

<<汽车运输服务质量管理体系>>

图书基本信息

书名：<<汽车运输服务质量管理体系>>

13位ISBN编号：9787502620462

10位ISBN编号：750262046X

出版时间：2004-11

出版时间：中国计量出版社

作者：洪生伟 编

页数：365

字数：488000

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>

<<汽车运输服务质量管理体系>>

内容概要

本书依据2000版ISO 9000族国际标准，并结合我国汽车运输业服务质量管理工作的现状和特点，就如何建立和实施服务质量管理体系进行了系统的阐述。

其主要内容包括：质量管理体系国际标准概述；加入WTO对我国汽车运输业的影响；汽车运输服务质量管理体系的策划；汽车运输服务质量管理体系文件；汽车运输服务质量管理体系的建立和运行、测评和改进，以及汽车运输服务质量管理体系认证等。

本书在进行理论阐述的同时附有实例介绍，便于企业在建立和实施服务质量管理体系时参考。

<<汽车运输服务质量管理体系>>

书籍目录

第一章 服务和服务业 第一节 服务与服务质量 第二节 服务业与服务贸易第二章 质量管理体系标准 第一节 质量管理的国际标准化 第二节 质量管理体系标准第三章 加入WTO后,对我国汽车运输业的影响 第一节 WTO及其服务贸易总协定(GATS) 第二节 加入WTO后,我国汽车运输业面临的挑战及对策第四章 汽车运输服务质量管理体系策划 第一节 汽车运输服务质量管理体系策划的原则和依据 第二节 汽车运输服务质量方针和目标的策划 第三节 汽车运输企业组织结构及其职责的策划 第四节 汽车运输服务质量管理体系过程要素的策划第五章 汽车运输服务质量管理体系文件 第一节 汽车运输服务质量手册 第二节 汽车运输服务质量管理体系程序文件 第三节 汽车运输服务管理规范 第四节 汽车运输服务规范与作业规范 第五节 汽车运输服务质量记录 第六节 汽车运输服务质量计划第六章 汽车运输服务质量管理体系的建立和运行 第一节 建立汽车运输服务质量管理体系的过程模式 第二节 建立汽车运输服务质量管理体系的两类方式 第三节 建立汽车运输服务质量管理体系的八个步骤 第四节 各类汽车运输服务质量管理体系的特点第七章 汽车运输服务质量管理体系的测评和改进 第一节 汽车运输企业资质评定和文明车站(队)评比 第二节 顾客满意度的测评 第三节 内部审核 第四节 管理评审 第五节 服务质量管理体系的经济性评价 第六节 质量管理奖的创评第八章 汽车运输服务质量管理体系认证 第一节 汽车运输服务质量管理体系认证的基本原则和依据 第二节 汽车运输服务质量管理体系认证的程序和规则 第三节 汽车运输服务质量管理体系认证的内容与要求 第四节 汽车运输服务质量管理体系认证证书获得后的监督附录1 汽车运输业质量管理体系标准实施指南附录2 ××汽车运输公司服务质量手册附录3 汽车运输业部分法律、法规、规章

<<汽车运输服务质量管理体系>>

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>