

دور الرقابة كآلية لتطبيق إدارة الجودة:

و تجربته لضمان تقديم منتج خال من العيوب للزبون تسعى المؤسسة لمراقبة جودة منتجاتها بواسطة دفتر للأعباء يحدد مجموع القوانين الواجب احترامها في عملية التصنيع. و تبدأ المراقبة من مراقبة المواد الأولية و النصف المصنعة ، مرورا بمختلف المراحل الانتاجية الى غاية المنتج النهائي.

خدمات ما بعد البيع وعلاقتها بالرقابة على جودة المنتج

تقوم خدمات ما بعد البيع بعملها المتواصل مع وكلائها المعتمدون بدءا من التعاقد مع الوكلاء الجدد بتحرير صيغة تعاقدية وصولا إلى احتياجات الزبائن و توجيههم إلى أماكن الوكلاء القريبة من مقر سكناهم واستقبال الجهاز المعاب ، كما تقوم وكلاء خدمات ما بعد البيع بتسجيل و معالجة شكاوي الزبائن و تحرير وصل استلام والتأكد من فترة الضمان للمنتوج. و تحسب نسبة الجودة كما يلي:

$$\text{نسبة الجودة} = \frac{\text{الكمية المعابة} \div \text{الكمية الاجمالية المباعة}}{100} \times 100$$

مثال توضيحي: في مؤسسة عصام لانتاج المسخنات المائية من نوع (رهف) تمت عملية بيع 1576 وحدة انتاجية بالجملة و 145 وحدة بالتجزئة بسعر 11000 دينار جزائري يخص التجزئة و 9970 دينار جزائري يخص الجملة ، استرجعت من عملية البيع بالتجزئة 17 وحدة عادية لأسباب مقبولة و 16 وحدة للمراجعة 50% منها معابة ، و استرجعت 123 وحدة من عملية البيع بالجملة منها وحدتان سليمتان مع التخلي على سعرهما من طرف الزبون المشتري. أحسب ما يلي:

1/ صافي سعر عملية البيع الكلية لمؤسسة كوندور

2/ سعر الكمية المعابة للبيع بالجملة

3/ سعر الكمية المعابة للبيع بالتجزئة

4/ أحسب نسبة الجودة

5/ كيف تقيم جودة المنتج الجديد رهن الذي انتج من طرف مؤسسة كوندور

DR.:BOUHHELLALA