

<<汽车维修服务质量评价与服务认证>>

图书基本信息

书名：<<汽车维修服务质量评价与服务认证>>

13位ISBN编号：9787506661119

10位ISBN编号：750666111X

出版时间：2010-12

出版时间：中国标准出版社

作者：许前

页数：92

字数：151000

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>

<<汽车维修服务质量评价与服务认证>>

内容概要

本书是在“ 十一五 ” 国家科技支撑计划重点项目 “ 国家重点领域认证认可推进工程 ” 中 “ 服务质量评价技术研究及其在公共服务领域的应用 ” 课题研究的基础上编写的。

本书通过对汽车维修服务特性、服务分类、服务过程进行分析和研究，建立了汽车维修服务质量评价模型和评价指标体系；阐述了汽车维修服务认证的测评准则、服务要求以及认证实施规则的具体内容；详细介绍了运用马田系统进行指标筛选和服务质量评价的过程以及汽车维修服务认证示范工作的开展和取得的成果。

本书可作为汽车维修服务研究、教学及服务认证人员的参考用书。

第1章 汽车维修服务概论 1.1 我国汽车维修行业的发展及现状 1.1.1 我国汽车维修行业的发展 1.1.2 我国汽车维修行业的现状 1.2 汽车维修服务及其相关基本概念 1.2.1 过程 1.2.2 产品 1.2.3 服务 1.2.4 特性 1.2.5 质量特性 1.2.6 质量 1.2.7 要求 1.2.8 等级 1.2.9 返工 1.2.10 返修 1.2.11 降级 1.2.12 报废 1.2.13 汽车维修 1.3 汽车维修服务特性 1.3.1 服务的特性 1.3.2 汽车维修服务的特性 1.4 汽车维修服务分类 1.4.1 按业务范围分类 1.4.2 按经营主体分类 1.5 汽车维修业的开业条件 1.5.1 人员 1.5.2 组织管理 1.5.3 质量管理 1.5.4 安全生产 1.5.5 环境保护 1.5.6 设施条件 1.5.7 设备条件 1.5.8 量具及检测设备的定期检定第2章 汽车维修服务过程识别 2.1 过程方法和管理的系统方法 2.1.1 过程方法 2.1.2 管理的系统方法 2.2 服务质量环 2.2.1 服务市场开发过程 2.2.2 服务设计过程 2.2.3 服务提供过程 2.2.4 服务业绩分析与改进 2.3 汽车维修服务核心流程 2.3.1 预约 2.3.2 准备工作 2.3.3 接车及制单 2.3.4 维修作业 2.3.5 质检及内部交车 2.3.6 交车及结算 2.3.7 跟踪回访 2.4 汽车维修服务的接触分析 2.4.1 服务接触概述 2.4.2 汽车维修服务蓝图第3章 汽车维修服务质量评价模型 3.1 汽车维修服务质量特性分析 3.1.1 汽车维修服务质量特性 3.1.2 影响汽车维修服务质量的因素 3.2 汽车维修服务质量评价模型与指标体系 3.2.1 几种典型服务质量评价模型 3.2.2 基于组织支撑质量和顾客感知的服务质量评价模型 3.2.3 服务质量测评指标体系 3.2.4 服务质量评价方法第4章 汽车维修服务认证 4.1 质量认证概述 4.1.1 质量认证的产生和作用第5章 汽车维修服务认证示范附录一 汽车维修组织支撑质量评价标准附录二 汽车维修服务质量调查表(顾客感知服务质量)附录三 汽车维修服务质量调查表(组织支撑质量)附录四 汽车维修服务认证试点实施方案参考文献

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>