

საქართველოს სტანდარტი

ხარისხის მენეჯმენტის სისტემები - მოთხოვნები

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

სსიპ საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის
ეროვნული სააგენტო
თბილისი

საინფორმაციო მონაცემები

1 შემოტანილია: სსიპ-საქართველოს სტანდარტიზაციისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს სტანდარტების დეპარტამენტის მიერ.

განხილულია სტანდარტიზაციის ტექნიკური კომიტეტის ტკ 2 „მენეჯმენტი და შესაბამისობის შეფასება“ მიერ.

2 მიღებულია: სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს გენერალური დირექტორის 2015 წლის 29 დეკემბრის № 101 განკარგულებით სტანდარტიზაციის ტექნიკური კომიტეტის ტკ 2 „მენეჯმენტი და შესაბამისობის შეფასება“ გადაწყვეტილების საფუძველზე.

3 წინამდებარე სტანდარტი წარმოადგენს სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაციის (ისო-ს) სტანდარტის ისო 9001:2015 „ხარისხის მენეჯმენტის სისტემები - მოთხოვნები“ იდენტურ თარგმანს.

4 ნაცვლად: ისო 9001:2008 „ხარისხის მენეჯმენტის სისტემები -მოთხოვნები“

5 რეგისტრირებულია: სსიპ - საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს საქართველოს სტანდარტების რეესტრში 2015 წლის 29 დეკემბერი. რეგისტრაციის ნომერი: № 268-1.1-00302

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

შინაარსი

წინასიტყვაობა	VI
შესავალი	VII
1 გამოყენების სფერო	1
2 ნორმატიული მითითებები	1
3 ტერმინები და განმარტებები	2
4 ორგანიზაციის კონტექსტი	2
4.1 ორგანიზაციის და მისი კონტექსტის გააზრება	2
4.2 დაინტერესებული მხარეების საჭიროებების და მოლოდინის გააზრება	2
4.3 ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის გამოყენების სფეროს განსაზღვრა	3
4.4 ხარისხის მენეჯმენტის სისტემა და მისი პროცესები	3
5 ლიდერობა	4
5.1 ლიდერობა და ვალდებულება	4
5.1.1 ზოგადი დებულებები	4
5.1.2 ორიენტაცია მომხმარებელზე	5
5.2 პოლიტიკა	5
5.2.1 ხარისხის პოლიტიკის შემუშავება	5
5.2.2 ხარისხის პოლიტიკის გაცნობა	5
5.3 ორგანიზაციული როლები, პასუხისმგებლობები და უფლებამოსილებები	6
6 დაგეგმვა	6
6.1 ქმედებები რისკების და შესაძლებლობების მართვისათვის	6
6.2 ხარისხის მიზნები და მათი მიღწევის გეგმა	7
6.3 ცვლილებების დაგეგმვა	8
7 მხარდაჭერა	8
7.1 რესურსები	8
7.1.1 ზოგადი დებულებები	8
7.1.2 ადამიანები	8
7.1.3 ინფრასტრუქტურა	8
7.1.4 პროცესების მუშაობისათვის საჭირო გარემო	9
7.1.5 მონიტორინგის და გაზომვის რესურსები	9
7.1.6 ორგანიზაციის ცოდნა	10
7.2 კომპეტენცია	10
7.3 გათვითცნობიერება	11
7.4 კომუნიკაცია	11
7.5 დოკუმენტირებული ინფორმაცია	11
7.5.1 ზოგადი დებულებები	11
7.5.2 შექმნა და განახლება	12
7.5.3 დოკუმენტირებული ინფორმაციის კონტროლი	12

