

# 服务质量评价认证 GB/T36733-2018申请条件以及益处

产品名称	服务质量评价认证 GB/T36733-2018申请条件以及益处
公司名称	广东昊霖企业管理有限公司销售部
价格	.00/个
规格参数	公司类型:私营企业 产品类型:认证检测 办理周期:7-10个工作日
公司地址	深圳市宝安区松岗街道芙蓉路9号
联系电话	18818506394

## 产品详情

即使他们得到的服务水平在客观上很高，他们仍然会认为企业的服务质量很低。预期质量受四个因素的影响：市场沟通、企业形象、客户声誉和客户需求。

市场传播，包括广告、直接邮寄、公共关系和促销活动，由企业直接控制。

这些方面对预期服务质量的影响是显而易见的。企业形象和客户声誉只能

由企业间接控制。尽管这些因素受到许多外部条件的影响，

但它们基本上表现为与企业绩效的函数关系。

客户需求是企业无法控制的因素。客户不断变化的需求以及不

同的消费习惯和偏好决定了这一因素对预期服务质量的巨大影响。