

国家“十一五”重点规划图书

电子服务优秀专（译）著系列丛书

现代服务业： 特征、趋势和策略

Modern Service Industry: Characteristics,
Trends and Strategies

高新民 安筱鹏 主编



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

国家“十一五”重点规划图书
电子服务优秀专(译)著系列丛书

现代服务业:特征、趋势和策略

Modern Service Industry : Characteristics ,
Trends and Strategies

高新民 安筱鹏 主编



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS

浙江大学出版社

内容简介

本书深入分析了现代服务业的概念、内涵、分类体系和理论基础,归纳总结了当前全球现代服务业发展的八大趋势,全面客观评价了我国现代服务业发展的重要意义、发展现状、主要问题和面临形势,提出了新时期我国现代服务业发展的目标、方针、战略、重点、科技支撑体系和区域布局方案,并从人才、资金、科技支撑、区域协调等方面提出我国现代服务业发展的政策措施。

图书在版编目(CIP)数据

现代服务业:特征、趋势和策略 / 高新民, 安筱鹏主

编. — 杭州: 浙江大学出版社, 2010. 1

(电子服务优秀专(译)著系列丛书)

ISBN 978-7-308-07306-6

I .现… II .①高…②安… III .服务业—研究 IV .F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 004972 号

现代服务业:特征、趋势和策略

高新民 安筱鹏 主编

丛书策划 希言 许佳颖

责任编辑 许佳颖

封面设计 陈辉

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排版 杭州中大图文设计有限公司

印刷 杭州杭新印务有限公司

开本 787mm×1092mm 1/16

印张 20

字数 402 千

版印次 2010 年 3 月第 1 版 2010 年 3 月第 1 次印刷

书号 ISBN 978-7-308-07306-6

定价 52.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88925591

电子服务优秀专(译)著系列丛书编委会

顾 问

曹健林 科技部副部长
廖晓琪 商务部副部长

主 任

潘云鹤 中国工程院副院长

副主任

王新培 商务部信息化司司长
杨咸武 科技部高新技术发展及产业司副司长
吴朝晖 浙江大学副校长
宋 玲 中国电子商务协会理事长
高新民 中国互联网协会常务副理事长
柴跃挺 科技部现代服务业专家组副组长
李开复 创新工场董事长、首席执行官
叶天正 IBM 大中华区首席技术官
陈德人 浙江大学电子服务研究中心主任

委 员

陈 培 科技部现代服务业专家组责任专家
吴 燕 教育部高教司财经政法管理处处长
刘 兵 科技部高新技术发展及产业司信息处处长
石伟光 商务部信息化司电子商务处处长
刘 英 教育部高教司远程与继续教育处处长
张树武 中国科学院自动化研究所研究员
龚炳铮 工业和信息化部计算机应用研究所研究员
李 琪 西安交通大学经济与金融学院副院长
吕廷杰 北京邮电大学管理与经济学院院长
陈 进 对外经济贸易大学信息学院院长

周 杰 清华大学现代服务科学与技术研究中心主任
童 缙 北京大学软件与微电子学院电子服务系主任
徐晓飞 哈尔滨工业大学计算机学院院长
范秀成 复旦大学服务营销与服务管理研究中心主任
吴晓波 浙江大学管理学院副院长
张 宁 北京大学电子商务实验室主任
覃 征 清华大学软件工程与管理研究所所长
刘 军 北京交通大学运输学院院长
孙宝文 中央财经大学科研处处长
汤兵勇 东华大学经济控制研究所所长
金雪军 浙江大学经济学院副院长
杭诚方 北京大学深圳研究生院信息工程学院副院长
梁春晓 阿里巴巴研究院资深研究员
杨冰之 北京国脉互联信息顾问公司首席研究员

现代服务业:特征、趋势和策略

编委会

主 编 高新民 安筱鹏

编写组成员 (排名不分先后,按姓氏笔画排序)

