

图书基本信息

书名：<<电子产品售后服务实施2000版ISO 9001标准指南>>

13位ISBN编号：9787506638913

10位ISBN编号：7506638916

出版时间：2006-2

出版时间：中国标准出版社

作者：邢伟

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

本书介绍了电子产品售后服务如何通过实施ISO9001标准，将原有企业管理平台与国际质量管理相结合，从而提升企业的管理水平与竞争力，为电子产品售后服务通过ISO9001认证提供了很好的参考。

第一章简要介绍了ISO9000族标准的由来和发展，以及八项质量管理原则、管理体系基础和术语，并阐述了售后服务概论以及电子产品售后服务导入ISO 9000族标准的必然性。

第二章介绍了ISO9000在电子产品售后服务管理中的应用，包括ISO9000族标准主要术语在电子产品售后服务管理中的应用与理解，八项质量管理原则在电子产品售后服务管理中的应用，并结合电子产品售后服务质量管理的实际，讲述ISO 9001：2000标准的理解与实施。

第三章介绍了如何编写质量管理体系文件，包括文件结构的策划、质量方针和目标的制定、质量手册、程序文件、作业指导书和质量记录、质量计划的编制，介绍了典型电子产品售后服务如何通过ISO 9001标准来编写一套具有电子产品售后服务特色的质量管理体系文件。

第四章讲述质量管理体系审核，重点介绍了质量管理体系认证的流程和注意事项、如何组织及进行内部审核、质量管理体系认证要点等，为电子产品售后服务学习和组织质量管理体系审核提供了非常有价值的参考资料。

第五章、第六章、第七章和第八章介绍了典型电子产品售后服务质量手册、程序文件、作业指导书以及质量记录实例，为推动电子产品售后服务实施ISO 9000质量管理提供了具有借鉴意义的参考资料。

。

书籍目录

第一章 电子产品售后服务导入ISO 9000族标准概论 第一节 ISO 9000族标准介绍 第二节 售后服务概论 第三节 电子产品售后服务导入ISO 9000的必然性 第二章 ISO 9000族标准在电子产品售后服务管理中的应用 第一节 质量管理体系术语在电子产品售后服务管理中的理解与应用 第二节 八项质量管理原则在电子产品售后服务管理中的应用 第三节 ISO 9001 : 2000标准在电子产品售后服务管理中的理解与实施 第三章 质量管理体系文件的编制 第一节 综述 第二节 质量管理体系的策划 第三节 质量方针和质量目标的制定 第四节 质量手册的编制 第五节 程序文件的编制 第六节 作业指导书的编制 第七节 质量记录的编制 第八节 质量计划的编制 第四章 质量管理体系审核 第一节 审核的概念 第二节 内部质量管理体系审核 第三节 质量管理体系认证 第五章 质量手册示例 第六章 程序文件示例 第一节 与文件有关的程序文件 第二节 与管理职责有关的程序文件 第三节 与资源管理有关的程序文件 第四节 与产品实现有关的程序文件 第五节 与测量、分析和改进有关的程序文件 第七章 部分作业指导书示例 第八章 部分质量记录示例 第一节 与文件要求有关的质量记录 第二节 与管理职责有关的质量记录 第三节 与资源管理有关的质量记录 第四节 与服务实现有关的质量记录 第五节 与测量、分析和改进有关的质量记录

### 编辑推荐

本书共分八章，介绍了电子产品售后服务如何通过实施ISO 9001标准将原有企业管理平台与国际质量管理相结合，从而提升企业的管理水平与竞争力，为电子产品售后服务通过ISO 9001认证提供了很好的参考。

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>