

服务质量体系的 建立与运行

—ISO 9004—2

标准的实施

蒲伦昌 朱立恩 主编

19-65
0

中国计量出版社

服务质量体系的建立与运行

—— ISO 9004 — 2 标准的实施

蒲伦昌 朱立恩 主 编

顾凤琴 甘宗英 副主编

胡富生 李玉侠 主 审

中国计量出版社

(京)新登字 024 号

图书在版编目(CIP)数据

服务质量体系的建立与运行:ISO9004—2 标准的实施/蒲伦昌,朱立恩主编. —北京:
中国计量出版社,1994.12

ISBN 7-5026-0721-8/T·12

I. 服… II. ①蒲… ②朱… III. 质量管理-标准化-国际标准 IV. F273.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (94) 第 08654 号

服务质量体系的建立与运行

——ISO 9004—2 标准的实施

蒲伦昌 朱立恩 主 编

顾凤琴 甘宗英 副主编

胡富生 李玉侠 主 审

责任编辑 廖集赋 张桂琴

87726800

中国计量出版社出版

北京和平里西街甲 2 号

邮政编码 100013

河北省永清县第一胶印厂印刷

新华书店北京发行所发行

版权所有 不得翻印

开本 787×1092/16 印张 8.25 字数 193 千字

1994 年 12 月第 1 版 1994 年 12 月第 1 次印刷

印数 1—4000 定价 8.00 元

序

服务质量覆盖着整个社会,社会的发展影响着服务质量,服务质量的改进也促进着社会的进步。因此,服务质量为世界各国和全社会所重视。搞好服务质量不仅是服务贸易的需要,也是社会发展和人类生活的追求。为此,不仅服务行业而且全社会都在致力于服务质量的改进和提高。ISO 9004—2 国际标准就是这种努力的结果,也是进一步促进服务质量提高的起码要求的准则。目前,世界各国都已开始重视和采用 ISO 9004—2 标准,我国也将等同采用这个标准。因此,编写出版《服务质量体系的建立与运行》一书,既是基于现实要求,也是促进服务质量改进和提高的客观需要。

实践证明,社会越进步,对服务质量的要求越高。如何不断改进和提高服务质量,以满足不断进步和发展的社会需求,这将是人类社会追求的永恒主题。其实,不论产品或服务,都必须为顾客提供满意的质量。为此,必须对产品的生产和服务过程进行有效的质量控制。这样才能满足顾客的需求和社会的需要。在产品制造业方面,已有很好的做法,即以全面质量管理为基础按 ISO 9000 系列标准建立质量体系,并使之有效地运行。这套标准基于质量环的各个环节和阶段对产品制造进行质量控制,即从市场调研、产品策划、产品设计、进料、制造直到销售服务。原则上,制造业的质量管理是按产品的流程而建立的。同样,根据服务提供的流程,也能建立服务质量的管理和质量保证体系。ISO 9004—2 标准就是对服务质量环和如何建立服务质量体系的科学阐述。

“服务金三角”是建立服务质量体系的出发点,服务质量环是建立服务质量体系、保证服务质量的基础,只有了解和规范服务的流程,才能理解服务质量的规律和特点,才能做好服务质量保证。那么,服务流程有什么规律?服务质量环的特点又是什么?这是需要明确的重要概念。按照 ISO 9004—2 标准中 5.4.2 节所述,“应建立质量体系程序以便详细说明服务全过程,包括三个主要过程(市场开发、设计和服务提供)的要求。”本书紧紧围绕服务质量环这一核心内容,对服务质量 ISO 9004—2 标准的要点、服务质量体系的运行要素、服务质量体系的建立与运行及服务质量体系的审核与评价等都做了详细的论述。这将有效地指导服务质量体系的建立与运行。本书在对 ISO 9004—2 标准进行分析说明之后,进一步提出了在服务质量管理中存在的五个界面差异和五种服务质量特性,这些新的提法同样是基于 ISO 9004—2 标准的服务质量环的流程,并对服务特性做了深入分析和阐述。

服务质量虽然是一个特殊领域,但全面质量管理原理、ISO 9000 系列标准同样实用于服务质量。而 ISO 9004—2 标准也是在此基础上发展形成的。因此在阐述服务质量体系的建立与运行时,除按 ISO 9004—2 标准要求实施外,势必还要采用 ISO 9000 系列标准有关要求和做法。比如质量文件的编写,质量体系的审核及评价等。但在具体实施中要注意服务质量的特点。