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

სსტ ისო 9001 : 2015/2015

8	ოპერირება	13
8.1	ოპერაციების დაგეგმვა და კონტროლი	13
8.2	მოთხოვნები პროდუქტისა და მომსახურების მიმართ	13
8.2.1	კომუნიკაცია მომხმარებელთან	13
8.2.2	მოთხოვნების განსაზღვრა პროდუქტისა და მომსახურების მიმართ	14
8.2.3	პროდუქტისა და მომსახურების მიმართ მოთხოვნების მიმოხილვა	14
8.2.4	ცვლილებები პროდუქტის და მომსახურების მიმართ მოთხოვნებში	15
8.3	პროდუქტისა და მომსახურების დაპროექტება და შემუშავება	15
8.3.1	ზოგადი დებულებები	15
8.3.2	დაპროექტებისა და შემუშავების დაგეგმვა	15
8.3.3	დაპროექტებისა და შემუშავების შემავალი მონაცემები	16
8.3.4	დაპროექტებისა და შემუშავების კონტროლი	16
8.3.5	დაპროექტებისა და შემუშავების გამომავალი მონაცემები	17
8.3.6	დაპროექტებისა და შემუშავების ცვლილებები	17
8.4	გარედან მოწოდებული პროცესების, პროდუქტების და მომსახურების კონტროლი	17
8.4.1	ზოგადი დებულებები	17
8.4.2	კონტროლის სახე და მოცულობა	18
8.4.3	ინფორმაცია გარე მომწოდებლებისათვის	18
8.5	წარმოება და მომსახურების გაწევა	19
8.5.1	წარმოებისა და მომსახურების გაწევის გაწევა	19
8.5.2	იდენტიფიკაცია და მიკვლევადობა	19
8.5.3	მომხმარებლის ან გარე მიმწოდებლების საკუთრება	20
8.5.4	შენახვა	20
8.5.5	მიწოდების შემდგომი ღონისძიებები	20
8.5.6	ცვლილებების მართვა	20
8.6	პროდუქტის და მომსახურების გაცემა	21
8.7	შეუსაბამო შედეგების მართვა	21
9	საქმიანობის შეფასება	22
9.1	მონიტორინგი, გაზომვები, ანალიზი და შეფასება	22
9.1.1	ზოგადი დებულებები	22
9.1.2	მომხმარებლის კმაყოფილება	22
9.1.3	ანალიზი და შეფასება	22
9.2	შიდა აუდიტი	23
9.3	მენეჯმენტის მიმოხილვა	23
9.3.1	ზოგადი დებულებები	23
9.3.2	მენეჯმენტის მიმოხილვის შემავალი მონაცემები	24
9.3.3	მენეჯმენტის მიმოხილვის გამომავალი მონაცემები	24

IV

დაუშვებელია წინამდებარე სტანდარტის სრული ან ნაწილობრივი კვლავწარმოება, ტირაჟირება და გავრცელება სსიპ საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს ნებართვის გარეშე

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

10	გაუმჯობესება	25
10.1	ზოგადი დებულებები	25
10.2	შეუსაბამობა და მაკორექტირებელი ღონისძიება	26
10.3	მუდმივი გაუმჯობესება	26
დანართი A (საინფორმაციო)	ახალი სტრუქტურის, ტერმინოლოგიის და ცნებების განმარტება	27
დანართი B (საინფორმაციო)	სხვა საერთაშორისო სტანდარტები ხარისხის მენეჯმენტსა და მენეჯმენტის სისტემებზე შემუშავებული ისო/ტკ 176-ის მიერ	32
ბიბლიოგრაფია		37

წინასიტყვაობა

დაუშვებელია წინამდებარე სტანდარტის სრული ან ნაწილობრივი კვლავწარმოება, ტირაჟირება და გავრცელება სსიპ საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს ნებართვის გარეშე

ისო (სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანიზაცია) წარმოადგენს სტანდარტიზაციის ეროვნული სააგენტოების (ისო-ს წევრი სააგენტოების) საერთაშორისო ფედერაციას. საერთაშორისო სტანდარტების შემუშავება ხორციელდება ისო-ს ტექნიკური კომიტეტების მეშვეობით. თითოეული წევრი სააგენტო, რომელიც დაინტერესებულია ისეთი საკითხებით, რომლისთვისაც ტექნიკური კომიტეტია შექმნილი, უფლებამოსილია წარმოადგენილი იყოს აღნიშნულ კომიტეტში. ამ სამუშაოებში ისო-სთან ერთად სამთავრობო და არასამთავრობო საერთაშორისო ორგანიზაციებიც მონაწილეობენ. ელექტროტექნიკური სტანდარტიზაციის ყველა საკითხთან დაკავშირებით ისო მჭიდროდ თანამშრომლობს საერთაშორისო ელექტროტექნიკურ კომისიასთან (იეკ).

პროცედურები გამოყენებული წინამდებარე დოკუმენტის განვითარებისა და განკუთვნილი მისი შემდგომი მომსახურებისათვის აღწერილია ისო/იეკ დირექტივის 1-ლ ნაწილში. ისო-ს სხვადასხვა ტიპის დოკუმენტებისათვის მიღებული საჭირო სხვადასხვა კრიტერიუმები აღნიშნული უნდა იყოს. წინამდებარე დოკუმენტი შემუშავდა ისო/იეკ დირექტივის მე-2 ნაწილის შესაბამისად (იხ. www.iso.org.directives).

