

学校编码: 10384

学号: X2007155049



分类号\_\_\_\_\_密级\_\_\_\_\_

UDC\_\_\_\_\_

廈門大學

硕士学位论文

GM 公司通信网络代维服务  
方案升级与实施

Research on Promotion and Implementation on the  
Project of GM Company's Communication Network  
Outsource Maintenance Services

邹明发

指导教师姓名: 缪朝炜 教授

专业名称: 工商管理(MBA)

论文提交时间: 2012 年 7 月

论文答辩日期: 2012 年 9 月

学位授予日期: 年 月

答辩委员会主席\_\_\_\_\_

评 阅 人\_\_\_\_\_

2012 年 9 月

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）：

年 月 日

厦门大学博硕士学位论文摘要库

# 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）：

年 月 日

厦门大学博硕士学位论文摘要库

## 摘要

进入二十一世纪以后，市场竞争日益激烈。产品质量的竞争、价格的竞争等等，已然不能作为市场竞争胜负的关键点，服务质量才是当前及未来相当长的一段时间里的竞争点，或者说是决胜点，而服务质量的好坏则取决于服务方案的制订与实施。为此，本文将以 GM 公司为例，对服务及通信服务的相关概念及理论进行要点阐述与铺垫，重点分析当前 GM 公司的现状及 GM 公司旧有方案存在的问题，结合多年的实践与理论知识提出几点 GM 公司通信网络代维服务方案升级与实践的有效途径。对此，本文对 GM 公司旧有方案的升级与实践提出了一个新的理念，一个新的解决方案，即：综合代维。通过综合代维的实施，来加以解决与完善 GM 公司当前旧有方案在服务方面存在的问题及不足之处，并通过综合代维来提升 GM 公司的服务水平，增强 GM 公司的市场竞争力，确保在激烈的市场竞争中能稳步前进，实现企业的利益最大化。可以说，综合代维理念的提出与实践，对于以从事通信技术服务为主营业务的企业来说，是一个新的运营理念，一个新的尝试，但同时也将是一个新的飞跃。这也是本文的创新之处。希望本文所阐述与提出的观点能对当前通信技术服务企业的通信网络代维服务方案的升级与实践具有一定的指导与借鉴意义。

关键词：GM 公司；通信网络代维服务；综合代维；

厦门大学博硕士学位论文摘要库



## Abstract

After entering into the 21st century, the market competition is becoming more and more intense. The competition of the product quality, price and so on can no longer be served as the key point of market competition. Instead, the new quality of service will be the key to victory and the competitive factor in quite a long period. However, service quality depends on formulation and implementation of the service plan. Taking GM for an example, this article takes management of theories and concepts of the quality of service as foreshadowing, in company with years of practice and theory by analyzing current situation of GM, management problems of GM's quality of service, which aims at finding an effective way to improve the quality management of services in GM company. In this study, a new concept on service quality management for current problems of GM has been put forward by the company, namely, a new solution: overall outsource maintenance. Through implementation of the overall outsource maintenance to solve and improve existed problems of current old programs of GM in the aspect of service quality and corresponding inadequacies, and improve quality of service management of GM through the comprehensive outsource maintenance service, enhance market competitiveness of GM to ensure steady progress in fierce competition of the market, achieve the maximize benefit of the enterprises. It can be said that the proposition and practice of integrated outsource maintenance concept is a new concept of operation and attempt for the enterprises engaged in communication technology services as main business, but at the same time it will be a new leap. This is also the innovation of this essay. The author hopes that the viewpoint described in this essay can be served as the guidance and reference in the management promotion and practice of communication network outsource maintenance services of the current communication technology services business.

**Key Words:** GM company; Outsource maintenance services of Communications network; integrated outsource maintenance

厦门大学博硕士学位论文摘要库

## 目 录

<b>第一章 绪论</b> .....	<b>1</b>
第一节 研究的背景及意义 .....	1
第二节 研究的主要内容与研究方法 .....	2
<b>第二章 服务与通信服务的相关概念及理论</b> .....	<b>4</b>
第一节 服务与通信服务的相关概念 .....	4
第二节 “服务金三角”理论 .....	5
<b>第三章 GM 公司通信网络代维服务旧有方案问题分析</b> .....	<b>9</b>
第一节 GM 公司的企业简介 .....	9
第二节 GM 公司的技术服务项目 .....	10
第三节 GM 公司旧有服务方案存在的问题 .....	12
<b>第四章 GM 公司通信网络代维服务方案的升级与实施</b> .....	<b>16</b>
第一节 提出“综合代维”理念 .....	16
第二节 提升综合代维人才技能 .....	19
第三节 建立综合代维组织结构 .....	22
第四节 集中使用综合代维资源 .....	24
第五节 提升网络质量和客户满意度 .....	29
第六节 建立健全多专业联动应急保障体系 .....	33
第七节 引用信息化的代维管理平台 .....	34
第八节 方案实施评价 .....	35
<b>第五章 总结</b> .....	<b>38</b>
<b>参考文献</b> .....	<b>39</b>
<b>致谢辞</b> .....	<b>40</b>