希望本书对我国服务业的质量管理工作,领导干部有所帮助和指导。

中国质量报社副社长 王东宝

1994 年 4 月 15 日

编 者 的 话

服务质量是关系到整个社会并普遍被人们重视的领域。特别是在社会文明程度不断进步的情况下,对服务质量的要求越来越高。

其实,不论产品或服务,都必须向顾客提供满意的质量。为此,国际标准化组织(ISO)颁布了 ISO 9000 质量管理和质量保证系列标准,主要是为保证满足顾客和社会的需要。

在制造业,近年已有很好的做法,按 ISO 9000 系列标准建立质量体系,并使之有效运行,以满足顾客的需要和期望。

在服务业,人们发现完全可以借鉴制造业的质量体系原理和方法,并发展和形成了 ISO 9004-2《服务质量管理导则》标准。

在我国,制造业的质量管理已等同采用 ISO 9000 系列标准,已开始步入有效的实施阶段,而服务业则刚刚开始起步。但是随着国际服务贸易的增多,对服务质量要求会越来越高,越来越迫切。为此,我们组织编写出版了《服务质量体系的建立与运行》一书,其目的是为了促进我国服务质量的提高和发展,以满足社会和顾客越来越高的要求。

本书由中国质量管理协会电讲办公室策划组织,并特邀内贸部北京商业管理干部学院朱立恩参加,由蒲伦昌、朱立恩、顾凤琴、甘宗英、胡富生、李玉侠等同志编写。本书力求结构严谨,层次清楚,内容全面,观点新颖。但愿本书对服务业的质量管理工作者和广大工作人员有所帮助和指导,并希望对书中出现的问题和缺点提出指正。

编 者

1994 年 4 月

封面设计：齐洪海

内 容 提 要

本书对ISO 9004-2 标准的理解要点、服务质量体系的运行要素、服务质量体系的建立与运行及服务质量体系的审核与评价进行了详细地阐述，全面系统地介绍了服务质量与全面质量的关系、服务质量特点和服务质量体系的建立与运行，以及如何对服务质量体系进行审核与评价。

本书是宣贯ISO 9004-2标准的教材，可供全国服务业质量工作者，领导干部和管理人员，及高等院校有关专业师生使用和参考。

ISBN 7-5026-0721-8/T · 12

定 价： 8.00 元

服务质量体系的建立与运行——ISO 9004-2 标准的实施

F7
P8
4

江

目 录

序

第一章 服务质量与 ISO 9004—2 标准	(1)
第一节 服务业与三次产业的划分.....	(1)
第二节 服务业与服务质量.....	(9)
第三节 ISO 9000 与 ISO 9004—2 标准.....	(11)
第四节 ISO 9000 系列标准有关基本概念.....	(15)
第五节 ISO 9004—2 标准与全面质量管理.....	(21)
第二章 ISO 9004—2 标准的理解要点	(25)
第一节 ISO 9004—2 标准的产生与作用.....	(25)
第二节 ISO 9004—2 标准的结构和特点.....	(29)
第三节 服务的基本概念和服务特性.....	(33)
第四节 服务质量体系原则.....	(38)
第三章 服务质量体系的运行要素	(46)
第一节 市场开发过程.....	(46)
第二节 设计过程.....	(48)
第三节 服务提供过程.....	(54)
第四节 服务业绩的分析和改进.....	(57)
第四章 服务质量体系的建立与运行	(59)
第一节 服务质量体系的总体设计.....	(59)
第二节 服务质量体系职责、程序、过程和资源的配置.....	(66)
第三节 服务质量文件的编写.....	(72)
第四节 服务质量体系的建立程序.....	(80)
第五章 服务质量体系的审核与评价	(85)
第一节 服务质量体系审核的发展.....	(85)
第二节 服务质量体系审核的基本概念.....	(88)
第三节 服务质量体系审核的程序和方法.....	(91)
第四节 服务质量体系的评价.....	(99)
结束语	(104)
附 录 ISO 9004—2—91 质量管理和质量体系要素——第二部分 服务指南	(106)

第一章 服务质量与 ISO 9004—2 标准

ISO 9004—2《质量管理和质量体系要素——第二部分 服务指南》是国际标准化组织(ISO)于 1991 年 8 月正式颁布的国际标准。为建立服务质量体系使之有效运行,首先需要明确服务业的范畴、服务业与服务质量、ISO 9000 系列标准与 ISO 9004—2 标准的关系、ISO 9000 有关基本概念及 ISO 9004—2 标准与服务业全面质量管理的关系,这是建立服务质量体系和搞好服务质量的基础。

