

现代服务业 基础知识

下

XIANDAI FUWUYE JICHU ZHISHI

施 平◎主编

合肥工业大学出版社

• 现代产业基础知识系列读本 •

编委会主任 沈卫国

现代服务业基础知识

(下册)

主 编 施 平

合肥工业大学出版社

现代产业基础知识系列读本

编 委 会

主 任 沈卫国

编 委	施 平	刘荣华	余 群
	王建中	孔晓宏	朱也牧
	胡文森	吴劲松	张天培
	刘 健	吴 越	张令保
	张伦昌	武 哲	

《现代服务业基础知识》

参 编 人 员

主 编 施 平

副 主 编 许书林 汪中林

编写人员 (按姓氏笔画排序)

王立国	王运宝	王克
吕孝能	许书林	李红
李秋淮	张延明	张丽
张道刚	陈文府	祖书君
夏仕应	徐亚平	徐海涛
凌宏彬	章秀琴	章尚正
章新洲	潘峰	

目 录

(下册)

第八章 信息服务业

- 第一节 基础知识 (223)
- 第二节 国内外信息服务业发展概况 (227)
- 第三节 安徽信息服务业发展现状 (234)
- 第四节 安徽信息服务业“十二五”发展
思路 (240)
- 典型案例 (254)

第九章 商务会展业

- 第一节 基础知识 (263)
- 第二节 国内外商务会展业发展概况 (268)
- 第三节 安徽商务会展业发展现状 (276)
- 第四节 安徽商务会展业“十二五”发展
思路 (279)
- 典型案例 (288)

第十章 文化产业

第一节	基础知识	(293)
第二节	国内外文化产业发展概况	(296)
第三节	安徽文化产业发展现状	(302)
第四节	安徽文化产业“十二五”发展 思路	(311)
典型案例		(320)

第十一章 旅游业

第一节	基础知识	(329)
第二节	国内外旅游业发展概况	(333)
第三节	安徽旅游业发展现状	(341)
第四节	安徽旅游业“十二五”发展 思路	(348)
典型案例		(360)

第十二章 房地产业

第一节	基本知识	(363)
第二节	国内外房地产业发展概况	(366)
第三节	安徽房地产业发展现状	(373)
第四节	安徽房地产业“十二五”发展 思路	(376)
典型案例		(388)

第十三章 服务外包业	
第一节 基础知识	(391)
第二节 国内外服务外包业发展概况	(408)
第三节 安徽服务外包业发展现状	(417)
第四节 安徽服务外包业“十二五”发展 思路	(422)
典型案例	(430)
 第十四章 农村服务业	
第一节 基础知识	(435)
第二节 国内外农村服务业发展概况	(437)
第三节 安徽农村服务业发展现状	(444)
第四节 安徽农村服务业“十二五”发展 思路	(450)
典型案例	(459)
 参考文献	(463)
 后 记	(467)

信息服务业

第一节 基础知识

一、信息服务业定义

现代社会，信息同物质、能源一样，是人类生存和社会发展的三大基本物质资源。信息服务业是利用计算机和通信网络等现代科学技术对信息进行生产、收集、处理、加工、存储、传输、检索和利用，并以信息产品为社会提供服务的专门行业的综合体。信息服务业是伴随全球范围内的信息革命而发展起来的新兴行业，是信息产业的重要组成部分，也是现代服务业的主要组成部分之一，已成为衡量一个国家发达程度和综合国力的重要尺度。无论是发达国家，还是发展中国家，信息的生产与利用已经达到相当社会化的程度，特别是信息服务的产业化正成为信息服务发展的总体趋势。

