



学校编码: 10384

学号: 200215024

分类号 _____ 密级 _____

UDC _____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

福州联通顾客满意度测评与提升研究

A Research on the Testing and Improving of
Customer Satisfaction of FuZhou Unicom

陈秋霞

指导教师姓名: 郭 霖 副教授

专业名称: 工商管理(MBA)

论文提交时间: 2006 年 5 月

论文答辩日期: 2006 年 6 月

学位授予日期: 2006 年 月

答辩委员会主席 _____

评 阅 人 _____

2006 年 5 月

福州联通顾客满意度测评与提升研究

陈秋霞

指导教师: 郭霖

副教授

厦门大学

厦门大学博硕士学位论文摘要库

厦门大学学位论文原创性声明

学位论文 人 导师指导 研究
人 论文 人 研究 文
人 论文

人 :

年 月 日

厦门大学博士论文摘要库

摘要

WTO

顾客满意度 顾客满意度提升 福州联通顾客满意度研究
主导位 提
文 论研究 分 福州联通顾客满意度 研
究 研究 主 : 顾客满意度 论 顾客满意度
测评 与 分 顾客满意度提升 研究 顾客 福州
联通 / 满意 满意度指 7.57 研究提 测评指
分 福州联通提 顾客满意
度 顾客满意 度
论文 顾客满意度测评指
客 顾客 满意 度 测 顾客满意
度 顾客

关键词: 顾客满意度 测评 提升

Abstract

With the economic globalization , Chinese telecommunication operating enterprises grow vigorously. Especially after China entered the WTO ,telecommunication operating enterprises develop rapidly and vigorously with strong increasing trend, competition on the telecommunication market is gradually vigorous ,the customer is placed in the more and more predominant position in the telecommunication market.It is more and more significant to improve customer satisfaction, acquire customer loyalty for telecommunication enterprises.

: competetion

: satisfation

This thesis combines the theories research and the evidence research. The main contents includes three aspects: The customer satisfaction related theory research , the customer satisfaction testing system of Fuzhou Unicom setting up and analyzation , how to improve the customer satisfaction. Through research and calculation, Fuzhou Unicom's customer satisfaction index number is 7.57.

: satisfation

: satisfation

: satisfation

: satisfation

Suggesting the telecommunication operating enterprises establish the perfect customer satisfaction index measurement system, makes use of their own customer's resources, proceed measuring the customer satisfaction degree at any time, serve for the customer better, strengthen the enterprise core competencies.

: satisfation

: ly

Key Word: Customer satisfaction test improve

目 录

导 论	1
研究 意 论	1
研究主 研究 论文	3
研究主 研究 论文	4
研究主 研究 论文	5
顾客满意度 论	7
顾客满意 论研究	7
顾客满意指 研究	13
顾客满意指	16
顾客满意指 测评与 研究	20
福州联通	20
福州联通客 与 研究	21
福州联通客 与 研究	23
福州联通顾客满意度 分	42
顾客满意度提升研究	45
员顾客满意	45
提 员 满意度	46
提 员 满意度	48
顾客	49
论	51
文	52
	54
	57

Contents

Chapter 1 Introduction.....1

 1 Research Background.....1

 2 The Theory Introduction.....3

 3 Research Contents.....4

 4 Research Structure.....5

Chapter 2 Reviewing of The Related Theory.....8

 1 Customer Satisfaction Theory.....8

 2 Customer Satisfaction Index theory.....13

 3 China Customer Satisfaction Index Model.....16

Chapter 3 Customer Satisfaction Index Testing and Analysis.....20

 1 Fuzhou Unicom Introduction.....20

 2 Fuzhou Unicom Customer Service and Management Status...21

 3 Fuzhou Unicom Evidence Research.....23

 4 Existing Problem.....42

Chapter 4 Customer Satisfaction Improving Research.....45

 1 Building Up Customer Intention.....45

 2 Improving Employee Satisfaction.....46

 3 Strengthen Building up Favorable Brand.....48

 4 Using Customer Relation Management.....49

Chapter 5 Conclusion.....51

Reference.....52

Thanks.....54

Appendix Investigation.....57

号 编号

:1

号 编号

第一章 导论

(Peter Druck) 1965年提出顾客
 1 20 70年
 学与 与 大大
 主 导 导 与
 导 顾客导 顾客 顾客
 2 顾客 顾客 顾客
 满 顾客

第一节 研究背景及意义

一、中国通信业发展简介

20 90年
 提 大 2005年
 GDP
 4.19%³ 与 会 密
 2005年12月
 7.5 2000年 5.2
 57% 3.93 3.57⁴ 通
 5年 220% 年 度 2005年 12000
 分 2000年 52 大
 5年 年 7.5% 2005年 7292 2000年 1.5⁵

[J.C.K. 大师 文 2006年 P113 : 与顾客 2005
 IV 大 年 http://www.cttl.com.cn/shchgch/cmark_show?id=9005
 主 http://it.sohu.com/20060228/n242064397.shtml
 http://www.cttl.com.cn/shchgch/cmark_show.php?id=9003

