

科学理性与科学方法

要素视角下的服务创新方法研究

王生金,  
东华大学 旭日工商管理学院, 上海 200051; 河南工程学院 工商管理系, 河南 郑州 451191

收稿日期 2011-6-13 修回日期 网络版发布日期 接受日期

**摘要** 从服务的构成要素出发, 提出了一套服务创新的方法体系。从服务源头入手, 分析了服务的四大基本构成要素, 即服务主体(服务提供商与消费者)、服务内容、服务流程与服务媒介; 通过对创新方法有关文献及案例的整理与加工, 初步筛选和归纳出典型性的创新方法; 将创新方法与服务(更确切地说, 是服务的四大基本构成要素)进行有机嫁接和融合, 构建出针对服务主体、服务内容、服务流程、服务媒介4要素的服务创新方法体系。这一服务创新方法体系, 对于指导企业进行服务创新具有较强的理论和现实意义。

**关键词** [服务要素](#) [服务创新](#) [创新方法](#) [服务创新方法](#)

分类号 [F063.1](#)

**DOI:** [10.6049/kjjbydc.2011030466](#)

对应的英文版文章: [2012-10-032](#)

通讯作者:  
王生金  
作者个人主页: [王生金](#)

扩展功能

本文信息

- ▶ [Supporting info](#)
- ▶ [\[PDF全文\]\(1219KB\)](#)
- ▶ [\[HTML\]\(OKB\)](#)
- ▶ [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](#)

相关信息

- ▶ [本刊中 包含“服务要素”文章](#)
- ▶ 本文作者相关文章

- [王生金](#)
- [—](#)

