

2023年物流服务质量论文(通用8篇)

拥有感恩的心，我们就能够更好地认识自己，关心他人，并与他们建立良好的关系。感恩应该从内心发出，让我们用行动去传递感激之情。感恩的实际案例：培养感恩的习惯，让自己更加快乐和满足。

物流服务质量论文篇一

酒店服务质量，即酒店以其所拥有的设施设备为依托，为顾客所提供在使用价值上适合和满足顾客物质和精神需要的程度。比如说：接机服务、行李服务、洗衣服务、夜床服务等，这些都是酒店提供服务的能力。程度就是提供给客人服务项目的档次、水平的高低。比如说：接机服务提供车辆的档次，行李服务所提供行李车的干净程度，洗衣服务的时间等。现代酒店出售给客人的产品只有一个，那就是——“顾客满意”。服务是现代酒店业的核心竞争武器与形成差异化的重要手段。俗话说，客人的满意是星级酒店追求的最高境界，宾客的满意也是评价酒店服务质量优劣的惟一标准。

根据酒店服务质量的定义，酒店质量实际上包括有形产品质量和无形产品质量两个方面。

（一）有形产品质量。首先，酒店设施设备的质量。设施设备是酒店赖以生存的基础，是酒店各种服务的依托，反映了一家酒店的接待能力，同时也是服务质量的基础和重要组成部分。其次，酒店实物产品质量。实物产品满足顾客的物质消费需要，通常包括菜点酒水质量、客用品质量、商品质量、服务用品质量等。再次，服务环境质量。通常要求是整洁、美观、有序和安全。

（二）无形产品质量。是指酒店提供服务的使用价值质量，

也就是服务质量，包括礼节礼貌、职业道德、服务态度、服务技能、服务效率及安全卫生等。

（一）提高服务质量是酒店生存发展之本

现代顾客需求呈现多样化和个性化，对服务质量的要求也越来越高。这就要求酒店要从顾客需求出发，不断提高服务质量，提供可满足不同顾客在不同时间的各种需要。中国酒店业近年来发展迅猛，数量大量增加，但同时，业内竞争也愈来愈激烈。提高服务质量、提升自身竞争力，是酒店在激烈竞争中取得相对优势的最为直接途径。从根本上说，服务质量是酒店生存与发展的基础，酒店之间的竞争，本质上是服务质量的竞争。

（二）提高酒店服务质量是竞争的需要

随着旅游业的发展，我国酒店也如雨后春笋般地建立起来。大家都处于同一个旅游市场，因此竞争日趋激烈，所有酒店竞争的惟一目的是吸引宾客，增加效益。酒店的竞争包含着不同的方面和内容。比如地理位置、外观装饰、宣传广告、服务项目、商品推销等方面进行。但无论怎样酒店的竞争以质量竞争为首。谁能够为宾客提供全面的最佳服务，谁就能占得优势地位。

（三）酒店服务质量的优劣是判断管理水平的重要标志

酒店生产的商品最终是人对人的工作，这就是服务。有良好的服务才能招来并留住顾客，而顾客是企业生存和发展的基础和条件。被誉为“饭店之父”的斯塔特勒就说到：“饭店出售的商品只有一个，那就是服务。”酒店工作以提高服务质量为中心。要提高服务质量，必须使管理的各种职能充分发挥作用并互相配合才能达到目的。服务质量的提高有赖于计划、业务、设备、物资、人事、财务等方面工作的配合，所以说服务质量是饭店管理的综合反映，从服务质量的优劣

上，可以判断饭店管理水平的高低。

（一）招聘优秀人才

二十一世纪最贵的资源之一是人才，酒店管理的竞争同时也是行业间人才的竞争。俗话说“强将手下无弱兵”。在一个酒店中，管理者是酒店的灵魂，而员工是酒店对客服务的工作的主体，有优秀的管理者才有正确的决策方向，有优秀的员工才能有好的服务，所以在挑选员工上酒店要选用优秀人才。而酒店人才的标准首先要选择“人材”，这个材是可树之材的材，必须有高尚的品德情操，虽然他对业务还不是很了解，但是他有良好的素质，有较好的语言表达能力，有当一个优秀员工的潜制。经过一段时间的工作和酒店的培训，成为德才兼备的人才。这个时候他可以完全胜任他的工作岗位。慢慢的，他会继续成长，成长成另一个“人财”这个财是财富的财，他可以为企业带了更大的财富，是企业不可缺少的一员。

（二）做好周期性培训

培训工作是酒店服务质量的基础，酒店应该根据不同的对象，不同的时间段对酒店内部员工进行周期性培训。培训不是一时兴起，想起来就培训。培训是一个有计划，有周期，有督导，有反馈的工作。良好而有效的. 培训可以使新员工尽快的了解并掌握企业精神和企业文化，更快的融入酒店对客服务的队伍中去；对老员工进行工作技巧的培训，服务意识的培训，可以帮助其顺利度过工作倦怠期，以饱满的热情融入到酒店工作中；对酒店管理层的培训，可以开拓管理者的思路，增强各部门的协作能力，接受新的工作方法和督导理念，从而更好的对酒店的运营进行管理。对酒店而言，培训应是一个体系，而不是简单靠几节课就能解决问题，是由众多培训环节构成，环环相扣，不要期待培训会一蹴而就。培训是为效果而进行的，一个优秀员工和企业的成长离不开培训和学习。

（三）行之有效的管理

在酒店激烈的竞争中，行之有效的管理活动是重中之重。而管理分指挥管理和指导管理。指挥管理就是对下属进行适当的工作分配，指导管理就是指导下属如何去完成所分配的工作。一般督导者要现场观察（也叫走动管理），这样才能更直观地了解员工工作的情况。当发现问题时要及时提醒，这样效果会更好。在班前和班后要常表扬，可以提高员工工作的积极性。管理者最好能以身作则，可以带动员工提高员工的服务质量。

物流服务质量论文篇二

随着我国旅游产业的不断发展，度假酒店的数量和规模也在不断扩大，因此对其服务质量管理提出了更高的要求。但是，由于针对度假酒店服务质量的管理方面还存在很多问题，导致目前度假酒店在竞争和生存中都受到了严重的威胁。

（一）度假酒店的决策效率有待提高。随着旅游业的不断发展，度假酒店也在进行着不断的变革，从而能够更好地迎合市场的需求。因此，在度假酒店的发展过程中，需要高层的管理者对相关的变动进行决策。但是，目前很多度假酒店存在着决策效率差的问题。首先，很多酒店的高层管理者并没有对度假酒店的 market 环境和顾客需求进行深入的分析，其决策依据主要是效仿竞争对手的服务模式，或者是照搬国外大型连锁度假酒店的经营理念等等，因此无法从根本上促进度假酒店服务质量的提高；其次，度假酒店的高层管理者对于旅游市场的敏感度不高，无法在市场出现变动时及时给予相应的决策变更，导致在服务质量管理方面经常落后于市场需求，从而无法更好地适应市场需求，无法更好地满足顾客的住宿需求。