丁 颐	干红华	王 琳	王成刚	王志辉	王英姿	王金祥
王俊秀	王闾峰	王德禄	贝毅君	孔伟强	田江新	冯 译
冯志祥	邢李志	乔 标	乔居强	刘红禹	安筱鹏	许 颖
许克军	孙永革	李 战	李 莉	杨 燕	李长江	杨启智
李鹏飞	李薇薇	步伟娜	肖红军	肖燕伟	吴 炯	余晓晖
张 帆	张 军	张国亭	张维达	陈文丰	陈雪莲	陈敏刚
陈德人	林 啸	卓 骏	罗 文	周 涛	郑小林	郑巧英
郑金连	孟 荆	赵争朝	胡云鸽	查小林	钟岳梅	侯自强
姚寒星	贺 樑	高新民	陶伟华	曹和竹	彭 晖	董雪兵
程 宏	温建伟	蓝 钧	雷紫东			

序

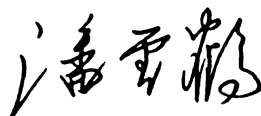
电子服务是在全球经济向服务型转化,我国加快发展现代服务业大背景下产生的新兴交叉学科。在《国家中长期科技发展规划纲要(2006—2020)》中,国家对现代服务业的发展给予了高度重视,专门设立了“信息产业与现代服务业”领域,并把“现代服务业信息支撑技术及大型软件”作为优先主题;科技部进而设立了“现代服务业共性技术支撑体系与应用示范工程”重大专项,并从2006年开始正式实施。特别是自2007年3月国务院发布《国务院关于加快发展服务业的若干意见》以来,各地加快了促进现代服务业发展的政策制订和人才培养工作,电子商务、电子政务、电子金融、现代物流、数字教育、电子医疗等现代服务业发展日新月异。

近几年,我国高校在为现代服务业培养复合型人才方面进行了积极的探索,北京大学2005年第一个成立了电子服务系,清华大学2006年首先建立了现代服务科学与技术研究中心,浙江大学则在2006年底率先设立了电子服务博士点和硕士点,2007年由国务院学位办审核批准并于2008年正式开始招生。2007年7月,浙江大学联合计算机、管理、经济等学科的教授组建了浙江大学电子服务研究中心,以期充分发挥重点大学学科齐全、交叉研究的优势,通过复合型学科团队联合参与国家现代服务业科技攻关,逐步形成交叉型的高层次人才培养体系。这种将现代服务科学理论知识、计算机应用与服务工程技术、现代管理与电子事务能力等综合交叉的人才培养模式,将大大推进国内电子服务学科建设和科学研究的深入,进而推动我国的服务经济健康发展。

《电子服务优秀专(译)著系列丛书》是在教育部高教司、科技部高新技术司、商务部信息化司、中国互联网协会、中国电子商务协会电子服务专家委员会、教育部高等学校电子商务专业教学指导委员会、浙江大学电子服务研究中心等单位的大力支持和指导下组织推出的。

丛书从整体上把握了现代服务领域电子服务的发展范畴,既包括电子服务的支撑技术,也包括电子服务在行业领域中的应用,融合了国内外在电子服务学科的研究成果和最新动态。我相信,系列丛书的出版不仅将填补国内电子服务专业书籍的空白,也会有力地促进交叉学科的发展,促进高校教学科研与服务产业的融合。

衷心祝愿丛书出版获得成功!

A handwritten signature in black ink, reading '潘永强' (Pan Yongqiang). The characters are written in a fluid, cursive style.

