

服务科学导论

3180102173 王子腾

我认为人的脑力和体力可以实现线上交易。从解决专业技术问题的方面来说，如果我的研发团队在某一个环节遇到了瓶颈，或者因开发需求导致人手不足，那么我们就可以通过互联网，通过共享员工或者购买专业技术人员的服务时间的方式实现人工服务的线上交易，甚至我们可以购买服务时间的使用权，在需要的时候使用，不需要时可以保留甚至二次交易。

从服务模式看：定价的手段可以按照专业技术人员的学历、工作经验、专业领域、完成率和好评率来定价；评价机制可以通过平台的监管，由之前的购买者按照实际工作效果进行星级或完成度评价；投诉仲裁则可以由平台的专业监管人员，根据完成度进行双方协商，通过相关条规判定违约，进而判定责任和赔偿。

从服务技术看：服务的交付可以在购买时确定，由线上远程工作到线下上门服务不等，如出现特殊问题或违约可根据相关条规仲裁；服务的泛化能力可以根据种类分为线上，线下，按照不同的模式由平台统一调控，可由不同领域进行分别归类；技术的安全性和鲁棒性则需要平台交易的双方通过实名认证，向平台提供个人、企业的相关资质，或通过担保人等方式评估，资金监管的流程可以参照电子商务的模式，将资金由第三方暂存，对于信用度高的企业用户可以预先提供服务，之后进行账单支付，并进行信用考核。