

服務型社會 的來臨

The Coming of Service-oriented Society

孫希有_著



图书馆

典的產業劃分標準；披露你取得成功的秘笈；
產力要素的新變數；揭示社會發展的新動因

H·EDU

教育通論系列

服務型社會 的來臨

*The Coming of
Service-oriented Society*

孫希有 著

高等教育出版

國家圖書館出版品預行編目資料

服務型社會的來臨／孫希有著；初版．-- 臺北市：
高等教育, 2011. 05
面；公分

ISBN 978-986-266-020-1 (平裝)

1. 社會變遷 2. 社會發展

541.4

100005337

服務型社會的來臨

The Coming of Service-oriented Society

作 者 孫希有
出 版 高等教育文化事業有限公司
地 址 台北市100館前路12號10樓
電 話 (02)2388-5899
傳 真 (02)2388-6600
郵 撥 18814763高等教育文化事業有限公司
登 記 證 局版北市業字第390號

總 經 銷 智勝文化事業有限公司
傳 真 (02)2389-2500

出版日期 2011年5月初版
定 價 280元
ISBN 978-986-266-020-1
網址：www.edubook.com.tw

本書之文字、圖形、設計均係著作權所有，若有抄襲、模仿、冒用情事，依法追究。
如有缺頁、破損、裝訂錯誤，請寄回本公司調換。

推薦序

推陳出新是社會運行的主要方式。社會之所以不斷地變化與發展，往往是由於在它內部出現了新的動力要素。及時發現這些要素，觀察它們在社會發展中的作用過程，判斷在這個過程中是否會出現新的社會類型，是對研究者的理論勇氣的一種考驗。擺在我案頭的這部《服務型社會的來臨》書稿，提出以「服務型社會」這個概念表達自己對當代社會變遷的理解，無疑是一個大膽的嘗試。

看到這個書名，自然會聯想到丹尼爾·貝爾的《後工業社會的來臨》。那麼，「服務型社會」與「後工業社會」是一種什麼樣的關係？是不是屬於後工業社會之後新的社會類型？兩者是不是展現出一種時間上的先後相承關係？提出「服務型社會」這個概念，能否概括「工業社會」、「後工業社會」這些概念難以涵蓋的新現象和難以解答的新問題，亦即「服務型社會」在何種程度上揭示了當代社會變遷的新特徵？這是我們做為讀者想要追問的，也是作者應該明確回答的。

在該書作者看來，「服務型社會」的出現並不意味著「後工業社會」的終結，也不意味著是以服務業為主導的社會，它並不必然產生於「後工業社會」之中，它同樣可以出現在工業社會裡（也可能只出現某些徵兆），因而它與「後工業社會」就不是一種前後相繼的時間

序列關係。在「服務型社會」裡，各個行業及部門，生產與消費、經營與管理都是以服務為理念、以服務為手段、以服務為目的。在這樣的社會裡，服務不僅普遍性地存在於服務行業，而且也存在於生產領域以及日常生活領域，使得服務成為引領社會潮流的標準。在這裡，現有的各個產業都成為服務的一部分，人們的生產與生活都離不開服務，也都體現為服務，並以服務表現了自己的存在。於是，服務構成了經濟增長與發展的動力，由此成為這種社會類型的核心要素。

「服務型社會」是一種以「服務」為主要特徵的社會，它不是「社會型態理論」意義上的一種新的社會型態（一種社會型態可以構成一個歷史時代），而且並不意味著人類社會的發展將從原有的社會型態轉變到服務型社會的型態。它只是現代社會發展過程中出現的新特徵，以及以這種新特徵為標誌的社會類型。正如「網路社會」、「資訊社會」及「消費社會」等概念一樣，都是指具有某種特徵的社會，這些特徵可以同時出現，也可以相繼出現，但它們並不是與「社會型態」同一層次的概念。

作者敏銳地注意到，在現代社會的某些方面、某些領域、某些階段出現了服務型社會的曙光。而這個「曙光」，可能會改變我們的生活習慣以及思維方式。作者把服務型社會當做一種新的社會類型，並以此去解釋當代社會發展的新情況、新問題，這無疑是提供了一種觀察當代社會發展的新視野，對於我們豐富已有的社會類型理論具有啟迪意義。

