

# 《质量经理手册》

## 图书基本信息

书名：《质量经理手册》

13位ISBN编号：9787300120256

10位ISBN编号：7300120253

出版时间：2010-6

出版社：中国人民大学

作者：中国质量协会

页数：418

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](http://www.tushu111.com)

# 《质量经理手册》

## 前言

质量是生产力水平的综合反映，是市场竞争力的集中体现，是消费者利益所在，是企业的信誉和生命。在当前形势下，提高产品质量，对于应对国际金融危机、保持经济平稳较快发展，对于引导消费、扩大内需、稳定出口，对于转变发展方式、调整产业结构，都具有非常重要的现实意义。提高产品质量很重要的一条途径，就是在企业生产经营中推广应用先进、适用的质量管理方法。多年来，我国工业行业和企业积极推广应用卓越绩效模式、精益管理、六西格玛管理、可靠性工程等先进质量管理方法，在提高产品质量和可靠性、增强顾客满意程度、降低成本、节能降耗、改进经营绩效及塑造先进质量文化等方面取得了明显成效。但同时，在一些行业和企业中，质量管理的方法、技术和工具的普及率、成果率还比较低，仍有很大提升空间。工业和信息化部高度重视先进质量管理方法的推广应用，2009年11月发布了关于推广先进质量管理方法的指导意见，提出要在引进吸收国外先进质量管理方法的基础上，及时总结、提炼我国企业的先进管理模式和成功经验，加强政策引导，发挥企业主体作用，着力提升推广应用先进质量管理方法的范围、层次和水平。中国质量协会是全国性质量组织，多年来为推动我国产品质量建设做了大量卓有成效的工作。今年，中国质量协会组织开展“先进质量方法推广年”活动，出版“先进质量方法”系列图书。系列图书围绕开发品种、提高质量、创建品牌、改善服务四个重点，介绍了一批多样、先进和实用的质量管理方法，很有针对性，相信会受到企业和社会的好评，也将对先进质量管理方法的推广应用起到积极的促进作用。

# 《质量经理手册》

## 内容概要

《质量经理手册》全面介绍了质量管理知识体系，从理论基础和学科发展，到当代最佳实践模式，既有系统的理论知识讲解，也有具体质量管理工具介绍，同时涉及了经营管理和质量管理的实际技能，及其在质量管理重要职能领域的具体应用。全书结构清晰，各章节有机连接，为打造复合型的高级质量管理人才，提高组织质量管理水平，提供了系统的知识体系和明确的实践方向。《质量经理手册》不仅是质量经理考试的指导教材，也可以作为质量管理日常工作的指导手册。

# 《质量经理手册》

## 作者简介

中国质量协会，使命：传播先进的质量理念、方法和技术，组织各种形式的全网性质量推进活动，提供专业化的质量服务，为提升个人能力、组织和国家的竞争力做出黄献。 愿景：成为中阉最权威、最有影响力的质量组织。 核心价值观：质量、诚信、人本、创新。 文化：崇尚干事业讲奉献的精神；坚持公正自律的精神；追求自身质量的精神。树立顾客至上的意识、团队合作的意识、重视结果的意识、守时守信的意识，以及学习进取的意识。 核心业务：会员发展与服务，质量研究，质量评价，质量培训，质量咨询，质量认证，质量资讯，质量激励、国际交流和质量推进活动。同时还负责全国质量奖评审、全国质量管理小组活动、全国用户满意工程、中国质量学术论坛和中国质量协会质量技术奖、全国六格玛推进活动和中国质量月活动全国性质量活动的组织和指导工作。