随着信息技术向社会经济各领域日益扩散和渗透，发展信息服务业既是关乎我国现代化建设全局的战略举措和构建和谐社会、建设创新型国家的迫

切需要，也是推动产业结构调整、促进发展方式转变和实现工业经济为主转向服务经济为主的重要途径。

信息服务业是连接信息设备制造业和信息用户之间的中间产业，对生产与消费的带动作用大，产业关联度高，是经济发展的倍增器、发展方式的转换器、产业转型升级的助推器，也是信息化与工业化深度融合的黏合剂。我国将其列入重点发展的七大战略性新兴产业范畴，从政策措施上予以扶持，发展环境将不断优化。

二、信息服务业分类

信息服务业主要范围包括对用户提供的数据、信息、知识等服务与咨询的产业。根据标准不同，关于信息服务业的分类有很多种。

信息服务业的内容按社会门类划分，可分为科技服务、经济信息服务和社会服务三大门类；按宏观服务范围又可分为信息传输服务业、信息技术服务业和信息资源产业（主要指数字内容产业）三大类（见表8-1）；按具体业务范围，又可分为产品支持服务和专业信息服务两类。产品支持服务包括硬件维护与支持服务、软件维护与支持服务。专业信息服务包括，信息顾问服务、信息开发与整合服务、信息教育培训服务、信息技术管理服务、企业流程和交易服务等。

表 8-1 现代信息服务业分类一览表

信息 服务 业	信息 传输 服务 业	电信传输服务	固定电信服务		
			移动电信服务		
			其他电信服务		
		互联网 传输服务		ISP 服务	
		广播电视 传输服务	有线广播电视传输服务		
			无线广播电视传输服务		
		卫星传输服务			
	信息 技术 服务 业	系统集成业			
		软件服务业	基础软件服务		
			应用软件服务		
			其他软件服务		
	软件咨询 服务业		IT 监理、IT 咨询、IT 规划等		
	信息 资源 产业/ 内容 产业	数字内容产业	互联网 信息服 务业	电子商务服务	
				搜索引擎服务	
				数字图书馆、数字档案馆、数字博物馆	
				网络游戏	
				互联网出版	
				网络教育培训	
				邮件服务	
			数据 库业	其他互联网信息服务	
				光盘数据库	
				联机数据库（IDC 等）	
			电信增值服务业（短信服务、呼叫中心和其他电信增值服务）		
			数字电视内容		

从全球范围看，在对信息服务业的统计和分析上，因为其自身的大跨度、多角度、快变化等独特属性，其分类标准的制定一直没有形成统一的国际规则。

我国原信息产业部于 2003 年颁布的《电信分类目录》和国家统计局于 2003 年发布的《统计上划分信息相关产业暂行规定》分别对信息服务业作过界定和分类。《统计上划分信息相关产业暂行规定》将信息产业分为五个部分：电子信息设备制造、电子信息设备销售和租赁、电子信息传输服务、计算机服务和软件业、其他信息相关服务。后三者是我们通常意义上所指的现代信息服务业。中国信息产业商会提交的《中国信息服务业发展研究》的综合报告将我国信息服务业分为信息提供业、信息处理业、软件开发与服务、系统集成服务业、咨询业五大类。而中国社会科学院财政与贸易经济研究所发布的《财经蓝皮书：中国服务业发展报告》中认为，“信息服务业”包括电信运营、软件与系统集成服务业、信息技术服务业、互联网及增值业务服务业等四大类。目前国内基本倾向于这一界定。

实际上，由于信息技术的迅速发展和相互渗透，细分出来的行业越来越多，不同行业之间也有交叉，信息技术正向数字化、智能化方向发展，并以信息处理电子化、信息传输网络化为特征。现代信息服务也正向信息产品商品化、信息服务社会

化、信息经营企业化的方向发展。

三、信息服务业特点

信息服务业是适应现代人和现代城市发展需求而发展起来的具有高技术、高文化含量的服务业。现代服务业具有这样一些“新、高、低”的特点。

“新”表现在两个方面。一是新的服务领域。适应现代城市和现代产业发展需求，突破了消费服务业的领域，形成了新的生产型服务业、智力（知识）型服务业和公共型服务业的新领域。二是新的服务模式。现代信息服务业通过服务功能换代和服务模式创新，产生了新的服务业态。

