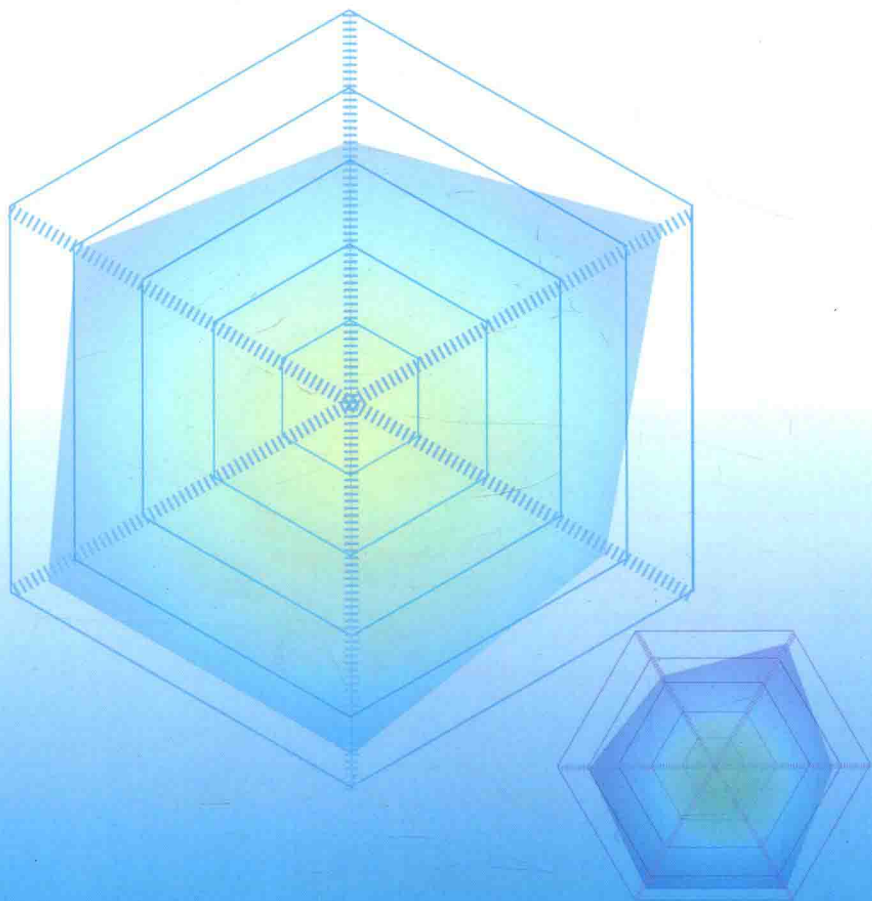


服务认证人员推荐教材

服务认证 通用知识与技术

中国认证认可协会 编著



 中国质检出版社
中国标准出版社

服务认证人员推荐教材

服务认证 通用知识与技术

中国认证认可协会 编著



中国质检出版社
中国标准出版社

北京

图书在版编目(CIP)数据

服务认证通用知识与技术/中国认证认可协会编著. —北京:中国标准出版社,
2016.5

ISBN 978-7-5066-8222-0

I. ①服… II. ①中… III. ①服务业—认证—研究 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 055829 号

中国质检出版社 出版发行
中国标准出版社

北京市朝阳区和平里西街甲 2 号(100029)

北京市西城区三里河北街 16 号(100045)

网址:www.spc.net.cn

总编室:(010)68533533 发行中心:(010)51780238

读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 787×1092 1/16 印张 13.5 字数 312 千字

2016 年 5 月第一版 2016 年 5 月第一次印刷

*

定价:55.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68510107

《服务认证通用知识与技术》

◎编审委员会◎

主 审 / 陈 悦	金国强		
副 主 审 / 宋明顺	王金德		
审定人员 / 王孝霞	张燕霞	牛东波	黄曼雪
乐 为	尹洪娟	曾宇容	
主 编 / 生 飞			
副 主 编 / 陈 华	李喜俊		
编写人员 / 陈 华	郭洪涛	李喜俊	周 戟
黄红艳	秦 伟	王勤志	王淑媛
雷颖菲	李晓红	周文钧	杨 静
温利峰	陶利萍	古 丽	傅 瑜

