

# 《服务认证通用知识与技术》

## 图书基本信息

书名：《服务认证通用知识与技术》

13位ISBN编号：9787506682222

出版时间：2016-5-1

页数：206

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《服务认证通用知识与技术》

## 内容概要

《服务认证通用知识与技术》系统地阐述了服务认证审查员应知应会的内容，读者可根据具体服务业的特点，以及相关国家标准、行业标准或认证要求结合使用。在《服务认证通用知识与技术》前五章中给出了服务认证有关的通用基础知识，包括国内外服务行业发展现状与趋势、服务相关理论与技术、主要的法律法规与其他要求、服务认证相关技术标准、服务认证关键技术等知识，并对服务认证试点的有关案例进行分析，介绍了典型的服务认证关键技术，易于读者学习和掌握。第六章重点介绍了服务认证审查员的基本要求和管理工作，包括服务认证审查员注册级别分类、申请注册的教育经历和工作经历要求、保持资格要求、个人行为规范等内容，使读者全面系统地了解有关服务认证相关知识和对服务认证审查员的基本要求。

我国从2004年起至今已开展了绿色市场认证、体育服务认证、信息安全服务资质认证和汽车玻璃零配安装服务等认证工作，但对于服务认证人员缺乏统一的培训教材和统一的注册管理要求。鉴于此，中国认证认可协会（CCAA）组织专家团队，研究信息化时代下的服务技术和认证新模式，确定服务认证审查员应该掌握的基本知识和注册基本要求，并将这些知识和服务认证审查员注册管理要求编写成我国服务认证注册审查员统编教材《服务认证通用知识与技术》，以期让更多从事服务认证的相关人员系统学习和掌握这些知识，让有志成为服务认证审查员的质量工作者全面了解应知应会内容。

本书力求系统地给出服务认证审查人员应知应会的内容，读者需要结合具体服务的特点，学习已有的国家、行业标准或认证细则。本书更多地给出了服务认证有关的通用基础知识，包括国内外服务行业发展现状与趋势、服务相关理论与技术、主要的法律法规与其他要求、服务认证相关技术标准、服务认证关键技术等知识，并对试点服务认证的有关案例进行分析，介绍典型的服务认证关键技术，易于读者学习和掌握。本书第六章重点介绍了服务认证审查员的基本要求和管理工作，包括服务认证审查员注册级别分类、申请注册的教育经历和工作经历要求、保持资格要求、个人行为规范等内容，使读者能够全面系统地了解有关服务认证相关知识和对服务认证审查员的基本要求。

本书为提升认证审查员综合技能、扩大我国服务认证人才队伍具有积极的促进作用，可以作为服务认证审查员的培训教材，也可为服务业企业的质量管理和质量技术人员提升服务综合技能提供指导。

## 书籍目录

- 第一章 服务行业发展趋势
  - 第一节 国外服务业发展现状与趋势
  - 第二节 国内服务业发展现状与趋势
  - 第三节 国内外服务业发展对比
- 第二章 服务及其相关理论与技术
  - 第一节 服务基本概念及其分类理论
  - 第二节 服务领域典型理论与技术
  - 第三节 服务领域典型管理理论与技术
  - 第四节 服务领域典型质量管理方法
  - 第五节 服务补救技术
  - 第六节 服务质量
- 第三章 服务相关法律法规与其他要求
  - 第一节 概述
  - 第二节 主要法律法规
  - 第三节 相关标准
- 第四章 服务认证概述
  - 第一节 国内外服务认证概述
  - 第二节 服务认证基础
  - 第三节 服务认证通用要求
- 第五章 服务认证技术
  - 第一节 合格评定技术
  - 第二节 服务认证关键技术
  - 第三节 服务认证实践
- 第六章 我国认证认可制度及服务认证审查员管理
  - 第一节 我国认证认可制度
  - 第二节 服务认证审查员管理

# 《服务认证通用知识与技术》

## 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:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)