

图书基本信息

书名：<<服务组织质量管理体系建立实施与改进>>

13位ISBN编号：9787506632744

10位ISBN编号：7506632748

出版时间：2003-1

出版时间：中国标准出版社

作者：李学方

页数：263

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

随着中国经济的快速、健康发展，服务行业在国民经济和人民生活中的重要作用日益突现，服务行业处在竞争激烈、变化迅速的市场环境中，中国的服务企业同时还面临着入世后对外开放服务市场的严峻挑战。

服务企业应用ISO 9000族标准建立和完善质量管理体系是广大服务企业提高竞争力的有效途径。

我国从1993年开始质量体系认证，最初始于制造业，直至20世纪90年代后期，服务业的质量体系认证工作才开展起来，且逐步覆盖了诸如：批发和零售、宾馆及餐饮、运输、仓储、通讯、金融、房地产、租赁以及信息技术、科技服务等领域并且渗透到公共行政管理、教育、卫生保健与社会公益事业中，发展势头迅猛。

但是由于服务业涉及的领域较广泛，这些企业如何根据自身特点建立和完善质量管理体系；作为审核人员如何有效地为企业提供增值的审核服务，已经成为企业、认证机构和审核人员共同关注的焦点。

为此方圆标志认证中心着手组织有关专家编写了系列教材，来弥补这一缺憾，《服务组织质量管理体系建立实施与改进》就是其中之一。

书籍目录

第一章 服务与服务行业概述 第一节 服务与服务组织在国民经济和人们生活中的重要作用 一、社会化专业分工的需要 二、科学和技术进步与发展的结果 三、人们生活质量的提高,离不开日益强化的社会化服务 第二节 服务业的覆盖范围 一、国际上对产业的划分 二、我国对第三产业的划分 三、国际标准中所提及的服务范围 四、服务业和第三产业的关系 第三节 服务组织建立、实施、改进质量管理体系和认证 一、服务组织面临着激烈的国内外市场竞争 二、应用ISO 9000族标准建立质量管理体系是服务组织提高竞争力的有效途径 三、服务组织质量管理体系认证情况

第二章 服务有关的术语和概念 一、产品及其分类 二、服务与服务提供 三、顾客与供方 四、服务类型的概念 五、服务的特点 六、服务特色 七、质量与服务质量 八、服务等级 九、特性与服务特性 十、服务规范与服务提供规范 十一、服务与服务提供特性的控制

第三章 ISO 9000族标准概述 第一节 ISO9000族标准的形成和变化 一、ISO9000标准的第一次发布 二、ISO9000标准的第一次改版 三、2000版ISO9000族标准的发布和实施 四、我国应用ISO9000族标准的情况 第二节 2000版ISO9000族的核心标准及其作用 一、ISO9000:2000《质量管理体系基础和术语》 二、ISO9001:2000《质量管理体系要求》 三、ISO9004:2000《质量管理体系业绩改进指南》 四、ISO19011:2002《质量和(或)环境管理体系审核指南》 第三节 2000版ISO9000族标准的特点 一、以八项质量管理原则为理论基础,与当代质量管理趋向一致 二、通用性强,适合于各行各业和提供各种类型产品企业的需要 三、适度简化 四、将ISO9001和ISO 9004作为协调一致的一对标准来使用 五、与其他管理体系标准的相容性 第四节 ISO9000族的理论基础——八项质量管理原则 一、八项质量管理原则理解要点 二、对八项质量管理原则的小结 第五节 质量管理体系基础 一、质量管理体系的理论说明 二、质量管理体系要求与产品要求 三、质量管理体系方法 四、过程方法 五、质量方针和质量目标 六、最高管理者在质量管理体系中的作用

.....第四章 ISO 9001质量管理体系要求的理解要点第五章 服务组织质量管理体系的策划和文件编制第七章 服务组织质量管理体系的持续改进附录一 全国质量管理奖评审标准(2003年)附录二 GB/Y 19025-2001质量管理 培训指南附录三 与服务有关的法律法规和标准(部分)

章节摘录

第一章 服务与服务业概述 第一节 服务与服务组织在国民经济和人们生活中的重要作用
进入21世纪以来,以各种类型和各种规模形成的服务行业,在国民经济和人们生活中起到越来越重要的作用。

2000年世界贸易出口额为7.6万亿美元,其中服务贸易出口额已达1.42万亿美元,占世界贸易出口额五分之一左右。

不少国家半数以上的就业岗位是由服务业提供的,现在服务业在国民经济和社会发展中已占有十分重要的位置。

服务业的重要作用是由于以下原因所决定的。

一、社会化专业分工的需要 社会化专业分工是生产力发展的必然结果。

作为生产力的发展过程,使得一部分为生产过程服务的过程,或者作为直接劳动的附带性劳动,从生产过程中分离出来,形成了一种新的行业。

如从生产企业中,将销售服务、运输服务、包装服务单独形成了服务性企业;现在这种专业化的分工已经高度的社会化、规范化,体现在各种接待服务、通讯服务、运输服务、维修服务、公用事业服务、贸易服务、金融和保险服务以及科技和咨询服务等领域。

一、科学和技术进步与发展的结果 当代科学和技术的进步日新月异,高新技术为生产力的提高增加了动力和活力,也促进了服务业的现代化。

科技进步对服务业的影响体现在: 1.扩大了传统的服务领域,产生了一批新服务行业 随着计算机、办公自动化的应用和普及,社会已进入了信息化时代,伴随着信息化的要求,出现了与计算机有关的硬件维修和软件开发等一系列服务活动;随着信息化的需求,各种信息处理和通讯服务的市场迅猛扩大;科技进步还对与高新技术相关的服务行业,产生了巨大的影响,如金融业、邮电业、广告业、物流中心等。

2.提高了服务业的效率和质量,改善了服务人员的服务条件 由于科学和技术的进步,为服务领域工作的人员提供了现代化的服务手段,如自动售货机、自动取款机在流通领域的应用,大型喷气式客机用于航空运输,通过网络了解有关的服务信息等。

.....

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>