<<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, 张雅淋编

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IS09001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。

<<企业质量管理项目化教程>>

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、IS09001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 、IS09001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、 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、排列国三、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 、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 顾客满煮与客户关系管理任务· 认识顾客满意的层次一、顾客的识别二、顾客需求的识别三、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 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