

<<质量管理学>>

图书基本信息

书名：<<质量管理学>>

13位ISBN编号：9787040307771

10位ISBN编号：7040307774

出版时间：2011-2

出版时间：孙静 高等教育出版社 (2011-02出版)

作者：孙静

页数：388

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>

## <<质量管理学>>

### 内容概要

《高等学校管理类专业主干课程教材：质量管理学（第3版）》分为上下两篇。

上篇介绍质量管理与模式。

从对三鹿婴幼儿奶粉事件的剖析开始，介绍了质量的概念以及质量管理的发展历程。

进而从大质量的视角，对组织经营质量进行深入探讨，明确指出为客户创造价值是企业生存与发展的基础。

同时考虑到企业内控和服务的重要性，阐述了质量成本与经济性分析、服务质量管理等内容。

最后，介绍了三种质量模式——质量管理体系与Is09000族标准、六西格玛和卓越绩效模式。

下篇介绍质量工具与方法。

沿着质量检验、质量控制、质量设计的基本脉络，介绍了质量检验和抽样检验、统计过程控制、测量系统分析、潜在失效模式与后果分析、精益生产、实验设计、质量功能展开、可靠性工程等8种重要的质量工具与方法。

《高等学校管理类专业主干课程教材：质量管理学（第3版）》可作为高等学校管理类专业的本科生教材，也可作为质量工作者、管理人员的参考用书。

## &lt;&lt;质量管理学&gt;&gt;

## 书籍目录

上篇 质量管理与模式第1章 质量与质量管理 / 31.1 三鹿婴幼儿奶粉事件的剖析 / 31.2 质量峡谷 / 61.3 质量概念的发展 / 101.4 质量管理的发展 / 131.5 三位质量管理大师简介 / 17第2章 关注顾客的组织 / 232.1 为顾客创造价值是企业生存与发展的根本 / 232.2 面向顾客的设计 / 262.3 面向顾客的采购 / 292.4 面向顾客的精益生产 / 312.5 面向顾客的销售 / 332.6 面向顾客的企业战略 / 352.7 面向顾客的员工管理 / 382.8 服务于顾客的质量经济性分析 / 392.9 数据库、知识库的建设与完善 / 42第3章 质量成本与经济性分析 / 453.1 质量成本 / 453.2 质量经济性 / 58第4章 服务质量管理 / 654.1 服务与服务质量管理概述 / 654.2 服务质量的评估 / 73第5章 质量管理体系与ISO9000族标准 / 805.1 质量管理体系的基本知识 / 805.2 ISO9000族国际标准的产生和发展 / 845.3 ISO9000族国际标准的构成 / 895.4 ISO9000标准简介 / 935.5 ISO9001和ISO9004标准简介 / 103第6章 六西格玛 / 1096.1 六西格玛的诞生与发展 / 1096.2 六西格玛的内容 / 1136.3 西格玛水平和不合格品率 / 1186.4 六西格玛人才的培养和认证 / 1236.5 六西格玛项目的路径图 / 1276.6 六西格玛变革的效果 / 1336.7 六西格玛成功的关键因素 / 137第7章 卓越绩效模式 / 1397.1 卓越绩效模式简介 / 1397.2 卓越绩效评价准则国家标准 / 1417.3 卓越绩效核心价值观 / 1417.4 卓越绩效评价准则的内容 / 1437.5 卓越绩效评价方法 / 145下篇 质量工具与方法第8章 质量检验和抽样检验 / 1558.1 质量检验 / 1558.2 抽样检验的基本原理 / 1608.3 抽样检验的方法 / 165第9章 统计过程控制 / 1729.1 统计过程控制的起源与发展 / 1729.2 质量的统计观点 / 1739.3 控制图原理 / 1759.4 常规控制图的设计思想 / 1859.5 分析用控制图与控制用控制图 / 1879.6 变差的可查明原因的八种模式分析 / 1899.7 统计控制状态的判断 / 1949.8 常规控制图判断准则的使用 / 1979.9 过程能力与过程能力指数 / 1979.10 常规控制图及其应用 / 201第10章 测量系统分析 / 22310.1 引言 / 22310.2 术语 / 22410.3 测量过程变差及其对决策的影响 / 22610.4 测量系统分析的基础 / 23210.5 测量系统分析的实践 / 23610.6 计数型测量系统的分析 / 249第11章 潜在失效模式与后果分析 / 25411.1 FMEA概述 / 25411.2 设计潜在失效模式及后果分析(DFMEA) / 25711.3 过程潜在失效模式及后果分析(PFMEA) / 264第12章 精益生产 / 27312.1 精益生产概述 / 27312.2 精益生产的技术体系及主要支撑技术 / 27812.3 精益与六西格玛的结合 / 296第13章 实验设计 / 30113.1 实验设计概述 / 30113.2 单因子实验设计与分析 / 31313.3 析因实验设计概述 / 31813.4 稳健设计 / 324第14章 质量功能展开 / 32814.1 质量功能展开概述 / 32814.2 质量功能展开的定义和原理 / 33014.3 质量屋(HOQ)技术 / 33614.4 质量功能展开的分解模型 / 358第15章 可靠性工程 / 36015.1 可靠性概述 / 36015.2 可靠性基本概念 / 36115.3 可靠性特征量 / 36515.4 基于指数分布的失效分析 / 37215.5 系统可靠性分析模型 / 37415.6 可靠性分析方法 / 381参考文献 / 387