厦门大学博硕士学位论文摘要库

## Contents

<b>Chapter Introduction .....</b>	<b>1</b>
Section 1 Background and significance of the Research.....	1
Section 2 Main content and methodology.....	3
<b>Chapter 2 Relevant Concepts and Theories of Communication Services.....</b>	<b>4</b>
Section 1 Related concepts of Communication Services.....	4
section 2 Theory of “Golden Triangle Service”.....	5
<b>Chapter 3 Analysis of the Old program issues of Communications Network     Outsource Maintenance Services in GM Company.....</b>	<b>9</b>
section 1 Brief introduction of GM .....	9
Section 2 GM's projects of technical services.....	10
Service 3 Existing problems on old program of GM company.....	12
<b>Chapter 4 Upgrade and implementation of Communication Network Outsource     Maintenance Service of GM Company.....</b>	<b>16</b>
Section1 Concept proposed about “integrated outsource maintenance service” .....	16
Section 2 The establishment of organizational structure of integrated outsource maintenance service .....	19
Section 3 The upgrading of skills of the integrated outsource maintenance service.....	22
Section 4 The focus use of resources for integrated outsource maintenance service .....	24
Section 5 The enhancement of network quality and customer satisfaction .....	29
Section 6 The establishment and improvement of multi-disciplinary linkage system of emergency security .....	33
Section 7 The introduction of management of information outsource maintenance service platform .....	34
Section 8 The evaluation on implementation of the program .....	35
<b>Chapter 5 Conclusion.....</b>	<b>38</b>
<b>References .....</b>	<b>39</b>
<b>Acknowledgment.....</b>	<b>40</b>

厦门大学博硕士学位论文摘要库

## 第一章 绪论

### 第一节 研究的背景及意义

加入世贸组织后，全球的市场经济进入了新一轮的竞争与较量。产品质量的竞争，价格的竞争已成为最为基础的竞争力，取而代之的则是服务质量的竞争。这十几年来，西方发达国家一直将服务质量作为服务问题研究的核心。由于服务产品与一般物质产品存在本质差异，不少企业在尝试推行制造业成熟的质量管理方法时遇到困难，促使人们转而探询服务质量的内涵和适合于服务企业的质量管理模式。为此，人们开始更多的将研究重心放在了能够促进企业发展，提升企业服务质量的方案中来。方案是进行工作的具体计划或对某一问题制定的规划，是计划中内容最为复杂的一种，它的制订、具体措施与实施等都需要企业做到全面部署，以此来提高方案的可行性及有效性。

在国内，新兴的电信服务外包市场，通信网络代维服务正如火如荼，处处充满着机遇与挑战。GM 公司的建立，恰逢电信行业成熟与规范的时期，行业分工也越来越细（这也正是一个行业成熟与规范的标志之一），也由于电信行业发展的日益成熟，电信运营商将更专注于网络运营和市场销售等核心业务，为用户提供多样化、高质量的电信服务产品，所以原先由运营商自身完成的基础网络的建设、运行和维护等非核心业务将逐步由设备厂商和专业的第三方电信外包服务公司来完成。然而随着国内电信设备厂商近年来迅速崛起（如华为、大唐等），与原先占据垄断地位的外国设备厂商形成有力的竞争格局。这使得国内外电信设备供应商更专注于技术研发、设备生产、市场营销等核心工作，以提高其市场份额。同时随着设备利润的急剧下跌，厂商已无法支撑原来可以为运营商提供的免费服务（包括重大故障排除，日常的故障排除等）。并且厂商外派技术人员的成本远高于专业的第三方公司（其具有本地化优势），所以厂商的工程建设、技术支持等工作也将逐步分包给专业第三方的技术服务公司完成，以减轻其成本负担。运营商的竞争，厂商的竞争都为电信外包服务市场的形成及发展提供了有利的条件。这无疑是第三方电信服务提供商最好的发展时机，GM

公司也正是看中了这一通信网络代维服务市场，因此在公司创立之始就将公司定位于第三方电信外包服务供应商，将通信网络代维服务作为公司的主营业务，全心致力于为客户提供可操作性强、效果显著的通信服务解决方案。

但是，随着市场竞争环境的变化及电信运营商全业务运营的需求，公司旧有的通信网络代维服务方案已经表现出滞后性，不能满足公司发展的需要。对通信网络代维服务方案进行升级势在必行。本文以 GM 公司为例，阐述和研究公司的企业背景，服务项目及内容，探索其在服务过程中所设计和制定的服务方案所存在的问题，并提出服务方案升级的具体方法与措施，希望本文所阐述与提出的观点能对当前通信技术企业通信网络代维服务方案的升级与实践具有一定的指导与借鉴意义。

## 第二节 研究的主要内容与研究方法

### 一、研究的主要内容

本文主要分为五个部分进行分析与研究，第一部分是绪论，阐述和分析本课题的研究背景及其研究意义、主要内容及研究方法等；第二部分是重点阐述服务与服务质量的相关概念及理论，包括对几点重要概念进行了简要的分析，指出其相关理论的来源及意义；第三部分是针对 GM 公司的现状、问题进行分析和研究。这部分总共提出了四个重要且主要的问题：一是服务理念落后、保守；二是服务技术单一；三是服务协调管理能力较低；四是服务资源浪费严重。这四个问题在很大程度上影响着 GM 公司的服务质量，不利于 GM 公司的大力发展；第四部分是对 GM 公司旧有的服务方案进行升级与创新，即综合代维，并对该方案的升级与实施进行了重点的探讨。通过一段时间的实践，综合代维理论的应用与实施在很大程度上可以解决和防止上述问题的产生与扩大，对 GM 公司的可持续发展起到了重要的保障作用；第五部分是总结与展望。

### 二、研究思路及研究方法

本文拟通过对一家上市的通信科技公司的服务质量管理进行一些研究，分析和总结其长期以来在服务质量管理方面所存在的几个主要问题，并根据自身在该公司相关部门多年的工作经验与体会，以及对该公司的了解和掌握的一些资料，对服务质量管理的工作做了一些研究与分析，提出了几点个人的建议。值



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](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库