

## عنوان مقاله:

چگونگی تطبیق قابلیت خروجی فرایند بر اساس رضایت مشتری

## محل انتشار:

هفتمین کنفرانس بین المللی مدیران کیفیت (سال: 1385)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

## نویسنده:

محمد رضا شهریاری - گروه خودروسازی صنعت پارس

## خلاصه مقاله:

در این مقاله سعی شده است با مکانیزمی خاص به تطبیق قابلیت خروجی فرایند بر اساس میزان رضایت مشتری پرداخته شود. لذا در ابتدا با توجه به نتایج حاصل از آدیت محصول، تجارب افراد و آنالیز خطاهای بالقوه، نقاط ریسک پذیر و نقاط عادی استخراج گردیده و این نقاط با توجه اهمیت حاصل از خواسته های مشتری مورد بررسی قرار گرفته و کنترل می شود. در نهایت با توجه به نقاط فوق، چک لیست ها و رویه های لازم، جهت تایید قابلیت فرایند استخراج شده و با توجه به آنها و در دسترس بودن نقاط ریسک پذیر و نقاط عادی، قابلیت فرایند مربوطه جهت استفاده واحد بهره بردار مورد بررسی قرار گرفته و تایید می گردد. لازم به ذکر است این تایید قابلیت در هر مرحله از تکوین محصول فقط یک بار روی می دهد. پس از تایید قابلیت فرایند و انجام کنترل های لازم، با توجه به سیستم خودکنترلی و یا کنترل کیفی توسط کنترل کیفیت، نتایج کنترل کیفی محصول به دست آمده با نتایج مورد انتظار مشتری تطبیق داده می شود. سپس با توجه به نتایج به دست آمده از این قسمت به اصلاح پروسه مطابق با نقاط ریسک پذیر جدید پرداخته شده، و توابع کنترلی و متغیرهای کاری را به گونه ای سوق می دهند که بتوانند خواسته های مشتری را با حساسیت مورد انتظار مورد کنترل قرار دهند. سپس بار دیگر نتایج به دست آمده را با توجه به آدیت محصول، آنالیز خطاهای بالقوه، و تجارب افراد آنالیز کرده و نقاط ریسک پذیر و نقاط عادی جدید را استخراج می کنند، این چرخه آنقدر ادامه پیدا می کند تا به بهینه ترین حالت مطابق با خواسته های مشتری باشد. مهمترین نتیجه مورد انتظار استخراج نقاط عادی و ریسک پذیری می باشد که با توجه به اهمیت کنترل و انجام پروژه های بهسازی در مورد آن بتوان به حداکثر رضایت مشتری دست پیدا کرد.

## کلمات کلیدی:

رضایت مشتری - قابلیت فرایند - ریسک پذیری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/39890>

