



Mongolia:  
Enhancing Resource  
Management through  
Institutional Transformation



# Чанарын Менежментын Систем ISO 9001:2015

Michel Greaves

CESO TA MERIT

June 2018

# ЧМС

- I Гарал үүсэл
- II Хувьсал
- III Гол зорилтууд
- IV Хэрэглээ ашиглалт
- V Бүтэц
- VI Хандлага үйл явц
- VII Төлөвлө/Хий/Шалга/Үйлд
- VIII Эрсдэлд суурилсан хандлага
- IX Чанарын менежментийн 7 зарчим
- X ISO 9001:2015 хэрэгжилт
- XI Гэрчилгээ/Байталгаажуулах үйл явц
- XII Давуу талууд

# Гарал үүсэл

ISO 9001 нь Женевийн ОУ-ын стандартчиллын байгууллагаас гаралтай

ISO 9000 нь 1979 онд 20 орноос бүрдсэн техникийн зөвлөлөөр батлагдаж байсан

"ISO" = Грек үгийн утга нь "тэнцүү" => Стандартын үндсэн санаа нь компаниудыг ижил тэнцүү байдлаар харьцуулахад оршино

гэрчилгээжүүлнэ => ISO 9001

# Хувьсал

- 1-р найруулга 1987
- 2-р найруулга 1994
- 3 -р найруулга 9001:2000
- 4 -р найруулга 9001:2008
- 5 -р найруулга 9001:2015

## Чанарын баталгаа

Ажилчид

Хяналт

Эцсийн бүтээгдхүүн



## Чанарын менежмент

Менежмент

Процесс

Алхам тутамд

# Гол зорилтууд

**БАЙНГЫН САЙЖРУУЛАЛТ**

**ХЭРЭГЛЭГЧИЙН СЭТГЭЛ ХАНАМЖ**

**(ДОТООДЫН ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДИЙГ ОРОЛЦУУЛААД)**

## Хэрэглээ ашиглалт

- ✓ ISO 9001 стандартын бүх шаардлагууд нь маш ерөнхий бөгөөд ЧМС-д ашиглахад боломжтой
- ✓ (Бүлэг 4.3) (Тайлбар хэрэгтэй).
- ✓ Танай байгууллага бүх стандартыг дагаж мөрдөх ёстой хэдий ч аль нэгийг нь дагаж мөрдөх шаардлагагүй гэж үзвэл заавал сайн тайлбар бэлдээд аудиторт танилцуулах хэрэгтэй



## ***ISO 9001:2015 стандартын бүтэц***

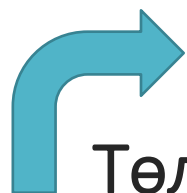
- 1. Хамрах хүрээ**
- 2. Норматив харьцаа**
- 3 Нэр томъёо - Тодорхойлолт**
- 4. Байгууллагын нөхцөл байдал**
- 5. Удирдлага манлайлал**
- 6. Төлөвлөлт**
- 7. Дэмжлэг**
- 8. Үйл ажиллагаа**
- 9. Гүйцэтгэлийн үнэлгээ**
- 10. Сайжруулалт**

# Хандлага үйл явц



Үйл ажиллагааны явцыг хэмжих хяналт шат тутамд

# ЧМС (4) ---- ТГША



Төлөвлөлт

Дэмжлэг (7)  
Үйл  
ажиллагаа  
(8)



Гүйцэтгэл

Төлөвлөлт  
(6)

Удирдлага/  
Манлайлал  
(5)

Гүйцэтгэлийн  
үнэлгээ(9)



Үйлдэх

Сайжруулалт  
(10)



Хянах

Нөхцөл  
(4)

Хэрэгцээ  
(4)

Үйлчлүүлэгч - сэтгэл ханамж

Бүтээгдэхүүн & үйлчилгээ

# Эрсдэлд тулгуурлан бодох

- *Эрсдэл болон боломжийг тодорхойлохын тулд төлөвлөсөн төлөвлөгөөгөө хэрэгжүүлэх*
- ✓ *ЧМС-ийн үр ашгийг нэмэгдүүлнэ*
- ✓ *Үр дүнгээ сайжруулж, сөрөг үр дагавраас зайлсхийнэ*

