

## 撤稿声明

撤稿文章名: 机构养老感知服务质量容忍区及其影响因素研究  
作者: 金文丽, 王慧冰, 方铭

\* 通讯作者: 邮箱: jw150@126.com

期刊名: 服务科学与管理 (SSEM)  
年份: 2017  
卷数: 6  
期数: 3  
页码 (从X页到X页): 114-127  
DOI (to PDF): <https://doi.org/10.12677/ssem.2017.63015>  
文章ID: 2710197  
文章页面: <https://www.hanspub.org/journal/PaperInformation.aspx?paperID=20541>  
撤稿日期: 2017-10-16

### 撤稿原因 (可多选):

- 所有作者  
 部分作者:  
 编辑收到通知来自于
- 出版商  
 科研机构:  
 读者:  
 其他:
- 撤稿生效日期: 2017-10-16

### 撤稿类型 (可多选):

- 结果不实  
 实验错误  
 数据不一致  
 分析错误  
 内容有失偏颇  
 其他:
- 结果不可再得  
 未揭示可能会影响理解与结论的主要利益冲突  
 不符合道德
- 欺诈  
 编造数据  
 虚假出版  
 其他:  
 抄袭  
 自我抄袭  
 重复抄袭  
 重复发表 \*  
 侵权  
 其他法律相关:
- 编辑错误  
 操作错误  
 无效评审  
 决策错误  
 其他:
- 其他原因:

### 出版结果 (只可单选)

- 仍然有效.  
 完全无效.

### 作者行为 失误(只可单选):

- 诚信问题  
 学术不端  
 无 (不适用此条, 如编辑错误)

\* 重复发表: "出版或试图出版同一篇文章于不同期刊."

历史

作者回应:

是, 日期: yyyy-mm-dd

否

信息改正:

是, 日期: yyyy-mm-dd

否

说明:

“机构养老感知服务质量容忍区及其影响因素研究”一文刊登在 2017 年 5 月出版的《服务科学和管理》2017 年第 6 卷第 3 期第 114-127 页上。因数据统计有误, 导致文章结论处结果有待进一步确认, 故撤销稿件; 根据国际出版流程, 编委会现决定撤除此重复稿件, 保留原出版出处:

金文丽, 王慧冰, 方铭. 机构养老感知服务质量容忍区及其影响因素研究[J]. 服务科学和管理, 2017, 6(3):

114-127. <https://doi.org/10.12677/ssem.2017.63015>

指导编委:

Firstname Lastname  
(function e.g. EiC, journal abbreviation)

所有作者签名:

金文丽 王慧冰 方铭

# Study on the Tolerance Area of Perceived Service Quality and Its Influencing Factors of Institutional Pension

Wenli Jin, Huibing Wang, Ming Fang

School of Economics and Management, Southwest Jiaotong University, Chengdu Sichuan  
Email: jwl50@126.com, wanghuibingqq@qq.com, 563603473@qq.com

Received: May 1<sup>st</sup>, 2017; accepted: May 14<sup>th</sup>, 2017; published: May 17<sup>th</sup>, 2017

## Abstract

Based on Parasuraman's discussion on the dimension of service quality and the concept of tolerance zone proposed by PZB, this paper constructs the index system of the upper and lower limit of the tolerance area of the old-age pension customers to analyze the service quality tolerance area and its influencing factors. The results show that the tolerance zone of the overall perception of service quality is generally narrow, and the customer's attitude and past experience may affect the customer's ideal service level and the appropriate service level. The environmental factors may affect the appropriate service level of the customer, and the service enhancement factor may affect the customer the ideal level of service. Through the evaluation of the results, policy recommendations are provided for the pension managers and government departments to deal with the pension problem and promote the development of institutional pension services.

## Keywords

Institutional Pension, Perceived Service Quality, Tolerance Area

# 机构养老感知服务质量容忍区及其影响因素研究

金文丽, 王慧冰, 方 铭

西南交通大学经济管理学院, 四川 成都  
Email: jwl50@126.com, wanghuibingqq@qq.com, 563603473@qq.com

收稿日期: 2017年5月1日; 录用日期: 2017年5月14日; 发布日期: 2017年5月17日

## 摘要

本文以机构养老服务为研究对象,依据Parasuraman在SERVQUAL量表中关于服务质量维度的论述以及PZB提出的有关容忍区的概念,通过构建机构养老顾客容忍区上下限测度的指标体系对服务质量容忍区及其影响因素进行问卷设计和分析。结果表明:机构养老综合感知服务质量的容忍区域普遍较窄,顾客态度意向和过往经历都会影响顾客的理想服务水平和适当服务水平;环境因素会影响顾客的适当服务水平,服务强化因素会影响顾客的理想服务水平。通过评价分析结果为养老机构管理者和政府部门提出应对养老难题、促进机构养老服务发展的科学依据和政策建议。

## 关键词

机构养老, 感知服务质量, 容忍区

Copyright © 2017 by authors and Hans Publishers Inc.

