

## <<质量管理八大原则>>

### 图书基本信息

书名：<<质量管理八大原则>>

13位ISBN编号：9787807288503

10位ISBN编号：7807288507

出版时间：2008-3

出版时间：广东经济

作者：董成红

页数：220

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>

## <<质量管理八大原则>>

### 内容概要

八大原则是开启ISO 9000：2000族标准的钥匙。

ISO 9000：2000族标准的每一条文都是基于原则而制定的，要理解ISO 9000：2000族标准的条文内容，首先应理解和掌握这八大原则。

八大原则是一把开启ISO 9000：2000族标准的钥匙，不仅当领导的要掌握，任何一个需要使用ISO 9000：2000族标准的人也要掌握。

否则，对新标准条文的内容可能形式上理解了，却未必能掌握其实质内容。

八大原则是质量管理的指导思想。

组织要进行质量管理，就应该用八大原则来做指导思想，不能让任何一个管理项目或管理要求脱离八大原则，与八大原则背离。

例如：制定质量方针就应当“以顾客为关注焦点”，确定管理职责应当强调“领导作用”和“全员参与”，提出任何一项管理要求就应当运用“管理的系统方法”和“过程方法”等。

八大原则是编写质量手册和程序文件的基础。

组织要编写质量手册和程序文件，首先要使参与编写工作的所有人员充分认识、理解和掌握八大原则，并用八大原则作为指导思想，作为基础要求。

质量手册和程序文件编写得好不好，除了其他方面的要求外，是否体现了八大原则也应作为检查的标准。

不能允许任何质量管理体系文件中出现违背、否定、歪曲八大原则的条文。

八大原则是对员工进行质量培训的重要内容。

对员工进行质量培训，特别是进行质量意识和质量管理体系知识的培训时，首先应深入理解八大原则。

知道了这八大原则，员工才能充分认同组织质量方针，才能充分理解质量管理体系文件对自己工作或活动的规定，也才能自觉执行。

或许未来质量管理八大原则会进一步发展为九大原则或十大原则，但无论如何，质量管理八大原则在质量管理史上，一定是一个重要的里程碑。

随着人们对它理解的深入以及它在组织中更广泛的应用，质量管理八大原则在企业管理中必将发挥越来越重要的作用。

## <<质量管理八大原则>>

### 作者简介

董成红，重点理工科大学毕业，资深培训专家，高级讲师，PTT国际认证培训师，TUV注册审核员，咨询部经理。

项目开发总监。

有近二十年外资厂中高层管理经验及企业管理辅导经验，曾咨询辅导的企业达100余家。

现为企业高级管理咨询顾问，受聘为多家企业的长期顾问。

曾出版《职场解码》一书。

站在员工的角度，深入浅出地说明了“心态决定状态、思路决定出路”的道理。

彻底解决了长期困扰企业的“员工的观念、心态不好”的问题。

该书被喻为企业员工“心态与观念”问题的终极解决方案。

E-mail:dong369888@163.net。

## &lt;&lt;质量管理八大原则&gt;&gt;

## 书籍目录

第一章 以顾客为关注焦点 国际标准化组织 (ISO) 的论述 实施“以顾客为关注焦点”原则之关键好处 如何运用“以顾客为关注焦点”原则进行管理第一节 调查研究和理解顾客的需求和期望 一、如何理解“顾客” 二、为什么要调查研究和理解顾客的需求和期望 三、如何调查研究顾客的需求和期望 四、调查研究和理解顾客的要求和期望之案例第二节 确保把组织目标和顾客需求及期望连接起来 一、把组织的目标和顾客的需求及期望连接起来的必要性 二、如何把组织目标和顾客需求及期望连接起来 三、组织的目标和顾客的需求及期望连接之案例第三节 在组织内部全面沟通顾客需求和期望 一、全面沟通顾客的需求与期望 二、内部沟通顾客需求和期望的主要内容第四节 测量顾客满意度, 并针对结果采取行动 一、顾客满意及价值 二、测量顾客满意度 三、针对顾客不满意的测量结果采取行动 四、针对顾客满意的测量结果采取行动第五节 系统的管理顾客关系 一、什么是系统的管理顾客关系 二、如何系统的管理顾客关系第六节 确保在满足顾客和其他利益团体之间的平衡 一、损害相关方利益的事件相当普遍 二、平衡相关方的利益及其措施第二章 领导作用 国际标准化组织 (ISO) 的论述 实施“领导作用”原则之关键好处 如何运用“领导作用”原则进行管理 第一节 整体考虑各利益团体的需求, 包括顾客、组织所有者、员工、供应商、金融机构、当地社团、社会 一、考虑相关方需求和期望的必要性 二、相关方的要求和期望 三、整体考虑相关方的要求和期望 第二节 为组织未来建立一个清晰的愿景 一、企业愿景管理模式 二、为企业建立清晰的愿景 三、为组织建立质量愿景 第三节 设置有挑战性的目标 一、目标管理的作用与核心 二、设置有挑战性的目标 三、为组织设置质量目标 第四节 在组织各层级建立和维护共同的价值观、公平正直的道德模型 一、共同的价值观促进企业成功 二、成功企业的价值观均包含公平正直的道德模型 第五节 建立信任, 消除恐惧 一、建立信任 二、消除恐惧 第六节 为员工提供所需资源、培训并能自主开展相关的职责和义务 一、为员工提供所需资源 二、为员工提供适当的培训 三、员工能自主开展相关的职责和义务 第七节 激发、鼓励和认可员工的贡献 一、应创造全员参与的激励机制环境 二、员工激励的方法 三、认可员工的贡献第三章 全员参与 国际标准化组织 (ISO) 的论述 实施“全员参与”原则之关键好处 如何运用“全员参与”原则进行管理- 第一节 员工理解他们的贡献和任务对组织的重要性 一、员工了解他们的任务及贡献的重要性 二、员工理解其贡献和任务的重要性才能“全员才参与” .....第四章 过程方法第五章 管理的系统方法第六章 持续改进第七章 基于事实的决策方法第八章 与供方互利的关系

