



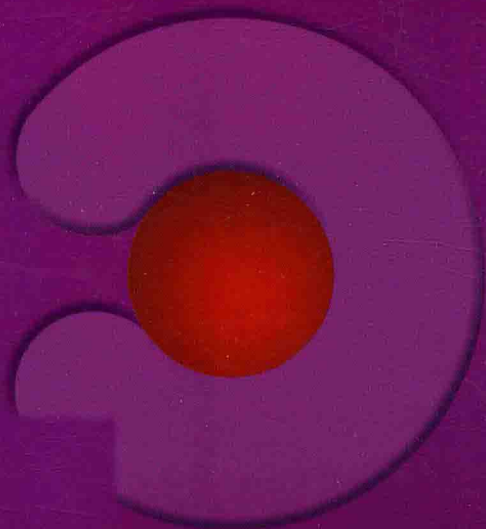
高等院校精品系列规划教材

服务心理学

(第二版)

张等菊 编著

FuWu XinLiXue



中国财经出版传媒集团



经济科学出版社
Economic Science Press

高等院校精品系列规划教材

服务心理学

(第二版)

张等菊 编著

中国财经出版传媒集团
经济科学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

服务心理学 / 张等菊编著. —2 版. —北京: 经济科学出版社, 2017. 1

高等院校精品系列规划教材

ISBN 978 - 7 - 5141 - 7731 - 2

I. ①服… II. ①张… III. ①商业心理学 - 高等学校 - 教材 IV. ①F713.55

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 012656 号

责任编辑: 王东萍

责任校对: 王肖楠

责任印制: 李 鹏

服务心理学

(第二版)

张等菊 编著

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

教材编辑中心电话: 88191344 发行部电话: 88191540

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件: esbj3@esp.com.cn

天猫网店: 经济科学出版社旗舰店

网址: [http://jjkxcbs. tmall. com](http://jjkxcbs.tmall.com)

北京密兴印刷厂印装

787 × 1092 16 开 12.75 印张 320000 字

2017 年 2 月第 2 版 2017 年 2 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5141 - 7731 - 2 定价: 32.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换。电话: 010 - 88191510)

(版权所有 翻印必究 举报电话: 010 - 88191586)

电子邮箱: dbts@esp.com.cn

修订说明

《服务心理学》是一部紧随社会经济发展的应用性教材。近几年来，随着我国“大众创业，万众创新”浪潮的涌动，新兴产业快速成长，传统服务业加速转型升级；国民生产总值、就业结构、服务贸易等发展日新月异；尤其随着“十三五”的到来，从中央到地方对服务业的发展提出了新政策和新要求，这就迫切要求《服务心理学》教材在原有交叉学科的基础上，更新产业发展动向，紧跟政策重新修订，以满足实践教学的需要。

新修订的《服务心理学》具有以下特色：

1. 产业发展背景描述清晰，数据切实，图表明了，有利于学生在比较中开展学习；
2. 服务心理原理与案例解析紧密结合，有利于进一步推进理实一体化教学；
3. 课后延伸阅读与心理测验相结合，使学生在主体体验中获得心理保健，增长服务心理学知识。
4. 所配课件由作者精心编制且经过实践教学检验，图表、文字及动图相结合，生动形象，寓教于乐。

前 言

随着第三产业的崛起，“顾客至上”已成为消费世界的基本理念；尤其随着互联网经济爆发式增长，电子商务、互联网金融、信息技术服务、物流服务等日益取代低附加值的传统工业；以及人性化的营销管理也开始倡导“没有‘销售人员’，只有‘服务人员’”的制胜谋略。至此，“服务”不仅成为现代生活中衍生出来的新词，也成为现代企业发展的一种新攻略。在部分领域，“服务”一词代替“管理”“营销”等频频出现，同时，客户服务、物业服务、通信服务、金融服务、饮食服务、旅游与度假服务、会展服务、家政服务等行业也承载着庞大的就业大军，蓄势进发。因此，建立“服务型企业”，乃至“服务型政府”已势在必行。

服务工作是一种人与人的接触活动，是一种“情感性劳动”，服务质量的提升取决于客我双方在互相了解对方需求、动机等心理趋向的基础上“共情”的效果。而服务中如何植入“顾客满意”服务系统，提升企业的美誉度，关键在于服务人员的服务素养，尤其是心理素养，这就亟须一门对服务人际、服务技巧、服务交往等进行心理指导的课程，即“服务心理学”，这亦为此书编写的目的。

本书以就业为导向，以能力培养为主线，适合高等院校的管理学和经济学本科生、专科生使用。

本书在撰写过程中参阅了国内外大量的资料，在此，向所有的资料提供者表示衷心的感谢。

由于作者水平有限，本书可能存在不少缺陷，在此恳请读者批评、指正！

张等菊

2016年12月于广州

目 录

第一章 服务业概论 / 1

学习目标	(1)
第一节 服务业及其现状分析	(1)
第二节 中国服务业发展需求及战略	(11)

