

<<商业实战2000版ISO 9001标准>>

图书基本信息

书名：<<商业实战2000版ISO 9001标准>>

13位ISBN编号：9787502617547

10位ISBN编号：750261754X

出版时间：2003-1

出版时间：中国计量出版社

作者：李亨 编著

页数：229

字数：328000

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

本书为“管理体系系列标准实战丛书”之一。

该书简明地介绍了现代商业的发展和质量管理的现状；结合商业的实际情况对ISO 9001：2000标准的要点作了解释，并逐条列出审核提示、案例及分析；介绍了现代商业，包括批发业和零售业的服务过程及服务实现流程图；最后给出了现代商业质量手册、常用记录表格及工作手册的示例，以便读者参考。

本书可供商贸系统的领导者、管理者及从事质量管理体系认证、咨询和培训工作的人员使用，也可供相关专业的广大师生参考。

书籍目录

第一章 现代商业简介 第一节 现代商业发展概述 第二节 现代商业销售业态的分类 第三节 连锁经营 一、连锁经营的类型 二、连锁经营管理模式的主要特点 第四节 现代商业质量管理的需求 一、商业的顾客需求与期望 二、商业的服务质量特性 三、对服务质量特性的控制 四、商业服务的三大规范 五、商业服务质量管理体系的关键 第二章 ISO 9001:2000质量管理体系标准基本概念 第一节 质量管理体系的由来和发展 第二节 ISO 9000:2000族核心标准构成 第三节 质量管理体系基础和术语 一、八项质量管理原则及其在ISO 9000族标准中的应用 二、重要术语 第四节 ISO 9001:2000《质量管理体系要求》要点说明及审核提示 第三章 现代商业的质量管理体系 第一节 批发业的服务过程 第二节 零售业的服务过程 第三节 商业服务实现流程图 第四章 商业质量管理体系文件示例 第一节 商业系统质量手册示例 第二节 质量管理体系部分常用记录表格示例 第三节 商业系统部门工作手册示例

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>