“高”表现在五个方面，即：高技术含量、高文化品位、高增值服务、高智力密集的人才资源结构和高精神享受的消费服务质量。

“低”表现在两个方面，即：低消耗，低污染。

第二节 国内外信息服务业发展概况

一、国际发展现状与趋势

目前，信息服务业居世界前五位的国家分别是美国、日本、法国、德国和英国。在世界信息服务市场竞争中，美国、欧洲和日本分别占信息服务市场的40%、33%和17%，合起来占世界信息服务市场的90%以上。近年来，印度、韩国和新加坡等国家的现代信息服务业也是突飞猛进。

1. 美国

美国将现代信息服务业划分为 7 类：信息处理服务、网络服务、系统软件、应用软件、一揽子委托服务、系统集成服务、专业培训咨询和系统运行服务。美国发展现代信息服务业主要以“自然增长”模式为代表，政府通过建立权威性的协调机构，注重政府和私营企业的密切合作，保证资金投入。同时利用经济和政策杠杆，通过对指定政策内容加以必要的限制，引入竞争机制，修改税收政策措施，确保私营机构在信息资源开发战略中的主导地位，并在协调关系基础上，市政府与私营机构在信息资源的开发活动中，建立起亲密合作的伙伴关系。美国现代信息服务业体系门类齐全，主要包括各种专业信息公司、从事信息服务的协会组织、大型的信息咨询服务公司、小型的信息咨询服务公司等等。其主要政策：一是重点建设数据库资源，促进网络信息资源的开发；二是政府直接采购信息服务，拉动和培育信息服务市场的发展。

2. 欧洲

把美国新经济模式同传统的欧洲社会经济模式相结合，是欧盟新经济政策的核心目标，其最大特点是以现代信息服务为驱动力，带动经济社会发展。一是大力支持中小信息服务企业的创新发展。欧盟先后在 1993 年和 1996 年通过两个发展中小信息服务企业的四年计划，使“中小企业价值观”在欧盟内部得到迅速确立与发展。各成员国齐心协

力，最大限度地发挥中小企业在创造就业机会、促进经济增长和提高竞争力方面的极大潜力，大力扶持企业文化与创业精神。二是制定相关的税收优惠政策，扶持公共信息服务。法国、英国等国家都制定过强有力的优惠政策，支持现代信息服务产业的发展。

3. 日本

日本是现代信息服务业高度发达的国家。从产业地位而言，现代信息服务业也已成为日本经济发展的巨大推动力和保持其国际竞争优势地位的战略新兴产业。日本的现代信息服务业主要分为五大类：信息处理服务、软件业、设施管理、数据库服务、市场研究与调查和其他服务。日本现代信息服务业是一种典型的“政府干预”发展模式，日本政府除了以经济手段从财政、信贷、税收等方面制定一系列优惠政策扶持信息服务业发展外，还在保护性语言障碍、众生拥有制、多样化的机构设置以及充足的信息服务发展预算等方面推动信息服务业发展。一是政府通过有选择地刺激和扶持软件产业和数据库服务业带动整个信息服务业的发展。二是依靠法律手段保证和促进现代信息服务业的健康发展。三是成立众多的目标职责明确的行业组织。四是积极推进信息技术标准化。五是政府重视对企业的信息服务，积极推进企业信息化发展。

