

## مراقبة الجودة

لماذا تخرج بعض المنتجات عندنا في صورة ناقصة ، أو مشوهة ، أو مضروبة ؟ لأن المصنع الذى قام بصنعها لا توجد به مراقبة الجودة . Quality Control أى إدارة أو قسم تنحصر مهمته في متابعة الإنتاج منذ كان مادة أولية دخلت إلى المصنع حتى وصل إلى آخر مرحلة من التغليف والتعليب . وبالطبع لا توجد هذه الإدارة أو القسم إلا في المصانع أو المؤسسات الصناعية المحترمة ، التى تحرص أن يظل اسمها نظيفا ، وسلعتها مطلوبة ، ورأى عملائها فيها على أعلى مستوى . أما المصانع التى تخلو من إدارة أو قسم مراقبة الجودة فهى التى لا تعبأ بشئ من ذلك ، وينحصر هدفها فى إغراق السوق بسلعة مضروبة ، تحصل من ورائها على ربح سريع ، لكنها تخسر بذلك السمعة ، ولما يكون لها تاريخ ولما مستقبل ، وهى التى تؤخر مسيرة التقدم فى المجتمع الذى تعيش فيه . واسأل نفسك : ما الذى يجعل أى مستهلك حريصا على أن يقتنى مصنوعات اليابان ، ويتردد كثيرا أو لا يلجأ إلا مضطرا لمنتجات تايوان ؟ لأن الإنتاج اليابانى متميز ويحترم الزبون فى كل بلاد العالم . أذكر أننى شاهدت برنامجا تلفزيونيا فى فرنسا عن أحد المصانع اليابانية التى تنتج عقود اللؤلؤ الصناعية . وبالطبع المصنع كله بالكمبيوتر ، ولما يزيد العاملون عن عدد أصابع الميديين . لكنهم وضعوا فى نهاية خط الإنتاج رجلا عجوزا لديه خبرة فى الدامسالك بكل عقد ، والمرور بأصابعه على حياته المتدرجة من الأصغر إلى الأكبر ، لكى يتأكد من أن العقد مطابق للمواصفات الفنية الجيدة . وعندما سأله المذيع الفرنسى : لماذا تقوم بهذا العمل وهناك الكمبيوتر ؟ أجاب ببساطة : أن الكمبيوتر قد يخطئ ، فتقوم اليد البشرية بمتابعة الخطأ ، والإمسالك بأى عقد به غلطة ولو بسيطة جدا ، حتى لا يخرج إلى التصدير للخارج ، وبذلك يضمن المصنع أن إنتاجه سليم مائة فى المائة ، وليس 99 % .

ليست مراقبة الجودة التى تميز الصناعة الجيدة ، وبالتالي البلاد التى اشتهرت بها مثل ألمانيا وبريطانيا واليابان سوى تحقيق لقول الرسول ( صلى الله عليه وسلم ) : إن الله يحب إذا عمل أحدكم عملا أن يتقنه . ومن الواضح أن الإلتقان يتطلب إعطاء كل شئ حقه ، وكذلك يقول الرسول الكريم : من غشنا فليس منا . والغش كما نعلم أنواع ودرجات . وهو لا يقتصر فقط على مجال التجارة ، بل إنه يوجد أيضا فى مجال الصناعة والزراعة ، وكذلك السياحة .