წინამდებარე სტანდარტის ზოგიერთი ელემენტი შეიძლება უკავშირდებოდეს საავტორო უფლებებს. ისო არ იღებს ვალდებულებას ამგვარი საავტორო უფლებების გამოვლენის შემთხვევაში. დეტალები ყველა იდენტიფიცირებულ საავტორო უფლებებზე, რომელსაც ადგილი ქონდა წინამდებარე დოკუმენტის შექმნის პროცესში, მოცემული იქნება წინასიტყვაობაში ან/და ისო-ს მიერ მიღებულ საპატენტო დეკლარაციის ჩამონათვალში (იხ. www.iso.org/patents).

ისო-ს სპეციფიკური ტერმინებისა და განმარტებებისათვის, რომელიც დაკავშირებულია შესაბამისობის შეფასებასთან და ასევე ინფორმაციასთან, რომელიც ეხება ისო-ს მხარდაჭერას მსოფლიო სავაჭრო ორგანიზაციის (ვმო) „ვაჭრობაში ტექნიკური ბარიერების შესახებ შეთანხმების“ (ტბტ) პრინციპებს, იხილეთ შემდეგი URL: www.iso.org/iso/foreword.html.

ტექნიკური კომიტეტი რომელიც პასუხისმგებელია წინამდებარე დოკუმენტზე არის ისო/ტკ 176 „ხარისხის მენეჯმენტი და ხარისხის უზრუნველყოფა“, ქვეკომიტეტი 2, „ხარისხის სისტემები“.

მეხუთე გამოცემა აუქმებს და ანაცვლებს მეოთხე გამოცემას (ისო 9001:2008), რომელიც ტექნიკურად შესწორდა, გადახედილი წინადადებების მიღებისა და ხარისხის პრინციპებისა და ახალი კონცეფციების ადაპტაციის გზით. ის ასევე აუქმებს და ანაცვლებს ტექნიკურ შესწორებას (ისო 9001:2008/შესწორება 1:2009).

VI

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

შესავალი

0.1 ზოგადი დებულებები

ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის დანერგვა ორგანიზაციისთვის სტრატეგიული გადაწყვეტილებაა, რომელიც დაეხმარება მას მთლიანად გააუმჯობესოს საქმიანობა და მოამზადოს მყარი საფუძველი მდგრადი განვითარებისთვის.

წინამდებარე საერთაშორისო სტანდარტის მიხედვით ორგანიზაციისთვის ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის დანერგვის პოტენციური სარგებელი არის:

a) უნარი, მუდმივად მიაწოდოს პროდუქტი და გაწიოს მომსახურება, რომელიც აკმაყოფილებს მომხმარებლის და შესაბამის საკანონმდებლო და მარეგულირებელ მოთხოვნებს;

b) გამარტივებული შესაძლებლობები მომხმარებლის კმაყოფილების გასაზრდელად;

c) მის კონტექსტთან და მიზნებთან დაკავშირებული რისკებისა და შესაძლებლობების მართვა;

d) უნარი, უჩვენოს შესაბამისობა ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის მითითებულ მოთხოვნებთან.

წინამდებარე საერთაშორისო სტანდარტი შესაძლოა გამოყენებული იყოს შიდა და გარე მხარეების მიერ.

წინამდებარე საერთაშორისო სტანდარტი არ ითვალისწინებს:

- სხვადასხვა ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის სტრუქტურის ერთგვაროვნებას;
- დოკუმენტაციის შესაბამისობა წინამდებარე საერთაშორისო სტანდარტის თავების სტრუქტურასთან;
- წინამდებარე საერთაშორისო სტანდარტის სპეციფიკური ტერმინოლოგიის გამოყენებას ორგანიზაციაში.

წინამდებარე საერთაშორისო სტანდარტში მოცემული ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის მოთხოვნები წარმოადგენს დამატებას პროდუქტის და მომსახურების მოთხოვნების მიმართ.

წინამდებარე საერთაშორისო სტანდარტი იყენებს პროცესებისადმი მიდგომას, რომელიც მოიცავს ციკლს დაგეგმე - გააკეთე - შეამოწმე - იმოქმედე (PDCA) და რისკზე დაფუძნებულ აზროვნებას.

პროცესებისადმი მიდგომა საშუალებას აძლევს ორგანიზაციას დაგეგმოს პროცესები და მათი ურთიერთკავშირები.

