٧ Ŭ ƙ ≠

1

Ⱶ ٦

2 ₱

٧ Ĭ VOC Ĭ Ⱶ

3 Ɱ

3.1 VOC Voice of customer Ŭ ₣

3.2 ڒ ⅞№ غ

3.2.1 ضِ Ŭ ڒ ج

ج ´ 1 ‰ B C D

، 8D ، ף VOC

3.2.2 ضِ Ŭ ˜ ج . ˜

ج ج 3 ƈ

₣ 1 ‰ S A

1 ‰

S A B C D

é



´	1. 180 2. 60	1. 60~180 2. 30~60	1. 30~60 2. 30	1. 6~30 2. 6	1. 6
	1. 2. ¨	1. | 2.	1. ٹ ٹ	1. ٹ ، ⅞	/
, Ŭ	1. Ŭ “A ”	1. Ŭ “B ” 2. ٹ Ŭ Ŭ 3. =	1. Ŭ “C ” 2. Ŭ	1. Ŭ “D ”	/
● = ●	Ŭ	5 ≠ ´	ٹ		=

3.2.3 №

5 به

فج

/

ضر

/

ضر

6.2.1 ü ₹ U CQE ˜ ‰

6.4.3 أ ‰

6.5.1 ﻱ ⊢ ذ ﺃ ـ ا ↕

CQE ض ⌡ U ا ذ ﻱ

ض

6.5.2 CQE VOC 94% ﺃ

6.5.3 ذ ﺃ CQE ا ٦

╠ 8D ᵽ №

6.5.4 CAR ὐ ⍰ عج

CQE h ὐ ₹ ὶ