

<<物业管理企业质量管理>>

图书基本信息

书名：<<物业管理企业质量管理>>

13位ISBN编号：9787302210474

10位ISBN编号：7302210470

出版时间：2009-10

出版时间：清华大学出版社

作者：韩朝，陈凯 主编

页数：97

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>

<<物业管理企业质量管理>>

内容概要

本书首先分析了物业管理企业质量管理的历史和现状，从而引出现代质量管理的代表理论：朱兰质量管理理论、戴明十四点、克罗斯比质量管理理论、费根堡姆质量管理原则、田口玄一质量管理理论、5S理论以及六西格玛质量管理学说。

其次，重点介绍了物业管理企业在质量管理中应该遵循的8个基本原则和全面质量管理理论在物业管理企业的应用。

最后，对物业管理企业质量体系的相关情况进行了介绍和说明。

本书适用于从事物业管理和房地产管理以及相关行业的高职人员、本科生和研究生；从事物业管理、房地产管理以及相关行业的管理人员以及中高层以上的管理人员；从事物业管理人力资源管理方面的相关人员。

<<物业管理企业质量管理>>

书籍目录

第1章 物业管理质量概述 1.1 质量的概念 1.1.1 产品质量 1.1.2 服务质量 1.1.3 过程质量 1.1.4 工作质量 1.1.5 物业管理质量的概念 1.2 质量的特点 1.2.1 质量四大特征 1.2.2 质量的概念特征 1.2.3 物业管理质量的特点 1.2.4 质量的重要性 1.3 质量的要求与特性 1.3.1 质量要求 1.3.2 质量特性 1.3.3 质量特性指标 1.3.4 质量特性的分类 1.3.5 物业管理质量的要求 1.3.6 物业管理质量的特性与特性指标第2章 物业管理企业质量管理概述 2.1 质量管理概述 2.1.1 质量管理的定义 2.1.2 物业管理中的质量管理 2.2 质量管理发展简史 2.2.1 质量管理的几个发展阶段 2.2.2 物业管理企业质量管理历史和现状第3章 现代质量管理代表理论 3.1 朱兰质量管理理论 3.1.1 朱兰质量管理理论基本观点 3.1.2 朱兰质量管理理论对于物业管理企业的启示 3.2 戴明质量管理理论 3.2.1 戴明十四点 3.2.2 戴明质量管理理论对于物业管理企业的启示 3.3 克罗斯比质量管理理论 3.3.1 克罗斯比质量管理理论基本观点 3.3.2 克罗斯比质量管理理论对于物业管理企业的启示 3.4 费根堡姆质量管理理论 3.4.1 费根堡姆质量管理原则的10个准则 3.4.2 费根堡姆质量管理理论对于物业管理企业的启示 3.5 田口玄一的质量管理理论 3.5.1 田口玄一质量管理理论基本观点 3.5.2 田口玄一质量管理理论对于物业管理企业的启示 3.6 5S理论 3.6.1 5S理论的基本观点 3.6.2 5S理论对于物业管理企业的启示 3.7 六西格玛质量管理 3.7.1 六西格玛质量管理基本观点 3.7.2 六西格玛质量管理理论对于物业管理企业的启示第4章 物业管理质量管理基本原则 4.1 以顾客为中心 4.2 重视领导作用 4.3 全员参与 4.4 过程方法 4.5 管理的系统方法 4.6 持续改进 4.7 基于事实的决策方法 4.8 与供方互利第5章 物业管理全面质量管理 5.1 全面质量管理概述 5.1.1 全面质量管理的定义 5.1.2 全面质量管理的基本思想 5.1.3 全面质量管理的特点 5.2 物业管理全面质量管理的基本工作原则 5.2.1 预防原则 5.2.2 经济原则 5.2.3 协作原则 5.2.4 循环原则 5.3 物业管理全面质量管理的核心观点第6章 物业管理企业的质量管理体系第7章 物业管理企业质量管理案例介绍与分析参考文献

章节摘录

第1章 物业管理质量概述 1.1 质量的概念 人类社会的安全与质量有着密切的关系。人们对于质量概念的认识是一个不断变化的过程。

最早时候,质量的概念仅仅是“不出错”。

在第二次世界大战期间,质量概念得到进一步的发展,其变化首先从军需品开始。

由于军需品的直接顾客是政府或军方,最终顾客是军队或士兵,他们在社会上具有十分特殊的地位。而且军需品一旦出错,就可能导致相当严重的后果。

在这种情况下,质量概念发展为符合性。

所谓符合性即指对规范或要求的符合程度。

美国质量管理专家克劳斯比就是此观点的代表人物之一,他认为质量并不意味着好、卓越和优秀等,谈论质量只有相对于特定的规范或要求才是有意义的,合乎规范就意味着具有了质量,而不合格自然就是缺乏质量。

这种“合格即质量”的认识对于质量管理的具体做法非常实用,但其局限性也是显而易见的,仅仅强调规范和合格就难免忽略顾客的需要,忽略企业存在的真正目的和使命。

这种观点明显是站在产品制造商和生产厂家的角度来考虑的。

随着生产力的发展,后来形成了与克劳斯比观点相对应的一种观点,其代表人物是著名质量管理专家朱兰博士,他从顾客角度出发,提出了适用性的观点。

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>