

● 梁玉久 主编

简明 服务质量 管理 问答

JIANMING
FUWUSHI
LIANGGUAN
IWENDA

9-14

辽宁人民出版社

编委会名单

(按姓氏笔划为序)

主 任：吴启成

付主任：冯振庆 李凤池 栾玉久

编 委：冯振庆 李凤池 李连庆 刘 涛

吴启成 张洪山 柳秀华 郑秀坤

赵 顺 栾玉久 栾桂容

序

当前，影响我国经济效益因素尽管是多方面的，但主要是产品质量低，服务质量差。针对这种状况，党的十三届七中全会提出，1991年“要把全部经济工作切实转到提高经济效益的轨道上来，力争工业生产的质量、品种、效益有一个明显进步”。国务院决定1991年为“质量、品种、效益年”，目的就是广泛深入地开展这一活动，大力提高企业的经济素质和经济效益，使企业逐步走上投入少、产出多、质量好、消耗低、效益高的发展道路。

开展“质量、品种、效益年”活动，涉及到各行各业，各个方面。在新形势下，它有着深刻的内涵。它将刷新企业的生产气象，刷新并强化企业经营管理者、职工群众和经济工作部门乃至社会的质量意识、服务意识和效益观念，给社会经济注入新的活力。质量、品种、效益，虽然表现于产品和服务方面，但它所反映的不仅是产品和服务本身，也体现着企业素质、行业素质和经济素质。不仅是经济素质，也包涵着思想精神素质、经营者的道德素质、知识技能素质、服务素质等等。因此，质量、品种、效益的优劣好坏，不仅关系眼前的利益，而且还直接关系到竞争的成败、经济的发展和民族的兴存。所以，这一活动具有不可低估的现实意义和长远意义。

服务质量是服务企业的生命，因此，服务质量的好坏直接关系到服务企业的生死存亡。我们在千方百计提高产品质

量、开发新品种、提高经济效益的同时，还必须清醒地认识到：服务是窗口，是接触消费者的第一线，服务质量的好坏，将更直观、更具体地反映一个部门、一个地区乃至一个民族的文明程度和文化技术素质。所以，抓好服务工作，提高服务质量，不但可以得到直接的经济效益，而且还可以获得更大的社会效益。因此，要以严肃认真的态度，一丝不苟的精神，把服务质量看成是服务企业的生命，高度重视服务质量工作，认真抓好服务质量工作。

《简明服务质量管理问答》一书，主要是为了满足以服务工作为主的服务性企事业单位，如商业贸易、饮食服务、粮食经营、铁路运输、公路交通、民用航空、邮政电信、环境保护、金融保险、医药卫生等等，对职工进行质量管理培训和积极推行全面质量管理的需要编写的。全书共三章150个问答，并附有七个QC小组实例和四个方面200道试题和答案。本书从理论和实践的结合上比较简明系统地介绍了服务工作全面质量管理的概念、思想和方法，重点介绍了服务工作中的服务质量、职能、基础工作、服务工作中常用的质量管理工具、质量保证、质量成本及质量管理小组活动等等。

本书内容丰富，通俗易懂，图文并茂，方法简练，对提高服务性企业的管理素质，增加经济效益，具有实际的指导作用，是一本好教材。可供管理工作、工程技术人员、经营管理人员学习和参考。所以，广大读者，都应感谢这本书的编者，谢谢编者的辛勤劳动。

孙相荣

编者的话

几年来，我们在借鉴工交、基建推行全面质量管理的经验基础上，在公路运输、民用航空、宾馆饭店、邮政电信、供销经营等服务性企业里进行了尝试。实践证明，全面质量管理的理论、思想、方法不仅适用于生产领域，也适用于服务领域；不仅有利于提高产品质量，也有利于提高服务质量。我们在学习、探讨、试点的基础上编著了《简明服务质量管理问答》一书，以满足服务领域里的领导和广大职工的需求，解决企业家们迫切提高服务质量的燃眉之急。

