

第5版

生产运作管理

Production and Operations Management

陈荣秋 马士华 编著



机械工业出版社
China Machine Press

华章文渊

管理学系列

第5版

生产运作管理

Production Operations Management



陈荣秋 马士华 编著



机械工业出版社
China Machine Press

图书在版编目 (CIP) 数据

生产运作管理 / 陈荣秋, 马士华编著. —5 版. —北京: 机械工业出版社, 2017.4
(华章文渊·管理学系列)

ISBN 978-7-111-56474-4

I. 生… II. ①陈… ②马… III. 生产管理 IV. F273

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 054618 号

作为生产运作管理领域的经典教科书, 本书凝结了华中科技大学陈荣秋教授和马士华教授 30 多年的教学与研究成果。本书密切结合中国实际, 系统地阐述了生产运作管理的基本概念、基本理论和方法, 将生产运作管理丰富的内容从系统设计、运行、维护和改进的视角组织起来, 体系合理、完整, 案例丰富。同时, 书中还有大量的思考题、判断题、选择题和计算题, 并附有这些练习题的答案。本书的编写逻辑性强, 语言深入浅出、通俗易懂。相对于第 4 版, 第 5 版做了一定的精练, 增加了企业使命的战略三角模型、现代制造以及与环境污染和资源保护相关的绿色制造内容, 更新了供需协调等方面的内容, 介绍了互联网+、大数据、智能制造、工业 4.0、设计外包和众包等较为热点的话题。

本书适合于管理学类专业本科生, MBA、项目管理硕士、工程管理硕士、物流工程硕士和研究生作为教材使用, 也可以作为企业管理人员及相关从业人员的参考读物。

出版发行: 机械工业出版社 (北京市西城区百万庄大街 22 号 邮政编码: 100037)

责任编辑: 吴亚军

责任校对: 殷虹

印刷: 北京瑞德印刷有限公司

版次: 2017 年 4 月第 5 版第 1 次印刷

开本: 185mm×260mm 1/16

印张: 32

书号: ISBN 978-7-111-56474-4

定价: 50.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

客服热线: (010) 88379210 88361066

投稿热线: (010) 88379007

购书热线: (010) 68326294 88379649 68995259

读者信箱: hzjg@hzbook.com

版权所有·侵权必究

封底无防伪标均为盗版

本书法律顾问: 北京大成律师事务所 韩光/邹晓东

华章文渊

管理学系列

师道文宗
笔墨渊海

文渊阁 位于故宫东华门内文华殿后，是紫禁城中贮藏图书的地方，世界上最大的丛书《四库全书》曾经藏在这里，阁内悬有乾隆御书“汇流澄鉴”四字匾。

陈荣秋 华中科技大学管理学院退休教授。曾任国家自然科学基金委监督委员会委员、国家自然科学基金委管理科学部专家咨询委员会委员、国家杰出青年基金评审委员、国务院管理科学部学科评议组成员、国家高技术863/CIMS“基础理论与方法”专题专家、第二届全国工商管理硕士(MBA)教育指导委员会委员、华中科技大学校学术委员会副主任等。

长期从事生产运作管理领域的教学和研究工作，主要为本科生、研究生讲授“生产管理学”等课程。主持过国家自然科学基金重点项目“基于时间竞争的运作管理新技术新方法研究”、多项国家自然科学基金面上项目和国家高技术863/CIMS课题等。“1999 CASA/SME大学领先奖”获奖者，2010年度“复旦管理学杰出贡献奖”获奖者。编著了国内第一本关于排序的著作《排序的理论与方法》和国家级重点教材《生产与运作管理》，在国内外重要期刊和会刊上发表论文200余篇。

马士华 华中科技大学管理学院教授，博士生导师。现任物流与供应链管理研究所所长，兼任中国物流学会副会长、中国物流与采购联合会采购与供应链专家委员会副主任委员、《管理工程学报》和《工业工程与管理》等杂志编委会委员等。曾任教育部高等学校管理科学与工程类专业教学指导委员会委员等。加拿大多伦多大学、美国宾州州立大学访问学者。享受国务院政府特殊津贴，教育部全国高校教师网络培训计划“生产运作管理”课程骨干教师高级研修班的特聘主讲教授。