（二）部门之间的协调性比较差。对于度假酒店来讲，针对服务质量的管理需要多个部门之间进行协调合作，因此在进

行服务质量管理的过程中，需要同时对多个部门进行管理。然而，目前很多度假酒店部门之间的协调性比较差，主要体现在以下几个方面：第一，度假酒店中的很多部门虽然相互之间需要协调共同提供服务，但是很多度假酒店的相关部门却呈现出各自为政的状态，每个部门都只关心自身的利益和服务，对于其他部门之间的共同协作不太关心；第二，部门之间的协调性比较差还体现在：当度假酒店在服务过程中出现一些问题时，很多部门之间没有承担相应的责任，而是相互推诿，从而无法及时有效地解决顾客的住宿问题。

（三）度假酒店的一些员工素质比较低。对于度假酒店来讲，员工是直接与客户接触的人群，因此员工素质在一定程度上对度假酒店的服务质量产生重要的影响。然而，目前很多度假酒店的员工素质比较低，主要体现在以下几个方面：第一，很多度假酒店的内部员工专业知识欠缺。例如：很多内部员工无法熟练地使用计算机，因此在为顾客提供服务时，无法利用专业知识为顾客提供满意的服务；第二，度假酒店的内部员工职业道德素质方面还存在一定的不足，很多度假酒店的内部员工存在偷窃顾客财物的现象；第三，很多度假酒店的员工流动性比较强，这是因为度假酒店对员工的要求比较高，但是薪资比较低，导致很多度假酒店员工离职。

（四）恶意价格战争导致服务质量低。随着我国度假酒店的不断发展，其内部竞争也越来越激烈，因此很多度假酒店为了在竞争中取得优势，开始利用价格来吸引消费者。但是，恶意的价格战争导致了很多问题：首先，恶意价格战争使得度假酒店的内部利润比较低，因此没有充足的资金来提高度假酒店的硬件服务质量，虽然在价格战争中抢占了先机，但没有足够的硬件措施依然无法为顾客提供良好的服务，顾客的流失程度依然比较高；其次，恶意的价格战争使得酒店利润缩水，因此酒店就会通过开源节流来进行调整，其中一项措施就是减免度假酒店内部员工的福利，员工的福利待遇降低，使得他们无法拥有良好的状态去提供服务，导致度假酒店的整体服务满意度下降。

根据以上分析和论述可知，目前度假酒店服务质量管理过程中还存在很多问题，本文对这些问题出现的原因进行了深入的调查，主要体现在以下几个方面：

（一）酒店高层不具备可持续发展的眼光。对于目前我国度假酒店的服务质量管理来讲，需要度假酒店的高层能够以可持续发展的眼光看待问题，从而做出更加具有战略意义的决策。然而，目前度假酒店的高层普遍缺乏可持续发展的眼光，主要体现在以下几点：第一，很多度假酒店的高层没有经过专业的教育和培训，无法对度假酒店的市場做出正确的分析和评估，因此在进行决策的过程中，无法更好地通过市场来进行度假酒店的调整，导致目前度假酒店的服务质量管理中还存在较多问题；第二，目前，我国度假酒店高层的流动性比较大，因此很多高层在任职期间，为了获得较多的利益，在进行决策的过程中没有采用可持续发展的眼光看待问题，一心只想在短时间内获得利益；如果度假酒店因为服务质量管理存在经营的风险，他们依然可以去其他度假酒店担任高层。

（二）度假酒店内部员工的整体素质不高。对于很多度假酒店来讲，其内部员工的素质还存在较大的问题，主要体现在以下几个方面：第一，很多度假酒店的员工不具备相应的专业知识，也缺少相关的认证，因此在度假酒店中为顾客提供服务时，无法更好地展现自身的专业素质，从而影响度假酒店服务质量管理的整体水平；第二，很多度假酒店为了进一步节约成本，没有对内部员工定期开展培训，包括专业知识和职业道德素质培训，从而无法提供内部员工的整体素质，进而无法更好地提高度假酒店的服务质量管理。

（三）度假酒店缺乏相应的服务质量管理体系。对于度假酒店来讲，对服务质量的管理非常重要，然而目前很多度假酒店都没有建立相应的服务质量管理体系，这也是导致度假酒店服务质量管理中存在多个问题的原因。度假酒店缺乏相应的服务质量管理体系主要体现在以下几个方面：第一，没有

相应的服务质量管理体系，因此当度假酒店为顾客提供服务时，就需要通过多个部门的协调来共同完成，当在服务过程中出现质量问题时，无法及时地定位到相关的部门和个人，导致对服务质量问题处理的时间较长，从而引起顾客的不满；第二，没有建立相应的服务质量管理体系，使得度假酒店的内部员工无法积极主动地承担自身的服务职能，导致在为顾客提供服务的过程中，没有呈现出度假酒店应有的高水平服务，从而导致顾客对度假酒店的服务质量不是很满意；第三，没有建立顾客服务评价体系，使得顾客对度假酒店的意见无法被酒店管理人员看到，从而无法针对顾客的意见，对度假酒店的服务质量管理进行相应的改善，因此导致度假酒店服务质量管理问题一直存在。

根据以上分析和论述可知，目前我国度假酒店服务质量管理方面还存在很多问题，而且这些问题出现的原因也是多方面的。因此，为了更好地提高我国度假酒店服务质量管理，可以参考以下几个方面：

（一）提高度假酒店管理层的 service 意识。为了更好地提高度假酒店的服务质量管理，需要酒店管理层首先认识到服务质量的重要性，不断提高服务意识。因此，应做到以下几点：第一，需要对管理层人员进行相关的培训，使得管理层能够掌握对度假酒店服务质量的管理知识和技能，使得他们能够充分地根据市场环境，从而对度假酒店服务质量管理进行相应的调整，使得酒店的服务能够更好地满足市场和顾客的需求；第二，可以鼓励度假酒店的管理人员出国进行学习，从国外的大型酒店中学习相关的先进经验，同时根据度假酒店自身的特点，对酒店服务质量管理进行相应的改革，不断促进度假酒店服务质量的提高。

（二）增强度假酒店部门的协调性。对于度假酒店来讲，为了更好地对服务质量进行管理，需要多个部门之间进行协调和合作，为了更好地增强度假酒店部门之间的协调性，为此可以参考以下几点意见：第一，建立各个部门之间的交流和

互动平台，使得部门员工之间以及各个部门之间都能够进行良好的互动，从而能够促进各个部门之间的交流和合作，更好地提高度假酒店的服务质量；第二，要加强对度假酒店部门员工的培训机制，能够进一步提高员工的素质，充分意识到自己的职责，才能够在提供服务的过程中，承担自身应有的责任；第三，要树立度假酒店的内部文化，能够通过文化对员工进行柔性管理，增强员工的凝聚力和向心力，使得度假酒店内部员工能够形成一个集体，从而对外提供更好的服务。

（三）建立服务质量评价体系。对于度假酒店来讲，建立服务质量评价体系对于其服务质量的提高有着非常重要的作用。建立服务质量评价体系主要包括以下两个方面的内容：第一，建立员工的服务质量评价体系，使得度假酒店的管理人员能够对内部员工的日常服务进行监督，并且对其服务能够给予良好的建议，不断促进内部员工服务质量的提高；第二，建立顾客对度假酒店服务质量的评价体系，使得顾客的意见能够及时地反馈到度假酒店的管理人员手中，才能够更好地根据顾客的意见，对酒店的服务质量进行改进，更好地提高顾客对度假酒店的服务满意度；第三，建立多样化的服务质量评价体系，例如度假酒店可以开设网上服务评价体系，使得人们能够通过互联网等方式，对度假酒店的服务质量进行评价，能够更加方便人们表达自己的意见。

