

图书基本信息

书名：<<高科技企业实施2000版ISO9000标准实务>>

13位ISBN编号：9787806547021

10位ISBN编号：7806547029

出版时间：2002-9

出版时间：海天出版社

作者：杨永华

页数：276页

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>

内容概要

本书理论简明、实践性强、知识面广、内容丰富新颖，对于各种类型企业、尤其是高科技企业具有很强的实际指导意义。

书籍目录

第一章 2000版ISO 9000标准简介第一节 质量管理与ISO9000标准第二节 ISO 9000：2000版的最新变化第三节 ISO 9000：2000版的基本特点第二章 2000版ISO 9001的实施重点第一节 质量管理体系的一般要求第二节 管理职责的实施重点第三节 资源管理的实施重点第四节 产品实现的实施重点第五节 测量、分析和改进的实施重点第三章 2000版ISO 9001标准的文件编写第一节 ISO 9001：2000版的文件要求第二节 质量手册的编写指南第三节 程序文件的编写指南第四章 XF公司的质量手册案例第五章 2000版ISO 9001质量手册案例 案例1．TZ公司质量手册 案例2．AD公司质量手册第六章 ISO 9001程序文件案例 案例1．管理评审程序 案例2．设计开发和策划控制程序 案例3．设计评审、验证和确认控制程序 案例4．设计更改控制程序 案例5．文件控制程序 案例6．项目资料的控制程序 案例7．过程绩效管理程序 案例8．改进管理程序 案例9．检验及试验控制程序 案例10．检验、测量和试验设备控制程序 案例11．质量记录控制程序 案例12．服务管理程序第七章 如何提高企业的服务质量第一节 服务与服务标准第二节 服务过程中的质量管理第三节 提高顾客满意度与做好售后服务第四节 怎样调查顾客满意度第五节 高科技企业注重服务的案例第八章 软件质量与软件生存周期第一节 软件质量管理综述第二节 软件生存周期第九章 软件业实施ISO 9001的难点理解及案例第一节 软件业实施ISO 9001难点及理解第二节 软件业实施ISO 9001的程序案例 案例1．配置管理程序 案例2．设计部门工作程序 案例3．计算机系统管理规定 案例4．设计文档管理办法 案例5．设计部软件管理办法 案例6．样板制作过程控制程序- 案例7．软件设计的质量记录示例附录ISO 9001：2000质量管理体系要求参考书目

章节摘录

版权页：插图：1.质量管理体系的总要求企业应按ISO 9001：2000标准的要求建立质量管理体系，形成文件，加以实施和保持，并予以持续改进。

为了实施质量管理体系，企业应： 识别质量管理体系所需要的过程； 确定这些过程的顺序和相互作用； 确定为确保这些过程有效运作和控制所需要的准则和方法； 确保可以获得必要的信息，以支持这些过程的有效运作和对这些过程的监控； 测量、监控和分析这些过程，并实施必要的措施，以实现所策划的结果和持续改进。

企业应按ISO 9001：2000标准的要求管理这些过程。

为了成功地领导和运作一个企业，需要采用一种系统和透明的方式进行管理。

针对所有相关方的需求，实施并保持持续改进其业绩的管理体系，可使企业获得成功。

质量管理是企业各项管理的内容之一。

企业的质量管理体系是其整个管理体系的重要组成部分。

企业应确定其包含的体系和过程，以使这些体系和过程能得到准确的理解、管理和改进。

管理者应确保过程有效运行并受控，同时也应确保确定业绩满意所使用的测量和数据受控。

ISO 9001：2000标准给出了质量管理体系的通用内容和实施的详细指南，企业的管理者在寻求业绩改进时可选择使用。

企业的管理者应密切监控业绩改进的进展情况，并描述和规定可以导致业绩改进的活动和过程。

对这些活动和过程的监控可使管理者连续地评价企业的改进状况，自我评价也可用于对改进的评价。

编辑推荐

《高科技企业实施2000版ISO 9000标准实务》由海天出版社出版。

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>