

现代服务质量 管理基础教程

中国质量管理协会质量科技开发中心编

朱立恩 编著

机械工业出版社

99
F719
399
2

现代服务质量管理 基础教程

中国质量管理协会质量科技开发中心 编

朱立恩 编著

YHJ35/14



3 0032 2355 3

机械工业出版社

本书共10章。内容包括：服务与服务业在经济生活中的作用、服务与服务质量的概念、产业及服务业的划分、服务企业管理的基石、质量体系的术语及基本原则、建立服务质量体系的要点、服务质量方针的制定、服务人员和物质资源的作用、服务质量体系结构的建立及服务中与顾客的接触。书后附有GB/T 19004.2—ISO 9004—2《质量管理和质量体系要素 第2部分：服务指南》。

本书可供服务企业人员培训及服务企业管理人员及工作人员学习参考。

图书在版编目(CIP)数据

现代服务质量管理基础教程/朱立恩编著. — 北京：机械工业出版社，1997.8
ISBN 7-111-05905-0

I. 现… II. 朱… III. 服务业-质量管理-教材
N. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (97) 第 17660 号

出 版 人：马九荣（北京市百万庄南街1号 邮政编码 100037）
责任编辑：刘同桥 版式设计：李松山 责任校对：林去菲
封面设计：李 明 责任印制：侯新民
北京市昌平振南印刷厂印刷·新华书店北京发行所发行
1997年8月第1版·第1次印刷
850mm×1168mm^{1/32}·8^{5/8}印张·227千字
0 001—5 000册
定价：13.00元

序

随着我国社会进步、经济发展和个人收入水平的提高，特别是现在卖方市场已变为买方市场，人们的消费观念和消费方式发生了很大的变化，不仅消费需求正由增加数量为主转变为提高质量为主，而且顾客对服务质量的要求越来越高。因此，服务企业（当然也包括制造业中的服务部门）如何通过加强管理来不断提高和改进服务质量，增强企业的竞争能力，以满足顾客日益增长的需求，已成为服务企业所面临的一个重大课题。

值得高兴的是，ISO 9000 族标准的产生，特别是 ISO 9004—2 标准的公布，为企业进一步提高服务质量管理水平提供了一条崭新的思路。但是，和制造业相比，服务业毕竟是一个较为特殊的领域，服务质量管理和服务质量管理之间有着很大的不同。比如，与顾客的直接接触，就是服务企业与制造企业之间最大的区别。因此，使得服务业在对服务质量管理上有着和其他行业所不同的固有规律，如果我们忽视这些规律和特点的存在，就很难理解和掌握 ISO 9004—2 中所蕴含的丰富内容。

“服务金三角”是 ISO 9004—2 的精华，也是建立服务质量体系的基本框架，它突出的特点就是充分体现了以顾客为中心的观念。本书就是以此为基本出发点，从服务业管理学，即从服务业管理的固有规律这一角度出发，对 ISO 9004—2 建立服务质量体系的几个关键要素作了更为深入的分析。通过这些新的探索，不仅可以使我们进一步理解服务质量管理的最基本的规律，同时也便于使 ISO 9004—2 的内容能以更加通俗易懂的形式为广大服务企业职工所接受。

本书的作者，多年来一直从事服务质量的教学和科研工作，不仅有着几十年在服务业的丰富实践经验，同时在理论上也

造诣颇深，并有著作多部。因成绩突出曾先后被评为全国教育系统劳动模范和国内贸易部有突出贡献专家。本书是他对我国更好地宣贯实施 ISO 9004—2 又一次新的贡献。

对服务业服务质量管理的探索是一个大课题，本书的出版仅仅是这一探索的开始。由于上述原因，本书的缺点和不足在所难免，希望读者能及时指正。同时，我希望本书能成为引玉之砖，让更多的有识之士共同探讨和研究这一课题。

