

<<电信运营企业ISO9000:2000贯标>>

图书基本信息

书名：<<电信运营企业ISO9000:2000贯标行动指南>>

13位ISBN编号：9787563509645

10位ISBN编号：756350964X

出版时间：2005-1

出版时间：北京邮电大学出版社

作者：李斌,李艺,赵欣艳,俎全胜,杨旭

页数：361

字数：582000

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>

<<电信运营企业ISO9000:2000贯标>>

内容概要

这是一本专门针对电信运营企业的ISO 9000：2000质量管理体系贯标指南。

书中提供了大量丰富的电信运营企业贯标实例和一些有借鉴价值的流程、表格、文件等等，充分体现了电信运营行业特色。

对于电信运营企业的贯标工作从理论阐述、理念建立、流程方法到实践运用提供了全面指导，并且把国内外有关质量体系标准的最新指示和精神纳入本书，是一本集知识性、权威性、专业性和实践性于一体的贯标指南。

本书主要面向国内尚未推行ISO 9000：2000质量管理体系的电信运营企业。

对于已推行贯标的电信运营公司，可以通过阅读本书进一步增强对质量管理和贯标工作的认识，并从持续改进等章节中获得一些有益的指导。

此外，有兴趣的电信类高校师生、贯标咨询机构等也可以参阅本书。

<<电信运营企业ISO9000:2000贯标>>

书籍目录

第一篇 认识篇 第1章 质量管理追溯 1.1 质量管理的概念和起源 1.2 现代质量管理的三个阶段
 1.3 走近质量大师 1.4 质量管理与ISO 9000标准认证 1.5 质量管理的发展方向 附录1.1 世界著名的质量奖项 附录1.2 全国质量管理奖评审标准(2003年) 第2章 电信企业贯标的意义
 2.1 电信质量概述 2.2 电信企业贯标的驱动因素 2.3 电信企业贯标的十大益处 第二篇 理解篇
 第3章 ISO 9000:2000标准理解 3.1 八项质量管理原则 3.2 质量管理体系的基础说明 3.3 TL9000简介 第4章 ISO 9001:2000标准详解 4.1 前言与引言 4.2 范围 4.3 引用标准 4.4 术语和定义 4.5 质量管理体系 4.6 管理职责 4.7 资源管理 4.8 产品实现 4.9 测量、分析和改进 第三篇 执行篇 第5章 执行概述 5.1 执行的思路和原则 5.2 执行的基本步骤 5.3 成功执行的基本要素 第6章 贯标准备 6.1 最高管理者的承诺 6.2 组织准备、落实职责 6.3 选择咨询机构 6.4 培训动员、统一认识 6.5 总体策划 第7章 现状诊断 7.1 现状诊断的必要性和原则 7.2 现状诊断内容及工作流程 7.3 诊断工具与方法 7.4 诊断报告的编制 附录7.1 质量管理体系现状诊断调查详表 附录7.2 XX通信公司质量管理体系现状诊断报告 第8章 体系策划 8.1 质量管理体系策划的必要性 8.2 质量管理体系策划的内容 附录8.1 XX电信公司质量管理体系策划书实例 附录8.2 XX移动公司质量管理体系策划书实例 第9章 文件编制 9.1 质量管理体系文件编制概要 9.2 质量手册的编制 9.3 程序文件的编制 9.4 作业指导书的编制 附录9.1 质量手册案例 附录9.2 程序文件案例 附录9.3 作业指导书案例 第10章 体系运行 10.1 体系文件的发布和发放 10.2 进行质量管理体系全员培训 10.3 执行体系文件 10.4 体系运行过程中的内部沟通和信息反馈 第11章 质量体系审核 11.1 审核概述 11.2 内部审核 11.3 质量管理体系认证 附录11.1 认证机构名单 第12章 质量工作的持续改进 12.1 持续改进的原理 12.2 持续改进的内容及其方法 第四篇 实践篇 第13章 无声的转变 13.1 背景信息 13.2 贯标历程 13.3 总结与体会 附录13.1 长治通信分公司贯标大事记 第14章 贯标三年跨越发展 14.1 河北联通的基本情况 14.2 河北联通的贯标历程 14.3 河北联通的贯标成效 第15章 紧密结合通信企业运营实际,务实开展ISO 9000贯标认证工作 15.1 紧密结合企业实际贯彻ISO 9000标准 15.2 领导带头,重点突破 15.3 扩大战果,纵向延伸 15.4 持久坚持和持续改进 15.5 部门贯标实例附录 电信运营企业贯标常用文件资料目录参考文献

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>