## &lt;&lt;质量管理八大原则&gt;&gt;

## 章节摘录

第一章 以顾客为关注焦点 实施“以顾客为关注焦点”原则之关键好处 通过灵活和快速的对市场机会的反应提高了收入 and 市场份额 实施“以顾客为关注焦点”的原则。首先，需要调查研究顾客和市场，而对顾客和市场研究得越充分，那么组织就能够更灵活和快速的对市场机会作出反应，并能够更快速地理解顾客的需求和期望。

其次，在充分地理解顾客的需求和期望后，组织就需要通过自己的产品去满足顾客的需求和期望，然后再努力超越顾客的期望。

由此通过该原则的实施，组织对市场反应更加迅速与灵活，并且通过满足顾客需求，并超越顾客的期望，那最终必然的结果就是组织提高了收入 and 市场份额。

提高了组织对资源的有效利用来增强顾客满意 实施“以顾客为关注焦点”的原则，就要求组织处处以顾客为导向。

而顾客导向的精髓就是要站在外面看问题，即主动去了解顾客看的是什么，想的是什么，相信的是什么，需要的又是什么。

在充分了解顾客需求基础上，把组织目标和顾客需求和期望连接起来，通过系统分析组织的价值流程，从增值角度全面考虑组织的流程，从而达到消耗资源最少而增值相对最多的目的。

由此，提高了组织对资源的有效利用来达成组织的最重要目标，即增强顾客的满意度的目的。

从另一个角度讲，任何组织的资源都是有限的，而顾客的欲望是繁多的、无止境的，但组织不是去满足顾客所有的欲望，而是满足顾客真正的需要。

顾客只有愿意“承担起利益的欲望”才是需求。

由此，通过贯彻顾客导向的策略，才能确保组织的资源投入是效率最高与效益最好的。

实施“以顾客为关注焦点”的原则，提高了组织对资源的有效利用来增强顾客满意。

提高了顾客忠诚度，留住回头客 顾客的满意度与顾客忠诚度。

简单来说，满意度是顾客这次和你合作的感受，而忠诚度是下次想和你合作的程度。

顾客忠诚是从顾客满意概念中引出的概念，是指顾客满意后而产生的对某种产品品牌或公司的信赖、维护和希望重复购买的一种心理倾向。

向他人推荐也许是忠诚度最显著的标志之一，因为推荐行为已经超出了顾客的满意程度。

组织仅仅有顾客的满意还不够，顾客成天在琢磨着如何买到更好的产品和更好的服务，一旦发现，他们就会毫不犹豫地离去。

顾客的满意度和他们的实际购买行为之间不一定有直接的联系，满意的顾客不一定能保证他们始终会对企业忠诚，产生重复购买的行为。

那就是顾客的满意度并不一定等于忠诚度；顾客对企业满意并不表示顾客对企业就一定忠诚。

只有高满意度的顾客才会对企业忠诚。

实施“以顾客为关注焦点”的原则，组织需要测量顾客的满意度，并针对测量结果采取行动，同时通过系统的管理顾客关系，不断提升顾客的满意度，从而提高顾客忠诚度。

因此，实施“以顾客为关注焦点”的原则，可以提高了顾客忠诚度，留住回头客。

.....

## <<质量管理八大原则>>

### 编辑推荐

《质量管理八大原则》将介绍：制定ISO 9000族标准的主要依据；串起ISO 9000族标准的八根红线；开启ISO 9000族标准的八把钥匙；浓缩ISO 9000族标准的精髓灵魂。

质量管理八大原则能帮助组织的管理者，尤其是最高管理者系统地建立质量管理理念，真正理解ISO 9000族标准的内涵，提高其管理水平。

质量管理八大原则是质量管理实践经验和理论的总结，是质量管理的最基本、最通用的一般性规律，适用于所有类型的产品和组织，是质量管理的理论基础。

<<质量管理八大原则>>

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>