

□ 服务战略

□ 服务设计与开发

□ 服务设施选址与布局

□ 服务接触

□ 服务供求管理

□ 排队管理

□ 服务质量管理

□ 服务失败与服务补救

□ 服务存货管理

服务 管理

Service Management

张淑君◎主编



中国市场出版社
China Market Press

服务 管理

SERVICE
MANAGEMENT



中国市场出版社
China Market Press

图书在版编目 (CIP) 数据

服务管理 / 张淑君主编. —北京: 中国市场出版社, 2010. 3

ISBN 978 - 7 - 5092 - 0635 - 5

I. ①服… II. ①张… III. ①服务业-企业管理 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 001021 号

教学课件与习题参考答案

本书配有教学用 PPT, 订购本教材的教师请与我社联系。敬请提供教师姓名、所在学校、联系电话等信息。

联系人: 辛慧蓉

电话: 010-68033042, 13811102096

Email: xhr1224@yahoo.com.cn

书 名: 服务管理

主 编: 张淑君

责任编辑: 辛慧蓉

出版发行: 中国市场出版社

地 址: 北京市西城区月坛北小街 2 号院 3 号楼 (100837)

电 话: 编辑部 (010) 68033042 读者服务部 (010) 68022950

发行部 (010) 68021338 68020340 68053489 68024335

68033577 68033539

经 销: 新华书店

印 刷: 河北省高碑店市鑫宏源印刷包装有限责任公司

规 格: 787 × 1092 毫米 1/16 15.25 印张 270 千字

版 本: 2010 年 3 月第 1 版

印 次: 2010 年 3 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978 - 7 - 5092 - 0635 - 5

定 价: 29.00 元

前 言

当今世界，现代服务业在各国经济中的地位和作用越来越重要，其兴旺发达的程度不仅是衡量现代化水平的一个重要标志，也是经济全球化背景下决定一个国家国际竞争力强弱的关键因素。党的十七大报告提出，加快转变经济发展方式，推动产业结构优化升级，这是关系国民经济全局的紧迫而重大的战略任务。因此，必须大力发展现代服务业，提高服务管理水平。

服务管理是一门研究服务业运行及发展规律的新兴学科。对服务管理问题的集中研究要追溯到 20 世纪 70 年代，北欧的一些营销人员发现，如果将基于实体产品的营销理论和方法应用于服务业，将会陷入“管理陷阱”。因此，服务业需要不同于制造业的新的管理理论和方法。他们根据营销活动中的服务、服务产出和服务传递过程的特性，进行了大量卓有成效的研究，提出了一系列新的模型、概念和工具，并把这些研究成果归类为“服务营销”。作为服务管理的一个研究领域，服务营销对服务管理理论体系的形成具有重要作用。进入 20 世纪 80 年代，国外学者对服务质量进行了广泛而深入的研究：北欧学者首先对服务质量的内涵和性质等进行了开拓性的研

究；美国营销科学院也开始资助一项为期 10 年的服务质量专项研究；欧美不少高校相继成立了服务质量研究机构；一些颇具影响的研究成果相继问世，促进了服务管理学科体系的完善和发展。随着对顾客价值理解的加深，提供高质量、顾客满意的服务成为企业管理的最终目标，而服务管理的结果是企业要围绕顾客来进行组织设计，重视顾客价值及顾客关系的管理。这样一来，建立在相互信任基础之上的企业与顾客之间的关系，又成为服务管理的重要内容之一。近年来，关于服务管理的研究又向纵深领域发展，服务包、服务链、服务接触等新概念层出不穷，相关的学术论著逐渐增多，服务管理这一学科的研究日渐丰富和完善。

在我国，计划经济时期服务业的发展受到了限制。改革开放后，服务业得以快速发展，服务管理由经验走向科学，服务质量也逐步提高。随着科学技术的发展和市场经济的不断完善，激烈的市场竞争促使企业在重视服务质量的同时也开始关注顾客管理。在服务管理理论研究方面，国内学者对服务利润链、服务的交互过程与交互质量、服务质量管理中的信息技术、服务业产品营销与制造业产品营销的比较及旅游业管理等热点与关键问题等都有所涉及。

