第一图书网, tushu007.com

# <<质量管理学>>

## 图书基本信息

书名：<<质量管理学>>

13位ISBN编号：9787030201577

10位ISBN编号：7030201574

出版时间：2008-1

出版时间：科学

作者：尤建新，杜学美，

页数：352

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

## 内容概要

第一篇主要介绍质量和质量管理的基本概念与思想，并重点对质量管理中目前最受关注的顾客满意管理和质量成本管理进行研讨。
第二篇主要结合2000版ISO9000族标准对质量管理体系进行简要介绍和讨论，有助于对质量管理体系有一个全面的了解。
第三篇介绍质量管理的主要方法，帮助理解和掌握几种实用的质量管理工具。
第四篇重点介绍了质量管理信息系统、一体化管理体系和国内外质量奖的内容。
本书适用于本科生和研究生阶段的教学，也可用于工商管理和工业工程领域的管理培训。

# <<质量管理学>>

## 书籍目录

第二版前言第一版前言第一篇 质量与质量管理第1章 质量的概念1.1产品1.2质量1.3顾客本章小结进一步阅读文献思考题第2章 质量管理理论与实践的发展回顾2.1质量检验阶段2.2统计质量控制阶段2.3全面质量管理阶段2.4后全面质量管理阶段本章小结进一步阅读文献思考题第3章 质量管理的基本概念3.1质量管理3.2质量管理体系3.3质量策划3.4质量控制和质量保证3.5质量改进3.6专家论质量管理本章小结进一步阅读文献思考题第4章 顾客满意管理4.1顾客满意 与顾客满意管理4.2实施顾客满意管理必须坚持的原则4.3实施顾客满意管理的基础性工作4.4CS理论与实践的发展4.5顾客满意与顾客忠诚本章小结进一步阅读文献思考题本章案例：顾客满意度（CSI）调查在上海新江湾城住宅商品房开发中的应用第5章 质量成本管理5.1质量成本概述5.2企业质量成本管理的组织与职责5.3企业质量成本的归集问题5.4企业质量成本核算的研究5.5企业质量损失成本分析的方法研究5.6企业质量成本管理手册和程序文件框架建议本章小结进一步阅读文献思考题第二篇 质量管理体系第6章 质量管理的基本原则与体系要求6.1质量管理的基本原则6.2质量管理体系要求本章小结进一步阅读文献思考题第7章 管理职责7.1管理承诺7.2质量方针7.3策划7.4职责、权限和沟通7.5管理评审本章小结进一步阅读文献思考题第8章 资源管理8.1人力资源8.2基础设施资源8.3工作环境资源8.4信息资源8.5供方及合作关系资源8.6自然资源8.7财务资源本章小结进一步阅读文献思考题第9章 产品实现第10章 测量、分析和改进第11章 质量管理体系内部审核第三篇 质量管理工具第12章 常用的几种质量管理简易工具第13章 统计过程控制与诊断（SPC与SPD）第14章 质量功能展开第15章 抽样检验第16章 正交试验设计第17章 可靠性技术第18章 六西格玛管理初步第四篇 追求卓越的质量管理第19章 质量管理信息系统第20章 一体化管理体系第21章 国内外质量奖简介附录

## 章节摘录

第一篇　质量与质量管理　　第1章　质量的概念　　1.1　产品　　什么是产品？
对于产品的认识，不同的人有不同的观点，从不同的角度所看到的也不一样。
有些人把产品归集到生产的实物结果上，而有些人则把产品上升到了哲学的境界，都是很有道理的。
但是，太广泛或太深奥的理论探讨不是本章的任务，因而在本章中不对这类问题展开讨论。
在质量管理领域中，随着质量管理理论和实践的发展，人们对产品的认识已经有了一个基本的说法。
2000版IS09000族标准将产品（product）的概念定义为“过程的结果，包括硬件、软件、服务和流程性材料”。
硬件和流程性材料类的产品通常是指有形产品，也常被人们称之为货物。
硬件与流程性材料的差别在于量的特性，前者有计数的特性，后者有连续的特性。
软件和服务类的产品通常是指无形产品，前者由知识、数据信息等组成，如提供咨询的解决方案、计算机程序、工作手册等，后者通常是在供方和顾客接触面上的一项或多项活动的结果，如产品维修、导游等。
在现实生活中，人们接受的许多产品往往以上述多种类别的产品组合构成的形式存在，如购买汽车、计算机或入住宾馆，人们所得到的是硬件、软件、服务以及流程性材料综合而成的产品。
所以，对产品概念的认识不是一件简单的事情，是一个逐步认识、不断完善的过程。
如果在产品概念上存在着较为模糊的认识，那么，对于质量的认识也会受到很大影响。
比如，长期以来人们总是将产品与企业联系起来，讲产品质量就会涉及企业的质量管理，很少有谈政府的产品和质量问题。
随着认识的发展，政府提供的公共产品越来越受到公众的关注，公共产品的质量也就开始得到广泛重视。
那么，如何认识学校的产品呢？
学校的产品质量又是什么？
学校应该如何开展质量管理呢？
这是一个正在引起大家讨论的问题。
由于近十年以来，中国大学经历了重组和变革，巨大的变化更是引发了许多讨论。
特别是，大学神圣的殿堂出现了科研成果作假、招生徇私舞弊、学生寻短自杀等一系列事件后，人们不得不对学校的产品进行研究。
如果不能对学校的产品认识清楚，那么一系列的质量问题仍然会延续不愿看到的后果也会随着规定提供的产品一起发生。

第一图书网, tushu007.com



## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com