

<<服务外包企业质量管理>>

图书基本信息

书名：<<服务外包企业质量管理>>

13位ISBN编号：9787122130112

10位ISBN编号：7122130118

出版时间：2012-2

出版时间：化学工业出版社

作者：刘北林，付玮琼 主编

页数：216

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>

<<服务外包企业质量管理>>

前言

在生产和服务环节国际分工细化的环境下，服务外包产生了。服务外包对各国经济的发展产生了重要的影响，将成为未来全球经济发展新的亮点。我国作为经济快速发展中的国家，具有广阔的市场，并且劳动力资源成本相对较低，加上我国政治环境安定，经济环境稳定且日益增长，我国已逐渐成为跨国公司服务外包的理想目标国，所以发展服务业外包产业是我国发展服务业必须抓住的机遇。要促进服务外包发展，首先要抓住质量这个关键要素，服务外包的质量得不到保证，服务外包业的发展就会缺少保障。

在服务外包过程中，如何控制服务外包的质量，成为发包方非常重视同时又是非常难以把握与控制的问题。

研究服务外包质量管理问题，是发包方和承包方共同关注的难题。

服务外包质量管理的根本目的是不断提升发包方的满意度，服务外包质量管理问题是一个系统工程，需要统筹考虑，全面规划，通过全员、全程、全面的管理来实现服务质量的提升，达到管理的真正目的。

本书研究的内容主要包括了以下几个方面： 检验、控制和提高服务外包质量的方法与技能； 以发包方为中心的客户关系管理； 建立、审核、规划服务外包质量管理体系； 控制和激励服务外包质量管理。

全书由刘北林、付玮琼任主编，谢红燕任副主编，其中第一章~第六章由付玮琼编写，第七章由谢红燕编写，前期资料由研究生丁旭、李莹莹、赵晓伟参与收集和整理，全书由刘北林、刘莉统审。特别感谢白世贞、詹帅、林青、李泽飞、徐娜、尤冰、徐辉对本书在写作过程中的大力支持。

由于编写者水平有限，书中难免有不当之处，恳请广大读者批评、指正。

编者 2011年10月

<<服务外包企业质量管理>>

内容概要

在服务外包产业蓬勃发展的今天，服务外包的质量也成为研究的关键问题之一，本书从发包方即服务外包企业的角度首次提出了服务外包质量管理的过程及内涵，内容包括研究、检验、控制和提高服务外包质量的方法与技能；以发包方为中心的客户关系管理；建立、审核、规划服务外包质量管理体系；控制和激励服务外包质量管理等内容。

本书可供高等院校相关专业师生学习专业知识使用，也可供服务外包行业人员从事管理工作时参考使用。

<<服务外包企业质量管理>>

书籍目录

第一章 服务外包企业质量管理导论

本章学习目标

案例导读 注重质量管理对服务外包企业具有重大的意义

第一节 服务外包与质量管理

- 一、服务外包
- 二、质量管理
- 三、服务外包过程中的质量管理

第二节 服务外包企业质量理念——顾客满意与顾客关系

- 一、服务外包企业顾客满意与顾客忠诚概述
- 二、服务外包企业顾客关系管理
- 三、服务外包企业顾客感知服务质量的形成与评价
- 四、以顾客为中心的服务外包企业质量管理模式

