

基于SERVQUAL量表建立药店O2O平台服务质量评价模型

张歆衍^{1*}, 吴虹^{1#}, 陈永法², 孙亮亮¹, 王伟¹(1.安徽中医药大学药学院, 合肥 230012; 2.中国药科大学国际医药商学院, 南京 211198)

中图分类号 R95 文献标志码 A 文章编号 1001-0408(2016)07-1005-04

DOI 10.6039/j.issn.1001-0408.2016.07.43

摘要 目的:建立药店线上到线下(O2O)平台服务质量评价模型,为平台经营者提高服务质量提供参考。方法:运用SERVQUAL量表,结合我国药店O2O平台的发展现状,分析其服务在可靠性、安全性等方面的内涵,归纳出药店O2O平台服务质量的初级评价指标;在此基础上设计专家访谈问卷,根据问卷结果对各项指标进行修改和赋权,构建出药店O2O平台服务质量评价模型,并对模型指标的信度和效度进行验证。结果与结论:根据对药店O2O平台服务质量在SERVQUAL量表各维度的内涵分析和专家访谈结果,构建出包括可靠性、安全性等5项一级指标及平台药店数量、药店资质展示、药店类型等18项二级指标在内的药店O2O平台服务质量评价模型。经模型指标信度和效度验证结果表明,该模型构建合理,能为平台经营者提高服务质量提供参考。建议后续研究充分考虑我国消费者的行为习惯、个人偏好等因素,构建出更合适我国药店O2O平台服务质量的评价模型。**关键词** O2O平台;药店;SERVQUAL量表;服务质量

Establishment of Evaluation Model of O2O Platform Service Quality Based on SERVQUAL Scale

ZHANG Xinyan¹, WU Hong¹, CHEN Yongfa², SUN Liangliang¹, WANG Wei¹(1.School of Pharmacy, Anhui University of Chinese Medicine, Hefei 230012, China; 2.School of International Pharmaceutical Business, China Pharmaceutical University, Nanjing 211198, China)

ABSTRACT OBJECTIVE: To establish a pharmacy online to offline (O2O) platform service quality evaluation model, and to provide reference for platform operators to improve the service quality. METHODS: Using SERVQUAL scale, combining the situation of pharmacy O2O platform development in China, the reliability, safety and aspects of O2O platform were analyzed to sum up primary evaluation index of pharmacy O2O platform service quality. Based on this, the expert interviews questionnaire was designed. According to the questionnaire results, indicators were modified and empowered to construct the pharmacy O2O platform service quality evaluation model; the reliability and validity of model were validated. RESULTS & CONCLUSIONS: According to the connotations of each dimension analysis in the SERVQUAL scale and expert interview results of pharmacy O2O platform service quality, pharmacy O2O platform service quality evaluation model is constructed, including five indicators as "reliability" "security", and 18 secondary indexes as the "number of platform pharmacy" "pharmacy qualification show" "pharmacy type". The results of model index reliability and validity verification show that model construction is reasonable and can provide reference for platform operators improving service quality. Follow-up research should give full consideration to the Chinese consumer behavior habits, personal preferences and other factors to build more suitable pharmacy O2O platform service quality evaluation model in China.

KEYWORDS O2O platform; Pharmacy; SERVQUAL scale; Service quality

近年来,在互联网和移动互联网高速发展的推动下,网络零售业的繁荣对我国传统零售业造成了巨大影响^[1],加之国家鼓励互联网创业政策的推动,一种全新的药品销售模式——药店线上到线下(Online to offline, O2O)平台应运而生。药店O2O平台基于智能手机终端和移动互联网,利用位置服务技术以“就近、就快、服务至上”的原则^[2],将网上药店与实体药店相结合^[3],通过整合实体药店信息,在线上提供药店、药品信息以及相关的服务来吸引消费者,从而达到促进销售的目的。可见,O2O平台运作的成功与否,与其提供的服务质量息息相关。本文拟采用理论结合实证的研究方法,运用SERVQUAL

