

服务质量评价方法 SERVQUAL

2014年12月9日



主要内容

- **SERVQUAL**方法简介
 - 指标集
 - 质量评价方法
 - 案例分析
 - 应用场景
 - 优缺点分析
-
- **SERVQUAL、LibQUAL+、TQM**



SERVQUAL方法

- **SERVQUAL = SERVICE QUALITY**
- 最早出现在A. Parasuraman, V. Zeithaml, L.L. Berry (PZB)的
 - SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 1988, 64(1): 12-40. (SERVQUAL: 一种多变量的顾客感知服务质量度量方法)
- **SERVQUAL**对顾客感知服务质量的评价是建立在对**顾客期望服务质量**和**顾客接受服务后对服务质量的感知**的基础之上的。
- 关心服务质量的五大维度，并据此设计了包括有**22**个问项的调查表。



SERVQUAL方法

- **SERVQUAL**关心五个维度：
 - 有形性、可靠性、响应性、保证性、移情性
 - 针对不同的服务领域，为上述维度设定不同的权重
- **SERVQUAL**完全建立在顾客感知的基础之上：
 - 以顾客的主观意识为衡量的重点
 - 首先度量顾客对服务的期望
 - 然后度量顾客对服务的感知
 - 由此计算出二者之间的差异，并将其作为判断服务质量水平的依据



SERVQUAL方法的指标集(1)

要素	组成项目
有形性	<ul style="list-style-type: none">1 有现代化的服务设施2 服务设施具有吸引力3 员工有整洁的服装和外表4 公司的设施与他们所提供的服务相匹配
可靠性	<ul style="list-style-type: none">5 公司向顾客承诺的事情都能及时地完成6 顾客遇到困难时，能表现出关心并提供帮助7 公司是可靠的8 能准时地提供所承诺的服务9 正确记录相关的服务



SERVQUAL方法的指标集(2)

要素	组成项目
响应性	10 不能指望他们告诉顾客提供服务的准确时间(-) 11 期望他们提供及时的服务是不现实的(-) 12 员工并不总是愿意帮助顾客(-) 13 员工因为太忙以至于无法立即提供服务，满足顾客的需求(-)
保证性	14 员工是值得信赖的 15 在从事交易时顾客会感到放心 16 员工是有礼貌的 17 员工可从公司得到适当的支持，以提供更好的服务



SERVQUAL方法的指标集(3)

要素	组成项目
移情性	18 公司不会针对不同的顾客提供个别的服务(-) 19 员工不会给予顾客个别的关怀(-) 20 不能期望员工了解顾客的需求(-) 21 公司没有优先考虑顾客的利益(-) 22 公司提供的服务时间不能符合所有顾客的需求(-)



SERVQUAL方法的一个例子

Dimension	Expectations	Perceptions	Gap scores	Weightings	Weighted average
Tangibles	5.66	4.26	-1.40	19.8	-0.28
Reliability	6.06	4.36	-1.70	29.6	-0.5
Responsiveness	5.74	4.05	-1.69	19.9	-0.34
Assurance	6.13	4.58	-1.55	15.2	-0.24
Empathy	5.97	4.45	-1.52	15.7	-0.24

Note: Overall average weighted SERVQUAL score = -1.6



SERVQUAL方法的应用

- 更好的了解顾客的期望与质量感知过程，从而达到提高服务质量的目的；
- 对同一行业中不同企业的服务水平做出比较分析，找出对顾客感知服务质量影响较大的维度并做出调整；
- 预测企业服务质量发展趋势；
- 根据不同顾客的**SERVQUAL**评价分数为基础，对顾客进行分类，从而寻找企业的目标客户；
- 找到在不同文化背景下，顾客感知服务质量方面的差异；
- 一 应用于不同行业、不同文化背景时，需要对表中的问项及其权重进行调整；
- 一 服务质量的五个维度也可做出适当的调整。



质量功能配置(QFD)



QFD

- 针对特定用户群的定制化产品已越来越成为市场需求的趋势，愈来愈多的顾客希望能按照他们的需求和偏好来生产产品。
- 对于企业来说，质量的定义已经发生根本性的转变，即从“满足设计需求”转变为“满足顾客需求”。
- 为了保证产品能为顾客所接受，企业必须认真研究和分析顾客需求，并将这些要求转换成最终产品的特征以及配置到制造过程的各工序上和生产计划中。
- 这样的过程称作质量功能配置**QFD**。



