

يجب التأكيد أن تحديد أهداف الجودة يعتمد على حجم المؤسسة ونشاطها والقطاع الذي تعمل به وطبيعة عملائها ، 1.زيادة رضا العملاء وتحسين جودة المنتجات أو الخدمات المقدمة. 5- تحسين العلاقات العامة وزيادة التواصل مع المجتمع والعملاء.