

<<管理体系标准指南>>

图书基本信息

书名：<<管理体系标准指南>>

13位ISBN编号：9787506636605

10位ISBN编号：7506636603

出版时间：2005-3

出版时间：中国标准出版社

作者：周鸿图

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>

<<管理体系标准指南>>

内容概要

伴随着质量管理理论与实践的发展与进步,质量管理标准化工作也在不断发展之中,特别是国际标准化组织所做的工作,对于消除国际贸易壁垒、加强世界经济合作,发挥着巨大的作用。

为了尽快向公众介绍国际标准化组织有关质量管理标准化的最新进展和成果,满足中国广大读者及时了解国际上质量管理标准化的最新动态的需求,“全国质量管理和质量保证标准化技术委员会”(SAC/TC 151)将陆续组织有关专家编写《管理体系标准化系列丛书》,将国际质量管理标准化最新研究成果、发展动态及时介绍到我国,以满足广大读者需要。

《管理体系标准指南》是本系列丛书的第一部,编译了有关质量管理标准实施指南的最新国际标准,包括:“小企业实施ISO 9001:2000指南”,“质量管理——顾客满意——组织投诉处理指南(ISO 10002:2004介绍)”,“质量管理体系——ISO 9001:2000在教育领域的应用指南(ISO/IWA2:2003介绍)”,以及“ISO 9001:2000在计算机软件中的应用指南”。

同时,为了使国内企业了解国际化的热点议题,本书还介绍了ISO有关企业社会责任标准化的最新进展情况。

<<管理体系标准指南>>

书籍目录

第一章 小企业实施ISO9001:2000指南 第一节 概述 一、范围 二、以过程为基础的质量管理体系模式 三、术语 第二节 质量管理体系 一、总要求 二、文件要求 第三节 管理职责 一、管理承诺 二、以顾客为关注焦点 三、质量方针 四、策划 五、职责、权限与沟通 六、管理评审 第四节 资源管理 一、资源提供 二、人力资源 三、基础设施和工作环境 第五节 产品实现 一、产品实现的策划 二、与顾客有关的过程 三、设计和开发 四、采购 五、生产和服务提供 六、监视和测量装置的控制 第六节 测量、分析和改进 一、总则 二、监视和测量 三、不合格品控制 四、数据分析 五、改进

第二章 质量管理--顾客满意--组织投诉处理指南 (ISO1002:2004介绍) 第一节 概述 一、导言 二、ISO1002:2004标准与ISO9001:2000和ISO9004:2000标准的关系 三、ISO1002:2004标准的范围 四、规范性引用文件 五、术语和定义 六、ISO1002:2004标准的指导原则 第二节 投诉处理框架 一、承诺 二、方针 三、职责和权限 第三节 策划和设计 一、总则 二、投诉处理目标 三、措施 四、资源 第四节 投诉处理过程的运行 一、沟通 二、接受投诉 三、投诉跟踪 四、投诉确认 五、投诉初次评估 六、投诉调查 七、投诉回应 八、决定的沟通 九、投诉终止 第五节 保持和改进 第六节 标准的附录

第三章 质量管理体系--ISO 9001:2000在教育领域的应用指南 (ISO/IWA2:2003介绍) 第一节 概述 第二节 教育组织的管理职责 第三节 教育组织的资源管理 第四节 教育服务的实现 第五节 教育组织的测量、分析和改进

第四章 ISO9001:2000在计算机软件中的应用指南 第一节 概述 第二节 质量管理体系框架要求 第三节 软件产品实现过程要求 第四节 测量、分析和改进 第五节 ISO9001:2000标准与其他软件相关标准对照表 第六节 ISO/IEC9003和IOS/IEC12207标准中有关的计划对照表

第五章 有关社会责任标准化的最新进展 第一节 概念问题——法人社会责任/社会责任的含义 第二节 关于社会责任的标准化 第三节 ISO承担社会责任工作的能力附录 社会责任领域可能的组成部分参考文献

<<管理体系标准指南>>

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>