

图书基本信息

书名：<<ISO 9000标准八项质量管理原则的常用方法和工具>>

13位ISBN编号：9787506664073

10位ISBN编号：7506664070

出版时间：2012-1

出版时间：中国标准出版社

作者：梁国明

页数：298

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>

内容概要

梁国明主编的《ISO

9000标准八项质量管理原则的常用方法和工具》详细介绍GB / T 19024—2008《质量管理

实现财务和经济效益的指南》规定的应用于ISO

9000标准的“以顾客为关注焦点”等八项质量管理原则常用的自我评价、优势劣势机会威胁分析、战略策划、平衡记分卡、风险管理和信息安全风险、失效模式与影响分析、顾客关系管理、市场调查和分析、顾客满意度测评、员工满意调查和焦点小组、顾客反馈和投诉处理、约束理论和瓶颈管理、经济增加值、作业成本法、成本规避、精益生产、看板管理和目视管理、电子数据交换和联网、目标管理和标杆管理、质量计划、首件和关键件、生产件批准过程、知识管理、服务协议、物料需求计划以及企业资源计划等33种方法和工具。

《ISO

9000标准八项质量管理原则的常用方法和工具》可供各类企业和公共部门的领导及广大员工学习使用，并可作为质量管理体系内审员的工作手册。

作者简介

梁国明，1964年毕业于华中工学院，先后在中华人民共和国农业机械工业部、北京内燃机总厂、中国农业机械科学研究院、中华人民共和国机械工业部和兵器工业部任职，从事生产、科学研究和管理工作，高级工程师。

已经出版的著作有：主编：《制造业质量检验员手册》、《长度计量人员实用手册》、《制造过程质量控制与检验丛书》；翻译：日译汉《冲压自动化设计》、《热处理150问》；编著：《表面光洁度和波纹度》、《表面光洁度的测量》、《机械加工实用手册》、《六项基础互换性标准百问百答》、《常用量具的使用和保养270问》、《企业质量成本管理方法》、《ISO9000族标准常用统计技术方法43种》等19种书，这些书在国家图书馆均能查到。

书籍目录

第1章 自我评价

- 1.1 自我评价用在何处
- 1.2 何谓质量管理的自我评价
- 1.3 如何进行质量管理的自我评价
- 1.4 如何应用质量管理的自我评价结果
- 1.5 注意事项
- 1.6 企业绩效的自我评价

第2章 优势劣势机会威胁分析

- 2.1 优势劣势机会威胁分析用在何处
- 2.2 何谓优势劣势机会威胁分析
- 2.3 如何进行优势劣势机会威胁分析

第3章 战略策划

- 3.1 战略策划用在何处
- 3.2 何谓战略策划
- 3.3 如何进行战略策划

第4章 平衡记分卡

- 4.1 平衡记分卡用在何处
- 4.2 何谓平衡记分卡
- 4.3 如何应用平衡记分卡

第5章 风险管理与信息安全风险

- 5.1 风险管理用在何处
- 5.2 何谓风险管理
- 5.3 如何进行风险管理
- 5.4 信息安全风险管理

第6章 失效模式与影响分析

- 6.1 失效模式与影响分析用在何处
- 6.2 何谓失效模式与影响分析
- 6.3 如何进行失效模式与影响分析

第7章 顾客关系管理

- 7.1 顾客关系管理用在何处
- 7.2 何谓顾客关系管理
- 7.3 如何应用顾客关系管理

第8章 市场调查和分析

- 8.1 市场调查和分析用在何处
- 8.2 何谓市场调查和分析
- 8.3 如何进行市场调查和分析

第9章 顾客满意度测评

- 9.1 顾客满意度测评用在何处
- 9.2 何谓顾客满意度测评
- 9.3 如何进行顾客满意度测评
- 9.4 顾客满意度测评模型
- 9.5 如何提高顾客满意度
- 9.6 模拟顾客满意调查
- 9.7 构建顾客满意文化

第10章 员工满意调查和焦点小组

10.1 员工满意调查用在何处

10.2 何谓员工满意调查

10.3 如何进行员工满意调查

10.4 如何提高员工满意

10.5 焦点(QC)小组

第11章 顾客反馈和投诉处理

11.1 顾客反馈和投诉处理用在何处

11.2 何谓顾客反馈和投诉处理

11.3 如何处理投诉

11.4 非正常投诉

第12章 约束理论和瓶颈管理

12.1 约束理论用在何处

12.2 何谓约束理论和瓶颈管理

12.3 如何应用约束理论和瓶颈管理

第13章 经济增加值

13.1 经济增加值用在何处

13.2 何谓经济增加值

13.3 如何应用经济增加值

第14章 作业成本法

14.1 作业成本法用在何处

14.2 何谓作业成本法

14.3 如何应用作业成本法

14.4 估计作业成本法

第15章 成本规避

15.1 成本规避用在何处

15.2 何谓成本规避

15.3 成本规避的方法

第16章 精益生产

16.1 精益生产用在何处

16.2 何谓精益生产

16.3 如何进行精益生产

第17章 看板管理和目视管理

17.1 看板管理用在何处

17.2 仪表板及其应用

17.3 公告板及其应用

17.4 何谓看板管理

17.5 如何应用看板管理

17.6 何谓目视管理

第18章 电子数据交换和联网

18.1 电子数据交换用在何处

18.2 何谓电子数据交换

18.3 如何进行电子数据交换

18.4 内联网和外联网

第19章 目标管理和标杆管理

19.1 目标管理用在何处

19.2 何谓目标管理

19.3 如何进行目标管理

19.4 标杆管理

第20章 质量计划

20.1 质量计划用在何处

20.2 何谓质量计划

20.3 如何制定质量计划

第21章 首件和关键件

21.1 首件用在何处

21.2 何谓首件

21.3 首件检验和鉴定

21.4 关键件控制

第22章 生产件批准过程

22.1 生产件批准过程用在何处

22.2 何谓生产件批准过程

22.3 如何实施生产件批准过程

第23章 知识管理

23.1 知识管理用在何处

23.2 何谓知识管理

23.3 如何进行知识管理

第24章 服务协议

24.1 服务协议用在何处

24.2 何谓服务协议

24.3 如何签订服务协议

第25章 物料需求计划

25.1 物料需求计划用在何处

25.2 何谓物料需求计划

25.3 如何编制物料需求计划

25.4 如何应用物料需求计划

第26章 企业资源计划

26.1 企业资源计划用在何处

26.2 何谓企业资源计划

26.3 如何应用企业资源计划

后记：未展开的方法和工具

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>