

تعرف الجودة وفقا لعدة إبعاد ومتى مآتم تحقيقها يكون قد توصلنا لتلبية متطلبات ورغبات المستهلك وهي:1- الاداء وهو الخصائص الاساسية في المنتج أو الخدمة مثل التشطيب النهائي السرعة التنافسية.2- الاعتمادية : يشير إلى الاتساق والثبات في الاداء .بمعنى "عدم تكرار الأعطال وان تكون جاهزة وفقا للطلب".3- الصلاحية والفترة الزمنية : يشير هذا البعد إلى مدة بقاء المنتج أو الخدمة ". مدة العمل خالل فترة حياة المنتج.4- الخصائص الخاصة : يشير هذا البعد إلى الخصائص الإضافية للمنتج أو الخدمة مثل الامان، سهولة الاستخدام والتكنولوجيا العالية .5- التوافق : يشير هذا البعد إلى المدى الذي يستجيب فيه أو كيف يتوافق المنتج أو الخدمة مع توقعات المستهلك والاداء الصحيح من أول مرة وما له من اثر على تحسين العملية التسويقية.6- خدمات ما بعد البيع : يشير هذا البعد إلى أنواع خدمات ما بعد البيع مثل معالجة شكاوى العملاء وتلبية رغباتهم،