QFD

■ QFD的特点和目的:

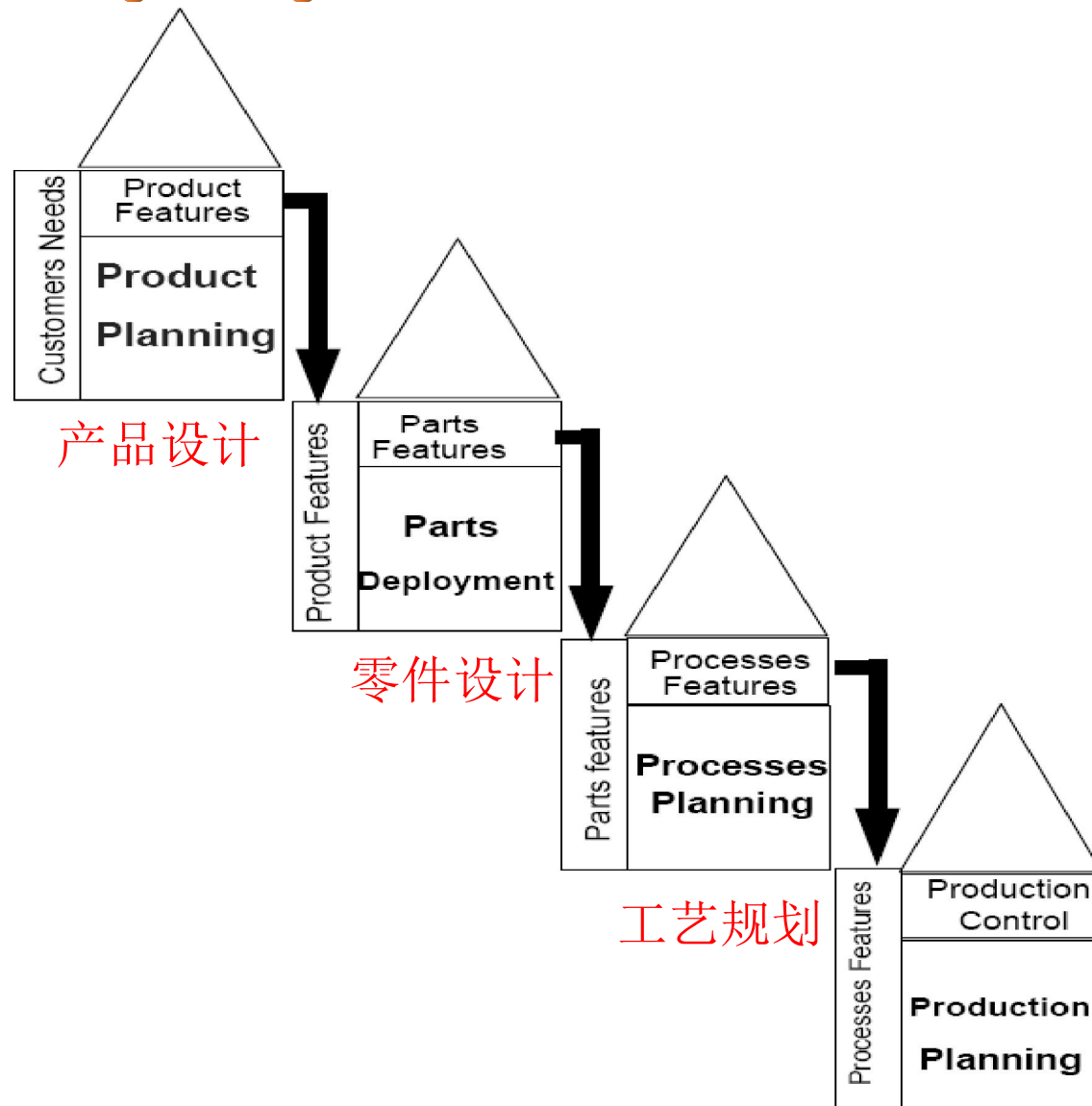
- 要求企业不断地倾听顾客的意见和需求，然后通过合适的方法和措施在开发的产品中体现这些需求——一种顾客驱动的产品开发方法
- 在实现顾客需求的过程中，帮助产品开发各个职能部门制订出各自的相关技术要求和措施，并使各职能部门能协调工作
- 在产品的设计阶段进行质量保证
- 使产品以最快的速度、最低的成本和最优的质量占领市场