让我们大家为提高我国服务业的服务质量管理水平而共同努力！

中国质量管理协会副理事长 张贵华

1997 年 8 月 14 日

前 言

面对市场经济中日益激烈的竞争局面，作为服务企业，应该把服务质量管理放在什么样的位置上？

服务企业应该如何通过对服务质量的科学管理来达到提高企业竞争能力的目的？

作为管理者应该把握住哪些关键要素，才能保证服务企业提供的服务质量能有长期和稳定的提高？

以上这些问题对于任何一个服务企业的管理人员来讲都是非常关心的。因为现在每个服务企业都面临着越来越严峻的挑战：从企业外部讲，现在参与竞争的服务企业越来越多，顾客对服务的需求越来越高；从企业内部看，过去传统的管理方法已很难适应新形势的要求，因此采用更为先进、科学的管理方法已迫在眉睫。所以，提高服务质量的科学管理水平，使企业的竞争能力能得以稳定提高，已势在必行。

进入 90 年代以来，国际标准化组织（ISO）公布的关于质量管理与质量保证的国际标准——ISO 9000 系列得到世界各国空前的重视，其影响之大是国际标准化史上从未有过的。作为 ISO 9000 系列标准之一的 ISO 9004—2，是世界上第一套针对服务业建立质量体系，开展质量管理的国际标准。它作为世界各国服务质量管理理论与实践的概括和总结，容纳了许多先进的管理思想和科学的管理方法，它的公布是服务企业保持和提高服务质量的一项重要举措。

ISO 9004—2 国际标准本身是 ISO 9000 系列和西方服务业管理学相结合的产物。也可以说，ISO 9004—2 就是在西方服务业管理学基础上产生的。如果离开这个基础，就很难掌握 ISO 9004—2 的精髓。西方服务业管理学经过市场经济长时间的“洗

礼”，已成为一门相当成熟和完善的学科，学习、引进、消化、吸收西方服务管理学的基本理论，对于刚刚步入市场经济的我国服务企业有着积极的意义。

因此，作为一种新的尝试，为了帮助读者能尽快地理解和掌握 ISO 9004—2 中所包含的丰富内容，本书没有采用就标准论标准的习惯作法，而是把现代最新的研究成果——ISO 9004—2 的核心内容作为基本框架，并充实以与之相关的服务业管理学的基本理论，同时还结合我国服务业质量管理的实践经验，加以概括和整理而成。在 ISO 9004—2 中，提出了每一个服务企业进行服务质量管理时都必须遵循的最基本的原则，这些原则不仅是服务质量管理实践的高度概括，也是服务质量客观规律的具体反映。当我们把这些基本原则的理解建立在相关的服务业管理学理论之上时，就容易被广大企业的职工掌握，从而可以最终达到提高企业质量管理水平，提高企业竞争能力的目的。

鉴于上述原因，本书的结构作了如下安排：本书第一章，着重介绍服务在今后市场竞争中的重要地位和作用；第二章，介绍

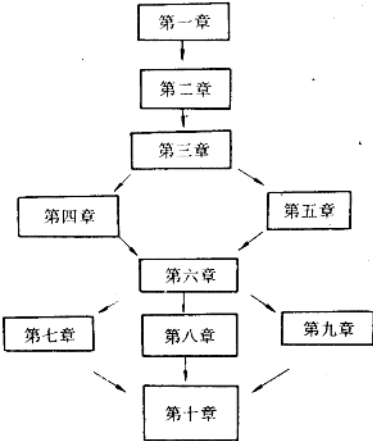


图 0-1 各章关系图

服务的基本概念；第三章介绍服务业的划分；第四、五章分别介绍服务企业管理的基础“服务金三角”的内容和 ISO 9000 系列的基本原则；第六章是全书的重点，即在第四、五章的基础上提出服务质量体系的建立要点；第七、八、九章对建立服务质量体系的三大关键要素：管理职责、人员与物质资源、质量体系结构分别进行论述；第十章是服务质量体系的核心，着重介绍如何与顾客接触。本书各章的关系图如图 0-1 所示。