本书立足于当代国内外服务管理理论和实践前沿，结合我国实际，系统介绍了服务管理所涉及的基本理论和方法。全书共十章，按战略与设计、运营与控制的逻辑顺序，系统介绍了服务战略、服务设计与开发、服务设施选址与布局、服务接触、服务供求管理、排队管理、服务质量管理、服务失败与补救、服务存货管理等实现服务管理与控制的理论及方法。

本书按教材的体系编写，各章设有要点提示、内容小结、思考题，并附大量可供研究、讨论的案例，较适于作高等院校经管专业本科生、研究生及 MBA 的教材或教学参考书，服务型企业管理人员的培训教材以及服务管理研究和咨询顾问从业人员的职场修研参考书。

参加本书编写的人员有张淑君、张颖、马文雯、时针、官莹、申珊、王跃。在编写过程中，我们参阅并借鉴了国内外许多专家的研究成果，在此表示谢意。

限于时间和水平，书中难免有不当之处，敬请各位专家同行批评指正。

张淑君

2009 年 12 月

目 录

第一章 服务管理概述/ 001

002 → 第一节 服务在国民经济中的作用

- 一、基本范畴的界定/ 002
- 二、服务业与社会经济的发展/ 004
- 三、我国大力发展服务业的意义/ 007

017 → 第二节 服务的特性与类别

- 一、服务的特性/ 017
- 二、服务的类别/ 019

025 → 第三节 服务管理理论的形成与发展

- 一、服务管理理论的发展阶段/ 025
- 二、服务管理的研究对象与研究
方法/ 029

第二章 服务战略/ 033

034 → 第一节 服务战略的概念与特征

- 一、服务战略的概念/ 034
- 二、服务竞争的特殊性/ 039

041 → 第二节 一般性服务竞争战略

- 一、全面成本领先战略/ 041
- 二、差异化战略/ 043
- 三、集中化战略/ 044

045 → 第三节 服务竞争战略的制定

- 一、基本要素/ 046
- 二、整合要素/ 047

第三章 服务设计与开发/ 049

050 → 第一节 新服务的开发

- 一、新服务的概念与类型/ 050
- 二、服务设计与开发的动因/ 051
- 三、新服务开发的过程/ 053

055 → 第二节 服务流程设计

- 一、服务蓝图/ 056
- 二、服务流程选择 / 057
- 三、服务设计的原则/ 059
- 四、服务设计的方法/ 062

第四章 服务设施选址与布局/ 073

074 → 第一节 服务设施设计概述

- 一、服务场景/ 074
- 二、服务设施设计的影响因素/ 078

080 → 第二节 服务设施选址

- 一、服务设施选址的影响因素/ 080
- 二、服务设施选址的方法/ 083

089 → 第三节 服务设施布局

- 一、服务设施布局的原则/ 089
- 二、服务设施布局的方法/ 090
- 三、不同类型服务组织的设施布局/ 092

第五章 服务接触/ 099

100 → 第一节 服务接触的三元组合

- 一、服务接触的概念与类别/ 100
- 二、服务接触的三元组合/ 102

104 → 第二节 服务交锋时刻

- 一、服务交锋的概念与特点/ 104
- 二、服务交锋的构成要素/ 106
- 三、加强服务交锋的管理/ 108

109 → 第三节 服务利润链

- 一、服务组织的内部质量驱动员工满意/ 109

- 二、员工满意带来高保留率和生产率/ 110
- 三、高保留率和生产率创造高服务价值/ 110
- 四、高服务价值获得顾客满意/ 110
- 五、顾客满意培养顾客忠诚/ 110
- 六、顾客忠诚促进获利性提升与组织成长/ 111

