

<<物业管理国际质量标准>>

图书基本信息

书名：<<物业管理国际质量标准>>

13位ISBN编号：9787560931494

10位ISBN编号：7560931499

出版时间：2011-6

出版时间：华中科技大学出版社

作者：王佑辉

页数：296

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>

<<物业管理国际质量标准>>

内容概要

物业管理属于劳动密集型产业，能吸纳大量的劳动力就业，人才是决定物业管理行业未来发展的关键，但是，目前我国物业管理从业人员的整体素质普遍不高，物业管理名为“朝阳”产业，实为“夕阳”所为，这严重地制约了物业管理行业的发展。

因此，造就一支懂经营、会管理、通技术、精技术的行业管理队伍，提高从业人员的素质刻不容缓。为此，华中师范大学经济学院于2004年组织全国高等院校经验丰富的专业教师编写了“21世纪普通高等院校物业管理专业系列规划教材”，该系列教材共分为八册，即《金融理论与实务》、《房地产财务管理》、《房地产金融》、《物业服务与管理》、《物业环境管理》、《物业管理计算机化》、《房地产市场营销》和《物业管理国际质量标准》，其中《房地产市场营销》和《物业管理国际质量标准》两本教材入选普通高等教育“十一五”国家级规划教材。

本次出版是对2004年出版的“21世纪普通高等院校物业管理专业系列规划教材”的全面修订。

此次修订主要体现以下特点。

一是教材结构体系更完善，内容更充实。

对各册教材的结构和内容进行了调整与充实，以求理论结构的循序渐进性、科学性和内容体系的合理性、完整性。

二是跟踪学科前沿，反映了国内外最新资料和研究成果，保证了教材的先进性。

三是注重理论与实际的有机融合。

在阐述专业理论的基础上，做到理论联系实际，通过案例分析来培养学生分析问题的能力。

四是强调应用性和可操作性。

针对物业管理应用性强的特点，在注重物业管理理论和观念阐述的基础上，更注重实际操作能力的培养，以求提高学生的实际应用和操作能力。

<<物业管理国际质量标准>>

书籍目录

第一章 ISO 9000族标准概况

第一节 ISO 9000族标准的产生与发展

- 一、标准
- 二、标准化
- 三、质量认证

第二节 国际标准化组织与国际质量标准

- 一、国际标准化组织
- 二、ISO 9000族标准

第三节 推行ISO 9000族标准的状况与趋势

- 一、世界各国采用ISO 9000族标准的情况
- 二、我国采用ISO 9000族标准的情况

复习思考题

第二章 物业管理企业质量管理体系的建立与运行

第一节 物业管理与物业管理行业的发展状况

- 一、物业管理及其服务范围
- 二、物业管理服务也是产品
- 三、物业管理行业的发展状况

第二节 质量管理体系

- 一、质量体系的含义
- 二、建立质量体系的作用
- 三、质量体系中的主要活动

第三节 物业管理企业质量体系的建立与运行

- 一、物业管理企业贯彻ISO 9000族标准的意义
- 二、物业管理企业贯彻标准的指导思想和途径
- 三、物业管理企业贯彻ISO 9000族标准应具备的条件
- 四、物业管理企业导入ISO 9000族标准质量体系的规程
- 五、物业管理企业导入ISO 9000族标准质量体系的实施要点

复习思考题

第三章 质量管理体系的基础和术语

第一节 质量管理体系的基础

- 一、质量管理体系的理论说明
- 二、质量管理体系要求与产品要求
- 三、质量管理体系的方法
- 四、过程方法
- 五、质量方针和质量目标
- 六、最高管理者在质量管理体系中的作用
- 七、文件
- 八、质量管理体系的评价
- 九、持续改进
- 十、统计技术的作用
- 十一、质量管理体系和其他管理体系的关注点
- 十二、质量管理体系与组织优秀模式之间的关系

第二节 质量管理术语

- 一、有关质量的术语(共6个)
- 二、有关管理的术语(共15个)

<<物业管理国际质量标准>>

- 三、有关组织的术语(共8个)
- 四、有关过程和产品的术语(共5个)
- 五、有关特性的术语(共4个)
- 六、有关合格(符合)的术语(共13个)
- 七、有关文件的术语(共6个)
- 八、有关检查的术语(共7个)
- 九、有关审核的术语(共14个)
- 十、有关测量过程质量管理的术语(共6个)

第三节 八项质量管理原则

- 一、以顾客为关注焦点
- 二、领导作用
- 三、全员参与
- 四、过程方法
- 五、管理的系统方法
- 六、持续改进
- 七、基于事实的决策方法
- 八、与供方互利的关系

复习思考题

第四章 物业管理质量体系文件的缩写

第五章 物业管理质量手册

第六章 程序文件的编写

第七章 质量计划、作业指导书和其他质量管理体系文件

第八章 物业管理企业持续成功的管理——一种质量管理方法

第九章 质量管理体系审核

附一 中华人民共和国国家标准 质量管理体系 基础和术语

附二 中华人民共和国国家标准 质量管理体系 要求

参考文献

<<物业管理国际质量标准>>

章节摘录

版权页:第一节 质量管理的术语 在ISO 9000族标准中, ISO 9000:2000标准阐明了整个ISO 9000族标准制订的管理理念和原则。

它确定了整个ISO 9000族标准的指导思想和理论基础。

ISO 9000:2000标准还阐明了对质量管理体系的基础要求, 规范和确定了整个ISO 9000族标准中所使用的概念和术语。

ISO 9000:2000标准是学习、理解和使用ISO 9000族标准的起点和基石, 是建立、实施、保持和改进质量管理体系的基础。

在ISO 9000族标准中, ISO 9001:2000标准规定了质量管理体系的要求, 具体指导质量管理体系的建立和运行。

ISO 9004:2000标准提供了考虑质量管理体系的有效性和效率性两方面内容的指南, 可以指导使用者实现持续地自我改进, 追求卓越的质量管理绩效, 实现顾客和其他相关方满意的更高层次目标。

要有效理解、掌握和实现这两项标准, 必须深入学习和理解ISO 9000:2000标准。

从ISO 9000:2000标准的内容, 以及它在整个ISO 9000族标准中的地位和作用来看, 必须充分重视ISO 9000:2000标准。

<<物业管理国际质量标准>>

编辑推荐

《21世纪普通高等院校物业管理专业系列规划教材:物业管理国际质量标准(第2版)》的主要特点:依据第四版ISO9000族标准编写,涵括了四个核心标准的主要内容;紧密结合了物业管理企业建立质量管理体系的实际,教材中采用了部分国内知名物业管理企业质量手册和质量体系文件作为实例。

<<物业管理国际质量标准>>

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>