სსტ ისო 9001 : 2015/2015

დაგეგმე - გააკეთე - შეამოწმე - იმოქმედე (PDCA) ციკლი საშუალებას აძლევს ორგანიზაციას უზრუნველყოს პროცესებზე რესურსების ადეკვატურად განაწილება და მართვა, გაუმჯობესების შესაძლებლობების განსაზღვრა და მოქმედება.

რისკზე დაფუძნებული აზროვნება საშუალებას აძლევს ორგანიზაციას, განსაზღვროს ის ფაქტორები, რომლებმაც შესაძლოა გამოიწვიოს მისი პროცესებისა და ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის გადახვევა დაგეგმილი შედეგებიდან, განახორციელოს პრევენციული კონტროლი უარყოფითი ეფექტების შესამცირებლად და მაქსიმალურად გამოიყენოს შესაძლებლობები მათი გამოვლენის შემთხვევაში (იხ. პუნქტი A.4).

მოთხოვნების მუდმივი დაკმაყოფილება და მომავალ საჭიროებებთან და მოლოდინთან თანხვედრა ახალ გამოწვევას წარმოადგენს ორგანიზაციისთვის უფრო მეტად დინამიკურ და კომპლექსურ გარემოში. ამ მიზნის მისაღწევად ორგანიზაციამ შესაძლოა საჭიროდ ჩათვალოს კორექციასა და მუდმივ გაუმჯობესებასთან ერთად აითვისოს გაუმჯობესების სხვადასხვა ფორმები, როგორცაა რადიკალური ცვლილება, ინოვაცია და რეორგანიზაცია.

წინამდებარე საერთაშორისო სტანდარტში გამოყენებულია შემდეგი ვერბალური ფორმები:

- „უნდა“ (shall - აუცილებელია) მიუთითებს მოთხოვნაზე;
- „უნდა“ (should - სასურველია) მიუთითებს რეკომენდაციაზე;
- „შესაძლოა“ (may) მიუთითებს ნებართვაზე;
- „შეუძლია“ (can) მიუთითებს შესაძლებლობაზე ან უნარზე.

ინფორმაცია, რომელიც აღნიშნულია როგორც „შენიშვნა“, არის გზამკვლევი მოთხოვნის გაგებისა და გამარტივებისთვის.

0.2 ხარისხის მენეჯმენტის პრინციპები

წინამდებარე საერთაშორისო სტანდარტი დაფუძნებულია ისო 9000 სტანდარტში აღწერილ ხარისხის მენეჯმენტის პრინციპებზე. აღწერა მოიცავს თითოეული პრინციპის ფორმულირებას, ორგანიზაციისთვის თითოეული პრინციპის მნიშვნელოვნების დასაბუთებას, პრინციპებთან დაკავშირებული სარგებლის და პრინციპების დანერგვის დროს ორგანიზაციის საქმიანობის გაუმჯობესებისთვის ტიპური ქმედებების რამდენიმე მაგალითს.

- ხარისხის მენეჯმენტის პრინციპებია:
- ორიენტაცია მომხმარებელზე;
- ლიდერობა;
- თანამშრომლების ჩართულობა;
- პროცესებისადმი მიდგომა;

VIII

დაუშვებელია წინამდებარე სტანდარტის სრული ან ნაწილობრივი კვლავწარმოება, ტირაჟირება და გავრცელება სსიპ საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს ნებართვის გარეშე

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

- გაუმჯობესება;
- მტკიცებულებებზე დაფუძნებული გადაწყვეტილებების მიღება;
- ურთიერთობების მართვა.

0.3 პროცესებისადმი მიდგომა

0.3.1 ზოგადი დებულებები

ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შემუშავების, დანერგვისა და შედეგიანობის გაუმჯობესების დროს წინამდებარე საერთაშორისო სტანდარტი ხელს უწყობს პროცესებისადმი მიდგომას, რათა მომხმარებლის მოთხოვნების შესრულებით გაიზარდოს მომხმარებლის კმაყოფილება. სპეციფიკური მოთხოვნები, რომლებიც მიჩნეულია არსებითად პროცესებისადმი მიდგომის დანერგვისთვის, მოცემულია 4.4 პუნქტში.

ურთიერთდაკავშირებული პროცესების სისტემური გააზრება და მართვა, ხელს უწყობს ორგანიზაციის შედეგიანობას და ეფექტურობას გამიზნული შედეგების მიღწევაში. ეს მიდგომა საშუალებას აძლევს ორგანიზაციას, გააკონტროლოს სისტემის პროცესებს შორის ურთიერთკავშირები და ურთიერთდამოკიდებულებები, ისე რომ გააუმჯობესოს ორგანიზაციის საერთო შედეგიანობა.

