinn a' neartachadh trìd-shoilleireachd, a' togail earbsa mhaireannach agus a' dèanamh cinnteach gu bheil na seirbheisean againn ann an co-rèir ri feumalachdan an fheadhainn a tha sinn a' frithealadh.

Fios air ais bho chustamairean

Tha na pròiseasan againn airson fios air ais bho chustamairean a' leigeil leinn fios air ais bho chustamairean a thional agus lèirmheas a dhèanamh orra tro raon de sheanailean—a' gabhail a-steach suirbhidhean còd QR, freagairtean SMS agus air an lìon, a bharrachd air eadar-ghnìomhachdan dìreach leis an sgioba dhàimhean custamair againn agus sgiobaidhean air an loidhne-aghaidh. Tha am modh-obrach seo gar comasachadh, ann an dòigh eagarach, a bhith a' glachadh guth nan custamairean againn, a' dèanamh cinnteach gu bheil a h-uile geur-bheachd a' fiosrachadh fineachadh leantainneach Siostam Stiùiridh a' Chompanaidh (CMS). Le bhith a' leabachadh fios air ais bho chustamairean a-steach don chearcall leasachaidh leantainn, tha sinn a' neartachadh ar comas a bhith a' freagarrachadh, a' cur ri libhrigeadh seirbheise agus a' seasamh nan inbhean a tha na coimhearsnachdan againn a' sùileachadh agus a' dleasadh.

Smachd sgrìobhainne

Tha na pròiseasan smachd sgrìobhainne againn nam pàirt dheatamach de Shìostam Stiùiridh a' Chompanaidh againn (CMS), a' dèanamh cinnteach gu bheil clàran riatanach agus sgrìobhainnean obrachaidh ruigsinneach ge air bith càite agus cuin a tha a dhith orra. Tha am modh-obrach seo chan ann dìreach a' toirt taic do ghèilleadh riaghailteach agus leantainneachd obrachaidh ach a' toirt seachad barantas làidir gun gabh na gnìomhachdan uile againn a thracadh. Air a stiùireadh leis a' Mhodh Smachd Sgrìobhainne againn, tha sinn a' glèidheadh agus a' cumail docamaideadh ann an co-rèir ri inbhean reachdail agus cùmhnantail—a' neartachadh trìd-shoilleireachd, a' toirt taic do cho-dhùnidhean stèidhichte air fianais agus a' neartachadh ar gealltanais do shàrmhathas leantainneach.

4 Marasgladh Siostam Stiùiridh a' Chompanaidh

Tha sinn a' gabhail modh-obrach structaraichte do mharasgladh èifeachdas Siostam Stiùiridh a' Chompanaidh (CMS), a' dèanamh cinnteach gum mair na pròiseasan againn reachdmhor, co-fhreagrach agus ann an co-rèir gu tur ris an dà chuid riatanasan riaghailteach agus amasan na buidhne. Tro luachadh cunbhalach agus lèirmheas siostamataigeach, tha sinn a' seasamh cultar leasachaidh leantainn—a' comharrachadh bheàrran, a' dèiligeadh ri cunnartan agus ag ath-dhaingneachadh misneachd luchd-ùidhe aig a h-uile ìre den obrachadh againn.

Tha èifeachdas Siostam Stiùiridh a' Chompanaidh ga thomhas sna dòighean a leanas:

- Prògram de sgrùdadh agus barantas amalaichte
- Anailis neo-aontachdan, tubaistean agus tuiteamasan cunnartach
- Lèirmheas stiùiridh
- Lèirmheas mhaighstirean
- Measadh inbheachd CMS
- Caithris bhon taobh a-muigh agus sgrùdaidhean teisteanais
- Fios air ais CMS



- Fios air ais bho chustamairean
- Smachd sgrìobhainne

Prògram de sgrùdadh agus barantas amalaichte

Tha sinn a' cur air dòigh prògram eadar-mheasgte agus leudaichte de sgrùdadh agus barantas gach bliadhna far a bheilear a' dèanamh lèirmheas air pròiseasan agus gèilleadh thar raon de dh'àrainnean, a' gabhail a-steach obrachaidhean puirt/calaidh agus shoithichean, sàbhailteachd bìdh agus foincseanan sheirbheisean taice. Tha seo a' dèanamh cinnteach gum mair na pròiseasan againn èifeachdach agus gèilleach ri riathanasan riaghailteach, cùmhnantail agus sgrùdaidh fo ISO 9001:2015 agus Còd ISM:2018, a bharrachd air comharrachadh chothroman gus piseach a chur air pròiseasan agus riarachas a' chustamair.

