

# 《投诉处理的外部争议解决方案》

## 图书基本信息

书名：《投诉处理的外部争议解决方案》

13位ISBN编号：9787506650731

10位ISBN编号：7506650738

出版时间：2008-12

出版社：中国标准出版社

页数：371

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)

# 《投诉处理的外部争议解决方案》

## 内容概要

《投诉处理的外部争议解决方案》主要内容：为了帮助企业，特别是没有通过ISO 9000质量管理体系认证企业的相关人员，能够更好地理解ISO 10003国际标准相关内容，《投诉处理的外部争议解决方案》特别采用将ISO 10003和ISO 9001相比较的论述方法，从ISO 9001和ISO 10003的基本概念谈起，对ISO 10003相关内容进行探讨，帮助我们理解和掌握ISO 10003的相关内容。

# 《投诉处理的外部争议解决方案》

## 书籍目录

第一章 外部争议解决概述第一节 ISO10003外部争议解决的基本概念第二节 ISO10003外部争议解决的方法第三节 ISO10003与ISO10001、ISO10002的关系第四节 ISO10003和GB / T17242的关系第二章 ISO10003与质量管理第一节 ISO10003和ISO9000系列的外在关系第二节 ISO10003和ISO9001的内在关系第三节 ISO10003和ISO10002的比较第三章 ISO10003与顾客满意第一节 ISO10003和顾客满意基本理论第二节 ISO10003和顾客满意定义第三节 ISO10003和顾客满意公式第四节 ISO10003和增强顾客满意的基本原则第四章 ISO10003概述第一节 ISO10003的结构框架第二节 ISO10003的关键术语第三节 ISO10003的11项指导原则第四节 ISO10003的13个附录第五章 外部争议解决与最高管理者第一节 制定外部争议解决方针第二节 外部争议解决和最高管理者职责第六章 制定外部争议解决程序第一节 制定外部争议解决程序第二节 制定程序文件的诊断、设计和试验阶段第三节 确定外部争议解决目标和配置相应资源第七章 外部争议解决程序的实施第一节 外部争议解决的基本流程第二节 外部争议解决的准备第三节 外部争议解决方案的选择第四节 外部争议解决方案的实施第八章 对外部争议解决过程的监视与改进第一节 对外部争议解决过程的监视第二节 对外部争议解决过程的管理评审第三节 对外部争议解决过程的改进第九章 实施ISO10003的注意事项第一节 实施ISO10003要结合我国国情第二节 ISO10003和非正常投诉的关系第十章 顾客投诉的外部争议解决案例附录一 ISO10003：2007质量管理顾客满意组织外部争议解决指南（参考译文）附录二 产品质量申诉处理办法附录三 GB / T17242—1998投诉处理指南附录四 国家重大食品安全事故应急预案参考文献

# 《投诉处理的外部争议解决方案》

## 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)