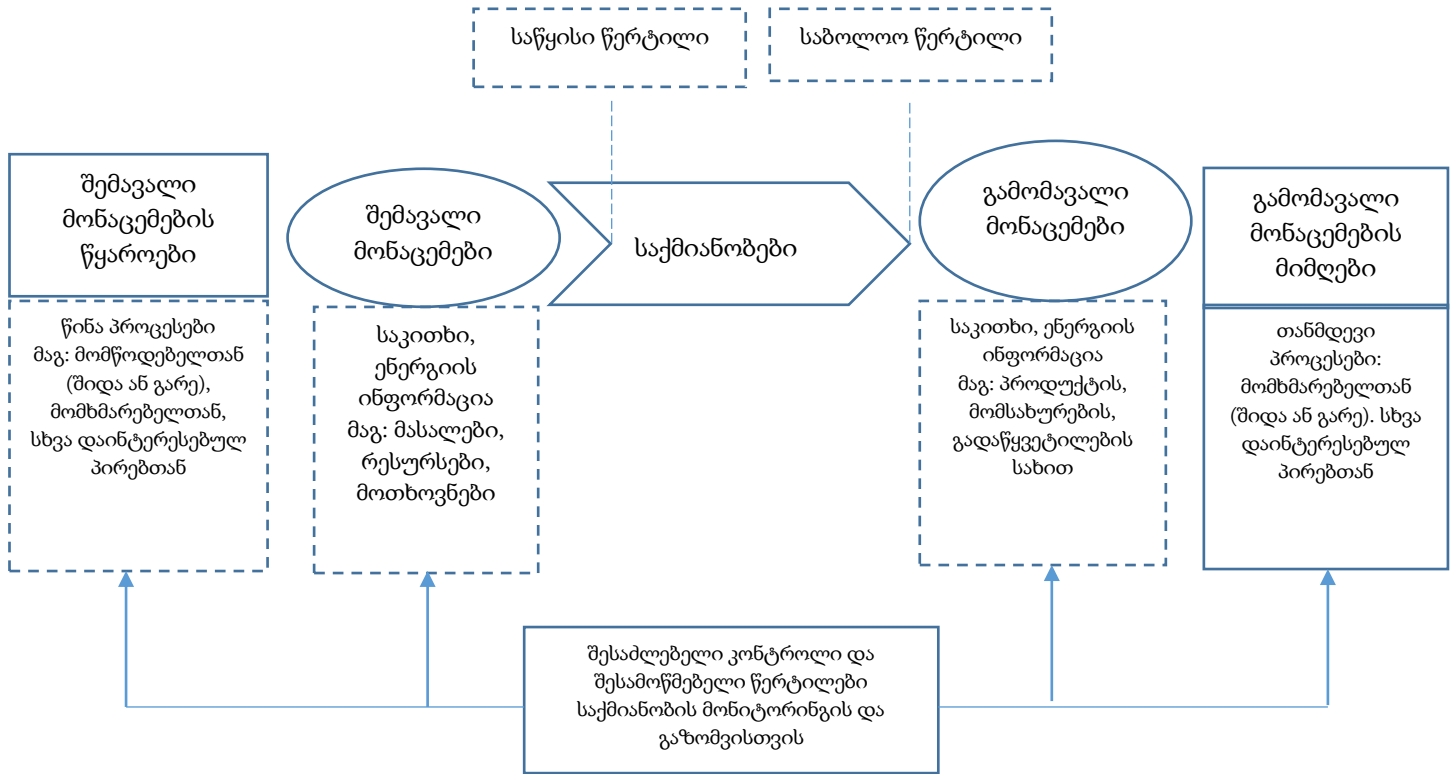
პროცესებისადმი მიდგომა მოიცავს პროცესების სისტემურ განსაზღვრას და მართვას, მათ ურთიერთკავშირებს, იმისათვის რომ მიღწეული იქნას გამიზნული შედეგები ხარისხის პოლიტიკისა და ორგანიზაციის სტრატეგიული მიმართულების შესაბამისად. პროცესების და სისტემის, როგორც ერთი მთლიანის მართვა შესაძლოა მიღწეული იქნას დაგეგმე - გააკეთე - შეამოწმე - იმოქმედე (PDCA) ციკლის გამოყენებით (იხ.0.3.2). ის ფოკუსირებულია რისკებზე დაფუძნებულ აზროვნებაზე(იხ.0.3.3), რომელიც გამიზნულია შესაძლებლობების უპირატესობის გამოყენებასა და არასასურველი შედეგების თავიდან აცილებაზე.