Tha an neach-pàirt againn airson Sgrùdadh air an taobh a-staidh, a tha ann an co-ghèilleachd ri frèam-obrach Cleachdaidhean Proifeiseanta Eadar-nàiseanta fo Institiùd In-sgrùdairean Eadar-nàiseanta, a' dèanamh sgrùdaidhean stèidhichte air prìomh riosgan agus barantas, le toraidhean agus inbhe nan gnìomhan sgrùdaidh gan aithris ris a' Chomataidh Sgrùdaidh agus Chunnartan againn airson lèirmheas agus freagairt fhreagarrach.

Anailis neo-aontachdan, tubaistean agus tuiteamasan cunnartach

Tha sinn a' cleachdadh anailis neo-aontachdan, tubaistean agus tuiteamasan cunnartach gus geur-bheachd luachmhor a thoirt seachad air laigsean siostaim, a' toirt taic do leasachadh leantainneach agus a' cuideachadh gus dèanamh cinnteach gum mair Siostam Stiùiridh a' Chompanaidh èifeachdach, gèilleach agus ann an co-rèir ri amasan.

Tha an luchd-obrach trèanaichte againn a' rannsachadh a h-uile tuiteamas gu luath, agus tha iad ag àrdachadh ghnothaichean, far a bheil sin riatanach, airson rannsachaidhean nas iom-fhillte le speisealaich san sgioba Inbhean is Coileanaidh. Tha dàta air tuiteamasan agus neo-aontachdan ga aithris gach ràith chun na Comataidh HSEQ agus tha an dàta mar phrìomh cho-phàirt den phròiseas Lèirmheas Stiùiridh. Tha an lèirmheas structaraichte seo a' gabhail a-steach anailis threandaichean gus cothroman leasachaidh a chomharrachadh, a' fiosrachadh atharrachaidhean a dh'fhaodadh a bhith air an dèanamh do mhodhannan, goireasan agus smachdan riosg.

Lèirmheas stiùiridh

Ann an co-rèir ri ISO 9001:2015 agus a' Chòd ISM: 2018, tha sinn a' gabhail os làimh lèirmheasan stiùiridh cunbhalach gus dèanamh cinnteach à freagarrachd leantainneach, foghainteachd agus èifeachdas Siostam Stiùiridh a' Chompanaidh againn agus co-thaobhadh ri amasan ro-innleachdail agus riathanasan riaghailteach. Tha pròiseas an lèirmheis a' leigeil leis a' Chomataidh Ghnìomha measadh a dhèanamh air treandaichean coileanaidh, cothroman airson leasachadh a chomharrachadh, dèanamh cinnteach gu bheil goireasan rim faotainn agus daingneachadh gu bheil sàbhailteachd, càileachd agus cuimsean airson riarachas chustamairean gan coileanadh. Tha e cuideachd a' dèanamh cinnteach gu bheilear a' dèiligeadh ri cunnartan agus neo-aontachdan gu h-iomchaidh agus gum mair leasachadh leantainneach mar phrìomh fòcas.

Lèirmheas mhaighstirean

Tha am modh-obrach againn a' dèanamh cinnteach gu bheil dreuchd fìor-chudromach aig Maighstirean shoithichean ann a bhith a' seasamh iomlanachd Siostam Stiùiridh a' Chompanaidh againn (CMS). Ann an co-rèir ris a' Chòd ISM: 2018, tha Maighstirean gu cunbhalach a' luachadh



èifeachdas an CMS air-bòrd, a' comharrachadh beàrnan no easbhaidhean sam bith gu for-ghnìomhach Thathar ag aithris nan toraidhean seo gu foirmeil ri manaidsearan air tìr, a' comasachadh pròiseas lèirmheis a tha so-fhreagrach agus co-obrachail. Tron lùb fios air ais siostamataigeach seo, chan ann a-mhàin gu bheil sinn a' cumail suas gèilleadh ri inbhean eadar-nàiseanta ach gu bheil sinn ag altramadh cultar leasachaidh leantainnich agus earbsachd obrachaidh thar a' chabhlaich.

Measadh inbheachd CMS

Tha sinn a' cleachdadh mheasaidhean inbheachd ioma-chuimseach, air an leasachadh le bhith a' cleachdadh shlatan-tomhais gnìomhachais, gus gach roinn agus an companaidh a chomasachadh a bhith a' dearbhadh ìre na h-inbheachd làithrich aca ann am prìomh raointean siostam stiùiridh a' chompanaidh, leithid structar eagrachaidh, frèam-obrach poileasaidh, pròiseasan sgrùdaidh (an dà chuid bhon taobh a-muigh agus bhon taobh a-staigh), inbhe gnìomha cheartachaidh, aithris coileanaidh na roinne, agus èifeachdas choinneamhan. A bharrachd air sin, thathar a' cur cuideam mòr air stiùireadh sgrìobhainnean is chlàran, glèidheadh eòlais tro leasain air an ionnsachadh, stiùireadh riosgan, planadh leantainneachd gnothachais agus gealltanais do leasachadh leantainneach. Nuair a thathar a' toirt toraidhean a' mheasaidh gu crìch, tha gach roinn ag aontachadh grunn ghnìomhan gus piseach a chur air ìrean inbheachd.

