

什麼是服務

「服務(service)」是什麼，眾說紛云各有各的定義，例如：

- 國際標準組織(International Standard Organization, ISO)
「服務是一項活動或過程的本身。」
- 品管專家 Juran
「服務是為他人而完成的工作。」
- 美國行銷協會(American Marketing Association, ASA)
「服務是經由直接銷售或伴隨貨品銷售而連帶提供的各種活動、利益或滿足。」
- 日本規格協會
「服務是直接或間接以某種型態，有代價的供給適合需要者所要求的有價之物。服務以滿足顧客的需要為前題，是達成企業目的並確保必要利潤所採取的活動。」

服務的本質是無形的，且以滿足顧客需求為前提下，要比有形產品之品質更不易於管理與控制。由於服務具有無形性（Intangibility）、同時性（Simultaneity）、變異性（Heterogeneity）與易消逝性（Perishability）四大特性，使服務品質不易被清楚地界定與控制。還有在服務過程中，必須針對消費者所認知的觀點，對服務品質進行衡量與控制，也加深了對服務品質管控的困難度。

「服務」在字義上來說也可以是履行某一項任務或是任職某種業務。在中文也有為了公眾做事，替他人勞動的涵義，如「為人民服務」。「服務業」就是指在買賣過程中沒有實體物品，而是提供效用來滿足客戶的無形產業，或者亦可稱作「第三產業」。

以上都是一些學術上的討論，出現在許多教科書中，可是在實務應用上很難派上用場。例如，如果台北市公車要討論漲價問題，很多人會說：「如果能夠同時提高服務品質，漲價才能接受！」。那要怎麼做或改善什麼才是提高服務品質呢？也就是說，首先要知道「服務」是什麼，才能具體的思考如何來提高、從何處來改善。以下即試圖從實務的觀點來討論「什麼是服務」，有了基本了解，才知道該從何處著手。

所謂「服務」，就是：

- 提供「勞務」

不論是用何種方式使顧客能夠減輕體力上的負擔就是提供勞務。例如以下具體做法：大飯店的服務人員替顧客搬運行李（替代人力）；賣場設置物箱、提供手推車甚至送貨到家（減輕顧客手的負擔）；機場捷運設置行李放置專區（減輕乘客安置或扶握行李箱的負擔）；車站增設電梯及電扶梯（顧客上下樓梯或搬運重物時更省力）；計程車司機主動幫助顧客置放行李；……等等。
- 提供「便利」

讓顧客在時間、地點、流程……等方面更為方便。例如以下具體做法：便利商店連鎖店（24 小時營業時間、分店多使顧客隨時隨地有需要即可消費）；購物中心商家群聚（貨品齊全使顧客一站式購足，不必跑來跑去）；手機連網行動支付（結帳快速、顧客不必帶零錢、錢包、記帳）；網路訂購（節省跑路時間和次數）；麥當勞得來速專用道（可免下車或停車即可購買）；……等等。
- 提供「尊榮」

提供更多的人力、空間、設備、機具、流程……等等，使顧客更舒適或感受到禮遇或特殊對待，提升尊榮感。例如以下具體做法：在陸空運輸工具上配備服務人員；裝潢高檔舒適；環境氣氛典雅；服務人員彬彬有禮笑臉相迎；提供特惠優先流程；提供專案接送；提供特殊禮遇、賦予榮譽稱號；……等等。
- 提供「訊息」

適時告知即時訊息或相關訊息，使消費者心裡有底，增加自我掌控感。例如以下具體做法：公開「明確標價」提供價格訊息，防止發生交易糾紛；各種標示「清楚明確」，內容不致產生誤會誤導，如排隊方向、隊尾在何處、事先需準備事項……；提供足夠的相關「有效」訊息，在該設的地方提供需要的訊息；事先「預告」訊息，如還要等多久、全程需要多少時間、到達地的時間天氣；建立平台供顧客「即時」查詢及「事後」查詢……等等。
- 提供「娛樂」

