

「政府服務品質獎研習會」研習心得報告

報告人：楊仁杰

壹、前言

97年5月7日奉派前往臺東縣政府參加行政院研考會主辦之「政府服務品質獎研習會」，會中主要研習內容為「政府服務品質獎」的評獎標準及參獎流程，因本署現階段尚無參獎之規畫，而此項議題內容多與機關服務窗口業務承辦人員相關，所以在此從「離題」的面向提出心得報告，野人獻曝，尚祈指正。

貳、謬思

一、何謂服務？

「人生以服務為目的」——這是大家從小到大耳熟能詳的文句，然而什麼是服務？

日常生活中我們常常接觸到「服務」的字眼，「服務業」「服務項目」「服務生」「服務態度」「謝謝你的服務！」「你在那裡服務？」，林林總總的「服務」，代表五花八門的「服務意涵」。

在此報告的「服務」，暫時界定在「給人方便或舒適」的意涵上。給別人方便舒適、給別人無對價或對價範圍以外的方便或舒適即是「服務」。花50元買一杯咖啡，咖啡是對價，端奉到你面前的便利、讓你舒適的微笑或問候則是服務。

二、服務對象？

服務對象，可分為顯在性的對象與潛藏性的對象。顯在性者，即是各種服務行為、措施直接所提供之對象，一般我們稱的「服務」大都屬於這種，服務提供的內容常較為具體，服務的對象也常較為特定或可得特定。潛藏性者，可稱為反射利益的服務，各項措施或作為，非直接對受服務者為之，甚至自始即以措施或作為以外之人為服務(受益)對象。

三、提供者與被提供者的關係？

服務提供者與被提供者間，是「施惠關係」或「顧客關係」？「施惠關係」是提供者單方不求回報的給予。然而這種自提供者角度出發的「施惠關係」，欠缺給方與受方間之互動，也容易被簡約成「我給你什麼就是什麼，這是一種恩惠」。

「顧客關係」著眼在供給者與受與者間的互動，在意被服務者的回應，藉以不斷調整服務提供之內容與方向。

四、服務品質？

服務提供滿足，滿足感決定「服務品質」。給清淡口味者過多的調味料、烈日送暖裘，未供所需、不獲滿足，即非良好品質的服務。

要講究服務品質，即須自受方的需求與感受出發，非一廂情願的認為，我給你的是最好的，你怎麼還不滿意。

在有「對價」關係的服務中，服務品質講求的是附加價值(附加給付)，主給付未獲滿足，即無從給付之附加價值可言，在買咖啡的例子中，如果侍者只是一味對你微笑，遲遲不遞上咖啡，這應該是蠻荒唐的景象。

參、省思代結語

我們提供的「服務」是什麼？我們要達到什麼樣的「服務品質」？