Caithris bhon taobh a-muigh agus sgrùdaidhean teisteanais

Tha caithris agus sgrùdaidhean ath-theisteanachaidh fo ISO 9001 agus 14001 mar phàirt dheatamach de ar gealltanais do chàileachd agus leasachadh leantainneach. Air an libhrigeadh le solaraiche teisteanachaidh ISO a tha creideasachichte le UKAS, Seirbheis Barantachaidh na Rìoghachd aonaichte, tha na sgrùdaidhean seo a' dèanamh cinnteach gum mair na siostaman againn reachdmhor, gèilleach agus a' co-thaobhadh ri cleachdaidhean cruinneil as fheàrr.

Tha am modh-obrach againn cuideachd a' gabhail a-steach Sgrìobhainn Gèillidh, Teisteanachadh Stiùiridh Sàbhailteachd agus sgrùdaidhean ISPS, uile air an toirt seachad le Buidheann-ghnìomha na Mara is nam Maor-chladaich (MCA). Tro na measaidhean diorrasach seo, tha sinn a' nochdadh ar gealltanais do dh'obrachaidhean sàbhailte, tèarainte agus co-chòrdail aig a h-uile ìre.

A bharrachd air sin, tha Rannsachaidhean Tèarainteachd Ghoireasan Puirt, air an dèanamh le Roinn na Còmhdhail (DfT), ag ath-dhaingneachadh nan inbhean tèarainteachd agus ath-sheasmhachd againn, a' dèanamh cinnteach gu bheil na goireasan againn a' coileanadh riatanasan atharrachail nan riaghailtean.

Le bhith ag amalachadh nan gnìomhachdan caithris is teisteanachaidh seo taobh a-staigh Siostam Stiùiridh a' Chompanaidh nas fharsainghe againn, tha sinn gu for-ghnìomhach a' dìon leantainneachd obrachaidh, a' freagairt ri riosgan a tha ag èirigh agus a' solarachadh sheirbheisean às am faod a' choimhearsnachd earbsa a chur—an-diugh agus san àm ri teachd.

Fios air ais CMS

Tha am pròiseas seo a' stèidheachadh ar gealltanais do Shìostam Stiùiridh a' Chompanaidh a tha daidhneamaigeach agus so-fhreagrach, far a bheil dreuchd chudromach aig a h-uile ball den sgioba ann a bhith a' putadh air adhart leasachadh leantainneach. Tron lùb fios air ais CMS, tha luchd-obrach air an cumhachdachadh a bhith a' co-phàirteachadh gheur-bheachdan is molaidhean, a' dèanamh cinnteach gu bheil a' dèanamh lèirmheas air a h-uile tabhartas leis a' phròiseas ainmichte no le sealbhadair na sgrìobhainne. Le bhith a' dèanamh seo, tha sinn ag ath-dhaingneachadh cultar cunntachalachd agus ùr-ghnàthachaidh agus tha sinn a' cur na buidhne



ann an suidheachadh far am faod sinn freagarrachadh gu for-ghnìomhach do dhùbhlain obrachaidh agus do dh'ìnbhean atharrachail.

Fios air ais bho chustamairean

Tha an earrann seo a' mìneachadh a' mhodh-obrach uile-chuimseach againn do fhios air ais bho chustamairean taobh a-staigh Siostam Stiùiridh a' Chompanaidh. Le bhith a' cleachdadh caochladh sheanailean—a' gabhail a-steach suirbhidhean còd QR, suirbhidhean SMS agus stèidhichte air an lìon, agus conaltradh dìreach tro na sgiobaidhean dhàimhean custamair agus sgiobaidhean air an loidhne-aghaidh—tha sinn a' dèanamh cinnteach gu bheil guth a' chustamair aig teis-meadhan an fhrèam obrachaidh againn.