第二章 服务心理学的发展 / 14

学习目标	(14)
第一节 服务心理学产生的学科背景	(14)
第二节 服务心理学产生的理论基础	(19)
第三节 服务心理学的研究对象和内容	(30)

第三章 顾客的个性心理与消费行为 / 36

学习目标	(36)
第一节 顾客知觉的基本原理	(36)
第二节 顾客的情绪情感过程	(51)
第三节 顾客的态度	(59)
第四节 顾客消费偏好和消费决策的形成	(71)

第四章 消费习俗与服务心理 / 78

学习目标	(78)
第一节 消费习俗的特点与分类	(78)
第二节 消费中的语言习俗与服务	(82)
第三节 文化习俗与服务	(85)
第四节 消费习俗与产品服务	(93)

第五章 服务过程心理 / 100

学习目标	(100)
第一节 服务中的礼仪	(100)
第二节 服务中的人际关系及服务要诀	(108)
第三节 顾客的投诉心理及管理	(117)

第六章 服务人员的挫折与管理 / 127

学习目标 (127)

第一节 心理挫折概述 (127)

第二节 挫折与归因 (130)

第三节 服务人员的挫折与管理 (139)

第七章 服务人员的疲劳心理 / 145

学习目标 (145)

第八章 服务人员的基本心理素质要求及保健 / 152

学习目标 (152)

第一节 服务人员的基本心理要求 (152)

第二节 服务人员的心理保健 (170)

第三节 服务人员的心理治疗 (184)

主要参考文献 / 194

2

【学习目标】

服务业的现状分析
服务业的发展需求

第一节 服务业及其现状分析

一、服务业来源及分类

服务业是在农业化时期、工业化时期相继走向衰落后而发展起来的一种新型产业，也就是我们通常所说的第三产业。

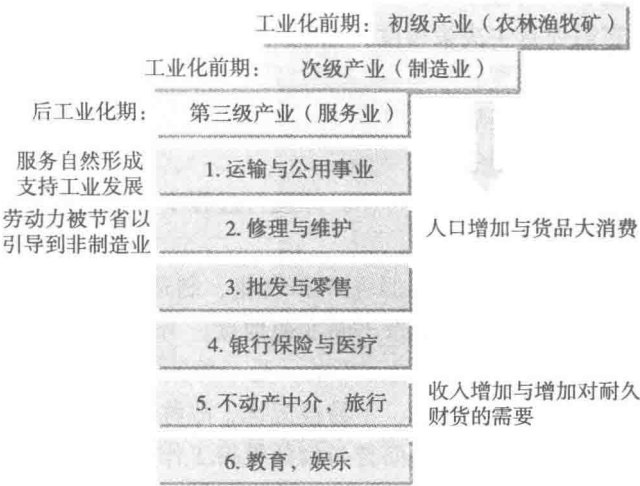


图 1-1 服务业的产生

世界贸易组织《服务贸易总协定》认为，服务贸易分为 12 大类：商业性服务（包括法律、工程设计、城市规划、公共关系等专业服务以及计算机、研究与开发、不动产、设备租赁等方面的服务）；电信服务；建筑服务；销售（分销）服务；教育服务；环境服务；金融服务；健康与社会服务；旅游及相关服务；文化、娱乐及体育服务；交通运输服务；其他服务。经济学家辛格乐曼（1994）将服务业分成 4 大类：分配服务系统（运输、通信、贸易）、生产服务系统（银行、商业、房地产）、社会服务系统（卫生保健、教育、公共、非营利机构）及个人服务系统（家政、酒店、餐饮、维修业）。

日常生活中对服务业进行细分，主要包括以下门类：

表 1-1		服务业的实际分类							
区分	例 证								
纯产品	糖盐	领带	饼干	汽车	房屋	音响	家具	家电	球具
混合式大量服务	百货公司	便利商店	大众运输	快餐餐饮	干洗衣服	有线电视			
企业服务	新闻杂志	金融财务	银行服务	产险服务	金融商品	商务旅馆	会议餐饮		
贸易服务	贸易	批发	零售	维护	修理	仓储	代理	运送	
基础建设	运输	通讯	水电	能源	医疗	卫生	安全		
公共行政	政府	海关	法院	监狱	军队	中学教育	社会工作	图书馆	
定做型服务	星级旅馆	高级餐饮	旅游住宿	美容健康	清洁房屋	娱乐导览	大学教育	殡葬仪式	邮件快递
个别性服务	医疗保健	自助旅行	广告设计	法律经纪	信息服务	医疗看护	委托研究	计算机维修	软件开发
纯服务	理发美容	房屋中介	寿险服务	衣服定做	心理咨询	个人家教			