This work is licensed under the Creative Commons Attribution International License (CC BY).

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Open Access

## 1. 引言

我国是世界上人口最多的国家,人均预期寿命持续延长,老年人口快速增加,我国已经步入人口老龄化社会。面对不断加深的人口老龄化和逐渐增加的老年养老服务需求,传统的家庭养老功能却在不断弱化,在此形势背景下,政府出台了一系列政策鼓励社会力量兴办养老服务机构,为老年人提供社会化养老服务。近几年养老服务机构在数量和规模上呈现出较快的发展趋势,目前,我国养老服务体系建设正处于大发展阶段。根据国家统计局统计数据显示,截至2015年底,全国60岁及以上老年人口22,200万人,占总人口的16.1%,其中65岁及以上人口14,386万人,占总人口的10.5%;全国各类养老服务机构和设施11.6万个,比上年增长23.4%,其中:注册登记的养老服务机构2.8万个,社区养老服务机构和设施2.6万个,互助型养老设施6.2万个;各类养老床位672.7万张,比上年增长16.4%(每千名老年人拥有养老床位30.3张,比上年增长11.4%),其中社区留宿和日间照料床位298.1万张。机构养老是未来养老模式发展的大趋势,要解决庞大的老年人群的机构养老问题,必须有针对性地探索机构养老服务的现状,因此,十分有必要对国内机构养老服务质量和水平进行研究。

## 2. 相关理论

### 2.1. 顾客容忍区的概念

在服务管理中,顾客容忍区(Zone of Tolerance, 简称ZOT)是指顾客在心理上对于服务的接受跨度。在其接受跨度范围内的服务,都是被顾客认为可以接受的[1]。

Parasuraman, Zeithaml and Berry (以下简称PZB) (1991)发现顾客对于服务有两种不同层次的期望:第一种是理想的服务(desired service),即顾客渴望得到的服务水平;第二种是适当的服务(adequate service),即顾客可以接受的服务水平。PZB的研究结果将顾客的期望(E)由一个点扩展为一个区域(ZOT),即“理想”和“适当”这两种期望水平构成顾客对服务所能接受范围的上下线,而这个范围区域则被成为容忍区[2]。以往研究表明,顾客满意度往往受到服务质量的影响,服务质量是顾客期望与顾客对服务感知的

差异，而容忍区是顾客的两种期望之差所形成的一个心理接受区间，是确保顾客处于满意状态的服务质量范围。因此，要提供使顾客满意的机构养老服务水平，养老机构和有关政府部门需要先对顾客的最低和最高期望，即顾客对服务质量的容忍区有所了解。

### 2.2. 容忍区上下限的影响因素

PZB (1985)将顾客 ZOT 的上下限分别定义为理想服务水平(desired service level)和适当服务水平(adequate service level)。其中，上限的影响因素包括个人需要和服务加强物；下限的影响因素包括感觉到的服务选择、服务中的自我意识以及接受服务的环境等。同时模型还证明，适当服务水平解释的是消费者在付出一定的经济成本之后期望得到等值回报的一种最低可接受预期，这种最低的预期来源于消费者服务体验过程中的自我感知和消费者剩余。而理想服务水平的意思是消费者认为自己付出的成本小于享受到的服务的最大限度，这种服务水平的实现依赖于服务提供者对服务水平的持续改善以及消费者个人需求在相同方向上的改变，同时会在一定程度上增加顾客忠诚度。此外，ZOT 下限的变化远远比上限更加敏感更具有弹性，因为 ZOT 下限对于稍微的服务改进就会表现出更明显的变化，而且在变化方向上更加自由，ZOT 上限则表现出相对平稳的变化趋势。

### 3. 研究设计

本文通过设计问卷调查顾客对机构养老服务的理想水平和适当水平及顾客对问卷中的各项服务的权重，通过统计分析得到每项服务的容忍区宽度和每项服务的权重。顾客对于所接受养老服务的满意度往往受到服务质量的影响，而服务质量则是接受服务者的期望与其对服务感知的差异，将期望按层次分为理想服务和可接受服务，在两种服务水平之间的区域被称为容忍区(Zone of Tolerance, 简称 ZOT)，而我们要研究的正式影响老年人和其子女容忍区上下限的因素。

如果：期望值 < 感知值，则服务需求者感受为满意  
期望值 >= 感知值，则为不满意。

我们期待从此次研究中发现不同因素组合分别对老年人和其子女期望服务水平的不同影响并进行比较，进一步完善机构养老服务容忍区方面的研究，为养老机构服务水平提升提供针对性的理论依据。服务容忍区概念模型如图 1。

