

# 张江探索服务业科学评价体系

## 用国际认可的标准为决策提供依据

■本报记者 洪浣宁 浦东报道

建立国际认可的服务评价标准,张江先行。4月9日,新加坡管理大学(SMU)卓越服务研究所与浦东创新研究院签约,为张江高科技园区量身定制公共服务用户满意度模型,建立园区服务质量客观标准。这也是国内首次引进的整体顾客满意指数,探索建立服务业及服务经济的科学评价指标,为制定服务业发展政策提供科学决策的依据。

整体顾客满意指数,是新加坡从2007年开始在服务业定期开展的一项调查。与国内对服务业及窗口单位的调查模式不同,该模式不

是简单地通过对“满意”、“比较满意”、“不满意”的勾选来进行调查,而是运用数学模型,将顾客感受纳入其中进行观测。比如,在上个月刚刚公布的一期指数调查中,一家医院的得分有了不小的提升。通过满意度模型分析可以看出,提升原因包括医生、护士和行政人员服务态度的改善,医院对慢性病进行有效管理,候诊时间更短,甚至停车方便等。

卓越服务研究所所长林晓玲女士表示,整体顾客满意指数更关注GDP背后的行业布局和产业质量,通过严谨的模型分析找到解决问题的方法和途径。她以新加坡情况举例说明:新加坡服务业产值占GDP的65%,可以解决

70%就业岗位。但在2007年以前,对其评价没有一个统一、科学的标准,因此在实际上无法对服务业内的各行业和企业进行量化分析和对比。引入整体顾客满意指数模型后,服务业满意度背后的原因得到了有效分析,从而提高了企业的竞争力,也更好地保证了新加坡在国际上的竞争力。顾客满意度不仅在行业内被广泛采用,很多发达国家的政府机构也利用满意度来提升公信力。

上海市决策咨询委员会秘书长阮青对此次签约的项目评价很高。他认为,上海建设四个中心和国际大都市,实际上是在从工业经济、制造业经济向服务经济转型,而目前国内

的服务业和服务经济,最缺的就是科学的评价手段。他建议,能否从张江的试水开始,选取若干行业、区域测评上海的顾客满意度指数,从而推动上海服务经济的创新和发展。

浦东创新研究院方面则表示,希望通过这种合作,将研究推广应用到精准把握上海服务业发展瓶颈制约因素,以及与国际其他地区的实际差距上,为制定服务业发展政策提供决策依据。

在签约仪式上,浦东新区人大常委会主任唐周绍与新加坡管理大学校长阿尔努·德梅耶尔共同为“新加坡管理大学-卓越服务研究所”中国联络处揭牌。