

<<电信服务质量评价>>

图书基本信息

书名：<<电信服务质量评价>>

13位ISBN编号：9787115210807

10位ISBN编号：7115210802

出版时间：1970-1

出版时间：人民邮电出版社

作者：王建，郑惠莉 著

页数：282

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：<http://www.tushu007.com>

<<电信服务质量评价>>

前言

20世纪80年代以来,全球经济结构进入了新一轮以“信息通信技术(ICT)为核心的新技术广泛采用”为特征的结构转型期。

在ICT的推动和市场需求拉动的强大作用下,全球电信业正在向信息服务业转型。

从发达国家的普遍规律来看,随着信息服务的地位和作用越来越突出,提供信息的内容和提供信息服务的行为对社会产生的影响也日益突出。

无疑,转型赋予了电信业更多的发展机遇和空间,但同时也对电信行业监管、电信产业链以及电信运营企业带来诸多新的挑战,这其中电信服务质量问题尤为突出。

随着电信服务的多元化发展,特别是以“存储转发”为标志的信息类电信增值服务的不断推出,电信服务对客户的影响范围进一步延伸。

虽然“网络的安全性、可靠性”、“服务场所的便利性”、“计费的准确性”等基础建设和服务方面的“硬”质量指标已经非常优秀,广大客户充分感受到了电信企业“无所不在”、“无所不能”的网络和服务。

然而“无孔不入”的垃圾信息、欺诈信息、恶意信息等无价值的服务却又严重影响了广大客户的良好感知。

目前,国内外的电信服务质量管理实践中,尚无信息内容质量内涵的界定和评价标准。

针对这一现状,本书提出了“通信软质量”的概念,试图来完善和拓展现有电信服务质量的内涵,基于此,以“基于客户导向”和“基于服务全过程”为原则,进一步研究和构建客户全面感知的电信服务质量评价体系。

在全球经济一体化的推动下,我国电信业向“信息大服务”转变已成为不可逆转的趋势,我国电信业将进入新的历史发展阶段,在这一转型的重要时期重新系统地审视和研究电信服务质量,以期能对我国电信监管机构和电信企业提供一些帮助和借鉴。

<<电信服务质量评价>>

内容概要

《电信服务质量评价》在介绍服务与服务质量的基础上，深入分析了电信行业的发展及电信服务质量管理的现状和存在的问题，指出目前电信服务质量的内涵存在缺失，由此提出通信软质量的概念，定义全面可感知的电信服务质量是由软质量与硬质量共同构成的。

遵循“需求（客户）—实现（感知价值）—保证（感知质量）—满意（客户）”这一闭环管理思路，提出了以客户为核心，以服务实现的全过程为研究主线的电信服务质量评价体系构建框架模型，依据该框架模型分别从定性、定量两个角度进行了电信服务质量探查研究和描述性研究，构建出新的电信服务质量评价体系，并进行了评价实施的实证研究和质量控制研究。

以垃圾短信和恶意电话的识别和拦截为例，运用数据挖掘方法，进行了提升通信软质量的应用研究。

《电信服务质量评价》既可供通信类院校经济管理专业的学生学习，也可供通信企业的管理与服务人员参考。

<<电信服务质量评价>>

书籍目录

第1章 导言 11.1 研究背景 11.1.1 电信业迎来新的发展阶段 11.1.2 电信服务质量问题 21.2 研究的意义、内容与方法 51.2.1 研究意义 51.2.2 内容与思路框架 51.2.3 目的和方法 7

第2章 服务与服务质量研究概述 82.1 服务的定义与特点 82.1.1 服务的定义 82.1.2 服务的特性 112.1.3 服务运营管理的特点 122.2 服务管理 142.2.1 服务管理理论研究的阶段 142.2.2 服务管理的概念 162.3 服务质量 172.3.1 质量的定义 172.3.2 服务质量的定义 182.3.3 感知服务质量内涵演进 202.3.4 感知服务质量的构成维度 232.4 服务质量管理 252.4.1 服务质量管理模式 252.4.2 服务承诺 262.4.3 服务补救 262.5 服务接触 272.5.1 服务接触概述 272.5.2 服务接触的种类 282.5.3 服务接触中顾客感知的来源 292.6 与服务质量相关的几个概念 302.6.1 顾客满意 312.6.2 顾客感知价值 362.6.3 顾客忠诚 402.6.4 几个概念之间的相互关系 43

