



Liste des documents applicables :

Procédures et norme :		
Immatriculation	Révision	Titre du document
POQ	00	Politique et objectif qualité
MAQ	00	Manuel assurance qualité
OER	00	Organisation et Responsabilité
PRD	00	Procédure de Revue du Comité Qualité locale
NFX50730	97	Qualité d'accueil dans les OTSI
Fiches d'instruction :		
FI 01	00	Accueil comptoir
FI 02	00	Accueil téléphonique
FI 03	00	Gestion courrier
FI 04	00	Information événementielle
FI 05	00	Gestion des listes d'information
FI 06	00	Information nécessitant une recherche
FI 07	00	Gestion des affiches
FI 08	00	Gestion des présentoirs
FI 09	00	Maîtrise des demandes de doc. par un prestataire
FI 10	00	Gestion des stocks O.T.
FI 11	00	Les règles de bonne conduite et de confidentialité
FI 12	00	Ventes de produits/visites au comptoir
FI 13	00	Billetterie spectacle
FI 14	00	Statistiques fréquentation comptoir
FI 15	00	Location vélos
FI 16	00	Service réceptif
FI 17	00	Traitement des incidents
FI 18	00	Gestion des plannings
FI 19	00	Gestion de la documentation nationale
FI 20	00	Mode opératoire téléphone
FI 21	00	Mode opératoire en-têtes et images
FI 22	00	Mode opératoire création de formulaire
FI 23	00	Mode opératoire gestion des fichiers

Révision :	01	Du :	10/09/2000	Page :	1/2
Le Responsable Qualité :					