

<<汽车维修服务质量体系>>

图书基本信息

书名：<<汽车维修服务质量体系>>

13位ISBN编号：9787506632164

10位ISBN编号：7506632160

出版时间：2003-1

出版时间：中国标准出版社

作者：洪生伟 编

页数：163

字数：250000

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>

<<汽车维修服务质量体系>>

内容概要

本书采用理论联系实际的方法，系统介绍汽车维修服务质量体系的策划原则、依据、结构、文件、内容与要求，并附汽车维修企业质量管理体系标准实施指南和服务质量手册以供维修企业参考。

<<汽车维修服务质量体系>>

书籍目录

第一章 道路运输企业建立和实施服务质量管理体系的必要性和重要性 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和需求 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后对汽车维修企业的严峻挑战和对策 第一节 WTO及其服务贸易总协定(GATS) 第二节 加入WTO对我国汽车维修企业的挑战和对策第三章 汽车维修服务质量管理体系的策划 第一节 汽车维修服务质量管理体系策划的原则和依据 第二节 汽车维修服务质量方针、目标和职责的策划 第三节 汽车维修服务质量管理体系过程要素的策划第四章 汽车维修服务质量管理体系文件 第一节 汽车维修服务质量手册 第二节 汽车维修服务质量管理体系程序文件 程序文件示例 第三节 管理规范 管理规范示例 第四节 作业指导书与作业规范 作业指导书示例 第五节 质量记录 质量记录示例 第六节 汽车维修服务质量计划第五章 汽车维修服务质量管理体系的建立 第一节 建立汽车维修服务质量管理体系的过程模式 第二节 建立汽车维修服务质量管理体系的两种方式 第三节 建立汽车维修服务质量管理体系的八个步骤第六章 汽车维修服务质量管理体系的运行 第一节 顾客满意度测评 第二节 内部审核 第三节 管理评审 第四节 汽车维修服务质量管理体系认证 第五节 汽车维修服务质量管理体系的经济性评价 第六节 汽车维修企业质量管理奖创评附录1 汽车维修企业质量管理体系标准实施指南附录2 汽车维修服务质量手册

<<汽车维修服务质量体系>>

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>