ხარისხის მენეჯმენტის სისტემაში პროცესებისადმი მიდგომის გამოყენება საშუალებას იძლევა, რომ შევძლოთ:

- a) მოთხოვნების გააზრება და მუდმივად დაკმაყოფილება;
- b) პროცესების განხილვა დამატებითი ღირებულების თვალსაზრისით;
- c) პროცესის შედეგიანი შესრულების მიღწევა;
- d) მონაცემებისა და ინფორმაციის საფუძველზე პროცესების გაუმჯობესება.

ნახ.1 წარმოადგენს ნებისმიერი პროცესის სქემატურ გამოსახულებას და გვიჩვენებს ურთიერთქმედებას მის ელემენტებს შორის. მონიტორინგის და გაზომვის საკონტროლო წერტილები, რომლებიც აუცილებელია კონტროლისთვის, სპეციფიკურია თითოეული პროცესისთვის და იცვლება მასთან დაკავშირებული რისკების მიხედვით.

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.



ნახ. 1. ცალკეული პროცესის ელემენტების სტრუქტურული წარმოდგენა

0.3.2 ციკლი დაგეგმე - გააკეთე - შეამოწმე - იმოქმედე

PDCA ციკლი შეიძლება გამოყენებული იქნას ყველა პროცესისა და მთლიანად ხარისხის მენეჯმენტის სისტემისთვის. ნახ. 2 გვიჩვენებს დაგეგმე - გააკეთე - შეამოწმე - იმოქმედე (PDCA) ციკლთან დაკავშირებით როგორ შეიძლება დაჯგუფდეს სტანდარტის თავები 4-დან 10-მდე.

X

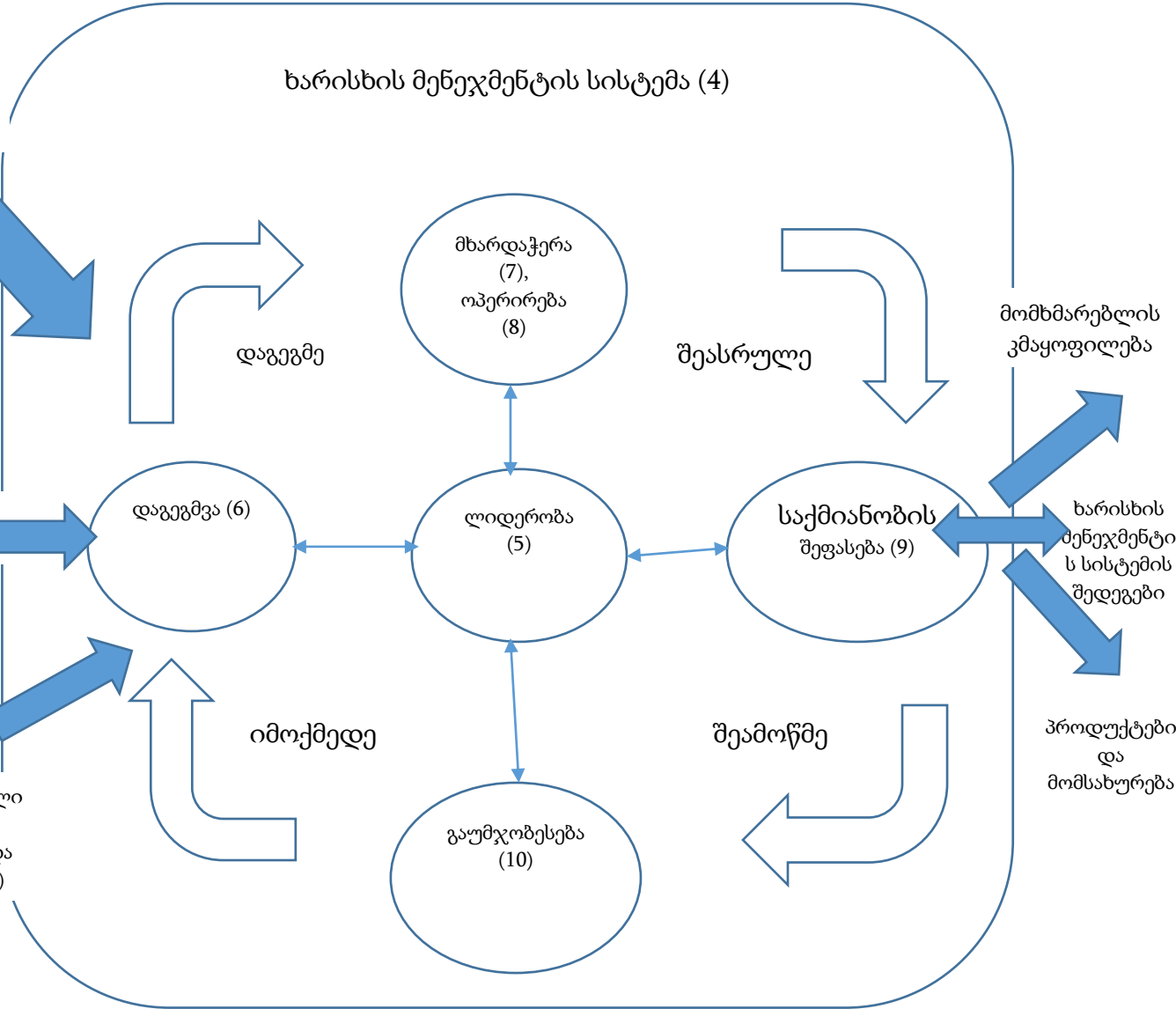
დაუშვებელია წინამდებარე სტანდარტის სრული ან ნაწილობრივი კვლავწარმოება, ტირაჟირება და გავრცელება სსიპ საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს ნებართვის გარეშე

