

Y 教育培训机构服务质量提升策略

胡海燕

北京建筑大学 北京 100044

【摘要】：在“双减”政策深入推进与教育多元化发展的背景下，中小学教育培训机构的服务质量成为影响其生存与发展的关键因素。本文聚焦于Y教育培训机构，引入SERVQUAL量表，从有形性、可靠性、响应性、保证性、移情性五个维度，深入剖析当前服务质量存在的问题，并结合实际案例与教育理论，提出切实可行的提升策略，旨在为Y教育培训机构的可持续发展提供理论支撑与实践指导。

【关键词】：Y教育培训机构；服务质量；SERVQUAL量表；提升策略

DOI:10.12417/2705-1358.25.19.025

1 “双减”政策下教培机构服务质量研究综述及新趋势

近年来，家长对子女教育的重视推动了中小学教培市场规模的扩大，而“双减”政策的出台则倒逼机构从规模扩张转向服务质量竞争。高质量的服务不仅能提升学生的学习效果与体验、增强家长的信任，更是机构实现突围的核心动力，同时还有助于优化教育生态，促进校内外教育协同发展。

国内外学者围绕教培机构的服务质量展开了多方面研究：在课程设计领域，强调需依据学生特征进行分层分类；师资队伍建设和发展方面，聚焦教师专业素养的提升与激励机制的构建；教学服务上，注重增强课堂互动性与提升课后辅导效果；家校沟通则关注常态化渠道的搭建。2016年，邹萍^[1]强调服务质量是机构生存与发展的根本。2017年后，相关研究更加深入：张琼^[2]关注校外机构的管理规范问题，侯怀银阐释了校外教育与学校教育的互补性；2018年，任翠英^[3]探讨了校外机构在学生发展中的作用；2019年，陈克乐^[4]指出机构需与时俱进地优化服务，代蕊华^[5]借鉴了国外的监管经验；2020年后，研究转向数字化转型、在线教育质量等领域，2021年“双减”政策的实施进一步强化了质量导向，2023年数字化监管平台的上线推动了行业的规范化发展。当前，相关研究呈现多学科融合的趋势，大数据等技术也被广泛应用，但针对“双减”政策实施后中小学教培机构结合SERVQUAL量表的服务质量提升策略，仍有完善空间，这为本文的研究提供了切入点。

2 基于SERVQUAL量表的Y教育培训机构服务质量评价

2.1 服务质量差距模型

服务质量差距模型，是用于分析服务质量问题、指导服务改进的经典理论框架。该模型认为，服务质量的高低取决于顾客对服务的期望与实际感知之间的差距，而这一核心差距的产生源于服务传递过程中的多个环节漏洞。具体来说，主要有以

下五大差距：

差距1——顾客期望与管理者认知的差距；

差距2——管理者认知与服务标准的差距；

差距3——服务标准与实际服务传递的差距；

差距4——服务传递与外部沟通的差距；

差距5——顾客期望与感知的差距（前4种差距共同作用的结果）。

2.2 服务质量的维度

对Y教育培训机构现行服务质量评价体系存在的问题进行剖析，构建基于SERVQUAL模型的Y教育培训机构服务质量评价模型，基于SERVQUAL模型的顾客满意服务质量五大属性，在Y教育培训机构的实际应用中可细化为以下服务质量管理评价指标（如表1所示）：

表1 Y教育培训机构服务质量评价指标

维度	核心内涵	问卷调查指标
有形性	涉及教学环境、设施设备、教材资料等有形要素	1.教学场所存在拥挤问题，采光通风条件差
		2.教学设施陈旧，多媒体设备频繁出现故障
		3.教材质量参差不齐，存在内容错误、排版混乱等问题
		4.教师授课使用的教具老化或不足
可靠性	按承诺提供服务的能力，包括课程安排、教学质量等	1.未经提前通知随意更改课程时间或更换授课教师
		2.不同教师授课的教学质量差异大，稳定性不足
		3.宣传中夸大课程效果，实际未兑现
		4.学生考勤记录与学习进度统计存在错误，且未及时修正
响应性	对学生和家长需求的反应速度与效率	1.学生课后提出的疑问，教师数天后才回复，辅导答疑延迟
		2.家长反馈的问题未得到及时处理，

		家校沟通反馈滞后
		3.超过半数家长期待的“24 小时内回应”未得到满足
		4.课程临时取消时，未第一时间通知家长和学生，导致时间浪费
		5.机构电话或咨询渠道经常无人响应，接通等待时间过长
保证性	与教师专业素养、教学能力及机构信誉相关	1.部分教师无中小学教师资格证，或非对应学科专业背景，资质不足
		2.教师课堂把控能力弱，无法有效引导学生注意力，教学能力欠缺
		3.机构存在收费后违约情况，退费流程繁琐且周期长
		4.教师对中小学教材大纲和考试重点把握不准确
移情性	关注并满足学生和家长的个性化需求，提供针对性服务	1.课程设计未调研学生个性化需求
		2.教师与家长沟通时，未耐心倾听并理解家长的诉求
		3.未根据学生的学习短板提供专项辅导方案
		4.课程时间安排未考虑家长接送便利性，与其他时间相冲突
		5.对特殊需求学生缺乏针对性关怀措施

