

<<企业质量管理项目化教程>>

图书基本信息

书名：<<企业质量管理项目化教程>>

13位ISBN编号：9787811258929

10位ISBN编号：7811258927

出版时间：2011-09-01

出版时间：中国海洋大学出版社

作者：苏若葵，张雅琳 编

页数：217

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>

## <<企业质量管理项目化教程>>

### 内容概要

《高职高专“十二五”规划教材·经济管理类：企业质量管理项目化教程》以中小企业质量管理的工作过程为导向，以项目化教学的思路对企业质量管理的理论和实践进行了融合、优化，并以丰富的实例辅助，以“教、学、做”一体化的模式实施实践教学。

《高职高专“十二五”规划教材·经济管理类：企业质量管理项目化教程》以质量探索为起点，通过质量管理体系的建立、质量管理体系的审核、质量检验、质量控制与改进、产品质量责任管理、顾客满意与客户关系管理等项目，主要介绍了2008版ISO9001及其实施、质量审核过程与方法、质量检验与质量控制的方法、全面质量管理、六西格玛管理、产品质量法等相关法规、顾客满意与客户关系管理。

本书适用于高等职业技术学校、成人高等教育、民办高等学校等开设质量管理课程的各专业教学使用，也可作为各类企事业单位管理人员、从事质量管理工作的人员的参考用书。

## &lt;&lt;企业质量管理项目化教程&gt;&gt;

## 书籍目录

项目一 质量探索任务一 认识质量的重要性一、质量概念的演变二、质量概念的内涵三、质量管理的概念任务二 探讨某项产品或服务质量管理特点一、质量要求的概念二、缺陷与不合格三、顾客不满意的情况四、提高质量的方面项目二 质量管理体系的建立任务一 编制模拟公司质量手册及程序文件一、八项质量管理原则二、建立质量管理体系的基本原则三、建立质量管理体系的基本步骤四、编制模拟公司质量手册及程序文件的操作要点任务二 编制模拟公司职务说明书一、职务说明书二、封面与目录三、具体岗位的职务说明书任务三 编制、设计相关的质量记录表格一、ISO9001要求二、理解与操作任务四 确定全过程的质量要求一、确定全过程的质量要求二、作业指导书任务五 质量培训一、ISO9001要求二、培训前的准备三、培训策划四、组织实施五、培训计划与培训记录、考核的格式项目三 质量管理体系的审核任务一 质量审核策划一、质量管理体系审核的基本概念二、质量管理体系审核的含义三、质量管理体系审核的分类四、质量管理体系审核的作用五、质量管理体系审核的策划任务二 质量管理体系审核的实施一、编制检查表二、现场审核任务三 质量审核报告及跟踪措施一、审核报告的编写二、纠正措施的跟踪与认证后监督项目四 质量检验任务一 质量检验计划一、产品质量二、质量检验三、质量检验计划任务二 现场质量检验管理一、现场质量检验管理概述二、现场质量检验管理的主要内容三、现场质量管理的重要性四、现场质量管理对人员的要求五、现场质量检验的主要管理制度任务三 企业质量检验实务一、进货检验二、进货检验流程图三、检验手册和检验指导书四、检验流程图项目五 质量控制与改进任务一 质量控制的统计方法一、统计表二、排列图三、因果分析图四、对策表五、相关图六、直方图七、分层法八、控制图任务二 全面质量管理的含义与思想一、全面质量管理的含义二、全面质量管理的思想三、PDCA循环任务三 六西格玛管理一、六西格玛的含义二、六西格玛管理的必要性和特点三、六西格玛管理的实施项目六 产品责任管理任务一 产品责任的判定一、产品责任的概念、特征二、产品责任的构成条件任务二 强化售后服务一、三包规定二、常见问题三、参考导读任务三 消费者权益保护一、消费者权益保护法二、立法意义三、消费者权益保护法的作用四、精神主旨五、消费者的弱势地位六、典型案例项目七 顾客满意与客户关系管理任务一 认识顾客满意的层次一、顾客的认识二、顾客需求的认识三、顾客满意任务二 顾客满意的测量一、顾客满意测量的实施过程二、顾客满意度数据分析任务三 顾客关系管理一、顾客关系管理的含义二、顾客关系管理的内容三、顾客关系管理系统附录A 质量管理体系要求附录B 浙江长征天衣无缝服装有限公司质量手册附录C 中华人民共和国产品质量法附录D 部分商品修理更换退货责任规定附录E 中华人民共和国消费者权益保护法参考文献

<<企业质量管理项目化教程>>

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>