二、服务业的特征

菲茨杰拉德（1991）把服务业的固定特征引申为以下六个维度：

1. 顾客接触度；
 2. 顾客定制化程度；
 3. 员工为满足顾客需要自主决策程度；
 4. 以人或设备为中心的程度；
 5. 附加值的来源是前台还是后台；
 6. 关注单个产品或服务过程的程度。
- 服务业不仅具有以上六个维度，而且在具体运行过程中，根据工作类型不同还具备以下属性：
1. 服务地点弹性（site-selection）：服务业和农业、制造业相比，不再拥有固定的工作地点，而是随顾客的需求及区域布局需求不断变换地点。
 2. 服务无形性（intangible）：服务是无形的，是一种执行活动，如美容、休闲度假服务等。基于实体上的无形，服务无法展示、不易被记忆，故称为心理上无形性：因此产出衡量困难，不容易靠专利来保护，只有通过信誉与信任维持工作。
 3. 顾客参与性（participated）：顾客参与并影响交易，且顾客之间也相互影响；同时，员工也影响服务成果。例如，快餐餐饮、自助洗衣、旅馆、学校、理发等服务门类。

4. 品质变动性 (heterogeneous): 基于人性因素, 服务不容易维持一致的质量。

(1) 相同服务人员, 在不同时间地点针对不同顾客, 会有不同的服务质量。

(2) 尖峰与离峰时期, 服务人员所花费的时间与精力是明显不同的。

(3) 服务人员的经验, 也是服务质量差异的另一项重要因素。例如, 银行职员、航空站台人员、护士、百货公司等岗位的新员工与老员工服务经验存在一定的差异。

5. 不易分割性 (not-separated): 顾客是整个服务产出的不可分离因素。产销同时发生, 服务生产与消费是同时进行的。顾客必须亲临现场才能提供服务, 顾客必须介入服务生产过程, 间接影响服务质量水平。例如, 医疗护理、咨询顾问、教练教学等。

6. 容易消失性 (perishable): 服务无法在需求前被生产, 也无法储存供日后的使用。例如, 空机位、空病床、约诊空档、教学时间等。

实质上服务业的发展就是“权利从生产者向顾客过渡”。服务业竞争的焦点及困境均存在于能否提供“高质量、低价格的服务”, 也就是说价格竞争与服务质量竞争是服务业发展的两个关键因素。法恩 (1995)、赫斯克特 (1997) 将这双层压力公式化, 指出现代服务业中消费决策由所谓的“顾客价值方案”决定, 即:

客户价值 = (有形的) 结果 + 流程的质量 / 价格 + 链接顾客的成本

三、我国服务业的现状分析

(一) 服务业在国民生产总值中的比重

自 20 世纪 80 年代末以来, 随着我国国民经济的增长, 中国的服务业取得了较快的增长。从年度间的连续变化中观察, 服务业基本呈上升趋势, 根据《中国统计年鉴》统计, 自 2000 ~ 2013 年的十多年间, 三大产业在国民生产总值中的比重逐渐变化, 其中, 第一产业所占比率下降了 5.40%, 2013 年占国民生产总值的 9.4%; 第二产业下降了 1.70%, 2013 年占国民生产总值的 43.7%; 第三产业增加了 7.10%, 占国民生产总值的 46.9%。

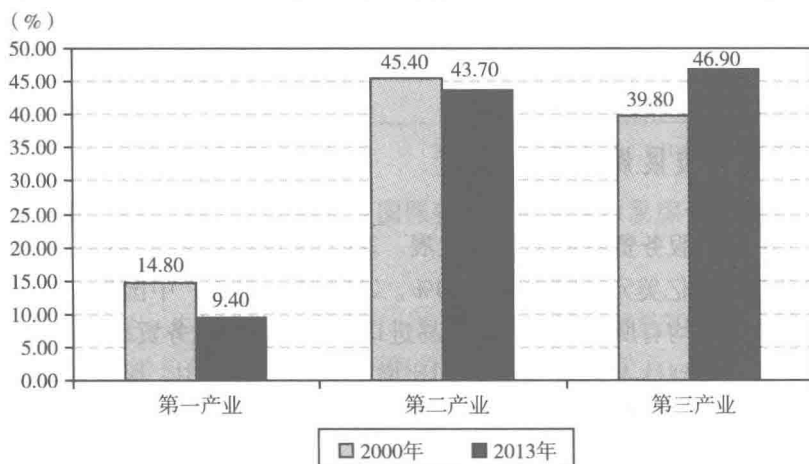


图 1-2 2000 年、2013 年三大产业在国民生产总值中的比重变化对比

资料来源:《中国统计年鉴》“世界银行 WDI 数据库”。

（二）服务业就业结构变化态势

按从业人员在各产业中的分布衡量，1979～2001 年中国产业结构的变化十分明显。服务业从业人员比重上升幅度较大，由 1978 年的 12.2% 上升到 1989 年的 18.3%，再上升为 2001 年的 27.7%，平均每年上升 0.7 个百分点。2014 年，三大产业就业结构发生大幅度的变动，第一产业就业人口占 5%，第二产业占 36.20%；第三产业占 58.80%。

