

**ЎЗБЕКИСТОН СТАНДАРТЛАШТИРИШ, МЕТРОЛОГИЯ  
ВА СЕРТИФИКАТЛАШТИРИШ АГЕНТЛИГИ**



**Сифат менежменти тизимини  
ишлаб чиқиш ва жорий этиш бўйича  
методик қўлланма**

**ISO 9000 стандартлари серияси базасида**

## СИФАТНИ БОШҚАРИШ ТИЗИМИ



# ISO - International standard organization

## Халқаро стандартлаштириш ташкилоти



- **ISO (Халқаро стандартлаштириш ташкилоти)** - Халқаро стандартларни ишлаб чиқувчи ташкилот.
- БМТнинг 1946 йилдаги қарорига асосан ташкил топган.
- 60 дан ортиқ давлатлар аъзолиги асосидаги нодавлат ташкилоти (ҳар бир давлатдан бир ташкилот). Марказий котибияти Женева шаҳрида жойлашган.
- **ISO 9000** - ISO халқаро стандартлар серияси бўлиб, корхоналарда сифатни бошқариш тизимини тартибга солади.

*Сабаб: жаҳон стандартлари даражасидаги маҳсулот ишлаб чиқариш учун ягона сифатни таъминлаш тизимининг зарурлиги.*

- «ISO» - «ICO» атамаси бренд ҳисобланиб, юнон тушунчасида «тенг» деган маънони билдиради ва у таржима қилинмайди

### **ISO нинг мақсади:**

- Халқаро товар айирбошлашни жаҳон миқёсида енгиллаштириш, шунингдек, интеллектуал, илмий-техникавий ва иқтисодий фаолият соҳасидаги ҳамкорликни кенгайтиришдан иборат.

- ❖ **СБТнинг мақсади** – маҳсулотлар ёки хизматлар сифатини таъминлаш ва истеъмолчилар томонидан кутилаётган сифатга мослаштириш
- ❖ **Асосий вазифаси** – ҳар бир маҳсулотни назорат қилиш эмас, балки шундай қилиш керакки ишлаб чиқаришда хатолар (сифатсиз маҳсулот) ва нуқсонлар келиб чиқмаслигини таъминлаш
- ❖ **Асосий афзаллиги** – истеъмолчига мўлжаллаб иш қилиш, ҳамда тайёр маҳсулот сифатини назорат қилиш ва нуқсонларни тўғрилаш эмас, балки маҳсулот ҳаётий циклининг эрта босқичларида унинг олдини олиш

# СИФАТНИ БОШҚАРИШ ТИЗИМИ МАҚСАДИ ВА ВАЗИФАЛАРИ



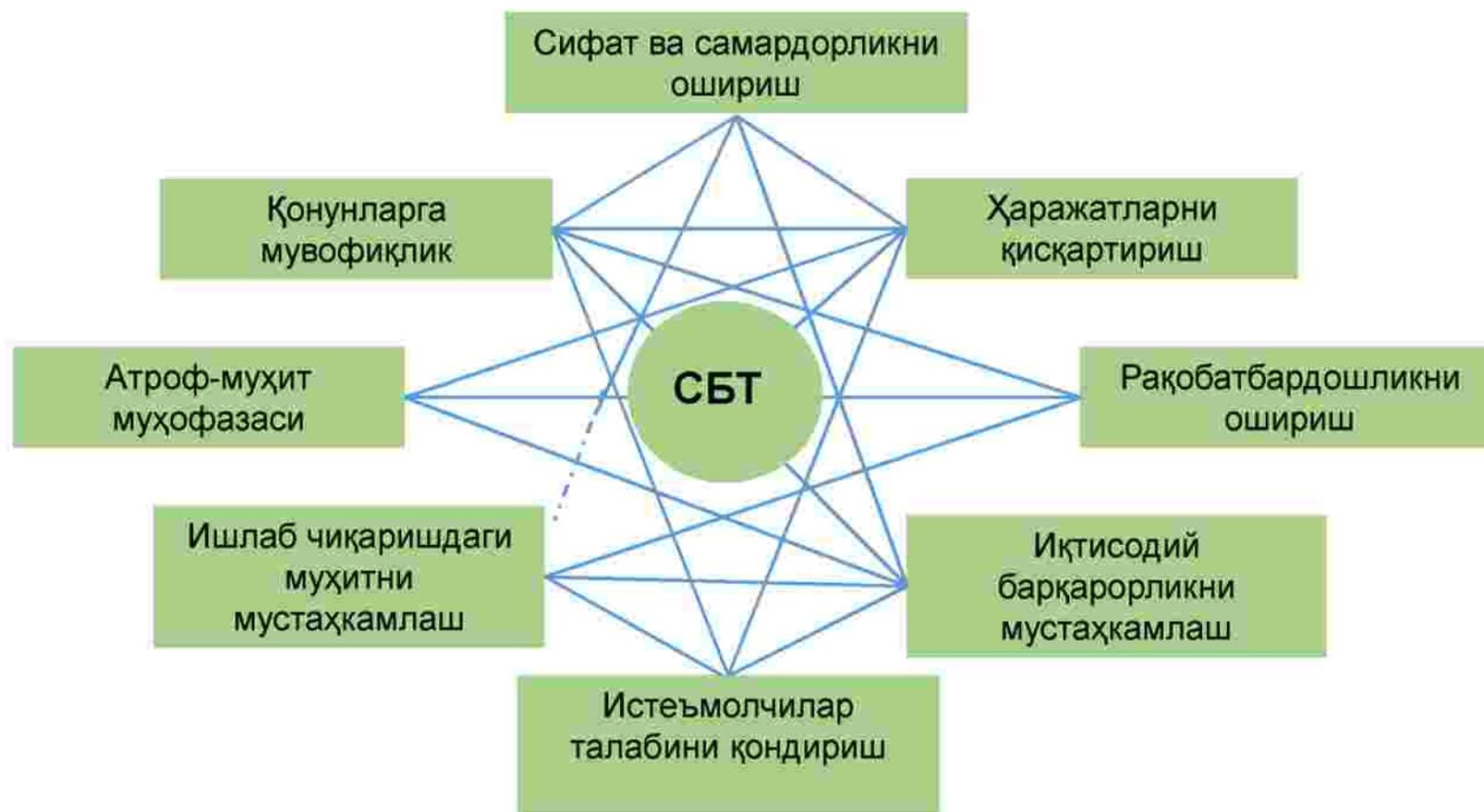
## Сифатни бошқариш тизими мақсадлари:

- ❖ Истеъмолчиларнинг талабларини аниқлаш ва қондириш
- ❖ Сифатга билвосита ва бевосита таъсир қилувчи, ўзаро боғлиқ бўлган жараёнларни бошқариш
- ❖ Маҳсулот ҳажмини оширишга эришиш

## Сифатни бошқариш тизими вазифалари:

- ❖ Жараёнларни аниқлаш ва уларга бўлган талабларни белгилаш
- ❖ Барча ходимларни малака оширишга жалб қилиш
- ❖ Масъулият, вазифа ва ваколатларни белгилаш

## СИФАТНИ БОШҚАРИШ ТИЗИМИ БИЗ УЧУН НИМА БЕРАДИ?



# ISO 9001 ЖОРИЙ ҚИЛИШНИНГ АФЗАЛЛИКЛАРИ

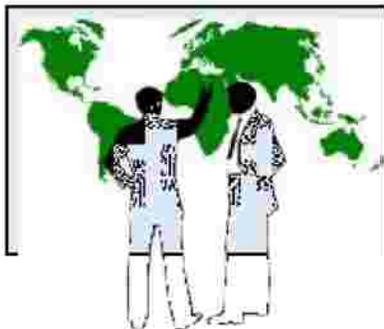
РАҚОБАТЧИЛАР  
МАНФААТЛАРИ

ИҚТИСОДИЙ

МОТИВАЦИЯ

МИЖОЗ  
ИШОНЧИ

ИШОНЧЛИЛИК



Халқаро  
миқёсдаги  
«Сифат  
кафолати»



Фойданинг  
кўплиги,  
хатоларнинг  
камлиги



Муносабатларни  
такомиллаштириш  
ва ходимлар  
орасидаги  
шериклик  
муҳитини  
ривожлантириш



Бошқарув  
шароитидаги  
корхона  
ишлари



Сифатсиз  
маҳсулот ва  
хизматларни  
олиш  
хавфини  
камайтириш

## СИФАТНИ БОШҚАРИШ ТИЗИМИНИ ЖОРИЙ ҚИЛИШНИНГ АФЗАЛЛИКЛАРИ



- Корхона бошқарувиغا тизимли ёндашув
- Корхона обрўси, сармоявий жозибадорлиги, ҳамда унинг иқтисодий самарадорлигини ошириш
- Маҳсулот/хизматлар сифатини ошириш ва яроқсиз маҳсулотларнинг улушини камайтириш
- Вақт, материаллар ва харажатларни камайтириш
- Доимий яхшиланиш механизмини амалга ошириш
- Маъмурий бўлинмалар иши самарадорлигини ошириш, инфратузилмани оптималлаштириш ва маҳсулот/хизматлар таннархини пасайтириш.
- Ходимларни корxonанинг мақсад ва вазифалари ҳақидаги тушунчасини ошириш
- Ходимлар интизоми ва савиясини, ишдаги натижалари бўйича жавобгарлик ҳисси ва шахсий натижалари эвазига меҳнат унумдорлигини ошириш
- Давлат буюртмаларини олишда рақобатчиларга нисбатан манфаатли ҳолатда бўлиш
- Жорий қилинган СБТ ни PR-акцияларда фойдаланиш
- Ташкилот имиджини юксак мақомда тасдиқлаш

# Сифатни бошқариш тизимлари сертификатига эга корхоналар учун амалдаги имтиёзлар

## 1. Ўзбекистон Республикаси Солиқ Кодекси:

**356-модда.** Ҳисоблаб чиқарилган солиқ солинадиган база қуйидагиларга йўналтирилган маблағлар суммасига камайтирилади: янги технологик асбоб-ускуналар олишга, сифатни бошқариш тизимларини жорий этишга, маҳсулотларнинг халқаро стандартларга мувофиқлигини сертификатлаштиришдан ўтказишга, лаборатория тестлари ва синовларини ўтказиш учун комплекслар олишга, бироқ солиқ солинадиган базанинг кўпи билан 25 фоизига. Солиқ солинадиган базани камайтириш юқорида кўрсатилган харажатлар амалга оширилган солиқ давридан бошлаб, технологик асбоб-ускуна бўйича эса - у фойдаланишга топширилган пайтдан бошлаб беш йил ичида амалга оширилади;

## 2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2012 йил 26 мартдаги “Экспорт қилувчи корхоналарни рағбатлантиришни кучайтириш ва рақобатбардош маҳсулотларни экспортга етказиб беришни кенгайтириш борасида қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПҚ-1731 – сонли Қарори 7-банди:

Сифатни бошқариш тизимларини жорий этиш, маҳсулотларнинг халқаро стандартларга мувофиқлигини сертификатсиядан ўтказиш, шунингдек лаборатория тестлари ва синовларини ўтказиш комплексларини харид қилишга йўналтириладиган маблағларга янги технологик ускуналарни сотиб олишда назарда тутилган ягона солиқ тўлови бўйича солиқ солинадиган базани камайтиришнинг амалдаги тартиби микрофирмалар ва кичик корхоналар учун татбиқ этилсин.