本书取名为《现代服务质量管理基础教程》其用意在于使 ISO 9004—2 的内容能面向企业以更通俗、更普及、更具有行业特点的形式为读者所理解和接受，并希望本书能为广大服务企业的管理人员助一臂之力。

尽管本人在这方面作了一些探索，但由于水平有限，书中难免存在着许多缺点和不足，希望能得到广大读者指正。

作者

1997.8

目 录

序

前言

第一章 服务与服务业在经济生活中的作用	1
一、经济的发展促进了服务业的发展	1
二、促进服务业发展的消费方面因素	6
三、世界服务贸易的发展对我国服务业的挑战	11
四、服务是经济生活中的第二次竞争	21
第二章 服务与服务质量的概念	27
一、服务的定义	27
二、服务的特征、特性和特色	31
三、服务的构成	39
四、服务质量	43
五、服务与服务质量的内在联系	44
第三章 产业及服务业的划分	46
一、三种产业的划分	46
二、我国大力发展第三产业	49
三、服务业和第三产业	54
四、服务业的划分与分类	56
第四章 服务企业管理的基石	60
一、从“服务金三角”谈起	60
二、顾客是“服务金三角”的核心	64
三、服务金三角的关键要素	68
第五章 质量体系的术语及基本原则	78
一、关于 GB/T 19004 和 GB/T 19000 系列	78
二、质量体系的有关术语	83
三、质量体系的基本原则	90
四、质量体系的建立步骤	96

第六章 建立服务质量体系的要点	100
一、服务质量体系与质量体系的关系	100
二、服务质量体系的核心内容	106
三、服务质量体系关键方面和焦点之间的关系	108
四、服务质量体系的特点	111
第七章 服务质量方针的制定	115
一、管理职责与服务质量方针	115
二、服务定位与服务质量方针	120
三、服务质量方针中的服务等级	125
四、服务质量方针中的企业形象和信誉	132
第八章 服务人员和物质资源的作用	144
一、服务质量体系中人的作用	144
二、调动服务人员的积极性	151
三、服务人员的培训	160
四、服务人员的沟通与联络	164
五、物质资源是服务的物质基础	168
第九章 服务质量体系结构的建立	173
一、重在过程控制	173
二、服务质量体系结构概述	178
三、服务质量环是服务质量体系的基础	182
四、服务质量体系文件和服务质量体系审核	192
第十章 服务中与顾客的接触	203
一、与顾客接触是服务中的关键时刻	203
二、与顾客接触的功能	212
三、与顾客接触的重要内容	219
四、与顾客进行沟通联络的知识和技巧	229
参考文献	239
附录 GB/T 19004.2—ISO 9004—2《质量管理和质量体系要素 第2部分：服务指南》	240

第一章 服务与服务业在经济生活中的作用

科学技术和生产力水平的全面提高，以及顾客购买力的增强和需求趋向的变化，使得服务与服务业在经济生活中发挥越来越大的作用。服务与服务业在经济生活中的重要地位，是与经济的飞速发展分不开的。也可以说，生产力越发展，服务业作为国民经济生活中的新行业在经济生活中的地位就越重要，而 ISO 9004—2 作为服务质量管理国际标准的颁布，就是主要的标志之一。所以要探讨服务和服务业在未来竞争中的重要作用，要了解 ISO 9004—2 出台的背景，就必须先从经济的发展对服务业的影响谈起。

一、经济的发展促进了服务业的发展

经济发展对服务业发展的影响主要表现在以下几个方面：

(一) 社会生产的专业化分工对服务业发展的影响

众所周知，社会化分工和专业化生产是生产力发展的必然结果。特别是许多专业化生产部门不断向细分化方向发展，使得相当一部分起初只是为生产过程服务的劳动，或者作为直接为生产劳动提供附带性劳动，开始从直接生产过程中分离出来，形成一种新的行业，以独立的专业性劳动，创造服务产品，来专门满足生产过程的需要。例如，生产日用化妆品的厂家为了能够集中精力提高其化妆品的质量水平就把化妆品的市场营销，销售服务工作交给专业的销售服务公司来进行。而专门从事销售服务的公司，由于其专业分工明确，因而可以有效地扩大化妆品销售的市场占有率。因此，为了适应专业化大生产的需要，一系列为生产过程服务的行业，都逐步细分为销售服务公司、运输服务公司、包装服务公司等，并都得到了发展。这是促使服务业发展的最基