# 《质量经理手册》

## 书籍目录

第一部分 质量与质量管理 第1章 质量 1.1 质量的含义 1.2 质量特性 1.3 质量相关术语 第2章 质量管理 2.1 管理理论发展历史 2.2 质量管理的发展 2.3 质量管理的代表人物及其主要思想 第3章 全面质量管理 3.1 全面质量管理的含义 3.2 质量环与质量职能 3.3 质量改进的定义和程序 第二部分 质量驱动力 第4章 领导作用 4.1 领导的含义 4.2 公司治理 4.3 组织文化 4.4 变革管理 4.5 组织的社会责任 第5章 战略制定与部署 5.1 环境分析和战略选择 5.2 战略计划活动 第6章 以顾客为中心 6.1 营销观念的变化和关注顾客 6.2 顾客满意和顾客忠诚 6.3 顾客关系管理 6.4 顾客满意度的测量与分析 第三部分 卓越绩效模式 第7章 卓越绩效模式概述 7.1 卓越绩效模式的产生背景、实质、作用和特征 7.2 几种主要的卓越绩效模式 第8章 卓越绩效评价准则的理念、框架和内容 8.1 卓越绩效评价准则的理念 8.2 卓越绩效评价准则的框架、结构和分值分配 8.3 卓越绩效评价准则的内容 第9章 卓越绩效评价方法 9.1 卓越绩效评价 9.2 组织自我评价 9.3 全国质量奖申报与评审 第四部分 质量管理体系 第10章 过程管理 10.1 过程概念、过程方法和过程管理 10.2 过程的策划和实施 10.3 过程的改进 第11章 ISO 9000族标准 11.1 ISO9000族标准的构成、特点和意义 11.2 ISO9000《质量管理体系基础和术语》 11.3 ISO9001《质量管理体系要求》 11.4 ISO/DIS 9004《组织持续成功的管理一种质量管理途径》 第12章 环境、职业健康安全等其他管理体系标准 12.1 环境管理体系标准 12.2 职业健康安全管理体系标准 12.3 ISO22000以及ISO/TS 16949, TL 9000, AS 9000等其他管理体系标准 第13章 质量管理体系的建立、实施和改进 13.1 质量管理体系的策划和文件化 13.2 质量管理体系的实施和保持 13.3 质量管理体系的有效性评价和改进 13.4 管理体系的整合 第14章 质量审核、认证和认可 14.1 认证和认可 14.2 审核 14.3 体系审核 14.4 产品审核 14.5 过程审核 第五部分 管理技能和方法 第15章 管理的技能 15.1 管理的含义 15.2 组织结构 15.3 人力资源管理的含义及过程 第16章 沟通 16.1 沟通的含义 16.2 沟通的类型 16.3 有效沟通的原则 16.4 跨文化沟通 第17章 激励 17.1 激励与人性假设 17.2 主要激励理论 第18章 团队 18.1 团队的含义和类型 18.2 团队的条件和发展技巧 18.3 团队的绩效评估和奖励 18.4 高效团队的特征 第19章 项目管理 19.1 项目及项目管理概述 19.2 项目管理过程 19.3 项目管理常用方法与工具 第20章 培训 20.1 培训及其价值 20.2 培训需求识别 20.3 培训的策划与实施 20.4 培训效果评价 第21章 供应链管理 21.1 供应链管理概述 21.2 供应商管理的策划和实施 21.3 供应商管理的监控和改进 第六部分 质量管理工具 第22章 统计技术基础 22.1 基本统计的应用 22.2 数据抽样方法 22.3 数据的基本整理方法 22.4 数据的统计推断 第23章 非量化质量工具 23.1 流程图 23.2 因果图 23.3 检查表 23.4 头脑风暴法 23.5 亲和图 23.6 树图 23.7 PDPC 23.8 关联图 23.9 矩阵图 第24章 集成性质量工具 24.1 质量成本 24.2 质量功能展开 24.3 失效模式与后果分析 24.4 可靠性工程 24.5 试验设计 24.6 测量系统分析 24.7 统计过程控制 24.8 精益生产 附录1 质量经理知识大纲 附录2 质量经理考试样题 附录3 质量经理职业资格认证流程 参考文献

## 章节摘录

通过将这一总数与组织目前的人员实际拥有量进行比较分析，便可以明确所需补充职位的数量和类别。在此分析基础上，或是面向外部进行招募、选拔、安置，或是从组织内部调整和提拔合格的人选去填充各个职位。之后，为了了解占据各个位置的人员是否合格地履行了职责，保证人们在实现目标和计划的过程中不出现偏差或出现偏差时能够及时纠正，还必须进行考核和评价。为了保证对未来组织职位的源源不断的人才供给，还必须对人员进行系统而有效的培训、培养和职业生涯管理。

**15.3.2 21世纪的挑战** 人类正在快速进入知识经济时代。在这个新的时代，组织的人力资源管理正面临着前所未有的挑战。

(1) 资本所有者与知识所有者之间的博弈关系的改变。在新经济时代，资本所有者与知识所有者之间的博弈关系正在发生着深刻的变化。这主要体现在：知识与职业管理者成为企业价值创造的主导要素；资本追逐人才，而不是人才追随资本；人才具有更多的就业选择权与工作的自主决定权，人才的稀缺性使得资本在疯狂地追逐人才。在知识创新型企业，人才通过引入风险资本，将知识转化为资本，实现知识雇佣资本——知识带来了权力。一个人的影响力及其对企业的价值不再仅仅取决于其职位的高低，而取决于其拥有知识和信息量的多少。

(2) 人力资源越来越被视为人力资本。知识创新者和职业管理者对企业的贡献与价值，使得他们具有对剩余价值的索取权，人才不是简单地通过劳动获得工资性收入，而是要与资本所有者共享创造成果。也正是从这个意义上，人力资源越来越被视为人力资本。