使枯燥無味的過程變成生動有趣，使人樂在其中或有所期待。例如以下具體做法：將廚房或工作台搬到前台，使排隊的顧客可以邊排邊看增加趣味；設置透明觀光電梯，顧客在乘坐電梯時可拓增視野；在小便斗前貼上趣味笑話；在前座椅背設置小螢幕播映節目；在店內或休息區提供免費 WiFi；辦理公開性的或顧客參與式的抽獎活動；將

產品公開示範操作或試用試吃；舉辦吸引親子共同參與的活動；……等等。

以上所舉五項，都是由實務的角度找出可以改善服務品質的具體做法，當然其中有的方法需要增加成本，可是也有不需增加成本或增加有限的成本就能夠做到的，建立了這些基本認識，就可使「提高服務品質」不再是一個抽象的說法！

再回到前面所提怎麼改善公共汽車服務品質的問題，請想想看，有哪些具體的做法可以提高公車的服務品質呢？以下列出一些以供參考（其中一些是現在已經在做的）：

一、提供勞務方面

- 幫助殘障人士：司機員下車幫忙駕設托板方便輪椅上下。（已執行）
- 幫助老人、病人：必要時司機員停車協助摻扶。
- 增加專置區：目前只有輪椅、自行車放置區，是否可以考慮增加適當扣件方便行李箱、菜籃車或大件物品的擺放和穩定？
- 其他

二、提供便利方面

- 公車的首末班車發車時間是否能配合捷運、火車的首末班車？
- 公車的收班時間機動配合各種活動（如年終倒數計時等）的轉運需求？
- 檢討各路公車的路線加以重整，刪除重覆、調整路線、班次配合公車網狀覆蓋及運量需求的均衡。
- 不同公司使用統一的票證(已執行)。
- 偏遠地區或山區可以隨招隨停。
- 前後門均可上下車或刷卡(已執行)。
- 站台設置位置具有方便性，如同方向的車彙整在同一站牌。
- 其他

三、提供尊榮方面

- 候車亭能遮陽遮雨。
- 有候車座椅。
- 確保車內空調強度及功能。
- 完善車內設備：如座椅舒適度、上下方便度、前後空間足夠、置物處、照明、拉環、下車呼叫鈕……等。
- 改善司機員服務態度、說話語氣、主動性……等。

- 司機員主動對上車顧客招呼、下車時安全提示及致謝語。
- 行車穩定，加減速時搖晃程度低、避免緊急煞車等。

四、提供訊息方面

- 在候車亭提供相關訊息。如：等候時間、停站訊息、該站首末班車到站時間訊息、分段訊息、緩衝區訊息、票價及付費方式訊息……等。
(註：在站牌上提供起站發車時間是無用且易造成混淆的訊息。)
- 在候車亭提供免費 WiFi 及二維碼，方便其他動態查詢。
- 在車輛外觀上提供易於辨識的訊息：如路線號碼顯示（尤其是晚上，要夠大、夠明亮，上車門邊也要有路線號碼訊息）、上車或下車刷卡訊息、行車方向訊息……等。
- 在車上提供本車路線停站圖、實時到站及次站訊息、換乘訊息、目前時間訊息……等。
- 司機員或系統提供到站提示服務、車輛行車途中的狀況說明服務，如告知乘客本車即將開動等提示(如捷運關門前蜂鳴器)。
- 司機員提供乘客隨機備詢服務。
- 其他

五、提供娛樂方面

- 利用視訊設備提供即時新聞服務。
- 司機員主動適時解說沿站景點特色或有趣話題。
- 提供車上免費 WiFi。
- 其他。

同學們，請分組討論一下，對什麼是服務以及公車如何改善服務品質再作一些補充，並提出分享和討論。還有，思考一下，你現在的機構(學校？公司？)要怎麼提高服務品質？