

<<质量管理>>

图书基本信息

书名：<<质量管理>>

13位ISBN编号：9787040224917

10位ISBN编号：7040224917

出版时间：2008-1

出版范围：高等教育

作者：宗蕴璋

页数：304

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>>

内容概要

质量总论，质量管理体系基础，质量管理体系要求，质量审核与质量认证，全面质量管理，质量管理常用方法，质量控制，质量检验，质量经济性分析与可靠性，质量改进，服务质量管理，顾客满意和产品质量责任与义务。

书籍目录

第一章 质量总论第一节 质量概论第二节 质量管理的发展过程第三节 我国质量管理回顾第四节 世界三大质量奖第二章 质量管理体系基础第一节 ISO 9000系列标准的产生与发展第二节 ISO 9000：2000系列标准的特点和原则第三节 质量管理基本术语第四节 产品及产品质量特性第三章 质量管理体系要求第一节 ISO 9001：2000标准的构成及实施要点第二节 质量管理体系文件第三节 质量管理体系的建立和运行第四章 质量审核与质量认证第一节 质量审核概述第二节 质量管理体系审核的程序和内容第三节 质量认证概述第四节 质量认证制度第五章 全面质量管理第一节 全面质量管理的概念、特点和指导思想第二节 全面质量管理与ISO 9000系列标准的关系第三节 全面质量管理的基本内容和程序第六章 质量管理常用方法第一节 定性质量管理方法第二节 定量质量管理方法第七章 质量控制第一节 质量控制的目的是和内容第二节 控制图原理第三节 控制图的运用第八章 质量检验第一节 质量检验概述第二节 抽样检验第三节 质量检验的组织与实施第九章 质量经济性分析与可靠性第一节 质量经济性分析概述第二节 质量成本第三节 质量经济性分析的方法第四节 可靠性第十章 质量改进第一节 质量改进概述第二节 质量改进的工作方法、步骤和工具第三节 质量改进活动的策划与组织第四节 职工参与质量改进第十一章 服务质量管理第一节 服务的定义、特征和分类第二节 服务质量的内容与顾客对服务质量的评价第三节 服务质量体系的建立第四节 服务过程的质量管理第十二章 顾客满意第一节 顾客满意及顾客满意度第二节 顾客满意度调查第三节 如何提高顾客满意度第十三章 产品质量责任与义务第一节 产品质量法概述第二节 产品质量义务第三节 产品质量责任第四节 企业各类人员的质量责任参考文献

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>