第一节 服务业与三次产业的划分

一、三次产业的划分

要进行产业的划分,首先要弄清出什么是产业结构?产业结构是各个产业之间质的关联关系和量的比例。

把社会各经济部门,按照三次产业进行分类,提出第三产业的概念,是从本世纪 30 年代开始的,40 年代后成为世界通用分类方法(第三产业也有人称之为服务业),目前在国际上比较通行,它反映了社会分工的发展阶段和产业结构的变化,具有一定的科学性。“第三产业”这词是改革开放中“引进”的。以前我们只把农业和工业看作“产业”,而对其它行业则重视不够,认为它们不创造物质财富,是无关紧要的。1985 年国务院批准了国家统计局《关于建立第三产业统计的报告》,第一次对我国三大产业做出了明确的划分,并将第三产业的产值计入国民生产总值,这比先进国家晚了 40 年。

我国三次产业划分如下:

第一产业:农业(包括林业、牧业、渔业等)。它是以自然经济为主的产业。

第二产业:工业(包括采掘业、制造业、水、汽、热、电、煤)和建筑业。它是以物质产品为主的产业。

第三产业:除上述第一、第二产业以外的其它各业。它是以社会化经济为主的产业。

由于第三产业包括的行业多、范围广,根据我国的实际情况,第三产业可分为两大部分:一是流通部门,二是服务部门,具体可分为四类:第一类是批发、零售商业和旅馆业;第二类是交通、仓储和通讯业;第三类是金融保险、不动产和产业服务业;第四类是机关团体、个人服务和社会服务业。

二、三次产业结构变化的一般规律

第三产业发展的规模和速度,既受第一、第二产业的促进,又受其制约。越是经济发达的国

家,第三产业在整个三项产业中所占比重越大。从世界各国经济发展的历史过程看,三项产业发展规模的排列顺序和组合一般经历四个阶段,即由“一、二、三”,逐步过渡到“二、一、三”、“二、三、一”,然后达到“三、二、一”的最高阶段。我国目前从总体上尚处于“二、一、三”的阶段。在第三产业结构中,随着经济发展,其四类行业的比重也有变化。如,1988年,发达国家这四类产业之比大体在25:10:30:35左右,亚洲“四小龙”大体在30:15:35:20;低收入国家差别较大,印度约为30:20:20:30,泰国为45:15:15:25。第一类和第二类可称为流通类,第三类和第四类可称为产业服务和个人服务类。1988年发达国家这两类产业之比为35:65,“四小龙”为45:55,其它发展中国家大体在50:50到60:40之间。可见,随着经济发展水平的提高,流通类产业比重下降,产业服务和个人服务类比重上升。因此,不同的经济发展阶段,第三产业发展的重点不同。从发达国家看,第三产业的发展经历了以下三个阶段:第一阶段,商业和交通、通讯业领先发展;第二阶段,金融、保险和产业服务业增强第三产业的服务作用;第三阶段,金融、保险和产业服务业、科学教育事业及信息产业的发展。

三、国外第三产业的发展 and 产业结构的变化

1. 美国第三产业的发展

第三产业在美国也有人称之为服务业,是美国最庞大的经济部门,增长速度很快,提供就业机会最多。据统计资料表明,1988年美国服务业的总产值高达3.53万亿美元,占美国国民生产总值的72%,比1977年增加了六个百分点。1977—1988年期间,私营服务业总值平均每年递增3.8%,而美国国民生产总值在此期间每年仅增长2.8%。在1977—1988年期间里,批发业增长速度最快,平均每年递增5.6%,其占美国国民生产总值的比重从5.5%上升到7.4%。银行保险和房地产业,平均增长率为3.1%;运输和公用事业1977年为9.2%,1988年为9.7%;劳动最密集的旅馆、个人服务、企业服务、修理、娱乐、医疗卫生、法律服务和杂项服务等,平均每年递增4%,其占国民生产总值的比重从13.5%上升到15.3%。

在增加就业方面,服务业发挥着越来越重要的作用,特别是在增长速度较快的劳动密集型行业。例如,1989年共有6530万人在私营服务业中就业,占美国非农业就业人数的60.2%。在1979—1989年期间,新就业的1860万人中,有1780万人就业于服务业,占总数的95.8%。自1985年以来,服务业为个体经营者提供了近40%的业务机会。1988年美国的1000万名个体经营者中,有380万名就业于服务业。

2. 日本产业结构的变化

随着日本经济的发展,日本产业结构的变化可分为四个阶段,即1945—1955年的经济恢复时期;1955—1973年的经济高速增长时期;1973—1985年的低速增长时期;1985年后至今的经济稳定增长时期。在不同时期三次产业的明显变化见表。