（四）不断完善度假酒店服务质量管理体系。对于度假酒店来讲，建立并完善相应的服务质量管理体系，能够进一步提高度假酒店的服务质量。在完善度假酒店服务质量管理体系的过程中，可以参考以下几点意见：第一，要始终坚持微笑服务的原则，微笑是心灵沟通的语言，通过员工的微笑服务，能够让顾客产生良好的第一印象，可以在居住期间体会到宾至如归的感觉；第二，要进一步提高服务的效率，对于顾客提出的一些服务，度假酒店内部员工应尽最大努力满足，尽量避免拒绝顾客的服务要求；同时，对于解决服务过程中的问题，也需要尽量缩短时间，能够尽快地给顾客满意的答复；

第三，对酒店内部员工的工作进行合理地分配，从而能够使得人员安排合理，确保度假酒店服务的正常开展，并且能够及时为顾客提供服务，进一步提高度假酒店的服务质量。

随着度假酒店内部竞争的日益激烈，针对其服务质量的管理是促进度假酒店发展的核心，因此必须从顾客的住宿感受出发，不断提高自身的服务质量，更好地满足顾客的需求。因此，本文通过对国内多家度假酒店进行深入的调查和研究，论述了目前国内度假酒店在服务质量管理中存在的不足，并对这些问题产生的原因进行了深入的调查，最后论述了如何促进度假酒店服务质量提高的优化策略。相信，随着我国度假酒店服务质量的不断提高，能够更好地为游客提供住宿服务，从而进一步促进我国旅游业的发展。

主要参考文献：

[1]田芙蓉，杨韞.基于顾客价值的度假酒店服务体验质量评价模型和实证研究[j].生态经济□20xx.31.2.

[2]肖轶楠，李江敏.基于在线点评的高端度假酒店宾客感知服务质量研究——以悦榕庄酒店为例[j].价值工程□20xx.35.3.

[3]王晴.基于携程网游客评论的酒店服务质量分析——以拉萨瑞吉度假酒店为例[j].旅游纵览（下半月）□20xx.6.61.

[4]肖轶楠，王雪菲.双因素理论视阈下高端度假酒店宾客消费情感研究——基于在线点评内容分析[j].企业改革与管理□20xx.2.

物流服务质量论文篇三

伴随经济体系的发展变化和高科技手段的应用，网络信息技术已经成为了社会发展和人民生活中的重要支持。其中造成经济行业重大改革的是电子商务的应用，在此种大环境势头

下，根据全球性经济的改革，快递领域相关企业必须跟上时代发展的脚步，提供更多元高效化的服务，为快递企业的长久性发展奠定基础。

（一）快递网点设置方便。

如今电子商务的大环境形式下，快递成为了一种特别性的物流服务形式，消费者本身对于快递行业的服务具有特点需求。快递工作目前遍布非常广泛，切给客户提供了便利。由于互联网技术的深化普及，消费者可以通过网络购买自己需要的任何东西。通过这种网络购物手段推动了快递行业的发展进步，网络购物要求快递的普及范围更加广泛，所以消费者需求导致市场发展，进一步快递网店不断增多。

（二）快递需求个性化。

通过网络进行消费的群体通过鼠标感受到便利的生活，通过包裹的方式实现网络购物带来的优势。随着网购的数量不断增加，消费者对于快递包裹的多元化需求持续升高。不仅要实现快递的安全、高效、快速达到，在此基础上要求很多个性化的要求。例如特定时间段进行派送、晚间进行派送、快递员代收货物欠款等等。

（三）实时更新物流信息。

在信息时代的大环境前提下，消费者需要通过网络随时地查询自己需要的包裹信息，需要快递企业能够对于快件进行网络追踪查询等。

（四）运费对于购物产生影响。

电子消费时代的发展基于网络商品的经济实惠，消费者工作网络快速的购买自己需要的物品，消耗更少的体力和时间。然而经过分析处理发现，快递产生的费用对于消费者是否进

行购物具有非常重要的影响。消费者希望企业能提供合理公平的运费。大部分的消费者对于包邮更加钟情。

（一）实现信息共享，提升电子商务体验。

网购供应链的形成主要有四个主体，包括消费者、商品供应商、网络经销商、快递提供商。从中不难看出快递在整体环节中起到中间性的作用，电商的发展离不开快递行业，电商发展可以和快递相关企业构建共同合作进步发展的平台，经过合作实现共同的进步；电商在某些特殊的活动日期可以提前通知相关的企业，快递行业能够进行提前的处理，例如提升工作人员的数量、增加派送的车辆、提升作业的批次和设备等等。保证快递行业的服务质量。实现高效的配送工作。

（二）优化布局，提升网店建设。

随着电子商务的高速发展，快递行业的发展也越来越快，逐渐对于社会人民的生活产生重要的影响，对于社会家庭的关系越来越密切。快递网络的发展对于服务的质量具有影响。快递公司内部的对于网络布局进行优化可以促进整体运输环节流畅性的不断完善和进步。快递企业需要结合各种的风险因素，面对不断出现的机遇和挑战，分析公司内部的优点和缺点，增加快递网络的覆盖面积，推行严密化的管理手段，完善网络服务水平，更高层次的为消费者提供快捷的优质服务。

（三）保障快递末端服务质量。

社会各地的居民都有各自归属的区域，区域内部包含者超市、理发店等等实际的便利性商店，这些商店可以充分的为快递行业的发展提供服务，为消费者快递的接收提供便捷，比如说快递公司可以跟相关的连锁超市等进行合作，为群众及时的进行收件和邮寄，维持最后阶段的服务质量。

（四）打造品牌理念。

快递企业内部应该不断的进行管理，培养员工的服务观念和思想，树立起自身的品牌价值。消费者在网络进行相关的评价过程中收件工作的质量也产生一定层度的影响。收件和寄件两方面共同控制最终的评价环节。假如广州地区的某网络消费者在网上进行了消费，发货地点在苏州，苏州的业务网点选择了某快递公司进行物品投递，苏州当地的该快递网点服务质量非常高，采用高水平标准的处理完成了快递业务，可是快件到达广州分店进行处理派送环节中，快件派送工作非常没有规律，且工作人员没有礼貌，服务水平非常低级，这种差距会导致该消费者进行相关评价时候必然产生低水平处理，如此差距导致了快件企业的不良口碑，造成发展受到了限制，所以在企业邮寄端和收件端必须严格管理监控。两方面合理配合，共同提高服务质量，培养企业内部员工的高标准服务意识，保证服务的质量，树立自身的品牌意识，创建一种品牌效应。