ორგანიზაცია და მისი კონტექსტი (4)

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

მომხმარებლის მოთხოვნები

დაინტერესებული მხარეების საჭიროებები და მოლოდინი (4)



შენიშვნა: ფრჩხილებში მოცემული რიცხვები შეესაბამება წინამდებარე საერთაშორისო სტანდარტის თავებს

ნახ. 2. წინამდებარე საერთაშორისო სტანდარტის სტრუქტურის წარმოდგენა PDCA ციკლში

დაგეგმე - გააკეთე - შეამოწმე - იმოქმედე (PDCA) ციკლი შეიძლება მოკლედ ასე აღიწეროს:

- **დაგეგმე:** დაადგინე სისტემის და მისი პროცესების მიზნები, ასევე რესურსები, რომლებიც საჭიროა მომხმარებლის მოთხოვნების და ორგანიზაციის პოლიტიკის შესაბამისად შედეგების მიღწევისთვის. განსაზღვრე და მართე რისკები და შესაძლებლობები.

- **შეასრულე:** განახორციელე რაც დაგეგმე.

- **შეამოწმე:** მონიტორინგი გაუწიე და სადაც საჭიროა, გაზომე პროცესები და შედეგად მიღებული პროდუქტი და მომსახურება პოლიტიკასთან, მიზნებთან, მოთხოვნებთან და დაგეგმილ საქმიანობებთან მიმართებით და წარმოადგინე შედეგები.

- **იმოქმედე:** შედეგების გაუმჯობესების მიზნით გაატარე ღონისძიებები, საჭიროებისამებრ.

0.3.3 რისკზე დაფუძნებული ხედვა

რისკზე დაფუძნებული ხედვა (იხ. პუნქტი A.4) აუცილებელია შედეგიანი ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის მისაღწევად. რისკზე დაფუძნებული აზროვნების კონცეფცია ნაგულისხმევი იყო წინამდებარე საერთაშორისო სტანდარტის წინა გამოცემებში, რომელიც მოიცავდა, მაგალითად, პრევენციული ღონისძიებების განხორციელებას პოტენციური შეუსაბამობების აღმოსაფხვრელად, ასევე ნებისმიერი წარმოქმნილი შეუსაბამობის ანალიზს და შეუსაბამობის შედეგების შესაბამისი ღონისძიებების გატარებას განმეორების პრევენციისთვის.

წინამდებარე საერთაშორისო სტანდარტის მოთხოვნებთან შესაბამისობის მიზნით, ორგანიზაციამ უნდა დაგეგმოს და განახორციელოს ღონისძიებები რისკების და შესაძლებლობების სამართავად. რისკების და შესაძლებლობების მართვა წარმოადგენს ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის შედეგიანობის გაზრდის, გაუმჯობესებული შედეგების მიღწევის და უარყოფითი გავლენების პრევენციის საფუძველს.

