

服务业数字化转型中的质量管理创新路径

张子秋

西安航天弘发实业有限公司 陕西西安 710100

DOI:10.12238/ems.v7i9.15202

[摘要] 服务业数字化转型是大势所趋,而质量管理在其中扮演着关键角色。本文在分析服务业数字化转型对质量管理带来的挑战基础上,剖析了服务业数字化转型背景下质量管理存在的问题,并提出服务业数字化转型中质量管理的创新路径,包括运用大数据分析技术优化酒店服务质量管控、利用人工智能技术创新银行远程服务质量管理、基于区块链技术重塑物流服务质量追溯体系以及融合虚拟现实技术增强零售服务质量体验,以期服务业质量管理变革提供思路。

[关键词] 服务业;数字化转型;质量管理;创新路径

引言:

伴随数字技术的迅猛发展,服务业正迅速投身于数字化转型的浪潮里,数字转型为服务型企业创造全新发展契机,且对其质量管理提出了更具挑战性的要求,在数字纪元里,客户的需求愈发呈现个性化态势、服务渠道朝着更多样方向发展、服务过程变得更加透明可见。传统的质量管控方式已难以完全贴合数字化服务特点,探索服务业于数字化转型时质量管理的创新途径,对提高服务企业质量管控水准、增进客户满意度与黏性意义重大。

一、服务业数字化转型对质量管理的挑战

(一) 服务模式转变带来的质量标准变革

服务业数字化转型这一举措,造成服务模式的根本革新,线上与线下相融合的服务途径、依个性化定制的服务内容以及智能化的服务交互模式,皆促使服务质量的评判准则产生变更,单纯采用服务结果导向的做法,已无法契合客户要求。服务进程里的响应速率、互动体验、定制化水准等,成了评判服务质量的关键指标。这对服务企业的质量管理提出要求,不能仅留意服务结果,更要把质量管理往前延展,融入服务全进程的各阶段,鉴于数字化转型这一背景,服务企业要再次审视服务质量的内涵意义,创建与数字化服务特点相契合的质量评估标准构架^[1]。

(二) 数字技术应用对服务过程质量把控提出新要求

服务产业里数字技术的普遍采用,诸如大数据分析、人工智能应用、物联网系统等,为质量把控增添了新工具,也对服务流程的质量掌控方面提出新要求,数字化服务对系统稳定性与数据准确性的依赖程度更高,无论是技术故障,还是数据错误,都极有可能直接干扰到客户体验。借由数字

化,服务过程变得更为透明,客户可实时掌握服务进度,同时对服务质量加以评价,这就要求服务企业得实现全流程质量把控和快速应对,服务企业需积极开展数字化能力建设工作,提高技术的坚实可靠性,健全数据质量把控机制,着力强化服务流程的再造^[2]。

(三) 客户需求个性化趋势对服务质量提出更高要求

数字时代进程里,客户需求体现出十分明显的个性化及多样化特性,标准化服务在满足客户日益增长的个性化需求上已显乏力,服务企业得依靠数字化途径实现服务的精准定制与迅速迭代,但个性化服务在质量把控上的管理难度更大,要求企业拥有迅速察觉客户需求变动、灵活变更服务方案的能力。就高度定制化的服务而言,质量评估不可直接套用既定标准,要按照客户的特定需求确立质量目标以及核查手段,这给服务业质量方面的管理造成更大挑战,服务企业须强化针对客户的洞察,增加需求响应的速度与服务的弹性空间,革新个性化服务质量的管理模式^[3]。

二、服务业数字化转型背景下质量管理存在的问题

(一) 质量管理理念滞后于数字化转型进程

不少服务类企业对数字化转型重视程度欠佳,照旧延续传统的以结果为核心的质量把控理念,该理念在应对数字化服务模式中质量管理新要求时显乏力,数字化服务尤其强调客户参与以及交互带来的体验。单纯围绕服务结果展开的质量管理思路,无法达成服务质量的全面提高,一些企业虽察觉到质量管理理念转变的必需性,却因在认识水准和执行劲头方面受限,质量管理创新落地的进展步伐慢,数字化转型与质量管理的协同推进成效欠佳^[4]。

(二) 质量管理方法与数字化工具融合不足

服务业数字化转型为质量管理插上“数字翅膀”，大数据分析、人工智能等数字化工具为质量管控、质量追溯等管理活动提供了新解决方案。但在实践中，不少服务企业的质量管理仍延续传统的人工检查、抽样调查等方法，对数字化工具的应用探索不够。质量管理方法与数字化工具融合不充分，数据采集不全面、数据分析不深入、数据应用不到位等问题普遍存在，难以发挥数字技术在质量管理中的潜在价值。

