

MANUEL QUALITE

Office de Tourisme *de* Grenoble

NF X 50-72

Exemple COTTILLE

Le Responsable Qualité :

Office de Tourisme de Grenoble
MANUEL QUALITE - **MAQ Révision 00**

Page n° 1 sur 19
DATE : 22/11/2000

MANUEL QUALITE
Office de Tourisme de Grenoble
NF X 50-730 : 1997 (F)

1. OBJET ET DOMAINE D'APPLICATION :	3
1.1 OBJET :	3
1.2. DOMAINE D'APPLICATION :	3
1.3 L'OFFICE DE TOURISME DE GRENOBLE :	3
2. DOCUMENT DE REFERENCE :	4
3. DEFINITIONS ET ABREVIATIONS UTILISEES :	4
4. ORGANISATION QUALITE DE L'OFFICE DE TOURISME DE GRENOBLE :	5
4.1 INTRODUCTION :	5
4.2 ENGAGEMENT DE LA DIRECTION ET DE L'ENSEMBLE DU PERSONNEL :	5
4.3 MANUEL QUALITE (REF. : § 2.2 ANNEXE 5).....	7
5. DISPOSITIONS POUR OBTENIR LA QUALITE DU SERVICE ACCUEIL (REF. : NF X 50 730):	9
5.1 APPROCHE :	9
5.2 CONTACT.....	10
5.3 INFORMATION :	11
5.4 ACCUEIL TELEPHONIQUE	13
5.5 SERVICE PAR COURRIER.....	14
5.6 ACCUEIL DES VISITEURS DE LANGUE ETRANGER.....	15
5.7 MAITRISE DE GESTION ET DE DIFFUSION DES DOMAINES D'INFORMATION (REF. : § 2.4 ANNEXE 5):	15
5.8 TRAITEMENT DES PROBLEMES (REF. : § 2.5 ANNEXE 5) :	16
5.9 INFORMATION ET FORMATION DU PERSONNEL (REF. : § 2.6 ANNEXE 5) :	17
5.10 ENREGISTREMENTS RELATIF A LA QUALITE (REF. : § 2.7 ANNEXE 5):	17
5.11 AUDIT QUALITE (REF. : NF X 50 730 : 1997 : 01 :94):.....	18
6. ANNEXE A : LISTE DES DOMAINES D'INFORMATION A GERER :	18

Exemple COTTILLE