2.3 Y 教育培训机构服务质量评价方法

SERVQUAL 量表由两个核心部分构成。第一部分着重呈现调研对象的基础属性特征；第二部分为测量题项内容，该部分进一步细分为两个板块：其一用于评估顾客对服务质量评价指标的预期程度，其二用于衡量顾客对服务质量评价指标的实际感受程度。这两部分评价指标的差值，即构成服务质量的差距，而这正是 Y 教育培训机构需要通过优化服务质量管理来达成的工作任务与目标。核心公式为： $SQ=感知得分(P)-期望得分(E)$ 。

3 模型应用研究

本次调研针对 Y 教育培训机构的家长群体，问卷题项得分的测量采用 5 分制 Likert 量表，1 分表示非常不满意、2 分表示不满意、3 分表示一般、4 分表示满意、5 分表示非常满意。调研共发放问卷 90 份，回收问卷 78 份，经有效性检验，最终有效问卷 70 份，有效回收率为 77.8%。

3.1 服务质量得分

依照 SERVQUAL 量表的评价方法，本文统计出了顾客感知的服务质量水平、期望水平的平均值，计算出了服务质量各指标的差距值，具体见表 2。

表 2 服务质量得分

一级指标	二级指标	平均期望(E)	平均感知(P)	差距(P-E)	平均差距((P-E)/N)
------	------	---------	---------	---------	---------------

有形性	教学场所拥挤，采光通风差	4.213	3.805	-0.408	-0.504
	教学设施陈旧，多媒体频繁故障	4.321	3.718	-0.603	
	教材质量参差，有内容错误、排版乱	4.4	3.9	-0.5	
	教师教具老化或不足	4.109	3.602	-0.507	
可靠性	未经通知改课或换教师	4.617	3.209	-1.408	-1.054
	不同教师教学质量差异大，稳定性不足	4.508	3.805	-0.703	
	宣传夸大课程效果未兑现	4.7	3.1	-1.6	
	学生考勤与进度统计有误且未修正	4.215	3.709	-0.506	
响应性	学生课后疑问，教师数天后回复	4.812	4.005	-0.807	-0.667
	家长反馈问题未及时处理，家校沟通滞后	4.709	4.103	-0.606	
	“24 小时内回应”未满足	4.913	4.205	-0.708	
	课程临时取消未及时通知，浪费时间	4.608	4.002	-0.606	
	机构电话或咨询常无人响应	4.511	3.905	-0.606	
保证性	部分教师无资格证或非对应专业	4.815	3.507	-1.308	-0.955
	教师课堂把控弱，无法引导学生注意力	4.507	4.002	-0.505	
	机构收费后违约，退费难	4.9	3.4	-1.5	
	教师对教材大纲和考试重点把握不准	4.412	3.905	-0.507	
移情性	课程设计未考虑学生差异	4.711	4.105	-0.606	-0.565
	教师未理解家长对孩子的担忧	4.608	4.002	-0.606	
	未根据学生短板提供专项辅导	4.513	3.905	-0.608	
	课程时间与家长接送、校内作业冲突频繁	4.3	3.8	-0.5	
	对特殊需求学生缺乏关怀	4.411	3.905	-0.506	

3.2 差距分析与改进建议

通过计算可得，总得分为-0.749，整体服务质量未达期望，

但差距相对可控。从各维度的统计数据能够发现,该机构在服务呈现上存在显著的不均衡现象。其中,有形性(-0.504)与移情性(-0.565)的差距相对轻微,这意味着在教学场所、相关设施等硬件配置,以及个性化服务的提供上,大体上能够契合家长和学生的预期,这些方面是值得继续保持的长处。响应性(-0.667)处于中等差距状态,显示出服务响应的快慢程度虽未出现重大问题,但仍有提升和完善的余地。

服务问题主要聚焦在可靠性(-1.054)与保证性(-0.955)这两个维度。在可靠性方面,“未提前告知就变更课程或更换教师”以及“宣传内容夸大且未落实”的情况,直接削弱了家长对机构的信赖;保证性方面,“教师专业资质欠缺”和“退

费过程繁琐困难”这两个突出问题,若不能及时处理,很可能让差距进一步拉大,进而对机构的声誉造成负面影响。

对此,建议优先围绕核心问题采取改进措施:在可靠性维度,需要构建严格的课程变动通知制度,提前72小时以书面形式向家长告知相关情况并阐明缘由,同时对宣传内容进行全面梳理,保证所有承诺都能切实兑现;保证性维度应强化对教师资质的审核工作,公开教师的学历背景和教学资质信息,简化退费环节,设立24小时退费响应平台。针对响应性,可以通过增加客服人员的轮班次数来加快回复速度,以维持并提高现有的服务效率。而有形性和移情性则需要持续监测,在保持当前水平的前提下,依据用户的反馈意见进行适当调整。

参考文献:

- [1] 邹萍.提升服务质量是机构生存与发展之本[J].上海质量,2016,(12):66-67.
- [2] 张琼.中小学校外辅导机构的问题及对策研究[D].南京师范大学,2013.
- [3] 任翠英.中小生校外教育研究[D].华东师范大学,2018,45-52.
- [4] 陈克乐,唐琳玲,义君,等.论新时代校外教育的基本特征与发展趋势[J].教育科学论坛,2019,(32):15-17.
- [5] 代蕊华,仰丙灿.国外校外培训机构治理:现状、经验、问题及其启示[J].教师教育研究,2017,29(05):101-108.