

# 服務科學導論

- 出版日期：2012-08
- 發行單位：財團法人國家實驗研究院科技政策研究與資訊中心
- 編印單位：財團法人國家實驗研究院科技政策研究與資訊中心
- 語文：中文
- 定價：NT\$550 元
- ISBN：978-957-619-161-9
- 中心編號：STPI-D-R-OT-100-1
- 頁數：216 頁



---

## 摘要

服務行業幾乎占有所有發達國家 GDP 組成的大部分，且服務涉及的領域越來越廣，範圍從有效運用最新科技，增進服務效益，提升客戶滿意度，全方位服務等商業層面的關注，或應用科學技術、服務管理、科技管理等。IBM 公司在 2004 年提出服務科學(SSME)概念，並由美國向全世界蔓延並在全球各地獲得重視。為了更了解服務科學的意涵，本書從服務的意涵出發，逐一介紹服務理念、服務科學、服務系統和相關影響服務科學的外部因素，並針對服務科學可以涉及的學科領域進行概念性的介紹，並在最後說明從服務政策的角度的角度，來了解服務的現況。

---

## 目錄

### 壹、從服務到服務科學

#### 一、時代催化服務的來臨

#### 二、服務意義的爭辯

#### 三、服務內涵

#### 四、服務的特質

#### 五、服務的類型

#### 六、服務科學的興起

#### 七、服務科學的挑戰

#### 八、結論

### References

### 貳、服務的運作

#### 一、服務業務流程概念

#### 二、品質與服務層級

#### 三、服務流程分析

#### 四、結論

### References

### 參、服務系統

#### 一、服務系統概述

#### 二、服務點的介接

三、台灣半導體產業之服務鏈

四、客戶在服務系統的流動

五、服務系統的理论

References

肆、服務設計

一、設計的定義

二、服務設計的定義

三、服務光譜

四、服務生命週期現象

五、服務定價

六、服務設計要素組合

七、服務設計步驟

八、服務失誤

九、顧客的抱怨

十、服務補救

十一、服務保證

十二、服務價值鏈

十三、結論

References

## 伍、服務創新

### 一、創新的定義

### 二、創新的類型

### 三、服務創新的定義

### 四、服務創新的類型

### 五、服務創新的構面

### 六、服務創新流程

### 七、結論

## References

## 陸、服務行銷和互動

### 一、行銷的概念

### 二、服務行銷

### 三、體驗經濟

### 四、服務產品

### 五、服務行銷組合

### 六、結語

## References

## 柒、服務作業管理

### 一、服務作業管理概述

二、服務作業管理考慮面向

三、服務資源規劃

四、服務工作設計

五、服務作業規劃與管理

六、顧客服務過程控制與評估

七、服務作業控制與管理自動化

八、結論

References

捌、服務品質

一、品質的意義

二、服務品質概述

三、品質衡量模式

四、服務品質成本分析

五、服務品質管理的過程

六、結論

References

玖、服務全球化

一、全球化

二、服務全球化

三、全球化的趨動因子

四、全球化的進入策略

五、全球化的執行策略

六、結論

References

拾、服務與科技的交流

一、服務接觸

二、服務科技化

三、科技昇華服務

四、結論

References

拾壹、服務導向結構

一、服務導向結構概述

二、SOA 的技術基礎

三、SOA 參考架構與業務流程

四、結論

References

拾貳、各國服務業發展政策

一、前言

二、台灣服務業政策

三、新加坡服務業政策

四、歐盟服務業政策

五、日本服務業政策

六、各國服務業政策比較

References

---

### 購買方式

郵政劃撥帳號：01001541

戶名：財團法人國家實驗研究院科技政策研究與資訊中心

- 請在劃撥單通訊欄註明「書名」、「發票抬頭」與「發票統一編號」。
- 請利用郵政劃撥付款，再將劃撥單收據傳真至(02)2737-7494。
- 本中心收到劃撥單傳真或正本後，即將書刊及發票一併寄出。  
(政府機構、館際合作單位、學研單位八折優待)