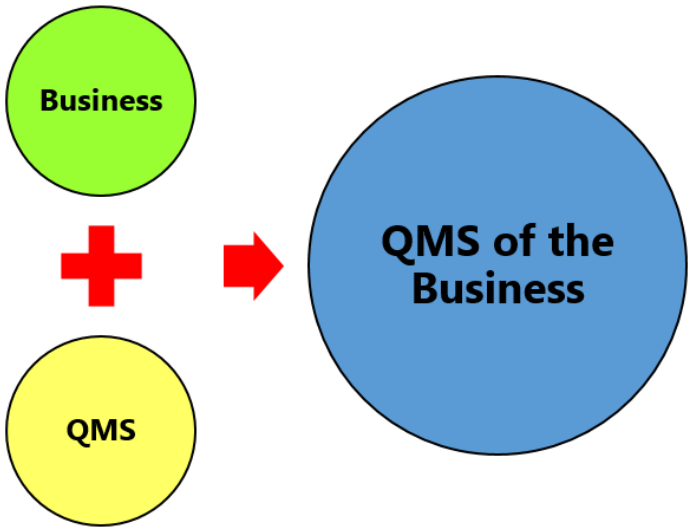
MERIT
A CESO AND WUSC PROGRAM

Mongolia: Enhancing Resource Management through Institutional Transformation

5- Манлайлал
5.1 Манлайлал ба Амлалт

- Хариуцлага / Чанарын бодлого/ чанарын зорилт
- Оролцоо



Дээд удирдлага: Удирдлага ЧМС –тэй нягт уялдаатай байх

- Үйл явцын хандлага(4.4) & эрсдэлд суурилсан бодлого(6.1)
  - ✓Үйл явц бүрт дотоод аудит (хэлтэс болгоноор биш). Тодорхой үйл ажиллагааг газар хэлтэс гэж журамлахгүй харин үйл явцаар нь баримтжуулна
- Боломжит нөөц(7.1)
  - ✓Боловсон хүчин: үйл явцын эздүүд, Дотоод аудиторууд, ЧМС-ийн зохицуулагч
- Харилцах (эрчимтэй ЧМС & ниицтэй) (7.4)
  - ✓Ажилчдын хурал, интернет, сонин.

- Төлвөлсөн хэрэглээндээ хүрхийг эрмэлзэх
- ✓Чанарын зорилтуудыг хянах, KPI, үйл ажиллагаа, менежментийг хянах(9.3).
- Сайжруулалтыг дэмжих
- ✓Дараах зүйлүүдэд цаг гаргаж байх: дотоод аудит, сургалт, үйл ажиллагааны гажуудлыг засах, асуудлыг шийдэхэд, Six Sigma, kaizen, ажилчдад зөлөх програмууд г.м.
- Хууль журмын шаардлагууд
- Top management to understand the ISO 9001 standard.
- Дээд удирдлагууд ISO 9001 стандартын ач холбогдлыг ойлгодог байх
- Эрсдэл болон боломжууд

- Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж (9.1.2) & Хэрэглэгчдын шаардлага (8.2)

- ✓Үйлчилгээний захиалга авахдаа хэрэглэгчидтэй холбоотой хууль эрх зүйн асуудлууд анхаарагдсан эсэх
- ✓Эрсдэл болон боломжуудыг тодорхойлох үедээ хэрэглэгчийн асуудлуудыг мөн анхааран тооцох шаардлагатай
- ✓хэрэглэгчийн сэтгэл ханамжийн мэдээллийг хянах
- ✓хэрэглэгчийн санал гомдол (хугацаат үйл ажиллагаа, сайжруулалтын үйл ажиллагаа)

Quality Policy

Our commitment

Quality is one of our five core values: to create value for our communities and set high standards. As such, Pipeline and Civil Ltd is committed to identifying and fulfilling our clients' requirements to ensure their complete satisfaction with the service we provide.

How we will achieve it

Take Care

We will take care in our work to ensure that the finished product meets or exceeds client, legal and regulatory requirements.

Be Proactive

We will train staff and ensure that people have the right competency to do their work to the required standard.

Internal Standards

We will implement internal standards to streamline the customer experience and increase efficiency.

Be Aware

We will be aware of best practice methodologies, exceptional products and the latest innovations to provide a quality finished product.

Transparency

We will be transparent with our clients to ensure that issues are communicated and resolved as quickly and effectively as possible.

Learn & Improve

We will learn from the lessons and experiences gained by ourselves and others, and set targets to keep improving our overall performance.

Lead from the Top

People with responsibility will lead by example to ensure that the customer requirements are always delivered on our projects.

Reward Success

We will identify and reward innovation and extraordinary performance to maintain a positive quality culture.

