

顾客导向过程模式

Customer Oriented Process (COP)

内容

b 引言

b 过程方法

- 过程、过程单元、基本的过程模式

- 过程方法

- 过程的分类

b 顾客导向过程

- 顾客导向过程模式

- 支持过程分析

- 管理过程分析

b 过程的识别、管理和审核



顾客导向过程模式

Customer Oriented Process (COP)

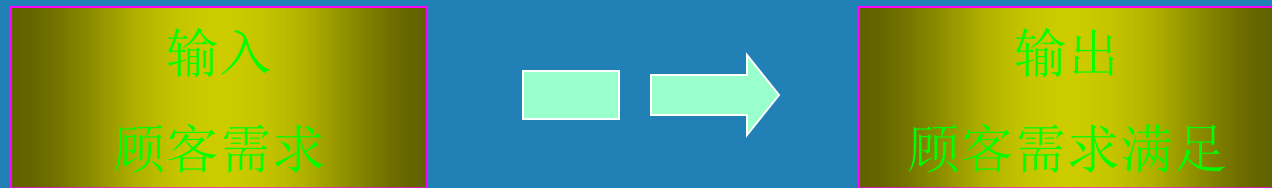
IATF 期望ISO/TS16949: 2002的审核员依据 COP为基础来执行审核。这 COP是由ISO 9001:2000的倡导, 并引用任何组织为了达到顾客满意, 将顾客需求输入以完成顾客特定的和预期的需求(输出)的事实; 这经由管理过程和提供资源两方面使得产品实现过程与适当支持过程增加了价值而更趋完善。

过程方法

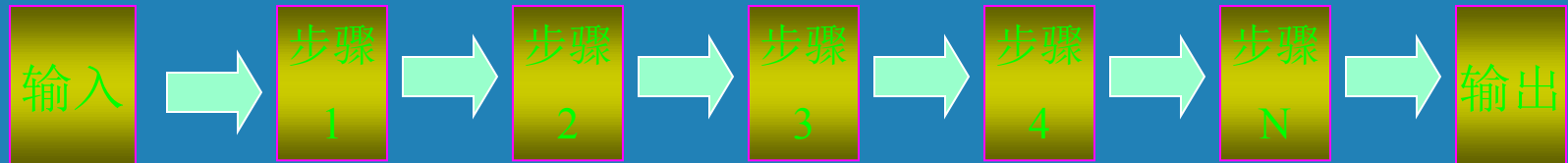
- * 过程 – 通过使用资源和管理, 将输入转化为输出的一组活动。
- * 过程方法 – 组织内诸过程的系统的应用, 连同这些过程的识别和相互作用及管理。
- * 应用:
 - 在开发、实现及改进质量管理体系的有效性时;
 - 通过满足顾客要求来增强顾客满意。

过程方法

一个过程: 一个过程由两个界限来确定其有一个输入和一个输出。

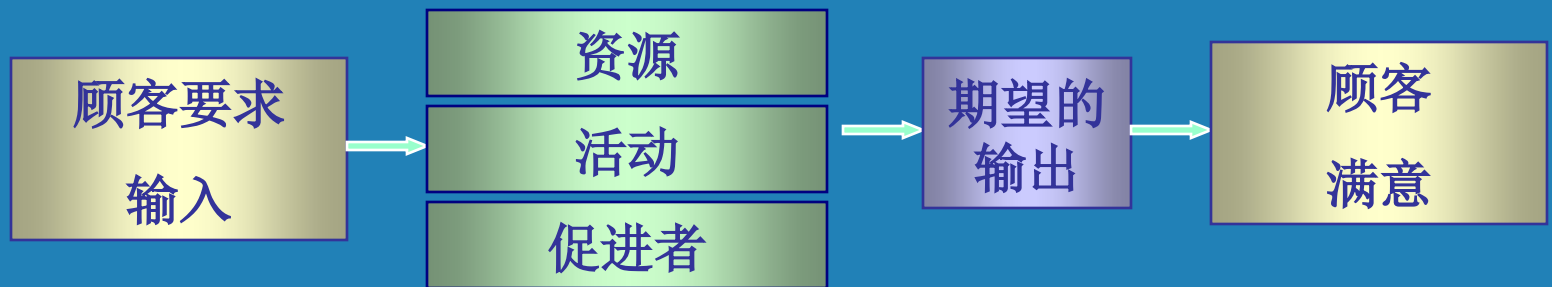


在输入和输出间由一系列的活动链来进行完善



基本的过程模式

过程单元



过程方法

* 为了有效地实施, 需要:

- 识别并管理众多关联的活动
- 描述质量管理体系各过程之间的关系
- 确保顾客的要求被准确地输入
- 在各过程中应用PDCA循环

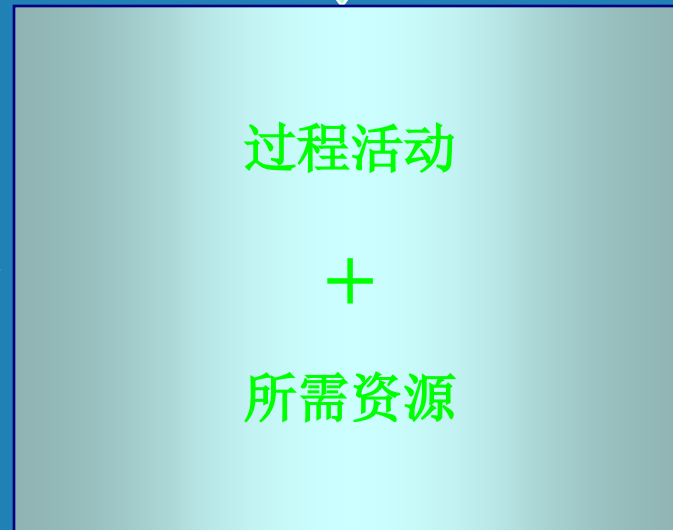
过程方法

过程单元

控制

(例如操作的程序)

