



Mongolia:
Enhancing Resource
Management through
Institutional Transformation



ЯАГААД ISO?

Michel Greaves

TA MERIT

June 2018

ЯАГААД ISO ?

- Энэ бол олон улсад танигдсан стандарт
- Үйлдвэр, байгууллагын тань байршлаас үл хамааран дэлхийн аль ч улсын ханган нийлүүлэгч болон ирээдүйн харилцагчдад танигдаж хүлээн зөвшөөрөгдсөн байдаг
- ЧМС ISO 9001-тэй гэж сурталчлах нь танай байгууллагыг итгэмжлэгдсэн аудитроор баталгаажсаныг тодорхойлно.

ЯАГААД ISO ?

- Бүтээгдхүүн, үйл ажиллагаа тань гуравдагч этгээдээр хүлээн зөвшөөрөгдсөн байдал нь хэрэглэгчдийн итгэлийг нэмэгдүүлдэг
- Дийлэнх байгууллагууд ЧМС-гүй байгууллагад ажил даалгаж хамтран ажилладаггүй
- Амжилт - Бодитоор ханд: энэ үнэхээр миний бизнест ашиг тус болох уу, миний хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэх үү?

ЯАГААД ISO ?

- ISO 9001 нийтэд танигдсан стандарт болон тогтолцоо нь бизнесийн менежментийн арагачлал/арга зүй, давтагдах үйл ажиллагааг дэмжих, чанарыг сайжруулах тогтолцоог бий болгоход дэмжлэг болдог
 - => Бизнесийн бүтээмж сайжирна
 - => Бага зарлага/хаягдал
- шинэ үйлчлүүлэгчдийг татах маркетингийн хэрэгсэл болж өгдөг

БҮРТГЭЛИЙН АЧ ТУСУУД?

- **Хэрэглэгчдын сэтгэл ханамж** - бүтээгдхүүн үйлчилгээний нийлүүлэлтээрээ хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамжид байнга нийцэх
- **Бага урсгал зардал** - Үйл ажиллагаагаа тогтмол сайжруулснаар бүтээмж нэмэгдэнэ
- **Сонирхогч талуудын харилцаа сайжирна** - ажилчид, үйлчлүүлэгчид, ханган нийлүүлэгчдийг оролцуулаад
- **Хуулийн биелэлт** - Танай үйлчлүүлэгчдэд болон байгууллагад хууль, журам хэрхэн нөлөөлж байгааг ойлгосноор тодорхойлогдоно

БҮРТГЭЛИЙН АЧ ТУСУУД?

○ **Эрсдлийн менежмент**

сайжирна- Бүтээгдхүүн үйлчилгээний мөрдөгдөх чанар илүү таарамжтай байдлаар

○ **Бизнесийн баталгаат**

ИТГЭМЖЛЭХ ЖУУХ - Танигдсан стандартыг хараат бус бие даасан баталгаажуулалтаар

○ **Бизнес ялалт байгуулах**

хүчин чадал - ялангуяа худалдан авах үйл ажиллагааны үед гэрчилгээг хавсаргана гэж заасан үед

ЯАГААД ISO? АЖИЛЧДЫН ХАРАХ ӨНЦГӨӨС

- Юуг яаж хийх вэ гэдэг ойлголт нэмэгдэнэ
- Тэдний хийж буй ажил нь шаардлагад нийцэж байгааг мэддэг болно
- Тэдний хийж буй ажил нь шаардлагад нийцэхгүй тохиолдолд үйл ажиллагааны горимоо өөрчлөх боломжийг олгоно.
- Асуудлуудыг шийдвэрлэх арга зам нь болдог

ЯАГААД ISO? АЖИЛЧДЫН ХАРАХ ӨНЦГӨӨС

- Үүссэн аливаа асуудалд тайвнаар буюу зөвхөн үйл ажиллагааны асуудалд нь төвлөрөн харилцах боломжийг олгоно
- Зөвхөн удирдлага, менежерүүд шийдвэрлэх асуудалд өөрсдийгөө буруутгахгүй байх орчин бүрдэнэ

ЯАГААД ISO?

ДУНД ШАТНЫ МЕНЕЖЕРИЙН ХАРАХ ӨНЦГӨӨС

- Баримт мэдээнд тулгуурлан менежмент хийх нь санал бодолд тулгуурлахаас илүү амархан болдог
- Байгууллагын харилцааны хэв жаяг сайжирна
- Үүрэг, хариуцлага нь тодорхой дэмжигдэнэ
- Стандартжуулснаар тогтворгүй байдлыг багасгаж асуудлыг хялбар шийдэх боломжтой болгодог
- Байнгын сайжруулалтыг хялбаршуулж өгнө
- Өндөр чанарын гүйцэтгэлийн талбар

ЯАГААД ISO? ДЭЭД УДИРДЛАГЫН ХАРАХ ӨНЦӨГ

- Байгууллагын зүгээс хэрэглэгчдийн шаардлагыг тууштай ханган ажиллах чадамж дээшилсэн байгааг харна
- Байгууллагад илүү тодорхой зорилго зорилтуудыг бий болгож өгнө
- Байгууллагын зорилго зорилтыг биелүүлэхэд үйл ажиллагаа болон ажилчдын тохиргоо нь болж өгдөг
- Гүйцэтгэл сайжирна (Зардлыг багасгаж ашиг нэмэгдүүлнэ).

ЯАГААД ISO? ДҮГНЭЛТЭД

- Хэрэглэгчдийн сэтгэл ханамж нэмэгдэж сайшаана.
- Чанар сайжрах:
 - => Үйл ажиллагаа сайжирч, үйлчилгээний хэлбэлзэл буурснаар өртөг багасч, үр бүтээмж нэмэгдэнэ.

ЯАГААД ISO ?

- Сертификат/гэрчилгээ авснаараа танай байгууллагын систем сайн ажиллана гэсэн үг биш, эсрэгээрээ үйл ажиллагааны сайн систем өөрөө олж авдаг.
- Систем сайн ажиллаж байвал хамтрагч нартаа баяр хүргээрэй.

ЧМС талаар үнэ төлбөргүй сургалтын вэб хуудас

<http://askartsolutions.com/iso-9001-requirements-faq-2015-revision-explained/>

“Чанар бол тохиолдол биш юм,
харин хичээл зүтгэл, ухаалаг чиг
баримжаа, сайн гүйцэтгэлээс тогтох
бөгөөд олон шинэлэг замаас
сонгосон хамгийн сайн сонголтыг
илэрхийлдэг”

WILL A. FOSTER



9001:2015