

<<现代质量管理>>

图书基本信息

书名：<<现代质量管理>>

13位ISBN编号：9787512107960

10位ISBN编号：751210796X

出版时间：2011-12

出版时间：清华大学出版社

作者：王明贤 主编

页数：355

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>

<<现代质量管理>>

内容概要

本书系统地介绍了质量和质量管理的思想、理念、质量管理基本理论与实践发展沿革；制造业与服务的质量形成特性和质量管理模式；质量管理改进方法、统计工具和质量检验方法与模式；新版is09000族质量管理体系标准，质量管理体系的建立与审核；作为宏观控制的质量监督及有关质量方面的法律、法规和条例。

并在相关章节中加入了质量功能展开、供应商管理、顾客满意、六西格玛管理等质量管理新视角。

本书注重理论与实践的结合，每章配备了案例分析、阅读资料、习题。

本书适合作高等院校相关专业的教材，也可为其他团体及质量工作者使用。

<<现代质量管理>>

书籍目录

第1章导论

学习目标

1.1质量及质量特性

1.1.1产品及相关术语

1.1.2质量及相关术语

1.1.3质量特性

1.2提高产品质量的意义

1.3 21世纪的质量管理挑战

1.3.1质量战略

1.3.2质量技术创新

1.3.3卓越绩效模式

1.3.4质量文化

本章小结

案例分析

阅读资料

习题

第2章质量管理理论基础

学习目标

2.1质量管理相关术语

2.2质量管理理论及发展史

2.2.1质量管理发展阶段

2.2.2质量管理专家之理论观

2.3全面质量管理概述

2.3.1全面质量管理的定义

2.3.2全面质量管理的核心观点

2.3.3全面质量管理的基本要求

2.4全面质量管理的基础性工作

2.4.1标准化工作

2.4.2计量工作

2.4.3, 质量信息管理

2.4.4质量责任制

2.4.5质量教育与培训

本章小结

阅读资料

习题

第3章制造业的质量管理

学习目标

3.1制造业产品质量形成规律

3.1.1质量职能

3.1.2质量形成的过程

3.2产品设计与开发过程的质量管理

3.2.1设计与开发的质量职能

3.2.2设计开发质量管理内容

3.2.3设计与开发的评审

3.3生产制造过程的质量控制

<<现代质量管理>>

- 3.3.1 生产制造的质量职能
- 3.3.2 生产制造质量管理内容
- 3.3.3 工艺准备质量管理
- 3.3.4 生产过程的质量控制
- 3.4 采购供应过程的质量管理
 - 3.4.1 采购供应的质量职能
 - 3.4.2 采购供应的质量管理
 - 3.4.3 供应商的质量控制
 - 3.4.4 供应商的关系管理
- 3.5 销售、顾客服务过程的质量管理
 - 3.5.1 产品销售的质量职能
 - 3.5.2 顾客服务的质量管理

本章小结

阅读资料

案例分析

习题

第4章 服务质量管理

学习目标

- 4.1 服务和服务质量
 - 4.1.1 服务与月良务业
 - 4.1.2 服务质量要素
- 4.2 服务质量管理模式
 - 4.2.1 服务质量形成模式
 - 4.2.2 服务质量差距模型
 - 4.2.3 服务接触系统
 - 4.2.4 服务务利润链
- 4.3 服务过程的质量管理
 - 4.3.1 服务质量形成规律
 - 4.3.2 调研与开发过程的质量管理
 - 4.3.3 服务设计过程的质量管理
 - 4.3.4 服务提供过程的质量管理
- 4.4 顾客满意及满意度测评
 - 4.4.1 顾客满意的相关概念
 - 4.4.2 顾客满意度测评
 - 4.4.3 顾客满意质量管理

本章小结

案例分析

习题

第5章 质量改进

学习目标

- 5.1 质量改进概述
 - 5.1.1 质量改进的内涵
 - 5.1.2 质量改进工作的管理
- 5.2 质量改进的工作原理
 - 5.2.1 质量改进的pdca循环法
 - 5.2.2 质量改进的一般步骤
- 5.3 质量改进的方法与工具

<<现代质量管理>>

5.3.1质量改进工具概述

5.3.2常用的质量改进工具

5.4六西格玛质量管理

5.4.1六西格玛管理的特点

5.4.2六西格玛管理的策划

5.4.3六西格玛管理的实施

本章小结

案例分析

习题

第6章统计过程质量控制

学习目标

6.1统计过程质量控制的概

6.1.1过程质量控制的特点

6.1.2质量数据与分布规律

6.2过程能力分析

6.2.1过程能力

6.2.2过程能力的计算

6.2.3过程能力评价

6.3质量控制图

6.3.1控制图的基本原理

6.3.2控制图的观察与分析

6.3.3控制图应用的程序

本章小结

案例分析

习题

第7章质量检验理论与方法

学习目标

7.1质量检验的基本概念

7.1.1质量检验的含义

7.1.2质量检验的目的

7.1.3质量检验的分类

7.2质量检验的组织与管理

7.2.1质量检验的组织

7.2.2质量检验制度

7.2.3质量检验的计划与实施

7.3抽样检验原理

7.3.1抽样检验的基本术语

7.3.2计数抽样检验的基本

原理

本章小结

案例分析

习题

第8章质量管理体系标准

学习目标

8.1ISO9000族标准概述

8.1.1ISO9000族标准的发展

8.1.2ISO9000族标准的结构

<<现代质量管理>>

- 8.1.31s09000族标准的作用
- 8.2质量管理体系基础
- 8.3质量管理体系要求与应用
 - 8.3.11s09001：2008
 - 8.3.2质量管理体系的建立与运行
- 8.4组织持续成功管理
 - 8.4.11s09004：2009主要内容
 - 8.4.2管理体系成熟度等级
- 本章小结
- 案例分析
- 阅读资料
- 习题
- 第9章质量审核与质量认证
- 学习目标
- 9.1质量管理体系审核指南
 - 9.1.1审核的相关术语
 - 9.1.2审核的原则与分类
 - 9.1.3审核的策划与实施
- 9.2质量认证
 - 9.2.1质量认证的相关概念
 - 9.2.2产品质量认证
 - 9.2.3质量管理体系认证
- 本章小结
- 案例分析
- 阅读资料
- 习题
- 第10章质量监督与监管体系
- 学习目标
- 10.1质量监督概述
 - 10.1.1质量监督的概念
 - 10.1.2质量监督的特征
 - 10.1.3我国质量监督行政管理体系
- 10.2质量监督管理制度
 - 10.2.1质量监督抽查制度
 - 10.2.2认证制度
 - 10.2.3免检制度
 - 10.2.4食品安全市场准入制度
 - 10.2.5产品质量申诉与仲裁
- 10.3质量监督管理条例与法规
 - 10.3.1工业生产许可证管理条例
 - 10.3.2特种设备安全监察条例
 - 10.3.3产品质量监督法规
- 本章小结
- 阅读资料
- 案例分析
- 习题
- 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>