

ORGANIZATIONAL STRUCTURES AND IMPROVEMENT OF THE QUALITY PROBLEM ANALYSIS PROCESS

Diana-Iuliana NEACȘU¹,

Rezumat. În prezenta lucrare voi prezenta modul de analiză a unei probleme reclamată de către client. Scopul analizei este de a determina cauzele rădăcină care au dus la apariția problemei. Primul pas constă în delimitarea problemei, iar pentru aceasta avem nevoie de recuperarea a cât mai multor informații din unitatea service. Scopul acestui pas este acela de a înțelege cât mai bine cauzele care au dus la apariția problemei. Următorul pas este cel de analiză a informațiilor obținute și a referențialelor existente și de a putea construi un lanț causal care să ne conducă spre cauza sau cauzele rădăcină care au dus la apariția problemei. Ultimul pas este cel de a identifica actorii necesari pentru rezolvarea problemelor și de urmărire a aplicării soluțiilor propuse de aceștia.

Abstract. In this paper we will present the analysis method used to solve a client complaint. The analysis aims to determine the root causes that led to the appearance of the respective problem. The first step is the problem delimitation, and for this we need to recover as much information as we can from the repair shop. The main aim of this step is a better understanding of the causes that led to this problem. The next step is to analyze the existent information and all the existent references to be able to build the causal chain that could lead us to the root causes of the problem. The last step is the identification of the necessary actors that could solve the problem and to follow the application of the proposed solutions by them.

Keywords: quality, analysis, parts, processes, clients, suppliers.

¹ Student, Master in Design and Management of Manufacturing Systems, IMST Faculty; Politehnica University of Bucharest, Spl. Independenței 313, sector 6, zipcode 060042. E-mail: iulyana_diana89@yahoo.com