4. 印度

20 世纪 90 年代以来，印度信息技术和服务业

发展迅速，尤其是软件业更是突飞猛进。主要有以下几个方面值得借鉴：一是制定适宜的产业发展战略。印度从基础设施落后、资金缺乏、人力资源丰富的国情出发，制定了外向型软件发展战略，以出口带动软件业的发展，使得印度软件出口成绩斐然。二是完善产业发展环境。先后出台了《计算机软件出口、软件发展和软件培训政策》、《信息技术行动计划》、《信息技术法》、《半导体集成电路设计法》、《IT 联接法》、《国家电子硬件制造政策草案》等政策法规，从立法上保证现代信息服务业的快速发展。同时强调对现代服务业的政策扶持，无论是税收政策，还是进出口政策都给予现代信息服务业配套政策支持。印度加强知识产权保护，有世界最严厉的版权法，大大降低盗版率。印度政府强调各部门联合，调动各种社会资源共同参与信息技术行动计划，如电信部、铁道部、国防部、电子部、有线电视网、国家电力集团负责基础设施建设与使用，财政部、外交部、海关、税务、银行、风险投资机构负责促进软件与服务出口，教育部、国防部、社会知识团体负责加强信息技术教育。充分发挥行业组织作用，如印度软件与服务协会信息技术制造业协会、电子和软件出口促进会等组织在促进软件发展中起到了积极作用。三是形成严格的质量保证体系。据世界银行的调查数据，印度软件的出口规模、质量和成本 3 项综合指数列世界第一。四是重视人力资源开发。通过学历教育 and 非学历教育

两个途径加强现代信息服务业人才的培养。五是加强班加罗尔软件信息服务业集群建设。班加罗尔被誉为“亚洲硅谷”，吸引了海内外 400 多家著名信息技术公司和 16 万软件服务人才。

5. 韩国

韩国的宽带发展速度一直居于世界前列，目前已经是全球宽带最普及的国家，以宽带应用带动信息服务业发展是韩国现代信息服务业快速发展的基础。韩国信息消费已经进入网络化、游戏化和手机智能化的新时期。开发网络游戏是韩国政府极其注重的一项扩大信息消费的标志性内容工程。亚洲金融危机之后，韩国政府把游戏产业确定为经济振兴的新突破点之一，采取了一系列的优惠政策和有力措施，做大做强游戏产业。

6. 新加坡

新加坡的发达是与现代服务业的发展分不开的。新加坡现代信息服务业为新加坡发展成为“国际采购中心”和“国际展览与会议中心”做出了巨大贡献。出色的现代信息服务业，造就了新加坡多个现代化的会议厅，每年平均 100 多个国家的贸易展览会和 700 多个学术研讨会在新加坡举办，23 万商人和 3.5 万学者从世界各地来新加坡参加这些活动，使得国家经济收入大增，也为科技兴国发挥了重要作用。新加坡从 1999 年起就开始推动政府服务的电子化。现在，新加坡人日常生活已与电子政务紧密结合，为汽车上牌照、登记服兵役、查询

社会保险以及报税都可以通过政府的电子政务网站进行。

二、我国信息服务业发展概况

我国的信息服务业起步较晚，但进步较快，2000年以来，一直保持20%以上的增长速度。经过10多年的发展，已初具规模，形成了一个全方位、多层次、网络化的体系。其中以互联网信息服务为主的数字内容服务增长速度明显快于其他信息服务的发展速度。当前，中国信息传输服务业（主要为电信服务业）的发展相对成熟，互联网应用进入快速发展阶段。国内许多省市都采取了一系列措施促进信息服务产业的发展。

北京：把信息服务业定位优先支持和鼓励的产业，政府设立了专项资金，每年5亿元用于扶持新兴的信息服务业。

上海：已形成较为完整的信息服务业产业体系，上海市政府全力打造七大基地，包括国家软件产业基地、国家软件出口基地、徐汇数字内容产业基地、长宁多媒体产业基地、普陀国家级动漫基地、影视制作产业振兴基地、张江国家网游动漫产业基地和国际信息服务外包基地等。

江苏：现代信息服务业中软件业非常突出，江苏软件园成为软件企业和人才的重要聚集地，位于扬州的江苏省信息服务产业基地以呼叫服务和数据服务两大新兴服务作为突破口，力争成为华东乃至全国极具影响力的专业基地。