## 章节摘录

版权页：插图：目前，供应商管理早已不是新名词。

向供应商派驻企业代表，进行供应商的产品监控早已不是新鲜事，甚至已成为某些行业的管理惯例。而且，随着信息技术、网络技术的发展，更加科学有效的供应链管理的工具方法不断涌现。

今天，掌控整条产业链已成为企业发展壮大的制胜法宝。

知名品牌之所以成为品牌，是因为顾客的信赖。

顾客愿意为知名品牌支付相对更高的费用，这些费用中已经包含了企业为维护品牌所应做的诸如打击假冒这样的商业行为的成本。

这里就涉及了企业应该如何看待质量的问题，即企业的质量观问题。

1.1.3 质量管理：质量是被检测出来的吗？

中国对婴幼儿奶粉事件采取了迅速而有效的果断措施，令全国的父母安心；随后对奶制品采取的专项检查和严格管理，令消费者放心。

但是，检测出来的问题奶粉、液态奶、大白兔奶糖、吉百利、怡口莲、饼干等食品下架封存以后，怎么办？

只有销毁。

对于企业，这是损失，它使得绝大多数员工的辛勤劳动付之东流；对于广大消费者，同样是损失，它消融了人民的财富。

但无论如何都不能让有毒的奶制品再流入食品的产业链。

然而，再严格的检查，也只能是事后补救。

质量不是被检测出来的，依赖检测来保障质量，这是最无奈、最昂贵且治标不治本的下策。

这就涉及质量应该如何管理、如何保障的问题。

1.1.4 企业行为的约束：行业“潜规则”三鹿婴幼儿奶粉事件因其影响到婴幼儿的身体健康，引起全社会的广泛关注。

而随后的婴幼儿配方奶粉三聚氰胺专项检查结果和全国液态奶三聚氰胺专项监督检查结果，则令消费者对中国的整个奶制品行业产生质疑。

随着事态迅速波及到奶糖、巧克力、饼干等相关食品，行业的“潜规则”就这样清晰地呈现在世人面前。

为什么损害消费者利益的行为在行业中会畅通无阻？

为什么企业对其熟视无睹并巧加利用？

仅是奶制品行业存在这样的“潜规则”吗？

记忆犹新的多宝鱼事件、红心鸭蛋事件，虽然不如三鹿婴幼儿奶粉事件影响深远，但是，性质却如此相似。

<<质量管理学>>

编辑推荐

《质量管理学(第3版)》：普通高等教育“十一五”国家级规划教材,高等学校管理类专业主干课程教材

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>