华友钴业
HUAYOU COBALT

# ٧ Ŭ ₭ ≠

## 1

Ⱶ ٦

## 2 ₱

٧ Ĭ VOC Ĭ Ⱶ

## 3 Ɱ

3.1 VOC Voice of customer Ŭ ₣

3.2 ڒ ⅞№ ڠ

3.2.1 ضِ Ŭ ڒ ڃ

ڃ ´ 1 ‰ B C D

، 8D ، ף VOC

3.2.2 ضِ Ŭ ˜ ڃ . ˜

ˮ ڃ ڃ 3 ڍ

₣ 1 ‰ S A

1 ‰

S A B C D

é



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