

Выбор основного показателя критичного для качества

Свойство качества	Голос клиента	Измеримость качества	СТQ



Основной показатель критичный для качества (СТQ)

[введите информацию]

Элементы СТQ

Характеристика СТQ
[введите информацию]

Цель
[введите информацию]

Допустимые пределы

Верхний предел:
Нижний предел:

Цель: определить ключевой поддающийся измерению показатель продукции/услуги, важный для клиента с точки зрения клиента, который будет улучшаться в ходе проекта



Как

применить:

- Однозначно сформулируйте операционное определение СТQ, заполнив столбец «Характеристики СТQ»
- Допустимые пределы ключевого показателя СТQ определяются с точки зрения главного клиента процесса

10

Фаза
D

DMAIC

Описани

е: СТQ (Critical to Quality)/ Показатель критичный для качества - Любой поддающийся измерению показатель продукции/услуги, важный для клиента с точки зрения клиента

Советы и

подсказки:

- Выбранный СТQ должен иметь первый по важности приоритет в Спецификации «Голос клиента» (таблица VOC-СТQ)
- Операционное определение должно быть сформулировано очень точно – из описания должно быть понятно, что будет измеряться
- При выборе допустимых пределов обратите внимание на то, что если СТQ направлен на сокращении времени процесса и определен с точки зрения внешнего клиента, то нижнего предела нет
- Цель СТQ устанавливается в промежутке между допустимыми пределами или может быть равна одному из пределов