序 言

党的十八届五中全会提出,形成对外开放新体制,完善法治化、国际化、便利化的营商环境,健全服务贸易促进体系,有序扩大服务业对外开放。2015年全年我国第三产业增加值占GDP的比重为50.5%,服务业税收占54.8%,服务业税收的增量占整个税收的增量达80%。全年最终消费支出对国内生产总值增长的贡献率达到66.4%,相较2014年大幅提高15.4%。为国民经济和社会发展第十三个五年规划的制定确定了方向。

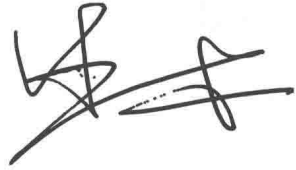
未来五年,我国服务业有望通过有序开放突破发展瓶颈,对我国经济发展起到重要作用。2015年国务院颁发的《关于加快发展生活性服务业促进消费结构升级的指导意见》提出了加强认证认可体系建设,创新评价技术,完善生活性服务业重点领域认证认可制度的要求。开展服务认证关键技术研究与实践,加快服务认证审查员队伍建设,对推动新形势下服务业的健康发展凸显了重要性和紧迫性。

随着服务业在国民经济中的地位不断提高,以及在信息技术支持下,新领域、新业态、新服务模式的快速发展,尤其是随着“一带一路”战略的不断深化,跨境电子商务、互联网购物等新型服务业的发展,对服务质量保证、服务标准研制和服务绩效评价提出了新要求,以传统服务质量评价方法为主的服务认证手段显现了局限性,无法满足日益发展的服务业企业的新特点和新要求。加快服务认证制度设计与关键评价技术研究,加快服务认证审查员队伍建设,成为以认证手段促进服务企业发展、增强服务企业核心竞争力的当务之急。

鉴于此,中国认证认可协会组织专家团队,在已有科研成果和实践基础上,积极探索,凝炼形成了我国第一本服务认证审查员推荐教材《服务认证通用知识与技术》,以帮助我国服务认证工作实施及认证审查员队伍的建设。

本书是我国开展服务认证制度研究和实践的一项阶段性成果,旨在规范和提升我国现阶段服务认证工作的水平。本书编写过程中,得到了上海质量管理科学研究院、上海质量教育培训中心、中国计量大学、深圳市标准技术研究院以及相关服务业企业的大力支持,在此一并表示感谢。

中国认证认可协会秘书长



2016年1月

前 言

为了贯彻落实党的十八届五中全会精神、国务院有关加快生产性服务业和生活性服务业发展的指导意见以及《质量发展纲要(2011—2020年)》中“加快实施服务认证,加快新型服务认证制度研发及实施进度”的要求,国家认证认可监督管理委员会结合我国服务业发展的实际,正积极全面推进服务认证工作。

我国从2004年开始开展了绿色市场认证、体育服务认证、信息安全服务资质认证和汽车玻璃零配安装服务等服务认证工作,但发展速度缓慢,目前未形成服务认证工作的整体推进机制,服务审查员缺乏统一的培训教材。为了让从事服务认证的相关人员系统学习和掌握服务认证通用知识和技术,中国认证认可协会(CCAA)组织专家团队,提炼相关科研成果,总结示范应用的实践经验,分析经济全球化给我国服务业的发展带来的机遇和挑战,甄别服务类型,研究信息化时代下的服务技术和服务认证新模式,确定服务认证审查员应掌握的基本知识和注册基本要求,编写了我国服务认证审查员推荐教材《服务认证通用知识与技术》。

本书系统地阐述了服务认证审查员应知应会的内容,读者可根据具体服务业的特点,以及相关国家标准、行业标准或认证要求结合使用。在本书前五章中给出了服务认证有关的通用基础知识,包括国内外服务行业发展现状与趋势、服务相关理论与技术、主要的法律法规与其他要求、服务认证相关技术标准、服务认证关键技术等知识,并对服务认证试点的有关案例进行分析,介绍了典型的服务认证关键技术,易于读者学习和掌握。第六章重点介绍了服务认证审查员的基本要求和管理工作,包括服务认证审查员注册级别分类、申请注册的教育经历和工作经历要求、保持资格要求、个人行为规范等内容,使读者全面系统地了解有关服务认证相关知识和对服务认证审查员的基本要求。