(3) 知识型员工的特点要求领导方式的根本改变。在几乎所有类型的组织中，知识型员工所占的比重都在不断增加。知识型员工具有很强的独立性和自主性，这加大了职位设计、授权和控制的难度；知识型员工具有较高的流动意愿，这增加了企业在人力资源方面投资的风险；知识型员工的工作过程难以监控，工作成果难以衡量，使评价体系的建立变得复杂而不确定；知识型员工之间的能力与贡献差异很大，使得报酬的设计更为复杂。

知识型员工的这些新特点要求领导方式的根本改变，要求领导者与被领导者之间建立信任、沟通、承诺、学习的互动关系。企业与员工之间的关系不再体现为简单的劳动合同，而要求建立一种全新的模式，也就是要建立以劳动合同和心理契约为双重纽带的战略合作伙伴关系：一方面，要依据市场法则确定员工与企业双方的权利、义务关系；另一方面，企业与员工应一道建立共同愿景，就核心价值观达成共识，实现企业与员工的共同成长和发展，达到双赢的目标。

## 精彩短评

- 1、书不错,很有帮助
- 2、内容全面,数理统计知识相对较少
- 3、印刷质量与装订质量都不错,就是内容还没来得及看,不知道是不是同样给力
- 4、内容基本全面,没有过程控制、客诉处理,检验、计量等内容,可以质量经理更加关注的管理的职能吧,但是六西格玛管理却没有,精益生产倒是有介绍。基本还是值得购买的。书中有一页纸底角处没装订上。
- 5、该商品还不如我开始过的质量工程师考试的内容
- 6、一直打算希望考个注册质量经理,注册质量工程师之类的头衔,这年头有总比没有好,结果这么多年过去了到如今才买了这本书翻了几页,人生就这么过去了。
- 7、内容基本全面,值得全面学习用!
- 8、挺好,还没来及看
- 9、书的内容很宽,还需学习者进行展开和充实。
- 10、之前看过PMBBook,好多看不懂,这本书比较浅显,很容易懂。对于想要从事质量管理方向的人还是有点用。
- 11、质量经理辅导教材
- 12、统括性的,还不错
- 13、专业性强、涉及面广
- 14、质量经理手册
- 15、对书的质量相当满意
- 16、我觉得国内的质量类书籍越是协会和高校这样权威的机构出版的,越类似于指南,概念性和系统性比较好。

因为书的内容多是借鉴外文翻译而来,而国外的质量类书籍不会把每个企业的质量实施案例都汇总到一本书里出版,有的也只是提炼,而我们翻译过来的也只是提炼的理论。

就好像从国外的一棵树上结出的果实,我们运过来,能看能吃,但是种不出这样的树,也结不出更丰硕的果实。而作为质量经理只懂概念是不够的。

希望以后能有中英同译的版本,或者结合中国企业实践的案例的质量书籍。

本书作为一本指南,是比较全面和系统的,很不错。书的印刷和纸质也不错。

- 17、这本书挺全面的
- 18、大概看了下,书的内容不错
- 19、好书,值得研读,尤其是质量管理专家的管理理念,值得我们借鉴。
- 20、我所购的三本书都比较满意!
- 21、还没好好学习
- 22、很好很全很系统
- 23、非常不错的书籍!
- 24、服务的可靠性和急时性都做到了,谢谢!
- 25、理论与实际相结合,系统全面的把握,非常好!
- 26、书还可以,目前还没细读,不知内容如何。但书角有些折损,总体质量还可以,希望对自己有用。这是一本学习知识的书,也是一本考试参考书,喜欢这方面知识的人自然知道内容编排是否恰当合理。
- 27、做了半年质量经理,看了这本书,对理论知识有了更好的理解。
- 28、里面的一些观点,还是比较新的,建议从事10年以上的同志阅读。
- 29、书的内容和质量都很不错

## 《质量经理手册》

- 30、质量很好质量很好质量很好质量很好质量很好质量很好
- 31、想做管理，必读的好书！
- 32、还可以，但是有点过于笼统
- 33、果真不愧是中质协 编的书。

内容齐全，博而不精；收集和目前通用的管理工具。

什么时候，才能有点创新呢？

34、老公刚商人质量经理，看后说这本书对他的帮助很大！

35、帮别人买的，很有帮助

36、内容还不够详细。

37、做质量的同学升级考试必备良品

38、内容全面 举例系统

39、本书内容知识结构完善和全面，但在各章节内容不够详尽和深入，需要辅之以各领域的专业书籍方可深入掌握。

40、内容比较杂，比较全，可以看看



# 《质量经理手册》

## 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](http://www.tushu111.com)