

图书基本信息

书名：<<处理投诉与非正常投诉最新法律文件集萃>>

13位ISBN编号：9787506649315

10位ISBN编号：7506649314

出版时间：2008-7

出版时间：中国标准出版社

作者：北京方圆万里技术研究院，中国标准出版社法律事务部

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

2004年3月以来,北京方圆万里行应用技术研究院和中国标准出版社标准法律事务部秉承标准服务于企业的宗旨,先后为佛山市工艺总厂有限公司、深圳市百泰珠宝首饰有限公司等获得“中国名牌”或“国家免检”称号的几十家大型企业制定了采用ISO投诉处理系列标准的《处理投诉指南》企业标准,用于指导企业处理投诉,这是我国第一批采用该国际标准指导处理投诉工作的企业,使企业处理投诉的水平有了明显提高。

目前,学习、借鉴、运用ISO投诉处理系列标准在全国范围内已形成高潮,处理投诉与非正常投诉的有关理论和实践也已成为所有企业乃至政府有关部门关注的焦点。

与此同时,我国也及时颁布了GB/T 19012--2008《组织处理投诉指南》国家标准,并将于2008年12月1日正式实施。

该国家标准的颁布实施,将使我国广大企业及所有组织的投诉处理工作更趋规范化。

《处理投诉与非正常投诉实用丛书》的第二部分,由《处理投诉与非正常投诉最新法律文件集萃》、《处理投诉与企业满意——GB/T 19012--2008解析》等图书组成,已由中国标准出版社正式出版发行。

《丛书》第三部分正在编写过程中,由《处理投诉中的损害与赔偿》、《处理投诉中的权利与义务》、《处理投诉典型案例评析》等图书组成,并将于2009年出版。

《处理投诉与非正常投诉实用丛书》为广大企业的处理投诉与非正常投诉工作提供了参考依据,对推动企业建立和完善投诉处理体系和投诉预警机制,圆满处理各类投诉纠纷,提高顾客满意度,构建公平、和谐的消费环境,促进中国经济的健康发展必将起到积极的作用。

书籍目录

第一部分 法律 中华人民共和国银行业监督管理法 中华人民共和国治安管理处罚法 中华人民共和国农产品质量安全法 中华人民共和国物权法 中华人民共和国反垄断法 中华人民共和国节约能源法 中华人民共和国科学技术进步法 第二部分 法规 中华人民共和国药品管理法实施条例 物业管理条例 企业事业单位内部治安保卫条例 中华人民共和国工业产品生产许可证管理条例 娱乐场所管理条例 机动车交通事故责任强制保险条例 中华人民共和国政府信息公开条例 证券公司监督管理条例 证券公司风险处置条例 第三部分 规章及规范性文件 (一) 国家发展和改革委员会 禁止价格欺诈行为的规定 价格监测规定(2003年) 物业服务收费管理办法 价格违法行为行政处罚实施办法 价格违法行为举报规定 粮食流通监督检查暂行办法 汽车产品外部标识管理办法 国家发展改革委关于《禁止价格欺诈行为的规定》有关条款解释意见的通知 价格违法行为行政处罚规定 车辆产品检测工作监督管理规定 (二) 商务部 典当管理办法 打击商贸活动中欺诈行为专项行动工作方案 零售商促销行为管理办法 零售商供应商公平交易管理办法 超市食品安全操作规范(试行) 商务部关于网上交易的指导意见(暂行) 流通领域食品安全管理办法 (三) 卫生部 医疗事故处理条例 医疗事故技术鉴定暂行办法 医疗事故分级标准(试行) 医疗事故争议中尸检机构及专业技术人员资格认定办法 重大医疗过失行为和医疗事故报告制度的规定 卫生行政许可管理办法 卫生部关于医疗机构不配合医疗事故技术鉴定所应承担的责任的批复 卫生标准管理办法..... 第四部分 司法解释

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>