本书是我国服务认证审查员培训推荐教材,也是服务认证审查员全国统考的主要参考书籍。本书可用于高等院校管理学科类(如质量管理工程)课

程教材和学习参考书,亦可供服务领域企业及其人员的培训和自学用书。本书在编写过程中,得到主管部门国家认证认可监督管理委员会相关领导和专家的指导,在此一并表示感谢。

本书编写时间有限,且有关服务认证关键技术还有待于继续深化研究,书中难免会有不足和尚需完善的地方,欢迎广大读者提出宝贵意见。咨询意见和建议烦请反馈至本书编委会指定邮箱:chentop001@163.com。

《服务认证通用知识与技术》

编委会

2015年12月

目 录

第一章 服务行业发展趋势	1
第一节 国外服务业发展现状与趋势	1
第二节 国内服务业发展现状与趋势	5
第三节 国内外服务业发展对比	10
第二章 服务及其相关理论与技术	18
第一节 服务基本概念及其分类理论	18
第二节 服务领域典型理论与技术	31
第三节 服务领域典型管理理论与技术	42
第四节 服务领域典型质量管理方法	49
第五节 服务补救技术	58
第六节 服务质量	68
第三章 服务相关法律法规与其他要求	71
第一节 概述	71
第二节 主要法律法规	77
第三节 相关标准	89
第四章 服务认证概述	103
第一节 国内外服务认证概述	103
第二节 服务认证基础	123
第三节 服务认证通用要求	140
第五章 服务认证技术	158
第一节 合格评定技术	158

第二节 服务认证关键技术	166
第三节 服务认证实践	177
第六章 我国认证认可制度及服务认证审查员管理	195
第一节 我国认证认可制度	195
第二节 服务认证审查员管理	198

第一章 服务行业发展趋势

在人类历史上,服务活动早已有之。但服务业作为一个完整概念被提出并予以系统研究,以及服务业作为一个产业在整体上的迅速发展,则是在19世纪末20世纪初才发生的。工业革命以来,人类从农业经济时代迈入工业经济时代,生产力的巨大飞跃满足了人类基本的生存需求,根据经典的马斯洛需求层次理论,人类的需求在此时也从温饱阶段向着小康阶段迈进,满足人类在小康阶段“社会需要”的服务经济因此得到飞速发展。

自20世纪30年代,经济学家们开始关注和研究劳动力在3次产业结构变动的问题,“配第一克拉克定理”则是对于上述问题最经典的理论,它揭示了随着经济的发展,人均国民收入水平的提高,第一产业(农业)国民收入和劳动力的相对比重逐渐下降;第二产业(工业)国民收入和劳动力的相对比重上升;经济进一步发展,第三产业国民收入和劳动力的相对比重也开始上升。

到20世纪70年代,服务经济在国民经济中所占的比重不断增长、空前繁荣,其增速远超农业经济时代和工业经济时代。服务业成为了经济命脉,它创造的价值直接或间接地提升了全人类的生活质量。而经济全球化进程的加速、国际贸易的日趋频繁以及信息技术(ICT)的不断进步,加剧了全球产业结构的调整,诸如网络、通信、运输等基础服务成为了连接所有经济部门和终端消费者的纽带,从而使服务在任何社会中都处于经济活动的中心地带,也加速了人类从工业经济时代迈向服务经济时代的步伐。

在学习本课程之初,对于服务经济有一个全景式的了解,尤为必要。本章将以全球视角,从服务业发展的现状着手,总结、对比和分析国内外服务业发展趋势的异同,作为整个课程的背景知识学习内容。

