

<<服务业质量管理体系文件编制示例>>

图书基本信息

书名：<<服务业质量管理体系文件编制示例>>

13位ISBN编号：9787801770035

10位ISBN编号：780177003X

出版时间：2001-10

出版时间：中国计划出版社

作者：中企联企业管理顾问有限责任公司主编

页数：164

字数：260000

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>

## <<服务业质量管理体系文件编制示例>>

### 内容概要

质量管理体系文件由质量手册、程序文件、作业指导书和记录等组成。

质量手册是向组织内部和外部提供质量管理体系一致信息的文件，程序文件和作业指导书是提供如何一致地完成活动和过程的信息的文件，记录则是对所完成的活动或达到的结果提供客观证据的文件。

本书的内容以已通过ISO9001：2000认证的某服务业组织为对象，由质量手册示例和程序文件示例两部分构成。

在第一部分中，将质量方针和质量目标作为质量手册的重要组成部分，这只是一种处理方式，并非必须如此，将质量方针和质量目标作为独立文件发布也是符合标准要求的。

因此，组织在编制质量手册时，可根据实际情况加以增补或删减，力求同时满足标准和实际要求。

第二部分的程序文件示例由ISO9001：2000要求编制的程序文件、建议增加和可供选择编制的程序文件三方面组成。

## <<服务业质量管理体系文件编制示例>>

### 书籍目录

第一部分 质量手册示例 HJD-QMH 9000-2000 质量手册第二部分 程序文件示例 一、ISO 9001 : 2000要求编制的程序文件 HDJ-QPH401-2000 文件控制程序 HDJ-QPH402-2000 记录控制程序 HDJ-QPH802-2000 内部审核程序 HDJ-QPH803-2000 不合格品控制程序 HDJ-QPH808-2000 纠正措施控制程序 HDJ-QPH809-2000 预防措施控制程序二、建议增加编制的程序文件 HDJ-QPH502-2000 质量目标管理程序 HDJ-QPH504-2000 管理评审程序程序 HDJ-QPH601-2000 人力资源管理程序 HDJ-QPH701-2000 服务质量策划程序 HDJ-QPH702-2000 与顾客有关的过程的控制程序 HDJ-QPH709-2000 服务标识和可追溯性管理程序 HDJ-QPH801-2000 顾客满意监视和测量程序 HDJ-QPH804-2000 不规范服务控制程序 HDJ-QPH805-2000 顾客投诉处理程序三、可供选择编制的程序文件 HDJ-QPH501-2000 质量策划程序 HDJ-QPH503-2000 各部门的质量职责 HDJ-QPH602-2000 基础设施和工作环境管理程序 HDJ-QPH703-2000 采购控制程序 HDJ-QPH704-2000 前厅接待服务程序 HDJ-QPH705-2000 客户服务过程控制程序 HDJ-QPH706-2000 康乐服务过程控制程序 HDJ-QPH707-2000 商务服务过程控制程序 HDJ-QPH708-2000 餐饮服务过程控制程序 HDJ-QPH710-2000 顾客财产管理程序 HDJ-QPH711-2000 监视和测量装置的控制程序 HDJ-QPH806-2000 改进控制程序 HDJ-QPH807-2000 跟踪服务控制程序

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>