



**Сапатты башкаруу**

**Уюмдун сапаты**

**МЕКЕМЕНИ ТУРУКТУУ ИЙГИЛИККЕ ЖЕТИШҮҮ**

**БОЮНЧА ЖЕТЕКЧИЛИК**

**Менеджмент качества**

**Качество организации**

**РУКОВОДСТВО ПО ДОСТИЖЕНИЮ УСТОЙЧИВОГО**

**УСПЕХА ОРГАНИЗАЦИИ**

(ГОСТ Р ИСО 9004-2019, ИДТ)

**Издание официальное**

**ЦСМ**

**Бишкек**

Цели, принципы и основные положения стандартизации в Кыргызской Республике установлены Законом Кыргызской Республики «Об основах технического регулирования в Кыргызской Республике» и КМС 1.0

### **Сведения о стандарте**

1 ПОДГОТОВЛЕН И ВНЕСЕН Центром по стандартизации и метрологии при Министерстве экономики Кыргызской Республики

2 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ приказом Центра по стандартизации и метрологии при Министерстве экономики Кыргызской Республики от 15 января 2020г. №2–СТ

3 Настоящий стандарт идентичен ГОСТ Р ИСО 9004-2019 Менеджмент качества. Качество организации. Руководство по достижению устойчивого успеха организации

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р ИСО 9004-2010

© ЦСМ, 2020

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Центра по стандартизации и метрологии при Министерстве экономики КР

Содержание

1	Область применения.....	1
2	Нормативные ссылки.....	1
3	Термины и определения.....	1
4	Качество организации и устойчивый успех.....	1
	4.1 Качество организации.....	1
	4.2 Управление устойчивым успехом организации.....	2
5	Среда организации.....	3
	5.1 Общие положения.....	3
	5.2 Соответствующие заинтересованные стороны.....	3
	5.3 Внешние и внутренние факторы.....	3
6	Отличительные особенности организации.....	4
	6.1 Общие положения.....	4
	6.2 Миссия, видение, ценности и культура.....	4
7	Лидерство.....	4
	7.1 Общие положения.....	4
	7.2 Политика и стратегия.....	5
	7.3 Цели.....	6
	7.4 Обмен информацией.....	6
8	Менеджмент процессов.....	7
	8.1 Общие положения.....	7
	8.2 Определение процессов.....	7
	8.3 Ответственности и полномочия, связанные с процессами.....	8
	8.4 Управление процессами.....	8
9	Менеджмент ресурсов.....	10
	9.1 Общие положения.....	10
	9.2 Человеческие ресурсы.....	10
	9.3 Знания организации.....	11
	9.4 Технологии.....	11
	9.5 Инфраструктура и производственная среда.....	11
	9.6 Ресурсы, поставляемые внешними поставщиками.....	12
	9.7 Природные ресурсы.....	13
10	Анализ и оценка результатов деятельности организации.....	13
	10.1 Общие положения.....	13
	10.2 Показатели деятельности.....	13
	10.3 Анализ результатов деятельности.....	14
	10.4 Оценка результатов деятельности.....	15
	10.5 Внутренний аудит.....	16
	10.6 Самооценка.....	16
	10.7 Анализ.....	16
11	Улучшение, извлечение уроков и инновации.....	17
	11.1 Общие положения.....	17
	11.2 Улучшение.....	17
	11.3 Извлечение уроков.....	17
	11.4 Инновации.....	18
	Приложение А (справочное) Инструмент для самооценки.....	19
	Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочных международных стандартов национальным стандартам.....	52
	Библиография.....	53

## Введение

Настоящий стандарт содержит руководство для организаций по достижению устойчивого успеха в сложной, взыскательной и постоянно меняющейся среде в соответствии с принципами менеджмента качества, приведенными в ИСО 9000:2015. При их совместном применении принципы менеджмента качества могут обеспечить объединяющую основу для ценностей и стратегий организации.

Если ИСО 9001:2015 направлен на обеспечение уверенности в продукции и услугах организации, то настоящий стандарт — на обеспечение уверенности в способности организации добиваться устойчивого успеха. Внимание высшего руководства к способности организации соответствовать потребностям и ожиданиям потребителей и других заинтересованных сторон предоставляет уверенность в достижении устойчивого успеха. Настоящий стандарт рассматривает систематическое улучшение общих результатов деятельности организации. Это включает в себя планирование, внедрение, анализ, оценку и улучшение результативности и эффективности системы менеджмента.

Факторы, влияющие на успех организации, постоянно появляются, изменяются, возрастают или снижаются в течение ряда лет, поэтому умение приспосабливаться к таким изменениям очень важно для устойчивого успеха. Примерами могут служить социальная ответственность, экологические и культурные факторы в дополнение к тем, которые рассмотрены ранее, таким как эффективность, качество и гибкость; данные факторы в совокупности являются частью среды организации. Способность достигать устойчивого успеха увеличивается при изучении и понимании руководителями на всех уровнях изменяющейся среды организации. Улучшение и инновации также способствуют достижению устойчивого успеха.

Настоящий стандарт способствует самооценке и предоставляет механизм самооценки для анализа степени, в которой в организации применены положения настоящего стандарта (см. приложение А). Структура настоящего стандарта, включающая элементы, способствующие достижению организацией устойчивого успеха, как указано в настоящем стандарте, представлена на рисунке 1