第一节 国外服务业发展现状与趋势

目前,发达国家的劳动力和资本已经向服务产业转移,服务业产值占上述国家的GDP比重达到60%~80%,就业比重达到70%左右,率先进入了“服务经济”时代,发展中国家则你追我赶加速调整产业结构,优先发展服务业。

一、服务业在经济结构中比重稳步提升

随着全球经济由“工业经济”向“服务经济”迈进,服务业逐渐取得经济主导地位,全球主要经济体的服务业(我国统计年鉴将其统计口径按照3次产业分类法定义为“第三产业”)增加值占国内生产总值(GDP)的比重不断攀升,超过农业和工业占比。

“服务业增加值GDP占比”和服务业发展水平,已经成为衡量国家或地区现代化程

度的重要标志之一。从国际统计年鉴和世界银行提供的最新数据来看,2012年,全球服务业增加值占全球GDP的比重已达到70%。服务业增加值占GDP比重依各国发展程度高低而有所不同,高收入国家服务业占GDP比重最高,达74%;中低收入国家和中等收入国家均为54%;低收入国家为49%。

在世界银行统计的全球214个国家和地区中,2013年有137个国家和地区服务业增加值占GDP比重超过50%,其中我国的香港特别行政区以93%位列世界第一。比较世界各主要国家和地区经济结构,欧美发达国家服务业增加值占GDP比重普遍较高,2014年美、英、法、德等国家服务业增加值占GDP比重均接近或超过70%(见表1-1)。可以说服务业的稳定发展对世界的健康发展起到了强大的促进作用。

表1-1 全球主要国家国民经济及其构成相关统计指标

主要发达国家	GDP 万亿美元	人均GDP 美元	农业GDP占比 %	工业*GDP占比 %	服务业GDP占比 %
美国	17.419	5 4629.5	1	21	78
日本	4.6	3 6194.4	1	26	73
德国	3.85	4 7627.4	1.0	31.0	68.0
法国	2.83	4 2732.6	2.0	19.0	79
英国	2.94	4 5603.3	1.0	20.0	79
金砖国家	GDP 万亿美元	人均GDP 美元	农业GDP占比 %	工业*GDP占比 %	服务业GDP占比 %
中国	10.36	7 593.9	9.0	42.8	48.2
巴西	2.35	1 1384.6	5.7	23.0	71.03
俄罗斯	1.86	1 2735.9	4.0	36.2	59.8
印度	2.07	1 595.7	17	30	53
南非	0.35	6 477.9	2	29	69

*世界银行统计数据的工业部分增加值对应《国际标准行业分类》(ISIC)第10~45项,包括采矿业、制造业、建筑业、电力、水和天然气行业中的增加值。由于包括了建筑业,相当于按三次产业分类的第二产业。

数据来源:世界银行数据库2014。

另据JP摩根公司(JP Morgan)、英国NTC研究公司(NTC Research)、美国供应管理学会(ISM)和国际采购与供应管理联盟(IFPSM)等机构发布的世界服务业采购经理人指数(PMI)变动情况表明^①,自2009年8月开始至2011年2月的19个月中,世界服务业PMI指数始终处于上行通道,保持在50.0以上,而由于受2011年欧债危机影响,欧元区的服务经济开始逐渐失去增长动能,欧元区服务业PMI逐月下降。以此同时,美国的服务经济却逐渐走出次贷危机的影响,开始持续扩张,根据美国供应管理学会(ISM)发布的月度

^① 世界服务业采购经理人指数主要由摩根公司(JPMorgan)、英国的NTC研究公司(NTC Research)、美国供应管理学会(ISM)及国际采购与供应管理联盟(IFPSM)每月统计测算一次。PMI数据高于50表明服务业正在扩张,低于50则表示服务业出现萎缩。

报告显示,2010年以来,美国ISM服务业采购经理人指数(NMI)一直高于50.0,表明美国服务业走上复苏通道,12月美国NMI再创新高,为57.1。虽然在2011年受到欧债危机影响增长有所减缓并开始震荡,但在2012年开始又继续保持增长的态势,直到2016年的2月,NMI一直保持高于50.0,在2014年6~8月甚至超过60.0(2014年6月,美国NMI为61.2),表明美国服务经济的增长势头强劲,同时也带动了全球服务经济的增长(另一个增长动力源自中国),从而使全球服务经济未受欧债危机过大的冲击,仍然保持缓慢增长的态势。