（三）质量管理人才能力与数字化转型要求不匹配

服务业质量管理人才在数字化能力方面，被数字化转型赋予了更高要求，质量管理人员既需要掌握传统的质量管理知识，还得具备大数据挖掘、智能算法设计等数字化本领，用以适应数字化服务模式下的质量监管工作。然而当下服务业质量管理人才的数字化能力大多欠佳，对数字化工具及方法的掌握程度存在局限，创新意识跟能力的提升迫在眉睫，某些企业虽已引进数字化专门人才，但质量管理部门跟 IT 部门之间协同运作不顺畅，各部门人才之间融合程度欠佳，造成数字技术于质量管理领域应用未达充分状态。

（四）数字服务场景下质量评价指标体系不健全

在服务数字化发展的进程当中，大量创新型服务场景接连涌现，诸如无人酒店、无人零售之类，此般场景冲破了传统服务所受的时空局限，构建起全新类型的服务体验，可与之配套的质量评价指标体系依旧不完善，难以凭借科学手段评估数字化服务质量水平。目前的服务质量评价指标多数是围绕有人服务的场景去设计，对于数字服务诸如智能交互、个性化推荐、无感支付等特点的考虑不充分，亟需从客户体验这个角度，重新组建数字服务质量评价指标，以带动数字服务质量稳步优化^[5]。

三、服务业数字化转型中质量管理创新路径

（一）运用大数据分析技术优化酒店服务质量管控

服务业数字化转型的聚焦点之一是酒店行业，伴随在线预订与智能客房等数字化应用场景的拓展，酒店服务相关的数据呈现出日益丰富的态势，采用大数据分析技术，酒店能够实现服务质量的全流程、全方位管控。一方面通过采集并关联分析客户预订、入住、退房等环节数据，酒店可以洞察不同客户群体的个性化需求，为其提供契合度更高的个性化服务。另一方面对服务过程数据进行实时监测与智能分析，可以帮助酒店及时发现服务短板，快速改进服务质量。大数据分析技术的应用使得酒店能够从被动应对客户投诉转向主

动优化服务质量，从而提升客户满意度和忠诚度。但同时也要注意数据安全与隐私保护等问题，在合规的前提下开展数据采集与分析工作。

以某连锁酒店为例，该酒店在客房内布设智能传感器，实时采集温度、湿度、空气质量等环境数据和顾客行为数据，再结合顾客反馈数据，运用大数据分析技术，精准评估客房舒适度，并据此优化空调、新风、清洁等服务，最终将客户投诉率降低 15%，满意度提升 10%。此外该酒店还应用大数据分析技术，对客户消费行为、喜好偏向等数据进行画像分析，据此为客户推荐个性化房型和增值服务，实现精准营销，使客房入住率提升 8%，客户复购率提升 12%。这一案例充分说明，大数据分析技术能够从环境感知、行为洞察、个性化服务、精准营销等多个维度赋能酒店服务质量管理，是酒店业数字化转型中提升服务质量的有效途径。但酒店也应重视数据治理，建立数据安全防护和隐私保护机制，确保数据合规合法、安全可控地应用于服务质量管理。

（二）利用人工智能技术创新银行远程服务质量管理

随着移动互联网的发展，越来越多的银行业务从线下网点迁移到线上，远程银行服务成为客户日常金融需求的重要渠道。传统“人工坐席+标准化服务流程”难以适应海量客户、高并发互动的智能化服务诉求。银行亟需利用人工智能技术变革远程服务质量管理。智能客服是银行业务场景中人工智能应用的典型代表。

例如，某股份制银行基于自然语言处理、知识图谱等人工智能技术，搭建了智能客服系统，实现 7*24 小时的人机协同服务。客户可通过文字、语音等多种方式与智能客服进行互动，智能客服可以理解客户意图，进行精准问答、在线办理、业务推荐等服务。系统还内置质检规则和评分模型，对智能客服服务全流程进行质量监控和评估，形成质量问题报告，再通过算法迭代优化，不断提升智能响应的准确性和交互体验。引入智能客服后，该行客户问题的初次解决率从 60% 提升到 85%，人工坐席的工作量减少 30%，客户满意度提升 20%。

除采用智能客服这种方式外，银行也可借助人工智能手段构建针对远程服务质量的智能监测与预警体系，系统借助实时采集源自手机银行 App、网上银行、电话银行等渠道的服务数据，采用机器学习算法于海量数据中鉴别出质量异常举动，形成质量风险预警，激起流程优化及问题的处理。以

某城商行一事为例证, 自智能质量预警系统上线伊始, 采用实时预警、快速处理做法, 远程服务的故障发生概率降低至原有的 50%, 把故障恢复时间缩短了 60%, 服务稳定性及连续性有了大幅改善, 由上述可知, 银行远程服务质量管理借助人工智能技术这一高效途径。