შესაძლებლობები შეიძლება წარმოიქმნას როგორც გამიზნული შედეგების მისაღწევად ხელსაყრელი სიტუაცია, მაგალითად, გარემოებების ერთობლიობა, რომელიც საშუალებას აძლევს ორგანიზაციას მოიზიდოს მომხმარებლები, განავითაროს პროდუქტი და მომსახურება, შეამციროს დანაკარგი ან გაზარდოს მწარმოებლურობა. შესაძლებლობების სამართავი ღონისძიებები შესაძლოა ასევე მოიცავდეს რისკების განხილვას. რისკი არის გაურკვეველობის მნიშვნელობა და ნებისმიერ ასეთ გაურკვეველობას შესაძლოა ჰქონდეს დადებითი ან უარყოფითი შედეგი. რისკის მიერ წარმოქმნილმა დადებითმა გადახრამ შეიძლება წარმოქმნას შესაძლებლობა, მაგრამ რისკის ყველა დადებითი შედეგი არ აისახება შესაძლებლობაში. რისკის ყველა

XII დადებითი გავლენის შედეგი არ არის შესაძლებლობის მომტანი.

დაუშვებელია წინამდებარე სტანდარტის სრული ან ნაწილობრივი კვლავწარმოება, ტირაჟირება და გავრცელება სსიპ საქართველოს სტანდარტებისა და მეტროლოგიის ეროვნული სააგენტოს ნებართვის გარეშე

საინფორმაციო ნაწილი. სრული ტექსტის სანახავად შეიძინეთ სტანდარტი.

0.4 კავშირი სხვა მენეჯმენტის სისტემის სტანდარტებთან

წინამდებარე საერთაშორისო სტანდარტი იყენებს სტანდარტიზაციის საერთაშორისო ორგანოს მიერ შემუშავებულ სტრუქტურას, რათა გააუმჯობესოს თანხვედრა მენეჯმენტის სისტემების საერთაშორისო სტანდარტებს შორის (იხ. პუნქტი A.1).

წინამდებარე საერთაშორისო სტანდარტი საშუალებას აძლევს ორგანიზაციას, გამოიყენოს პროცესებისადმი მიდგომა, დაგეგმე - გააკეთე - შეამოწმე - იმოქმედე (PDCA) ციკლთან და რისკზე დაფუძნებულ ხედვასთან ერთად, რათა მიუსადაგოს და ინტეგრირება გაუკეთოს თავის ხარისხის მენეჯმენტის სისტემას სხვა მენეჯმენტის სისტემის სტანდარტების მოთხოვნებთან.

წინამდებარე საერთაშორისო სტანდარტი ისო 9000-სა და ისო 9004 სტანდარტებთან შემდეგნაირადაა დაკავშირებული:

- ისო 9000 ხარისხის მენეჯმენტის სისტემები - ტერმინები და განსაზღვრებები წარმოადგენს მნიშვნელოვან საფუძველს ამ საერთაშორისო სტანდარტის სწორად გაგებისა და დანერგვისთვის.

- ისო 9004 ორგანიზაციის მდგრადი წარმატების მართვა - ხარისხის მენეჯმენტის მიდგომა წარმოადგენს მითითებებს ორგანიზაციებისთვის, რომლებიც ირჩევენ წინამდებარე საერთაშორისო სტანდარტის მიღმა განვითარებას.

დანართი B წარმოადგენს სხვა საერთაშორისო სტანდარტების დეტალურ ინფორმაციას ხარისხის მენეჯმენტისა და ხარისხის მენეჯმენტის სისტემებზე, რომლებიც შემუშავებული იყო ისო/ტკ 176-ის მიერ.

წინამდებარე საერთაშორისო სტანდარტი არ მოიცავს სხვა მენეჯმენტის სისტემების მოთხოვნებს, მაგალითად, როგორცაა: გარემოს მენეჯმენტი, შრომის ჰიგიენისა და უსაფრთხოების მენეჯმენტი ან ფინანსური მენეჯმენტი.

რამდენიმე დარგისთვის ჩამოყალიბდა წინამდებარე საერთაშორისო სტანდარტის მოთხოვნებზე დაფუძნებული დარგობრივი ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის სტანდარტები. ზოგიერთი ეს სტანდარტი დამატებით აკონკრეტებს ხარისხის მენეჯმენტის სისტემის მოთხოვნებს, მაშინ როდესაც სხვები შემოიფარგლებიან სახელმძღვანელო მითითებების წარმოდგენით წინამდებარე საერთაშორისო სტანდარტის გარკვეულ დარგში გამოყენებასთან დაკავშირებით.

მატრიცა A, რომელიც გვიჩვენებს საერთაშორისო სტანდარტის წინამდებარე გამოცემის და წინა გამოცემის (ისო 9001:2008) თავებს შორის კავშირს, შეგიძლიათ იხილოთ ისო/ტკ/176/ქკ 2 ვებსაიტზე: www.iso.org/tc176/sc02/public.