

电信服务质量评价



[电信服务质量评价_下载链接1](#)

著者:

出版者:

出版时间:1970-1

装帧:

isbn:9787115210807

《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。

作者介绍:

目录:

[电信服务质量评价_下载链接1](#)

标签

1

评论

[电信服务质量评价_下载链接1](#)

书评

[电信服务质量评价_下载链接1](#)