第3章 电信业发展概述 453.1 电信产业属性及电信服务 453.1.1 电信业的产业属性 453.1.2 电信服务的内容 463.2 电信服务特征分析 483.2.1 电信业的经济特征 483.2.2 电信产品的主要特点 523.3 我国电信业发展历程 533.3.1 起步阶段(1949年~1978年) 533.3.2 腾飞阶段(1978年~1982年) 543.3.3 网络数字化时代(1982年~1998年) 553.3.4 光通信/移动通信时代(1998年~2007年) 563.3.5 “万物互联”时代(2008年~) 573.4 电信业在国民经济中的地位和作用 583.4.1 电信业是国民经济的基础产业 593.4.2 电信业是国民经济的先导产业 593.4.3 电信业是国民经济的战略产业 603.5 电信业向信息服务业转型 623.5.1 电信业转型的背景 633.5.2 信息服务业的内涵 643.5.3 电信业转型的方向 663.5.4 转型中产业结构的调整 683.6 新一轮重组后电信市场竞争分析 703.6.1 电信重组历史概述 703.6.2 新一轮重组后三大运营商实力对比分析 723.6.3 电信重组后三大运营商的竞争分析 743.6.4 三大运营商的竞争方向 77

第4章 电信服务质量管理 804.1 电信服务质量 804.1.1 电信服务质量的内涵 804.1.2 确保和提高服务质量的意義 814.2 电信服务质量管理的发展 834.2.1 国际电信服务质量管理的发展 834.2.2 我国电信服务质量管理的发展 854.3 电信服务质量管理现状分析 864.3.1 行业发展对服务质量管理提出更高的要求 864.3.2 质量监管难度不断加大 884.3.3 用户投诉居高不下 894.3.4 电信服务质量管理重心的转移 914.3.5 新的电信格局对电信服务质量的挑战 924.3.6 电信服务质量水平发展不均衡 934.4 我国电信服务质量管理问题分析 944.4.1 管理跟不上行业发展的需要 944.4.2 质量监管有待创新 974.4.3 缺乏法律的有力保障 984.4.4 电信服务质量内涵存在缺失 994.5 通信软质量 1004.5.1 软质量的提出 1004.5.2 软质量的定义 1014.5.3 软质量的内涵 102

第5章 评价体系构建原理和思路 1055.1 感知服务质量的评价 1055.1.1 感知服务质量评价模型 1055.1.2 评价方法 1145.1.3 感知质量评价进一步探讨 1265.2 感知服务质量评价方法比较 1275.2.1 评价方法比较概述 1275.2.2 SERVQUAL方法在通信服务质量评价中的局限性 1355.3 电信服务的全面管理过程 1365.3.1 电信服务价值链及其发展 1365.3.2 服务是电信企业的生产活动 1405.3.3 服务是电信企业的管理活动 1405.4 电信服务质量评价体系的构建思路 1415.4.1 客户全面感知电信服务质量评价体系的建立原则 1415.4.2 对“基于客户导向”的理解 1415.4.3 对“基于服务全过程”的理解 1455.5 电信服务质量评价体系构建框架模型 1465.5.1 框架模型的提出 1465.5.2 评价指标体系的生成 1475.5.3 电信服务质量的持续改进 149

第6章 电信服务质量的探查研究 1506.1 电信客户需求分析 1506.1.1 电信业务分类 1506.1.2 电信业务需求描述 1546.2 电信服务接触模型 1576.2.1 基于eTOM的电信服务接触模型 1576.2.2 基于服务蓝图的电信服务接触模型 1586.2.3 电信服务接触面与电信服务质量 1596.3 电信客户价值分析 1606.3.1 客户价值的构成 1606.3.2 客户价值要素 1616.4 电信服务质量要素分析 163

第7章 电信服务质量的描述性研究 1687.1 研究方法 1687.1.1 数据研究步骤和方法 1687.1.2 评价结果的度量方法 1727.1.3 研究基本前提与假设 1747.2 调研设计 1747.2.1 问卷设计 1747.2.2 问卷调研范围和调研对象 1757.3 问卷回收 1767.4 数据处理和分析 1777.4.1 量表测项的纯化 1777.4.2 探索性因子分析 1787.4.3 验证性因子分析 1817.4.4 信度和效度分析 1837.4.5 二阶因子分析 1867.5 电信服务质量指标体系和概念模型 1887.5.1 电信服务质量指标体系 1887.5.2 电信服务质量概念模型 1907.6 与SERVQUAL模型的对比分析 1917.6.1 以SERVQUAL模型为参照 1917.6.2 以电信服务质量模型为参照 1927.7 指标权重的计算 193