*硕士研究生。研究方向:药事管理与法规。电话:0551-68129166。E-mail:331694364@qq.com

#通信作者:教授,硕士生导师,博士。研究方向:中药药效物质分析。电话:0551-68129166。E-mail:wuhongprof@aliyun.com

量表,结合我国药店O2O平台的发展现状,分析药店O2O平台服务在可靠性、响应性、安全性、移情性与有形性5个维度的内涵,归纳出药店O2O平台服务质量评价指标;同时,在前期研究的基础上设计专家访谈问卷,根据问卷结果对指标进行修改和赋权,最终构建出药店O2O平台服务质量评价模型,并对模型指标的信度和效度进行验证,以期对药店O2O平台服务质量研究提供借鉴,为平台管理者提高服务质量提供参考。

1 SERVQUAL量表与专家访谈法

1.1 SERVQUAL量表

SERVQUAL量表是20世纪80年代末由美国市场营销学家帕拉休拉曼(Parasuraman A)、来特汉毛尔(Zeithm VA)和白瑞(Berry LL)依据全面质量管理理论在服务行业中提出的一种新的服务质量评价体系^[4]。目前,SERVQUAL量表广泛应用于服务业,用以理解目标客户的服务需求和感知,并为企业

提供一套管理和度量服务质量的方法。SERVQUAL量表将顾客感知的服务归纳为可靠性、响应性、安全性、移情性和有形性5个维度:(1)可靠性,指提供服务方能够及时、可靠地为接受服务方提供承诺的服务;(2)响应性,指在接受服务方的要求下,提供服务方能够迅速作出反应并为其提供帮助、解决问题,也包括回答关于服务内容的咨询和解决顾客的投诉等;(3)安全性,也称为保证性,是指提供服务方通过良好的服务态度和专业水平获得接受服务方的信任,从而建立安全感;(4)移情性,指提供服务方站在接受服务方的角度思考问题,深刻体会顾客的感受,以顾客为中心为其提供个性化服务;(5)有形性,指提供服务方在提供服务的过程中,能够被接受服务方感知到的服务设施设备,包括服务场所的布置、服务设备的易用性以及服务人员的着装等。笔者结合药店O2O平台的优势与特点,分析药店O2O平台服务在SERVQUAL量表中的可靠性、响应性、安全性、移情性与有形性5个维度的内涵,并在此基础上归纳出包括可靠性、响应性等5项一级指标以及平台药店数量、平台药店资质展示等21项二级指标在内的药店O2O平台服务质量的初级评价指标体系。

1.2 专家访谈法

专家访谈法又称专家晤谈法,是指通过研究者与被调查对象面对面地交谈来了解受访人的心理和行为的研究方法。访谈法收集信息资料是通过研究者与被调查对象面对面直接交谈方式实现的,具有较好的灵活性和适应性,广泛适用于教育调查、求职、咨询等,既有事实的调查,也有意见的征询,更多用于个性、个别化研究。笔者从国内第一家药店O2O平台公司“掌上药店”和第一家由网上药店转型为药店O2O平台的健一网邀请了27位具有1年以上药店O2O平台工作经验的专家,最终有20名专家接受了访谈,其中包括平台管理者2名、运营者6名、市场推广人员5名、药师3名以及技术人员4名。参与访谈的各岗位专家人数比例大致与公司中各岗位人数比例相同。专家们就前期归纳平台药店数量、平台药店资质展示等21项药店O2O平台服务质量的初级评价指标设计调查问卷,邀请专家填写并面对面征询意见。调查时间为2015年10月12—19日,最终确定药店O2O评价模型中各项指标及其权重。

2 我国药店O2O平台的发展现状

2.1 药店O2O平台的发展情况

自2011年以来,我国政府一直鼓励医药流通行业创新发展模式,进行产业结构调整^[5];2013年,是药店的O2O元年^[6],随着网上药店政策的逐步明朗,很多大型医药连锁企业如海王星辰、金象网等已不再满足于在线上单纯销售药品,纷纷采取实体药店为线上用户进行配送的销售模式,即O2O模式;2014年,药店O2O平台出现,平台上所展示的药店不分单体与连锁,不分地域,均致力于让用户更加便捷地购买药品;2015年3月,国务院总理李克强提出“制定‘互联网+’行动计划”,移动医疗相关产业发展如日中天。目前,市场上医药O2O平台已多达200多个,与此同时,掌上药店等早期创立的药店O2O平台发展日渐成熟,药店O2O平台的发展备受关注。

2.2 药店O2O平台存在的问题

目前,我国药店O2O平台仍处于初级发展阶段^[7],还存在一些问题,主要表现在两个方面:一是药店O2O平台产品同质化现象严重。平台功能重合度高,大多主打“短时间送达”服