## 3. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2004 йил 22 июлдаги “Корхоналарда халқаро стандартларга мувофиқ бўлган сифатни бошқариш тизимларини жорий этиш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 349-сонли Қарори 5-банди:

Синов лабораторияларига эга бўлган корхоналар белгиланган тартибда тасдиқланадиган рўйхатга мувофиқ лабораторияда текшириш ва тест синовидан ўтказишда фойдаланиладиган технологик жиҳозлар, шунингдек бутловчи буюмлар ва эҳтиёт қисмларни четдан келтиришда, агар уларни етказиб бериш технология жиҳозлари етказиб бериш учун тузилган контракт шартларида назарда тутилган бўлса, божхона тўловларидан, шу жумладан қўшилган қиймат солигидан озод қилинсин (божхонада расмийлаштириш йиғимлари бундан мустасно).

## Сифатни бошқариш тизимлари сертификатига эга корхоналар учун амалдаги имтиёзлар

4. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2009 йил 19 июндаги “Республика корхоналарида халқаро стандартларга мувофиқ бўлган сифатни бошқариш тизимларини жорий этишни кенгайтиришга доир қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги 173-сон қарори 5-банди:

- халқаро стандартларга мувофиқ бўлган сифатни бошқариш тизимларини ишлаб чиқиш ва жорий этиш учун тегишли малакага эга бўлган маслаҳатчини жалб этиш очиқ танлов асосида амалга оширилади;
- халқаро стандартларга мувофиқ бўлган сифатни бошқариш тизимларини сертификатлаштириш қонун ҳужжатларида белгиланган тартибда аккредитация қилинган сертификатлаштириш органлари томонидан амалга оширилади;
- давлат эҳтиёжлари учун маҳсулотлар харид қилиш юзасидан тендер савдолари ўтказишда бошқа тенг шарт-шароитларда устунлик сифатни бошқаришнинг сертификатлаштирилган тизимига эга бўлган мамлакатимиз маҳсулот етказиб берувчиларига берилади.

5. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2010 йил 21 июлдаги 154-сон қарори билан тасдиқланган “Саноат кооперацияси асосида тайёр маҳсулотлар, бутловчи буюмлар ва материаллар ишлаб чиқаришни маҳаллийлаштириш дастурини шакллантириш механизмини такомиллаштириш ва амалга ошириш бўйича қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида»ги Низомнинг 12-банди:

- халқаро стандартлар бўйича сифат тизимини жорий қилган, шунингдек экспортбоп маҳсулот турларини ишлаб чиқаришни назарда тутувчи корхоналар, маҳаллийлаштириш дастурига киришда, юқоридаги мезонларга мувофиқ келадиган лойиҳалар бўйича афзаллика эга.

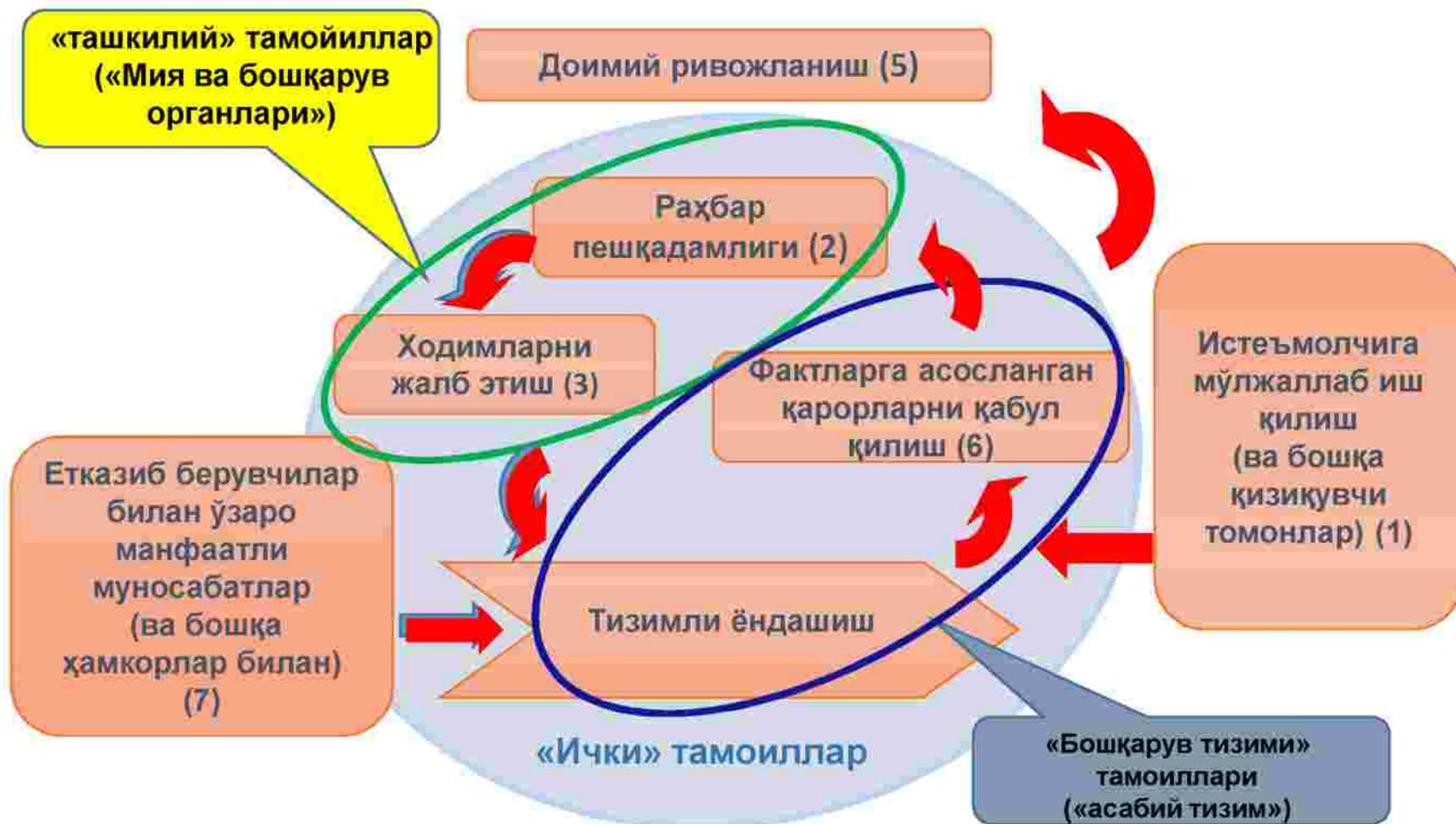
6. Ўзбекистон Республикаси Адлия вазирлиги томонидан 2015 йил 14 июлда 2697-сон билан рўйхатга олинган «Тасдиқланган Маҳаллийлаштириш дастури лойиҳалари амалга ошириладиган корхоналар томонидан солиқ ва божхона имтиёзларини қўллаш тартиби тўғрисидаги Низом»нинг 5-банди:

- Низом 1-банди учинчи хат бошисида кўрсатилган корхоналар томонидан мазкур Низом 2-бандининг иккинчи ва учинчи хатбошиларида назарда тутилган имтиёзлар берилиши муносабати билан бўшайдиган маблағлар янги ишлаб чиқаришларни ташкил этишга, шунингдек фаолият кўрсатаётган ишлаб чиқаришларни кенгайтириш, реконструкция қилиш, модернизациялашга, техник ва технологик жиҳатдан қайта жиҳозлашга, сифатни бошқариш тизимини жорий этиш, маҳаллийлаштириладиган маҳсулотлар ишлаб чиқариш учун зарур бўлган хом-ашё ва материаллар сотиб олишга, Маҳаллийлаштириш дастурини амалга оширишга жалб қилинган корхоналарнинг муҳандис-техник ходимларини рағбатлантиришга йўналтирилади.

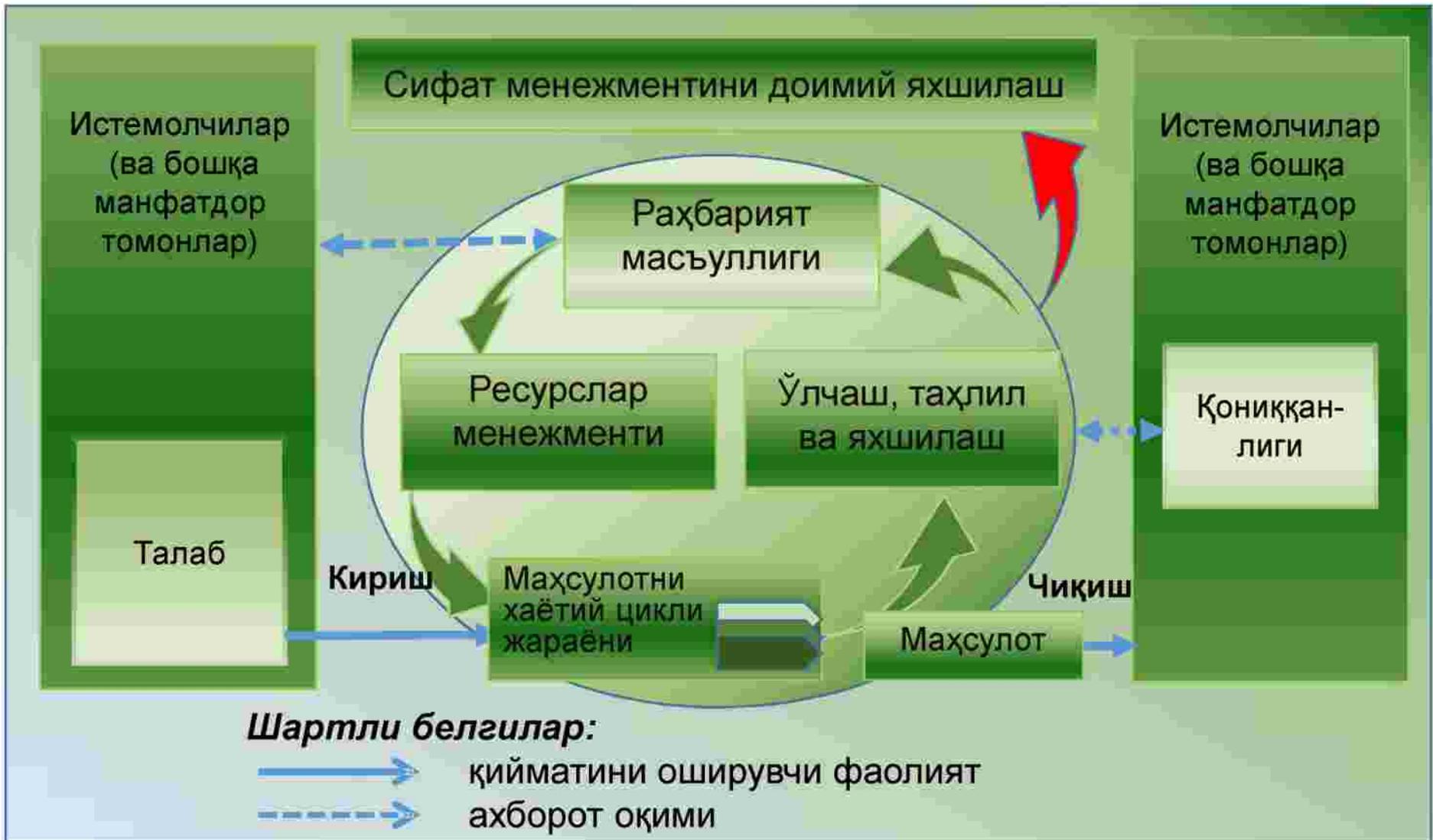
## ISO 9001 СТАНДАРТИ БЎЙИЧА СБТ ТАМОЙИЛЛАРИ