（五）满足客户个性化需求。

如今快递企业竞争如此激烈，想要长久性发展中不断进步，快递公司内部必须深刻寻找自身的优点，依据实际的市场要求，深入满足多元化市场的需求标准，提供各种新型化的服务，不断进行创新，吸引顾客积极的加入到物流过程中，依据不同主体的差距性需求进行配送手段、配送时间、物品包装等多方面的改革，提升自身的服务水准，为顾客提供更好的感受和体验。当下已经实现了查询跟踪、回单签订、限时服务等等，就是为了满足消费者不断进行的进步和改革。随着电子软件的普及，日后消费者还可以通过微信进行跟踪处理，公布派送人员的实际信息，依据顾客需求特定时间进行指定区域派送工作，部分特殊群体可以进行上门打包服务，易碎物品进行特别保险等等。如果出现客户投诉问题及时处理解决，正视出现的问题，进行公正的处理和解决，完善内部的投诉服务系统。

总而言之，电子商务时代的到来，快递企业的服务水平必然对于消费者是否进行网上消费产生深刻影响，为消费者提供个性化的服务，满足顾客需求，高水平效率的快递服务水平必然能够提升企业自身的竞争实力。提升快递行业总体水平是电子商务实现长远性发展的重要基础。

物流服务质量论文篇四

（一）旅游服务质量

从某种意义上说旅游服务是旅游者购买的一种无形旅游产品。作为一种无形产品，旅游服务的质量主要是旅游者的感知决定的，旅游者在旅游服务的期望和实际感知中会产生差异，这种差异就是旅游服务质量的体现，也即旅游服务质量的本质。但关于旅游服务质量的定义，目前业界还没有权威一致的说法。学术界大多数都认为旅游服务质量是旅游者通过比较期望服务目标和实际接受的服务水平，对某一特定服务的感知得到的。旅游行业内对旅游服务质量的认知主要基于我国的国家标准。

（二）旅游质量监管

监管，也称管制、规制，是指其主体基于某种规则，对某事进行控制或调节，以期达到使其正常运转的目的。质量监管的职能往往是政府的监管机构执行的。旅游质量监管主要包含三个方面的内容：1、制定和颁布旅游服务质量的相关政策，这也是旅游服务质量监管的主要依据，一般由各级旅游质量监管部门执行，在宏观上利用政策引导旅游行业的发展。2、处理旅游投诉，当旅游者在旅游目的地感知的旅游服务没有达到期望或相关的标准，就会向旅游质量监管部门提出投诉，因此，旅游质量监管要负责接待和处理旅游投诉。3、对旅游市场进行监管，作为旅游服务的提供者，旅游企业的市场行为需要旅游质量监管部门进行日常监管，对违法违规行为依法查处，维持旅游市场的正常秩序。

（一）旅游服务质量监管体制不完善

旅游业的发展具有极强的产业关联性，旅游者的旅游活动牵涉到很多旅游以外的其他因素，在现有的体制下，许多旅游服务质量问题往往不仅是旅游业自身的问题，与其他一些相关领域和行业有密切关系，所以，并不是所有的旅游因质量问题旅游监管部门都能够解决。现阶段，旅游业的发展面临“大旅游”的新格局，许多非旅游因素直接或间接地影响旅游服务质量，比如旅游目的地的基础设施问题、居民素质问题以及天气原因等，这些因素并不在旅游从业人员控制之下，但会影响旅游者的旅游体验，引起旅游质量问题。作为一个旅游业为支柱产业的旅游城市，张家界旅游服务质量问题有很大一部分是因为一些非旅游因素引起的，比如城市公共服务设施不完善，城市文明水平比较低，因为天气问题影响景区观赏效果等，这些问题的解决不是单凭旅游管理部门能解决的。目前的旅游质监体制只适用于旅游经营机构，无法管辖在这之外的机构与人员，难以适应“大旅游”格局的需求。

（二）旅游服务质量监管标准化程度不足

旅游服务质量的监管与旅游市场的标准化程度分不开。旅游服务质量标准是旅游质量监管的重要标尺。现阶段，张家界旅游质量问题的产生与旅游市场服务质量的标准化建设滞后有较大的关系。如旅行社的“零团费”、“负团费”现象，这里面导游和旅游服务基本是免费的，旅游服务费用一般是在导游对游客的购物及推荐的各种旅游自费活动中获得，这种现象的普遍存在扰乱了市场秩序，导致旅游质量投诉频繁发生。尽管《旅游法》对旅行社经营有很多约束条款，但在具体操作中类似这样的现象却很难进行监管。此外还有很多旅行社在打包项目中提到的住宿标准，也是容易出现问题的地方。

（三）旅游业从业人员素质有待提高

旅游服务质量的高低与旅游从业人员的整体素质有很大关系。张家界旅游业发展迅速，加上提质升级的需要，对高素质旅游从业人员需求非常旺盛。但现实情况是旅游从业人员总量难以满足产业要求，整体素质也普遍较低。如旅游者投诉较多的导游服务人员，很多是无证的“野导游”，学历层次低，缺少专业培训和基本的服务意识；另外，旅游景区商贩和轿夫大多来自景区周边的农民，在旅游服务过程中容易因为经济利益和游客产生纠纷，他们不太考虑旅游目的地的形象和声誉。一直以来，张家界政府部门非常注重旅游硬件设施的投入，旅游基础设施和服务设施在国内景区中算得上比较完善，但在旅游服务方面重视度不够，旅游服务人员和管理人员的培训非常缺乏，旅游服务质量与硬件设施相差甚远。要使旅游服务质量提升，就必须加强对旅游业的智力投资，从源头减少旅游服务质量问题的发生。

（四）旅游者非理性维权造成监管困难

随着社会经济的不断进步以及法制体系的不断完善，加上旅游目的地的大力宣传和各种渠道的旅游出行提示，旅游者维权意识逐渐加强，特别是在我国颁布实施《旅游投诉处理办法》和《旅游法》之后，旅游者因服务质量问题对目的地旅游企业的投诉明显增加，旅游质量监管部门的工作量和难度也明显加强了。另一方面，部分游客在维权过程中，由于对旅游维权的流程和要求缺乏了解，也出现了一些不合理维权的现象，甚至有的旅游者存在过度维权的情况。比如所维权的问题存在证据不足的情况，给旅游质监部门处理问题带来困难；也有部分旅游者在自己权利受到损害时，以片面过激的行为来表达对处理结果的不满，从而损害其他旅游者的合法权益，将问题复杂化；还有部分旅游者因为自身素质和理解能力的问题，在维权投诉中会出现“有病乱投医”的情况，旅游质监部门处理起来很棘手，同时也损害了旅游经营者与消费者之间的良性关系。

（一）政府要树立目的地全要素管理意识

旅游业的综合性要求旅游目的地政府树立“大旅游”观念，改变旅游服务质量监管理念，从单一业态监管向旅游目的地监管转变。旅游目的地政府不能把旅游业当作一个单纯的产业，要把一个城市里面与旅游有关的各种要素都融合起来。旅游服务质量监管也不仅仅是针对旅游业的监管，而是把目的地监管作为其主要任务。张家界在旅游目的地全要素管理方面有很多值得推广的成果，也取得了较好的示范效应，值得其他地方旅游目的地学习和借鉴。从过去许多典型旅游服务质量问题的案例来看，如果单纯将旅游质量监管看作是旅游部门管制的事务，很难充分改善目的地的整体旅游质量。“大旅游”的观念和目的地全要素的管理意识，要求政府管制突破现有的体制约束，打破行政部门的界限，相关政府部门要齐抓共管，共同参与到目的地旅游质量监管中，全方位地减少旅游服务质量问题的产生。