本书由栾玉久主编。参加本书编著的作者有：栾玉久（第一、三章、附录一、二），李连庆、栾劲松（第二章、附录二），郑秀坤、袁鹰（第三章）。最后，由栾玉久审定。

本书在编审过程中，得到国家技术监督局、辽宁省技术监督局和朝阳市人民政府领导的大力支持，朝阳市长、全国人大代表、国家级有突出贡献的专家、中共辽宁省委党校客座教授刘相兼同志在百忙中为本书作序，在此一并致以深切的谢意！由于编者水平有限，书中缺点错误在所难免，敬请广大读者批评指正。

编者

1991年3月

目 录

第一章 服务工作质量管理概述

〔1〕什么是服务？	1
〔2〕什么是质量？	2
〔3〕什么是服务质量？	2
〔4〕什么是服务需求质量？	2
〔5〕怎样理解服务需求质量的六个特性？	3
〔6〕服务需求质量内容包括哪些？	4
〔7〕什么是服务工作质量？	5
〔8〕影响服务质量的原因主要有哪些因素？	6
〔9〕对服务工作中的工作质量要求是什么？	6
〔10〕怎样理解服务工作中质量、需求质量、 工作质量三者的关系？	6
〔11〕什么叫管理？	7
〔12〕什么叫质量管理？	7
〔13〕什么叫服务工作的全面质量管理？	8
〔14〕质量管理发展经历了几个阶段？每个 阶段的特点是什么？	8
〔15〕服务工作质量管理的出发点是什么？	9
〔16〕服务工作全面质量管理包括哪些内容？	9
〔17〕服务工作质量管理与工业企业质量管理 相比有哪些区别？	10

〔18〕全面质量管理的理论基础有哪些？	12
〔19〕什么叫系统？什么是系统原理？其要点是什么？	12
〔20〕什么叫人本原理？	13
〔21〕服务工作全面质量管理的基本观点是什么？	13
〔22〕坚持“顾客第一”的观点，具体表现在哪几方面？	13
〔23〕发动企业职工群众参加全面质量管理要注意什么？	14
〔24〕服务工作全面质量管理应遵循的原则是什么？	15
〔25〕什么是意识？全面质量管理的三个基本意识是什么？	15
〔26〕什么是质量意识？	15
〔27〕服务工作增强质量意识的途径有哪些？	16
〔28〕如何强化自己的质量意识？	16
〔29〕什么是问题意识？	17
〔30〕什么是改善意识？	17
〔31〕质量意识、问题意识、改善意识三者的关系如何？	17
〔32〕当今我国各行各业推行全面质量管理的意义何在？	18
〔33〕如何理解全面质量管理是企业管理的中心环节？	18
〔34〕搞好服务工作全面质量管理的基础工作	

意义何在？其中最重要的是哪几方面？	18
〔35〕为什么说搞好服务工作质量教育是“第一道工序”？它的重要作用是什么？	19
〔36〕开展质量教育活动包括哪些内容？	20
〔37〕质量教育的层次及重点是什么？	20
〔38〕开展质量教育应注意些什么？	21
〔39〕为什么经济责任制必须以质量责任制为主要内容？有什么意义？建立质量责任制要处理好哪些关系？	21
〔40〕建立质量责任制的作用是什么？	22
〔41〕建立质量责任制的内容是什么？方法包括哪些？	22
〔42〕什么叫标准？什么叫规范？区别何在？	23
〔43〕什么叫标准化？什么叫规范化？二者关系如何？	24
〔44〕国家标准化法中规定的标准有哪些？	24
〔45〕在服务性企业里具体应用哪些标准？	25
〔46〕什么是服务标准化？它包括哪些内容？	25
〔47〕实施服务标准化应注意的事项有哪些？	26
〔48〕企业标准化定升级有哪些等级？考核内容是什么？	26
〔49〕标准化定升级过程中应注意哪些问题？	27
〔50〕做好计量工作的重要意义是什么？工作中要注意哪些主要环节？	27
〔51〕企业计量定升级考核内容是什么？	