作者是我的學生，在師生相處的歲月裡，希有給我的印象是追求上進、勤於思考。他既是一位勤奮的學者，也是一位在政府部門從事實際工作的幹部。做為學生，他能利用自己所能利用的時間和條件，閱讀我所推薦的書目，擴大自己的知識面，努力提升自己，形成認識社會、理解社會的理論視野；同時，他能結合自己份內的工作，關注世界上一些發達國家或地區產業發展的新特點與新趨勢，如代工的興

起、服務外包的普遍化、物聯網的形成等，進而思考新興產業發展的實質，探索推動產業發展的新因素，把它們歸結為「服務」。他認為，隨著生產力的發展以及生產方式的變革，服務愈來愈成為社會運行與發展的重要手段與形式，成為現有的農業、製造業、服務業等各種產業的基礎與核心。服務改變著現有三大產業發展與推動模式，由此成為社會生產力諸要素中的「重要變數」與「獨立要素」，使得如今的農業、製造業與服務業愈來愈變成「服務型農業」、「服務型製造業」，以及「服務型服務業」。因此，這樣的社會類型可以稱之為「服務型社會」。

在該書的寫作過程中，希有數次利用來北京出差的機會與我討論和交流，但該書的重要觀點或者真知灼見，是他獨立鑽研的結果。書稿完成以後，他又能吸取其他老師的建議，及時加以補充與完善，展現了作者勤於學習、勇於探索的品格。

當然，做為一種探索性的新作，書中有些地方還需要認真斟酌，例如：如何從個案分析上升到普遍性、規律性的認識，這不僅需要案例本身的典型性和客觀性，同時也需要論證的科學性和嚴密性；又如：「服務型社會」、「工業社會」及「後工業社會」的對話還可以進一步深入開展等。但是，這些缺憾都無法掩蓋本書的創新銳氣。在此，也祝希有更上一層樓！

景天魁

2010年8月29日於北京昌運宮

前言

當今社會，出現了愈來愈多與以往社會不同的景象，例如：沒有工廠的製造業、有生產行為而沒有自己「產品」的工廠、有零售商業品牌而沒有自己採購行為的商店、虛擬產品的廣泛銷售及使用、產品品質不完全決定經營成敗等，這些現象徹底打破了傳統的產業發展、成功的概念。服務做為一種新的生產力與生產方式，已經愈來愈成為社會運行與社會發展的思維及工具。而做為公共權利部門或政府機構，不論是社會對其提出的要求，還是其應對社會提供的管理及公共品，服務意識的存在、服務工具的設計、服務產品的提供無疑愈來愈顯示其生死攸關的核心作用。離開服務的公共權利機構不可能得到公眾的認可，也就不可能取得成功，政權、社會更不可能穩固。因此，服務能力、服務方式構成了社會發展的重要動因，我們為此把推動當今社會發展的動力要素稱之為服務，認為服務已經成為一種社會生產力，成為生產力與生產方式中的獨立要素，成為吸收科學技術成果的重要載體，成為農業、製造業及服務業的基礎與核心，成為各個產業的核心，進而貫穿於所有產業結構類型之中。服務統攝了整個農業、製造業及服務業，進而統攝了整個經濟，服務改變著傳統三次產業的發展和推動模式，由此也改變著三次產業的結構模式。服務因此成為整個社會生產力諸要素中的「獨立要素」與「重要變數」，使得如今

的農業、製造業與服務業愈來愈變成「服務型農業」、「服務型製造業」、「服務型服務業」。我們可以毫不誇張地說，今天，不論是第一產業、第二產業、第三產業，還是一些新興的產業、企業，所有經濟及經濟活動都已經服務行為化了，而全社會政府功能的服務強調，更使得當今的社會籠罩於全方位、全視野的服務氛圍之中。為此，我們把這樣的社會類型稱之為「服務型社會」。

服務型社會是指所有部門或行業，所有生產與消費的運行、管理與經營等均以服務為理念、以服務為手段、以服務為形式、以服務為目的，方能取得成功的這樣一種社會類型。在這樣的社會裡，服務不僅普遍性地存在於生產領域，而且日益廣泛地存在於社會生活領域，使得服務成為引領這種社會類型的標準，服務成為這種社會類型存在與發展的基礎，並由此引發社會結構的變遷、文化價值觀念的轉變。