（二）加快推进旅游服务质量标准化体系建设

旅游服务质量标准化是进行旅游质量监管的重要依据，也是旅游企业提高旅游产品和服务质量的规范性标准。制定旅游质量标准化体系，并引导企业执行，是预防旅游质量问题的重要路径。传统的旅游企业服务质量观念不强，对有形产品较重视，对无形服务的质量的不够认识，大多数经营者把旅游服务质量简单地理解为服务态度等主观因素，因此需要制定质量标准体系，使企业认识到对旅游服务质量也是可以客观地衡量比较。另一方面，我国旅游业的迅速发展，旅游服务将出现个性化、高端化的趋势，旅游服务质量的标准化建设也必须跟上时代的脚步。目前我国已经有一系列的旅游服务质量标准，像张家界这样的旅游目的地还有地方标准，但仍然需要继续完善多层次多方面的旅游服务标准化体系，尤其是地方标准还需要继续补充和细化，如针对葛粉、杜仲茶、湘西腊肉等土特产、“三下锅”等特色餐饮产品制定地方标准。另一方面，督促和检查旅游经营企业实施标准化服务，把旅游服务质量标准化监管作为常态化工作，落实旅游服务质量标准的实施。

（三）加强旅游服务人员的服务意识和 service 技能培训

由于旅游服务行业就业门槛低，从业人员普遍素质较低，这往往是引发旅游服务质量的直接原因。旅游产业具有有别于其他产业的特殊性，生产者与消费者很多时候是直接接触的，因此旅游从业人员的素质很大程度上影响着旅游者的实际体验，而这种旅游体验的满意程度直接决定着旅游服务质量的高低。从大量旅游投诉案例来看，旅游者对旅游目的地的质量评价和满意度不再局限于硬件设施，更多地集中到旅游服务上。如导游，景区工作人员，景区商贩以及饭店服务人员的素质等。主要的问题表现为服务意识淡薄，服务技能较差。因此，对旅游服务质量进行监管，就要加强对旅游从业人员的培训。首先要加强职业道德和价值观教育，使从业人员提高职业认同感，再就是提高他们的服务技能，对业务熟悉，把最好的服务提供给旅游者。政府和企业要尽量地给从业人员提供学习和培训的机会，使他们在工作中善于学习，巧妙化解与旅游者的矛盾。这样不仅能减少旅游质量问题，还能为旅游目的地的形象添彩。

（四）引导旅游者合理维权

旅游者具有良好的维权意识，是旅游业发展的必然，也能促进旅游服务质量的提升。但旅游者的过激维权和非理智维权行为往往导致原本紧张的质监资源出现浪费，伤及目的地旅游业的发展。为防止游客过度维权，保证旅游业健康有序发展，《旅游法》第十四条规定“旅游者在解决纠纷时，不得损害当地居民的合法权益，不得干扰他人的旅游活动，不得损害旅游经营者和旅游从业人员的合法权益。”虽然《旅游法》处于保护旅游经营者的目的，对旅游者过度维权进行约束，但长远来看，引导旅游者合理维权，让旅游者有效参与到旅游质量监管中，将是旅游目的地质量监管的重要任务。旅游行政管理部门要做好相关法律的宣传，尤其是《旅游法》和《旅游投诉处理办法》等，同时要加强对旅游服务标准的宣传，让旅游者充分了解自己的权益，并采用合法合理有效的

途径进行旅游维权。

物流服务质量论文篇五

论文关键词：转变, 管理, 理念, 提升, 客运

铁路客运行业各级管理者的工作能力和工作水平的高低优劣, 关系到客运职工队伍的凝聚力和战斗力, 关系到客运职工队伍是否有生机和活力。不断转变客运管理者的管理理念, 提升客运各级管理者的管理水平, 建立科学合理的管理制度, 对促进铁路客运行业不断提升服务水平, 增强职工的职业认同感, 实现构建和谐铁路客运具有积极的意义。

在过去相当长的一段时期, 受自身体制等多种因素的制约, 铁路客运系统更多采用发牌这种管理模式, 即各级干部通过对自身所管辖部门的检查, 发现问题并现场记录, 事后汇总分析并根据相关考核依据对相关责任人予以一定的处罚, 并以此作为评价干部职工工作水平的重要依据。这种管理模式在促进客运职工转变服务理念, 不断提升服务质量方面确实发挥了重要作用, 但也应该看到这种制度存在的不足。这种制度更多的是体现干部作为管理者的管理地位, 而忽略了干部作为管理者的其他责任和意识, 同时由于实际操作中存在的非规范考核, 容易出现考核不科学、考核流于形式, 走过场完成任务, 为了考核而考核等问题, 进而导致部分干部考核不严肃, 随意考核, 这些弊端在一定程度上挫伤广大客运一线职工的工作积极性。

造成铁路客运管理制度不适应新形势的因素很多, 既有体制方面的制约因素, 同时也有人因素。在一定程度上人为因素是主要制约方面。这主要体现在管理者管理思维落后, 管理理念陈旧, 只注重体现管理者的管理地位, 而忽略了对管理者其他方面的要求, 例如管理者应具有的意识能力等。

转变管理理念促进客运服务质量水平的稳步提高, 既是铁路

客运行业健康长远发展的必要要求，也是贯彻铁道部构建和谐铁路的必由之路。

转变管理理念以此不断促进促进客运服务质量水平的稳步提高，是一个庞大的系统工程，涉及面广，需要考虑的因素较多。笔者结合铁路客运管理现状，开展了广泛的调研，提出如下对策和建议。

3.1 强化管理者的“五种意识”

3.1.1 强化管理者的责任意识。干部的重要责任之一是服务职工，干部则必须牢固树立“亲和近管，精做细管，真干严管，谋事善管”的管理理念，以服务职工为己任，善于引领职工、凝聚职工，赢得职工的信赖，树立自己的形象。

3.1.2 强化管理者的问题意识。职工要做到眼中有“活”，在作业中实现自控、互控；干部则要做到发现、解决问题在一线，在发现问题、解决问题的过程中提高能力，在动态中实现管理的日清日高。

3.1.3 强化管理者的忧患意识。古语道：“生于忧患，死于安乐”。要健全和完善科学有效的激励机制，与干部的绩效挂钩，以此为杠杆，形成与企业共荣辱、同命运的市场意识、风险意识、忧患意识。

3.1.4 强化管理者的团队意识。引导干部识大体、顾大局，使之具有“推功揽过”的胸怀，时时处处为企业着想，达到“众心齐，泰山移”的效果。，打造一支精良的团队。

3.1.5 强化管理者的领先意识。应坚持巩固和打造强势集群品牌，实现服务创新和精细管理。服务无止境。客运段的干部要不断适应形势，以旅客需求为第一信号，在精、细、实上做好大文章，创造过硬的品牌集群，敢于做铁路客运服务的排头兵、领头雁。

3.2前移关口，实现管理者的“五个转变”

3.2.1对干部的关爱，从外延向内涵转变。摒弃好人主义，走出惯有的情面关，做到爱与严结合，既要爱护干部摆在前位，更要对严不起来、落不下去、好人主义严重、作为不力的同志敢于施“霹雳手段”，挥泪斩“马谡”。