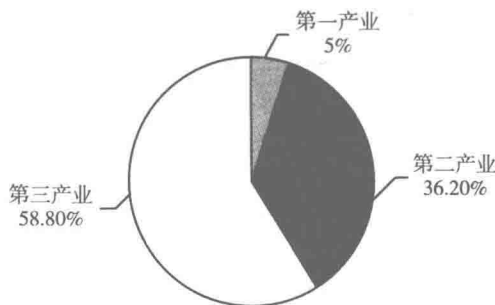


图 1-3 2014 年我国三大产业就业规模比重

资料来源：《中国统计年鉴》“世界银行 WDI 数据库”。

总体来说，中国目前的产业结构变化基本符合世界范围的产业结构演变规律，即农业比重下降，而工业、服务业比重上升。从增加值的比重变化上看，中国产业结构在 20 世纪 80 年代中期发生了标志性的变化——服务业比重于 1985 年开始超过农业，国民经济总量增长从主要由农业、工业带动转为主要由工业、服务业带动。按可比价计算，在 1990～2001 年 GDP 增长的 9.3% 中，有 5.8 个百分点来自工业的贡献，2.5 个百分点来自服务业，1.0 个百分点来自农业。另外，据中国科学院国情研究小组对我国就业结构预测的显示：2010～2020 年，第一产业劳动就业人数比重持续、急剧下降，其降幅每 10 年都在 10% 以上，共计下降 21%；第二产业劳动就业人数比重稳步上升，但升幅呈递减趋势，2010～2020 年上升 3.9%；第三产业劳动就业人数比重呈持续快速上升之势，每 10 年增长 5%，20 年间增长幅度为 11.9%。

（三）服务贸易发展规模及速度

与此同时，中国的服务贸易取得快速发展。2002 年进口总额为 465 亿美元，比上年增长 21%，出口总额 373 亿美元，同比增长 20%。2003 年上半年，中国服务贸易进一步发展，但服务贸易进出口增速均有所回落，服务贸易进口的增速快于服务贸易出口的增速。同年上半年中国服务贸易规模到达 447.12 亿美元，同比增长 10.3%。其中，服务贸易出口 192.19 亿美元，同比增长 6.2%；服务贸易进口 254.93 亿美元，同比增长 13.3%。运输、保险和技术咨询等收支规模大幅上升，增速均达到 40% 以上。据统计，2014 年 1～9 月，中国服务进出口总额为 4 305 亿美元，比上年同期增长 10.2%。其中，服务出口 1 572 亿美元，同比增长 6.8%；服务进口 2 733 亿美元，同比增长 12.2%。

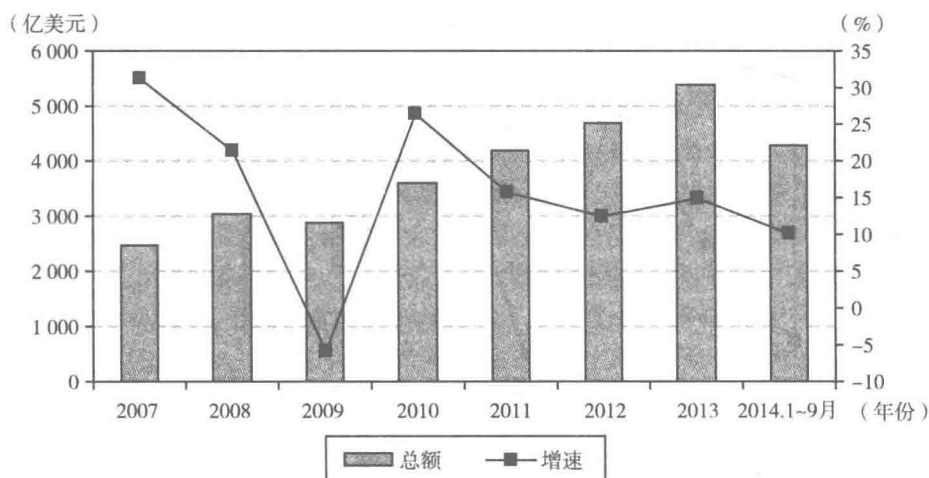


图 1-4 2007 ~ 2014 年中国服务贸易进出口总额及增速

资料来源：商务部服贸司。

1. 服务进出口占对外贸易比重持续提升。“十二五”规划以来，中国服务贸易在对外贸易（货物和服务进出口额之和）中的比重持续攀升，2011 年、2012 年和 2013 年的占比分别为 10.3%、10.8% 和 11.5%。2014 年 1 ~ 9 月，中国服务进出口增速高于货物贸易增速 6.9 个百分点，服务贸易占对外贸易的比重呈现持续提升的势头，达到 12%，比上年同期提高 0.7 个百分点。