划分几等?	28
〔52〕 计量定升级应注意哪些问题?	29
〔53〕 什么是信息? 什么是管理信息? 什么是 质量信息?	29
〔54〕 质量信息的地位和作用是什么?	30
〔55〕 收集质量信息的原则和方法有哪些?	30
〔56〕 质量信息有哪些特点?	30
〔57〕 质量信息如何分类?	31
〔58〕 服务工作质量信息包括哪些内容?	32
〔59〕 如何加强质量信息的管理? 基本要求是 什么?	33
〔60〕 如何建立服务性企业的信息反馈系统?	33
〔61〕 如何搞好商品经营质量管理?	34
〔62〕 如何搞好劳务质量管理?	35
〔63〕 如何搞好环境设施质量管理?	35
〔64〕 如何搞好工作质量管理?	36

第二章 服务工作质量管理中常用的方法

〔65〕 什么叫数据? 其作用如何?	37
〔66〕 数据有哪几种?	37
〔67〕 收集数据的目的有几种?	38
〔68〕 收集数据的方法有哪些?	38
〔69〕 收集数据需要注意哪些事项?	38
〔70〕 什么是PDCA循环?	39
〔71〕 PDCA循环四个阶段八个步骤是什么?	39
〔72〕 PDCA循环的特点有哪些?	41
〔73〕 我们分析研究质量问题时为什么要用	

图表?	43
〔74〕折线图的用途是什么? 如何画折线图?	44
〔75〕柱形图的用途是什么? 如何画柱形图?	45
〔76〕园形图的用途是什么? 如何画园形图?	47
〔77〕甘特图的用途是什么? 如何画甘特图?	48
〔78〕什么是分层法? 其分层的办法有哪些?	49
〔79〕什么是排列图? 它的基本原理是什么?	51
〔80〕举例说明排列图的作法及如何分析问题?	52
〔81〕什么是因果图? 运用因果图时应注意 哪些问题?	55
〔82〕什么是调查表? 它有什么特点?	56
〔83〕什么是对策表?	58
〔84〕什么是系统图? 主要用途有哪些?	51
〔85〕系统图分为哪两种类型? 并如何绘制和 展开?	62
〔86〕什么叫关联图法? 它的主要用途是什么?	64
〔87〕什么是ABC管理法? 主要应用在哪些 方面?	65
〔88〕怎样用ABC管理法管理储备资金?	66
〔89〕怎样用ABC管理法确定规划发展重点?	67
〔90〕什么是网络技术? 有哪些用途?	69
〔91〕什么是网络图? 网络图的三要素是什么?	70
〔92〕什么是价值工程? 提高产品价值的有效 途径是什么?	72
〔93〕价值工程一般按怎样的程序进行工作?	73
〔94〕怎样选择价值工程的活动对象?	75

第三章 服务工作质量管理的组织与实施

- 〔95〕 什么是服务现场?77
- 〔96〕 服务现场分成几类?77
- 〔97〕 什么是直接服务现场?77
- 〔98〕 什么是间接服务现场?78
- 〔99〕 直接和间接服务现场的相互关系和作用
 如何?78
- 〔100〕 影响服务现场质量波动的原因是什么?78
- 〔101〕 什么是正常原因引起的质量波动?78
- 〔102〕 什么是异常原因引起的质量波动?79
- 〔103〕 怎样进行服务现场的质量管理?79
- 〔104〕 服务性企业如何建立质量管理机构?81
- 〔105〕 质量管理机构的设置原则是什么?82
- 〔106〕 什么是方针? 什么是目标? 什么是
 方针目标管理?83
- 〔107〕 企业实行方针目标管理的意义是什么?83
- 〔108〕 企业方针目标管理包括哪些具体内容?
 它和计划管理的主要区别是什么?84
- 〔109〕 什么是服务性企业的方针目标?84
- 〔110〕 制定企业方针目标的依据是什么?85
- 〔111〕 制定企业年度的方针目标的具体办法和
 步骤是什么?85
- 〔112〕 制定企业方针目标应注意哪些问题?86
- 〔113〕 企业方针目标应怎样展开? 87
- 〔114〕 企业方针目标实施时应注意哪些问题? 98
- 〔115〕 什么是质量保证? 它与质量管理的

