

服務驗證大公開

一、前言

隨著全球化與專業分工所賜，企業在生產的過程中，從過去所著重在產品的監控、不良率等的面向，迄今依「顧客為中心」所因應而生的 ISO 系列之管理系統，幾乎成了企業生存的基本要件之一。

根據國際標準組織(ISO)所執行的 2009 年驗證家數調查報告顯示，通過 ISO 9001:2008 的驗證家數已經達到 1,000,000；通過食品安全管理系統(ISO 22000:2005)及資訊安全管理系統(ISO 27001:2005)驗證家數也在快速增加之中。

然而，身為「已開發國家」的我們，服務業的產值將占全國 GDP 約 70%，企業、國人對於「服務」的概念亦日趨成熟，因此，自 ISO 9000 自 1987 年第一版發行以來，已為服務業提供了最基礎的品質管理模式規範後，領導力企業管理顧問有限公司與台灣檢驗科技股份有限公司(SGS)均致力於推廣提升「服務品質」的服務管理流程建立及稽查驗證作業，為企業、顧客在服務品質的標準上，追求真、善、美的客製化服務與訓練。

服務驗證的簡介如下：服務驗證是依據系統驗證的指導方針(ISO guide 65)而發展的一種驗證制度主要的規範為：(1)符合 ISO guide 65 指導方針的認證體制，並展示驗證機構的獨立性、公平性(2)服務標準書的確認與審查，是在雙方的同意下，由獨立的利益相關團體來完成(3)服務標準書的確認與審查，是一種在透明的體制下依「結果導向」所訂立。

二、服務驗證的內涵

QUALICERT 服務驗證的概念是根據 ISO guide 65 所發展而成的一驗證制度，其主要的規範為：

- (1) 經由獨立、公平的利益相關團體，組成第三者委員會，進行獨立標準書之審核與確認的任務與職責。
- (2) 不同於 ISO 9000 或 ISO 14000 依「系統或流程」導向為要求的標準，服務驗證主張依「結果為導向」的標準，建構一透明化的體制，讓顧客及企業明確瞭解與認同雙方所需履行的權利及義務。

因此，業者條列在服務標準中的服務特性及要點，只要是顧客所關心與重視的面向，皆可列入其服務標準的範圍，例如客戶的服務、環境的整潔、教育訓練及各公司對消費者的承諾等(回應顧客的時間/速度、安全保障、貨品之品質，純度等)，促使業者提供透明化的承諾，其要項如下：

- (1)服務標準書界定了組織對客戶服務的承諾
- (2)一個公平獨立的驗證機構
- (3)透過服務驗證的標章來辨識被服務驗證認可的公司
- (4)藉由文宣，告示牌及服務提供處所明確向消費者進行宣告，告知消費者進行消費時公司所提供的服務特性、承諾、以及驗證的範圍

領導力企業管理顧問在近年來的成長與茁壯，在領導力優良團隊與實務經驗，秉持「責任高於一切，專業源於用心」的企業文化，持續受到企業界的好評與相傳，並積極與台檢公司(SGS)合作，由輔導及驗證之角度共同提升服務業之服務品質。

【服務驗證規劃與流程】

	Planning (規劃)			DO (執行)			Check (查核)		Action(回饋)		
執行內容	(1) 蒐集消費者的期待與需求	(2) 服務標準的草擬	(3) 服務標準委員會的審查與確認	(1) 內部溝通與教育訓練	(2) 執行	(3) 內部稽核內部改善	(1) 神秘客外部稽核階段	(2) 發證與否的關鍵	(1) 內部再溝	(2) 服務標準的透明化	(3) 持續改善

【服務驗證 SWOT】

優勢	劣勢
提升產業的進入障礙 拓展貿易視野的深度與廣度 擁有服務業界公認一致的標竿	增加額外的訓練費用 短期增加員工的工作負擔
機會	威脅
成為業界的標竿企業 提升企業本身商譽與知名度 顧客回饋、營收效益的實質增加	企業投入成本不斷增加 服務愈來愈受企業與顧客重視

【通過服務驗證個案分享】

公司名稱	實質效益
遠傳電信	客服中心整體通話時間增加約 10% 消費者二次來電詢問數則下降 6462 人次 消費者主動來電表揚客服的比例提高 193%
首都客運	連續多年得到台北市公車評比第一名 駕駛員至少保持五公尺外停車，使行人獲得安全感
Nautica 休閒專櫃	客戶忠誠度逐年提升 2002 至 2003 年顧客再訪率至少提升了 30%

Leadership

六、結語

隨著「品質」的全球化與普及化，國際標準組織的發證量持續在成長之中，品質的概念逐漸在企業及顧客的心中成熟與茁壯。因此，品質將不在是企業生存的優勢，而是企業生存的基本門檻；換言之，產業的進入障礙會隨品質概念的成熟而隨之墊高。

有鑑於國內服務業已約占 GDP 產值的 70%，國際知名驗證機構引進「QUALICERT 服務驗證」，並邀請顧問業領航者—領導力企業管理顧問有限公司，提供國內服務業界獨領風騷的輔導、稽核與發證的服務，建立一套具體、透明化以及可運用 PDCA 的運作模式，為服務品質進行持續性地把關。

透過神秘訪客之稽核模式，受稽業者僅能憑其紮實的高品質服務方能通過驗證。因此，就如通過認證的國內外客戶所言：獲頒 ISO9000 證書如同大學畢業；通過 QUALICERT 驗證卻似獲頒碩士文憑，是服務業更高的一個挑戰。

若有進一步聯絡需求 客服電話：0800222007

領導力企管竭誠為您服務

歡迎來電或來信洽詢 Email: servie@isoleader.com.tw