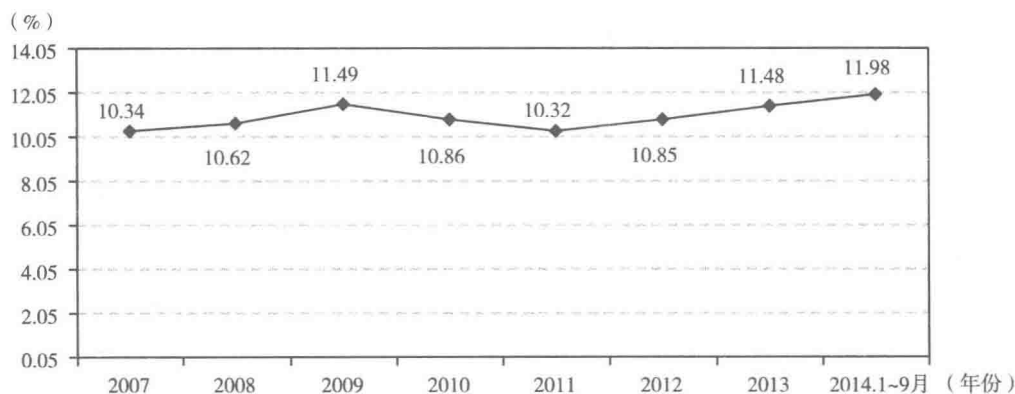


图 1-5 2007 ~ 2014 年中国服务贸易占对外贸易综合比重

资料来源：商务部服贸司。

2. 服务贸易逆差进一步扩大。2014 年 1 ~ 9 月，中国服务贸易逆差同比扩大，累计逆差为 1 162 亿美元，同比增长 20%。其中旅游贸易逆差为 772 亿美元，居各类服务之首；运输服务、专有权利使用费和特许费、保险服务逆差额分别为 444 亿美元、165 亿美元、136 亿美元。2013 年，中国这四个服务贸易行业的逆差额分别为 769 亿美元、567 亿美元、202 亿美元和 181 亿美元。2014 年 1 ~ 9 月，咨询、其他商业服务分别实现 122 亿美元、106 亿美元的顺差；计算机和信息服务、建筑服务顺差额分别为 68 亿美元、60 亿美元。

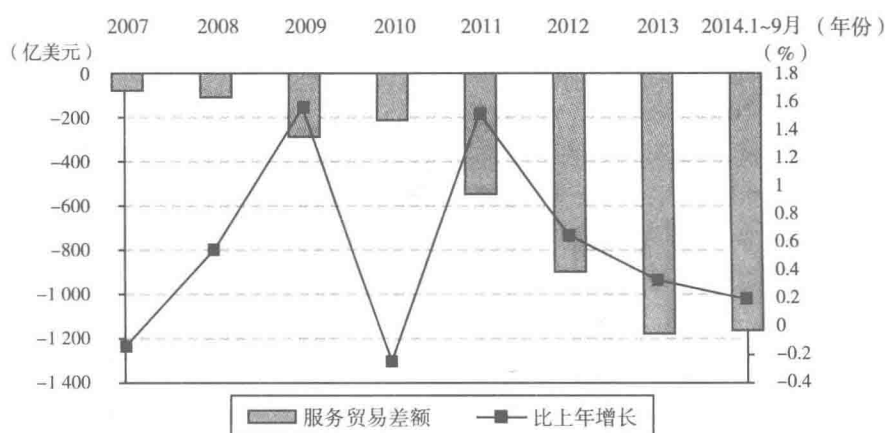


图 1-6 2007 ~ 2014 年中国服务贸易差额变动情况

资料来源：商务部服贸司。

3. 服务贸易结构继续优化。2014 年 1 ~ 9 月，中国金融、文化等新兴服务出口稳步增长，对服务贸易结构调整和优化起到重要推动作用。其中，金融服务增幅居首，出口增长 41.9%，出口额达 27.3 亿美元。电影音像出口增长 31.4%，金额为 1.2 亿美元。计算机和信息服务出口增长 17.4%。咨询出口增长 8.7%，出口额达 314 亿美元，占服务出口的比重为 20%，仅次于旅游出口。一些新兴服务进口也快速增长，其中计算机和信息服务、金融服务、广告宣传、通信服务进口增长显著，增幅分别为 46.4%、37.1%、27% 和 22.4%。新兴服务贸易快速增长，提高了中国服务贸易附加值，促进了知识技术密集型企业的发展，为国内产业结构升级做出了积极贡献。

传统服务贸易发展势头远远逊色于新兴服务贸易。2014 年 1 ~ 9 月，三大传统服务（旅游、运输服务和建筑服务）出口合计仅增长 4.5%，占比为 47.4%，比 2013 年略有下降。其中，旅游出口总额仍居各类服务之首，但同比仅增长 6.8%，在中国服务出口总额中的占比下降至 24.1%。运输服务出口位居第二，同比下降 2.1%，占比降至 17.6%。建筑服务出口同比增长 18.8%，占比为 5.7%。

4. 服务外包业务发展迅速。2014 年 1 ~ 9 月，中国服务外包业务保持快速增长势头。据商务部统计，2014 年 1 ~ 9 月，中国共签订服务外包合同 134 319 份，合同金额和执行金额分别为 733.9 亿美元和 545.2 亿美元，同比分别增长 26.3% 和 32%。其中，承接离岸服务外包合同金额和执行金额分别为 481.6 亿美元和 370.7 亿美元，同比分别增长 18.6% 和 27.6%；在岸服务外包合同金额和执行金额分别为 252.3 亿美元和 174.5 亿美元，同比分别增长 44.4% 和 42.6%。信息技术外包（ITO）仍占主导地位，知识产权研究、分析学和数据挖掘、医药和生物技术研发和测试等知识流程外包业务增长迅速。