在服務型社會裡，服務做為一種獨立的生產方式和生產力，將打破當今流行的產業劃分方式。傳統意義上的農業已經失去了獨立性，單純的農業已經不復存在，農業服從於服務的需要，種植業者必須按照需求者確定自己的種植品種和數量，達到需要者及其他經營者的要求，很大程度上，農業已經成為製造業和服務業中的一個鏈條與有機組成部分，農業的核心不再是耕作而轉變成為社會提供有針對性、有價值的服務。而傳統意義上的工業，在服務型社會裡同樣也失去了自身存在的獨立性。原來那種從原材料採購、加工製造，甚至一個基本的零組件都在一個產品生產主體內部製造的運作方式已經不復存在，取而代之的是，分散採購、集中組合，或者委託採購、委託製造以及委託銷售，這種製造方式已然成為當今社會的主流生產型態。加工貿易現象的出現，更是很難從形式上判別它是屬於製造業範疇還是服務貿易業範疇。從目標及任務上看，製造業不再只是為了生產大量而廉價的勞動產品，更多是為了不同的主體的不同需求、為了不同的客戶提供不同型態的個性化產品。至於傳統意義上的服務業，同樣也日益

改變著自身的存在型態，出現了服務業經營者在為他人服務的同時，本身也在接受他人為其提供服務的現象。服務業內容、服務業經營方式等都在不斷地發生變異，而服務在服務業當中已經不再是產業描述，而是工作手段、行為標準。

總之，在服務型社會裡，生產和服務、服務和消費、生產與消費、服務與服務不僅連接在一起，而且每一個環節都有服務的元素蘊含於其中，服務構成了經濟增長與經濟發展的動力，服務由此成為這種社會類型的核心要素。

綜上所述，在服務型社會裡，服務是推動經濟社會發展的直接動力、工作手段、價值目標。社會的發展動力需要服務、社會的發展過程需要服務、社會的發展結果需要服務，服務已成為社會一切社會運行的標準。因此，我們可以說：做為一種社會類型的服務型社會，將會對人類業已存在的「工業社會」以及「後工業社會」類型形成一種超越，凸顯出服務型社會與其他社會型態的不同之處。

目錄

Contents

推薦序

前言

導論 001

第一章 服務是新型社會發展的動力 011

第一節 服務與社會結構的內涵 012

第二節 服務與社會結構的變遷 023

第三節 服務成為社會結構變遷的動力 030

第二章 服務型社會的內涵 039

第一節 服務型社會的產生 040

第二節 服務型社會的基本內涵 052

第三節 服務型社會的特徵 070

第三章 服務型社會的結構 087

第一節 服務型社會結構的新情況 088

第二節 服務型社會的經濟結構 104

第三節 服務型社會的非經濟結構 114

第四章 服務型社會的運行 121

第一節 以服務的方式運行經濟 122

第二節 以服務的方式運行社會 133

第三節 以服務的方式運行政治 147

第五章 服務型社會對工業社會的超越 161

第一節 工業社會中的服務 162

第二節 後工業社會中的服務 175

第三節 服務型社會的超越性 186

參考文獻 197

生命·精神（代後記） 201

導論

迄今為止的社會發展顯示，做為一種與自然相對的存在形式，人類社會進行著一種類似於加速度運動的發展方式，從而使得人類的社會行動有別於自然界中的任何一個物種，人類也就由此成為超越於任何一個物種的社會性存在物，成為自然與社會的主體。

從人類歷史所經歷的時間性來看，每一個時代的人類所經歷的時間間隔愈來愈短，凸顯出時間的壓縮性。從500萬年前人類起源，距今約250萬年至約1萬年前，人類才進入舊石器時代，而邁進新石器時代的大門則是1.8萬年前的事情。此後，人類以及人類社會的發展速度似乎愈來愈快，例如：距今5000年，人類進入了青銅器時代；距今4000年，則進入了鐵器時代，耕作技術以及由此形成的社會生產力顯著提高，並使得人類逐步邁進農業社會；大約到了17世紀，人類開始邁入工業社會，進入了工業社會時代；1970年代，人類進入到電氣時代；到了1940年代，進入到原子能時代；而僅僅過了50年，人類就進入到了互聯網時代，而物聯網、雲端計算時代的到來，更使得人類社會的發展進入到了全新的概念時代。21世紀的今天，數碼產品的更新換代甚至以月計算，也許用不了多久，人類社會還將出現一個更新的時代以及更新的經濟社會運行動力，產生更新的推動進步與發展的工作手段和標準。