(三) 基于区块链技术重塑物流服务质量追溯体系

在电商行业数字化发展的驱动下, 物流服务已成为连接商家和消费者的关键纽带。然而, 由于传统物流运作链条长、环节多, 一旦发生服务质量问题, 往往缺乏可信、可追溯的质量数据, 导致责任界定困难, 问题整改不及时。物流服务质量追溯体系亟待变革, 区块链技术为其注入新动能。

区块链具有去中心化、不可篡改、可追溯、共识机制等特性, 能够为物流全链条各主体提供透明、可信的服务质量数据存证和共享机制。将区块链技术与物联网、大数据分析相结合, 可构建覆盖采购、包装、运输、配送、签收等物流全流程的服务质量可信追溯体系。

某快递企业以区块链技术为基础搭建起服务质量追溯平台, 采用物联网设备自动收集物流各环节的运单、位置、状态等数据, 而后存于区块链之内, 引入第三方监管节点对数据进行确认, 让数据切实做到真实可信, 若出现服务质量相关问题, 不可被篡改的区块链链式数据构造, 可迅速明确问题发生节点, 利于责任认定与后续整改。消费者和商家可凭借授权, 实时去查询区块链相关数据, 掌握服务全流程动态的全貌, 让物流企业和服务质量责任更压实, 平台上线满一年的阶段, 与上一年同期对比, 问题运单降低 30%, 处理纠纷所花时间缩短至一半, 消费者对物流服务的满意度、信任度实现显著跃升, 从这里能看到, 区块链技术给物流服务质量追溯赋予了可信基础。

(四) 融合虚拟现实技术增强零售服务质量体验

在服务业步入数字化转型的浪潮里, 零售业吸引目光, 移动支付、智能导购、无人值守之类的数字化场景得以广泛拓展渗透, 正逐步重塑消费者的购物整体体验, 但在推进线上线下走向融合发展的阶段期间, 也出现了商品信息有误、服务响应拖沓等影响服务质量的现象, 采用虚拟现实 (VR) 技术, 可协助零售企业打造沉浸式、交互式服务情境, 以直观形式向消费者展示商品特性, 奉上身临其境之感的购物引导, 深化服务质量的体验层次。

例如, 某家居卖场试图把 VR 技术应用到服务质量的提升方面, 消费者只要戴上 VR 用具, 就可在虚拟家居场景当中体验产品外观、大小、材质之类, 且能立刻对颜色与风格的搭配做出变动, 感受产品在实际家居空间里的呈现成效, 运用数字化工具, 产品信息呈现得更直观透明, 消费决策走向理性方向, 由此减少了线下货物到达后因商品信息偏差而产生的退换货现象, 退换货的出现概率下降 20%。于 VR 场景里面, 消费者还能实时跟 AI 导购助手开展互动, 取得产品详情方面解说及搭配推荐项, 领略个性化、专业化导购服务的风采, 基于 AI 算法途径, 系统可达成客户画像和需求的精准契合, 产出量身定制的导购计划, 使服务更具靶向性与专业性。VR 导购服务推出上线后, 客户对该服务的满意水平提升了 25%, 人均消费数额上扬了 15%, VR 场景能实时把消费者的行为数据采集起来, 利用数据分析勘破客户痛点, 提升服务实施流程, 修整服务细微末梢, 长久优化服务质量层次。

结语

服务业的数字化转型堪称挑战, 更是催化质量管理变革的关键机缘, 服务企业宜主动应变图新, 于质量管理方面创新理念与方法, 利用前沿数字手段为质量管理赋能增值, 从多维度、全范畴增强客户体验, 实现服务水准的上扬。服务企业应把数字化质量管理人才的培养与配置提上日程, 创建跨部门有机融合的数字化质量把控团队, 还应加快构建更为健全的数字服务质量评价指标体系, 为提升数字服务质量提供科学的判定准则, 质量把控的持续创新性探索, 可带动服务企业于数字化转型大势中稳操胜券。

[参考文献]

- [1] 赖小勇. 数字化转型下信息技术服务业企业财务管理模式创新路径探索[J]. 知识经济, 2025, (15): 109-111.
- [2] 李婷. 数字化转型下企业风险管理的创新路径与实践研究[J]. 中国会展, 2025, (07): 168-170.
- [3] 杨晓燕. 数字化转型背景下会展企业人力资源管理创新路径探索[J]. 中国会展, 2025, (07): 60-62.
- [4] 游明. 数字化转型背景下机关事业单位档案管理创新路径研究[J]. 办公自动化, 2025, 30 (05): 58-60.
- [5] 于佳卉. 数字化转型背景下企业管理创新及其路径研究[J]. 企业改革与管理, 2025, (05): 24-26.