美国、欧盟、中国香港和日本是购买中国服务的主要发包市场。2014 年 1 ~ 9 月中国承接美国、欧盟、中国香港和日本的离岸服务外包执行金额分别为 85.5 亿美元、53.6 亿美元、51.9 亿美元和 38.6 亿美元，合计为 229.6 亿美元，占执行总额的 62%。

（四）新兴产业快速成长，传统服务业加速转型升级

1. 互联网经济呈现爆发式增长。信息消费井喷式爆发。2015 年末全国互联网上网人数

6.9 亿人，比 2012 年末增长 22.0%；互联网普及率由 2012 年的 42.1% 提高到 2015 年的 50.3%；2015 年移动互联网接入流量达到 41.9 亿 G，2013 ~ 2015 年增速分别为 71.3%、56.1%、103%。网络消费增长强劲。2014 年、2015 年全年网上零售额分别为 27 898 亿元、38 773 亿元，分别增长 49.7% 和 33.3%，其中实物商品网上零售额分别占当年社会消费品零售总额的 9.1% 和 10.8%。网络服务高速增长。2013 ~ 2015 年，规模以上服务业企业中“互联网和相关服务业”营业收入分别增长 27.1%、32.6% 和 25.0%，远高于同期规模以上服务业营业收入 9.5% 的增速。电子商务交易额快速增长。2014 年电子商务交易额达 16.4 万亿元，增长 59.4%；其中，自营电商交易额为 8.7 万亿元，增长 65.9%。

2. 创业创新热潮涌动。新登记企业大量涌现。2015 年，信息传输软件和信息技术服务业、文化体育和娱乐业、金融业分别新增企业 24 万户、10.4 万户、7.3 万户，分别增长 63.9%、58.5%、60.7%。教育、卫生和社会工作的新增企业分别为 1.4 万户和 0.9 万户，数量较上年翻番。“三新”服务业快速增长。2015 年，规模以上服务业企业中高技术服务业、科技服务业、战略性新兴产业服务业、文化及相关产业服务业的营业收入分别增长 9.4%、8.6%、12.0% 和 11.1%，均高于规模以上服务业 9.5% 的增速。

3. 现代金融服务业支撑作用不断增强。金融市场稳健运行。2013 ~ 2015 年末广义货币供应量（M2）余额、狭义货币供应量（M1）余额、流通中货币（M0）余额年均增长分别为 12.6%、9.1% 和 5.0%，上市公司通过境内市场累计筹资年均增长 72.2%；全国保险业保费收入年均增长 16.2%。金融业对经济贡献持续增大。2015 年，金融业增加值增长速度达到 15.9%，分别比国内生产总值和服务业增加值增速高出 9.0 个百分点和 7.6 个百分点。金融对重点领域支持力度明显加强。2014 年，新增小微企业贷款 2.1 万亿元，占企业新增贷款的 41.9%。2015 年末，主要农村金融机构贷款余额 120 321 亿元，增长 11.4%。

4. 交通运输服务保障能力大幅提升。铁路、公路、水运、民航运输网络规模持续扩大。2015 年末，全国铁路营业里程、高速铁路里程、公路通车里程、高速公路里程分别达到 12 万公里、1.9 万公里、457 万公里、12 万公里，分别比 2012 年末增长 23.0%、103.1%、7.8%、24.7%；其中高铁里程占世界高铁总里程的 60% 以上，居世界第一，铁路快速客运网基本覆盖我国 50 万以上人口城市。2015 年末，沿海港口万吨级以上泊位 2 100 个，比 2012 年末增长 38.4%，民航运输机场 206 座，增长 12.6%。2015 年末，海运船队运力规模达 1.6 亿载重吨，位居世界第三；与我国签署航空运输协定的国家增至 118 个，国际航线增至 663 条，通航 56 个国家和地区的 138 个城市。综合运输服务能力大幅提升。2013 ~ 2015 年，铁路、民航客运量年均增速分别达 10.1% 和 11.3%。2015 年末，铁路高等级客车比例超过 25%；全国开通运营轨道交通的城市达到 25 个，运营总里程 3 287 公里，比 2012 年末增加 1 229 公里，2013 ~ 2015 年年均增长 16.9%。2015 年，沿海规模以上港口外贸货物吞吐量达 35.9 亿吨，占全球比重超过 1/3。

5. 邮政快递业实现跨越式发展。邮政业整体发展迅猛。2013 ~ 2015 年，邮政业务总量实现了高速增长，3 年增速分别达到 33.8%、35.6% 和 37.4%。快递业务量问鼎世界第一。2013 ~ 2015 年，快递业务量年均增长 53.8%，快递业务收入年均增长 38.0%，快递业务收入占邮政业务收入比重超过 50%。2015 年，全国人均快递使用量达到 15.1 件，快递业务量突破 200 亿件，继续问鼎世界第一。