区别是什么？	98
〔116〕 什么是服务工作的质量保证体系？	99
〔117〕 服务工作的质量保证体系应包括哪些 内容？	99
〔118〕 服务性企业如何建立质量保证体系？	102
〔119〕 服务性企业实施全面质量管理的具体 步骤分为几个阶段？	102
〔120〕 服务性企业推行全面质量管理要注意 的原则是哪些？	103
〔121〕 什么是服务现场的质量管理点？	103
〔122〕 服务工作中质量管理点的特征是什么？ ...	103
〔123〕 在服务现场建立质量管理点的原则是 什么？	104
〔124〕 服务现场建立质量管理点的意义和 作用是什么？	105
〔125〕 简单说明建立质量管理点的步骤有 哪些？	105
〔126〕 怎样才能管好质量管理点？	107
〔127〕 什么叫成本？ 什么叫质量成本？ 什么叫质量成本管理？	107
〔128〕 服务性企业质量成本由哪些项目 构成的？	107
〔129〕 开展质量成本管理有什么重要意义？	108
〔130〕 质量成本分析的作用是什么？	108
〔131〕 怎样进行质量成本分析？ 应注意哪些 问题？	109

〔132〕 如何对质量成本进行控制和管理？	110
〔133〕 什么是质量管理小组？	110
〔134〕 质量管理小组有什么作用？	110
〔135〕 怎样组建质量管理小组？	111
〔136〕 质量管理小组的任务和活动内容都有 哪些？	112
〔137〕 质量管理小组活动要注意哪些问题？	113
〔138〕 质量管理小组如何选择活动课题？	114
〔139〕 质量管理小组活动程序都是什么？	116
〔140〕 质量管理小组如何发表成果？有什么 好处？发表成果时应注意哪些问题？	119
〔141〕 什么是商品？商品与产品有何区别？ 判定商品质量好坏的基本指标是什么？	120
〔142〕 什么叫质量监督？加强流通领域里的 质量监督有哪些重要意义？	122
〔143〕 判定假冒伪劣商品的依据是什么？	122
〔144〕 假冒伪劣商品具体范围指哪些？	123
〔145〕 经销商品应注意哪些问题？	123
〔146〕 视为经销假冒伪劣商品具体范围包括 哪些内容？	123
〔147〕 怎样理解“经销假冒伪劣商品和视为 经销假冒伪劣商品”的问题？	124
〔148〕 采购人员保证进货质量要注意哪些？	124
〔149〕 如何防止假冒伪劣商品充斥市场？	125
〔150〕 当与顾客发生商品质量争议时如何 正确处理？	126

附录一

服务工作质量管理小组活动实例

- 一、为顾客排忧解难，解决顾客购鞋中的退、换、修问题…………… 127
 吉林市百货大楼胶鞋QC小组
- 二、提高业务素质，改善服务质量…………… 132
 大连渤海饭店旅客餐厅部会议餐厅QC小组
- 三、开展门厅服务，解决重点旅客乘车难…………… 139
 阜新市长途客运站站务班QC小组
- 四、提高医疗服务质量，为老干部看病排忧解难… 145
 朝阳市第一人民医院蒋名媛
- 五、坚持文明服务，创办用户之家…………… 151
 吉林市邮电局船营分局邮政营业室QC小组
- 六、健全档案管理，推动档案升级…………… 159
 朝阳电力设备厂办公室QC小组
- 七、清除假冒伪劣商品，提高商品经营质量…………… 165
 沈阳联营公司化妆品部QC小组