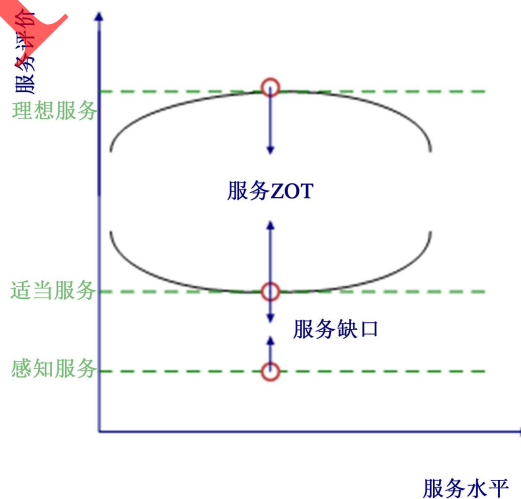


Figure 1. Tolerance zone conceptual model

图 1. 容忍区概念模型

### 3.1. 研究假设

容忍区并不是固定不变的，顾客的可接受服务水平和理想服务水平会随着他们的预期、可感知的替代物等因素而小同。1993年PZB提出了顾客服务期望的类型和决定因素的概念模型。该模型认为，短暂的服务强化因素、可感知的服务替代物、自我感知的服务角色、环境因素及过往经历会影响可接受服务水平；持续的服务强化因素、个人需要、服务承诺、口头交流、过去的经历影响理想服务水平。研究发现，消费者参与度与容忍区域宽度成负相关，服务的重要程度也会影响容忍区域宽度[3]。

根据PZB理论，结合养老服务领域特点和适当服务水平的影响因素，本文提出假设如下：

**H1:** 过往经历对老年人的可接受养老服务水平有显著正向影响

过往所接受的服务经历往往会成为人们判断现在所接受服务水平的标尺。满意的过往经历会提高我们的可接受服务水平。本文选取了自己的过往经历、亲朋的过往经历和宣传渠道三个方面来测量对可接受服务水平的影响程度。

**H2:** 环境因素对老年人的可接受养老服务水平有显著正向影响

不同的环境下，顾客对服务的可接受程度会不同。例如，在攀比的氛围下，顾客对于服务的可接受程度可能会升高。本文选取了突发事件、特殊需求、攀比心理三个因素来测量对可接受服务水平的影响程度。

**H3:** 老年人的态度意向对其可接受养老服务水平有显著负向影响

顾客的态度比较正面的条件下，可能会降低他可接受的服务水平。本文选取了顾客对服务的感受、印象和期待值三个因素来测量对可接受服务水平的影响程度。

根据PZB理论，结合养老服务领域特点和理想服务水平的影响因素，本文提出假设如下：

**H4:** 过往经历对老年人的理想养老服务水平有显著正向影响

过去较好的服务经历会提升老年人期望得到的服务水平。本文选取了自己的过往经历、亲朋的过往经历和宣传渠道三个方面来测量对理想服务水平的影响程度。

**H5:** 持续的服务强化因素老年人的理想养老服务水平有显著影响

持续的服务强化因素会使得老年人渐渐习惯现有的服务水平，由此降低对老年人的理想养老服务水平。本文选取了硬件设施、人员服务理念、人员服务专业性三方面来测量对理想服务水平的影响程度。

**H6:** 老年人态度意向对其理想养老服务水平有显著负向影响

同理，老年人对服务现有的服务水平比较正面的情况下，可能会降低他对理想服务水平的要求。本文选取了顾客对服务的感受、印象和期待值三个因素来测量对可接受服务水平的影响程度。

对于越重要的服务，可接受水平与理想水平可能越接近，即容忍区域宽度越窄。因此提出基于容忍区宽度与服务重要性相关性假设：

**H7:** 容忍区域宽度与机构养老服务的重要性呈负相关

### 3.2. 问卷设计

问卷主要分为4部分，第一部分是调查者的个人信息及受教育程度等，第二部分是对各项服务质量适当服务水平和理想服务水平的测量，第三部分是容忍区域影响因素的调查，第四部分是顾客对各个服务项目重要性水平的调查。问卷一共分为老年人和子女两个维度，具体题项见附录。表1说明了本文中问卷的具体设计情况[4]。