务,平台的操作方式和页面设计也大同小异,极少有平台开发出差异化服务,市场区分度低,很难让用户记住自己。二是各个药店O2O平台服务质量良莠不齐,亟待提升。当前,很多药品O2O平台在线药师人数少、回答问题慢、缺乏专业培训,不能很好地为消费者提供合理的用药建议;药品送达时间超出承诺时间,或是将药品配送服务外包给第三方快递公司之后就放手不管等,影响了消费者的购药体验,无法留住消费者。

3 药店O2O平台服务质量评价内容

3.1 药店O2O平台服务的可靠性

药店O2O平台利用智能手机终端,依靠移动互联网和全球定位系统确定用户以及药店的位置,为用户匹配距离最近的药店。平台应做到无论消费者在何地都能搜索到附近的药店,并能在药店页面查看到完整的经营信息,给消费者一种可靠的服务体验。大致来说需要体现以下方面内容:平台上所展示的药店数量是否能满足各地消费者的需求;平台上所展示的线下药店是否真实,包括药店《药品经营质量管理规范》(GSP)证书与经营许可证的展示、药店是否来自大型药品零售连锁经营企业、平台展示的药店经营信息(如是否24小时营业以及能否使用医保支付等)是否无误、药店所配备的药师是否为执业药师、药店在线展示的药品库存和价格是否真实等。

3.2 药店O2O平台服务的响应性

药店O2O平台是一种新生的药品销售模式,很多消费者对平台的功能了解有限,常出现如怎样找到药品、怎样购买药品等问题,平台设置客服的目的就在于为消费者解决类似问题,因此平台的客服服务显得尤为重要。药店O2O平台服务的响应性,主要体现在平台客服的服务水平和服务技巧上。平台客服应及时为消费者解决问题、尽量满足消费者的需求、为不了解平台的消费者作详细解答、积极妥善地处理消费者的投诉等。

3.3 药店O2O平台服务的安全性

药店O2O平台的在线药师服务是其最核心的服务之一。平台药师在咨询中的每一句话都影响着消费者的购药选择,药店O2O平台服务的安全性体现在平台的在线药师服务上,包括平台药师应持执业药师证上岗^[8]、服务过程中意思的表达要注意消费者的感受、在为消费者提供用药咨询时不能直接根据消费者的病情描述作出诊断、要为消费者提供合理用药的建议并提醒消费者用药时的注意事项、在为消费者推荐药品时不得有推销药品的行为等。

3.4 药店O2O平台服务的移情性

药店O2O平台依靠药店与药品相关的服务,将线下药店推荐给线上用户,又将线上用户引向实体药店。平台经营者应树立“以消费者的感受为中心”的经营理念,并将其传达给每位员工。药店O2O平台服务的移情性,体现在平台根据消费者的需求为其提供便捷的工具,如每天定时提醒消费者服药的提醒功能、运用疾病数据库引导消费者根据病情为自己作简单诊断的功能、通过分析消费者的购买和用药行为为其建立个性化健康档案的健康履历功能、定期向消费者介绍其关心的疾病常识的健康咨询功能等。

3.5 药店O2O平台服务的有形性

药店O2O平台服务的有形性是指消费者在使用平台时最先感知到的服务,包括平台应用过程中的易用性和流畅度是否能满足不同年龄用户的需求、平台页面设计是否美观、搜索

药店和药品功能是否完善、消费者位置定位是否准确等。

4 药店 O2O 平台服务质量评价体系的建立

4.1 药店 O2O 平台服务质量的初级评价模型

笔者在研究我国药店 O2O 平台发展现状的基础上,分析药店 O2O 平台服务质量在 SERVQUAL 量表服务质量 5 个维度中的内涵,归纳出包括 5 项一级指标和 21 项二级指标的药店 O2O 平台服务质量的初级评价指标体系,以此建立药店 O2O 平台服务质量的初级评价模型,相关指标见表 1(注:表中未体现可靠性指标中的“平台药店的药师展示”、安全性指标中的“在线药师资质展示”与移情性指标中的“用药提醒功能”这 3 项二级指标)。