通 通 通 联通
 2001 年年 WTO
 Telefonic
 通 AT&T 与 SK 与 联通
 联通 2005 年
 通 分 联通 门
 门提 CDMA
 与
 与

：
 1994 年 1 月 通
 1994 年 7 月 联通
 1999 年 分
 2002 年
 分 2005 年 通
 委 主
 ：

二、提高顾客满意度成为提升企业竞争力的要素

WTO 3G
 顾客
 顾客 提
 提
 主导 位
 顾客满意度 顾客
 顾客满意度 顾客 意
 1 提 顾客满意度 顾客
 客 分 度
 度
 顾客 度
 2 提 顾客满意度 顾客
 大学 研究 10 顾客满意度
 与 : 1998 年-2000 年 10
 37 顾客满意度 提 分
 提 1.24 分 年 4600 人⁶
 3 提 顾客满意度 顾客

大学 研究 编 ; 顾客满意指 指
 2003 P8

：
 大学
 研究 编

提升

客

导

客

顾客

顾客满意

文

员

顾

客满意

顾客

员

客 人员

客

提

通客

大客

提

满意

顾客满

意

门

员

顾客

提

满

提 顾客满意度

与顾客

客

大

论文

联通福州分

福州联通

研究

顾客满意指 测评

顾客满意度指

测评与分

通

分

顾客满意度

研究

提

提升

顾客满意度

第二节 相关理论简介

顾客满意 指顾客

满 度

顾客满意指

测评

6

顾客满意度 顾客

指顾客

/

/

顾客满意度

顾客

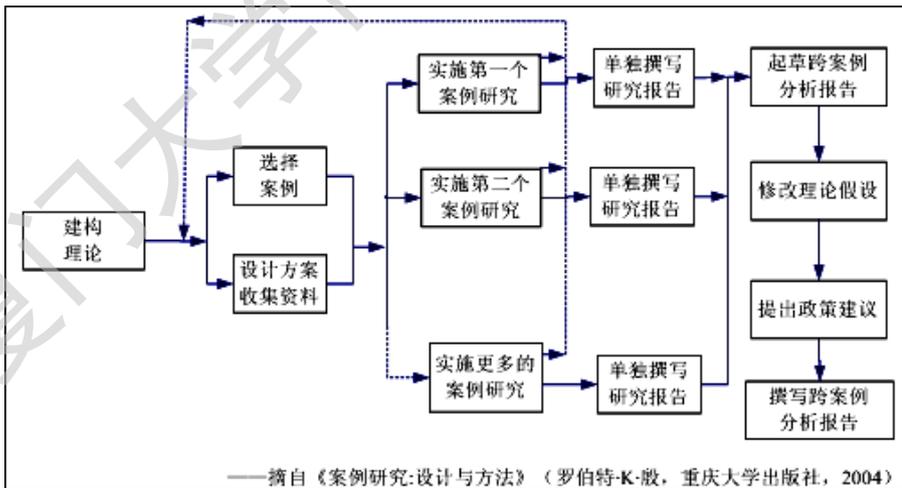
主

测评顾客
 客 主 顾客 顾客满意度
 顾客满意度 顾客 分
 与 顾客满意度
 顾客 主
 顾客满意度
 顾客 指 顾客满意 顾客
 度

第三节 研究主要内容及研究框架

文研究 主 : 顾客满意度 论 顾客满意
 度测评 与 分 提 顾客满意度 文 主
 研究 研究 联通福州分 1 通
 研究 研究 分

图 1: 通常案例研究框架



:

第四节 论文结构

文

导论 文研究 意 研究 与主
顾客满意 顾客满意度测 测评

顾客满意度

福州联通 CSI 顾客满意度 研究

:

:

分 福州联通顾客满意度测评研究 论 提升 顾客

:

满意度提
提

人 年

: 文 研究

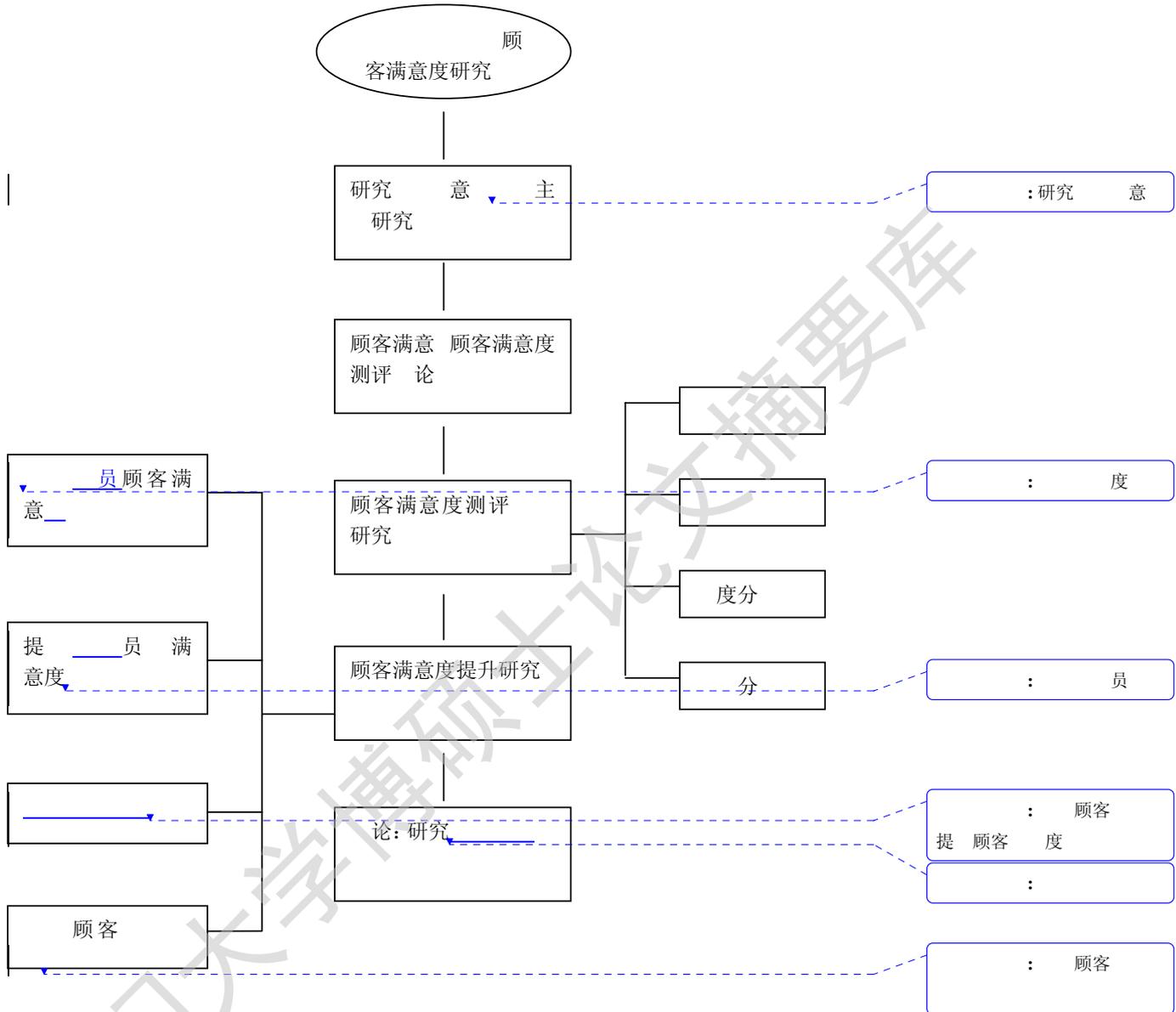
研究

文 研究

分 论文提 研究 2



图 2: 本文研究框架



第二章 顾客满意度理论综述

顾客满意度 论 主 顾客满意
顾客满意度测 测评 顾客满意度

第一节 顾客满意理论研究

顾客满意 论 指 顾客 顾客满意
论 顾客满意
导 7

一、顾客的概念

顾客满意 顾客 研究顾客 顾客满意
2001 顾客 : 1 提
2 3 8 1998
顾客 分 顾客 顾客 顾客 研究 9
顾客 分 顾客 顾客 顾客 顾客 顾客
分 类: 顾客 客 顾客 客 顾客
顾客 指 与 分 位
顾客 客 意
顾客 顾客 指
客 指 顾
客 类 类 顾客
顾客 顾客 类顾客

论 顾客 与 年
年 论 顾客 与 年
论 顾客 与 年

研究 顾客指 顾客

二、顾客满意的概

1965 年 研究 顾客满意

论 研究 顾客满意 研究

学 主

1 主导顾客满意度 主导顾客满意度 研究 顾客满意

研究 研究 Miller(1977)

类 类 顾客满意度

Gilly (1983) 研究 满意度

类 顾客 顾客满意度

顾客 类

顾客满意度评

2 主导顾客满意度 70 年 顾客满意研究学

研究 主导顾客满意度 Olshavskv and Miller (1972) Anderson

(1973) 论 研究 研究

主导顾客满意 论 Oliver(1980)提

顾客满意度与 大

指顾客

3 主导顾客满意度 指 顾客

主 评 Churchill (1982) Wiltoll (1988) 顾客满意度

Churchill and Suprenant (1982) 研究

顾客 满意度主 顾客满

意度 80%

4 主导顾客满意度 90 年

主导顾客满意度 研究 研究 Anderson and

Sullivan (1993)通 研究 顾客满意
顾客满意 通

研究 Anderson and Sullivan (1993)

顾客满意

论研究

大

满意

主导顾客满意度

ISO9000:2000

:

顾客满意

: 顾客

满 度

指 通

研究

人

顾客满意

顾客满意 指顾客

满

度

三、影响顾客满意度的主要因素

顾客满意度 顾客满意 度

顾客满意度 研究

与顾

客满意度 主

分 类

顾客满意度

顾客满意度

10

1 顾客满意度

: 顾客

顾客

顾客

1 顾客

顾客

通

满意度

a

顾客满意

满意

顾客

顾客

与顾客满意度

b

顾客

顾客

顾客

满意

与

2003 P11

大学

研究

编

顾客满意指 指

:

:

大学

研究

编

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库