组织概述

B.1 组织描述

B.2 组织面临的挑战

自评报告

4.1 领导

4.1.2 高层领导的作用

4.1.3 组织治理

4.1.4 社会责任

4.2 战略

4.2.2 战略制定

4.2.3 战略部署

4.3 顾客与市场

4.3.2 顾客和市场的了解

4.3.3 顾客关系与顾客满意

4.4 资源

4.4.2 人力资源

4.4.3 财务资源

4.4.4 信息和知识资源

4.4.5 技术资源

4.4.6 基础设施

4.4.7 相关方关系

4.5 过程管理

4.5.2 过程的识别与设计

4.5.3 过程的实施与改进

4.6 测量、分析与改进

4.6.2 测量、分析和评价

4.6.3 改进与创新

4.7 结果

4.7.2 产品和服务结果

4.7.3 顾客与市场结果

4.7.4 财务结果

4.7.5 资源结果

4.7.6 过程有效性结果

4.7.7 领导方面的结果