

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学号: X2005153082

UDC_____

廈門大學

硕士学位论文

集装箱航运企业服务质量管理研究

Research on Service Quality Management of
Container Shipping Enterprise

郑周祥

指导教师姓名: 计国君 教授

专业名称: 物流工程

论文提交日期: 2008 年 11 月

论文答辩日期: 2008 年 12 月

学位授予日期: 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2008 年 11 月

集装箱航运企业服务质量管理研究

郑周祥

指导教师: 计国君 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

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为()课题(组)的研究成果,获得()课题(组)经费或实验室的资助,在()实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名): 郑周祥
2008年12月1日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1.经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

2.不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：郑周祥

2008年12月1日

摘要

服务质量是集装箱航运企业在剧烈的市场竞争中取胜的关键因素。但目前国内多数集装箱航运企业服务质量管理落后，服务质量水平不高，不能完全满足顾客的需要。针对这种情况，本文对集装箱航运企业服务质量管理进行研究。

论文首先论述了服务质量研究的现状，对服务质量管理的主要理论进行探讨。针对集装箱航运企业服务的特点，在分析了集装箱航运企业服务质量管理现状的基础上，提出了集装箱航运企业服务质量管理体系的构成要素和构建步骤。

以服务质量策划、服务质量控制、服务质量改进为服务质量管理的基本过程，展开对集装箱航运企业服务质量管理的研究。根据全面质量管理思想，本文提出集装箱航运企业服务质量策划的主要内容，并运用质量功能展开对集装箱航运企业服务质量进行策划。

从集装箱航运企业服务质量指标体系、服务质量成本控制、服务质量控制措施三个方面，对集装箱航运企业服务质量控制体系进行研究。首先根据集装箱航运企业的特点，建立了集装箱航运企业服务质量指标体系，并提出服务质量综合评价的方法；在分析质量成本构成的基础上，提出了集装箱航运企业服务质量成本控制的思路；针对集装箱航运企业的特点提出服务质量控制措施。

在分析服务质量问题的基础上，提出集装箱服务质量改进的目标及运作过程。论文的最后，对研究的主要内容进行了例证分析。

本论文在现有服务质量管理理论的基础上，结合集装箱航运企业的特点，提出了集装箱航运企业服务质量管理的思路，对集装箱航运企业的服务质量管理具有一定的参考价值。

关键词：集装箱航运企业；服务质量管理；需求展开；质量评价

厦门大学博硕士学位论文摘要库

Abstract

Service quality is a vital factor for a container shipping enterprise to succeed in the over competitive shipping market. Unfortunately the management of most of container shipping enterprise in our country is incompetent for service quality. The low-level service is impossible to satisfy the customers fully. For this reason, the thesis is devoted to research on service quality management of container shipping enterprise.

Reviewing the present studies of service quality, the theory of service quality management is summarized in the thesis .Based on the analysis of the present situation of service quality management, combined with the characteristics of service of container shipping enterprise, the thesis presents the consisting factor and building steps about the service quality management system of container shipping enterprise.

With a basic process including Service Quality Plan, Service Quality Control and Service Quality Improvement, the thesis goes on studying the service quality management of container shipping enterprise. It presents the main content of service quality plan of container shipping enterprise according to the theory of Total Quality Management, and apply Quality Function Deploy to carry out Service Quality Plan for container shipping enterprise, analyzing the customer quality demand and deploying the service elements to make it satisfied.

It studies the service quality control system of container shipping enterprise at three aspects: service quality index system, service quality cost and service quality control measures. Firstly it goes to seting up a service quality index system as per the characterics of container shipping enterprise,and presenting the methods of comprehensive evaluation for the service quality. Secondly it presents the optimization of service quality cost of container shipping enterprise based on analyzing the consist of the said cost. Then it goes to analyzing the service quality control measures accoding to the characterics of container shipping enterprise.

After analysing the type of service quality problem, it presents the target of service quality improvement of container shipping enterprise and the running process of improvement.

At last, the thesis illustrates the management methods of service quality management.

Considering the characteristics of container shipping enterprise, the thesis concludes some methods of service quality management of container shipping enterprise on the base of the present theory of service quality management. It should have some helpful value to service quality management for container shipping enterprise.

Key words: Container Shipping Enterprise; Service Quality Management; Demand Deploy; Quality Evaluation

厦门大学博硕士学位论文摘要库

目 录

第 1 章 绪论	1
1.1 选题背景	1
1.2 服务质量研究现状	2
1.2.1 服务质量.....	2
1.2.2 物流服务质量.....	3
1.2.3 航运企业服务质量.....	4
1.3 本文研究的意义	5
1.4 本文研究的思路及主要内容	5
第 2 章 集装箱航运企业服务质量管理体系构建	7
2.1 集装箱航运企业服务的界定	7
2.1.1 集装箱航运企业定义.....	7
2.1.2 服务的内涵.....	7
2.1.3 集装箱航运企业的服务.....	8
2.2 集装箱航运企业服务质量的界定	9
2.2.1 服务质量的定义.....	9
2.2.2 集装箱航运企业的服务质量.....	10
2.3 我国集装箱航运企业服务质量管理现状	12
2.4 集装箱航运企业服务质量管理体系的构建	13
2.4.1 集装箱航运企业服务质量管理体系的构成.....	13
2.4.2 集装箱航运企业服务质量管理体系的构建步骤.....	15
2.4.3 集装箱航运企业服务质量管理体系的运行.....	16
2.5 小结	17
第 3 章 集装箱航运企业服务质量策划	18
3.1 服务质量策划的概念	18
3.2 集装箱航运企业服务质量策划的内容	18
3.3 运用 QFD 进行集装箱航运企业服务质量策划	19

