

澎湖縣政府106年度載客小船實務人員研習

旅遊安全與服務品質提昇

南亞技術學院

劉偉麟助理教授

106年3月24日

服務品質的概念

- ❖ Parasurman、Zeithaml及Berry (1985)三位學者整理服務品質相關研究的資料，歸納出「服務品質的特性」：
 - 顧客對服務品質的衡量比對產品品質的衡量要困難。
 - 顧客對服務品質的好壞認知，通常來自顧客期望得到的服務及實際感受到的服務，兩者之間的差距。
 - 服務品質的衡量不只是看服務的結果而已，同時也包含了在服務傳遞過程的衡量。

服務品質的概念

- ❖ Sasser, Olsen及Wyckoff (1978)認為，服務水準 (Service level) 類似品質的觀念，服務水準指的是所提供的服務為顧客所帶來的外顯與隱含利益水準，可再分成
 - 期望服務水準 (Expected service level)
 - 認知服務水準 (Perceived service level) 。

服務品質的概念

- ❖ Rosander認為，由於服務的一些特性，服務業需要一個比製造業更廣的服務品質；如：
 - 人員績效的品質
 - 設備績效的品質
 - 資料的品質
 - 決策的品質
 - 產出的品質。

服務品質的概念

❖ Gronoos (1982) 將服務品質分為：

- 技術品質 (Technical Quality)：指實際所傳送之服務內容的品質水準；
- 功能品質 (Functional Quality)：服務傳遞的方式，可決定顧客最後所知覺到的整體服務品質。

服務品質的分類

❖ 內部品質（internal qualities）

- 使用者看不到的品質。例如：航空、鐵路、電話、飯店、百貨公司、遊樂區等的設施，是否發揮功能，全賴其保養程度而定。這種保養性、整備性如果做得不充分，則對使用者的服務品質就會低落。

❖ 硬體品質（hardware qualities）

- 使用者看得見的品質。例如：百貨公司或商店，為售與使用者而購進的商品的品質。餐館菜餚的滋味及品質，飯店的室內裝潢，火車、飛機的座位、寬度、硬度、照明亮度等。

服務品質的分類

❖ 軟體品質 (software qualities)

- 使用者看得見的軟性品質。不當的廣告、帳單金額算錯、銀行記帳錯誤、電腦的失誤、送錯商品、飛機、火車意外事故、電話故障、商品缺貨、污損等。

❖ 即時反應 (time promptness)

- 服務時間與迅速性。排隊等候的時間，營業處店員（或餐館女侍）前來接待的時間，申請訴怨或修理的答覆時間，服務員到現場的時間，修理時間等。這些雖然也屬於軟體品質的一部份，但是由於服務的時間及迅速性特別重要，因此特別分列為一項。

服務品質的分類

- ❖ 心理品質（psychological qualities）
 - 有禮貌的應對，款待親切。

服務品質的構面

❖ Parasuram, Zeithaml以及Berry (1985)以五個構面比較認知與期望間的差距，來衡量服務品質。

● 可靠性

- 代表可靠地與正確地執行已承諾的服務之能力。可信賴的服務績效是顧客的期望，意謂著每一次均能準時地、一致地、無失誤地完成服務工作。

● 回應性

- 代表協助顧客與提供立即服務之意願。讓顧客等待會造成不必要之負面認知；當服務失敗發生時，秉持著專業精神迅速地恢復服務則可造成非常正面的品質認知。例如在誤點的班機上提供補償的飲料，可以使一些顧客潛在的不滿經驗轉成難忘的回憶。