第六章 服务供求管理/ 113

114 → 第一节 需求管理

- 一、服务需求对供给的挑战/ 114
- 二、服务供求平衡的四种情况/ 115
- 三、了解消费需求/ 117
- 四、需求管理策略/ 124

127 → 第二节 供给管理

- 一、服务规模/ 127
- 二、供给管理策略/ 129

131 → 第三节 收益管理

- 一、收益管理的适用性/ 132
- 二、收益管理的应用/ 134

第七章 排队管理/ 145

146 → 第一节 排队系统

- 一、排队系统的概念与形式/ 146
- 二、排队系统的基本特征/ 147

154 → 第二节 排队模型

- 一、排队系统的主要运行指标/ 155
- 二、排队模型/ 156

160 → 第三节 排队等待

- 一、等待心理/ 160
- 二、排队管理的非技术性手段/ 162

第八章 服务质量管理/ 167

168 → 第一节 服务质量的内涵

- 一、服务质量的观念/ 168
- 二、服务质量的构成/ 170

三、服务质量要素/ 171

175 → 第二节 服务质量管理的内容与方法

一、服务质量差距分析模型/ 175

二、服务质量评价方法/ 178

三、服务质量的控制/ 180

第九章 服务失败与服务补救/ 187

188 → 第一节 服务失败

一、服务失败与产品失败/ 188

二、服务失败对顾客的影响/ 189

三、顾客对服务失败的可能反应/ 190

191 → 第二节 顾客抱怨

一、顾客抱怨的分类/ 191

二、顾客抱怨的影响因素/ 194

三、顾客抱怨时的期望/ 197

199 → 第三节 服务补救

一、服务补救的意义/ 199

二、服务补救管理体系/ 202

三、服务补救策略的实施/ 206

第十章 服务存货管理/ 215

216 → 第一节 库存理论

一、服务业存货的特点/ 216

二、库存系统的特征/ 217

218 → 第二节 订货模型与库存控制

一、订货批量模型/ 218

二、库存控制系统/ 225

三、易腐物品的单阶段模型/ 228

四、零售折扣模型/ 231

参考文献/ 233

第一章 服务管理概述

第一节 服务在国民经济中的作用

第二节 服务的特性与类别

第三节 服务管理理论的形成与发展

学\习\目\的\与\要\求

学完本章后，应当能够：

- | | |
|----------------------|-----------------------|
| (1) 界定服务和服务业的基本概念； | (4) 描述服务的基本特性； |
| (2) 阐述服务业发展与社会经济的作用； | (5) 说明服务的类别； |
| (3) 阐明发展我国服务业的意义； | (6) 了解服务管理学科发展的过程； |
| | (7) 说明服务管理的学科特征及学习方法。 |

第一节 服务在国民经济中的作用

世界经济发展的实践经验表明，服务业是国民经济的重要组成部分，服务业的发展水平是衡量社会经济发达程度的重要标志。

一、基本范畴的界定

(一) 服务

服务 (Service) 是一个极具争议的范畴。最早关于服务的定义，要追溯到亚当·斯密的时代，但迄今为止，尚无一个普遍认可的权威性的说法。

20 世纪 60 年代，美国市场营销协会 (AMA) 将服务定义为：消费者从有偿的活动或从所购买的相关商品中得到的利益和满足感。

美国著名营销学家菲利普·科特勒 (Philip Kotler) 认为，服务是一方向另一方提供的基本上属于无形的任何行为或绩效，并且不导致任何所有权的产生。

格朗鲁斯 (Christian Gronroos, 2000) 提出：服务是由一系列或多或少具有无形特性的活动所构成的一种过程，这种过程是在顾客与员工、有形资源的互动关系中进行的，这些有形资源是作为顾客问题的解决方案而提供给顾客的。