# «МЕТА ТИЗИМ» КОРХОНА БОШҚАРИШ ТИЗИМИНИ ИШЛАБ ЧИҚИШ ВА ИШЧИ ҲОЛАТДА САҚЛАШНИ 8 ТАМОЙИЛИ

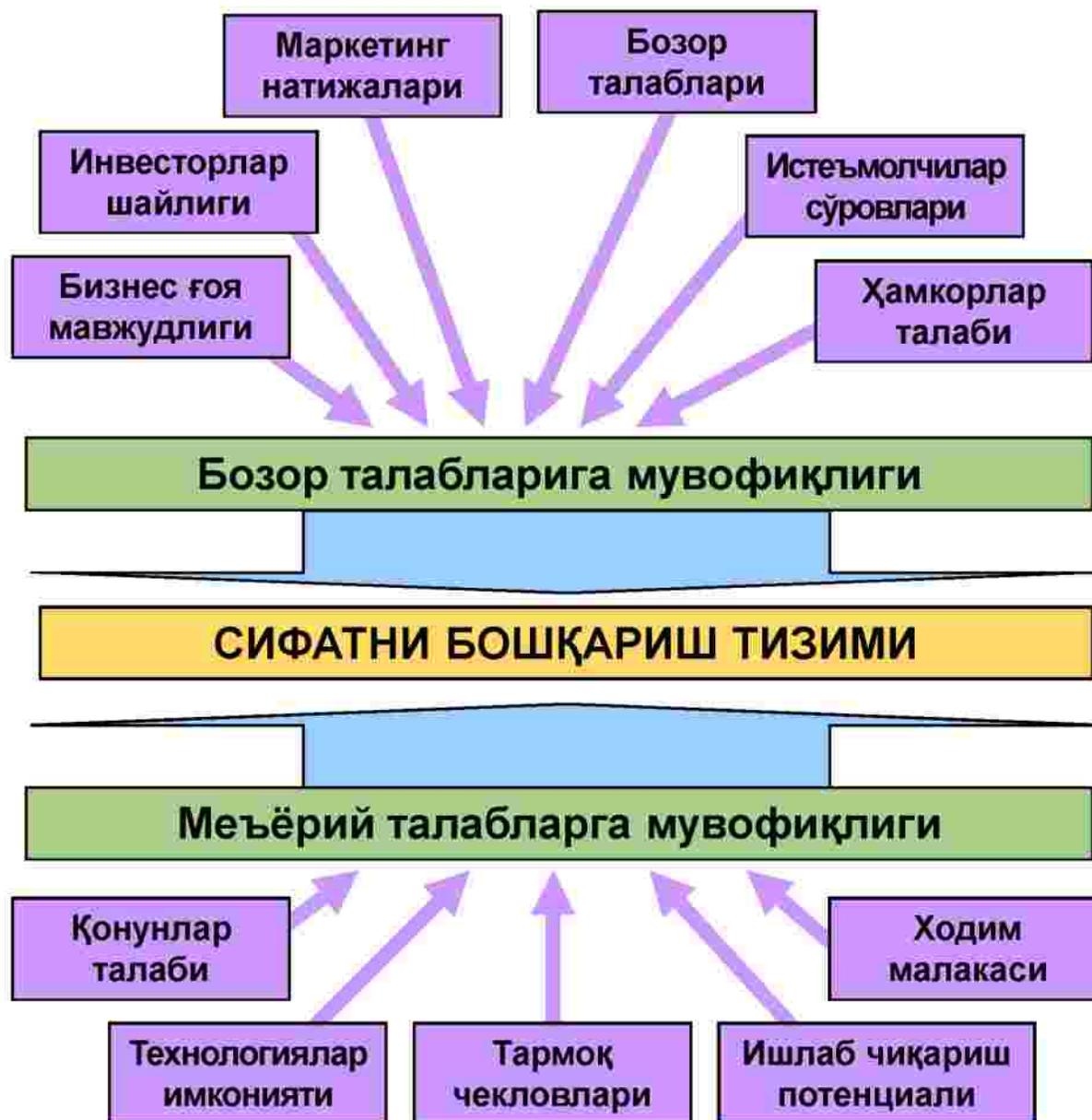


# СИФАТНИ БОШҚАРИШ ТИЗИМИ ФАОЛИЯТИ МОДЕЛИ (ISO 9001 стандарти асосида)



# СИФАТНИ БОШҚАРИШ ТИЗИМИ ИШЛАШ СХЕМАСИ

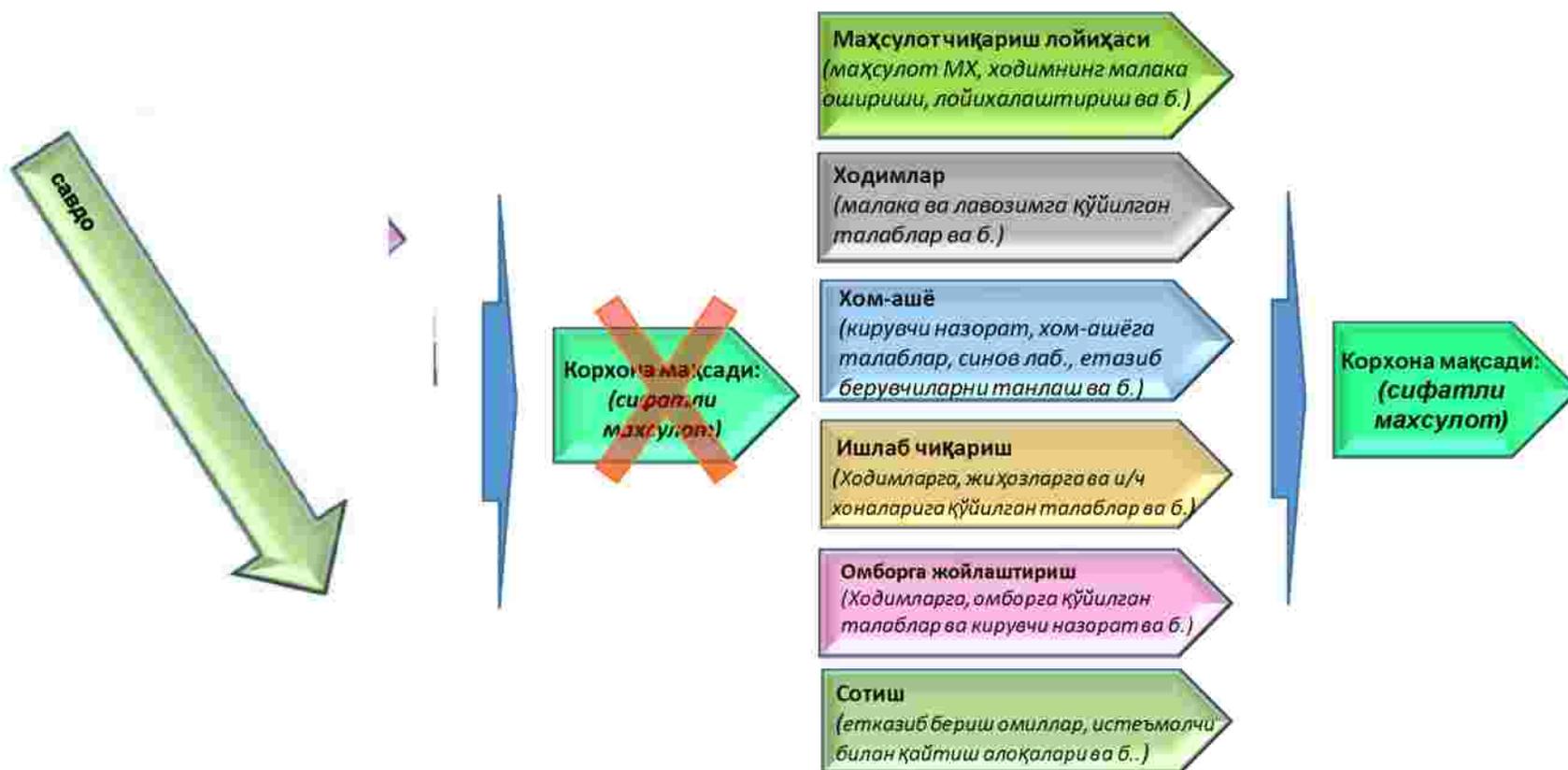
СИФАТ



## Талабларга мувофиқлик

- Стратегик мақсадлар
