

<<质量管理理论与方法>>

图书基本信息

书名：<<质量管理理论与方法>>

13位ISBN编号：9787811226737

10位ISBN编号：7811226731

出版时间：2009-6

出版时间：东北财经大学出版社有限责任公司

作者：尤建新 等编著

页数：218

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>

<<质量管理理论与方法>>

内容概要

质量问题长期以来一直是我们的“软肋”。

1978年从日本小松制作所引进“全面质量管理”的概念后，我们一直致力于全面质量管理的推进，特别是建立社会主义市场经济体制以来，质量管理工作随着市场经济体制的逐步完善而得到了进一步的发展。

从改革开放30多年来的经济发展成果中，就足以看到全面质量管理活动的巨大贡献。

但是，质量的进步并不一帆风顺，而且由于快速经济发展的压力导致了极大的不平衡。

诸多地区和企业利益驱动下，产生了急功近利的思想和浮躁心态，导致质量问题不断地以新的形态出现，并对我们的进步产生了巨大的负面影响。

2008年的三鹿“问题奶粉”事件就是一个惨痛的教训，让我们从沉湎于沾沾自喜的美梦中突然惊醒。

重新审视质量方面的点点滴滴，笔者忽然感到责任越来越重，有些大汗淋漓。

质量管理的责任在于教育。

在快速发展的今天，10多年来，国家质量监督抽查的合格率仍然没有重大突破，而重大质量问题层出不穷，说明质量管理在新形势下存在许多不足，值得我们继续努力去完善。

提高质量管理水平的关键在于人的质量观念，以及对于质量管理理论和方法的了解。

所以，质量管理教育仍然任重而道远。

特别是目前，我们面临着巨大的经济危机的挑战，质量在重振经济发展中将起着关键的作用，我们必须加油！

<<质量管理理论与方法>>

书籍目录

第1章 质量与质量管理概述 学习目标 1.1 质量的重要性 1.2 质量观念的发展 1.3 产品质量的多维性 1.4 质量管理的重要理论 1.5 质量管理概念 本章小结 关键概念 复习思考题第2章 质量管理的基本原则与总要求 学习目标 2.1 质量管理八项原则 2.2 质量管理体系的总要求 本章小结 关键概念 复习思考题第3章 质量管理体系核心过程 学习目标 3.1 管理职责 3.2 资源管理 3.3 产品实现 3.4 测量、分析和改进 本章小结 关键概念 复习思考题第4章 质量管理体系内部审核与认证 学习目标 4.1 内部审核概述 4.2 内部审核的策划 4.3 内部审核的准备与实施 4.4 纠正和跟踪验证 4.5 质量管理体系认证 本章小结 关键概念 复习思考题第5章 质量奖概述 学习目标 5.1 美国马尔科姆·波多里奇国家质量奖 5.2 欧洲质量奖 5.3 日本戴明质量奖 5.4 波多里奇奖、欧洲质量奖和戴明质量奖的比较 5.5 中国的全国质量奖 5.6 “卓越绩效评价准则”与“波多里奇奖准则”的比较 本章小结 关键概念第6章 顾客满意管理 复习思考题 学习目标 6.1 顾客需求及分类 6.2 顾客满意与顾客满意管理 6.3 顾客满意度及测量 6.4 顾客满意与顾客忠诚 6.5 有效的顾客抱怨管理 本章小结 关键概念 复习思考题第7章 质量功能展开(QFD) 学习目标 7.1 质量功能展开的起源与发展 7.2 质量功能展开的理论 7.3 质量屋(HOQ)技术 7.4 QFD方法应用案例 本章小结 关键概念 复习思考题第8章 供应商管理第9章 质量成本管理第10章 质量改进第11章 常用的非数字数据统计方法第12章 常用的数字数据统计方法参考文献

章节摘录

第1章 质量与质量管理概述 1.1 质量的重要性 2008年在中国发生的奶粉“三聚氰胺”事件成为全国上下乃至全球都关注的重要事件，唤起了人们对产品质量问题的高度关切和全方位思考。人们更加深刻地认识到，在当今社会，质量对国民经济和社会发展及人们的生活都时刻产生深远的影响。

质量的意义主要体现在以下三个方面： 1) 质量是人们安居乐业的保障 产品质量与人们的生活和工作息息相关。

在生活上，人们都希望住在健康、安全的社区环境和舒适的房屋内，使用经济、可靠的生活用品，穿着美观、合体的服装，食用营养、卫生的食品，得到热情、体贴的服务；在工作上，人们则希望获得适用、可靠的原材料、工具仪器、设备网络，有一个安全、文明、和谐的工作环境。

因此，优质是人们生活与工作的保障。

2) 质量是企业生存和发展的根本 在激烈的市场竞争中，劣质的产品往往使一个企业限于困境甚至消亡。

“质量是企业的生命”这一理念正被越来越多的企业贯彻于其生产经营活动中。

这绝不是一句口号，而是体现在企业的每一项活动中，或者说工作质量是产品质量的根本保证；每一个力图树立正面品牌形象的企业都要认识到，品牌的根基在于质量，而不是依靠精心的包装。

“世界500强”企业，平均寿命不足50年，每10年就有1/3企业被淘汰，能够保持在“世界500强”的正是那些刻意创新的企业，而质量工作的创新是最富有生命活力、对企业具有最关键作用的创新。

<<质量管理理论与方法>>

编辑推荐

《质量管理理论与方法》强调理论与方法相结合，包括质量、质量管理、质量管理体系与审核、质量奖与顾客满意管理、质量功能展开、供应商管理、质量成本管理、质量改进以及常用的质量管理统计方法等，并力求简洁，便于教学使用。

<<质量管理理论与方法>>

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>