詹姆斯·A. 菲茨西蒙斯 (James A. Fitzsimmons, 2003) 将服务定义为：一

种顾客作为共同生产者的、随时间消逝的、无形的经历。

森吉兹·哈克塞弗（Cengiz Haksever, 2005）认为“服务就是提供时间、空间、方式或是心理效用的经济活动”，服务的构成要素包括顾客、服务人员、服务传递系统和实体设施。

以上关于服务概念的界定，分别从经济学或营销学的角度出发，对服务的特性、运营过程进行了描述。从运营过程来看，“服务与普通产品的最大区别，在于它主要是一个过程、一种活动”。这一服务过程（活动）通常具有无形性、生产与消费的不可分性和生产能力的不可储存性。

综上所述，服务是通过与顾客接触而形成的在一定时间范围内满足顾客需要的一系列活动。首先，服务过程需要顾客的参与，如美容美发服务需要顾客亲临服务现场，教育、咨询服务需要与顾客不断地交流、沟通；其次，服务的生产与消费同时开始、同时结束，二者不可分开；最后，服务的目的在于满足顾客的需要，服务者所提供的是有形产品与无形服务的组合（参见图 1.1），而顾客所得到的也是显性效益和隐性效益的组合。

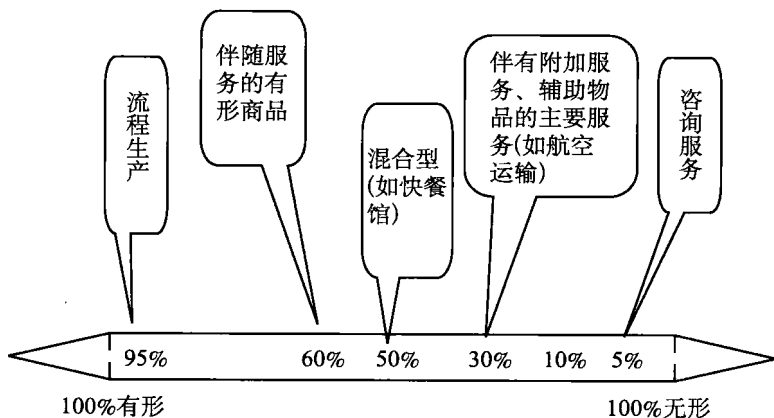


图 1.1 有形产品与无形服务的组合

（二）服务业

在不同的历史时期，或在不同的国家和地区，服务业所涵盖的范围存在着很大的分歧。至于服务业概念的界定，有的侧重于服务业特性的描述，有的采用排他式的统计定义，至今尚无一个普遍认可的权威性的说法。

美国社会学家丹尼尔·贝尔（Daniel Bell）的“后工业化社会”理论认为，随着“服务经济”的到来，发达国家的经济结构将从物质生产型经济转向服务

型经济。所谓服务业,包括批发、零售、美容、洗衣等生活服务,银行、保险等企业服务,运输、通信、公用事业、卫生、教育、科研、行政管理等其他服务。其他的服务业的概念不包括传统服务业以及与物质产品生产紧密相关的服务业。

实际上,世界银行、经济合作与发展组织(OECD)都是用农业、工业和服务业的概念来区分经济活动领域的。进入21世纪,我国国内关于服务经济的研究越来越多,并已与世界接轨。许多专家学者纷纷从不同的角度对服务业的各个层面进行研究,最近几年,中央正式文件和政府主管部门都在使用服务业这个概念。

服务业(Service Industry)是生产或提供各种服务的经济部门或企业的集合(黄维兵,2003)。随着社会经济活动的变化,一些服务行业会逐渐消亡,一些新的服务行业会陆续产生,所以服务业所包括的行业不可能一一列举。服务业生产的基本特征是,以服务形式提供满足社会生产需要和人们消费需要的各种使用价值。

《服务贸易总协定》(General Agreement of Trade in Services,简称GATS)第一条规定,服务是指除政府当局为履行职能所提供的服务之外的所有部门的一切服务(张汉林,2003)。在国际多边贸易体系中,服务业是指我国现行国民经济统计体系中第三产业和建筑业(不含建材和设备生产)之和(郑志海,2002)。