第三节 服务外包企业质量管理基本原理

- 一、系统原理
- 二、PDCA循环
- 三、全面质量管理
- 四、质量保证, 质量控制及监督
- 五、人本原理

思考练习题

案例 改善呼叫中心的质量管理

第二章 服务外包企业质量指南——ISO 9001: 2008版标准

本章学习目标

案例导读

第一节 ISO 9001: 2008版概述要素

- 一、八项管理原则
- 二、概述及范围
- 三、基本术语
- 四、与2000版的区别

第二节 ISO 9001: 2008版标准的核心要素

- 一、质量管理体系
- 二、管理职责
- 三、资源管理
- 四、产品实现
- 五、测量、分析和改进

第三节 服务外包企业质量相关标准的实施

- 一、服务外包企业质量总要求
- 二、服务外包企业质量管理职责
- 三、服务外包企业采购质量
- 四、服务外包企业质量改进

思考练习题

案例 立思辰获外包服务质量管理体系认证证书

第三章 服务外包企业质量管理技能

本章学习目标

案例导读

第一节 服务外包企业质量统计方法

<<服务外包企业质量管理>>

- 一、基本统计工具和方法
- 二、模糊集合论方法
- 三、QFD和APQP
- 四、显著性检验
- 五、统计抽样

第二节 服务外包企业6 质量管理

- 一、服务外包企业质量管理的组织
- 二、服务外包企业质量管理的实施
- 三、服务外包企业质量管理的改进

第三节 服务外包企业质量检验技术及方法

- 一、服务外包企业质量检验及分类
- 二、服务外包企业质量感官检验和理化检验
- 三、服务外包企业质量测量系统分析法

思考练习题

案例 东风公司质量管理工作的信息系统

第四章 服务外包企业质量管理体系建立及审核

本章学习目标

案例导读 IT服务外包企业质量管理质量策划具有重大意义

第一节 服务外包企业质量管理体系策划

- 一、服务外包企业质量策划的解释
- 二、服务外包企业质量目标策划
- 三、服务外包企业质量管理运行过程策划
- 四、服务外包企业质量策划应注意的问题

第二节 服务外包企业质量管理体系计划

- 一、服务外包企业质量计划定义
- 二、服务外包企业质量计划依据
- 三、服务外包企业质量计划内容

思考练习题

案例 对江汉油田物业服务质量管理体系建立与审核的探讨

第五章 服务外包企业质量审核

本章学习目标

案例导读

第一节 服务外包企业质量审核工作知识准备

- 一、服务外包企业质量审核有关术语
- 二、服务外包企业质量审核原则和类型
- 三、服务外包企业质量审核策划及实施
- 四、服务外包企业质量审核跟踪和监督

第二节 服务外包企业质量审核工作程序

- 一、服务外包企业质量管理体系要求审核
- 二、服务外包企业质量管理体系程序文件审核
- 三、服务外包企业质量管理体系质量文件控制
- 四、服务外包企业质量管理评审控制程序

第三节 服务外包企业质量内部审核控制

- 一、服务外包企业质量内部审核控制的重要性
- 二、服务外包企业质量内部审核控制程序
- 三、服务外包企业质量内部审核对ISO 标准的准确理解

思考练习题

<<服务外包企业质量管理>>

案例

第六章 服务外包企业质量控制、质量保证与质量经济

本章学习目标

案例导读

第一节 服务外包企业质量控制

- 一、服务外包企业质量控制概念
- 二、服务外包企业质量控制的基本原理
- 三、服务外包企业质量控制方法

第二节 服务外包企业质量保证

- 一、服务外包企业质量保证基本内容
- 二、服务外包企业质量保证实施
- 三、服务外包企业质量保证依据

第三节 服务外包企业质量经济

- 一、服务外包企业质量管理成本
- 二、服务外包企业质量成本管理的重要性
- 三、服务外包企业质量管理要点
- 四、服务外包企业质量管理成本分析及核算

思考练习题

案例 如何确保日本对中国软件外包开发过程中的质量

第七章 服务外包企业质量管理改进和激励

本章学习目标

案例导读

第一节 服务外包企业质量改进管理

- 一、概述
- 二、服务外包企业质量改进工作流程
- 三、服务外包企业质量改进活动和方法
- 四、服务外包企业质量改进项目实施

第二节 服务外包企业质量管理激励

- 一、长期合同激励
- 二、声誉激励
- 三、淘汰激励
- 四、资源共享激励
- 五、信息激励

思考练习题

案例

参考文献

<<服务外包企业质量管理>>

编辑推荐

《服务外包管理丛书：服务外包企业质量管理》可供高等院校相关专业师生学习专业知识使用，也可供服务外包行业人员从事管理工作时参考使用。

<<服务外包企业质量管理>>

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>