表 1 药店 O2O 平台服务质量的评价模型指标与权重

Tab 1 Service quality evaluation model index and weight of pharmacy O2O platform

一级指标	二级指标	专家评分	平均分	方差	权重, %
可靠性	平台药店的数量	83	4.15	0.81	5.32
	平台药店的资质展示(GSP 认证证书和经营许可证)	92	4.60	0.75	5.89
	平台药店的类型(连锁或者单体)	72	3.60	0.88	4.61
	平台药店的运营信息展示(医保药店、营业时间等信息是否完整)	91	4.55	0.69	5.83
响应性	平台药店的商品库存和价格展示(真实性)	93	4.65	0.59	5.96
	平台客服的回复速度	89	4.45	0.69	5.70
	平台客服的服务态度	96	4.80	0.41	6.15
安全性	平台客服的服务水平	87	4.35	0.75	5.57
	在线药师提供用药指导的准确性	81	4.05	0.89	4.87
	在线药师话术使用的专业性(话术使用无歧义)	74	3.70	0.80	4.74
移情性	在线药师服务时是否涉及推销行为	76	3.80	0.83	4.87
	疾病自诊功能	97	4.85	0.49	6.21
	个性健康档案	91	4.55	0.69	5.83
有形性	健康资讯	77	3.85	0.75	4.93
	平台功能的易用性	91	4.55	0.60	5.83
	产品使用的流畅性	95	4.75	0.44	6.09
	页面设计的美观度	88	4.40	0.60	5.64
	产品功能的完善程度	93	4.65	0.67	5.96

4.2 专家访谈法确定指标权重

4.2.1 专家访谈数据处理 在访谈过程中,笔者首先采取问卷调查的方式,邀请专家根据自己的工作经验以及对指标的判断,对各项指标的重要程度进行打分,分值范围为 1~5 分。5 分:非常重要,表示该指标是整个体系必须考虑的因素;4 分:重要,表示如果缺少该指标会对整个体系造成缺陷;3 分:应该考虑,表示该指标应该考虑包括在体系之内;2 分:不重要,表示该指标对整个体系来说可有可无;1 分:不必考虑,表示该指标应该从体系中删除。然后,对返回的问卷结果进行统计分析,并再次征询专家意见,将平均分低于 3 分及方差大于 1 的 3 项指标去除,并计算出各项指标在评价中的权重。

4.2.2 专家访谈结果 在访谈中,各位专家结合自身工作经验及对药店 O2O 平台的理解,对模型中的指标提出建议。(1) 赞同研究的必要性。首先,专家们就“药店 O2O 平台要靠服务取胜”的观点达成了共识;其次,对于模型中确定的指标,专家们认为基本涵盖了药店 O2O 平台服务质量的评价内容,符合目前该行业的发展态势;最后,专家们表示本研究能够较好地平台经营者提高服务质量提供依据,也能为平台服务质量的实际评价提供支持。(2) 对指标的修改建议。①用“专业性”替代一级指标中的“安全性”。专家认为, SERVQUAL 量表中的“安全性”以平台药师的服务质量体现,药师的主要职责是

通过专业服务为消费者提供用药建议以确保药品的安全性得到体现,用“专业性”替代“安全性”更能体现该指标的内涵。这一建议可在后续研究中采纳,本研究结果(见表 1)还是以“安全性”表达。②剔除“平台药店的药师展示”“在线药师的资质展示”及“用药提醒功能”3 项指标。专家对最初提出的 21 项指标进行了认真考虑和取舍,保留了 18 项最常用的及最能体现平台服务质量的指标。剔除“平台药店的药师展示”指标的原因,是用户关注得较多的是平台上进行在线咨询的药师,药师药师业绩与销售量挂钩,用户对其不信任,若是以平台是否展示药师药师为评价平台服务质量的指标,可能与平台为用户提供与销售无关的专业服务的初衷相悖;剔除“在线药师资质展示”指标,是因为药师的资质审核应该在平台内部完成,主要依靠相关证件证书体现,涉及药师的隐私;剔除“用药提醒功能”这一指标,是因为每日定时提醒消费者用药,实际上是一个简单的闹钟功能,通过手机自带的功能就可实现。药店 O2O 平台服务质量评价模型指标与权重见表 1。