服务业是为人类生活或社会生产提供服务的行业部门。判断服务业的标准主要有:第一,以提供无形服务为主,其生产具有无形性、不可分割、不可储存和差异性等基本特征;第二,能够为国民经济创造新增的价值。^[1]

二、服务业与社会经济的发展

服务业的发展是和社会分工、经济增长密切相关的,服务业的形成和发展是社会分工的结果,也是社会需求的产物。

(一) 服务业发展的一般历程

在以农业和手工业自然经济为主的前工业社会,由于人口的自然增长和土地占有的不均衡,大量农村剩余劳动力流向城市,城市的扩张使得商品流通的速度和规模迅速扩大,逐步兴起的小商品经济改变了封建社会的经济形态、产业结

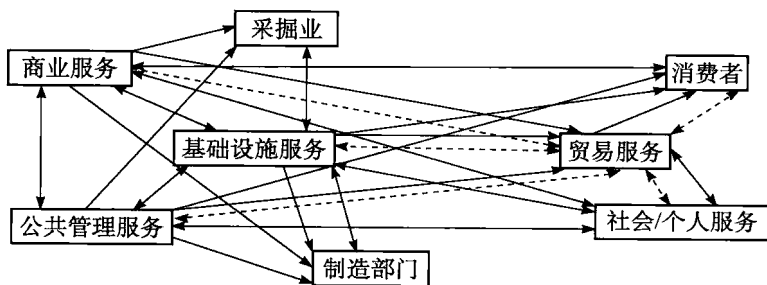
[1] 张淑君. 服务业就业效应研究 [M]. 北京: 中国财经出版社, 2007.

构、劳动方式，同时，日渐繁荣的城市经济生活改变了城市居民的消费规模和消费偏好，商业的发展带动了交通运输业、饮食业、旅馆业等服务业的相应发展，促使邮电业产生；包括旅馆业、医疗卫生业、洗染业在内的生活服务业和部分生产服务业明显地扩张发展，服务业初具规模，成为社会经济的一个组成部分。但由于经济发展水平较低，社会生产和人们的生活对服务的需求不高，这个时期还是以生活服务为主。

工业革命之后，机器化生产扩展到各个行业，工厂制度取代了手工作坊；大中型企业替代了个体劳动者和小企业；集约化经营替代了粗放经营的农业生产，因而大量农业劳动力游离出来，涌向城市。在这种背景下，服务业总体呈现出膨胀趋势，服务业内部结构发生变动，一些新的服务业出现。

第二次世界大战之后，服务业总体规模、内部行业结构和服务经济物质技术设备、生产组织形式均发生剧烈变动。由于工业劳动生产率的提高，一些人从制造业的生产中分离出来，还有一些从属于制造业的服务劳动也独立分化出来，形成了运输、通信等专业服务部门。随着工业化的发展，社会分工越来越细，服务业所涉及的领域越来越多，金融、保险和流通服务业得到较大发展。

在后工业化社会，由于生产方式和生活方式的改变，知识密集型、技术密集型的新兴的或为生产者的服务行业越来越多，服务业内部结构调整加快。金融、保险、商务服务业等进一步发展，现代物流、科技服务、信息服务等生产性服务迅速发展。服务不是“边缘化的或奢侈的经济活动”，而是位于经济的核心地带（见图 1.2）。



（注：实线表示服务流，虚线表示商品流）

图 1.2 Riddle 服务在交互经济中的作用

资料来源：Riddle, D. Service-Led Growth: the Role of the Service Sector in World Development [M]. NY: Praeger Publishers, 1986.

