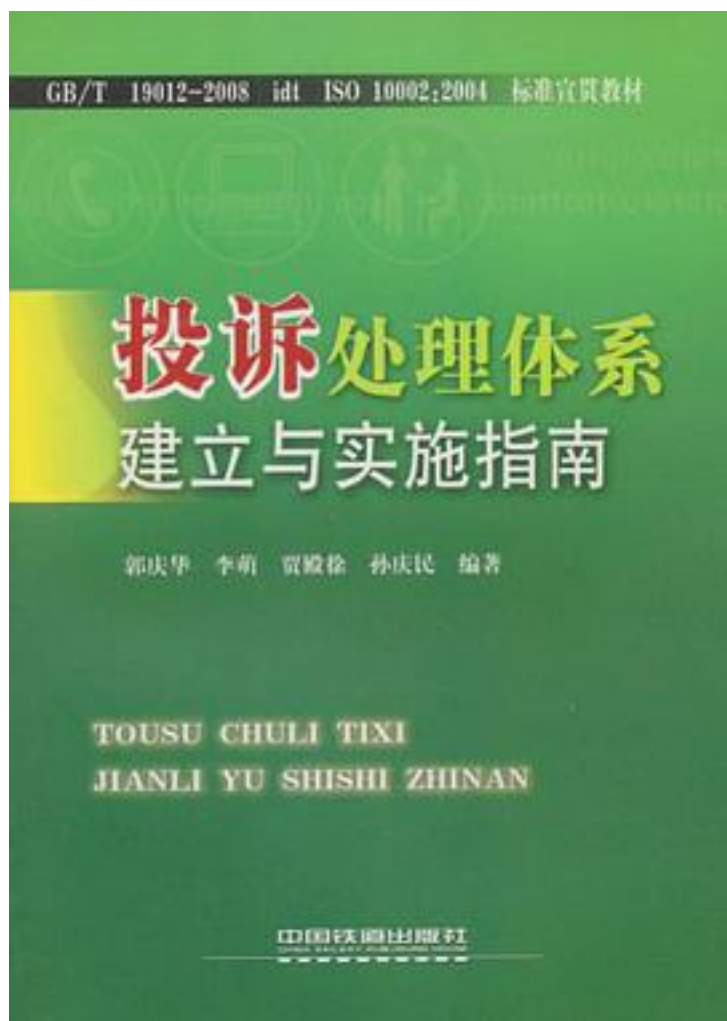


投诉处理体系建立与实施指南



[投诉处理体系建立与实施指南_下载链接1](#)

著者:

出版者:

出版时间:2008-11

装帧:

isbn:9787113094027

《投诉处理体系建立与实施指南》部分章节的编写。郭庆华老师对在《投诉处理体系建

立与实施指南》进行了总撰。为了帮助组织和企业准确理解和应用GB/T 19012-2008 idt ISO 10002: 2004《质量管理顾客满意组织处理投诉指南》，我们着手编写了这本宣贯教材。

在《投诉处理体系建立与实施指南》编写过程中，著名质量管理、质量信用专家、中国产品质量协会专家委员会主任郭庆华老师编写了第三章、第四章、第五章和第六章的内容；高级工程师、国家注册审核员、资深企业管理顾问李萌老师执笔编写了第一章、第二章和第七章的内容；中国认证人员与培训机构国家认可委员会委员、国际审核员培训与注册协会（IATCA）咨询师专家组专家贾殿徐老师和著名企业管理顾问、咨询师孙庆民老师在《投诉处理体系建立与实施指南》的编写过程中，提出了诸多宝贵意见，并参与了《投诉处理体系建立与实施指南》部分章节的编写。郭庆华老师对在《投诉处理体系建立与实施指南》进行了总撰。

作者介绍:

目录:

[投诉处理体系建立与实施指南_下载链接1](#)

标签

评论

[投诉处理体系建立与实施指南_下载链接1](#)

书评

[投诉处理体系建立与实施指南_下载链接1](#)