附录二

服务工作质量管理基本知识试题及答案

- 一、是非题…………… 173
- 二、填空题…………… 178
- 三、选择题…………… 185
- 四、计算分析题…………… 188

第一章 服务工作质量管理概述

【1】什么是服务？

【答】服务工作是包括众多行业的国民经济部门，它是以提供服务性劳动，直接满足顾客需求为主要特征。一般来说，我们每个人在社会生活中，无论是物质生活的需要，还是精神生活的需要，都与其他人息息相关，因此，每个人都是被服务者，同时又以某种方式在为他人服务，又都是服务者。这种人与人之间关系，被概括为“我为人人，人人为我”，这就是在社会主义制度下，社会生活中普遍存在的服务者与被服务者的关系。所以，人人都懂得“服务”二字的含义。那么什么是服务呢？服务就是为了满足人们的某种需求而进行的工作。或者说，服务就是为了集体或别人的利益或某种事业而工作。比如，售货、炊事、乘务、邮递、储运、导游、领导……，都是服务。

由于服务工作与生产企业在国民经济中的地位、作用不同，满足被服务者的方式也就不同。工业性生产企业主要通过生产的产品，创造使用价值，间接满足被服务者的需要；服务性工作是以劳务活动的形式，直接满足被服务者的需求。

【2】什么是质量？

【答】所谓质量，一般指产品或服务的优劣程度。

按照国际标准发布的质量定义：“质量是指产品、过程或服务满足规定或潜在要求(或需要)的特征和特性的总和”。这里的“需要”往往是随时间变化的，一般可转化成有指标的特征和特性。“需要”也可以包括可用性、安全性、有效性、可靠性、可维修性、经济性和环境等几个方面。

具体到质量管理工作的实际，我们可对质量的概念做如下的理解：狭义的质量就是指产品或服务质量；广义的质量不仅包括产品或服务质量，还包括工作质量和工序质量（或叫工程质量）。

【3】什么是服务质量？

【答】服务质量就是企业在经营、服务活动中，为了满足顾客的需求而提供的实物、劳动、环境设施，以及各方面工作的适用程度。服务质量有狭义的和广义的两种概念。狭义的服务质量主要是指第一线人员的劳动质量；广义的服务质量是包括服务需求质量和服务工作质量两大部分。全面质量管理所讲的质量是广义的质量。

$$\text{服务质量} = \text{服务需求质量} + \text{服务工作质量}$$

【4】什么是服务需求质量？

【答】我们所说的服务需求是指被服务者的愿望和要求。服务需求是由物质需求和精神需求两部分构成的。具体包括以下内容：

$$\text{服务需求} = \text{物质需求} \left\{ \begin{array}{l} \text{物美与价廉} \\ \text{及时与周到} \\ \text{安全与卫生} \\ \text{舒适与方便} \end{array} \right. + \text{精神需求} \left\{ \begin{array}{l} \text{热情与诚恳} \\ \text{礼貌与尊重} \\ \text{亲切与友好} \\ \text{谅解与安慰} \end{array} \right.$$

能否满足被服务者的服务需求，那要由服务需求质量来定。只有满足上述物质和精神的八方面条件，才能构成优质服务。

那么，什么是服务需求质量呢？即从顾客的角度来衡量企业满足顾客需求的程度。

怎样来衡量服务需求的质量呢？我们常用质量特性来表示。有如下六个方面的服务需求质量特性，它们是功能性、经济性、安全性、时间性、舒适性和文明性。这些方面的质量特性好坏，就标志着服务需求质量的好坏，也是我们服务工作追求的目标。

【5】怎样理解服务需求质量的六个特性？

【答】特性是指人和事物所特有的性质。质量特性是指人和事物所特有的质量性质。

1. 功能性。功能是指事物发挥作用和效能。功能性是指事物的作用和效能发挥的程度。我们服务工作能不能使被服务者享受到这些功能，是我们服务工作最起码最基本的要求。这是需求质量特性中最基本的一个方面。

2. 经济性。是指被服务者在接受服务全过程中所需费用的合理程度。这是每一个被服务者要考虑的一个重要方面。

3. 安全性。是指服务过程中，每个被服务者人身不受到危害，健康和精神不受到伤害，货物和财产不受到损失