

<<出租车运输服务质量体系>>

图书基本信息

书名：<<出租车运输服务质量体系>>

13位ISBN编号：9787506629638

10位ISBN编号：7506629631

出版时间：2002-12-01

出版时间：中国标准出版社

作者：洪生伟编

页数：146

字数：222000

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>

<<出租车运输服务质量体系>>

内容概要

本书是该系列丛书之一，采用理论联系实际的方法，系统介绍了出租车运输服务质量体系的策划原则依据、结构、文件、内容与要求，并附入出租车企业质量管理体系标准实施指南和服务质量手册，以供广大出租车运输企业管理者借鉴与参考。

<<出租车运输服务质量体系>>

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要求 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对出租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对我国出租客运企业的挑战和对策第三章 出租车运输服务质量管理体系的策划 第一节 出租车运输服务质量管理体系策划的原则和依据 第二节 出租车运输服务质量方针、目标和职责的策划 第三节 出租车运输服务质量管理体系过程要素的策划第四章 出租车运输服务质量管理体系文件 第一节 出租车运输服务质量手册 第二节 出租车运输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 第五节 质量记录 第六节 营运服务质量计划 示例一 不合格品控制程序 示例二 出租车运输服务过程控制规范 示例三 出租车驾驶员服务规范 示例四 质量记录格式第五章 出租车运输服务质量管理体系的建立 第一节 建立出租车运输服务质量管理体系的过程模式 第二节 建立出租车运输服务质量管理体系的两种方式 第三节 建立营运服务质量管理体系的八个步骤第六章 出租车运输服务质量管理体系的运行 第一节 乘客满意度测评 第二节 内部审核 第三节 管理评审 第四节 服务质量体系认证 第五节 服务质量管理体系的经济性评价 第六节 文明出租车和质量管理奖创评 示例五 第一次内部质量管理审核报告 示例六 ××市××出租车有限公司 管理评审报告附录1 出租车运输企业质量管理体系标准实施指南附录2 出租车运输服务质量手册

<<出租车运输服务质量体系>>

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>