**Table 1.** Questionnaire design description  
**表 1.** 问卷设计说明.

变量类型	测量说明
提供的各项服务	对机构养老提供的各项服务的理想服务水平和适当服务水平进行测量
过往经历影响可接受	从自己、亲友过去经历、宣传渠道了解三方面进行测量
环境因素	从突发事件、特殊需求、攀比心理三方面进行测量
过往经历影响理想	从自己、亲友过去经历、宣传渠道了解三方面进行测量
持续服务强化因素	从硬件设施、人员服务理念、人员服务专业性三方面进行测量
顾客态度意向	用顾客对服务的感受、印象和期待值进行测量
各项服务重要性评价	对机构养老提供的各项服务的重要性进行评价

## 4. 实证分析

### 4.1. 数据来源

本文的数据来源于问卷调查。分别在上海红日养老院、成都晚霞养老院 2 个养老院进行了实地调研，调查对象为养老院内老人和管理人员，随机进行问卷发放。共发放调查问卷 150 份，回收有效问卷 102 份。先用 E-views 做描述性统计，再用 SPSS 做回归分析。

### 4.2. 实证分析情况

对回收的问卷进行统计分析，得到养老院提供的各项服务的重要性程度和各项服务的容忍区域宽度。由表 2 可以看出，通常认为越重要的服务容忍区域宽度越窄，同时每项服务的容忍区域宽度都较小，基本低于 2.6，说明顾客的可接受服务水平与理想服务水平相差不大。题项 3、4、5、12、13、16、17、18、21、23、25 的重要性程度都超过了 6，说明顾客很关注这几项服务，分别对应的是急救设施，健康保障，服务保障。所以养老机构的工作人员在以后和顾客打交道的过程中，应更加注重这些服务。容忍区域宽度低于 1.7 的为题项 3、4、5、12、13、16、17、18、21、22、27，对应的服务分别为急救设施，健康保障，投诉率，对于这些服务顾客要求的理想服务水平和可接受服务水平基本接近。

为了验证假设 7，本文对各项服务的容忍区宽度与重要性进行了相关性分析，结果见表 3。

由表 3 可以看出，在显著性水平为 0.01 的情况下，各项服务的容忍区宽度与重要性的相关系数为 -0.716，说明容忍区宽度与重要性呈负相关。假设 7 得到验证。

### 4.3. 回归分析

探究机构养老综合感知服务质量可接受服务水平与理想服务水平的影响因素，以机构养老综合感知服务质量可接受服务水平( $X_6$ )，以顾客态度意向( $X_1$ )、过往经历对可接受服务水平影响( $X_2$ )、环境因素( $X_3$ )为自变量建立多元线性回归模型：

$$X_6 = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon_1 \quad (1)$$

以机构养老综合感知服务质量理想服务水平( $X_7$ )为因变量，过往经历对理想服务水平影响( $X_4$ )、持续服务强化因素( $X_5$ )为自变量建立多元线性回归模型：

$$X_7 = a + b_1 X_1 + b_2 X_4 + b_3 X_5 + \varepsilon_2 \quad (2)$$

其中， $\beta_0, \beta_1, \beta_2, \beta_3$ ， $a, b_1, b_2, b_3$  为待估参数， $\varepsilon_1, \varepsilon_2$  为随机误差，其他因素对因变量的影响都包含在  $\varepsilon_1, \varepsilon_2$  中。

**Table 2.** Descriptive statistics for the importance of service and tolerance zone width  
**表 2.** 提供服务的重要性和容忍区宽度描述性统计问卷.

	份数	容忍区宽度均值	容忍区宽度标准差	重要性均值	重要性标准差
1	102	2.53	0.502	5.47	0.502
2	102	2.52	0.502	5.48	0.502
3	102	1.18	0.383	7	0
4	102	1.17	0.375	7	0
5	102	1.14	0.346	7	0
6	102	2.53	0.502	5.47	0.502
7	102	2.53	0.502	5.47	0.502
8	102	2.53	0.502	5.47	0.502
9	102	2.54	0.501	5.47	0.502
10	102	2.51	0.502	5.47	0.502
11	102	2.55	0.5	5.47	0.502
12	102	1.15	0.356	7	0
13	102	1.16	0.365	7	0
14	102	2.53	0.502	5.47	0.502
15	102	2.53	0.502	5.47	0.502
16	102	1.09	0.285	7	0
17	102	1.08	0.27	6.99	0.099
18	102	1.07	0.254	6.99	0.099
19	102	2.53	0.502	5.47	0.502
20	102	2.53	0.502	5.47	0.502
21	102	1.08	0.27	6.99	0.099
22	102	1.14	0.346	5.47	0.502
23	102	2.53	0.502	7	0
24	102	2.53	0.502	5.47	0.502
25	102	2.53	0.502	7	0
26	102	2.46	0.817	5.47	0.502
27	102	1.11	0.312	5.47	0.502
28	102	2.53	0.502	5.47	0.502
29	102	2.53	0.502	5.47	0.502
30	102	2.53	0.502	5.47	0.502
31	102	2.53	0.502	5.47	0.502



