MERIT
A CESO AND WUSC PROGRAM

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 стандартчилалын 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

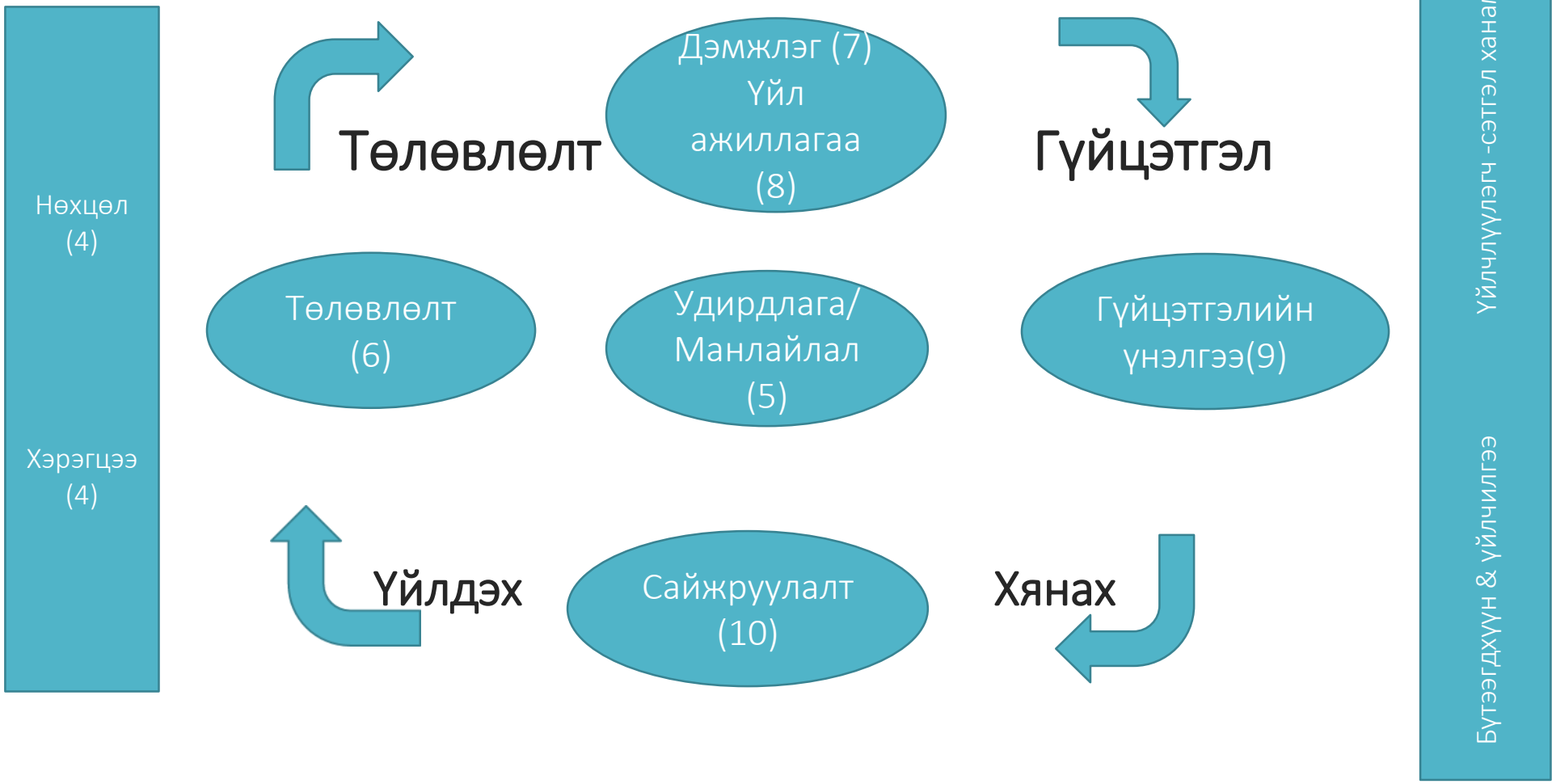
1. Хамрах хүрээ
2. Норматив харьцаа
3 Нэр томъёо - Тодорхойлолт
4. Байгуулагын нөхцөл байдал
5. Удирдлага манлайлал
6. Төлөвлөлт
7. Дэмжлэг
8. Үйл ажиллагаа
9. Гүйцэтгэлийн үнэлгээ
10. Сайжруулалт

Хандлага үйл явц



Үйл ажиллагааны явцыг хэмжих хяналт шат тутамд

ЧМС (4) ---- ТГША


Нөхцөл (4)
Хэрэгцээ (4)
Төлөвлөлт
Дэмжлэг (7) Үйл ажиллагаа (8)
Гүйцэтгэл
Төлөвлөлт (6)
Удирдлага/ Манлайлал (5)
Гүйцэтгэлийн үнэлгээ(9)
Үйлдэх
Сайжруулалт (10)
Хянах
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 зайлсхиийнэ*

Чанарын менежментийн долоон зарчим

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

ISO 9001:2015 хэрэгжилт

I) Төлөвлөлт

- Gap дүн шинжилгээ
- 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 алхамууд
- 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

Идвэхтэй 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

Идвэхтэй 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 баталгаажина**
- ✓ **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