Thathar a' dèanamh lèirmheas gu siostamataigeach air an fhios air ais leis na sgiobaidhean iomchaidh, agus tha seo mar phrìomh cho-phàirt de ar gealltanais do leasachadh leantainneach. Tron phròiseas structaraichte agus so-fhreagrach seo, faodaidh sinn measadh a dhèanamh air leasachaidhean do na modhannan againn, agus an cur an gnìomh, agus mar sin dèanamh cinnteach gu bheil an siostam stiùiridh againn ag atharrachadh ann an co-rèir ri dùilean luchd-ùidhe agus cleachdaidhean as fheàrr sa ghnìomhachais. Tha am modh-obrach seo an dà chuid a' toirt taic do ghèilleadh agus gar putadh air adhart do shàr-mhathas obrachaidh agus earbsachd seirbheise airson nan coimhearsnachdan a tha sinn a' frithealadh.

Ath-sgrùdadh sgrìobhainnean

Tha na sgeidealan againn airson ath-sgrùdadh sgrìobhainnean a' neartachadh urrasachd an t-siostaim stiùiridh againn, a' dèanamh cinnteach gum mair docamaideadh uile làithreach agus ion-amasach. Tha ceann-là an ath ath-sgrùdadh airson gach sgrìobhainne air a shocrachadh a rèir an t-seòrsa cunnairt aige, a chaidh a stèidheachadh nuair a chaidh a chruthachadh no atharrachadh. Nuair a thathar ag ath-sgrùdadh sgrìobhainnean, tha an ath ath-sgrùdadh air obrachadh a-mach a rèir an ath-ùrachaidh as ùire agus a' phròiseas cunnairt cheangailte. Tha am modh-obrach structaraichte seo a' barantachadh gu bheil na pròiseasean smachd sgrìobhainne againn for-ghnìomhach, ath-sheasmhach agus ann an co-rèir ri prionnsapalan reachdmhor a thaobh stiùireadh riosg—a' glèidheadh na h-earbsachd agus so-fhreagrachd a tha deatamach airson sàr-mhathas obrachaidh.



Pàipear-taice A – Modhannan smachd air càileach

Modhannan smachd air càileachd	Lèirmheas Siostam Stiùiridh a' Chompanaidh
Leabhar-làimhe Stiùiridh na Buidhne (GMM)	Stiùireadh na Buidhne Earr. 02.00 Siostam Stiùiridh a' Chompanaidh <i>A' gabhail a-steach Modh Lèirmheas Stiùiridh</i>
Leabhar-làimhe Obrachaidh Shoithichean Mòra Ro-Ro (MVOM)	Prògram de Sgrùdadh agus Barantas Amalaichte
Leabhar-làimhe Obrachaidh Shoithichean Beaga Ro-Ro (SVOM)	Pròiseas In-Sgrùdaidh Amalaichte
Leabhar-làimhe Obrachaidh Shoithichean Luchd-siubhail A-mhàin (PVOM)	Stiùireadh na Buidhne Earr. 10.00 Sgrùdadh agus Neo-aontachdan
Leabhar-làimhe Obrachaidh Shoithichean Bàta-obrach (WVOM)	Cuairt-iomradh a' Chabhlaich: Lèirmheas Mhaighstirean air Siostam Stiùiridh a' Chompanaidh
Leabhar-làimhe Slàinte, Sàbhailteachd agus Àrainneachd (HSEM)	Modhannan Fios air ais bho Chustamairean
Leabhar-làimhe Inbhean agus Coileanaidh	Modh Stiùiridh Anailis Bun-adhbhar Neo-aontachdan agus Gníomhan Ceartachaidh
Leabhar-làimhe Rianachd a' Chabhlaich	Stiùireadh na Buidhne Earr. 05.00 Modh Smachd Sgrìobhainne
Leabhar-làimhe Obrachaidhean Custamair	Pròiseas Lèirmheis Chùmhnantan
Leabhar-làimhe Obrachaidhean Bhùithtean	
Modh Luachaidh Sholaraidhean	
Clàr Riosgan Corporra	
Modh Stiùireadh, Aithriseadh, Rannsachadh Thuiteamasan PURE	



Modhannan smachd air càileachd	Lèirmheas Siostam Stiùiridh a' Chompanaidh
Modh Stiùiridh Sgrùdaidh agus Ghnìomhan Ceartachaidh	
Pròiseas In-Sgrùdaidh Amalaichte	
Modhannan Fios air ais bho Chustamairean	
Modh Stiùiridh Anailis Bun-adhbhar Neo-aontachdan agus Gnìomhan Ceartachaidh	
Modh agus Planaichean Freagairt Stiùiridh Èiginn	
Siostaman Taice Co-dhùnaidhean a' Mhaighstir	
SOPEP agus Planaichean Teagmhais Dòrtadh Ola	
Leabhar-làimhe Stiùiridh Phròiseactan	
Modhannan Stiùiridh Atharrachaidh	
Modhannan KPI Fiosrachadh Gnothachais	
Modhannan Stiùiridh Coileanaidh (Daoine)	