**Table 3.** Descriptive statistics for the importance of service and tolerance zone width  
**表 3.** 提供服务的重要性和容忍区宽度描述性统计问卷

		容忍区宽度均值	重要性均值
容忍区宽度均值	Pearson 相关性	1	-0.716**
	显著性(双侧)		0.000
	N	31	31
重要性均值	Pearson 相关性	-0.716**	1
	显著性(双侧)	0.000	
	N	31	31

\*\*在 0.01 水平(双侧)上显著相关

从表 4 中可以看到,在显著性水平 0.1 的情况下,3 个变量:顾客态度意向( $X_1$ )、过往经历( $X_2$ )、环境因素( $X_3$ )都进入了回归方程,表明这 3 个变量对顾客的可接受服务水平都有显著性影响。得到解析式如下:

$$X_6 = 6.262 - 0.440X_1 + 0.395X_2 + 0.086X_3 \quad (3)$$

从表 5 中可以看到,在显著性水平 0.05 的情况下,3 个变量:顾客态度意向( $X_1$ )、过往经历对理想服务水平影响( $X_4$ )、持续服务强化因素( $X_5$ )都进入了回归方程,表明这 3 个变量对顾客的可接受服务水平都有显著性影响。得到解析式如下:

$$X_7 = 3.174 - 0.826X_1 + 1.783X_4 - 0.608X_5 \quad (4)$$

## 5. 假设检验

根据实证分析结果,假设检验的结果如表 6 所示。

环境因素、过往经历、顾客态度意向对适当服务水平的影响程度依次增强,其中环境因素的回归系数的绝对值小于 0.1,这表明顾客认为的适当服务水平受到这三个因素的影响,但其中环境因素的影响程度较低;持续服务强化因素、顾客态度意向、过往经历对理想服务水平的影响依次增强且回归系数的绝对值均大于 0.6,这表明顾客认为的理想服务水平受到这三个因素较大程度的影响。假设 7 由表 3 可知,容忍区域宽度与重要性的相关系数为 -0.716,这表明两者呈负相关。因此研究设计中的假设检验都能通过。

## 6. 结论

本文经过实证研究,对机构养老综合感知服务质量容忍区的宽度及其影响因素进行了探讨,主要结论如下:

- 1) 从容忍区域的均值和标准差看,机构养老感知服务质量的容忍区域普遍较窄。这表明当前顾客对机构养老服务质量的可接受服务水平与理想服务水平差别较小。
- 2) 顾客态度意向这一因素既对可接受的服务水平有影响,又对理想服务水平有影响,并且都成负相关。而过往经历对理想水平和适当服务水平也都会产生影响,其中对理想服务水平有着相对较大的影响。
- 3) 持续服务强化因素对老年人的理想养老服务水平有显著影响。硬件设施越好,人员的技术越专业,服务理念和态度越好,老年人对于理想养老服务水平的要求越低。
- 4) 环境因素对老年人的适当养老服务水平有显著影响。环境越好,老人认为适当的养老服务水平就越高。

根据分析结果,机构养老服务水平的容忍区较窄(结论 1),故提高适当服务水平和理想服务水平间的

**Table 4.** Appropriate service level regression analysis  
**表 4.** 适当服务水平回归分析

变量	系数	标准差	T-统计量	P 值
X1	-0.439786	0.056618	-7.767652	0.0000
X2	0.395327	0.067862	5.825484	0.0000
X3	0.086016	0.049060	1.753265	0.0891
C	6.262415	0.436123	14.35927	0.0000

**Table 5.** Ideal service level regression analysis  
**表 5.** 理想服务水平回归分析

变量	系数	标准差	T-统计量	P 值
X1	-0.826087	0.144201	-5.728716	0.0000
X4	1.782609	0.137490	12.96534	0.0000
X5	-0.608696	0.162681	-3.741657	0.0007
C	3.173913	1.102926	2.877720	0.0071

**Table 6.** Hypothesis test results  
**表 6.** 假设检验结果

假设	内容	检验结果
H1	过往经历对老年人的可接受养老服务水平有显著影响	通过
H2	环境因素对老年人的可接受养老服务水平有显著影响	通过
H3	老年人的态度意向对其可接受养老服务水平有显著影响	通过
H4	过往经历对老年人的理想养老服务水平有显著影响	通过
H5	持续的服务强化因素对老年人的理想养老服务水平有显著影响	通过
H6	老年人态度意向对其理想养老服务水平有显著影响	通过
H7	容忍区域宽度与机构养老服务的重要性呈负相关	通过