## ***Чанарын менежментийн долоон зарчим***

- Хэрэглэгчид төвлөрөх
- Манлайлал
- Хүмүүсийн үүрэг
- Процессын хандлага
- Сайжруулалт
- Нотолгоонд үндэслэн шийдвэр гаргах
- Удирдлагын харилцан хамаарал

# ***ISO 9001:2015 хэрэгжилт***

## **1) Төлөвлөлт**

- **Зөрүүг шинжлэх**
- **Удирдлага**
- **Бизнесийн нөхцөл(SWOT) & сонирхогч талууд**
- **Үйл явцын зураглал & хамрах хүрээ**
- **Дотоод эрсдэл**
- **Зорилтууд (SMART)**

## **II) Чанарын системын боловсруулалт**

- **Чанарын удирдлага/журам**
- **Ажилчдын мэдлэг ойлголт**
- **Үйлчилгээний асуудлууд**
- **Горим журмын өөрчлөлтүүд**
- **Сайжруулалтын алхмууд**
- **Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамж**

## **III) Чанарын системийн үнэлгээ**

- **Үл тохирол ба байнгын сайжруулалт**
- **Менежментийн хяналт**
- **Дотоод аудитын сургалт**
- **Дотоод аудит**
- **Зорилт болон үйл явцын тохируулга**
- **Бүртгэлийн сонголт**
- **Бүртгэлийн албан ёсны дотоод аудит**
- **Гэрчилгээ**
- **Хяналтын жилийн аудит**



## ***Гэрчилгээжүүлэх процес***

- ✓ **ЧМС хэрэгжүүлэх**
- ✓ **Бүртгэгчээ сонгох (3 жилийн гэрээ)**
- ✓ **Бүртгэгчийн албан ёсны эхний аудит**
- ✓ **Гэрчилгээ**
- ✓ **Жилийн ажиглалтын аудитууд**

## ***Боломжит үр ашиг***

- **Үйлчлүүлэгчдийн болон удирдлагын шаардлагад нийцсэн бүтээгдхүүн үйлчилгээг нийлүүлэх**
- **Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийг нэмэгдүүлэх боломжуудыг бүрдүүлэн дэмжих**
- **Зорилго зорилтод тусгагдсан эрсдэл, боломжуудыг тодорхойлох**
- **ЧМС тухайлсан шаардлагад нийцсэнийг харуулж нотлох**

# ***Боломжит үр ашиг***

**Идэвхтэй чанарын систем:**

- **Байгууллагын шаардлага хангасан бүтэцтэй байх**
- **Үүрэг, хариуцлага, үйл ажиллагаа, нарийн тодорхойлсон**
- **Баримтжуулалт болон идвэхтэй журам тогтоох**
- **Сайн тодорхойлогдсон үйл ажиллагаа**
- **Хангалттай сургалт**

# ***Боломжит үр ашиг***

**Идэвхтэй чанарын систем:**

- ✓ **Хэмжих арга**
- ✓ **Үйл ажиллагааны бага зардал- үйл ажиллагааны тасралтгүй сайжруулалтаар үйлчилгээний үр дүнг нэмэгдүүлнэ**
- ✓ **Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж- Хэрэглэгчдийн шаардлагад нийцсэн бүтээгдэхүүн үйлчилгээг түгээснээр**
- ✓ **Илүү олон бизнест ялалт байгуулна - Худалдан авах үйл ажиллагаанд гэрчилгээ шаардсан үед**
- ✓ **Бизнесийн итгэмжлэгдсэн жуух - хөндлөнгийн хараат бус хяналтаар олонд танигдсан стандартыг нягталснаар**

# ***Боломжит үр ашиг***

## **Харилцагчид хүрэх өгөөж**

- ✓ **Үйлчилгээний чанар баталгаажна**
- ✓ **Хяналт шалгалтын зардал буурна**
- ✓ **Цаг хэмнэлт**

## **Нийлүүлэгчид хүрэх өгөөж**

- ✓ **Шинэ харилцагчтай болоход гэрчилгээ бол тавигдах үндсэн шалгуур нь болж өгнө**
- ✓ **Үйлчлүүлэгч нийлүүлэгч хоёрын харилцаа, хамтын ажиллагаа сайжирна**

**Асуулт?**

**Баярлалаа**