

服务质量初论

——区分与服务有关的质量

◆周戟 / 文

摘要: 本文从识别服务相关质量入手,分析了服务设计质量、服务提供和交付质量和服务管理质量,以及它们对服务质量的作用,研究建立了服务质量的观念和维度,阐述了服务质量与服务特性的关系,甄别了服务质量的影响因素,尝试突破传统的服务质量概念及其理解的误区,为认知服务质量范畴提供理论依据和基础参考。

关键词: 服务;服务质量;服务质量影响因素

一、概述

随着服务经济兴起和发展,服务质量已成为服务贸易及其评价活动的焦点,监管机构、行业组织和第三方机构实施的服务评价、顾客满意度评价及服务认证,无不关注对服务质量的判断。

服务质量关乎一项服务的成功、顾客满意程度,是服务提供者生存与发展的前提条件与原动力,是服务经济高质量发展的基石。然而,人们对服务质量的判断存在差异或歧义,各种服务质量的评判与顾客

体验服务的结果,经常出现显著差异性,阻碍了评价结果的采信,影响服务质量改进和提升。厘清“服务质量”概念与边界,成为促进服务经济和社会发展的迫切需求,也成为服务质量评价结果采信与否的关键。

二、识别与服务有关的质量

20世纪70年代,随着服务经济发展,服务质量问题和争议不断产生,学界和业界开始关注“服务质量”。其间,形成了一些有关服务和质量管理概念、技术、方法和

理论,影响比较大的有服务接触理论、服务蓝图技术、服务质量差距模型以及服务与服务质量的定义。

(一) 与服务有关的质量类别

服务不同于有形产品,且服务理论的形成发展时间较短,有关服务的不同理论往往在概念或对象的界定上存在差异,如在服务质量差距模型中就将部分服务管理质量视作服务质量。为此,根据服务定义和服务机理,以及服务蓝图技术给出的服务接触互动、服务提供和交付、服务支持区域的划分规则,将与服务有关的各类质量界定并区分(包括但不限于)为:服务设计质量、服务提供质量、服务交付质量、服务管理质量和服务质量。如图1所示。

(二) 与服务有关的质量的特征

界定并区分典型的与服务有关的各类质量,旨在建立其各自的概



图1 与服务有关的质量

念和边界,划分各自的质量功能和作用,避免人们对与服务有关的各类质量产生认知和采信的分歧或差异,甚至产生误区。

总体而言,与服务有关的各类质量具有两类特征:一是过程类质量,包括服务设计质量、服务提供质量、服务交付质量、服务管理质量;二是结果类质量,即服务质量,也称服务产品质量。过程类质量保证结果类质量。具体说来,与服务有关的各类质量不仅各自具有目标、对象和评价指标(参数),而且相互关联、相互影响、相互作用。

三、探析与服务有关的过程类质量

基于服务形成原理和服务蓝图技术分析,与服务有关的过程类质量包括服务设计质量、服务提供质量、服务交付质量和服务管理质量,对服务提供和交付过程及其服务质量起着至关重要的作用。

(一) 过程类质量剖析

与服务有关的过程类质量影响着服务提供者向顾客提供服务的合格水平,以及稳定提供服务的

能力。

1. 服务设计质量

服务设计质量涉及服务产品设计和系统设计两方面。其中,服务产品设计质量对预期满足或超越顾客需求的服务特性和性能设计具有保障作用;服务系统设计质量对预期的服务特性和性能实现所需的服务过程及其能力的设计具有保障作用。换言之,服务设计质量保障了设计给定的服务特性和性能的可实现性。

按照服务三要素原理,每个顾客能否获得服务设计给定的预期服

务及服务质量,取决于服务提供者、服务系统和顾客三者的互动结果与效果。

2. 服务提供及交付质量

通常,服务提供和服务交付同时发生。服务提供及交付质量涉及服务提供、服务形成和服务交付全过程质量,包括与顾客互动的服务接触过程/点质量、服务前台和后台配合/互动质量、服务支持过程质量,以及服务系统运行质量,发挥着服务设计质量实现的保障和服务三要素协调运作的作用,以及预期交付服务及其能力的保障作用。简言之,服务提供及交付质量保障了设计给定的服务特性和性能的实现,即保障顾客获得预期的服务及服务质量。

3. 服务管理质量

服务管理质量是服务提供者或其所在组织实施管理达到预期的程度和状态,包括但不限于对服务及其服务设计、服务提供和交付过程实施管理满足规定要求的程度。在服务实现中具有组织、指挥、协调和改进作用,宜采用PDCA方法论和风



险思维方式评价服务管理质量。

如果针对某个特定的服务提供者,或者某个仅提供一项服务的组织,那么,服务管理质量应当涵盖服务蓝图涉及的所需的方针、目标、过程、职责、资源、惯例和系统,以及它们之间的相互关系和作用等内容。

(二) 过程类质量与服务质量的相互关系

通常来说,服务设计质量作用于服务提供质量、服务交付质量和服务质量,其中服务设计质量直接决定了给定的服务特性和服务系统的质量;服务提供质量保障了服务交付质量,服务提供质量和服务交付质量又一起保障了顾客获得预期的服务质量;服务管理质量不是孤立的,它存在于服务设计、服务提供和服务交付各过程中,起着保障服务设计质量、服务提供质量、服务交付质量和服务质量实现的作用。