二、生产性服务业逐渐成为服务业发展重点

1966年美国经济学家H. Greefield在研究服务业及其分类时,最早提出了生产性服务业(Producer Services)的概念。生产性服务业有称生产者服务业,在理论内涵上是指市场化的中间投入服务,即可用于商品和服务的进一步生产的非最终消费服务。对于生产性服务业的分类,各国学术界还没有统一的界定标准,通常是出于研究的需要对外衍生进行定义。在国内的一些研究中,生产性服务业通常包括金融保险、信息服务业、现代物流业、专业服务业、商业服务业等行业,具有知识密集、技术密集、信息密集、人才密集的特点。近年来生产性服务业发展迅速,已经成为世界经济中增长幅度最快的行业,成为服务业乃至世界经济的发展重点。

目前发达国家服务业所创造的价值已经超过制造业,其中生产性服务业的增长远远超出服务业的平均增长水平,金融保险、专业服务、信息服务等生产性服务业的增加值占国内生产总值的比重超过了1/3。以服务业发达的美国为例,生产性服务业从1980年起持续增长,已成为美国的支柱产业,近年来美国生产性服务业总量、占比接近美国经济总量的1/2,在美国服务业总量中占70%。表1-2中选取了1991年~2010年美国生产性服务业主要行业增加值的GDP占比的数据,从表1-2中可以看出,1991年~2001年,美国生产性服务业主要行业增加值的GDP占比提高较快,从22.2%提高到26.9%,2001年后以后则呈稳步提高的态势,到2010年已达27.7%。从1991年~2010年,美国生产性服务业中增长幅度最为显著的是专业和商务服务,其增加值占GDP的比重从1991年的8.7%上升到2010年的12.1%,增幅高达38%,其次是金融保险服务,其增加值的GDP占比20年间增幅达33%,信息服务增加值的GDP占比近20年来小幅增长5%,而交通仓储业的增加值的GDP占比则出现降低趋势,可见在美国近20年的产业发展中,知识流、资金流和信息流服务的重要性日益凸显。

表1-2 1991年~2010年美国生产性服务业主要行业增加值的GDP占比(%)

主要生产性服务业	1991	1998	2001	2005	2008	2009	2010
交通和仓储	3.0	3.1	2.9	2.9	2.9	2.8	2.8
金融和保险	6.4	7.2	8.2	8.1	7.3	7.9	8.5
信息服务	4.1	4.4	4.4	4.5	4.5	4.4	4.3
专业和商务服务	8.7	10.5	11.4	11.6	12.5	12.0	12.1
GDP占比(合计)	22.2	25.2	26.9	27.1	27.2	27.1	27.7

同时,生产性服务业也已经成为国际投资的重点。近年来,全球直接外资中心由原材料工业、制造业向服务业转移,服务业内部直接外资结构也在发生变化,批发、零售等消费性服务业投资比重下降,金融保险、专业和商务服务业等生产性服务业投资比重提高。美国等发达国家的生产性服务业,如技术服务、软件开发、芯片设计、金融分析和法律服务等,开始成规模向具有人才优势的发展中国家转移。据联合国贸发组织发布的《2011年世界投资报告》,2010年金融业跨国并购量和并购额保持第一,并购达1256.7亿美元,占了服务业跨国并购的75.7%,并购量达到1923件,商务服务业以及运输、仓储和通讯的跨国并购量仍占据第二、第三的位置,分别占据服务业跨国并购的16.3%和9.3%。

在经济全球化的背景下,发达国家不仅形成了以服务业为主导的经济形态,其产业结构也呈现出生产性服务业占绝对主体地位的格局。发达国家的生产性服务业在全球保持领先地位,金融保险业、信息服务业、现代物流业、专业服务业等行业都在全球拥有强势地位。