- Раҳбарият масъуллиги
- Ресурслар менежменти
- Жараёнлар менежменти
- Жараёнларни ишлаб чиқишида ходимлар иштироки
- Мониторинг, аудит ва назорат
- Сифат бўйича ёзувлар
- Таҳлил
- Тўғриловчи ва олдини олувчи ҳаракатлар

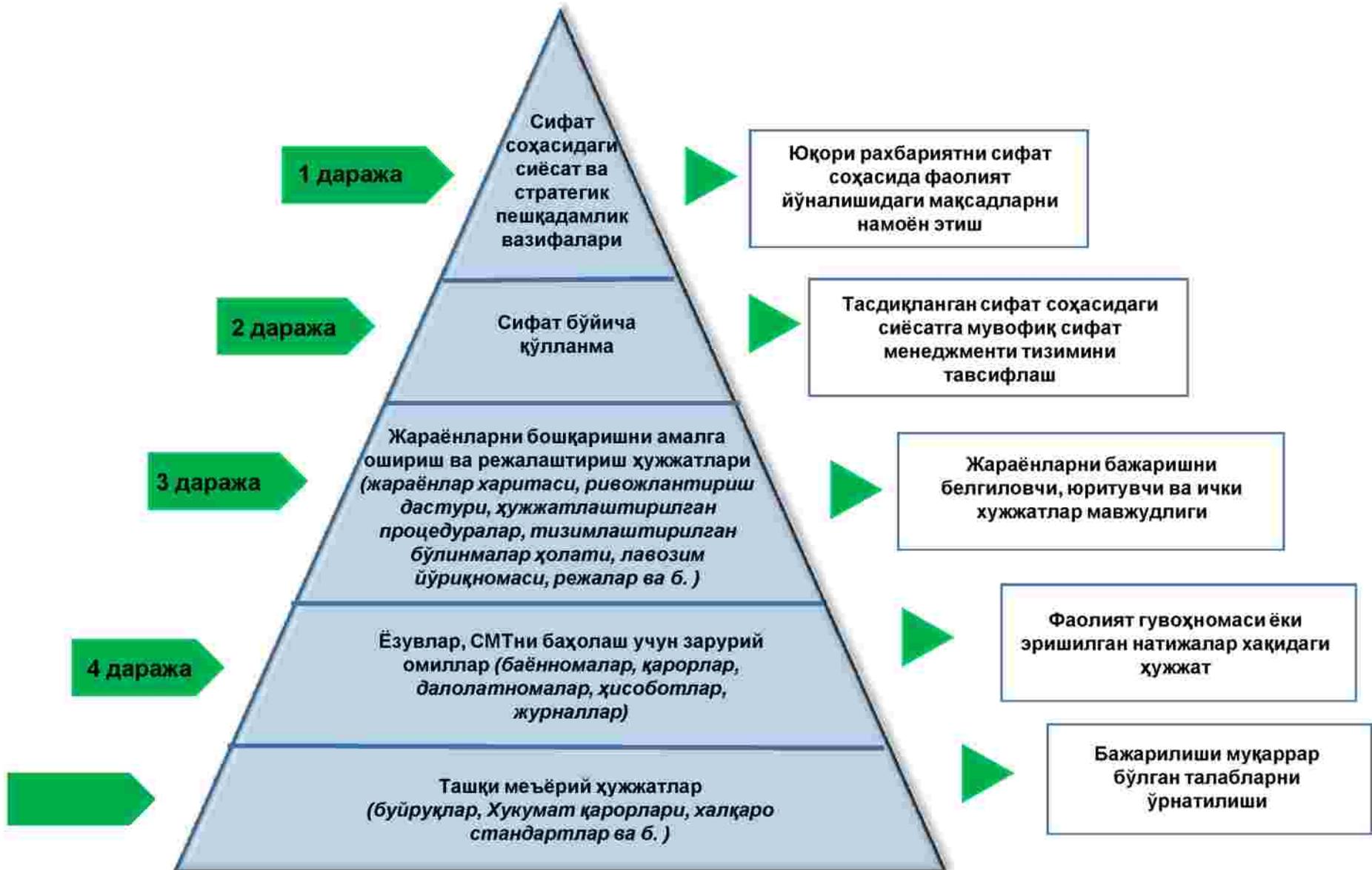
## СБТ тадбиқ қилинмаган ва ISO 9001 асосида СБТ талаблари тадбиқ қилинган корхоналар фарқи