■ 总结:

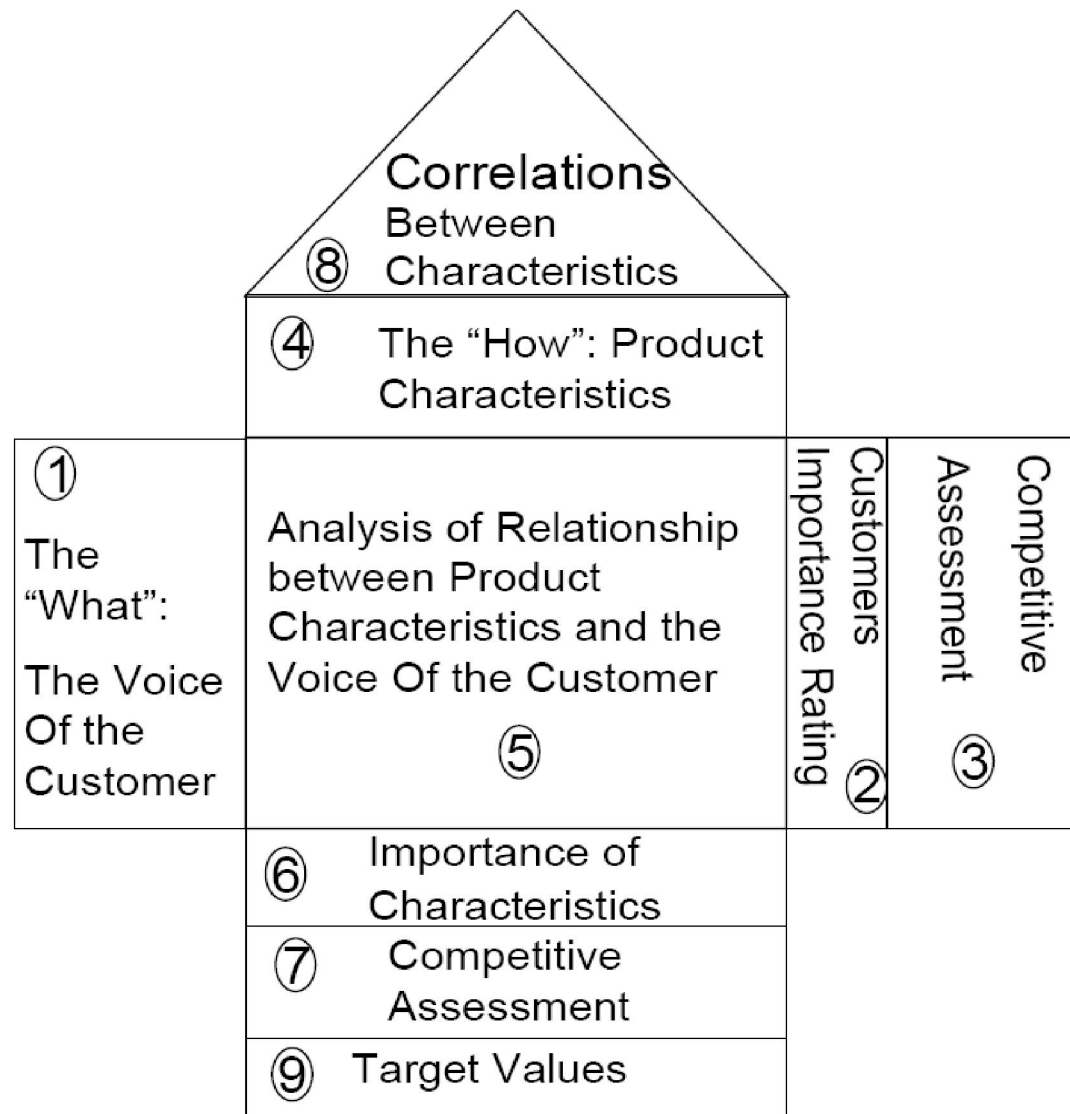
- 从质量保证的角度出发，通过一定的市场调查方法获取顾客需求，并采用矩阵图解法对顾客需求分解到产品开发的各个过程和各职能部门中去，通过协调各部门的工作以保证最终产品质量，使得设计和制造的产品能真正地满足顾客的需求。