5 药店 O2O 平台服务质量评价模型的验证

为了验证药店 O2O 平台服务质量评价模型的合理性,笔者对前期研究得出的药店 O2O 平台服务质量评价模型指标进行了信度和效度检验。

5.1 指标信度的检验

信度(Reliability)即指标的稳定性,是指在问卷调查中,采用同样的调查方法对同一对象重复测量时所得结果的一致性程度^[9]。笔者利用克伦巴赫系数(Cronbach)法测量药店 O2O 平台服务质量评价模型各维度指标的信度,其公式为: $\alpha = [n / (n - 1)] \times (1 - \sum_{i=1}^{n-1} S_i^2 / ST^2)$ 。其中, n 为量表中的总指标数, S_i^2 为第 i 项指标得分的组内方差, ST^2 为全部指标总得分的方差。 α 系数值越高,指标的信度则越高,当 α 系数值介于 0.700 0~0.800 0 时,表明指标的信度相当高,指标设置合理^[10]。笔者将本次研究得出的药店 O2O 平台服务质量评价模型中 5 个维度共计 18 个指标的专家访谈问卷得分进行处理,得出 5 个维度 α 系数值,详见表 2。

表 2 各维度信度系数

Tab 2 Reliability coefficient of each dimension

维度	α 系数
可靠性	0.692 1
响应性	0.742 9
安全性	0.757 4
移情性	0.763 8
有形性	0.778 3

从表 2 可以看出,除“可靠性”维度的 α 系数为 0.692 1 外,其余各维度的总体信度都大于 0.700 0,说明药店 O2O 平台服务质量评价模型中各维度指标的信度较高。

5.2 指标效度的检验

效度(Validity)即有效性,是指某种测验或量表能够准确反映所考察内容的程度。测量结果与考察的内容越吻合,则效度越高;反之,则效度越低。笔者通过分析药店 O2O 平台服务质量评价模型中的指标内容效度和表面效度,以确定整体模型指标的效度。

内容效度是指指标所能反映需测量问题的程度。本研究得出药店 O2O 平台服务质量评价模型的提出依据,是在服务业和学术界都被广泛利用的 SERVQUAL 量表,结合了我国药

店 O2O 平台发展的特点,针对性较强,能够较好地反映药店 O2O 平台服务质量的真实情况,因此指标的内容效度较好。表面效度是指评价指标在被调查者的主观认识上觉得有效的程度,即被调查者是否认为测量到了所要测量的事物。本研究通过采用问卷调查与专家访谈的方式,收集相关专家对 O2O 平台服务质量评价指标的意见。专家们认为评价模型中的指标较全面地包含了药店 O2O 平台服务质量的诸多方面,具有一定的现实意义,说明模型中指标的表面效度较好。

通过对药店 O2O 平台服务质量评价模型指标的信度和效度分析可知,指标的信度较高,模型构建合理;指标的效度较好,模型能够较为全面地评价药店 O2O 服务质量的真实水平。

6 结语

药店 O2O 平台是近两年新兴的药品销售方式,目前相关研究较少。本研究着眼于药店 O2O 平台的服务质量,利用理论结合实证的研究方法,构建出药店 O2O 平台服务质量的评价模型,以期为平台经营者提高平台服务质量提供依据,也为今后的研究提供参考。

需要指出的是,随着各行业的发展,SERVQUAL 量表中的可靠性、响应性、安全性、移情性与有形性 5 个维度可能并不能完全将每个行业的服务质量表达清楚^[11]。本研究直接运用 SERVQUAL 量表,分析药店 O2O 平台服务质量在量表 5 个维度中的内涵,据此设计调查问卷进行专家访谈,研究结果可能存在一定的局限性,因此下一步还需对药店 O2O 平台服务质量的评价模型作进一步完善。

服务质量是一种衡量企业的服务水平能否满足消费者期望程度的工具。药店 O2O 平台将逐渐成为药品销售的新趋势,在激烈的竞争中,平台的服务质量对平台运作的成功与否起到决定性作用,服务质量评价显得尤为重要。希望后续研究能在借鉴 SERVQUAL 量表服务质量 5 个维度的基础上,充分考虑我国消费者的行为习惯、个人偏好等因素,以调整服务