三、现代服务业在国际贸易和投资领域的地位不断上升

当前,由发达国家经济增长所带动的产业升级使得世界产业结构发生大规模的调整,在这一过程中形成的新的世界经济结构不平衡,导致了对国际服务的更大规模的需求;而互联网从技术角度降低了企业所有权的控制成本及其交易费用,进而放大了跨国企业的活动半径,使得现代服务业在国际贸易和投资领域的地位明显上升。

一方面,现代服务业成为国际投资的新热点。随着服务业在世界产业结构中形成的主导地位以及发达国家跨国公司不断寻求竞争新优势,全球直接投资重点向服务业的转移已成为国际产业转移的新趋势。1990年~2005年,第一产业和制造业在全球跨国投资中所占的比重分别由9%和44%,下降到4%和26%,而同期服务业的比重则由47%上升到70%。在服务业投资中,金融服务、现代物流、研发设计、技术服务、软件外包、建筑设计等,正成为投资的重点领域。

另一方面,现代服务业成为国际贸易最重要的组成部分。自20世纪80年代以来,国际服务贸易不断增长,增速已远远超出同期国际货物贸易。服务贸易的科技含量和附加值日益提高,正逐渐由传统的以自然资源或劳动密集型为基础的传统服务业贸易转向以知识技术密集型或资本密集型为基础的现代服务业贸易,从依托有形的物质产品的服务(诸如运输服务等)为主向依托无形的信息产品的服务(诸如国际信息处理和传递服务、国际咨询服务等)为主转变。全球现代服务业在服务业出口中的比重从1995年的37%逐渐提高至2007年的47%。

四、新一代信息技术将推动服务业升级发展

在全媒体泛在化技术条件下,社会数据的数量和复杂程度都达到了人类难以应对的地步,以云计算及大数据技术为代表的新一代信息技术在这一背景下应运而生。云计算是以网络为载体,整合大规模可扩展的计算、存储、数据、应用等分布式计算资源进行

协同工作,提供基础架构、平台、软件等的服务模式;大数据是指无法再一定时间内用常规软件工具对其进行抓取、管理和处理的数据集合,其基本特征是大量化、多样化和快速化。这些新兴技术不仅影响了人们的生活,而且几乎与所有行业息息相关,有望大幅提升行业的运营效率,催生新型业态和商业模式,将有助于促进服务业的升级发展。

同时,互联网和信息技术的普及和发展为商务模式创新提供了全新的机遇和挑战。随着手机、平板电脑等一系列移动终端设备的普遍,3G、4G等移动通讯技术的不断升级以及消费者对网络消费的日益习惯,涌现了一批基于互联网络环境、全新或改良的创新商务模式。

随着世界经济形态的变化,产业结构的调整,服务业尤其是生产性服务业成为推动世界经济的增长的动机,服务模式创新日渐多样。同时信息技术的出现,促进了服务业的不断创新与改革。

第二节 国内服务业发展现状与趋势

自改革开放以来,我国经济一直处于世界最高速度增长的状态,这主要归益于高速的“工业化阶段”,第二产业^①的高速增长是中国经济“增长奇迹”的主要驱动力。这是由于第二产业的劳动生产率增长是三次产业中最快的,且第二产业生产链条较长,对前后向产业的关联效应就更大,能够对经济增长带来放大效应。1990年以来,我国的工业劳动生产率年均增长10%,而同期服务业劳动生产率年均增长只有4.8%。这一时期中国经济增长的60%是由工业贡献的,服务业只贡献了1/3。

然而进入新世纪以来,我国第二产业发展逐渐面临人工成本高企,“先发展后治疗”的粗放模式带来的严重环境问题,世界经济危机导致制造业订单锐减等一系列严峻问题,可以说我国工业在经历了30年的奇迹式发展后,已经从“重投入、重基建、重增速、重总量”的粗放型模式,转变为“提质增效、结构转型”的集约式模式。在可预见的未来,第二产业在增速上将逐渐放缓,对国民经济增长的贡献也将逐渐降低。而相对于第二、第三产业,第一产业(农业)在后工业化时代已经呈明显的萎缩趋势,因此,我国经济下一个30年甚至更长周期的增长,就要靠第三产业及服务业的高速发展来支撑。

