

综述

西方服务质量理论的发展分析及其启示

刘向阳

广东技术师范学院管理学系 广东 广州 510665

收稿日期 修回日期 网络版发布日期 接受日期

摘要 在回顾西方服务质量研究20多年发展历程的基础上,指出它对我国服务质量管理的理论研究和实践的几点启示。

关键词 [服务质量](#) [质量评价](#) [西方](#)

分类号

DOI:

对应的英文版文章: [2003-08-067](#)

通讯作者:

刘向阳

作者个人主页: 刘向阳

扩展功能

本文信息

▶ [Supporting info](#)

▶ [\[PDF全文\]](#)(181KB)

▶ [\[HTML\]](#)(0KB)

▶ [参考文献\[PDF\]](#)

▶ [参考文献](#)

服务与反馈

▶ [把本文推荐给朋友](#)

▶ [加入我的书架](#)

▶ [加入引用管理器](#)

▶ [引用本文](#)

▶ [Email Alert](#)

▶ [文章反馈](#)

▶ [浏览反馈信息](#)

相关信息

▶ [本刊中 包含“服务质量”的 相关文章](#)

▶ 本文作者相关文章

· [刘向阳](#)