Policy Issued 1st April 2017

Policy Reviewed Annually

Pipeline & Civil LIMITED

Peter Stockman
Director

Antony Knowles
Director

Andy Corbett
Director

Hugh Goddard
Director

5.2 Бодлого

- Баримтжуулсан, холбогдсон, ойлголцсон.
- ✓Үндэслэж бий болгох, хэрэгжүүлэх, хадгалах.
- ✓Байгууллагын зорилго, алсын хараа, ашиглаж болох үнэт зүйлс.
- ✓Харилцаа холбоо: Ажилчдын чиг баримжаа, зурагт хуудас, e-mail, ажилчдын мэдээлэл бүхий тэмдэг үнэмлэх, байгууллагын website хэсэг.
- ✓Сонирхогч талуудад чанарын бодлогоо хуваалцаж мэдээлж байх

➢5.3 Байгуулага дах үүрэг, хариуцлага, эрх мэдэл

➢Эрх мэдэл болон хариуцлага нь холбогдох тухайн албан тушаалтны үүрэгтэй уялдсан байдаг. Жишээ нь: Ажлын даалгавар эсвэл арга зам

➢Тодорхой хариуцлагууд:

❖ЧМС-г ISO 9001 –ын шаардлагад нийцүүлэх

✓ЧМС-ын асуудал хариуцсан хүн томилох

✓(чанарын асуудал хариуцсан багийн гишүүдээс өөр хүн байж болно).

❖Үйл явцууд зорьсон үр дүндээ хүрч байгааг анхаарах

Бүх дээд удирдлагууд болон зохицуулагч нарт хариуцуулах

❖ЧМС-ын гүйцэтгэлээр тайлагнаж байх

✓Сайжруулах боломжууд (засварлан сайжруулах үйл ажиллагаа, үргэлжилсэн сайжруулалт, өөрчлөлтийг дайран гарах, инновац, дахин зохион байгуулах)

✓Менежментийг хянах.

❖Хэрэглэгч төвтэй байх

✓Философи нь: үйлчлүүлэгч/хэрэглэгч хаан

✓Өөрчлөлтийн төлөвлөгөө (6.3)

✓Менежментийн хяналт (9.3)

Удирдлагын дүн шинжилгээ (9.3)

- Дээд удирдлагууд : ЧМС ийн хэрэгжилтийн дүн шинжилгээг тогтмол хугацаанд хийж байх
- Оролт: Маш тодорхой хөтөлбөртөй, Ж нь: Хэрэглэгчийн сэтгэл ханамж, Чанарын зорилтууд, таарамж нийцэлгүй, аудитуудын үр дүнгүүд, сайжруулалтын боломжууд, хангалттай нөөцтэй байх…12 зүйлс
- Үр дүн: боломжууд, хэрэгцээт өөрчлөлтүүд, нөөцийн хэрэгцээ

Мененжментийн хяналтын хөтөлбөр (оролт/өгөгдөл)

Менежментийн хяналтын оролт	Төв аймгийн жишээ
Урдны Менежментийн дүн шинжилгээнээс гарсан зөвлөмжийн дагуу ажлаа гүйцэтгэх	тэмдэглэл (жагсаалт)
Үйлчлүүлэгчийн санал/Сонирхогч талуудын санал хүсэлт	Санал асуулга /судалгааны үр дүн / үйлчлүүлэгчийн гомдол/ 9.1.2-ын үр дүн үйлчлүүлэгчийн сэтгэл ханамж
Чанарын зорилтууд	6.2-ын үр дүн. Чанарын зорилтууд болон төлөвлөлт
Үйлчилгээний гүйцэтгэл	Үйлчлүүлэгчийн хүлэх цаг Цаг хугацаандаа хийгдсэн
Сайжруулалтын ажиллагааны явц	Хэд хэдэн сайжруулах ажиллагаа хаагдсан, цаг хугацаандаа, юу ч хийгдээгүй байгаа хэвээр
Мониторинг, хэмжигдхүүн	нийцэлгүй

Мененжментийн хяналтын хөтөлбөр (оролт/өгөгдөл)

Менежментийн хяналтын өгөгдөл	Төв аймгийн жишээ
Аудитаас гарсан дүгнэлт	# / Хэлтсүүд / аудитаас гарах хандлага
Гадны нийлүүлэгчид	Чанарын асуудлууд
Нөөцийн хүрэлцээ	Нөөцийн хүрэлцээний хяналт: 7.1.2 хүмүүс 7.1.3 дэд бүтэц 7.1.4 орчин 7.2 хүмүүсийн өрсөлдөх чадвар & сургалтаар өрсөлдөх чадвар олох
Эрсдэл болон боломжуудыг тодорхойлох арга хэмжээ	6.1 –д эрсдэл болон боломжуудын талаар авах арга хэмжээ тусгагдсан
Сайжруулалт хийх боломжууд	Боломжууд хэрэгжээгүй

MANAGEMENT REVIEW ACTIONS (OUTPUTS)

Удирдлыгын дүн шинжилгээний гаралтууд	Төв аймгийн жишээ
Сайжруулалтын боломжууд	Сайжруулах ажиллагаа(10.2) Тууштай сайжруулалт(10.3)
ЧМС оруулах аливаа өөрчлөлтийн хэрэгцээ	Үйл явцын өөрчлөлт
Нөөцийн хэрэгцээ	Хүмүүс, дэд бүтэц
Байгууллага удирдлагын дүн шинжилгээний үр дүнг нотлох баримтжуулсан мэдээллийг хөтөлж хадгална	Уулзалтын тэмдэглэл (гаргасан шийдвэр, танилцуулага, илтгэл г.м.

MERIT
A CESO AND WUSC PROGRAM

Асуулт?