6. 旅游业持续快速发展。2013 ~ 2015 年，国内游客年均增长超过 10%，国内旅游收入

年均增长超过 15%。2015 年，全年国内游客突破 40 亿人次，国内旅游收入超过 3 万亿元。国际旅游收入 1 137 亿美元，增长 7.8%。国内居民出境 12 786 万人次，增长 9.7%，其中因私出境 12 172 万人次，增长 10.6%。

7. 公共服务发展成效显著。基础教育不断改善。2014 年，全国小学和初中公共财政预算教育事业费生均支出分别为 7 681 元和 10 359 元，比 2012 年分别增长 25.5% 和 27.3%。公共卫生投入不断增长。2014 年我国卫生总费用首次超过万亿元，达到 10 590.7 亿元。2015 年末，全国共有医疗卫生机构 990 248 个，床位数 708 万张，执业（助理）医师 300 万人，分别比 2012 年末增长 4.2%、23.7% 和 14.7%。社会保障面继续扩大。2015 年末，参加城镇职工基本养老保险、基本医疗保险人数分别为 35 361 万人和 66 570 万人，分别比 2012 年末增长 16.4% 和 24.2%；享受城市最低生活保障和农村最低生活保障的居民分别有 1 708 万人和 4 903 万人。

四、目前我国服务业发展的困境

虽然近 20 年来中国在服务业和服务贸易发展方面取得一些进步，但是仍然面临严峻的挑战。这些挑战主要体现在：

（一）服务业的基础仍然薄弱

中国作为一个发展中大国，与世界大部分国家相比，中国服务业增加值在 GDP 中所占比重偏低，而且内部结构不合理。目前，绝大部分发达国家的这一比重在 60%~80%，发展中国家平均水平也达到了 50%，据世界银行 WDI 数据库统计，2013 年有 11 个国家或地区服务业所占国民生产总值已经达到了 70% 以上。而中国 2002 年这一比重仅为 33.7%，2013 年增长至 46.9%，依然与其他国家或地区之间存在着很大差距。

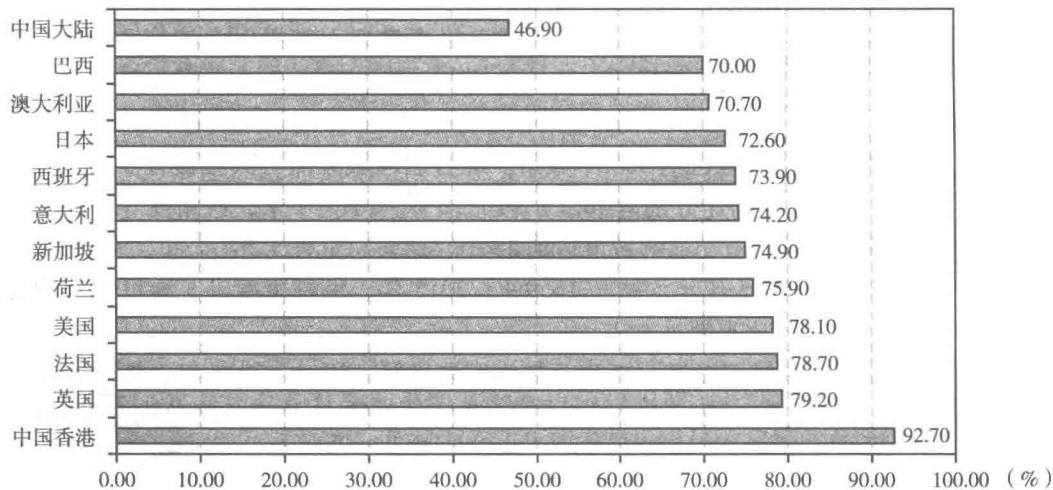


图 1-7 2013 年世界服务业占国民生产总值 70% 以上的国家或地区与中国对比

资料来源：世界银行 WDI 数据库。

（二）服务业的就业结构还有待提高

2014 年“世界银行数据库”对各国服务业就业人数统计表明，服务业占据总就业人口 70% 以上的国家有 6 个：中国香港高居第一位，占总就业结构的 87.7%，其次是英国的 78.9%，美国的 77.8%，阿根廷的 75.3%，西班牙的 74.9%，德国的 70.2%，而中国大陆只占 58.9%。