日本三次产业所占国民生产净值比重(%)表

表 1—1

时 期 产 业	1945—1955 年	1955 年—1973 年	1973—1985 年	1985 年至今
第一产业	17.8 上升到 23.1	23.1 下降到 8.2	8.2 下降到 3	3 下降到 2 左右
第二产业	40.5 下降到 28.6	28.6 上升到 43	43 下降到 38	38 下降到 34.6
第三产业	41.7 上升到 48.3	48.3 下降到 48.8	48.8 上升到 59	59 上升到 63.2

从第三产业内部结构看,日本把三产内部结构分成两类,一类叫网络部门,一类叫知识和服务生产部门。网络部门主要包括:电力、煤炭、自来水、运输、邮电、商业、金融、保险、房地产等。知识和服务部门主要包括:科研、教育、医疗、公共服务、娱乐业等。自1985年以来网络部门从33.2%下降到31.7%,知识和服务生产部门从26.4%上升到31.5%,这说明,信息化服务、高新技术服务不断增加。

3. “四小龙”三次产业结构的变化

目前香港第三产业占世界第三位,新加坡占第七位。这些地区和国家三次产业发展总的趋势是第一产业下降,第三产业上升。

三次产业在国民经济中的比重(%)表

表 1—2

国家和地区		香港		台湾		韩国		新加坡	
产 业	时 期 比 重	1965 年	1987 年	1965 年	1987 年	1965 年	1987 年	1965 年	1987 年
第一产业		2		27.3	5.7	39	12.7	3	0.3
第二产业		40		28.6	51.9	26	44.3	24	32.5
第三产业		58	71.3	44.1	42.4	35	43	73	67.2

4. 东盟各国三次产业结构的变化

东盟各国第一产业比重大,第二产业比重低,第三产业比重更低。从总的发展趋势看,第一产业下降,第二产业上升,第三产业有升有降。

三次产业在国民经济中的比重(%)表

表 1—3

国 家		印度尼西亚		泰国		菲律宾		马来西亚	
产 业	时 期 比 重	1965 年	1980 年	1965 年	1980 年	1965 年	1980 年	1965 年	1980 年
第一产业		54	26	40	25	26	23	37	24
第二产业		14	42	19	29	28	37	18	37
第三产业		32	32	41	46	46	40	45	39

综上所述可以看出,经济发达国家第三产业占国民经济比重一般在60%左右,有的甚至更高;中等收入国家也占30—50%左右。如1987年美国第三产业的比重为68.8%,日本占56.7%,意大利占61.5%,菲律宾占42.8%,就连印度和印度尼西亚的比重也在40%以上。与此相对应的是,劳动力也迅速向第三产业转移。目前经济发达国家第三产业就业人数一般都占到总就业人数的60%左右,美国达70%左右,英国占69.4%,日本占58.5%。

四、我国与国外第三产业发展情况的比较

经济发达国家第三产业也比较发达,在国民经济中的比重也较大,经济发展水平低的国

家,则反之。

1. 80年代,世界平均第三产业占国内生产总值的比重为60%左右,34个低收入国家平均为31%,48个中等收入国家平均为50%;22个高收入国家中,60%以下的有五个,60%至70%的有14个;70%以上的国家有三个。可见,经济发展水平高的国家,第三产业也较发达。1990年,我国第三产业占国内生产总值的比重为27.2%,不仅大大低于发达国家,也低于收入国家。1981年,世界银行公布各国第三产业产值占国民生产总值的比例排名时,我国以20%的比例名列128个国家的倒数第一位,同年印度为37%,巴基斯坦为40%。8年之后的1989年,世界银行再次公布排名,我国以26.5%的比例,仅仅排在乌干达之前,列倒数第二位。

2. 从就业人口的公布来看,在第三产业中的就业人口比重也与经济发展水平成正比。目前高收入国家第三产业中的就业人口比重在2/3左右,1989年美国为70.2%,英国为69.5%,法国为64.1%,日本为58.7%。中等收入国家(地区)在1/2左右,1989年南朝鲜为46.5%,中国台北为43.9%,低收入国家在1/3以下,其中印度1980年为16%,中国1990年为18.3%。

3. 我国与国外第三产业对国民经济促进作用的比较

第三产业对经济的推动力可用国内生产总值增量中第三产业所占份额(通常介于1和-1之间)来衡量。通常情况下,发达国家的推动力比发展中国家大。

三次产业对经济发展的推动力(按1980年不变价计算)

