第一图书网, tushu007.com

<<投诉处理体系建立与实施指南>>

图书基本信息

书名：<<投诉处理体系建立与实施指南>>

13位ISBN编号：9787113094027

10位ISBN编号：7113094023

出版时间：2008-11

出版时间：中国铁道出版社

作者：郭庆华　等编著

页数：122

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

随着全球贸易一体化进程的加快，当今国际市场上国与国之间、地区与地区之间、企业与企业之间的竞争愈演愈烈。
竞争的焦点集中在产品和服务质量上。
在社会发展过程中，没有任何一个国家的政府，任何一个社会组织，任何一家企业能把所有的事情做得尽善尽美，把产品做得完美无缺，碧玉无瑕。
因此，任何政府机关、任何社会组织、任何企业都可能面临着它所服务的对象或它所提供的产品购买者的抱怨或投诉。
如何有效地处理投诉，变投诉为政府、组织或企业改进产品或服务的动力，国际标准化组织质量管理和质量保证技术委员会在总结和吸纳世界各国处理投诉的经验的基础上，制定并发布了ISO 10002《质量管理顾客满意组织处理投诉指南》标准，旨在增强组织的顾客满意度和组织的产品或服务竞争力。
为了帮助组织和企业准确理解和应用GB/T 19012-2008 idt ISO 10002：2004《质量管理顾客满意组织处理投诉指南》，我们着手编写了这本宣贯教材。
在本书编写过程中，著名质量管理和质量信用专家、中国产品质量协会专家委员会主任郭庆华老师编写了第三章、第四章、第五章和第六章的内容；高级工程师、国家注册审核员、资深企业管理顾问李萌老师执笔编写了第一章、第二章和第七章的内容；中国认证人员与培训机构国家认可委员会委员、国际审核员培训与注册协会（IATCA）咨询师专家组专家贾殿徐老师和著名企业管理顾问、咨询师孙庆民老师在本书的编写过程中，提出了诸多宝贵意见，并参与了本书部分章节的编写。
郭庆华老师对在本书进行了总撰。

第一图书网, tushu007.com

<<投诉处理体系建立与实施指南>>

书籍目录

第一章 概论　第一节 什么是GB/T19012标准　第二节 我国投诉处理现状　第三节 组织贯彻GB/T19012idtISO10002标准的意义　第四节 组织建立投诉处理过程的作用第二章 投诉处理相关概念与指导原则　第一节 GB/T19012-2008 idt IS0 10002：2004标准结构　第二节 投诉处理相关概念　第三节 投诉处理的指导原则第三章 投诉处理框架　第一节 承诺　第二节 方针　第三节 职责与权限第四章 策划与设计　第一节 总则　第二节 目标　第三节 行动　第四节 资源第五章 投诉处理程序的运作　第一节 沟通　第二节 投诉受理　第三节 投诉跟踪　第四节 投诉告知　第五节 投诉初步评审　第六节 投诉调查　第七节 投诉响应　第八节 沟通决定　第九节 投诉终止第六章 保持和改进　第一节 信息收集　第二节 投诉分析和评价　第三节 投诉处理过程的满意程度　第四节 投诉处理程序的监视　第五节 投诉处理过程的审核　第六节 投诉处理过程的管理评审　第七节 持续改进第七章 顾客投诉处理程序文件的结构和要点　第一节 顾客投诉处理文件结构　第二节 顾客投诉处理文件编写要点　第三节 顾客投诉处理文件范例附录一 中华人民共和国产品质量法附录二 中华人民共和国消费者权益保护法附录三 部分商品修理更换退货责任规定附录四 道路运输服务质量投诉管理规定

章节摘录

3.保密：组织投诉处理过程的设计应尽可能地保护投诉者和顾客的身份，这对于避免妨碍可能的投诉是很重要的，有些投诉者可能会害怕因提供身份详细信息而给自身带来麻烦或歧视。
在受理顾客投诉过程中，组织应将记录投诉者可能的个人信息或隐私信息与组织内部用于投诉处理信息传递的记录分别使用，通常情况下，组织可分别使用“投诉者信息一览表”或“受诉信息登记表”和“投诉信息处理反馈记录”。
4.方便：组织投诉受理的渠道应方便投诉者使用。
组织应允许投诉者在任何合理的地点或时间使用投诉处理过程，投诉过程的信息应以清楚的语言表

第一图书网, tushu007.com

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