本条件之一。

此外，经济的发展，又向电力、运输等为生产服务的部门提出了更高的要求，而由于电力、运输等部门的发展，又带动了为电力、运输等部门服务的行业。因此，我们应该注意到，随着经济的发展，生产性企业对服务的需求会迅速上升，直接和间接地为生产服务的行业会越来越多，关于这方面的内容，下面还将进行详细阐述。

（二）劳动生产率的提高对服务业发展的影响

作为市场经济中的任何一个企业，为了企业的生存和发展，都在千方百计地减少费用，降低成本，使自己在市场竞争中能处于有利地位，使自己企业能拥有更高的市场占有率。因此，都在利用一切可能利用的条件来提高劳动生产率。正因为如此，为了适应这种需要的各种服务行业就应运而生了。这些服务行业主要包括两个方面：

一种是直接为生产过程服务的行业。例如仓储服务、金融服务、保险服务、运输服务、电力服务、维修服务、销售服务等行业。这些服务行业的发展，除了以自己经营的主要服务内容生产过程提供服务外，同时还可以有效地提供许多附带服务。例如电话服务公司，除了可以为企业提供电话服务以外，还可以为企业提供其他电话咨询服务，提供信息服务等等。所以，这些服务行业的迅速发展不仅可以有助企业劳动生产率的提高，同时也确实为企业带来许多方便。

另一种是为服务行业提供服务的部门。因为许多服务企业的发展，仅靠自身力量已不能满足市场发展的需要，因此，经常需要向外聘请专家来进行某项工作。此外，由于企业对现代化管理的需求，致使一些专业服务部门，如资料处理、广告设计、营销策划等部门日益发达起来。这些服务行业之所以能得到迅速的发展，也是与企业劳动生产率的不断提高有着极为密切的关系。

（三）科学技术的发展对服务业发展的影响

当今世界，经济发展的最突出的特点就是科学技术的进步日

日新月异。这些以独特性、战略性、风险性为特征的高科技一旦投入市场，就会对社会经济产生巨大的推动力。因此，科学技术的发展对服务业的影响更是巨大的和不可估量的。

1. 科学技术发展提高了服务业的生产力

对于服务企业来讲，在提供服务的过程中所使用的设施、设备越先进，就标志了科学技术越进步，新技术提高了服务业的劳动生产力，加速了服务的现代化。

新技术对服务的作用有以下三个方面：

首先，先进的服务设施有利于改善服务人员的工作条件，使服务能更加高质量地完成。例如，现代汽车修理业有一种新的诊断设备，可以帮助修理人员很快地找到汽车上的毛病，节约修理时间。又如，大型喷气式客机驾驶舱中安装电脑等等，都会有利于服务水平的提高。

其次，先进的设施还可以加速传递服务的速度。如运输通信设施、国际快递业务、饭店商务中心使用的电子阅读卡等。

最后，先进的设施还可以代替人力劳动。把一些机器安装在顾客需要服务的地点，如银行使用的自动取款机、航空公司的自动售票机、商店使用的自动售货机等，都可以代替或者减轻人们的劳动负担和往返的劳累。

2. 科学技术的发展促进了新服务行业的产生

科学技术的迅速发展，人民生活水平的提高，不仅使许多专业服务，如会计、法律、咨询、调研等服务业大量涌现，而且，由于高科技的出现，如电子计算机、办公室自动化、机器人等，不仅促进了管理的科学化，大大提高了工作效率，同时也产生了更多的新的服务行业。例如，电子计算机的出现，使得专门为企业提供微机服务的行业随之产生，现代计算机的硬件维修和软件开发，信息处理等新型技术随着科技发展成为新的服务行业。