应当指出,服务设计质量和 service 管理质量对服务质量的作用和影响是不同的。服务设计质量影响服务质量合格水平,服务管理质量影响服务质量合格率。

四、探究服务质量及其影响因素

对服务质量及其影响因素的探

究,始于服务经济发展及其出现的瓶颈。服务质量决定了服务经济发展的质量,影响着服务经济发展的可持续性。然而,由服务的无形性、异质性、同时性和非储存性等基本特征来定义服务质量的观念并非易事,其影响因素不仅复杂,还具有不确定性。

(一) 服务质量范畴

服务是一种复杂的社会现象,也是一种不可或缺的经济行为,具有特殊的使用价值。探究服务质量旨在界定服务质量及其维度,促进人们对服务质量概念、评价、控制、改进和提升的认同一致。

1. 服务质量界定

上世纪70年代,不少学者定义了服务质量。其中,勒维特(Levitt, 1972)将服务质量定义为:服务结果符合标准的程度。此定义的认同度较高,但是定义中的“服务结果”和“标准”内涵不明,不易实践应用。

GB/T 19000-2016《质量管理体系 基础与术语》分别对服务和质量作了定义。采用该标准给出的概念图法构建服务质量的定义为:服务的一组固有特性满足要求的程度。

该定义表明服务质量与“一组固有特性”有关。参照产品质量的定义,服务质量定义中“一组固有特性”就是服务特性,它由服务设计确定,其满足程度用以衡量服务质量水平。服务设计将服务特性和性能兼容设计,使所设计的服务特性具有可测量性,确保顾客或服务测评者在使用特定服务时可体验、可感知、可测量。

服务质量往往基于顾客体验获得服务特性的满足程度来衡量,服务质量表征了特定服务的合格水平。需要注意的是,不应与服务管理质量混淆,两者具有不同的质量特征。

2. 服务质量维度的构建

由服务和服务质量概念界定分析,结合GB/T 24620-2009《服务标准制定导则 考虑消费者需求》(ISO/IEC Guide 76:2008, IDT)中提出的“可用性”和“易用性”两项典型服务特性,以及我国服务认证技术的相关研究成果,构建服务特性的三个基本等级层次:可用性、易用性和魅力性,形成衡量服务质量的典型维度。每一维度具有质量特性的属性和内容,呈现了服务质量递进的等级层次关系。由于服务质



量维度受通用的服务特性支撑,因而可用于服务质量描述、测量和改进,也可用于服务认证或行业组织对服务质量的评价。

需要说明的是:目前有关服务质量的维度有多种说法。比如:功能性、响应性、舒适性、可靠性、安全性、经济性、能力等,既有描述服务技术特性维度,也有描述服务管理特性维度,又有描述服务质量影响因素维度等,各自属性不同,且并非所有服务皆有之,又不存在层次关联关系。故而,在此将可用性、易用性和魅力性作为服务质量维度,具有同质属性和普遍适用性。

3.服务质量与服务特性关系分析

由服务三要素原理和服务质量概念分析可知:服务提供者向顾客提供服务,是借助服务三要素将服务特性传输给顾客,顾客以体验的方式感知服务质量。每个服务质量维度都有一组对应的服务特性予以支撑,或者说每组服务特性都为相应的服务质量呈现提供了基础。没有服务特性的服务质量是不存在的,服务特性是服务质量的基础。

同时,从服务质量定义可知,服务质量与服务特性满足程度有关,服务特性满足程度越高,服务质量就越好;反之,服务质量就越差。服务特性是判断服务质量是否合格的要因,服务质量与服务特性存在必然的正相关关系。

(二) 服务质量的影响因素

服务质量源自服务提供和交付过程中服务特性及其满足的程度,服务特性的实现和服务质量的形成可能受到各种因素的影响。



1.典型影响因素的分析

对服务三要素而言,服务质量的影响因素可能来自服务提供者、顾客和服务系统。从客观上分析,包括服务提供者和顾客与服务供需两侧有关的因素,如主动性、时效性、可信度、知识和技能;服务系统有关的因素,如设施设备响应性、可靠性、安全性、可维修性、服务规范时效性和有效性。

对服务提供和交付过程而言,服务质量的影响因素可能来自服务环境和服务接触。包括服务环境有关的因素,如氛围适宜性、舒适性、安全性;服务接触有关的因素,如接触可靠性、响应性、时效性和能力。

综合服务三要素原理与服务提供和交付过程,结合服务实验矩阵分析可确定:可靠性、响应性、可信度、安全性和能力五类因素是服务质量典型的影响因素。

2.其他影响因素的分析

服务质量的影响因素复杂,除了上述五类典型的影响因素之外,服务质量还可能受一些主观因素影响,如服务提供者和顾客的态度、言谈举止、可接近性和情绪。此外,服务设

计也是一种影响服务质量的因素。

五、结语

随着服务经济的全球化,双边、多边服务贸易活动中因服务质量问题引发的贸易摩擦和争议越来越多,研究并建立服务质量概念,区分与服务有关的质量范畴已刻不容缓。

由于服务的复杂性和不确定性,长期以来,学界和业界并未对服务质量与服务管理质量进行界定,导致人们对服务质量及其评价结果与顾客感知的服务质量之间存在较大差异,影响了供需双方的可信度。

本文试图以服务相关理论和国际标准相关定义,构建服务质量范畴及其维度,解析服务质量与服务特性关系以及影响因素,以期促成人们对服务质量的共识,促进监管机构、行业组织、第三方机构以及更为广泛的利益相关方强化服务质量评价结果的一致性和认同性,提高采信度,提升服务质量和顾客满意度,从而促进服务经济高质量发展。^[4]

(作者单位:上海质量管理科学研究院)