差距,让更多的老人得到能够落在其容忍区间内的服务是一个亟待解决的问题。这个问题的解决也能让更多的老人接受机构养老这项服务,更好地解决人口老龄化的问题。机构养老是一个内容复杂、涉及部门较多的体系。一个完善的机构养老体系,既需要政府部门的主导和参与,更需要完善的制度、亲情的滋养和社会的支持。因此,在推进和完善机构养老政策的过程中,要始终坚持福利与产业共同发展的原则,从整体上进行规划,继续完善机构养老的政策体系,优化其基础环境,在投融资、补贴支持、人才培养和模式创新等方面出台更多有针对性、可操作的政策措施,推动我国机构养老事业和机构养老服务产业共同发展。由此,可以提出以下政策建议[5]:

1) 从顾客态度意向和顾客过往经历(结论 2)入手扩大容忍区间。政府应该加大投入,实现养老机构与医疗机构对接,尤其是资金支持。对于三线、四线城市中条件有限、规模较小的养老机构,可设立医务室,与附近医院建立养老机构医疗联系点。周边社区服务网络发达的养老机构,可与社区卫生服务中心、附近医院实现医疗卫生资源共享,开展合作,明确各自的责任与义务,建立双向转诊制度;对于一线二线条件优越、规模较大的养老机构,可根据标准,设立医疗机构,满足老人的医养需求,给予其舒心的养老经历。除此之外,还要规范机构养老管控制度,树立良好的形象以增强老年人对机构养老的态度意向。

2) 从持续强化服务入手(结论 3), 在提升机构养老服务硬件水平的同时还要提升其软实力, 要重视人的培养, 加强复合型养老护理人才的引进。首先, 重视养老服务人才的培养, 大中专院校应开设养老护理、康复医学、老年服务、老年保健等课程, 进行养老服务教育。实现养老服务教育专业化、综合化、多元化。其次, 建立养老服务人员准入标准。建立一整套养老服务人员的培训、轮训、考核评价和激励机制, 加强养老机构服务人员的教育和管理, 提高医疗护理人员的医疗水平和整体素质。

### 基金项目

四川省科技计划项目——医养结合的养老云服务平台研发及应用示范(015GZ0083); 国家级创新训练项目(201610613055)。

### 参考文献 (References)

- [1] 罗海成. 服务容忍区管理服务分类视角[J]. 当代财经, 2003(10): 61-64.
- [2] Parasuraman, A., Berry, L.L. and Zeithaml, V.A. (1991) Understanding Customer Expectations of Service. *Sloan Management Review*, **32**, 12-40.
- [3] 王丽华. 服务管理[M]. 北京: 中国旅游出版社, 2007: 45-46.
- [4] 黄佳豪, 孟昉. “医养结合”养老模式的必要性、困境与对策[J]. 中国卫生政策研究, 2014, 7(6): 63-68.
- [5] 袁晓航. “医养结合”机构养老模式创新研究[D]: [硕士学位论文]. 杭州: 浙江大学, 2013.

## 附录 1

### 机构养老感知服务质量调查问卷

尊敬的先生/女士：

您好！非常感谢您百忙之中给予这次调研的支持。本问卷采用匿名的方式。由于调查的结果将直接影响到研究的结论，因此，恳请细心填写，若有不清楚之处，请向调查员询问。非常感谢您的支持与协助！

西南交通大学经济管理学院

#### 第一部分个人信息

- 1、您的性别：A. 男；B. 女
- 2、您的年龄：A. 50~60 岁；B. 60~70 岁；C. 70~80 岁；D. 80 岁以上
- 3、您的学历：A. 高中及其以下；B. 大专；C. 大学本科；D. 研究生及其以上
- 4、您的年收入：A. 2 万元及其以下；B. 2~5 万元；C. 5~15 万元；D. 15~30 万元；E. 30~50 万元；F. 50 万元及以上

#### 第二部分服务质量评价

感知评价是您在养老机构里真实感受到的服务质量水平的评价。

数字 1~7 表示您对评价内容的同意程度，数字越大表示您越同意。

(1. 表示完全不同意，2. 表示不同意，3. 表示有点不同意，4. 表示中立，5. 表示有点同意，6. 表示同意，7. 表示完全同意)

请根据您的实际经历和体会，在数字上画√表示您认为的感知服务质量水平。

序号	服务质量指标	0分	1分	2分	3分	4分	5分	6分	7分
可靠性	1 管理制度								
	2 设备质量								
	3 急救设施设备完好率								
	4 急救物品合格率								
有形性	5 膳食满意度								
	6 住宿环境满意度								
	7 休闲娱乐活动满意度								
	8 护理工作人员态度满意度								
	9 其他工作人员态度满意度								
保证性	10 糖尿病老年人血糖监测率								
	11 高血压老年人血压监测率								
	12 身体健康评估频率								
	13 食品卫生保障能力								
响应性	14 康复训练								
	15 医疗服务								
	16 老年人之间交往与适应能力								
	17 处理突发事件的能力								
	18 工作人员的沟通能力								
移情性	19 服务准确及时								
	20 养老成本								
	21 投诉率								
	22 约束致不良事件能力								
	23 所处的地理位置								

