

图书基本信息

书名：<<处理投诉与非正常投诉常用标准选编>>

13位ISBN编号：9787506637749

10位ISBN编号：750663774X

出版时间：2005-1

出版时间：中国标准出版社

作者：王寿魁

页数：439

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

标准是发展社会主义市场经济、促进科学技术进步、提高产品质量和服务质量的技术依据和技术管理手段，也是维护消费者合法权益和维护企业合法权益的主要依据之一。

在处理投诉与非正常投诉过程中，投诉方和被投诉方争执的焦点大多是围绕着标的物——商品或服务是否符合相应的技术要求而进行的。

这些技术要求就是标准。

可以说，标准在处理投诉和非正常投诉中起着至关重要的判断依据的作用。

为了便于企业在处理投诉时迅速查找相关技术依据，我们精选32项与处理投诉有关的综合类国家标准汇集成册，供相关人员使用。

今后还将陆续出版与各行业处理投诉相关的标准选编，供读者使用。

标准不是万能的，但离开标准则是万万不能的。

这点对于处理投诉工作而言，尤显重要。

这就是我们选编相关标准出版本书的目的所在。

## 书籍目录

GB 190—1990 危险货物包装标志GB 5296.1—1997 消费品使用说明 总则GB 5296.2—1999 消费品使用说明 家用和类似用途电器的使用说明GB 5296.3—1995 消费品使用说明 化妆品通用标签GB 5296.4—1998 消费品使用说明 纺织品和服装使用说明GB 5296.5—1996 消费品使用说明 玩具使用说明GB/T 5737—1995 食品塑料周转箱GB 7291 1987 与消费者有关图形符号的一般要求GB 9969.1—1998 工业产品使用说明书 总则GB/T 10001.1—2000 标志用公共信息图形符号第1部分：通用符号GB/T 10001.2—2002 标志用公共信息图形符号第2部分：旅游设施与服务符号GB 12463—1990 危险货物运输包装通用技术条件GB/T 12707—1991 工业产品质量分等导则GB 12904—2003 商品条码GB/T 13433—1992 产品标准中有关儿童安全的要求GB/T 15624.1—2003 服务标准化工作指南 第1部分：总则GB/T 15971—1995 导游服务质量GB/T 16759—1997 消费品和有关的服务比较试验 总则GB/T 1670—1997 制定消费品性能测试标准方法的总则GB/T 16766—1997 旅游服务基础术语GB/T 16767—1997 游乐园(场)安全和服务质量GB/T 16784.1—1997 工业产品售后服务 第1部分：总则GB/T 16784.2—1998 工业产品售后服务 第2部分：维修GB/T 16868—1997 商品经营质量管理规范GB/T 17110—1997 商店购物环境与营销设施的要求GB/T 17242—1998 投诉处理指南GB/T 17306—1998 包装标准 消费者的需求GB/T 17590—1998 易开盖三片罐GB 17924—1999 原产地域产品通用要求GB/T 18760—2002 消费品售后服务方法与要求GB/T 18893—2002 商品零售包装袋GB/T 19004.2—1994 质量管理和质量体系要素第2部分：服务指南

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>