表 1—4

国家和地区	年 份	第一产业	第二产业	第三产业
美 国	1929—1957 ^①	0.029	0.402	0.462
	1970—1986	0.026	0.261	0.712
日 本	1970—1986	-0.001	0.477	0.524
法 国	1977—1986	0.072	0.076	0.852
原联邦德国	1970—1985	0.012	0.256	0.731
意大利	1980—1986	0.023	0.117	0.860
加拿大	1970—1986	0.028	0.276	0.696
印 度	1970—1987	0.110	0.384	0.506
南朝鲜	1970—1987	0.054	0.541	0.404
新加坡	1970—1987	0.000	0.352	0.648
台 湾 ^②	1971—1990	0.014	0.477	0.509
中 国 ^③	1987—1984	0.279	0.403	0.208
	1984—1990	0.254	0.437	0.309
	1978—1990	0.284	0.432	0.283

注:①为国民收入,按现价计算。②按1986年不变价计算。

③为国民生产总值,按现价计算。

从上表可以看出,70年代至80年代中期,发达国家第三产业对经济推动力为0.7左右,其中意大利为0.86,法国为0.85,原联邦德国为0.73,美国为0.71,加拿大为0.7,日本为0.52,除日本为第二产业与第三产业共同带动经济增长外,其它发达国家经济增长的主推动力均为第三产业。发展中国家(地区)第三产业对经济的推动力为0.5左右,其中台湾为0.51,南

朝鲜为 0.4, 印度为 0.5。第二、第三产业同为亚洲“四小龙”经济增长的主要推动力。1984—1990 年, 中国第三产业的推动力为 0.31, 虽高于 1978—1984 年的 0.21 的水平, 但远低于亚洲“四小龙”, 还有很大的发展潜力。

一些国家和地区产业结构的比较

(1988 年, 占 GDP 的%)

表 1—5

	第一产业	第二产业	第三产业
低收入国家	33	36	31
孟加拉国	46	14	40
尼日利亚	34	36	29
印度	32	30	38
巴基斯坦	26	24	49
印度尼西亚	24	36	40
中下收入国家	14	38	50
菲律宾	23	34	44
埃及	21	25	54
摩洛哥	17	34	49
哥伦比亚	19	34	47
秘鲁	12	36	51
土耳其	17	36	46
泰国	17	35	48
墨西哥	9	35	56
巴西	9	43	49
中上收入国家			
匈牙利	14	37	49
委内瑞拉	6	36	58
阿根廷	13	44	44
阿尔及利亚	16	29	56
希腊	13	43	44
南朝鲜	14	49	37
南斯拉夫	11	43	46
高收入国家和地区			
西班牙	6	37	57
新加坡	0	38	61
香港	0	29	70
英国	2	42	56
法国	4	37	59
美国	2	33	65
日本	3	41	57
中国(1989 年)	26.8	46.7	26.5

4. 一些国家和地区产业结构的比较

5. 就业人口的产业构成的比较

就业人口的产业构成的比较

表 1—6

		第一产业		第二产业		第三产业	
		1965 年	1985 至 1988 年	1965 年	1985 至 1988 年	1965 年	1985 至 1988 年
低收入国家	孟加拉国	84.0	56.5	5.0	9.8	11.0	33.7
	尼日利亚	72.0	44.6	10.0	4.2	18.0	51.2
	印度	73.0	62.6	12.0	10.8	15.0	26.6
	巴基斯坦	60.0	41.3	18.0	10.2	22.0	48.5
	印度尼西亚	71.0	54.4	9.0	8.0	21.0	37.6
中下收入国家	菲律宾	58.0	43.4	16.0	9.7	26.0	46.9
	埃及	55.0	38.2	15.0	13.4	30.0	48.4
	泰国	82.0	72.4	5.0	5.9	13.0	21.7
	墨西哥	50.0	22.9	22.0	20.1	29.0	57.0
	巴西	49.0	25.2	20.0	17.3	31.0	57.5
中上收入国家	匈牙利		20.9		31.3		47.8
	南斯拉夫		28.7		23.6		47.7
	南朝鲜	55.0	19.0	15.0	27.4	30.0	53.6
	阿根廷	18.0	13.0	34.0	33.8	48.0	53.1
	伊朗	49.0	36.4	26.0	32.8	25.0	30.8
高收入国家	西班牙		13.8		21.0		65.2
	英国		2.1		20.1		77.8
	法国		6.7		19.8		73.5
	美国		3.0		19.0		78.0
	日本		8.0		23.6		68.4
	中国	81.0	73.7	8.0	13.6	11.0	12.7