3.2.2对干部责任的追究，从“硬伤”向日常质量转变。“硬伤”一旦酿成，对企业、对干部都是一种损失。我们不能只强调亡羊补牢，而应从日常细微入手，善于抓“小”，防微杜渐，常敲警钟，一言以蔽之，要抓好、把控好过程，防止“质变”。

3.2.3对干部的工作评价，从追求数量向数量、质量并重转变。建立更加科学的干部工作质量评估体系，运用好管理者、作业者绩效数据库，用业绩“说话”。

3.2.4对安全、质量、路风问题的考评，由考核职工向考核干部、职工相结合转变。以此促进干部走进一线、走进职工、走进问题，突出作为。

3.2.5干部的管理意识，从单纯管理职工向服务与管理职工并举转变。管理与服务是辩证统一的关系。要变“棒喝式”为“人本式”，情理相融，建立亲和的管理链条，构成干部倾情服务职工、职工热情服务旅客的和谐关系。

3.3加强机制建设，抓好保障工程

3.3.1注重落实问题管理机制。实行日生产交班和周五碰头会，对基层车队（间）无力解决的安全生产问题，统一进行登记、编号、分类，并逐级上报，经段领导班子研究确定方案后，建立“问题库”，并以书面形式送达责任部门限期落实整改，完毕后，填报《部门问题关闭信息反馈表》进行“销号”。责任部门在规定时间内不能完成时，以书面形式说明原因，

报分管领导签字后，进入下一轮闭环管理，重新进行关闭。3.3.3推进干部添乘管理机制。首先，明确干部添乘职责。制定干部添乘相关管理办法，对车队（间）干部添乘的检查职责、作业标准、必检内容、工作要求逐一进行了细化。添乘干部必须填写写实记录。其次，量化车队干部添乘趟次和解决问题数。严格执行定量、定时、定区间的工作要求，按月上报添乘计划、交路，做到三分之二的在现场、二分之一的时间在车上。第三，建立添乘效果考核机制。要求车队干部真正走进现场，走进职工，走进问题，对班组发生安全、路风、服务质量问题的，添乘干部连责考核。

3.3.4完善列车长管理办法。将列车长素质建设提炼为团结协作、教育职工、精通业务、民主管理、依章办事、应急处理“六种能力”，构建起列车长第一道管理防线；从班组乘务管理的实际需要出发，聘请企业管理行家收集服务案例，编辑“六种能力”解读手册，形成系统的“教案”；建立列车长业绩档案，对年度排名靠前的列车长，分别给予一定数额的经济奖励，并作为提干的重要参考因素，逐步实行和推广列车长末位淘汰制度。

物流服务质量论文篇六

提高车勤服务质量，是公司发展，建设现代企业的必然要求，是我们车勤员工在新的起点上实现更好更快发展的迫切需要，是建设高素质车勤员工队伍的内在要求。车勤工作是公司的一项重要工作，我们车勤部门办事效率的高低，服务水平的优劣，企业与群众是否高兴、是否满意，关键取决于我们车勤员工的思想水平和工作作风。为此，我们车勤员工要加强学习，学习公司的发展目标与方针，学习公司的制度规定与工作纪律，切实提高车勤服务质量的意识，努力做好车勤工作，为公司经济建设工作服好务。

要提升车勤服务质量，必须加强领导。车勤部门领导要提高车勤服务工作的认识，增强提升车勤服务质量的责任感与紧

迫感，加强领导，制定提升车勤服务质量的制度与措施，强化落实，把提升车勤服务质量工作推向高潮，做出新成绩。车勤部门员工要根据提升车勤服务质量的要求，明确目标，完善责任，做到人人发动，人人参与，保证提升车勤服务质量工作扎实开展，取得成效。

提升车勤服务质量，要进一步建立健全规章制度，通过创新工作机制，完善岗位职责，严明岗位纪律。通过制度去保障提升车勤服务质量，通过一流的队伍、一流的工作、一流的服务、一流的业绩，推进提升车勤服务质量工作向纵深发展。要运用多种形式，广泛宣传提升车勤服务质量工作的重大意义，营造浓厚的提升车勤服务质量工作氛围，为提升车勤服务质量工作打下扎实的基础。

提升车勤服务质量，必须要有目标，要通过制定管理目标，提升车勤服务质量。在制定管理目标时，要根据不同的车辆和使用目的来制定。就我们公司来说，要分别制定大车队、小车队、矿区运输队和选运车队等不同的管理目标，各车队员工要认真学习管理目标，领会其精神实质与深刻内涵，掌握在脑海里，运用到实际工作中，切实提升车勤服务质量。

提升车勤服务质量，必须抓好驾驶员管理。车勤服务质量主要体现在驾驶员身上，抓好了驾驶员管理，也就抓住了提升车勤服务质量的关键点。要求驾驶员必须严格遵守国家法律、交通法规和公司的各项规章制度，认真学习业务知识，提高驾驶技术，按规定参加安全教育和学习，增强法律观念，确保行车安全，把年内不发生安全生产事故作为评选先进驾驶员的'主要条件之一。严禁驾驶员开车时饮酒，严禁超速行驶和强行超车，严禁私自动用公司车辆，严禁把公司车辆交给无《机动车驾驶证》和无《准驾证》的人员驾驶。要教育驾驶员文明行车，严格按照公司的要求，围绕“优秀管理、优美环境、优良秩序、优质服务”“四优”服务目标，遵章守纪，做到仪容仪表服务规范、车容车貌整洁规范和工作行为诚信规范，努力为公司和职工做好服务工作，获得公司的肯定与

职工的满意。六、抓好车辆管理，规范用车确保安全提升车勤服务质量，要严格执行派车制度，用车部门到车管部门填写用车申请单，报主管领导批准。由车管部门按要求填写派车单派车，注明出车时间、方向、工作任务和收车时间等。严格限制行车范围，不得随便乱开，遇有特殊情况超范围行车的，必须报主管领导批准。要严格执行车辆归位制度，将车辆停放在规定范围内，任何人不得私自开车回家。车管人员每月对车辆安全和技术状况进行一次检查，同时做好检查记录。车管部门每季度要对驾驶员进行一次规章制度、安全行车教育，做到人员、时间、内容三落实。驾驶员在行驶车辆中要时刻保持警惕，做到安全驾驶，防止出现各类安全事故。

提升车勤服务质量，必须加强车辆检查，确保车况良好，车管人员每月要对车辆安全和技术状况进行一次检查；同时，做好检查记录；对动用的机动车辆应做到出车前巡回检查，收车后督促保养。驾驶员每天必须坚持出车前、行车中、收车后的自查，对检查的情况要详细记录在登记本上。

提升车勤服务质量，必须完善激励约束机制。赏罚分明，是提升车勤服务质量的核心。要通过物质的、精神的、政治的、组织人事方面的措施，敦促车勤员工始终保持对提升车勤服务质量的不懈追求。要建立科学的监督约束机制，对车勤员工提升服务质量进行全面监督、考核、分析和评价，把提升服务质量情况与年终岗位目标考核责任制结合起来，加大监督和责任追究力度，重赏重罚，对服务质量差、工作不落实、目标未实现的给予经济、纪律乃至组织处理，通过奖优罚劣，打破干好干坏一个样等积弊，树立积极向上、奋发有为的良好风气，切实提升车勤服务质量。