Сифат тизими тадбиқ қилинмаган корхона бошқаруви

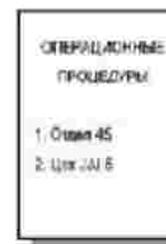
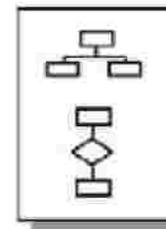
ИСО 9001 талаблари асосидаги корхона бошқаруви

# СБТ ҲУЖЖАТЛАРИ ТУЗИЛИШИ



## СБТ ҲУЖЖАТЛАРИ ҚАНДАЙ АСОСИЙ МАЪЛУМОТЛАРНИ ЎЗ ИЧИГА ОЛАДИ?

- **Сифат бўйича қўлланма** – СБТ мақсадларини тасвирлаш (СБТ қандай фаолиятларни ўз ичига олади, жараёнларни ўзаро киришиши, процедураларнинг мавжудлиги ва б.).
- **Процедуралар** – фаолият ёки жараённи белгиланган бажариш усули (мисол учун корхона стандартлари, ҳолат, технологик ҳужжат).
- **Ишчи йўриқнома** – белгиланган иш жойида аниқ ишларни бажариш тартибини белгилаш.
- **Сифат ҳақидаги ёзувлар** - журналлар, баённомалар, далолатномалар, ишчи ҳисоботлар.



## ISO 9001 СТАНДАРТИГА МУВОФИҚ СИФАТНИ БОШҚАРИШ ТИЗИМИНИ ИШЛАБ ЧИҚИШ ВА ЖОРИЙ ҚИЛИШ

Корхоналарда ISO 9000 серияли стандарти талабларига асосан сифат менежменти тизими консалтинг хизматлари кўрсатувчи ташкилотлар ёки корхонанинг ўзи томонидан ишлаб чиқилади.

1 босқич

2 босқич

3 босқич

4 босқич

5 босқич

Жорий сифат менежменти тизимини баҳолаш ва мавжуд иш жараёнларини аниқлаш

Иш жараёнлари қайта оптималлаштириш ва муҳандислик тавсифлари.

СБТ ишлаб чиқиш

СБТ жорий қилиш

Сертификатлаштириш

## СБТни ТАДБИҚ ҚИЛИШ ВА СЕРТИФИКАТЛАШДА ЮҚОРИ РАҲБАРИЯТ МАҚСАДЛАРИ

Агар СБТ жорий қилиш тўғрисидаги қарор **расмий** қабул қилинса, бундай сифат тизимнинг натижаси **нолга** тенг бўлади.

СБТ ни муваффақиятли амалга ошириш учун биринчи ва асосий шарт раҳбарият томонидан тушуниш, қизиқиш ва самарали сифат тизимини қуриш.

СБТ тамойилларидан бири корхонада СБТ яратишда тўғри стратегияни ўрнатиш ва ISO 9001 стандарти талабларига изчил ўтишни ташкил этиш



# ХАЛҚАРО СЕРТИФИКАТЛАРНИ ТАН ОЛИШ ШАРТЛАРИ



Сертификатларнинг халқаро ёки европада тан олиниши учун бир қатор келишувлар ва халқаро стандартларда ўрнатилган талабларга жавоб бериши керак.

**1 шарт** - корхона СБТ - маҳсулот ишлаб чиқарувчи ёки хизматлар ISO 9001 халқаро стандарти талаблари асосида ишлаб чиқарилиши керак. <http://www.iso.org> бу шарт СМТ талабларини ягоналигини таъминлайди.

**2 шарт** - Сертификатлаштириш идораси ISO/IEC 17011 стандартидаги халқаро талаблари асосида аккредитатланиши керак.

**3 шарт** - *(Европада тан олиниши учун)* Аккредитатлаш идораси миллий идора мақомига эга бўлиши, ҳамда EA Европа аккредитация ташкилотига аъзо бўлиши керак (European Cooperation for Accreditation). [www.european-accreditation.org](http://www.european-accreditation.org).

**4 шарт** - *(Европада тан олиниши учун)* Аккредитатлаш идоралари ўзаро тан олиш тўғрисидаги кўп томонлама шартномалар имзолаган бўлиши лозим - MLA (multilateral mutual recognition agreement)

**5 шарт** - *(Европада тан олиниши учун)* Аккредитатлаш идоралари ўзаро тан олишни амалга ошириш мақсадида кўп томонлама шартномалар имзоланган бўлиши лозим - MRA (Mutual Recognition Arrangement), ILAC фаолияти доирасида.