长期从事生产运作和供应链、物流管理领域的教学与研究工作。作为负责人，主持过国家自然科学基金面上项目4项、国家自然科学基金专项课题2项、国家高技术863/CIMS课题4项及数十项企业及地方政府委托的供应链管理和物流管理有关的咨询、规划项目。2006年被中国物流学会评为全国有突出贡献的物流专家（获此殊荣的专家全国仅十名），负责的“生产运作管理”课程被评为国家级精品课程，承担的国家高技术863/CIMS课题“集成化供应链管理模式与运作方法研究”获湖北省科技进步二等奖等。编著的国内第一本《供应链管理》著作获2000年全国首届宝供物流理论创新二等奖，在社会上产生了很大的影响。在国内外重要学术期刊和学术会议上发表论文100余篇。

出版说明

提高自主创新能力，建设创新型国家，是党中央国务院做出的战略部署，是包括科技界、教育界在内全社会的共同目标。高等学校是培养和造就数以千万计专门人才和一大批拔尖创新人才的重要基地，是综合国力的重要组成部分，在支撑经济社会发展、提高自主创新能力、推进创新型国家建设中具有不可替代的重要作用。增强自主创新能力，建设创新型国家，对培养创新人才提出了新的要求，对高等教育提出了新的挑战。教育部明确提出大力推进高校自主创新，进一步提高高等教育质量。

作为教学内容改革成果重要体现形式的教材，则在高校创新人才的培养中扮演着重要角色。“教材是体现教学内容和教学方法的知识载体，是进行教学的具体工具，也是深化教育教学改革、全面推进素质教育、培养创新人才的重要保证。”新世纪的到来，对高等教育来说，不仅是时间上的跨越，更重要的是教育思想、教育观念发生了深刻的变革，而教材正从一个侧面折射出教育思想变革。为体现优秀教材的创新成果，机械工业出版社华章公司推出“华章文渊”系列教材（分经济学系列和管理学系列）。华章文渊系列教材重视教育思想和观念的改革，力求处理好知识、能力和素质三者辩证统一的关系，以素质教育为核心组织教材的内容，实现教材内容和体系的创新，充分体现“授人以鱼不如授人以渔”的终身教育思想。

奉献给广大读者的“华章文渊”系列教材重在培养学生的创新精神和能力，观点、体系有所创新，既与国际接轨，又具有理论性、实用性、可操作性和创新性等鲜明特色，具有各自的知识创新点和独到之处。同时，优秀教材是知识性和可读性的结合体，将深奥的知识融于浅显易懂的文字中，努力使读者的学习过程变得轻松愉快，也是“华章文渊”系列教材的目标。

秉承“国际视野、教育为本、专业出版”的理念，华章公司始终坚持以内容取胜的出版标准。集合优秀教材创新成果的“华章文渊”系列教材正是“深化教育教学改革，全面推进素质教育，培养创新人才”的直接体现，期待有志于此的广大教师的加入。

机械工业出版社华章公司经营出版中心

第5版前言

制造业在现代信息技术和人工智能的支持下，跨入了一个新时代。“互联网+”促进了以云计算、物联网、大数据为代表的新一代信息技术与现代制造业、生产性服务业的融合，发展了新业态，并为产业智能化提供了支撑。通过人类专家和智能机器组成的人机一体化系统实现了智能制造，成为影响未来经济发展过程的重要生产模式。德国政府提出的工业4.0，是以智能制造为主导的第四次工业革命，它的目标是建立一个高度灵活的个性化和数字化的产品与服务的生产模式。在这种模式中，创造价值的过程将发生改变，产业链分工将被重组。

然而，制造业在创造大量社会财富的同时，也制造了大量地球上原来没有的物品，并产生了大量的废水、废气和废渣，污染了人类的生存环境。进入21世纪，环境破坏和资源保护问题日益受到各国政府的重视。

在这样的背景下，我们还得到了很多同行的帮助，他们建设性的意见和建议为本书的修订做出了富有价值的贡献。在机械工业出版社华章公司的支持下，我们决定对2013年版的《生产运作管理》第4版进行修订。