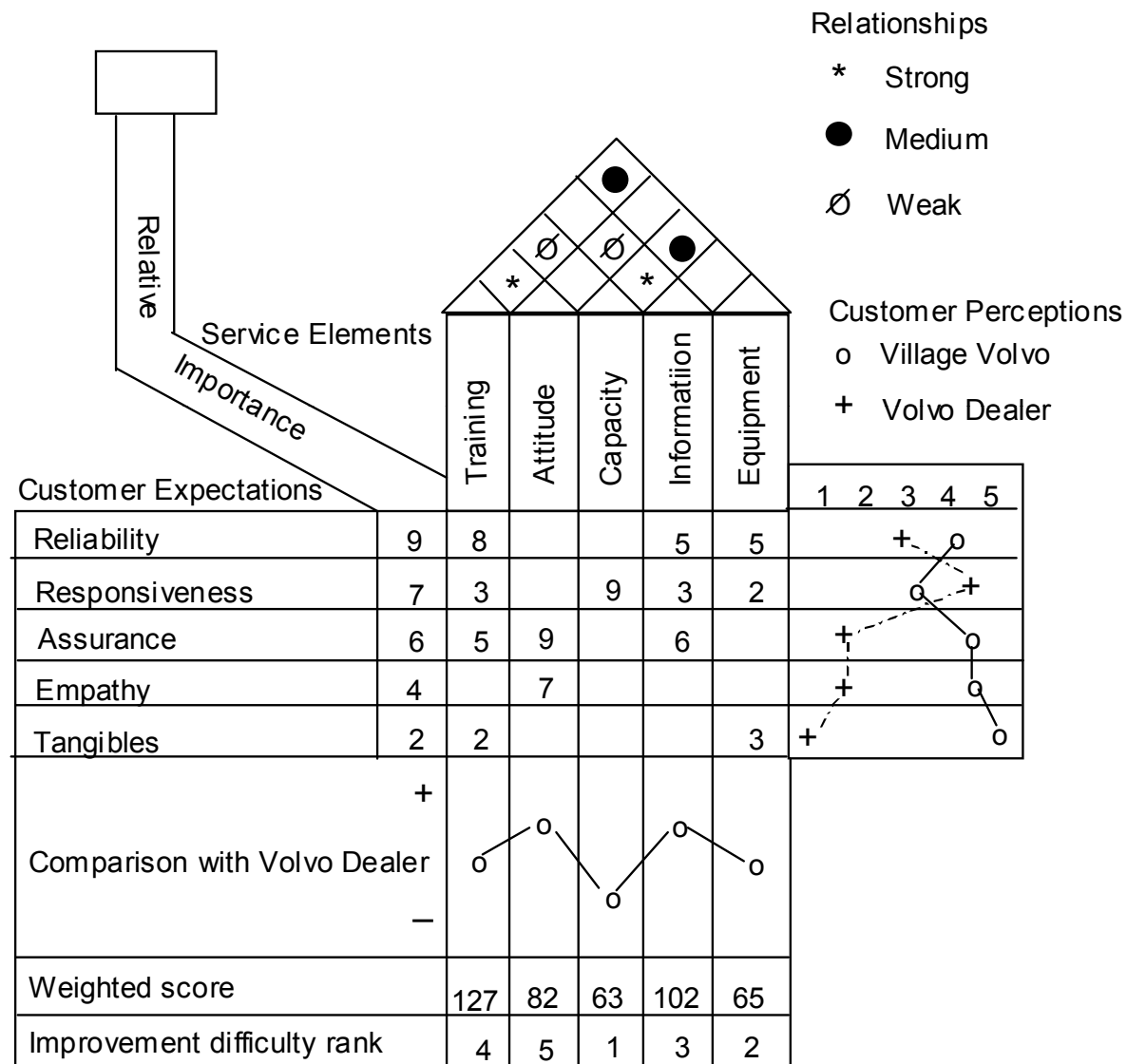
QFD



Quality House(质量屋)



质量功能配置(QFD)



其他管理工具



服务质量管理工具

- 绩效感知服务质量度量方法**SERVPERF(= SERVICE PERFORMANCE)**:
- 标杆管理：一个将产品、服务和实践与最强大的竞争对手或行业领导者相比较的持续过程；
- 服务蓝图化与过程管理
- 全面质量管理(TQM)
- **ISO9000**质量管理体系认证
- 基于价值的方法(**Economic Value Added, EVA**: 使用经济指标来度量性能；
- 平衡记分卡法(**Balance ScoreCard, BSC**): 使用经济指标和非经济指标的混合体来进行度量；