ILAC (International Laboratory Accreditation Cooperation) - Лабораторияларни аккредитатлаш ва назорат қилиш бўйича идораларнинг халқаро ҳамкорлиги - <http://www.ilac.org>. ILAC MRA – халқаро аккредитатлаш идоралари

**6 шарт** - *(халқаро даражада тан олиниши учун)* Аккредитатлаш идораси миллий идора мақомига эга бўлиши ҳамда IAF ташкилотига аъзо бўлиши керак. IAF - Аккредитатлаш халқаро форуми - (International Accreditation Forum) <http://www.iaf.nu>.

**7 шарт** - *(халқаро даражада тан олиниши учун)* Аккредитатлаш идоралари ўзаро тан олиш тўғрисидаги кўп томонлама шартномалар имзоланган бўлиши лозим - MLA (multilateral mutual recognition agreement) IAF фаолияти доирасида.

## Миллий аккредитация тизимида аккредитатланган сертификатлаштириш идоралари

СМСИТИ	Тошкент ш., Чўпонота к., 9 В Тел.: (998 71) 253 -89-63	МЧЖ «Mahsulot Sifat Markazi»	Тошкент ш., Осиё к., 6/84 Тел.: (998 71) 235-62-81
ХК «SGS Tashkent Ltd.»	Тошкент ш., Ю.Х.Хожиб к., 25 Тел.: (998 71) 120-68-31	МЧЖ «Sert Management»	Тошкент ш., Миробод к. Тел.: (998 71) 140-18-93
МЧЖ «DQS Quality System»	Тошкент ш., Муртазаева к., 6/75 Тел.: (998 71) 150-85-97	ДК «Чирчик синов ва сертификатлаштириш маркази»	Чирчиқ ш., Менделеев к. 5А Тел.: (998 70) 716-58-11
МЧЖ «Sifat Kafolati Sertifikati»	Тошкент ш., Бунёдкор к., 25 Тел.: (998 71) 276-97-45,	ДК «Андижон синов ва сертификатлаштириш маркази»	Андижон вил., А.Фитрат к., 251 Тел.: (998 74) 222-21-39
МЧЖ «Total Quality Service»	Тошкент ш., Қорасув-2/15 Тел.: (998 94)654-08-97	МЧЖ «Русский Регистр - Средняя Азия»	Тошкент ш. Ш.Руставели к., Тел.: (998 71)140-03-22
ДК «Хоразм синов ва сертификатлаштириш маркази»	Урганч ш., Хонка кўчаси 107а Тел.: (998 62) 225-62-94	ДК «Наманган синов ва сертификатлаштириш маркази»	Наманган ш., Нодира к., 9 Тел.: (998 69) 226-98-71
ИТМ «Sertifikat»	Тошкент ш., У.Носир к., 2 Тел.: (998 71)250-56- 23	МЧЖ «Cert International»	Тошкент ш., Миробод к. Тел.: (998 71) 215-55-42
МЧЖ «Nika-Certification»	Тошкент ш., Шахрисабз к. 5 Тел.: (998 71) 233-22-07	МЧЖ «Astraia Management»	Тошкент ш., У.Носир к., 22 Тел.: (998 71) 150-99-59
МЧЖ «ICS Group»	Тошкент ш., Истиқбол к. 34 Тел.: (998 71) 232-09-32	ҚК МЧЖ «O`zbek-Turk Test Markazi»	Тошкент ш., Боғибустон к., 208 Тел.: (998 71) 250-82-99, 250-24-48
МЧЖ «Management Certification»	Тошкент ш. Ўзбекистон к. 55. Тел.: (998 71) 259-20-72	Соғлиқни сақлаш вазирлиги қошидаги «Pharmastandart» СИ	Тошкент ш., К.Умарова к., 16 Тел.: (998 71) 242-47-91, 242-48-25
ДК «Самарқанд синов ва сертификатлаштириш маркази»	Самарқанд ш. А.Тимур к. 147А Тел.: (998 66) 222-73-84	МЧЖ «Management Group Service»	Тошкент ш. 21-массив 13/26 Тел.: (998 71) 275-49-17
МЧЖ «Euro Asia Testing Service»	Тошкент ш., Мирзо Улугбек к., 128 Тел.: (998 71) 263-77-63, 263-72-63	МЧЖ «Gold Star Tour Servis»	Бухоро вил., Тараққиёт к., 41 Тел.: (998 91) 413-96-69
ДК «Сирдарё синов ва сертификатлаштириш маркази»	Гулистон ш., Ш.Рашидов к., 21 Тел.: (998 67) 225-08-91, 225-43-86	МЧЖ «Ilm-Fan Texnologiyalari»	Тошкент ш., Бодомзор к., 37 Тел.: (998 91) 234-33-84
МЧЖ «Consult Expert Group Service»	Тошкент ш., Ш.Руставели к., 91 Тел.: (998 94) 611-57-07		

## Халқаро даражада тан олинадиган сертификатлаштириш идоралари

**SGS Tashkent Ltd**



Тошкент ш. Юсуф Хос Хожиб к.  
тел: (998 71) 120-68-31

**«Русский Регистр»  
сертификатлаштириш  
ассоцияцияси**



Тошкент ш. Ш.Руставели к.  
тел: (99871)140-03-22

**Sert-Manegement**



Тошкент ш. Миробод к.  
тел: (99871)140-18-93, 140-04-40,

**DQS Quality Systems**



Тошкент ш. Муртазаева к.  
тел: (99871) 150-85-97

**Cert International**



Тошкент ш. Миробод к.  
тел: (99871) 215-55-42

**Astraia Manajment**



Тошкент ш. Усмон Носир к.  
тел: (99871) 150-99-59

**International Certificate System  
Group**



Тошкент ш. Истикбол к.  
тел: (99871) 232-09-32

**O`zbek - Turk Test Markazi**



Тошкент ш. Боғибўстон к.  
тел: (99871) 250-82-99, 250-24-48,

**Management Certification**



Тошкент ш. Ўзбекистон к.  
тел: (99871) 259-20-72