

أي أن تكون السلعة أو الخدمة محققة لهدف العميل من شرائها وتحقق رضاه حاضراً ومستقبلاً وهنا نجد أن الزبون أو العميل هو الأساس في هذا التعريف وأن أي منشأة خدمية أو إنتاجية في القطاع الحكومي أو الخاص إذا أرادت أن تتبنى مفاهيم الجودة وتطبق أياً من أنظمتها وطرقها فإنه يلزمها أن تجعل رضا العميل وتحقيق احتياجاته محط اهتمامها وبؤرة عملياتها. ٣- جودة المنشأة وهي درجة الوعي بالجودة وثقافة السعي لإرضاء العملاء المترسخة في فكر موظفيها وعملياتها وأقسامها.