质量的评价维度,构建出更合适我国药店 O2O 平台服务质量的评价模型。

参考文献

- [1] 程芷依.我国传统零售业向 O2O 模式转型升级研究[D].哈尔滨:哈尔滨商业大学,2015.
- [2] 杨金勇.“连锁经营、电子商务、移动互联网”三位一体的 O2O 模式研究[J].武汉工程职业技术学院学报,2013,25(2):51.
- [3] 张磊,邢花,吴洋.医药电子商务 O2O 模式初探[J].上海医药,2013,34(11):47.
- [4] Parasuraman A, Zeithaml VA, Berry LL. SERVQUAL: a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality[J]. *J Retailing*, 1988, 64(1):12.
- [5] 商务部.全国药品流通行业发展规划纲要:2011—2015 [EB/OL]. (2011-05-05) [2015-11-01].<http://www.mofcom.gov.cn/aarticle/ae/ai/201105/20110507534948.html>.
- [6] 张勇.医药市场 O2O 的四大模式[N].医药观察家报,2014-06-23(第 412 期).
- [7] 张勇.解码药店 O2O[J].中国药店,2014(6):44.
- [8] 贡庆,李文思,王莹雯.对我国网上药店药学服务的研究[J].中国药房,2013,24(9):859.
- [9] 蒋小花,沈卓之,张楠楠,等.问卷的信度和效度分析[J].现代预防医学,2010,37(3):429.
- [10] 温忠麟,叶宝娟.测验信度估计:从 α 系数到内部一致性信度[J].心理学报,2011,43(7):821.
- [11] 徐青青.连锁超市服务质量测评研究[D].宁波:宁波大学,2010.

(收稿日期:2015-11-06 修回日期:2016-01-20)

(编辑:杨小军)

国务院食品安全办主任毕井泉赴广东督查调研春节期间食品安全保障工作

本刊讯 为贯彻落实习近平总书记对食品安全工作的重要指示和李克强总理的批示要求,按照国务院食品安全委员会第三次全体会议部署安排,2月1—2日,国务院食品安全办主任、国家食品药品监督管理总局局长毕井泉带队赴广东督查调研春节期间食品安全保障工作。

中共中央政治局委员、广东省委书记胡春华,省长朱小丹以及深圳市委市政府主要领导分别会见了毕井泉一行。胡春华指出,广东是食品药品生产消费大省,必须高度重视食品药品安全监管工作,深入贯彻落实习近平总书记“四个最严”的要求,时刻绷紧食品药品安全这根弦,进一步健全严格的监管机制,加大检查力度,坚决打击违法行为,切实保障广大人民群众饮食用药安全。毕井泉肯定了广东省食品药品监管工作取得的成效,对省委省政府给予食品药品监管工作的重视、关心、支持表示感谢。希望广东进一步发挥改革开放排头兵作用,在贯彻落实习近平总书记、李克强总理关于食品安全工作的重要指示批示和国务院食品安全委员会第三次全体会议精神,在落实“四个最严”、完善统一权威食品药品监管体制机制、强化专业化监管等方面走在全国前列。

毕井泉深入深圳市最大的海吉星农产品批发市场、检测实验室、食品超市、基层监管所实地督查调研食品安全管理工作。他详细了解蔬菜、水果、肉禽、水产品等节令食品的农兽

药残留抽检和安全状况、不合格产品处置、质量安全追溯等情况,仔细检查现制现售食品、冰鲜食品、婴幼儿配方乳粉等经营管理规范,现场查看食品快检情况公示、进货查验记录等管理规定落实情况。要求商家遵守新《食品安全法》有关规定,自觉履行食品安全主体责任,加大节令食品抽检频次,严格落实质量安全管理措施,发现问题及时处置、及时公告,严防不合格食品流入市场、流向餐桌。在海吉星驻场检测实验室,毕井泉向实验室工作人员详细询问食品安全标准执行情况,鼓励检测机构瞄准高标准检测,引领生产企业采用高标准生产,创造品牌,扩大市场,提高供给质量,拉动新的需求。

督查期间,毕井泉主持召开药品企业和临床机构座谈会,听取对药品审评审批制度改革、药物临床试验数据检查工作的意见建议。他指出,药品审评审批制度改革、药物临床试验数据核查工作,中央领导同志关心、社会各界广泛支持,对于提高中国制造药品质量、净化药物研发生态环境十分重要。企业是食品药品研发、生产的主体,要切实承担起保障质量安全的主体责任,承担起建立质量安全追溯体系的主体责任。他强调,任何政策措施的制订,都要充分考虑经济性、有效性、公平性、合法性,充分听取各方面意见,取得监管对象的理解、配合和支持。