一、发展现状

“十二五”期间,我国服务业在一系列促进政策指导下快速发展。国家统计局提供的数据表明,我国在“十二五”时期末(2013年)服务业增加值GDP占比达46.1%,且首次超过第二产业增加值GDP占比(43.9%)。2014年服务业增加值进一步快速增长,增速远超第一和第二产业达到81%,GDP占比达到48.2%(见图1-1)。

而根据国家统计局2015年10月19日“2015年前三季度国民经济运行情况”新闻

^① 国际上对于广义的工业定义即第二产业,我国统计制度中将狭义的工业和建筑业一起,合称第二产业。如无特殊说明,本教材中对于工业的定义遵循我国的相关划分标准。

发布会提供的数据表明,2015年前三季度,第三产业增加值的国内生产总值占比为51.4%,比上年同期提高2.3%,全年占比超过50%可期,服务业国民经济占比超过50%时间点较之前预计的“2020年”提前五年,这些都标志着我国已经提前进入“服务经济时代”。

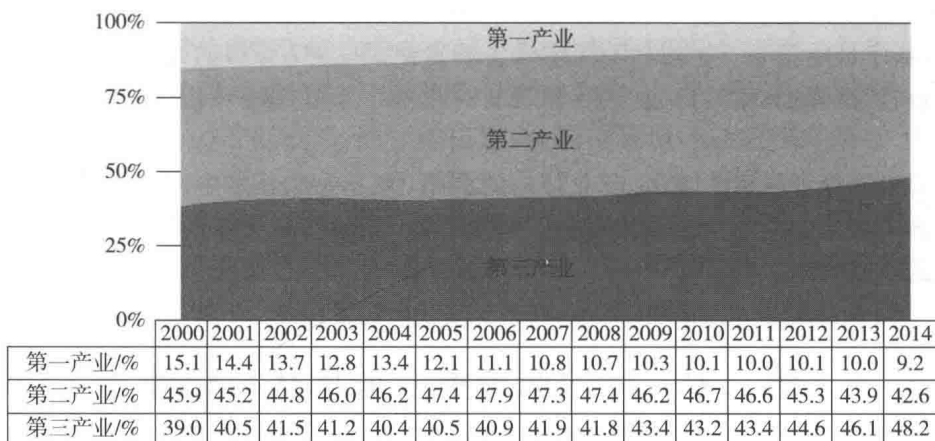


图 1-1 2008 年~2014 年我国三次产业 GDP 构成^①

虽然世界服务业增长速度趋缓,但在我国服务业依然保持者高景气运行态势。根据国家统计局公布的自2013年2月以来的非制造业商务活动指数的变化来看,中国的非制造业经济(主体是服务经济)整体保持了稳定增长的态势。指数值一直高于50,表明中国以服务业为主的非制造业经济活动保持景气运行状态(见图1-2)。

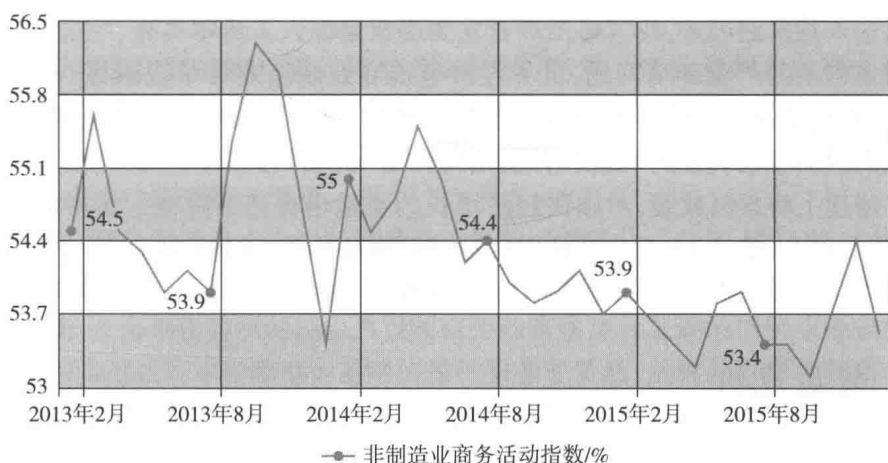


图 1-2 我国非制造业商务活动指数(2013年2月至2016年1月间32个月)