物流服务质量论文篇七

我国计算机技术的不断发展，给世界通信技术与互联网技术的发展提供了良好的机会。现阶段，远程网络视频会议、专

项资源数据下载与网络教学已经成为人们生活中不可或缺的计算机网络技术，属于人们日常生活中的重要组成部分。因为这些计算机网络服务需要占用大量的网络带宽，所以不同类型的网络服务对计算机网络服务具有不同的要求，这也使得网络数据的传输具备相应的网络质量。由此可见，如何显著提高计算机网络服务质量，已经成为现阶段网络行业最重要的研究课题之一。

随着计算机的大量普及，计算机网络的发展步伐不断加快。由于使用计算机的人数在不断增加，所以对计算机网络服务种类的要求也在不断增加，进而需要计算机可以开发出更加丰富的网络服务。计算机网络服务实际是指满足人们对不同计算机不同需求的服务，若按照服务功能进行划分，则其可分为以下3个模块：综合业务数字网模块、虚拟局域网模块和分组交换网模块。人们在运用计算机网络时，通常均是根据此3个模块相对应的服务质量进行选择。为了更好地实现人们对计算机网络服务的质量要求，网络质量的发展不断加快，此不但表现在信号强度和稳定性等方面的良好发展上，而且在运行速度上也更加快捷。

随着科技的逐渐进步，计算机网络和所有人的生活都会发生较为密切的联系。同时也应清楚地意识到，当前人们的生活与网络间的距离正在不断缩小，网络即将成为人们日常生活中不可缺少的重要成分。将有部分人要依靠网络服务作为一家人生活的保障、也可能有部分人的工作将要在网上开展、而较多的名人成名需要借助网络来实现。在网络不断发展的同时，不难发现其还存在较多的问题。如在当前的计算机网络服务重量中还存在统计数据损失率与数据传输时间过长的问題。因为当前的计算机使用量较计算机刚兴起时已增加了许多，所以在数据的传输过程中的网络容易出现稳定性差的问题，在这种不稳定情况下的数据传输中，计算机会自动丢弃一部分数据，并对留下的数据进行重新处理。在此操作程序下就造成了计算机网络服务质量的较多问题。在计算机网络服务过程中，若建立了新的服务，则应按照目标完成服务。

新的服务会和原来的服务同时进行，虽会分担网络的部分负荷，提升网络运行性能，然而新的服务一旦建立，若未考虑到接受方和被接受方具体的接受特点，会增加所用网络的运行负荷，极易引发服务器故障，使得网络服务质量相比之下有所降低。

要想计算机网络服务质量得到充分的改善，则需要在此阶段的网络分配上作考虑。所以应首先考虑到网络资源的分配原则问题。伴随着网络时代的到来，最近几年的网络用户数量在不断增加，然而网络资源依然维持着之前的数量。有效地分配网络资源并使其得以重组，需要针对现有的网络资源实行合理的排序，对网络资源使用的具体情况实行科学合理的分配。其次要想从根本上对计算机网络服务质量进行优化，还需要将网络上的任务作适度调节。计算机在接受网络服务的时候，可在同一服务器当中同时开展多项不同的任务，并对任务进行合理的调节。如此一来，在计算机接受网络服务的过程中就能够有效避免出现拥堵现象。客观地讲，一个服务器开展一项任务操作属于最佳的选择。最后在计算机网络服务的过程中，还应对操作过程中的阻碍窗口实行全面优化。通俗地讲，就是在操作过程中尽最大努力降低网络资源的分散使用。现阶段，网络已经作为信息载体融入人们的生活之中，为了可以深度开发信息资源，并对其加以合理运用，在开展计算机网络服务优化时就必须遵守以上几点原则。

4.1 使用分区服务模型

分区服务模型实际是指通过跨网络工作运行模式来实现网络通道流畅的一种模型。若与综合服务模型作比较，则分区服务模型更加适应大型网络的需要。分区服务模型主要是借助改变计算机网络服务的类型，来实现对计算机网络服务质量的优化，具体步骤如下：即对计算机的数据包做分类处理，实际也就是将数据包的包头做码点和标记，然后再让网络节点接受和处理数据包，这样一来就有效保障了网络服务质量的优化。该种模型主要是为了提升网络通道的使用效率，利

用互不相同的网络协议使得整个网络服务的处理进程进一步加快，巧妙解决了网络资源供不应求的问题。由于路由器在分区服务模型中属于分区的，所以所有的路由器负荷都相对较小，此符合大型网络对网络服务的需要。

4.2合理的规划和确定服务类型

在进行计算机网络服务质量的优化过程中，在服务类型上主要是通过改变服务类型的字段来实现的。服务类型字段中的二进制位通常情况下有8个，每一个数字在网络的数据包中均表示一种类型的服务工作，而排在前三位的均属于最先要进行处理的服务，因此在传送时，这些数据会得到最快的网络速度。但对于后面的数据来说接受的网络服务就相对要延迟。鉴于此，对于这些数据包的服务类型可以在优化手段上作科学合理的划分，而数据包的服务类型需要按照服务功能的主次确定完成，从而保证网络通道的有效利用和畅通。

4.3综合性的服务形式

此种服务类型属于在充分确保宽带资源的基础上出现的，其主要是通过给计算机提供端到端的对接服务来促进计算机网络服务质量的改善。通常在网络资源的部署过程中，任何一种服务器均能实现综合性的服务。若将综合性服务继续进行细化，则其又可分为受控负载与可靠服务两种：(1)受控负载一般较多地用于和传统ip相似的网络通信业务中，其优势就在于能够有效降低网络服务过程中的丢包率。(2)可靠服务的主要作用是保证网络数据传输过程中带宽的宽裕性，同时在队列过程中不会产生传输延误等情况，具有从侧面优化计算机网络服务质量的优点。

4.4进行业务流量的整理和优化

从某种程度上来讲，持续针对网络服务过程中的业务流量实行整理与优化，属于提高计算机网络服务质量最为重要的手

段之一。在传统模式中，业务流量一般只是存放在网络的边缘位置，利用对业务流量的优化整理，不但可以有效改善网络中心的数据流量，而且还可以改善因多种服务同用一个端口而产生的压力问题，从而使计算机的实际服务能力得到了较大提升。

总而言之，在针对计算机网络服务优化的服务过程中专业化的计算机网络优化属于实践优化的必备条件，此不但能够给整个网络优化工作提供最好的理论，而且可对网络优化的实践工作产生很好的指导作用。由此可见，进行计算机网络服务的优化可有效保证计算机网络的正常服务。在针对计算机网络服务的实际研究过程中，为了让网络服务的质量更加规范，优化方式必须与实际操作进行合理结合，这样一来，不但能够使网民受益，而且还能够使科技发展得更快，并赶上世界先进水平。

酒店在平时的学习、工作中，大家或多或少都会接触过论文吧，论文是一种综合性的文体，通过论文可直接看出一个人的综合能力和专业基础。那么你有了解过论文吗？下面是小.....