（二）服务业与制造业的关系及其对国民经济的影响

美国学者波特在《国家竞争势力》一书中提到，制造业与服务业是相互依存的关系，任何国家都不应忽视本土制造业的国际竞争力，没有了本土的实业公司，服务需求肯定有限。

从服务业发展的历程来看，制造业的崛起带动了服务业的发展，而服务业的发展又反过来促进了制造业的发展，二者之间是相辅相成、相互依存的关系。服务业在很大程度上是以制造业为服务对象的；而制造业整体水平和产品品质的提升，依赖于服务的附加和服务业的整合。A·佩恩（Adrian Payne）指出，随着工业化的成熟与服务经济的发展，服务和制造已经进入到高度相关和相互补充的阶段（参见图 1.3）。具体地说，工业化和专业化不断加深，为生产者服务业的发展提供了广阔的空间；金融、保险、运输、工程、法律、会计、广告、管理与技术、咨询等生产者服务迅速发展，又可以为制造业的发展提供较大的空间并可大大提高其质量。

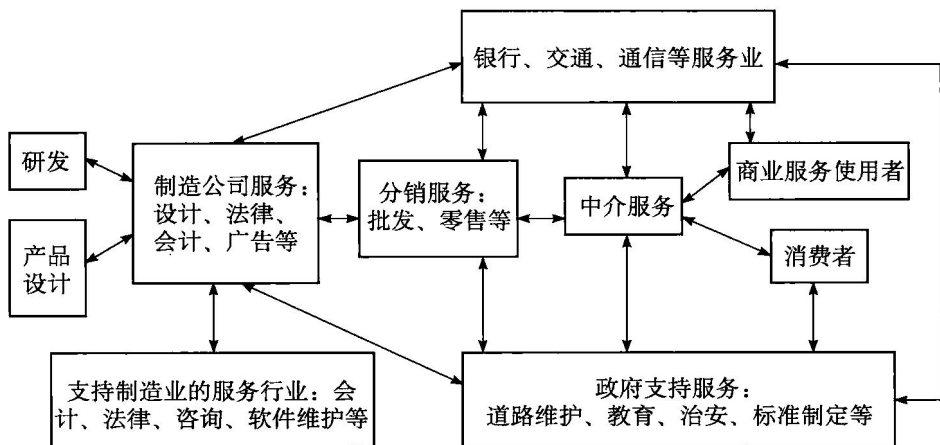


图 1.3 服务业与制造业之间的关系

一个国家或地区的经济服务化，不是从对居民的生活服务开始的，而是从对农业和工业生产提供有效服务开始；经济服务化的深刻根源在于服务业能够为工农业生产提供全面和系统的服务（白仲尧，1999）。在现代经济中，运输、通信、银行、教育、保健和公用事业等服务行业在各国发挥着国民经济的基础作用；金融业、旅游业、物流业等服务业的发展对不同行业、不同地区经济的发展都有着很强的联动效应。“把国民经济比作人的机体，农业是血肉，工业是骨骼，服务

业就是人体的神经系统、循环系统和组织器官。例如,情报信息服务业收集、整理和分配信息,起着神经系统和感官系统的作用;交通运输起着循环系统的作用;商业、外贸、金融等行业既是循环系统,又有调节功能。有的人把服务业称作柔软的产业,它能帮助各生产部门柔和地从而又是紧密地结合起来。这种结合的本身就会产生出巨大的效率和效益”(白仲尧,1999)。实际上,无论在工业化的哪个阶段,服务业都是与工业相伴相随、不可替代的,现代服务业很大一部分是为生产服务的生产性服务业,物流、金融保险、技术服务、中介服务等生产性服务业营业收入的70%以上来自于工业企业。服务业不发达,不仅不利于促进经济增长、优化产业结构、增加就业、实施城市化和改善人民生活质量,而且会使交易成本和商务成本升高,影响工业化的进程。

正是高科技工业的发展,才需要新兴服务业的支撑。高科技行业在发展的初期,需要新兴服务业的支撑,这点非常重要。高新科技企业初期都是中小型企业,越是在这样一个创业的时候,越是需要新型服务业的支持,包括从金融保险到科技服务。高新技术行业的发展是工业化升级的重要表现,同时它也需要现代服务业,特别是现代生产型的、科技型的服务(郭克莎,2001)。