这次修订在保持全书总体结构和基本内容不变的前提下，增加了现代制造以及与环境污染和资源保护相关的绿色制造内容，介绍了互联网+、智能制造和工业4.0，调整了部分章节的结构，更新了案例，并进行了一些文字上的修改。主要修改如下：

(1) 结合我国当前钢铁、煤炭、水泥等产能过剩的现状，在第1章更新了“供需协调”方面的内容，阐述了供需协调的概念、供需失调的原因以及如何实现供需协调。介绍了“互联网+”、“智能制造”和“绿色制造”的内容及其面临的挑战。

(2) 第2章增加了涉及企业使命的战略三角(triple bottom line)模型，该模型强调了企业的社会责任和环境保护，并按照新的资料对价值链模型进行了修改。

(3) 在产品/服务开发的技术和方法上，第3章增加了目前比较热门的设计外包和众包等方面的内容。

(4) 针对当今企业面临的线上、线下和社交网络等全渠道的挑战，第4章更新了企业的供应商、生产厂、分销商和零售商如何选址布局等内容。

(5) 第16章对ISO 9000等方面的内容进行了修订和更新，增加了2015版ISO 9000族标准的修订情况。

(6) 第17章对精细生产等方面的内容进行了修订和更新。

(7) 第18章删去了“敏捷制造”的内容，代之以“绿色制造”。

(8) 更新了部分章节的案例或习题等。

本书第1、2、6、7、8、9、11、12、13、17章和第18章的18.1、18.2节由陈荣秋编写与修改，

第3、4、5、10、14、15、16章和第18章的18.3节由马士华编写与修改。

本书在编写过程中参阅了较多中外文参考书和资料，主要参考资料目录已列在书后。在此对国内外有关作者表示衷心的感谢。

由于编著者水平有限，书中的不妥之处，敬请读者批评指正。

陈荣秋 马士华

2016年10月于华中科技大学管理学院

第4版前言

第4版前言的具体内容，请扫描下方二维码：



第3版前言

第3版前言的具体内容，请扫描下方二维码：



第2版前言

第2版前言的具体内容，请扫描下方二维码：



第1版前言

第1版前言的具体内容，请扫描下方二维码：



目 录

出版说明	67
第5版前言	67
第4版前言	71
第3版前言	72
第2版前言	
第1版前言	
第一篇 绪论	
第1章 生产运作管理概论 2	
引例 罗尔斯-罗伊斯公司的服务转型 ... 2	
1.1 生产运作管理 2	
1.2 生产运作的分类 9	
1.3 供需协调 17	
1.4 流程和时间 22	
1.5 生产运作管理的历史和发展趋势 ... 30	
本章小结 37	
复习思考题 37	
讨论案例 中国建材集团的绿色发展 之路 37	
判断题 40	
选择题 41	
第2章 企业战略和生产运作战略 ... 42	
引例 美国西南航空公司 42	
2.1 概述 43	
2.2 企业战略管理 47	
2.3 生产运作战略 58	
本章小结 67	
复习思考题 67	
讨论案例 格力电器股份有限公司 67	
判断题 71	
选择题 72	
第二篇 生产运作系统的设计	
第3章 产品/服务设计和技术选择 ... 74	
引例 国产手机大佬的命运 74	
3.1 概述 74	
3.2 产品研究与开发管理 78	
3.3 生产流程设计与选择 83	
3.4 并行工程：产品开发组织的 新方法 87	
3.5 先进技术在产品设计中的运用 ... 93	
本章小结 96	
复习思考题 96	
讨论案例 FH公司跨职能产品开发 模式的实践 97	
判断题 98	
选择题 99	
第4章 生产/服务设施选址与布置 ... 100	
引例 家乐福台湾选址 100	
4.1 当今市场竞争特点对选址 决策的影响 101	
4.2 选址决策的基本内容 102	
4.3 设备/设施布置决策 106	
4.4 库房布置 110	