6. 第三产业中行业的比较

信息业:70年代后,发达国家高技术产业在信息产业驱动下,其产值增长出现飞跃,1971—1986年期间、西欧高技术产业的总产值由50亿美元上升到2000亿美元,增长40倍;美国由90亿美元上升到4600亿美元,增长45.5倍;日本由30亿美元上升到3200亿美元,增长106.7倍。一般发达国家信息产值的贡献占国民生产总值(GNP)的40%—65%;新兴工业化国家为25%—40%,发展中国家低于25%。

交通运输业:建国40多年来,我国已初步形成了包括铁路、公路、水运、航空、管道等五种运输方式在内的综合性的交通运输体系。但直到1990年末,在我国960万平方公里的土地上,五种运输方式的运输总里程仅171.3万公里,不及国土面积相当的美国1938年公路总里程的1/2。说明我国的交通运输能力在整个经济中还是严重不足的。据专家测算,经济效益较好,运输业较发达的国家,交通运输业产值占总产值的5%~8%。1990年我国运输业产值仅占社会总产值的3.4%,比重是相当低的。

邮电通讯业:我国自改革开放以来,邮电通讯有了较快的发展,但因欠帐多,仍然落后于国

民经济发展的需要。邮电通讯紧张的状况仍未扭转,存在着电话装不上,长途电话打不通,邮政作业场地和运力严重不足。1990年我国每百人电话拥有量仅1.1台,而发达国家电话普及率达80%,1988年全世界平均每百人拥有电话14部,亚洲每百人3.3部,我国电话机总量只相当于日本东京市的电话机量,比亚洲、非洲的电话普及率分别低1/3和1/2,在159个国家中居第113位。目前我国通讯能力只能满足社会需要的一半左右,远远不能满足社会、居民的通讯需要。

几种主要交通通讯设施比较

表 1-7

		铁路营运里程(1988年)		汽车数(1985年) ^①		电话数(1987年)
		总计 (万公里)	每平方公里国 土平均(公里)	总计 (万辆)	每万人平均(辆)	每千人平均 (部)
中下收入国家	中 国	5.27	0.55	321	31	7
	埃 及	0.44	0.44	115 ^②	2244	15
	泰 国			108 ^③	213	19
	巴 西	2.21	0.76	1109 ^④	820	93
中上收入国家	南朝鲜	0.31	3.18	110	270	255
	匈牙利	0.76	8.17	166	1559	77
	南斯拉夫	0.93	3.63	311	1338	154
	阿根廷	3.45 ^⑤	1.24	531	1738	116
高收入国家	美 国	21.28	2.27	17169	7175	760
	日 本	2.13	5.63	4522	3742	555
	英 国	1.66	6.80	1970	3479	51
	法 国	3.46	6.27	2416	4379	608

注:①包括乘用车和商用车。②1986年数字。③1984年数字。

④1982年数字。⑤1985年数字。

与国外相比,我国的教育、文化、科学技术和卫生事业等也比较落后。

我国教育的总体水平偏低、满足不了国民素质提高的需要。

1990年,我国第四次人口普查资料表明,我国只有1.4%的人具有大学文化程度,8%的人具有高中文化程度,具有初中和小学文化程度的分别占23.3%和37.1%。文盲仍占很大比重,为总人口的15.9%,高于我国高中以上文化程度的比重。因此,从总体上看,我国目前的教育水平仅为小学偏上。

以大学文化程度相比:美国每万人中有大学生500人,日本为200人,发展中国家的印度也有55人,而我国只有20人。

与国外相比,我国的社会保障水平还有一定差距。

1990年我国享受社会保险的人数占劳动者的比例为29%,其中,城镇居民享受社会保障的有17705万人,占城镇居民的56.5%;农村居民享受社会保障的有2916万人,占农村居民的

的3.5%。这一数值与国际水平比较,有很大差距,目前世界上小康国家的覆盖率为75%,富裕国家为87%。综上所述,第三产业发展水平是国家经济社会发展程度的重要标志。因此,我国大力发展第三产业是促进社会主义市场经济的主要方面,也是优化经济结构的一项重要措施。它是缓解我国严峻的就业压力的主要出路,容纳农村富余劳动力的有效途径,是加速建立社会主义市场经济的促进剂。按照我国已制定的“十年规划”和“八五计划”的要求,第三产业的增长速度必须继续快于第一、二产业的增长速度,即平均每年农业增长3.5%,工业增长6.5%,第三产业增长9%;到2000年,第三产业在国民生产总值中的比重由现在的1/4左右提高到1/3左右。

五、第三产业和服务业

第三产业和服务业有着十分密切的关系。但是确定服务业的范围不能简单地认为就等同于第三产业。因为对第三产业划分和服务业包括的范围,目前还有不同看法。经过多年的争论,人们关于服务业范围的划分问题逐步形成以下几种意见:

第一,第三产业即服务业。它不仅包括饮食服务业,还包括商业、金融、保险、信息、广告、医疗卫生、运输、邮电、通讯以及政府部门、教育、文化艺术等部门。可是,这种划分方法使服务业成为一个除农业,加工业以外无所不包的产业,不仅不创造服务产品的部门被列入服务业,就是那些不属于经济范畴而是属于政治范畴的部门,如政府、司法机构等部门也列入服务业,同时也把处于产品的生产和流通之外的文化、艺术等列入服务业。这种划分实际上没有分清服务产品和其他产品的区别,也没有分清生产性劳动和非生产性劳动的区别。所以,这种划分并不能突出服务业的自身特点。特别是在管理方面的特点。

第二,服务业即为传统的服务业。服务业仅包括饮食、修理、洗染、理发、照像等行业这一观点,在计划经济条件下的社会主义国家较为流行。可以说,过去正是这种把服务业单纯地理解为传统生活服务业的严重影响,使人们总是把服务经济在社会经济生活中的地位和作用置于极为次要的地位,从而极大地限制了服务经济的发展。我国实行市场经济的体制之后,对服务业范围的划分比传统的服务业有了很大的突破,从而使服务经济在国民经济中的地位日益重要起来。

第三,服务业的范围略小于第三产业。即除去第三产业中包括的政府部门,司法部门和文化艺术部门等以外,都是服务业的内容。显然,这种划分比第一种意见要窄,但比第二种意见要宽。在这里,之所以没有把政府、军队司法等部门计入服务业,是因为这些部门的活动和创造产品的劳动不同,因为谈不上提供产品,更谈不上提供服务产品了。同时,这里不把文化艺术部门列入服务业,则是因为这些部门所提供的只是精神产品,虽然这种劳动也具有生产性,但是它们和服务劳动还是有本质区别的。

本书对服务业的范围划分主要采用第三种意见,即服务业的范围略小于第三产业。采用这种划分,并不意味着对服务业和第三产业的关系作出明确的结论,而是出于以下几点考虑:

首先,为了向国际标准靠拢。在ISO 9004--2对服务业包括的范围作了明确的规定。(见ISO 9004—2 附件A)根据ISO 9004--2对服务业的划分,它比我们过去所理解的第三产业包括的范围略小,但又大于我们对传统服务业的划分。

其次,这种划分也更加有利于宣传和贯彻ISO 9004—2标准。根据这一划分,服务业——这里是指提供服务产品的行业,在管理上,特别是在质量管理方面,在许多共性方面的要求,都

需要进行市场调查,进行服务设计和进行服务提供等等。因此,也为进一步落实 ISO 9004—2 创造了有利条件。

第二节 服务业与服务质量

ISO 9004—2 是 ISO 9000 系列标准之一。ISO 9000 系列标准是国际标准化组织(ISO)于 1987 年颁布的关于《质量管理与质量保证》的推荐性国际标准,我国于 1993 年 1 月 1 日起全部等同采用。ISO 9004—2 是 ISO 于 1991 年 8 月正式公布的关于服务业《质量管理与质量体系要素》的国际标准。

按 ISO 对产品类别的划分,产品可分为硬件、软件、流程性材料和服务四大类别。并指出:“这四类产品可以覆盖质量管理与质量保证标准中需要明显加以注释的全部产品。”根据这一划分,ISO 对四个产品类别分别制定了相应的标准。国际标准化组织质量管理与质量保证技术委员会(ISO/TC176)第五次会议(于 1985 年召开)决定成立第 6 工作小组(WG6)专门负责制定服务业质量管理方面的有关标准。1988 年 6 月服务业质量管理国际标准进入建议草案阶段,编号为 ISO/DP10004;1989 年进入国际标准草案阶段,编号为 ISO/DIS9004—2;1991 年 8 月正式公布为 ISO 9004—2。这是世界上第一套针对服务业开展质量管理,建立质量体系而制定的国际标准。

