

新闻动态

告示栏:

关键字:

搜索

▶ 新闻动态

首页 > 新闻动态

SAGM.ORG.CN



《复杂服务过程管理》中文版首次翻译出版

● 服务质量管理丛书

复杂服务过程管理 ——从战略到运营(第2版)

Complex Service Delivery Processes Strategy to Operations Second Edition

[加] Jean Harvey, PhD 著

上海市质量协会
上海质量管理科学研究院 译

 中国质检出版社
中国标准出版社

《复杂服务过程管理——从战略到运营（第2版）》中文版，已由上海市质量协会、上海质量管理科学研究院完成翻译，并于2013年11月4日在本年度中国国际工业博览会的质量创新论坛上举行了正式出版发行仪式。该书作者，加拿大蒙特利尔魁北克大学商学院教授让·哈维（Jean Harvey）博士亲临发行仪式现场进行该书的介绍和签名售书。

复杂服务，就是那种由于服务对象缺乏相关知识或技能而产生的服务需求，需要由具备良好资质的专业人员通过其知识、专有技能和技术的复杂结合所提供的服务。由于存在知识上的差距，在复杂服务的提供过程中，顾客很难鉴别服务质量，因而提升复杂服务的质量管理水平，对确保为顾客创造更大的价值，就显得尤其重要。

该书是目前商业管理和服务质量领域鲜见的关于“复杂服务过程”的管理教科书，首次出版中文版。该书内容覆盖从服务战略和市场定位一直到服务提供过程中的管理和改进的理念与方法，从为顾客、员工和股东创造价值和建立学习型组织的角度切入，具有覆盖面广，角度新颖和战略性思考的特点。该书结合不同服务领域的大量案例，对诸多当今先进的过程管理方法和工具（包括SITOC、过程绘图、FAST图、卡诺模型、服务蓝图、DMAIC等）如何应用于服务过程质量管理进行了具体的介绍，具有很强的务实和操作指导性。该书提供讨论的案例涉及领域广泛，既有政府和公共服务机构，也有不同领域的大中型商业服务机构，还有小型和个体服务机构，甚至延伸到了个人生活与健康中的“自助服务”，这既提升了阅读时的信息量和新鲜感，也有益于各行各业的读者更好地理解并接受书中所传递的先进理念和方法。

该著作是让·哈维教授长年专业研究和丰富咨询经历的智慧结晶。上海市质协、上海质科院组织研究和翻译团队，集中力量，历经五个月，将此书最新版本翻译成中文版，这也是此书首次面市的中文版本。该书既是一本商业管理专业的教科书，也是一部跨商业管理和服务质量管理两个领域的管理类专著。适合领导层、专业管理人员和大多数专业人员，连那些不太热心于管理的人，都能从这该书中获益。尤其是医疗、金融、教育、信息、旅游、航空、物流、运输、公共服务等行业，以及生产性服务领域从业人员的良师益友。

配合此书的中文版出版发行，让·哈维教授于今年4月和11月先后两次应上海市质量协会邀请来沪举办了复杂服务过程管理的讲座并在相关服务质量论坛上发表主旨演讲，深受企业及其它各类组织的参与者的欢迎。

该书定价88元，目前已在当当网、京东商城、淘宝网及各地新华书店公开销售。

[\[返回\]](#)