從社會發展所經歷的空間性來看，人類活動的能力愈來愈強，拓展的空間範圍也愈來愈廣，由此也展示出空間的擴展性。早期的人類處於彼此獨立、難以交流的狀態之中，形成了個性鮮明、自成體系、相對獨立的文化模式，產生了具有相對穩定性與獨立性的「器物、經濟、社會、道德、宗教」等規範與文化要素。當然，那時人類社會交往的空間範圍極其有限。隨著社會生產的發展，人類交往的空間範圍日益擴大，人們之間的聯繫逐漸密切，不斷地從單一的民族國家走向世界。今天，現代科學技術，尤其是資訊技術的發展，使得人類日益突破了空間限制，把茫茫宇宙連接成名副其實的地球村、空間站，使得整個社會的生產方式發生了革命性變革。為此，吉登斯曾經說過：

早在1892年，一個評論家就曾寫道，由於現代報紙的作用，某個偏遠鄉村的居民對當時所發生的事件的知曉程度，超過了100年前的一位首相。閱讀某一份報紙的村民自己就同時關心著發生在智利的革命，東非的叢林戰爭和發生在俄國的饑荒。¹

這些充分表明了，人類的活動是一個時間壓縮、空間延伸的過程，人類社會的每一個發展階段所經歷的時間間隔會愈來愈短，每一個發展歷程所拓展的空間範圍也會愈來愈廣。我們可以借用吉登斯的「時空抽離化」範疇加以表達，這種時空抽離化機制的出現，體現出人類社會發展的迅捷性，預示著新的社會類型將不斷地推陳出新。

馬克思認為，人類社會發展所展現出來的這些特質，究其原因就在於生產力與生產關係的矛盾運動和辯證發展，也就是生產方式發生革命性變革使然。在馬克思看來，生產力是最活躍、最革命的因素，

1 【英】安東尼·吉登斯：《現代性的後果》，田禾譯，譯林出版社，2003年版，第13頁。

生產力決定生產關係，有什麼樣的生產力就有什麼樣的生產關係以及與之相適應的上層建築。社會的發展一定是物質生產力發展的結果，物質生產力構成了社會發展的強大動因。當然，馬克思認為，做為「生產能力」與「物質力量」相統一的「生產力」，本身是一個內涵十分豐富的概念，既可以表示「生產工具、勞動對象、勞動者、科學技術」等東西，也可以表示「生產能力」、「生產效率」、「生產資料」、「生產關係」、「勞動者」、「科學技術」，以及「發明創造」等。

因此，生產力的發展內在地決定著生產方式的進步。馬克思說：

組織共同家庭經濟的前提是發展機器，利用自然力和許多其他的生產力，例如自來水、煤氣照明、暖氣裝置等，以及消滅城鄉之間的對立。沒有這些條件，共同經濟本身是不會成為新生產力的，它將沒有任何物質基礎，它將建立在純粹的理論上面，就是說，將純粹是一種怪想，只能導致寺院經濟。²

在這裡，馬克思把「自然力和自來水、煤氣照明、暖氣裝置、機器」等「生產資料」及「生產工具」都看做是生產力。這也表示，生產力以及生產力中的各個要素是一個不斷發展的過程，而這也為我們把服務當成一種生產力提供了理論支撐。

馬克思還說：

所有這些對於不同土地的不同肥力的影響，都歸結為一點：從人工肥力的角度看，勞動生產力的狀態，這裡指的是

2 【德】卡爾·馬克思：《馬克思恩格斯全集》第3卷，人民出版社，1960年版，第33頁。

農業可以立即利用土地自然肥力的能力——這種能力在不同的發展階段上是不同的，和土地的化學結構及其他自然屬性一樣，是土地的所謂自然肥力的要素。³

在這裡，馬克思直接把生產力理解為一種能力，一種「生產的能力」。

在這些不同的生產方式中，每一種社會類型都會形成自己獨特的動力因素，推動這個社會的發展。亞當斯密認為，農業社會裡，土地成為財富之母，推動社會發展的動力要素是土地，誰擁有了土地，誰就擁有了充足的生產資料，進而也就掌握了一切。馬克思發現，在資本主義社會裡，資本做為一種生產要素，被絕大多數的經濟學家們所認同，把它做為推動社會發展的動力資源。有了資本，就有了土地、機器、勞動力、先進的科學技術以及生產方式。馬克思認為：

隨著資本主義生產的擴展，科學因素第一次被有意識和廣泛地加以發展、應用並體現在生活中，其規模是以往的時代根本想像不到的。⁴

為此，也有人提出，科學技術亦成為「第一生產力的主張」。

這表示馬克思主義經典作家對於推動社會發展的生產力要素的理解是豐富的，不僅有「自來水、煤氣照明、暖氣裝置」，而且還包括「城鄉之間的對立」，以及隨著社會發展凝聚而成的特定「生產方式」，甚至包括「創新」、「資源」等，它們共同成為人類社會發展