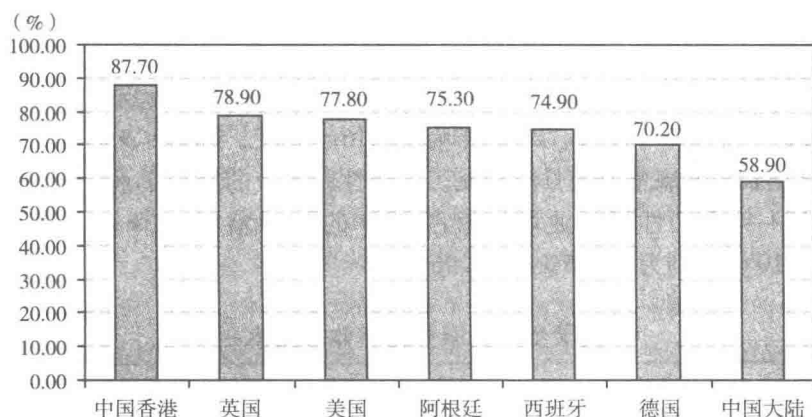


图 1-8

资料来源：世界银行 WDI 数据库。

（三）履行世贸承诺也给中国政府规划中国服务业发展带来了压力

中国加入世界贸易组织后在一定程度上给服务业发展带来了机遇，但是作为发展中国家，由于国内法规不完善，并且中国的服务业基础薄弱，竞争能力较弱，给中国政府规划中国服务业发展带来更多挑战。市场开放和竞争给国家带来了压力不仅体现在法律完善和调整上，还体现在行政管理成本的提高；对国内企业来说某些方面的市场份额损失给其发展势必造成影响。面对这些压力，中国服务业开放必须坚持在国家整体发展战略指导下，根据具体国情实施宏观调控，有计划、有步骤地进行。政府必须有效掌握为维护国内企业稳定发展和审慎监管必需的宏观调控手段，保证对外开放符合国家整体发展和经济繁荣。只有这样，在全球化过程中才能最大限度地实现自身的发展利益。

世界贸易组织框架下多边服务贸易谈判僵持不下，以美国为首的发达国家启动了《国际服务贸易协定》（TISA）等诸边谈判，力求制定更高标准的服务贸易规则，推动全球服务市场的进一步开放。《跨太平洋伙伴关系协定》（Trans-Pacific Partnership Agreement, TPP）和《跨大西洋贸易和投资伙伴关系协定》（Trans-Atlantic Trade and Investment Partnership, TTIP）等自由贸易协定谈判蓬勃发展，服务业开放议题成为各方关注焦点，各国谈判和扩大市场准入的对象从传统的商贸、旅游、运输扩展到新兴的信息、金融、保险等。这对全球服务贸易规则改变将产生深远影响。

(四) 生产性服务业整体水平不高

生产性服务业是近年来服务业研究的主要热点之一。生产性服务业现已成为发达国家经济增长的重要引擎以及产业结构优化升级的助推器。关于生产性服务业定义，最早是由Greenfiel（1966）提出的，后经过许多学者不断完善发展。目前已形成基本的共识，将生产性服务定义为在产品生产和服务提供过程中作为中间投入的服务部门和行业，具体包括产品研发服务、物流服务、法律和金融保险服务、仓储运输、会计咨询服务、人力资本服务、信息服务等活动。

随着我国经济的快速发展。我国生产性服务业在总量上得到一定的发展。2004 年生产性服务业增加值为 23 320.747 元。2010 年为 62 416.6 亿元，2004 ~2010 年增长了 1.68 倍，但与同期 GDP 增长率和服务业增长率相比。生产性服务业的增长率水平明显偏低。从相对比例来看，2004 年生产性服务业增加值占 GDP 的比例为 14.59%，占服务业的比例为 35.87%，而 2010 年分别为 15.55%和 35.96%。

表 1-2 我国生产性服务业整体发展水平

	2004 年	2005 年	2006 年	2007 年	2008 年	2009 年	2010 年
生产性服务业（亿元）	23 320.7	26 950.2	32 441.2	41 780.3	48 687.1	53 571.5	62 416.6
生产性服务业占服务业比例（%）	35.87	35.97	36.63	37.52	37.07	36.19	35.96
生产性服务业占 GDP 比例（%）	14.61	14.50	14.91	15.60	15.40	15.17	15.55

资料来源：黄琼：《我国生产性服务业发展困境与应对战略选择》，《未来与发展》，2013 年第 4 期。

(五) 地区发展不平衡

我国现代服务业的区域发展水平极不平衡，沿海和内陆一些大城市借助优越地理环境和政策优惠使现代服务业发展迅速，占 GDP 的比重不断提高。而西北、东北等地区服务业的发展十分滞后，严重影响了整体区域经济的发展。

北京、上海等大城市现代服务业生产总值远远高于东北地区和西北地区。2009 年现代服务业生产总值最高的是北京为 9 179.19 亿元，上海次之为 8 930.85 亿元，而最低的宁夏仅有 563.74 亿元。尤其上海自由贸易试验区自 2013 年 9 月 29 日正式挂牌后，已成为服务贸易发展的重要高地。试验区建立以来，先后出台了 23 项服务业扩大开放措施，涉及金融、航运、商贸、专业服务、文化服务以及社会服务六大领域。不同地区间现代服务业发展失衡严重，一方面是因为基础设施差距大，另一方面是西部地区教育水平低，意识落后。比如，西安市近几年培育和扶持了一大批软件服务外包企业，软件服务外包企业的规模以平均每年超过 35% 的增长速度快速发展，而西安外包服务人才却不能满足现阶段和今后一个时期服务外包产业的需要。调查显示，今后几年西安市软件服务外包人才缺口将达到 18 万人左右，其中基础性操作人才缺口约 13.5 万人。这种状况亟待改善，政府应加强地区间的协调发展。