物流服务质量论文篇八

随着科学技术的发展，计算机技术不断地更新，使计算机的性能不断提高，不断地应用于人们的生活与工作当中，使得应用群体的数量不断变大，这种情况下，对计算机的要求也就不断增加，需要计算机网络提供的服务也在不断增加。尤其是计算机网络具有开放性的特点，对服务的质量要求就更加严格。因此，加强对计算机网络服务质量优化方法的研究具有重要的意义，能够有效地提高计算机网络服务的质量，达到人们的要求，更好地为人们服务。该文就对计算机网络服务质量优化方法进行了研究，首先对计算机网络服务质量优化模型进行了分析，然后对优化方法进行了阐述，为计算机网络更好地进行服务提供了参考依据。

计算机;网络;服务;质量;优化方法

在确定计算机网络的优化方案时，可以通过模型建立的方法来进行，这样更有利于设计基层修复方案，当计算机设备在运行使用阶段，遇到了网络病毒的攻击，此时可以采用防控技术手段来进行，要确保数据库的安全性，这样才能避免计算机设备使用中出现数据参数不合理的情况，也为所进行的网络服务提供了更好的发展规划，通过加强基层中所遇到的问题预防，能够帮助提升网络环境下的运营使用安全性，除此之外也能避免计算机内部数据丢失的现象发生。优化模型要由运营商来设计完成。

随着计算机网络技术的普及，使用者对服务质量要求也在逐渐升高，网络服务质量成为决定客户选择的主要因素，通过加强管理期间的隐患控制，能够为工作任务创造有利的条件。通过加强计算机网络服务的定向研究来掌握影响质量的因素，再进行控制，解决技术应用落实期间所遇到的问题。在使用者终端上要定期进行检验，并将所得到的结果反馈到数据系统中，技术人员通过了解信息便能够判断准确的维护方案，提升网络平台运用使用阶段的安全性。在建设网络平台时要考虑对病毒的预防。从任务调度的角度来说，要重点关注的问题应该是将负载作用力进行均衡调度的问题。换句话说，可以把任务的调度当作一种具有特殊性质的资源的分配问题。只不过在任务进行调度的过程中，本来就是在有限的资源条件的约束下来实现最优化的qos目标的一种决策的过程，与它相对应的就是网络的优化模型的构建。

(1)资源分配模型,在优化模型中，包括了很多的模型，其中资源分配模型具有重要的地位。在该模型中，在计算机算法的基础上，结合了网络链路，从而对资源进行分配。在使用该模型中，根据用户对数据要求的不同，就会对其进行不同的处理，并将其分配到相应的用户手中，加强了计算机网络应用程序的性能，形成了更加科学的联网分配，这样，就不存在延迟的问题，数据传输更加流畅，使网络服务质量得到

有效提升。

(2) 任务调度模型, 在优化模型中, 任务调度模型处于关键的地位。在计算机网络进行服务的过程中, 根据用户的使用要求, 对不同的任务调整, 使其满足人们对任务的要求, 任务的数量较少时, 可以使用一台服务器进行多项处理, 需要对每一个任务进行较快处理时, 就可以使用多台服务器进行并行处理, 而如果需要处理的任务较多时, 就可以使用多台服务器共同进行多项处理。这样, 人们在使用计算机网络时, 就可以使任务满足人们对其使用的先后顺序, 使服务的质量更高。

(3) 系统参数配置模型, 在优化模型中, 系统参数配置模型也具有重要的作用。在计算机网络以往的服务过程中, 通常都会进行一定的参数配置, 以使服务能够正常进行, 而为了使服务质量得到有效提升, 就在其基础上, 结合用户实际对服务质量的要求建立了该模型, 使服务质量得到了优化。例如: 在使用多窗口时, 就会更好地对传送节点进行参数配置, 不仅使数据传输得更加准确, 而且速度还能得到保证。

(4) 网络资源部署模型, 在优化模型中, 除了具有上述3种模型以外, 还具有网络资源部署模型。其主要是起到了连接的作用, 通过该模型, 将不同的计算机用户连接到一起, 在网络通畅的状态下, 能够提供更好的服务。同时, 在该模型进行优化的过程中, 通常是对资源的使用率进行优化的, 这样就在计算机网络成本最低的情况下, 使资源使用的状况更好。

(1) 科学地划分与确定服务类型, 在对服务质量进行优化时, 最主要的方式就是对服务类型进行改变。而服务类型通常是由一组字段表现出来的, 在每一个字段中, 都有8个数据, 每个数据都是通过二进制计算的方式得出的, 通过这些数据的组合就形成了一个字段, 根据字段的不同的, 就可以将其分成不同的服务类型, 排名越靠前, 就应该越快地进行处理, 并按照服务类型的排列顺序依次对服务进行处理。

(2) 利用综合服务模型, 为了使服务质量得到优化, 还可以利用综合服务模型, 使用综合性的手段, 使网络资源的利用效率不断提高, 从而达到了优化的目的.。该优化方法的应用, 用户可以轻松地连接到终端网络中, 使用户更好地对其进行利用。在使用该种方法的过程中, 需要使用到相应的路由器, 通过其具有的整合与发散功能, 将网络信号进行有效传递, 从而完成服务的功能。而且, 路由器还是一种受控负载服务, 所以, 在网络服务中对其进行使用, 还能够使数据的内容更加完整, 传输的过程更加稳定。但是使用该种方式对服务质量进行优化时, 需要对路由器造成较大的负荷, 因此, 只能在较小的网络中进行应用。

(3) 利用分区服务模型, 为了使较大的网络服务质量得以优化, 就可以利用分区服务模型来完成。在该种方法中, 根据不同的数据流通需要, 对网络的运行方式进行管理, 从而使数据流通得更加顺畅。根据数据包的内容不同, 在计算机的接入口处对其进行分类, 并在包头的区域做出标记, 并将相应的编码字符集的数字标明出来, 根据上述分类, 将数据包传送到不同的节点上, 对其进行处理, 从而使服务的质量优质化。

(4) 合理配置业务流量, 在进行计算机网络服务时, 通常是以流量的形式完成的, 因此, 为了使服务的质量优化, 可以通过对业务流量进行控制来完成。在使用计算机网络的过程中, 不同的用户对配置的需求也一定不同, 而该方法就是利用存在的不同, 对其进行了合理的分配, 使流量的使用更加合理, 不仅使流量的使用效率更高, 而且避免了网络拥挤问题的产生, 使服务的质量进一步提升。

(5) 计算机网络服务质量优化的模型算法, 网络环境使用计算机技术, 要对所使用的算法进行确定, 这样才能够避免出现不合理的现象。基础设施的先进性也关系到网络平台是否接入稳定, 在这种情况下所进行的网络工程建设管理任务中, 发现问题更要采取有效的调控方法来进行, 不同模块中所采用的运算分析方法要保持一致, 这样才能够避免出现使用阶

段浪费时间的现象，也能为管理计划落实创造有利的条件。在这一环节中，可以借助已有的模型进行局部调整优化，整体框架保持不变的前提下也能避免发生数据对接时出现误差。

在使用计算机网络的过程中，服务质量具有重要的意义，高质量的服务能够更好地对人们的生活提供帮助，不仅增进了人与人之间的关系，而且使得个人信息得到保证。因此，对服务质量进行优化就显得相当重要，对其进行合理的优化，有效地提高服务质量，使人们更好地对计算机网络进行应用。

[2]陈捷. 计算机网络服务质量优化方法研究综述[j].软件导刊,20xx(9):8-10.