3 【德】卡爾·馬克思：《馬克思恩格斯全集》第25卷，人民出版社，1974年版，第734頁。

4 【德】卡爾·馬克思：《馬克思恩格斯全集》第47卷，人民出版社，1979年版，第572頁。

的動力資源。這也意味著推動不同社會型態以及不同社會發展階段的動力要素不盡相同，在不同的社會發展型態下，社會發展動力要素也應當有所不同，由此形成的生產方式也不盡一致。在筆者看來，在當今社會中已經誕生了一個嶄新的、推動經濟社會發展的思維和工具——服務，服務成為社會運行的一種標準，並由此使得整個社會出現了新的類型。

在當今社會，不論是農業生產、工業製造及服務貿易等，或是光電子技術的運用，或互聯網、物聯網，乃至於雲端計算的出現，它們的運行都是把服務貫穿於其中，將服務做為動力和工具，亦即，各個行業的生存與發展離不開服務，服務已成為今天社會運行與社會發展的思維及工具。換句話說，今天，現代科學技術的快速發展為人類社會創造了一個新的發展動因——服務，服務由此構成了社會發展的重要力量，由此，我們也可以進一步說，整個社會的運行與管理必然受到服務的主導，必須在服務的軌道上運行。

為此，我們把推動當今社會發展的動力要素、構成社會發展的生產方式稱之為「服務」，把「服務」當成一種社會生產力以及生產中的獨立要素來看待，進而把這樣的社會稱之為「服務型社會」。之所以把「服務」做為當今社會發展的動因，主要在於以下幾點：

一、從社會生產運行來看，當今時代，市場經濟高度發達，同質化營運主體愈來愈多，競爭成為人們普遍接受的觀念。買方市場已經成熟，產業鏈愈來愈長，產業集群愈來愈龐大，產品從生產到消費的整個流程，加入者愈來愈多，且其中會充滿競爭，因此各個競爭參加者、營運主體都必須要為整個生產流程提供符合標準的服務，否則，就將被排除在整個流程之外，無法從這個流程當中獲取收益。於是，「服務」愈來愈成為企業成功的力量之源與可靠保證，企業只有在為經濟流程提供符合服務標準的前提下，才能很好地進行自己的生產與經營。如果企業生產的是中間產品，那麼就必須為企業的下游或者下

一個環節提供符合標準的配套產品，而這種符合標準的產品其實就是為對方提供服務；如果企業生產的是終端產品，那麼它就必須為最終消費者提供符合標準的產品服務以及售後服務。如此一來，企業的一切生產與經營活動都進入了「服務」範疇之中，成為「服務」的一種行為類型。

二、從產業結構來看，今天的產業結構已經不能簡單地劃分為「第一產業」、「第二產業」及「第三產業」，也不能簡單地劃分為農業、製造業和服務業了。這些劃分實質上是工業社會的產物，當今社會，各個產業結構之間不僅「你中有我、我中有你」，而且更直接體現為它們都是以服務為載體、以服務為手段、以服務為依託、以服務為目標，按照服務的標準來經營所有的產業，按照服務的標準進行自己的行動。如果從這個角度看，傳統的三大產業在今天甚至可以直接稱之為「服務型農業」、「服務型製造業」及「服務型服務業」，所有企業、產業均已經服務行為化了，服務由此成為貫穿於各個產業的主線、成為聯繫傳統三大產業的核心、成為引領和統攝產品形成過程的「綱」。

三、從社會類型來看，服務在整個人類社會型態中儘管早已存在，但隨著人類社會由農業社會向工業社會以及後工業社會轉變，服務因素的重要性逐漸顯現，其重要性與日俱增，且逐步處於現代社會發展中的核心地位；也就是說，社會的發展把原來被掩蓋的服務元素功能清晰地解放出來。不論是產業的營運，還是政府管理等，都開始顯現出必須以服務為核心、以服務為理念、以服務為手段、以服務為宗旨，以服務為歸宿的標準、理念和趨勢。對此，本書認為，服務已經成為當今推動社會發展的動力，因而構成了生產力要素中的「獨立變數」。

四、從服務本身來看，服務本身也已經成為經濟社會中的一種產品，服務本身已經完全可以做為一種完全獨立的產品來進行販售，而