

<<服务业组织标准体系实用教程>>

图书基本信息

书名：<<服务业组织标准体系实用教程>>

13位ISBN编号：9787506670555

10位ISBN编号：7506670550

出版时间：2013-1

出版时间：吴成宗 中国标准出版社 (2013-01出版)

作者：吴成宗

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>

## <<服务业组织标准体系实用教程>>

### 内容概要

《服务业组织标准体系实用教程》分为：建立与实施服务业组织的标准体系、服务业组织标准体系表与标准文本实例精选、服务业组织通用基础标准目录三个部分。

内容紧密围绕服务业标准的建立与实施，用列举实例等通俗易懂的方式，介绍了服务行业标准的建立和执行过程中的步骤和方法，还汇集了相关的技术资料。

## <<服务业组织标准体系实用教程>>

### 书籍目录

第一部分建立与实施服务业组织的标准体系 第一单元服务业组织如何建立标准体系 1基本概念 2建立服务业组织标准体系的程序 3服务业组织的标准化基础工作 4建立服务业组织的标准体系 思考研讨题 第二单元如何编写服务业企业标准 1编写标准的基础 2服务业企业标准的结构 3服务业企业标准要素的起草规则 4“服务提供规范体系”标准的编写 5企业标准文本的编排格式 6企业标准编写的组织与方法 思考研讨题 第三单元服务业组织如何实施标准及其评价与改进 1组织标准的实施 2评价 3改进 思考研讨题 第四单元服务业组织如何实施标准体系的自我评价与改进 1评价的时机与组织形式 2对评价人员的要求 3自我评价程序 4编写自我评价报告 5评价结果处置 6考核与奖惩 7持续改进 思考研讨题 第五单元服务业组织标准体系如何申请社会评价 1申请评价的基本条件 2评价否决条件 3申请活动及程序 4准备现场评价 5现场评价 6持续改进 思考研讨题 第二部分服务业组织标准体系表与标准文本实例精选 第一单元服务业组织标准体系表实例精选 1某独立景区旅游公司标准体系表 2某服务集团公司标准体系结构图 第二单元服务业组织标准文本实例精选 1××地方标准(报审稿)之一服务业组织标准体系体系评价程序 2××地方标准(报审稿)之二服务业组织标准体系标准实施评价程序 3××地方标准(报审稿)之三服务业组织标准体系服务企业顾客满意度调查方法 4××地方标准(报审稿)之四服务业组织标准体系体系和标准编号规则 5××大型服务企业的标准化工作制度企业标准化管理 6××服务集团人力资源标准中层管理人员考核管理 7××星级宾馆服务提供标准宾客入住服务程序 8××AAAAA级景区综合类型企业标准旅游厕所服务规范 9××客运索道公司一线服务人员工作标准检票员服务规范 10××客运索道公司设备管理标准设备定期检测管理 11××物业公司财务管理标准物业收费管理系统 12××物业公司服务规范早期介入作业规范 第三部分服务业组织通用基础标准目录 编排说明 服务业组织通用基础标准目录 附录一服务标准化试点评估计分表 附录二服务标准化试点评估计分表与按GB/T24421建立的标准体系的对应关系 参考文献

章节摘录

版权页：插图：3.9.1 目的性原则 任何一项服务都会有很多特性，但只有其中的一些特性可以作为标准化对象。

特性的选择取决于编制标准的目的，而最重要的目的是保证该项服务的适用性。

一项标准或系列标准可涉及或分别侧重多个目的。

对服务项目进行功能分析有助于确定标准所应包括的方面。

如一份安全标准的目的，可以是强调适用性、相互理解或专业认证等；一份安全标准的内容，可能是涉及机电设备、自然灾害、人员教育、管理预防等各个方面。

以下几方面是编制企业标准时应关注的。

A.适用性：适用性就是服务项目在具体条件下适合规定用途的能力。

为了保证适用性，需要规定服务项目特性的技术要求。

如物理的（机械的、电的、化学的或生物学的）、感官的（如嗅觉、触觉、味觉、视觉、听觉）、行为的（如礼貌、诚实、正直、憨厚）、人类工效学的（如生理的特性、有关人身安全的特性）、功能的（如交通工具的最高速度）等。

同一项目服务于不同的客户，可以对某些特性提出不同的特性值或对应于某一等级。

如飞机的舱位等级、宾馆的星级、标准间、豪华套间等。

B.相互理解：为了促进相互理解，通常需要对技术要求中的术语下定义，对符号和标志予以说明，对标准中规定的技术要求确定检查方法、试验方法或证实方法。

C.健康、安全、环境保护或资源合理利用：当服务项目涉及健康、安全、环境保护或资源合理利用时，标准应包括相应要求。

这些要求可能要含有极限值。

在规定极限水平时应尽可能降低风险因素。

D.认证：在可能涉及认证的服务项目中应将某些需要认证的要求（例如安全、质量等）与其他要求明显地分开，以便于认证。

3.9.2性能原则 只要可能，每一项服务应由性能特性来表述。

服务规范和服务提供规范应从功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性、文明性等六方面对服务应达到的水平提出要求。

特性要求可以是定量的（可测量的），或者是定性的（可进行比较的）。

功能性是服务组织对服务对象的质量承诺，是每一个服务项目应具备和完成的功能，是应该满足服务对象的需求的。

经济性具有两重性：服务组织以最少的输入获得等效的服务质量，服务的接受者获得满意的服务，对其支付的合理性的认可。

安全性体现在每一项服务提供中都能确保服务对象的安全和服务提供者不受到伤害。

舒适性是通过提供的优质设施、设备、用品，营造的环境，人员的周到服务给服务接受者的综合物质感受。

时间性是按组织承诺的时间完成服务提供活动的要求和目标。

时间性的实现体现了服务组织的诚信。

文明性是通过提供的服务设施、设备、用品的文化含量，营造的服务环境、氛围，服务人员的文明礼貌行为、恰当的语言给服务接受者的综合精神感受。

## <<服务业组织标准体系实用教程>>

### 编辑推荐

《服务业组织标准体系实用教程》适合服务行业的管理人员和企业员工使用，可作为服务行业的企业员工培训教材，也可供中等职业学校服务类专业的师生参考。

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>