第一图书网, tushu007.com

<<高速公路营运企业服务链管理>>

图书基本信息

书名：<<高速公路营运企业服务链管理>>

13位ISBN编号：9787801973740

10位ISBN编号：7801973747

出版时间：2006-1

出版时间：人民出版

作者：孙惠

页数：446

字数：480000

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

内容概要

高速公路营运企业是靠提供安全、快捷、舒适的行国环境和通过收取车辆通行费来完成企业目标任务的，最终企业整体的竞争务体现于优质高效的服务体系。

服务链管理（编写）是调整公路营运企业基于业务流程重组（），对其路政管理，收费管理、路产管理、机电管理、隧道管理、财务管理、人力资源管理、综合事务管理，以及品牌建设、企业文化建设、制度化建设等一业务流程进行梳理、优化和再造。

它是一种客户导向型的流程再造，具有非常重要的理论意义和实践价值。

服务链的目标是，重塑以顾客为中心的服务理念，优化服务流程、改善服务环境、整治服务关系，提高核心竞争力和员工整体素质，构建综合运营优势，把高速公路劳动企业建成品版优秀、运作规范、管理科学的现代化企业。

服务链管理的主要内容是，紧扣服务质量，力求“高效无缝”，优化服务链中的节点连接，压缩与顾客相关环节的节点连接，压缩与顾客相关环节的节点或流程，减少运行时间，降低管理成本，创造全新的服务链管理模式，并依托信息技术和工程技术，对服务链进行持续和相对固化，提高工作效率，优化资源配置，提高企业研究市场、创造市场的核心竞争能力。

书籍目录

序上篇·理论篇　第一章　定义：什么是业务流程重组　第二章　动因：业务流程重组的原因　第三章　时机：业务流程重组的背景与意义　第四章　方法：业务流程重组的一般过程　第五章　核心：业务流程重组的成功要素　第六章　风险：业务注重重组的管理控制　第七章　结果：业务注重重组的效果下篇·方法篇　第八章　服务链管理产生的背景　第九章　服务链管理的内涵、目标及特色　第十章　改进与优化服务链节点连接　第十一章　确立适应服务链的组织架构　第十二章　规范和完善制度化建设　第十三章　创建和谐的企业内外关系　第十四章　加强服务链管理团队建设　第十五章　实施差异化的人力资源管理　第十六章　打造相对固化的服务链管理信息化平台　第十七章　培育企业的核心文化　第十八章　塑造核心品牌　　第十九章　实现服务链与ISO的共赢　第二十章　推动服务链的持续改进和自我完善　第二十一章　构建调整公路企业的共同愿景主要参考文献后记

第一图书网, tushu007.com

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