服務品質的構面

○ 確實性

- 代表員工的知識、禮貌，以及傳達信任與信心的能力。其特徵包括：執行服務的能力、對顧客應有的禮貌與尊重、與顧客有效地溝通以及時時考量顧客之最佳利益的態度。

○ 關懷性

- 代表提供顧客個人化關心之能力。此構面之特徵包括：平易近人、敏感度高、以及盡力地瞭解顧客的需要。

○ 有形性

- 代表實際的設施、設備、員工、以及外在溝通資料。周遭實體的狀態是對顧客表示關心的外顯證明。這個構面也牽涉到服務提供中其他顧客所建立的部份。

服務品質的構面

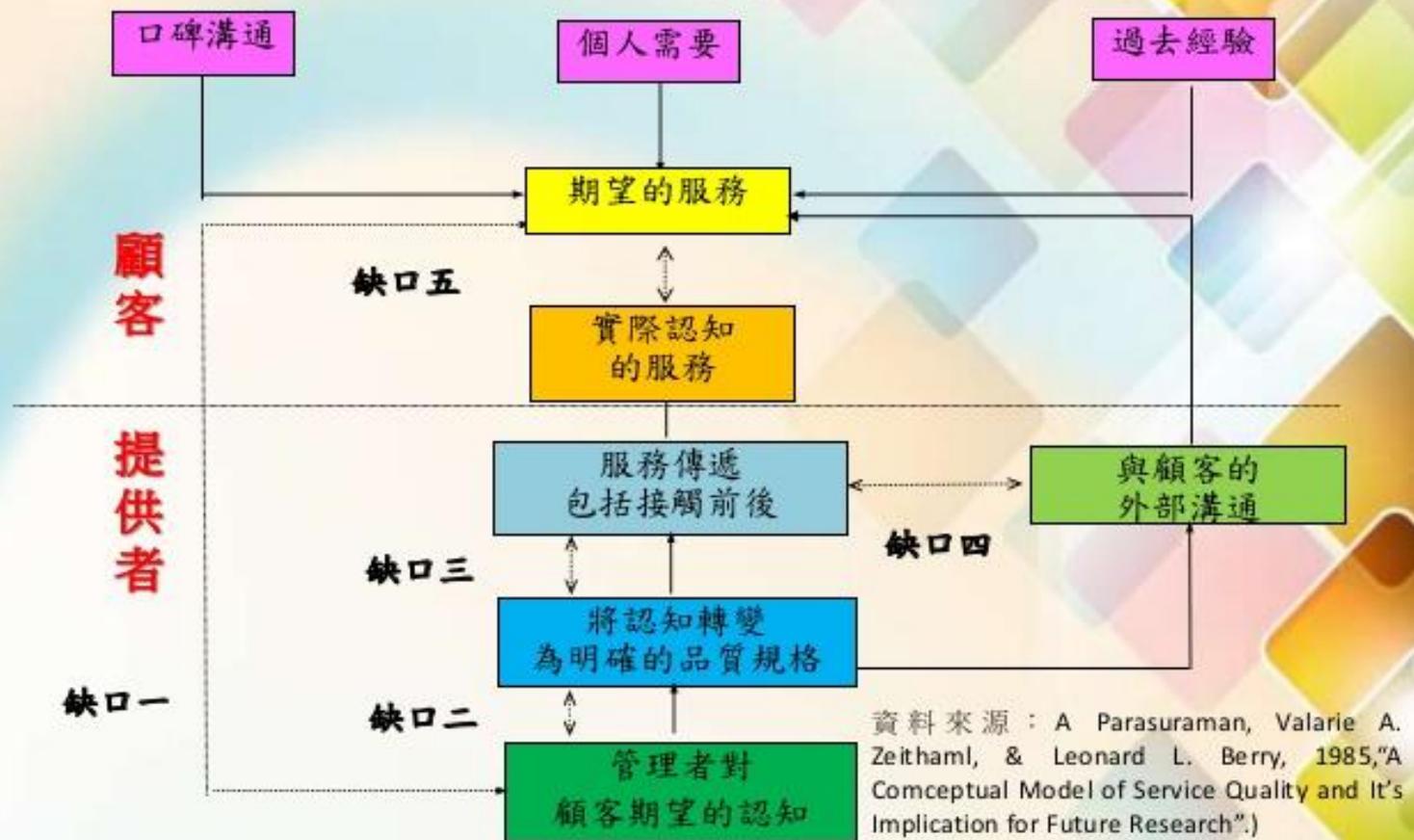
- ❖ Sasser, Olsen, Wyckoff於1978年提出衡量服務品質的七個構面：
 - 安全性(Security)：顧客對服務系統可信賴的程度。
 - 一致性(Consistency)：指服務是齊一的、標準化的，不因服務人員、地點或時間的不同而有所差異。
 - 態度(Attitude)：指服務人員的態度親切有禮。
 - 完整性(Completeness)：服務設備的周全。
 - 調節性(Condition)：根據不同顧客的需求調整服務。
 - 即用性(Availability)：指交通方便。
 - 及時性(Timing)：指在顧客期望的時間完成服務。

