

内审师（CIA）考试辅导：全面质量管理内审师资格考试

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/639/2021_2022__E5_86_85_E5_AE_A1_E5_B8_88_EF_c53_639041.htm

概念：是将质量视为同生产、销售同等重要的职能。它是组织各个方面对质量的持续改进，其指导哲学就是要做就要做正确的，包括：员工培训和授权、提倡团队工作、过程改善、关注内部与外部客户的满意程度。全面质量管理的步骤：（1）建交一个有CEO参与的高层经理组成的执行层质量委员会；（2）为高级经理提供质量培训项目；（3）执行质量审计发现改进的计划同竞争者相比的优势和劣势；（4）编制差距来分析确定哪些是弥补公司竞争者的差距必须的，并建立数据库来编制战略性改进计划；（5）编制战略性改进计划；（6）实施员工沟通和培训计划；（7）建立质量团队，确定货物和服务满足特定要求；（8）建立评估系统，设定目标；（9）修订补偿和识别系统；（10）定期复核和修订整个结果。全面质量管理全面质量管理是一个完整的战略性管理系统，目的在于获得顾客的满意。全面质量管理（TQM）原则 *获得顾客的完全满意；*不断提高产品和服务质量来达到目标；*通过所有工作人员全面积极的参与来实现目标。全面质量管理要素 *高层管理人员在全面质量管理方面的个人领导才能；*在整个组织内部实行全面质量管理；*确保每个员工都有关注顾客的需求和期望；*投入足够的资源进行培训和表彰，从而使员工能够努力工作；*鼓励员工积极参与决策和创新；*完善机制，保证从一开始并在整个过程中都有重视质量。质量成本 *预防成本 *评估成本*失败成本 ISO9000系列 *世界质

量标准组织（ISO）公布的指导原则制定的一系列用于确认经营者资格的普遍标准；*规定产品如何制造，但不规定产品如何制成；*关注生产过程；而不关注产品如何制成；*可以用作实现全面质量管理目标的基本质量体系。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com