4.5 选址与布置决策的定量分析·····	111	判断题·····	183
4.6 装配线平衡·····	121	选择题·····	184
4.7 非制造业的设施布置·····	123	计算题·····	184
本章小结·····	124		
复习思考题·····	125		
讨论案例 海喻公司光缆厂选址分析···	125		
判断题·····	126		
选择题·····	127		
计算题·····	127		
第5章 工作设计与作业组织 ·····	129	第7章 生产计划 ·····	186
引例 ITT 的崩溃·····	129	引例 综合生产计划为菲多利公司带来 竞争优势·····	186
5.1 概述·····	130	7.1 概述·····	187
5.2 工作设计·····	133	7.2 能力计划·····	189
5.3 工作测量·····	137	7.3 处理非均匀需求的策略·····	193
5.4 人-机工程·····	147	7.4 生产计划大纲的制定·····	196
本章小结·····	152	7.5 产品出产计划的编制·····	200
复习思考题·····	153	7.6 收入管理·····	205
讨论案例 丰田汽车公司某工厂的 职务定期轮换·····	153	本章小结·····	207
判断题·····	155	复习思考题·····	207
选择题·····	155	讨论案例 红番茄工具公司的综合 计划·····	208
计算题·····	155	判断题·····	208
		选择题·····	209
		计算题·····	209
第三篇 生产运作系统的运行		第8章 库存管理 ·····	211
第6章 需求预测 ·····	158	引例 菲多利公司的库存管理·····	211
引例 沃尔玛的需求预测·····	158	8.1 库存·····	212
6.1 预测·····	159	8.2 库存问题的基本模型·····	218
6.2 定性预测方法·····	163	8.3 单周期库存模型·····	227
6.3 定量预测方法·····	165	本章小结·····	229
6.4 预测误差与监控·····	174	复习思考题·····	230
本章小结·····	177	讨论案例 在线药品公司应如何同 制造商协调订货·····	230
复习思考题·····	178	判断题·····	230
讨论案例 PC 纸杯公司的市场需求 预测·····	178	选择题·····	230
		计算题·····	231
		第9章 MRP ·····	233
		引例 应该如何计算零部件需求·····	233
		9.1 概述·····	234

9.2 MRP 系统	237	选择题	316
9.3 MRP 的扩展	247	计算题	317
本章小结	253		
复习思考题	253		
讨论案例 智能光纤光缆公司的 ERP 软件选型	253		
判断题	259		
选择题	259		
计算题	259		
第 10 章 供应链管理	262	第 12 章 服务业的作业计划	318
引例 迪美空调的供应商关系	262	引例 护士排班	318
10.1 供应链管理思想的提出	263	12.1 服务企业的运作	319
10.2 供应链系统设计	265	12.2 排队管理	322
10.3 供应链管理下的物流管理	269	12.3 排队模型	328
10.4 供应链管理下的库存控制	272	12.4 人员班次安排	330
10.5 供应链管理下的采购管理	276	本章小结	336
10.6 供应商管理	283	复习思考题	336
10.7 服务供应链管理	286	讨论案例 让病人等待? 在我的办公室 不可能发生	336
本章小结	289	判断题	339
复习思考题	290	选择题	339
讨论案例 ZARA 的极速供应链	290	计算题	339
判断题	293		
选择题	293	第 13 章 项目计划管理	341
第 11 章 制造业的作业计划与 控制	294	引例 重点项目验收会议的组织	341
引例 张教授应该接受哪些项目的 开发任务	294	13.1 项目管理概述	342
11.1 作业计划的基本概念	295	13.2 网络计划方法	345
11.2 流水车间作业计划	297	13.3 网络时间参数的计算	351
11.3 单件车间作业计划	304	13.4 网络计划优化	357
11.4 生产作业控制	310	本章小结	363
本章小结	315	复习思考题	363
复习思考题	315	讨论案例 西南大学露天运动场建设	363
讨论案例 如何选择上菜顺序	315	判断题	365
判断题	316	选择题	365
		计算题	365
		第四篇 生产系统的维护与改进	
		第 14 章 企业业务流程重组	368
		引例 惠普的人事管理改革	368
		14.1 传统企业的组织结构与业务 流程特征	368

