# 对服务的理解

120L022314 瞿久尧

# 服务的概念

服务是个非常广义的概念——涉及到经济、管理、业务、IT领域

以下是一些各方对服务的定义：

服务是一方向另一方提供的任意活动和好处。它是不可触知的，不形成任何所有权问题，其生产可能与物质产品有关，也可能无关。

服务是为满足顾客的需要，供方与顾客接触的活动和供方内部活动所产生的结果。

服务是供应商与客户协同工作以转换某对象(如物质商品、信息商品、组织)的状态，这些对象与客户具有某种隶属关系。

服务是一种客户直接参与其中作为合作生产者的时间易逝性的无形体验

而对IT使能业务服务的定义又不相同：

服务是一种在至少一个服务提供者与至少一个服务消费者之间为了达到某种商业目的或解决方案目的而进行的关联性交互（活动)。

服务是一个可以为顾客带来价值的功能体或功能性过程，是经过封装的过程与方法及其交互通讯;服务的提供过程往往伴随着服务提供者与顾客之间的交互与协同。

# 服务的内涵

作为一个服务，至少应该包括以下几个部分：

* 顾客：顾客是服务的消费者,参与服务过程，而服务质量也取决于顾客的需求、期望和感受
* 提供者
* 价值：有形价值（产品、信息、金钱、资源使用等）、无形价值（经验、知识、享受、影响力）
* 协同生产：复杂的交互过程

# 服务的特性

无形性、生产消费同步性、非存储型、差异性

# 服务的表示

* 服务运作模型——服务是如何完成的
* 计费模型——服务如何收费

# 服务分类

## 按服务过程分类

按劳动密集的程度和交互性/客户化的程度进行分类

可分为：服务工厂、服务店、大规模服务、职业化服务

## 按服务行为性质进行分类

按服务行为的性质（有形和无形）和服务的接收者（人和物）进行分类

可分为：直接作用于人的服务、直接作用于可见的物体的服务、作用于人的思想的服务、作用于无形的事物

## 按服务提供者与顾客之间的关系分类

按顾客关系的类型（会员和非正式）和服务交付的类型（离散的和连续的）进行分类

可分为：保险/电气服务/银行、广播/电视/警察/高速公路、手机/球赛季票/航空长旅客、收费公路/付费电话/餐馆

## 按服务的提供性进行分类

按服务点的可用性（单一地点和多地点）和顾客与提供者之间的交互所发生的地点（顾客移动、提供者移动和在顾客的可达范围内）进行分类

可分为：剧院/理发店、公共汽车站/快餐连锁店、杀虫服务/出租车、邮政快递/紧急维修、信用卡/电视台、电话/电气服务

## 按服务需求的可变性进行分类

按需求波动和服务约束（高峰需求时仍无延迟和高峰需求时超过能力）进行分类

可分为：电气/电话、保险/律师/银行、报税/交通/旅馆、快餐/电影院/加油站

## 按服务交付方式进行分类

按服务顾客化程度和服务雇员能力的重要性进行分类

可分为：手术/出租车、教育/预防性保健、电话/旅馆/自助餐厅、公共交通/电影院/表演运动