第8章 电信服务质量评价与控制 1958.1 总体评价及结果分析 1958.1.1 评价得分计算 1958.1.2 评价结果分析 1978.1.3 分析总结 2038.2 分类评价及结果分析 2048.2.1 人口统计特征的方差分析 2048.2.2 客户评价的多重比较 2068.2.3 分析总结 2108.3 电信产业链各环节功能分析 2118.3.1 内容提供环节 2128.3.2 应用提供环节 2138.3.3 网络运营环节 2138.3.4 业务服务提供环节 2148.3.5 终端提供环节 2148.3.6 客户环节 2158.4 电信服务质量的控制 2158.4.1 通信质量控制 2158.4.2 服务质量控制

<<电信服务质量评价>>

2168.4.3 信息内容质量控制 218第9章 提升通信软质量的途径与应用 2209.1 提升通信软质量的主要途径
2209.1.1 制定法律法规 2209.1.2 加强行业自律 2219.1.3 增强产业合作 2219.1.4 注重技术创新 2229.1.5 拓展
终端功能 2229.2 提升通信软质量的技术创新途径分析 2229.2.1 垃圾短信的监控和拦截技术 2229.2.2 垃圾
短信的识别技术 2259.2.3 恶意电话的拦截和识别技术 2269.2.4 数据挖掘技术在软质量提升中的运用
2269.3 数据挖掘技术介绍 2269.3.1 数据挖掘概念的提出和内涵 2279.3.2 数据挖掘的理论基础 2289.3.3 数
据挖掘在商业中的应用 2299.3.4 数据挖掘的过程 2309.3.5 数据挖掘方法 2329.4 软质量提升应用案例一—
—垃圾短信拦截 2359.4.1 问题描述 2359.4.2 点对点垃圾短信监控方案 2389.4.3 数据挖掘提升模型建立
2399.4.4 实施及评价 2469.5 软质量提升应用案例二——恶意电话拦截 2479.5.1 问题描述 2479.5.2 恶意电
话拦截方案设计 2489.5.3 数据挖掘提升模型建立 250附录1 客户使用电信业务形成的价值感知分析 260
附录2 服务质量调查问卷 269附录3 质量要素与问卷对应表 273附录4 总体评价的差异显著性比较 276参
考文献 281

<<电信服务质量评价>>

章节摘录

3. 相互交往的关系模式 关系质量是指顾客与服务提供者在长期互动关系中形成的质量感知，或顾客对服务人员的信任感与顾客双方关系的满意程度。关系模式认为服务过程具有关系特征，顾客对服务的感知会随着关系的发展而变化。即使一次性的服务中，也会产生一系列的服务接触，并存在许多关键时刻，引起顾客对感知服务质量的变化。

关系模式强调感知服务提供者和顾客双方的共同影响。在员工和顾客的互动关系中，形成质量感知，进行价值交换行为，相互促进质量的感知，形成长期关系。

互动是质量的基本要素，互动关系包括人与人的接触，也包括人与机器或系统的接触。

2.4.2 服务承诺 服务承诺是对所提供的服务内容和服务质量的一种保证，是由服务过程的不确定性导致的。

其本质是保持与顾客的联系与沟通，促进服务企业持续地改善服务，维护顾客利益和维持顾客忠诚；其基本指导思想是通过对服务满意或服务内容的承诺，实施服务质量控制，做好服务补救工作。

首先，有效的服务承诺是形成和影响顾客服务期望的一个关键因素，要求企业必须将服务注意力集中在顾客及其顾客的期望上，而不是按照管理者的期望行事；另外，服务承诺还能帮助企业建立明确、清晰的服务标准，促使企业明确定义员工的要求和期望，为员工提供服务为导向的目标；服务承诺还能促进反馈，受到承诺的顾客会更加主动地确认并投诉，以使企业更加快速和全面地获得反馈信息，使服务达到标准；最后，服务承诺要求企业采取补救行为，反思出现类似问题的原因，促进企业对服务质量的改进和提高。

值得注意的是，服务承诺对保证和提高服务质量有积极作用，同时过度承诺也将导致顾客不满意，影响感知质量。

在服务实践中，提高服务质量可以通过满足或超越顾客期望值和通过控制顾客的期望值两种途径来实现。

服务承诺对服务质量有积极意义，但并非适合所有企业和各种服务环境。

<<电信服务质量评价>>

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:<http://www.tushu007.com>