14.2 BPR 的基本内涵	370	第 17 章 精细生产	441
14.3 企业组织与业务流程	376	引例 灾难之后的 JIT	441
本章小结	381	17.1 概述	442
复习思考题	381	17.2 准时生产的实现	451
讨论案例 伊梅申公司	382	17.3 实行精细生产的条件和保证	460
判断题	383	本章小结	466
选择题	383	复习思考题	466
第 15 章 设备维修管理	384	讨论案例 戴尔电脑公司的精细生产	467
引例 EAM 系统使设备管理人员放心	384	判断题	468
15.1 设备管理概述	384	选择题	468
15.2 生产维修	387	计算题	468
15.3 基本维护决策	392	第 18 章 其他先进生产方式	469
15.4 设备维护业务外包	396	引例 日本的垃圾处理	469
本章小结	400	18.1 OPT 和 TOC	470
复习思考题	400	18.2 绿色制造	479
讨论案例 A 公司实施 TPM 的经验	401	18.3 现代集成制造系统	486
判断题	403	本章小结	495
选择题	403	复习思考题	495
计算题	404	讨论案例 约束理论在某汽车制造企业 物料供应系统中的应用	495
第 16 章 质量管理	405	判断题	498
引例 是要工期还是要质量	405	选择题	498
16.1 质量与质量管理	405	参考文献	499
16.2 全面质量管理	410	附录 A 练习题答案	
16.3 统计质量控制	414	附录 B 标准正态分布表	
16.4 抽样检查	423	附录 C 泊松分布表	
16.5 ISO 9000 概述	428	附录 D 随机数表	
16.6 服务质量管理	434	附录 E 管理图的相关数据	
本章小结	436	附录 F 学习曲线表	
复习思考题	436		
讨论案例 A 公司的质量管理之路	437		
判断题	439		
选择题	439		
计算题	439		

第一篇 绪 论

生产活动是人类最基本的活动，世界上绝大多数人都在从事生产活动。有生产活动就有生产管理。人类最早的管理活动就是对生产活动的管理，20世纪初的科学管理运动也始于生产管理。服务业的兴起使生产活动扩大到服务领域，使生产的概念和范畴得到延伸。生产活动是在生产系统中发生的。本书从系统论的观点出发，将有关生产运作管理的内容组织起来，并分成生产运作系统的设计、生产运作系统的运行及生产运作系统的维护和改进三大部分。本篇阐述生产运作管理的基本概念和基本问题，是全书的基础。本篇还将阐述生产运作战略。基本概念是讨论生产系统设计、运行以及维护和改进的基础，生产运作战略是生产系统设计、运行以及维护和改进的指导思想和谋划。

- ▶ 第1章 生产运作管理概论
- ▶ 第2章 企业战略和生产运作战略

第1章 生产运作管理概论



引例

罗尔斯-罗伊斯公司的服务转型

成立于1904年的罗尔斯-罗伊斯(Rolls-Royce)公司是全球最大的飞机引擎和汽油涡轮机制造商。该公司的主要产品为飞机发动机,可用于各国制造的近70种军用和民用飞机。公司不仅提供质量可靠的产品,还为它的客户提供高价值的服务,并从服务业务中获取巨额收入。公司CEO罗世杰(John Rose)认为,“销售每台飞机发动机,都有重大的服务机会。用服务来保障收入,服务将给我们客户增加价值,同时也将增加我们未来可以预见的收入。”罗尔斯-罗伊斯公司为不同客户提供了三种服务:一是为公务机客户提供了“公务机维护”(corporate care)产品,由AE3007、BR710涡轮风扇发动机等装备的公务机,支持新的和在役发动机,提供整机的大修、修理和检查以及发动机数据采集和分析,客户则根据发动机实际工作时数每月支付酬金;二是为航空公司量身定制了“全面维护”(total care)服务产品,包括发动机动态在线监控、故障诊断、维修支持、配件管理等;三是为国防发动机客户提供了“备勤管理方案”(mission ready management solutions, MRMS)。

资料来源:改编自安筱鹏.服务型制造:制造业崛起的必由之路[N/OL].中国电子报.2009-08-04. <http://cyw.cena.com.cn/a/2009-08-04/124936342033254.shtml>.

