

《警务质量管理新论》

图书基本信息

书名：《警务质量管理新论》

13位ISBN编号：9787565303739

10位ISBN编号：7565303739

出版时间：2011-4

出版社：陆晓 中国人民公安大学出版社 (2011-04出版)

作者：陆晓

页数：224

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：www.tushu111.com

《警务质量管理新论》

内容概要

《警务质量管理新论》集中反映了近年来警务机关全面开展质量管理和建设的新成果。首先，叙述了警务质量管理的基本概念，介绍了警务质量管理的兴起、警队正规化建设以及警务质量观等，并就服务对象、质量原理、过程方法、程序控制等与警务的对接进行了论述。其次，就警务质量文化实践和效能建设等展开论述，并着重介绍了领导及作用、战略制定及实施、服务对象及忠诚关系建立、资源整合及利用等卓越警务内容；推出了市级警务机关、区级警务机关、基层警队、社区警务四级重点流程再造模型。最后，就质量平台建设及深化，体系建立、延伸、运行和改进进行了论述，并讲述了警务绩效考评机制的优化及其操作等内容。

《警务质量管理新论》

作者简介

陆晓，男，1960年11月生，汉族，中共党员，大学学历，中文、法学专业，1980年参加公安工作，曾任江苏省公安厅经济文化保卫处副科长、科长，江苏省吴县市公安局办公室主任、党组成员，江苏省苏州市公安局吴中分局副局长，苏州市公安局苏州太湖国家旅游度假区分局政委，苏州市公安局政治部组织教育处、队伍建设处处长。现任苏州市人民警察培训学校政委。兼任中国行为法学会警察行为研究中心秘书长，为公安部首批政工特约研究员。先后参与撰写了由中国人民公安大学出版社2001年8月出版的公安部教材《经济文化保卫》，担任《创意警务论》和《以案释法100例》等著作副主编。发表有关法学、犯罪学、管理学和警学理论研究论文30余篇，先后多次获省部、市级学术成果奖。

《警务质量管理新论》

书籍目录

第一章 警务质量管理导论第一节 质量管理基本概念第二节 警务质量管理的概念及特性第三节 警务质量管理的意义第四节 警务质量管理原则第二章 警务质量管理背景第一节 警务质量管理的发起第二节 警务正规化建设第三节 警务质量标准理论研究第四节 警务质量建设专题研讨第五节 警务质量观的形成第三章 警务质量管理重点对接第一节 以顾客为关注焦点第二节 系统论、控制论、信息论第三节 PDCA过程方法第四节 人、机、料、法、环、测的控制第五节 产品第四章 警务质量文化建设第一节 警务质量文化的概念第二节 警务质量文化建设实践第三节 和谐警队建设第四节 和谐警民关系建设第五节 警务效能建设第五章 警务卓越绩效模式第一节 领导及作用第二节 战略制定及实施第三节 服务对象及忠诚关系建立第四节 资源整合及利用第六章 警务流程再造第一节 警务流程再造核心提示第二节 市级警务机关重点流程模型第三节 区级警务机关运行流程模型第四节 基层警队建设流程模型第五节 社区警务流程模型第七章 警务质量信息平台建设第一节 警务质量信息平台第二节 警务质量信息平台建设成效第三节 警务质量信息平台建设的深化第八章 警务绩效测评体系优化第一节 变考“量”为考“度”第二节 实行纵横比较考核第三节 科学评估警务业绩第九章 警务质量管理体系第一节 警务质量管理体系认证第二节 警务质量管理体系延伸第三节 标准化管理下的基层警务第四节 持续改进状态的警务机关第十章 警务质量管理前景展望第一节 确立长期经营思想第二节 落实整体推进措施……

章节摘录

版权页：第二节 警务质量管理的概念及特性根据对质量管理概念的理解，警务质量管理应定义为：对警务领域的警务活动过程，用科学的系统方法加以指挥、控制和协调，以最小输入获得最大输出的持续管理行为。这样的持续管理行为，应当以领导重视为前提，以组织推动为保证，以全警参与为标志。《中共中央关于进一步加强和改进公安工作的决定》指出：“公安机关是人民民主专政的重要工具，是武装性质的国家治安力量和刑事司法力量，肩负着打击敌人、保护人民、惩治犯罪、维护国家安全和社会稳定的重要使命。”警务机关的使命和职能所体现的服务保障功能，使其明显具有服务质量的特性。警务质量特性具有一定的特殊性。有的警务质量特性可以观察或感觉到；有的警务质量特性不能观察到，但又直接影响警务业绩；有的警务质量特性可以定量地考察；有的警务质量特性只能定性地描述。由于产品和（或）服务质量是单位各方面、各部门、各环节工作的综合反映，任何一个环节、任何一个产品的工作质量都会不同程度地、直接或间接地影响产品质量或服务质量，因而要加强全员的质量管理。包括对全员开展质量教育和培训，把质量责任落实到相关部门和岗位，形成一个高效、严密的质量管理工作系统，鼓励团队合作和多种形式的群众性质量管理活动，充分发挥全组织人员的智慧和进取精神。全组织的质量管理由纵向和横向两个方面构成。从纵向的组织管理角度来看，质量目标的实现有赖于组织的上层、中层、基层管理乃至于一线员工的通力协作，其中尤以高层管理能否全力以赴起决定性的作用。从组织职能间的横向配合来看，要保证和提高产品质量必须使组织研制、维持和改进质量的所有活动构成一个有效的整体。全组织的质量管理就是要以质量为中心，领导重视，组织落实，体系完善。影响产品质量和服务质量的因素是多方面的，既有物质的因素，又有人为的因素；既有技术的因素，又有管理的因素；既有组织的内部因素，又有随着现代科学技术的发展，对产品质量和服务提出了越来越高要求的外部因素。把这一系列因素系统地控制起来，全面管好，就必须根据不同情况区别不同的影响因素，广泛、灵活、深入地运用多种多样的现代化管理方法来解

决现代质量问题，并切实做到程序科学，方法灵活，实事求是，讲求实效。

《警务质量管理新论》

编辑推荐

《警务质量管理新论》是由中国人民公安大学出版社出版的。

《警务质量管理新论》

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：www.tushu111.com