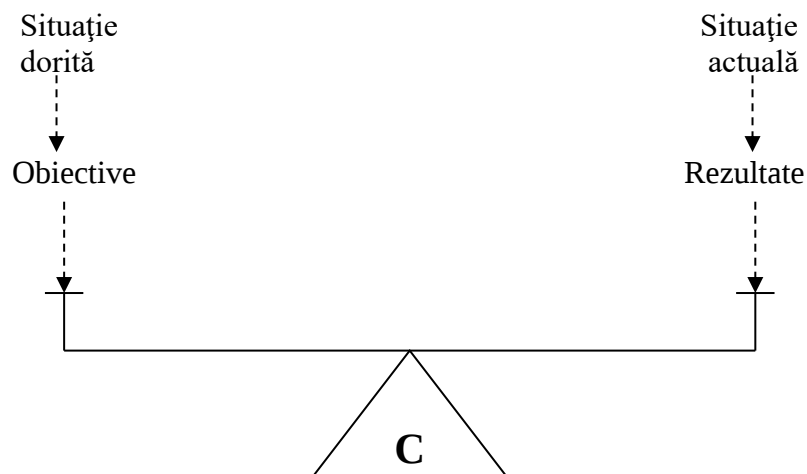


Servicii neconforme

Prof. dr. NEGOIȚĂ Iolanda-Magdalena

Neconformitatea reprezintă neîndeplinirea unei cerințe sau a unei condiții specificate (conform standardului ISO/ DIS 9000: 2000). Neconformitățile serviciului pot fi definite ca abateri sau diferențe dintre starea ideală (etalon) și starea reală (calitatea serviciului).

Când rezultatele corespund așteptărilor clienților, calitatea este asigurată, așa cum se poate constata din figura următoare:

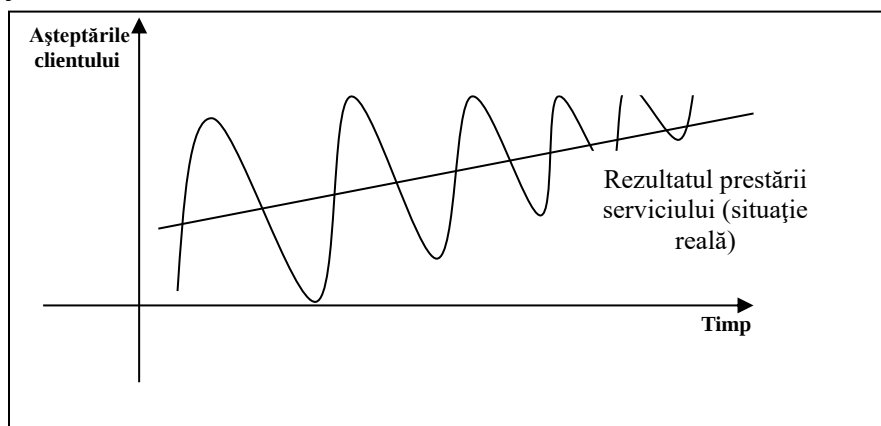


Specific serviciilor este faptul ca erorile sunt detectate, cel mai adesea, abia in momentul prestării sau ulterior. În servicii, nu se pot defini etaloane sau standarde universal valabile, așa cum se întâmplă în domeniul bunurilor materiale. Cel mult, se pot defini obiective ale calității care reprezintă așteptări ale clienților în legătură cu un serviciu.

Este suficient ca numai una din caracteristicile de calitate definite de client să fie percepută ca fiind necorespunzătoare așteptărilor acestuia ca să fie numit neconform.

Ținând cont de faptul că așteptările și nevoile oamenilor sunt condiționate de o mulțime de factori, putem spune că este foarte greu să se presteze un serviciu conform.

De aceea, *trebuie să se determine și să se analizeze sistematic așteptările clienților*, pentru ca prestația serviciului să poată măcar egala aceste așteptări. Numai astfel se pot reduce oscilațiile calității, iar serviciul prestat se va abate tot mai puțin de la serviciul ideal, așa cum este descris în figura de mai jos:



Neconformitățile trebuie prevenite sau corectate. Cu cât o neconformitate se descoperă mai târziu, cu atât scad șansele de corectare a ei, costurile suportate de societate fiind mult mai mari. Evitarea producerii neconformităților se poate face prin **măsuri preventive**, definite de ISO 8402 ca fiind “acțiuni întreprinse pentru înlăturarea cauzelor unor neconformități posibile, defecte sau alte situații nedorite, în scopul prevenirii producerii acestora”.

Atunci când neconformitățile s- au produs, se pot utiliza **măsuri corective**. Ele reprezintă acțiuni întreprinse pentru înlăturarea cauzelor unor neconformități produse, defecte sau a altor situații nedorite, în scopul prevenirii repetării acestora (ISO 8402).

Neconformitățile trebuie depistate și analizate sistematic.

Erorile apar cu o probabilitate mai mare, cu cât întinderea în timp a serviciului este mai mare. Identificarea erorilor și neconformităților trebuie să fie urmată de înlăturarea cauzelor. Pentru aceasta se poate utiliza analiza Pareto care urmărește identificarea principalelor cauze ale neconformităților și înlăturarea lor prin măsuri adecvate.

Neconformitățile stau la baza procesului de îmbunătățire a calității produselor și serviciilor.