《服务业发展“十二五”规划》中对过去五年我国服务业发展进行了总结。在“十一五”时期,我国社会生产力快速发展,综合国力大幅提升,人民生活明显改善,国际地位和影响力显著提高,经济建设和社会建设取得重大进展。我国服务业实现较快发展,对经

① 数据来源:中华人民共和国国家统计局《中国统计年鉴》。

经济社会发展的支撑和拉动作用日益突出,规模效益不断扩大。“十一五”时期,服务业增加值年均增长 11.9%,高于国内生产总值年均增速 0.7%,比“十五”时期加快 1.4%。2010 年服务业实现增加值 17.4 万亿元,比 2005 年增加 9.9 万亿元,增长 1.3 倍。

从就业来看,服务业吸纳就业能力进一步增强,服务业就业占比不断上升。从总量上来看,2013 年服务业就业人数达到 2.96 亿人,比 2008 年增加了 4549 万人,年均增加 900 多万人;占全社会就业人数比重达到 38.5%,比 2008 年提高 5.2%,呈加速上升趋势。从人员构成上来看,随着服务业的快速发展,由于以知识技术密集型为本质特征的现代服务业的服务业占比不断增加,服务业从业人员的知识层次也不断提高,商业服务、金融服务以及教育、卫生、社会服务等领域的就业人数比重不断提高。在我国应对国际金融危机扩大就业方面,服务业发挥了重要作用。

二、发展趋势

“十二五”时期,我国服务业面临难得的发展机遇。从国际环境看,经济全球化深入发展,世界经济增长格局和市场需求形势发生新变化,科技创新和产业升级面临新突破,国际经济秩序出现新调整。我国与世界经济的相互联系和影响日益加深,服务业国际化发展的机遇增多,有利于在更广领域、更高层次参与国际合作与竞争。从国内环境看,我国具备服务业大发展的有利条件。2013 年我国人均国内生产总值超过 6000 美元,“十三五”时期将向更高水平迈进,必然进一步带动产业结构和消费结构升级,服务业市场需求潜力巨大。

(一) “服务经济时代”已经到来

《我国服务业发展规划》中对服务业发展趋势进行了预测,如果考虑服务业价格因素,在“十二五”期间,服务增加值占 GDP 的比重将上升 4.2%,服务业就业比重将上升 5%,即到 2015 年,服务业增加值占 GDP 比重将达到 48%,服务业吸纳劳动就业人员占全部从业人员比重将达到 41%。这意味着在 2015 年,服务业将成为我国国民经济最大的部门,在 2015 年左右迎来一个产业结构的“拐点”,即正式进入“服务经济时代”。

从占 GDP 比重的角度分析。我国产业结构的演变与产业发展一般规律是吻合的,即第一产业比重逐步下降,第二产业比重在工业化后期或者工业化完成之前基本稳定,第三产业比重逐步上升。从 1995 年到 2014 年,我国农业增加值占 GDP 比重从 20.0% 下降到 9.0%,近 20 年时间共下降了超过 10 个百分点;第二产业增加值占 GDP 比重从 1995 年的 47.2% 下降到 2013 年的 43.9%,下降速度十分缓慢,期间还稍有上升,特别是“十一五”期间,基本上在 47% 以上,个别年份还接近 48%。

我国还处在工业化中后期加速发展阶段,工业发展的空间依然很大,新型工业化道路还有很长的距离要走,寄希望于工业比重大幅度下降是不可能的。事实上,这十多年来服务业比重上升更主要的是农业比重下降的结果。但新型工业化需要高技术服务业、生产性服务业支撑,新型工业化过程实质上是一个生产性服务业大力发展的过程。从趋势上看,服务业特别是生产性服务业在我“十三五”时期,还有一个快速发展的可能,服务经济将成为国民经济的主力军。