目前,服务业已经成为国民经济的主体,成为现代经济结构优化的重点,成为在经济全球化背景下决定一国(地区)竞争力强弱的关键因素。从国民经济贡献看,发达国家的服务业产值已占到国内生产总值55%左右,个别国家甚至达到75%以上。尤其是生产性服务业的增长远远超出服务业的平均增长水平,发展速度非常引人注目。在OECD(世界经合组织)国家中,经济主体已经从原来的制造业转换到服务业,金融、保险、房地产及经营服务等生产性服务行业的增加值占国内生产总值的比重超过了三分之一。生产性服务业已经成为发达社会经济的支柱产业,在提高国民生产总值、增强区域竞争力、提升企业创新能力、增加就业等方面起着越来越重要的作用。

三、我国大力发展服务业的意义

(一) 我国服务业的发展历程

我国服务业的发展,最初是建立在薄弱的半封建半殖民地经济基础上的。从新中国成立至今,我国服务业经历了波动起伏的发展历程。

1. 形成时期

新中国成立后,劳动人民成了国家的主人,企业内部的资本家和工人的雇佣

关系必须改变；社会主义社会中的新的人际关系要求改变旧的服务方式和服务态度；由于消费者的阶级、阶层发生了变化，原来专为满足帝国主义分子、官僚买办阶级和地主阶级需要而生产的服务产品或者专为满足他们的需要而投入的服务生产能力失去了市场，服务生产能力需要尽快转变；服务企业及其网点布局需要改变。因此，人民政府采取了扶植和改造同时并行的措施，以改变服务业的处境。一是将帝国主义和官僚资本主义控制的企业改变为国家所有的国营企业，如铁路、民航、邮电、大的旅店（如北京饭店）等，它们在新的生产关系下进行服务商品的生产，以满足新的需要。二是以公私合营的方式改造资本主义企业，通过行业管理和公私合营等方式逐步将民族资本服务业与个体饮食业、理发业、浴池业、洗染业、照相业、殡葬业、修理业纳入了公有制经济轨道。同时，政府把大量的个体劳动者组织起来，走合作化的道路，如组织合作食堂、合作小组等，在加强管理和指导的同时，政府还采取措施帮助服务业解决原材料供应的困难。

经过 1953 年到 1957 年的社会主义改造，社会主义服务经济初步形成。交通运输、邮电通讯在全国范围内形成统一的服务网络；饮食业及旅店、理发等生活服务业也改变了过于密集的状况，适当分散地接近消费者；企业规模“大、中、小”型相结合，经营档次“高、中、低”档相结合。

总体来看，这一时期服务业的发展是倾斜的。在社会主义改造过程中，既没有考虑行业特点，也没有顾及行业发展过程的特殊规律，就盲目地对转变为社会主义经济组成部分的个体服务经济进行了大规模的结构调整和网点撤并，结果是把大量的拥有专业技能的服务业人员赶向其他产业，服务业网点锐减，使本来就低水平发展的服务行业陷于支离破碎的境地。服务业中，由于交通运输、邮电通信是关系国计民生的重要行业，故全部或绝大部分转变为全民所有制企业。各种剧团或艺术（商品经营的）团体，大多变成“文工团”（中国人民解放军中的文化工作团，专为部队战士演出音乐、舞蹈、戏剧的机构，简称文工团，是自我服务性质单位）式的国家事业机构，退出了商品市场领域。其他服务业则因其主要服务于消费领域，从而把它们当作福利事业来看待。在这一时期，由于服务业被认为是福利性、消费性的行业，服务生产的数量和质量不断下降。

2. 波动时期

1958 年“大跃进”期间，服务业抽出了相当一部分人员去支援工业。

1960 年，组织人民经济生活的活动又将一些服务企业直接纳入居民的消费活动。