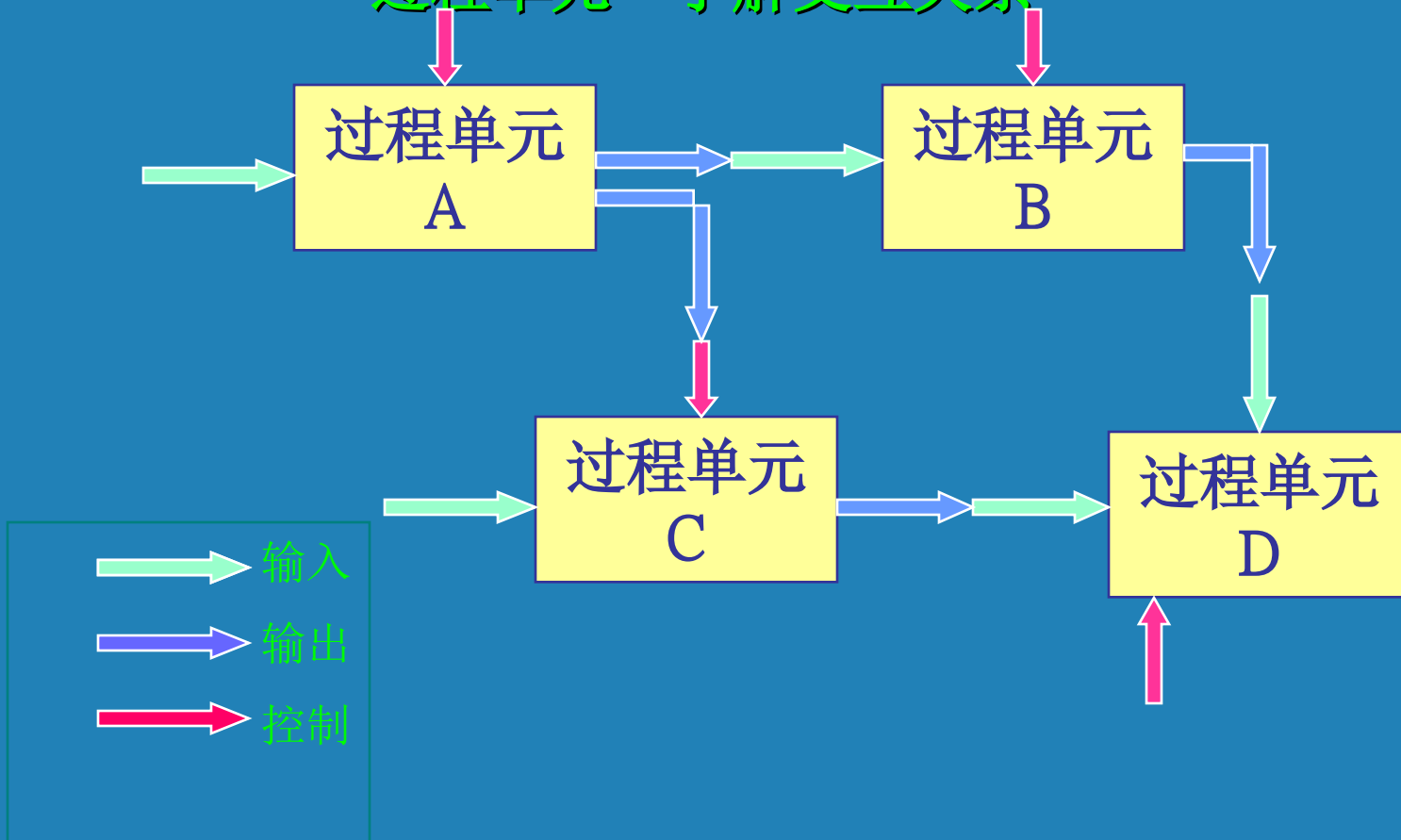
输入



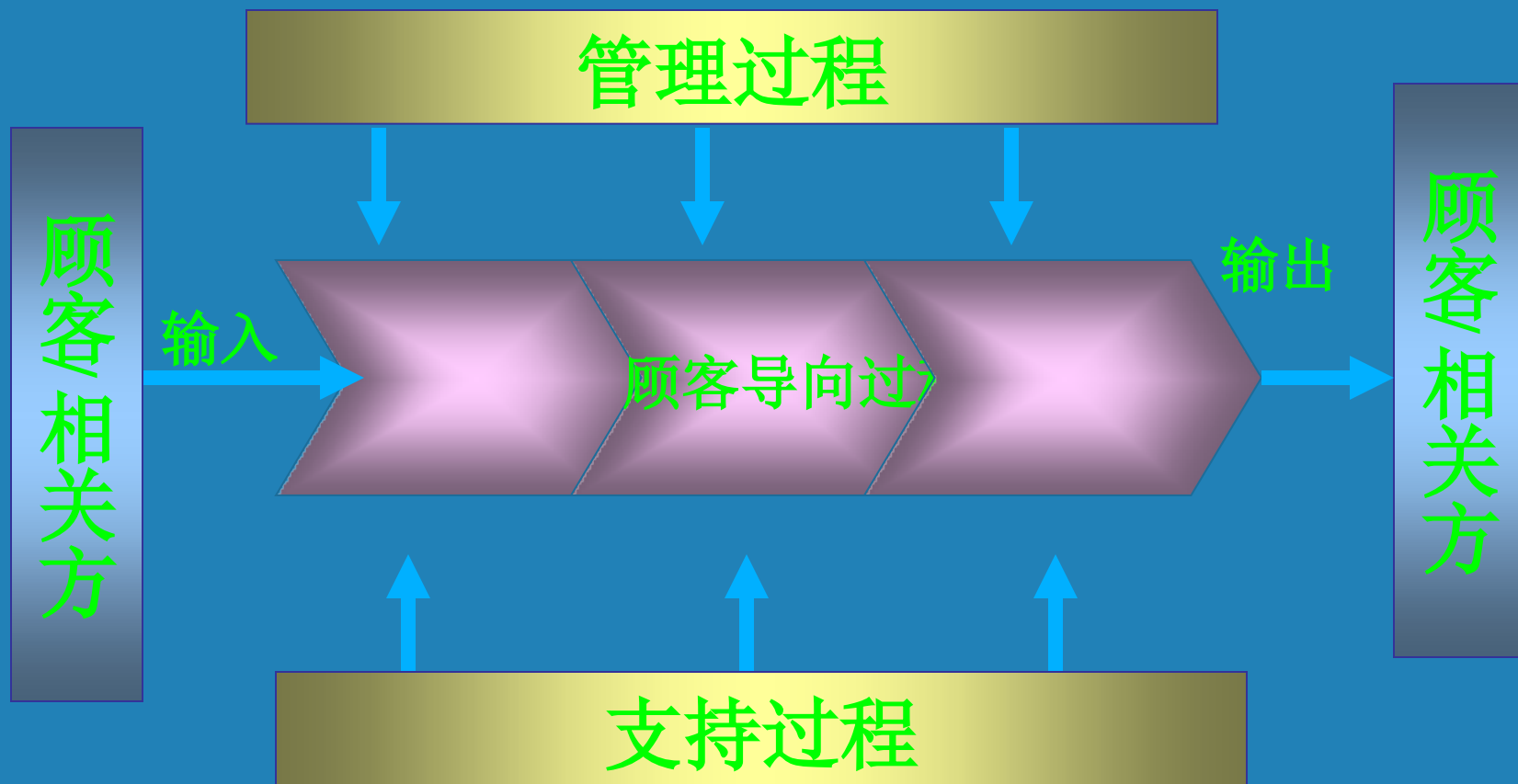
输出

过程方法

过程单元 - 了解交互关系



过程的分类

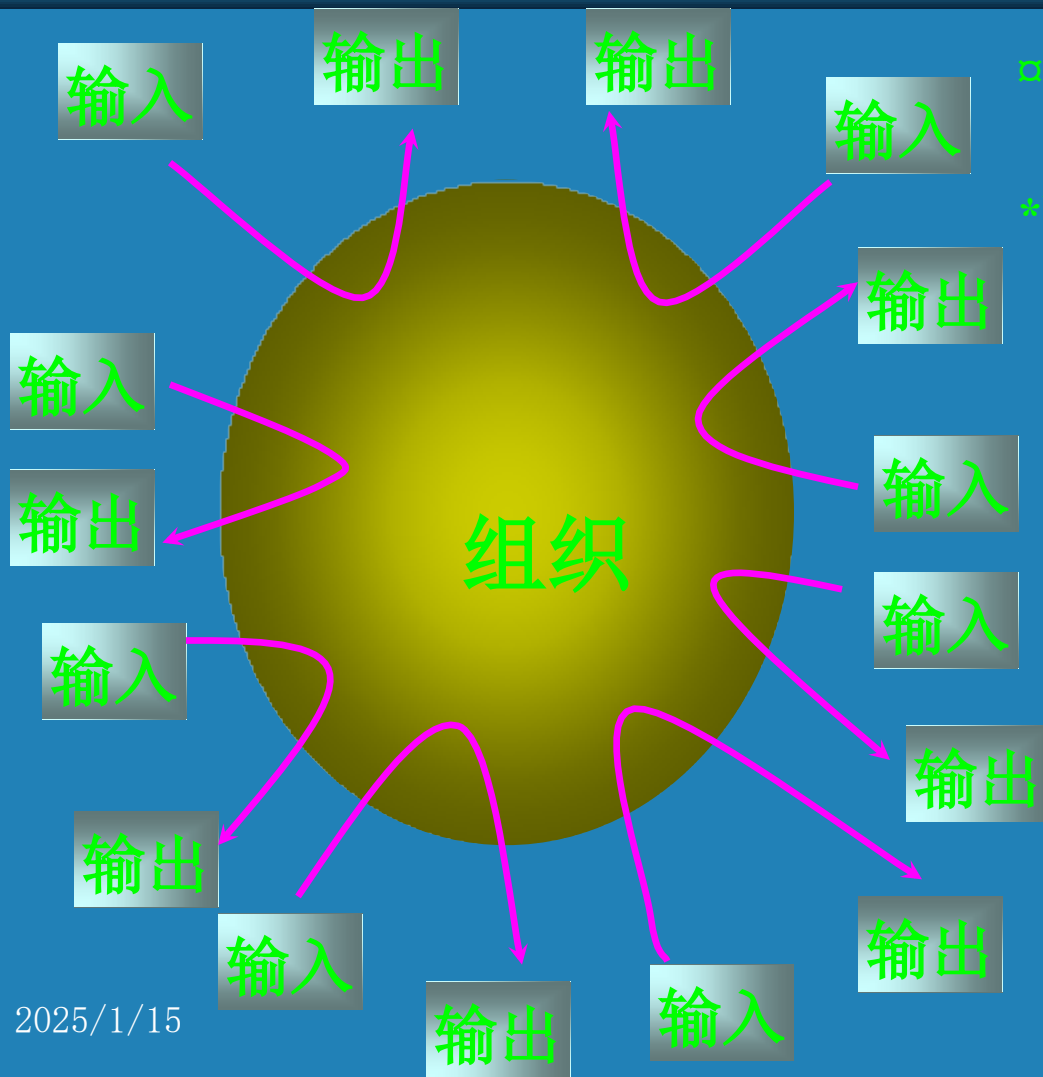


顾客导向过程

Customer Oriented Process (COP)

- 任何与组织及其顾客的接口直接相关的过程, 包括来自于顾客的输入以及面向顾客的输出的过程
 - * 输入: 顾客要求
 - * 输出: 顾客满意
- 与实现顾客满意关系重大的过程
 - * 每一个联结都是对过程模式的有效运用

顾客导向过程形成了组织的“章鱼图”模式



- 与实现顾客满意关系重大的过程
- *可用输入/输出图像来表示

“章鱼图”图示了由顾客到组织的直接输入和导致由组织到顾客的直接输出,其“爪”的数目仅用来示意组织或顾客接口的多重性。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/878127107122007007>