一、服务的含义

在 ISO 9004—2 中,对服务的定义是:“为满足顾客的需要,在同顾客的接触中,供方的活动和供方活动的结果。”同时,该定义还附有四条注释:①在接触中,供方(指提供服务的单位)或顾客可以由人员或装备来代表;②对提供一项服务来说,与供方发生接触的顾客的各种活动可能是很重要的;③有形产品的提供可能成为服务的一个部分;④服务可以和有形产品的制造和供应结合在一起。从 ISO 9004—2 关于服务定义可以看出以下几层意思:第一,服务的目的,就是为了满足顾客(或他人)的需要。“顾客”是指对“产品和服务的接受者”;第二,服务的条件,就是必须与顾客接触;第三,指出了服务的内容,就是一种供方的活动。服务产生于人、机器、设备与顾客之间互动关系的有机联系,并由此而形成一定的活动过程,这就是服务。如营业员与顾客买卖之间售货这样一个过程,是由迎客、接待、成交、送客各个环节组成的,这样的活动过程即体现服务。

服务大致包括以下几种形式:一种是“追加服务”,它是指以依附于商品实体而提供的追加劳务服务。在这里核心是商品实体,而服务只是起到一种追加的作用。另一种是“核心服务”,这里指与商品无直接关系的一种服务。这种服务可以分为“面对面服务”(如接待服务)和“远距离服务”(通过一定的媒体——如计算机、电视等进行的服务)。从 ISO 9004—2 关于“服务”定义原注③、④中也可以看出,在 ISO 9004—2 中所指的“服务”,就包括了“追加服务”和“核心服务”;从原注①中还可以看出,在 ISO 9004—2 中的服务,也包括“面对面服务”和“远距离服务”。

在 ISO 9004—2 中,还明确指出了适于采用该标准的服务业范围,其中包括十二大项:①招待服务;②交通和邮电;③卫生;④维修;⑤公用事业;⑥贸易;⑦金融;⑧专业;⑨行政管理;⑩技术;⑪采购;⑫科学。

二、服务业的特点

服务业的明显特点在于：服务的商品性、服务的两重性和服务对象的多变性。

1. 服务的商品性

商品是为交换而生产的产品，它具有价值和使用价值。服务也同样产生“产品”，也创造价值和使用价值。不过这种商品是为他人提供服务的一种特殊工作。马克思说过：“服务这个名词一般地说，不过是指这种劳动所提供的特殊使用价值，就象其它一切商品一样。这种劳动的特殊使用价值在这里所以取得了“服务”这个特殊名称，是因为劳动不是作为物，而是作为活动提供服务的……”。所以服务本身就是商品，只不过这种商品有它的特殊性，并通过功能性服务质量和精神性服务质量，来体现同时还具有无形性、非贮藏性、一次性和不可逆性等特点。这些特点可以通过以下内容加以说明。

(1) 服务是一个过程

工业生产可改变对象的性质和形态，服务不改变劳动对象的属性或形态，而是一个过程。工业企业为用户提供的是有形产品，这个产品的质量可以通过多种手段和方法进行检测，也容易评价。而服务为顾客提供的产品是一种服务。当然，商业服务业也提供商品，而更多的是进行人对人、面对面的服务。

(2) 服务质量首先要预防

因为一旦出现问题，有时无法制止和改正。因此，服务质量强调服务过程中的预防为主。强调服务的针对性、及时性和主动性。

(3) 服务业提供无形产品

工业企业以物质产品来满足社会和人们的需要（有形产品），服务业以提供劳务的形式来满足社会和人们的需要（无形产品）工业产品质量不讲究人的态度礼貌等，它是以物的形式表现出一个企业的素质和水平，而服务质量则要用人的语言、礼仪、诚恳、迅速、准确安全等形式来满足顾客需要和期望。

(4) 服务质量更多依靠顾客评价

产品质量容易测定，服务质量大部分只能定性来评定。美国一些研究服务质量管理的专家，把服务质量曾定义为“服务即迎合顾客所期望的要求”。并解释说，顾客期望就象是感性的质量，而去迎合这种期望就象是实实在在的质量，顾客对无形和有形的服务都感重要。任何制订服务质量标准和衡量其符合性的尝试，都应该包括对上述两方面进行衡量。由于服务主要是对人的服务，人的要求又是多样化的，故很难定量评价，也很难象工业产品那样标准化。服务质量又不象制造质量那样可返修、更换，因此对人员素质的要求和对服务过程的质量和控制在更为重要。

2. 服务的两重性

在社会商业再生产的过程中，特别是商业服务业居中间流通环节，沟通着生产与消费两个环节，他们全部活动就是为消费者服务，也为生产者服务，因此服务质量具有两重性。

3. 服务对象的多变性

服务业的劳动对象主要是人，即顾客、旅客、乘客、宾客……。人有老、中、青、少、儿；有男、有女；有南方人、北方人；有汉族、回族、苗族、维吾尔族、哈萨克族……等等。由于劳动对象的不稳定性、多变性等特点，就决定了服务质量管理工作更加强调针对性和服务方法的灵活性。综