## 附录 2

### 机构养老服务顾客容忍区及影响因素调查问卷

尊敬的先生/女士：

您好！非常感谢您百忙之中给予这次调研的支持。本问卷调查的目的在于测量机构养老服务容忍区宽度及其影响因素，并采用匿名的方式。由于调查的结果将直接影响到研究的结论，因此，恳请细心填写，若有不清楚之处，请向调查员询问。非常感谢您的支持与协助！

西南交通大学经济管理学院

#### 第一部分个人信息

- 1、您的性别：A. 男；B. 女
- 2、您的年龄：A. 50~60 岁；B. 60~70 岁；C. 70~80 岁；D. 80 岁以上
- 3、您的学历：A. 高中及其以下；B. 大专；C. 大学本科；D. 研究生及其以上
- 4、您的年收入：A. 2 万元及其以下；B. 2~5 万元；C. 5~15 万元；D. 15~30 万元；E. 30~50 万元；F. 50 万元及以上

#### 第二部分容忍区宽度测量

适当服务水平是您对机构养老服务质量的最低要求，当服务质量低于这个水平时，您将感到不满意。理想服务水平是您希望得到的，并且认为机构养老服务可能提供的服务水平。数字越大表示服务水平越高。(1. 表示非常差，2. 表示差，3. 表示有点差，4. 表示中立，5. 表示有点好，6. 表示好，7. 表示非常好)

请根据您的实际经历和体会，请根据您以往的经历，判断在下列服务质量指标下的理想服务和适当服务值

序号	服务质量指标	容忍区	0分	1分	2分	3分	4分	5分	6分	7分
1	管理制度	理想服务								
		适当服务								
2	设备质量	理想服务								
		适当服务								
3	急救设施设备完好率	理想服务								
		适当服务								
4	急救物品合格率	理想服务								
		适当服务								
5	膳食满意度	理想服务								
		适当服务								
6	住宿环境满意度	理想服务								
		适当服务								
7	休闲娱乐活动满意度	理想服务								
		适当服务								
8	护理工作人员态度满意度	理想服务								
		适当服务								

## Continued

9	其他工作人员态度满意度	理想服务 适当服务
10	糖尿病老年人血糖监测率	理想服务 适当服务
11	高血压老年人血压监测率	理想服务 适当服务
12	身体健康评估频率	理想服务 适当服务
13	食品卫生保障能力	理想服务 适当服务
14	康复训练	理想服务 适当服务
15	医疗服务	理想服务 适当服务
16	老年人之间交往与适应能力	理想服务 适当服务
17	处理突发事件的能力	理想服务 适当服务
18	工作人员的沟通能力	理想服务 适当服务
19	服务准确及时	理想服务 适当服务
20	养老成本	理想服务 适当服务
21	投诉率	理想服务 适当服务
22	约束致不良事件能力	理想服务 适当服务
23	所处地理位置	理想服务 适当服务

## 第三部分容忍区影响因素调查(使用者: 老年人)

## (1) 最低可接受服务水平影响因素调查

最低可接受的服务水平是您对机构养老服务质量的最低要求, 当服务质量低于这个水平时, 您将感到不满意。

服务质量指标	0分	1分	2分	3分	4分	5分	6分	7分
以往的机构养老经历会对您最低可接受的服务水平产生影响								
亲朋好友对机构养老经历的评价会对您最低可接受的服务水平产生影响								
您从媒体了解到的机构养老服务会对您最低可接受的服务水平产生影响								
突发事件(如养老院近期整修装潢等)								
会对您最低可接受的机构养老服务水平产生影响								
特殊需求(如老人因身体、心理需要一些特别照料)								
会对您最低可接受的机构养老服务水平产生影响								
攀比心理会对您最低可接受的机构养老服务水平产生影响								
对机构养老服务的感受会对您最低可接受的服务水平产生影响								
对机构养老服务的印象会对您最低可接受的服务水平产生影响								
对机构养老服务的期待值会对您最低可接受的服务水平产生影响								

