

处理投诉与非正常投诉最新法律文件集萃



[处理投诉与非正常投诉最新法律文件集萃_下载链接1](#)

著者:

出版者:

出版时间:2008-7

装帧:

isbn:9787506649315

《处理投诉与非正常投诉最新法律文件集萃》主要内容：2004年3月以来，北京方圆万里行应用技术研究院和中国标准出版社标准法律事务部秉承标准服务于企业的宗旨，先后为佛山市工艺总厂有限公司、深圳市百泰珠宝首饰有限公司等获得“中国名牌”或“国家免检”称号的几十家大型企业制定了采用ISO投诉处理系列标准的《处理投诉指南》企业标准，用于指导企业处理投诉，这是我国第一批采用该国际标准指导处理投诉工作的企业，使企业处理投诉的水平有了明显提高。

目前，学习、借鉴、运用ISO投诉处理系列标准在全国范围内已形成高潮，处理投诉与非正常投诉的有关理论和实践也已成为所有企业乃至政府有关部门关注的焦点。与此同

时，我国也及时颁布了GB／T19012——2008《组织处理投诉指南》国家标准，并将于2008年12月1日正式实施。该国家标准的颁布实施，将使我国广大企业及所有组织的投诉处理工作更趋规范化。

作者介绍:

目录:

[处理投诉与非正常投诉最新法律文件集萃_下载链接1_](#)

标签

评论

[处理投诉与非正常投诉最新法律文件集萃_下载链接1_](#)

书评

[处理投诉与非正常投诉最新法律文件集萃_下载链接1_](#)