生产是大多数人都了解的概念。然而,随着服务业的兴起,生产的概念已经扩展,生产不再只是工厂里从事的活动了,而是一切社会组织将其最主要的资源投入进去进行的最基本的活动。没有生产活动,社会组织就不能存在。本章阐述生产运作及生产运作管理的基本概念、社会组织的三项基本职能、生产运作管理的目标和基本内容、生产运作管理者应具备的素质,讨论生产运作的分类、各种生产运作类型及其特征,阐明流程和时间的有关概念,分析供需协调问题,介绍生产运作管理的历史,探讨生产运作管理的发展趋势。

1.1 生产运作管理

1.1.1 生产运作概念的发展

1. 社会组织

世界上存在各种社会组织。公司、学校、商店、医院、车站、旅馆、消防队、饭馆、运

输公司、银行和建筑公司等，都是社会组织。社会组织是具有特定目标和功能的、社会化的生产要素的集合体。社会组织的活动以其内部资源条件为基础，并受到各种外部条件的约束，输入原材料、能源和信息，输出产品和服务，如图 1-1 所示。

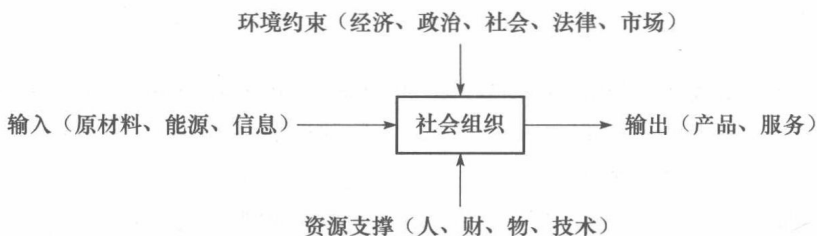


图 1-1 社会组织及其外部约束

各种社会组织的出现，是社会分工的结果，也是社会生产力发展的标志。它们改变了人们的生活方式。试想，如果没有现存的各种社会组织，我们的生活将会是什么样的呢？人们居住的将不是高楼大厦，而是简陋的茅屋。穿的将不是高级的棉花、化纤和毛料制品，而是土布。出门旅行将不是乘火车、汽车、轮船和飞机，而是骑马、步行或乘木筏。通信将不是通过电话、电报、传真、电子函件，而是靠骑马或步行传送，以致“家书抵万金”。现在，尽管人们经常抱怨这些社会组织服务得不够好，但它们为人们提供的各种产品和服务，远比人们自己为自己做的好得多。正是由于社会组织具有高效率，才使得人们在维持生计之余，有时间去从事科学研究、文艺创作、体育活动和休闲活动。

2. 服务业的兴起

经济学家将经济的发展分成前工业（pre-industrial）社会、工业（industrial）社会和后工业（post-industrial）社会三个阶段。

在前工业社会，人们主要从事农业和采掘业，包括种植庄稼和树木、捕鱼、狩猎、采掘煤炭和岩盐、利用天然气、淘金，等等。农业和采掘业的实质是从自然界直接提取所需的物品。人们利用体力、兽力和简单的工具，以家庭为基本单位进行生产，劳动生产率低下，受自然条件的影响很大。此外，生活节奏与自然界同步，“春耕、夏种、秋收、冬藏”，“日出而作，日落而息”，人们生活在一个没有污染的环境中，主要活动是同自然界打交道。

在工业社会，人们主要从事制造业。制造业的实质是通过物理和（或）化学的方法，改变自然界的物质，生产人们需要的人造物品——产品。汽车、机床、锅炉、船舶、楼房、铁路、高速公路、桥梁、电脑和塑料制品等，都是人造物品。这些人造物品代表人类创造的物质文明，丰富了人们的物质生活和精神生活，同时也打破了自然界原有的平衡，造成环境污染和破坏。分工是工业社会组织生产活动的基本原则。通过分工，可以提高人们操作的熟练程度，节约不同工作之间的转换时间，并促进机器的发明。人们利用机器和动力，以工厂为单位进行生产，使劳动生产率大幅度提高。另外，人们的生活节奏加快，生活质量以拥有产品的数量来衡量，主要活动是同经过加工的物品打交道。