由于科学技术的发展，使得大量的劳动力向服务业转移，服务业和信息业在整个国民经济中所占的比重也越来越大，这些人主要从事金融、保险、商业等行业。在美国，有人估计在未来的

30 年内,生产物质产品的劳动力只需要 10%,其余的 90%的劳动力都将投入服务业。

3. 科学技术的发展在改变着企业为顾客服务的方式

新技术的推广和应用,彻底改变着人们的生活方式和企业为顾客服务的方式。尤其是以微电子技术、航天技术、生物工程、新能源和新材料为代表的最新科学技术成就的应用,给发达国家带来了一场革命,大大提高了企业的生产效率和管理效率。同时也促使服务业由劳动密集型向知识密集型、技术密集型方向转化,服务企业的电脑化、自动化、知识化,使服务业为顾客的服务方式也经历了前所未有的变化。许多服务企业积极引进新的科技成果,以便为顾客提供优良的服务。

例如,电脑业的发展,改变了金融、旅馆和商业零售等企业为顾客服务的方式:美国金融业巨头之一的花旗银行,为吸引顾客,开发了顾客在家办理业务的系统,顾客在家里就可以存取款,开立新帐户,信用卡账目结算,用户还可以通过此系统订购机票,收看新闻报道等。由于实现了服务手段的现代化,既改变了人们的生活方式,同时也改变了企业为顾客服务的方式。而且现代化的服务方式可以为顾客提供高质量的服务,因而使企业获得了良好的信誉,使企业顾客络绎不绝,企业效益蒸蒸日上。在日本,一些餐厅使用了机器人接待顾客,它们会说:“请进”、“对不起”,还能为顾客提供其他服务。在我国的大城市中,银行的自动取款机,商店的自动售货机也已屡见不鲜。

总之,新技术对企业为顾客提供的服务方式正在发生着深刻的变化,人们将来的生活方式也在改变,如“在家办公”,“在家购物”等各种服务已经开始向我们走来。生活方式的改变使人们休闲的时间增多了,这又会产生很多新的需求,又为服务业的发展提供了新的机会。

(四) 商品流通数量的增加对服务业发展的影响

由于社会经济的不断发展,伴随而来的就是商品流通规模的扩大和流通结构的变化。其具体表现方式就是,在流通领域中商

品流通数量的增加，商品流通半径的延长，承担组织商品向消费领域运动的人力和物力就增加。

首先，商品流通数量的增加，促进了运输服务业的发展。商品流通是以商品的位移即商品空间位置的变化为特征的。由于生产效率的提高，因此对商品流通也提出了更高的要求。例如，为了使商品流通及时，就要求必须从市场的需求出发，与运输部门配合，采用科学的运输路线以及先进的运输工具。这些需求就促使运输服务业的服务能力必须有很大的提高才能适应商品流通数量的增加。又如，商品流通又要求准确，安全，这就要求从流通的起点开始，到提货、制单、组配、包装、加固、装卸和搬运等全过程要严格把关，才能防止各种差错和不安全因素发生。因此，也促使运输服务各部门的细分化，因此产生了包装服务、装卸服务、保险服务等各种相关服务部门的产生。

其次，随着流通数量的增加，运输服务业的迅速发展，与运输服务有着间接关系的金融业、邮电业、广告业、交易中心、物流中心、批发市场、旅馆业、餐饮业、信息服务业，也将成为服务行业中不可缺少的组成部分。

总之，如果商品流通的规模扩大，没有与之相适应的服务行业的相应发展，那么商品流通就会失去必要的保障条件，从而使整个社会商品流通陷于混乱和停滞，使整个社会经济无法正常运转。

（五）商品生产和服务生产两者相辅相成

经济的发展促进了服务业的发展。但是在整个国民经济活动中，制造业和服务业是相辅相成，互相配合的，它们共同构成了国民经济活动中不可分割的一部分。

1. 制造业和其他商品生产活动为服务业的存在提供了可能

在服务行业中，有相当一部分服务业的发展是以制造业存在为前提的。显而易见，如果没有房屋和设备，也就不可能有餐饮服务 and 住宿服务；没有商品的生产，也就没有批发和零售服务；没有电视机和录像机，也就不存在电视机和录像机的维修服务；以