服務品質的管理

❖ PZB模式

- 於1985年由英國劍橋大學的三位教授Parasuraman, Zeithaml and Berry所提出的服務品質概念模式，簡稱為PZB模式。
- 中心概念為顧客是服務品質的決定者，企業要滿足顧客的需求，就必須要彌平此模式的五項缺口。

PZB服務品質缺口模式



服務品質的管理

❖ 五項缺口模式

- 顧客期望與經營管理者之間的認知缺口，當企業不了解顧客的期待時，便無法提供讓顧客滿意的服務。
- 經營管理者與服務規格之間的缺口，企業可能會受限於資源及市場條件的限制，可能無法達成標準化的服務，而產生品質的管理的缺口。
- 服務品質規格與服務傳達過程的缺口，企業的員工素質或訓練無法標準化時或出現異質化，便會影響顧客對服務品質的認知。

服務品質的管理

- 服務傳達與外部溝通的缺口，例如做過於誇大的廣告，造成消費者期望過高，使實際接受服務卻不如預期時，會降低其對服務品質的認知。
- 顧客期望與體驗後的服務缺口，是指顧客接受服務後的知覺上的差距，只有這項缺口是由顧客決定缺口大小。

服務品質的管理

- ❖ 實體環境(physical environment)
- ❖ 服務人員(personnel)
- ❖ 服務流程(process)

旅遊安全與服務品質

- ❖ 強化旅遊安全，也同時等於提升服務品質
- ❖ 旅客願意付出金錢以換取旅遊安全與服務品質
- ❖ 滿意度指標

旅遊安全影響案例

❖ 蝶戀花旅行社武陵賞櫻團遊覽車翻覆事件

- 2017年2月13日晚間9時許，在國道5號接國道3號南下車道發生遊覽車翻覆意外，造成33死11傷的慘劇



旅遊安全影響案例

❖ 紅珊瑚車隊遊覽車火燒車事件

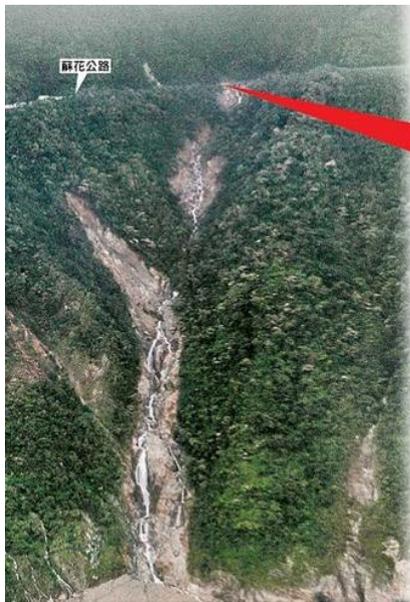
- 2016年7月19日中午12時57分，於國道二號西向4.2公里至2.9公里處大園路段，從車頭開始起火燃燒，之後撞向護欄，造成全車26人全數罹難，無人生還



旅遊安全影響案例

❖ 蘇花公路創意旅行社遊覽車事故

- 2010年10月21日在台9線蘇花公路114.5公里附近遇到瞬間暴雨造成的大量坍方，疑似遭到落石擊中並墜海，車上臺灣民眾與大陸遊客共計共26人失蹤



蘋果即時



提升旅遊安全與服務品質案例

❖ 宜蘭枕山望龍埤

- 望龍埤為宜蘭枕山社區著名觀光景點，望龍埤湖邊的環湖步道可供人行走遊玩，涼亭可供人休憩，水面上曲橋蜿蜒，環湖漫遊充滿了閒逸氛圍
- 環湖步道原本因部分路段設置階梯設施，致老年者及殘障人士通行不易
- 改善停車場水溝蓋、停車場廁所、步道入口處斜坡、步道入口引導標示、步道中段高低落差、景觀台高低落差、步道後段斜坡等，同時提升旅遊安全與服務品質



提升旅遊安全與服務品質案例

❖ 新竹深井田心園

- 深井社區內最有名的景點為田心緣生態園區及深井生態園區，兩者皆為社區自主營造之生態體驗觀察園區，因離科學園區近，假日已成為都市人享受自然田野生活之寶山後花園
- 原本設施老舊損壞及動線未能完整串連，影響民眾體驗青蛙、螢火蟲等生態
- 改善園區設施，例如平整密鋪設計及平台與步道動線以斜坡道順接等，提供居民與到訪遊客具有知性教育與農園體驗之空間，同時提升旅遊安全與服務品質





簡報結束

謝謝聆聽