在后工业社会，人们主要从事服务业，其实质是提供各种各样的服务。人类利用知识、智慧和创造力，以信息技术为依托，通过不同的社会组织，为顾客提供服务。信息成为关键资源。生活质量由保健、教育和休闲来衡量，主要活动是人们之间的交往。

服务业一般包括五个方面的活动：

- 业务服务，如咨询、财务金融、银行和房地产等。

- 贸易服务，如批发、零售和维修等。
- 基础设施服务，如交通运输和通信等。
- 社会服务，如餐馆、旅店、保健和娱乐等。
- 公共服务，如教育、公用事业和政府等。

基于功能视角，服务业可以分为流通性服务（distributive services）、生产性服务（producer services）、消费性服务（consumer services）以及公共性服务（public services）。实际上，流通性服务可以包含在生产性服务中。生产性服务又称生产者服务，顾名思义，是为生产者服务的，是指那些被其他产品和服务的生产者用于中间投入的服务，如物流、交通运输、研发、设计、维护和营销等。消费性服务，又称消费者服务，顾名思义，是为消费者服务的，如餐饮、娱乐和保健等。按照服务业发展阶段划分，可分为传统服务业和现代服务业。传统服务业是工业化早期就已经形成的服务业，如餐馆和旅店；现代服务业是工业化发达阶段的产物，是信息和知识相对密集的新型服务业，如网络通信、数字影视、网络传媒、IT 信息服务、现代物流、远程教育和电子商务等。公共性服务，或公共服务（public service），是指通过公共资源满足公民直接需求的服务。比如，义务教育、公共卫生、基本医疗、社会保障、交通和通信基础设施、公共安全、救灾、天气预报等。在我国，各级人民代表大会、政府、法院等国家机构中的工作人员都是在从事公共服务。可见，服务业的范围十分广泛。

服务业的重要性日益被人们所认识，它已经成为现代社会不可分离的有机组成部分。如果没有服务业，就不会有现代社会。没有教育，就不可能造就掌握各种知识的人才，工农业生产就没有大量合格的劳动者；没有交通和通信这样的基础设施，工农业生产就不可能进行；没有政府提供的服务，各种社会组织就不能正常运作；没有各种生活服务，人们就不能正常生活。这些都是人们常识所了解的。

2010年，我国国内生产总值按平均汇率折算达到59 266亿美元，成为仅次于美国的世界第二大经济体。近年来，我国服务业发展加快，电子商务、网络银行、远程教育、远程医疗和地理信息服务系统等新业态不断涌现。2011年，中国电子商务市场交易额已超过6万亿元，名列全球第二。但是，我国服务业总体发展水平落后，服务业增加值比重和就业比重明显低于发达国家。服务业的增长速度长期低于工业的增长速度，直到工业高增长模式已难以为继，服务业的增长速度才反超。服务业劳动生产率低，批发零售、交通仓储、住宿餐饮等传统服务业所占全部服务业的比重较高，生产性服务业发展不足，影响了制造业的升级。制造业产能过剩和服务业供给不足并存，尤其是健康、养老、医疗等服务供给不足。预计我国服务业将加速发展，逐渐成为国民经济的主导产业。

《国务院关于加快发展服务业的若干意见（国发〔2007〕7号）》指出，服务业的发展水平是衡量现代社会经济发达程度的重要标志。加快发展服务业，提高服务业在三次产业结构中的比重，尽快使服务业成为国民经济的主导产业，是推进经济结构调整、加快转变经济增长方式的必由之路，是有效缓解能源资源短缺的瓶颈制约、提高资源利用效率的迫切需要，是适应对外开放新形势、实现综合国力整体跃升的有效途径。

服务业的兴起是社会生产力发展的必然结果，也是社会生产力发展水平的一个重要标志。在社会生产力水平比较低下的时期，社会绝大部分成员从事农业生产，自己养活自己。当农业生产力发展到一定水平，农业人口除了养活自己之外，还能提供剩余农产品时，才可能有一部分人脱离农业生产，去从事手工业和其他行业。从手工业到机器大工业，劳动生产率得