

四、Parasuraman等（1988）SERVQUAL品質測量

SERVQUAL品質量表分別為：

- (一)信賴度（reliability）：指的可靠、正確執行服務承諾的能力。
- (二)有形性（tangible）：指的硬體設施人員外貌。
- (三)反應力（responsiveness）：指的服務者提供即時服務的意願。
- (四)確保性（assurance）：指的包括能力（具執行服務所需知能）、禮貌（對顧客有禮、體貼及尊重）、信譽（信賴可靠，重視消費者權益）、安全（沒有安全顧慮下環境提供服務）。
- (五)同理心（empathy）：指的接近性（服務使用時間、地點上的便利）、溝通性（瞭解語言進行溝通，願意傾聽消費者的意見）、瞭解（瞭解顧客需求）。

五、品質要素組成

照顧管理中的品質要素組成類項多，長期照顧服務中四個較常被重視提出的議題包括：可獲性（availability）、可近性（accessibility）、可接受性（acceptability）及可負擔性（affordability）。僅而就居家服務而言，Francis & Netten（2003）居家照顧服務實證研究中發現六項為服務使用者暨家屬、服務提供者（provider）等，所一致認為重要的服務品質要素，包括如下特質：可信賴性（reliability）、連續性（continuity）、適應性（flexibility）、聯繫溝通（communication）、服務人員態度（staff attitudes）、服務技巧與知識（skills and knowledge）等，以上均可謂照顧管理品質要素組成之一。

Morgan & Murgatroyd（1994）社會服務品質要素

要素或面向	定義與說明
可近性（accessibility）	服務易於被取得或提供服務機構易於接近。
保證性（assurance）	工作人員皆很友善、禮貌、體貼和有豐富的知識。
溝通（communication）	簡單易懂告知使用者產品服務，以及可能改變的相關資訊。
才能（competence）	服務者具備提供服務相關之必要知識與技能。
一致性（conformity）	產品或服務符合標準。

要素或面向	定義與說明
禮貌 (courtesy)	服務者對使用者禮貌、尊重、體貼。
缺點 (deficiency)	對於服務對象有不利影響的品質特徵。
持久性 (durability)	績效、結果和成果不會很快消失。
同理心 (empathy)	服務者對服務對象的瞭解，並提供其個別性關懷。
人性化 (humanness)	以尊重服務對象及其自我價值方式提供產品服務。
績效 (performance)	產品服務達到所欲的目標。
信賴性 (reliability)	以可信賴和一致性方式提供產品服務，即使不同服務對象與時間，仍極少變動。
反應性 (responsiveness)	服務員工適時提供服務產品。
安全 (security)	安全無虞環境下提供產品服務。
具體的 (tangible)	具備設施設備、人員，以及公共器材等物理環境。

(引自黃源協整理，1999)

六、Pfeffer & Coote (1991) 民主觀點品質觀

Pfeffer & Coote以商業品質觀點對於福利公民的缺憾與不足，提出一套現代福利體系的品質新觀點，即所謂「民主觀點」(a democratic approach)，認為公平(equity)的福利體系並非給每個人相同的，而是給每個人一個公平的生活機會；此道出了回應個別需求以及讓民眾具有做為公民和顧客的權力，導正調整(客觀)及促進(主觀)觀點忽略對於服務使用者、服務輸送者機構員工之充權(引自黃源協，2004)。對於品質追求不僅外在條件而已，更應重視使用者需求瞭解與促進，民主觀點究其終極要義，概括反應當代社會服務的主流價值與趨勢。

七、Donabedian (1980) 社會服務品質觀點

社會服務品質有其主觀性與複雜性，執行上與衡量上可能因其模糊性而失焦，在不具共識下，如何砌合成客觀標準，似乎不太容易，如同需求(need)心理態樣的難測，社會服務品質尤其必須考慮多種面向；Donabedian (1980)針對社會服務品質提出從三種角度定義，包括：

- (一)品質的絕對性定義(absolute definition)：專業人員明確規定測量品質的方法，絕對標準為依據，以為測量服務對象改善程度。