

质量与顾客满意——21世纪管理的主题

作者：周志忍

文章来源 《新视野》 2000年04期

鉴于上述，本文的主要目的是从理论上和实践的结合上论述质量和顾客满意在当代管理中的极端重要性。笔者认为，只有树立了浓厚的质量意识，才会有提高质量的动力，才会有提高质量的具体行动。

作者单位：北京大学政治学与行政管理系!北京市 100081.

(2006-4-12 9:26:00 点击58)

[点击下载全文](#)

[关闭窗口](#)