及由此而发展起来的一系列娱乐服务和电视广告服务；没有飞机，火车和轮船也就没有交通运输服务；没有药品和医疗设备也就没有卫生保健服务等等。这就说明，几乎所有的服务行业都与商品生产的制造业有着各种各样的联系，只是这种联系的比重有大有小而已。因此说，制造业的生产活动为服务业的存在和发展提供了可能。

2. 制造业的发展要求有更发达的服务行业作为保证

首先，我们应该看到，在实际经济生活中，各种经济都是互相依存的。制造业的迅速发展，就要求有相应的金融业、保险业、法律事务、会计、广告业、公共关系、资料处理、信息咨询等服务业的配套发展。因为没有这些服务行业配套发展，制造业的进一步发展也不可能。这就充分体现了制造业和服务业互相依存，相互支持的关系。

其次，随着劳动生产率的提高，收入水平的上升，使得人们有可能去追求高质量的生活，这就要求服务业能提供更好的服务。如卫生保健服务、旅游服务、教育服务等。即使在农业活动中，为农业提供的各种服务。农机维修服务、农业生产资料的销售服务、科学种田知识的普及教育服务以及农产品的收购运输和销售服务的比重也越来越大。而且随着农业劳动生产率的不断提高，为农业提供的各种服务的比重也就越大。所以，经济生活的实践证明，服务性活动在生产活动中不仅具有不可忽视的地位和作用，而且这种地位和作用将日益发展，越来越引人瞩目。

因此，生产性活动和服务性活动，彼此需要，彼此结合，相互依存，协同发展。而且经济越发展，服务业也就越能得到发展。

总之，随着经济的发展，使得服务业在国民经济中的地位也越来越重要了。

二、促进服务业发展的消费方面因素

如果把经济发展促进服务业的发展，看作是促进服务业发展的生产方面因素，那么我们可以把人口数量的增加和人们生活水

平的提高看成是促进服务业发展的消费方面因素。

消费是社会生产的目的，也是生产发展的动力。服务业是直接为消费者服务的行业，因此，服务业的发展与消费者的消费结构和消费水平有着很大的关系。

（一）人口因素对服务业发展的影响

人口的变化会从多方面对服务业的发展产生影响，如人口的数量、性别、年龄和文化程度等都直接制约着服务业的兴衰。因为如果市场上有购买能力的人（即潜在顾客）越多，那么服务业的发展规模就会越大。目前人口因素的发展趋势有以下特点：

1. 世界总人口数量在迅速增加

近年来，世界人口增长迅速。据统计，1960年世界人口为30亿，1970年为37亿，到了1987年7月11日，世界人口已达50亿。年增长率为2%。据联合国估计，到本世纪末，世界人口突破60亿，其中80%的人口属于发展中国家。而我国又是世界上人口最多的发展中国家，目前已接近13亿。由于服务业提供的服务产品与人们的日常社会活动的衣、食、住、行有着特别密切的关系，而且，服务产品的消费活动在很多情况下具有对应性——即某一服务产品只能供某个人或者某个群体来消费。例如，医疗、照相、理发等行业提供的某一服务产品只能供某一人或某一群体来消费。因此，人口总量的增长就必然客观上要求服务业也随之增长。特别是在人口数量迅速增长的时期，对服务业的需求就会显得更加迫切。

2. 人口年龄趋于老化

人口的结构不仅影响了产业结构，也制约着服务业服务产品的结构。在一个国家，如果青少年在人口总量中比重较大，那么，与青少年相关的服务行业就会在服务业中占有较重要的地位。相反，如果老年人在人口总量中比重偏大，则服务业结构和服务产品就会倾向于老年人服务消费的爱好的。从人口发展的趋势看，全世界的老年人口正在迅速增加。

近十几年来，许多发达国家人口死亡率在普遍下降，平均寿