

<<汽车站服务质量体系>>

图书基本信息

书名：<<汽车站服务质量体系>>

13位ISBN编号：9787506627108

10位ISBN编号：7506627108

出版时间：2002-6

出版时间：中国标准出版社

作者：洪生伟 编

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>

## <<汽车站服务质量体系>>

### 内容概要

本系列丛书主编在这些年中，先后参与了这些企业质量体系认证咨询与审核，为《交通标准化》杂志编写了ISO 9000族贯标系列文章，同时还参与了“浙江快客”培训，积累了丰富的实践经验和资料。为了进一步推动道路运输企业宣贯ISO 9000族标准，建立与实施运输服务质量体系，顾客运输安全，提高服务质量，策划了本系列丛书。

本系列丛书包括下列六本书： 1.《汽车客运服务质量体系》； 2.《汽车货运服务质量体系》； 3.《汽车站服务质量体系》； 4.《公交运输服务质量体系》； 5.《出租车服务质量体系》； 6.《汽车维修服务质量体系》。

本书是该系列丛书之一，采用理论联系实际的方法，系统介绍了汽车客运服务质量体系的策划原则、依据、结构、文件、内容与要求，并附入汽车站服务质量管理体系标准实施指南和服务质量手册，以供广大汽车客运企业管理者借鉴、参考。

## <<汽车站服务质量体系>>

### 书籍目录

第一章 道路运输企业应该尽快实施ISO 9000族标准, 建立运输服务质量管理体系 第一节 社会主义市场经济环境中的生存需求 第二节 广大顾客的殷切期望 第三节 道路运输法规的强制要求 第四节 21世纪道路运输业发展的客观要求第二章 加入WTO对汽车客运企业的严峻挑战 第一节 WTO及其服务贸易总协定(GATS) 第二节 加入WTO对我国汽车站的挑战和对策第三章 汽车站服务质量管理体系的策划 第一节 汽车站服务质量管理体系策划的原则和依据 第二节 汽车站服务质量方针、目标和职责的策划 第三节 汽车站服务质量管理体系过程要素的策划第四章 汽车站服务质量管理体系文件 第一节 汽车站服务质量手册 第二节 汽车站服务质量管理体系程序文件 第三节 管理规范 第四节 服务规范与作业规范 第五节 质量记录 第六节 客运服务质量计划 示例一 ××汽车站企业标准 记录控制程序 示例二 ××汽车站企业标准 旅客售票、检票、上车、发车过程控制规范 示例三 ××汽车站企业标准 售票员服务规范 示例四 ××汽车站企业标准 五一节假期运输质量计划第五章 汽车客运站服务质量管理体系的建立 第一节 建立汽车客运站服务质量管理体系的过程模式 第二节 建立汽车客运站服务质量管理体系的两种方式 第三节 建立汽车客运站服务质量管理体系的八个步骤第六章 汽车站服务质量管理体系的运行 第一节 旅客满意度测评 第二节 内部审核 第三节 管理评审 第四节 质量体系认证 第五节 服务质量管理体系的经济性评价 第六节 文明车站和质量管理奖创评 示例五 ××汽车站 内审检查表 示例六 ××汽车站 2001年度第一次内审报告 示例七 ××汽车站 管理、评审报告 附录1 汽车客运站质量管理体系标准实施指南 附录2 服务质量手册

<<汽车站服务质量体系>>

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>