(2) 理想服务水平影响因素调查

理想服务水平是您希望得到的，并且是服务水平较高的高速公路应该提供的服务水平。

服务质量指标	0分	1分	2分	3分	4分	5分	6分	7分
以往的机构养老经历会对你理想的服务水平产生影响								
亲朋好友对机构养老经历的评价会对你理想的服务水平产生影响								
你从媒体了解到的机构养老服务会对你理想的服务水平产生影响								
机构的硬件设备会对你理想的机构养老服务水平产生影响								
机构工作人员的服务理念或服务态度会对你理想的机构养老服务水平产生影响								
机构护理人员的专业性会对你理想的机构养老服务水平产生影响								
机构的地理位置(离家的远近、是否位于闹市区等)								
会你理想的机构养老服务水平产生影响								
机构的收费标准会对你理想的机构养老服务水平产生影响								
机构能提供的养老服务类型(如生活照料、医疗服务、娱乐活动、康复训练等)								
对你理想的机构养老服务水平产生影响								

第四部分容忍区影响因素调查(购买者：子女)

(1) 最低可接受服务水平影响因素调查

最低可接受的服务水平是您对机构养老服务质量的最低要求，当服务质量低于这个水平时，您将感到不满意。

服务质量指标	0分	1分	2分	3分	4分	5分	6分	7分
父母以往的机构养老经历会对您最低可接受的(提供给父母的)服务水平产生影响								
亲朋好友对机构养老经历的评价会对您最低可接受的(提供给父母的)服务水平产生影响								
您从媒体了解到的机构养老服务会对您最低可接受的(提供给父母的)服务水平产生影响								
突发事件(如养老院近期整修装潢等)会对您最低可接受的(提供给父母的)机构养老服务水平产生影响								
特殊需求(如老人因身体、心理需要一些特别照料)								
会对您最低可接受的(提供给父母的)机构养老服务水平产生影响								
攀比心理会对您最低可接受的(提供给父母的)机构养老服务水平产生影响								
对机构养老服务的感受会对您最低可接受的(提供给父母的)服务水平产生影响								
对机构养老服务的印象会对您最低可接受的(提供给父母的)服务水平产生影响								
对机构养老服务的期待值会对您最低可接受的(提供给父母的)服务水平产生影响								



## (2) 理想服务水平影响因素调查

理想服务水平是您希望得到的，并且是服务水平较高的高速公路应该提供的服务水平。

服务质量指标	0分	1分	2分	3分	4分	5分	6分	7分
以往的机构养老经历会对您理想的(提供给父母的)服务水平产生影响								
亲朋好友对机构养老经历的评价会对您理想的(提供给父母的)服务水平产生影响								
你从媒体了解到的机构养老服务会对您理想的(提供给父母的)服务水平产生影响								
机构的硬件设备会对您理想的(提供给父母的)机构养老服务水平产生影响								
机构工作人员的服务理念或服务态度会对您理想的(提供给父母的)机构养老服务水平产生影响								
机构护理人员的专业性会对您理想的(提供给父母的)机构养老服务水平产生影响								
机构的地理位置(离家的远近、是否位于闹市区等)会您理想的(提供给父母的)机构养老服务水平产生影响								
机构的收费标准会对您理想的(提供给父母的)机构养老服务水平产生影响								
机构能提供的养老服务类型(如生活照料、医疗服务、娱乐活动、康复训练等)对您理想的(提供给父母的)机构养老服务水平产生影响								

## 第五部分服务的重要程度评价

数字 1~7 表示您对评价内容的重要程度，数字越大表示您越觉得重要。(1 表示完全不重要，2 表示不重要，3 表示有点不重要，4 表示中立，5 表示有点重要，6 表示重要，7 表示非常重要)

请根据您的实际经历和体会，在数字上画√表示您认为的重要水平。

序号	服务质量指标	0分	1分	2分	3分	4分	5分	6分	7分
1	管理制度								
2	设备质量								
3	急救设施设备完好率								
4	急救物品合格率								
5	膳食满意度								
6	住宿环境满意度								
7	休闲娱乐活动满意度								
8	护理工作人员态度满意度								
9	其他工作人员态度满意度								
10	糖尿病老年人血糖监测率								
11	高血压老年人血压监测率								
12	身体健康评估频率								
13	食品卫生保障能力								
14	康复训练								
15	医疗服务								
16	老年人之间交往与适应能力								
17	处理突发事件的能力								
18	工作人员的沟通能力								
19	服务准确及时								
20	养老成本								
21	投诉率								
22	约束致不良事件能力								
23	所处的地理位置								

期刊投稿者将享受如下服务:

1. 投稿前咨询服务 (QQ、微信、邮箱皆可)
2. 为您匹配最合适的期刊
3. 24 小时以内解答您的所有疑问
4. 友好的在线投稿界面
5. 专业的同行评审
6. 知网检索
7. 全网络覆盖式推广您的研究

投稿请点击: <http://www.hanspub.org/Submission.aspx>

期刊邮箱: [ssem@hanspub.org](mailto:ssem@hanspub.org)

RETRACTED