3.3.1 集装箱航运企业引入 QFD 进行服务质量策划的可行性分析.....	19
3.3.2 质量功能展开的原理.....	20
3.3.3 顾客关键服务质量需求的确定.....	23
3.3.4 服务要素的规划设计.....	29
3.3.5 职能部门的服务规划.....	31
3.4 小结	32
第 4 章 集装箱航运企业服务质量控制	33
4.1 集装箱航运企业服务质量控制体系运行模型	33
4.2 构建集装箱航运企业服务质量评价体系	34
4.2.1 构建集装箱航运企业服务质量评价体系的原则.....	34
4.2.2 集装箱航运企业服务质量指标体系.....	34
4.2.3 集装箱航运企业服务质量综合评价.....	40
4.3 集装箱航运企业服务质量成本控制	41
4.3.1 质量成本概念.....	41
4.3.2 集装箱航运企业服务质量成本的构成.....	42
4.3.3 集装箱航运企业服务质量成本优化控制.....	42
4.4 集装箱航运企业服务质量控制措施	47
4.5 小结	49
第 5 章 集装箱航运企业服务质量改进	50
5.1 服务质量问题分析	50
5.2 服务质量改进的含义	50
5.3 集装箱航运企业服务质量改进的原则	51
5.4 集装箱服务质量改进的目标	52
5.5 集装箱航运企业服务质量改进的运作过程	54
5.6 小结	55
第 6 章 例证分析.	56
6.1 集装箱航运企业 A 概况	56
6.2 服务质量策划	57
6.2.1 顾客关键服务质量需求的确定.....	57

6.2.2 质量功能展开.....	60
6.3 服务质量综合评价	61
6.4 服务质量改进分析	67
6.5 小结	67
结论.....	68
参考文献.....	69
致谢.....	72

厦门大学博硕士学位论文摘要库

厦门大学博硕士学位论文摘要库

Contents

Chapter 1 Introduction.....	1
1.1 Background	1
1.2 The research situation on Service quality	2
1.2.1 Service quality	2
1.2.2 Service quality of Logistics	3
1.2.3 Service quality of shipping enterprise.....	4
1.3 The value of the research.....	5
1.4 The main contents	5
Chapter 2 The construction of the service quality management system of Container Shipping Enterprise.....	7
2.1 The concept of the service of container shipping enterprise	7
2.1.1 The definition of Container Shipping Enterprise.....	7
2.1.2 The concept of service	7
2.1.3 The service of Container Shipping Enterprise	8
2.2 The concept of service quality of Container Shipping Enterprise.....	9
2.2.1 The concept of service quality	9
2.2.2 The service quality of Container Shipping Enterprise	10
2.3 The present situation of service quality management of Container Shipping Enterprise in China.....	12
2.4 The construction of the service quality management system of Container Shipping Enterprise.....	13
2.4.1 The composing of the service quality management system of Container Shipping Enterprise	13
2.4.2 The building steps of the service quality management system of Container Shipping Enterprise.....	15
2.4.3 The running of the service quality management system of Container Shipping Enterprise.....	16
2.5 Brief summary	17

Chapter 3 The Service Quality Plan of Container Shipping	
Enterprise	18
3.1 The concept of Service Quality Plan	18
3.2 The contents of Service Quality Plan of Container Shipping	
Enterprise.....	18
3.3 The application of QFD in Service Quality Plan of Container Shipping	
Enterprise	19
3.3.1 The feasibility of application of QFD in Service Quality Plan of Container	
Shipping Enterprise	19
3.3.2 The principle of QFD	20
3.3.3 The key service quality demand of customers.....	23
3.3.4 The plan of service elements.....	29
3.3.5 The plan of all function parts for service	31
3.4 Brief summary	32
Chapter 4 The Service Quality Control of Container Shipping	
Enterprise	33
4.1 The running model of Service Quality Control of Container Shipping	
Enterprise.....	33
4.2 The building of service quality evaluation system of Container Shipping	
Enterprise	34
4.2.1 The principle of building of service quality evaluation system of Container	
Shipping Enterprise	34
4.2.2 The service quality index system of Container Shipping Enterprise	34
4.2.3 The comprehensive evaluation of service quality of Container	
Shipping Enterprise.....	40
4.3 The service quality cost control of Container Shipping Enterprise.	41
4.3.1 The concept of service quality cost.....	41
4.3.2 The composing of service quality cost of Container Shipping	
Enterprise	42
4.3.3 The optimization of service quality cost of Container Shipping	
Enterprise	42
4.4 The measures of Service Quality Control of Container Shipping	
Enterprise.....	47

4.5 Brief summary.....	49
Chapter 5 The Service Quality Improvement of Container Shipping Enterprise	50
5.1 The analysis of service quality problem.....	50
5.2 The concept of Service Quality Improvement.....	50
5.3 The principle of Service Quality Improvement of Container Shipping Enterprise	51
5.4 The target of Service Quality Improvement of Container Shipping Enterprise.....	52
5.5 The running process of Service Quality Improvement of Container Shipping Enterprise.....	54
5.6 Brief summary	55
Chapter 6 The illustration.....	56
6.1 The general situation of A company	56
6.2 The Service Quality Plan of A company	57
6.2.1 The key service quality demand.....	57
6.2.2 The quality function deploy	60
6.3 The comprehensive evaluation of service quality of A company	61
6.4 The analysis of service quality improvement for A company	67
6.5 Brief summary.....	67
Conclusion	68
Conferences.....	69
Acknowledgement	72

厦门大学博硕士学位论文摘要库

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