2008年1月18日

前 言

在 20 世纪 60 年代,发达国家就已进入后工业化阶段,其服务业在国民经济中的比重超过 60%。80 年代,随着全球信息技术逐渐应用到经济和社会各个领域,金融、物流等传统服务业不断被改造、优化、升级,基于信息技术的软件、电子商务、数字内容产业等新兴服务迅速崛起,并逐渐发展壮大成为服务业最重要的组成部分,全球开始由服务经济进入“现代服务经济”,实现了工业经济的第二次转型。

发展现代服务业是推动经济发展方式转变的内在要求,有利于提高产业竞争力、国家科技创新能力、人民生活质量和就业率,是增强综合国力的战略举措。因此,发达国家在现代服务业发展已经处于领先地位的情况下,还在制订各种加快现代服务业发展的战略措施,以持续强化本国的优势。我国现代服务业近年来得到高度重视,在一些领域实现了跨越式发展,但总体上仍然较为滞后,在思想观念、市场需求、政策体系、制度环境、人才储备等方面都面临一系列的矛盾和困难。

现代服务业是《国家中长期科学和技术发展规划纲要(2006—2020 年)》确定的重点发展领域。国家科技部在《国家科技支撑计划“十一五”发展纲要》中,也将“信息产业与现代服务业”列为重点领域。“现代服务业共性技术支撑体系与应用示范工程”是“十一五”国家科技支撑计划重大项目。该项目包括 18 个课题,第 18 课题为“现代服务业接口技术及其符合性测试平台的研发”,其中一个子课题为“现代服务业发展战略及理论体系”。本书为该子课题的研究成果。

本书共分两部分。第一部分是总报告,分为六章。第 1 章“现代服务业发展相关理论研究”,重点对现代服务业的概念、内涵、特征、分类体系和产业发展的相关理论进行探讨。第 2 章“全球现代服务业发展现状及趋势”,全面分析了主要发达国家现代服务业发展的最新趋势,以及现代服务业的研究热潮。第 3 章“我国现代服务业发展现状分析”,深入研究新时期我国加快现代服务业发展的重大意义,全面分析我国现代服务业发展的现状特征,并从思想观念、市场需求、政策环境等不同角度揭示了现代服务业发展滞后的深层次问题。第 4 章“我国现代服务业发展面临的形势”,分别从技术革新、制造业服务化、产业转移和国际竞争、服务贸易壁垒、体制机制障碍等方面展现我国现阶段发展现代服务业面

临的机遇和挑战。第5章“我国现代服务业发展总体战略”，提出了我国现代服务业发展的目标、战略方针和重点行业，并对现代服务业的科技支撑体系和区域布局战略进行了较为深入的论述。第6章“现代服务业发展的政策措施建议”，从体制机制、投融资、对外开放、人才培养引进等十个方面，力求全面、深入地提出发展现代服务业的政策措施建议。第二部分为专题报告，分别为基于互联网的新兴服务业态研究、我国信息服务业发展战略及科技支撑体系研究、我国公共服务业发展战略与科技支撑体系研究、我国数字内容产业战略研究、现代服务业科技支撑体系战略研究和我国现代服务业区域布局战略研究。

本书是集体智慧的结晶。在科技部领导和专家的关心支持下，在高新民主任的带领下，由中国电子信息产业发展研究院、中国互联网协会、浙江大学、北京市长城企业战略研究所、上海市科技信息中心、工业和信息化部电信研究院等单位通力合作，共同完成了本书的编写。

由于现代服务业属于新的产业门类，所涉及的行业众多，这方面的研究又刚起步，兼之研究者水平所限，必有许多不足之处，希同行指正。

编者

2009年12月

目 录

总报告

1 现代服务业发展相关理论研究	3
1.1 基本概念与特征	3
1.2 相关理论	15
参考文献	24
2 全球现代服务业发展现状及趋势	25
2.1 从“服务经济”到“现代服务经济”	25
2.2 生产性服务业成为现代服务业最重要的组成部分	27
2.3 基于信息技术的新兴服务业成为现代服务业发展的新增长点	29
2.4 现代服务业在国际贸易和投资领域的地位	29
2.5 制造业:从“生产型制造”向“服务型制造”转变	31
2.6 服务产品化成为现代化服务发展的重要趋势	33
2.7 技术的不断创新应用推动现代服务业发展	34
2.8 服务科学成为现代服务业研究的新热点	35
参考文献	36
3 我国现代服务业发展现状分析	38
3.1 重要意义	38
3.2 发展现状	40
3.3 主要问题	50
参考文献	56

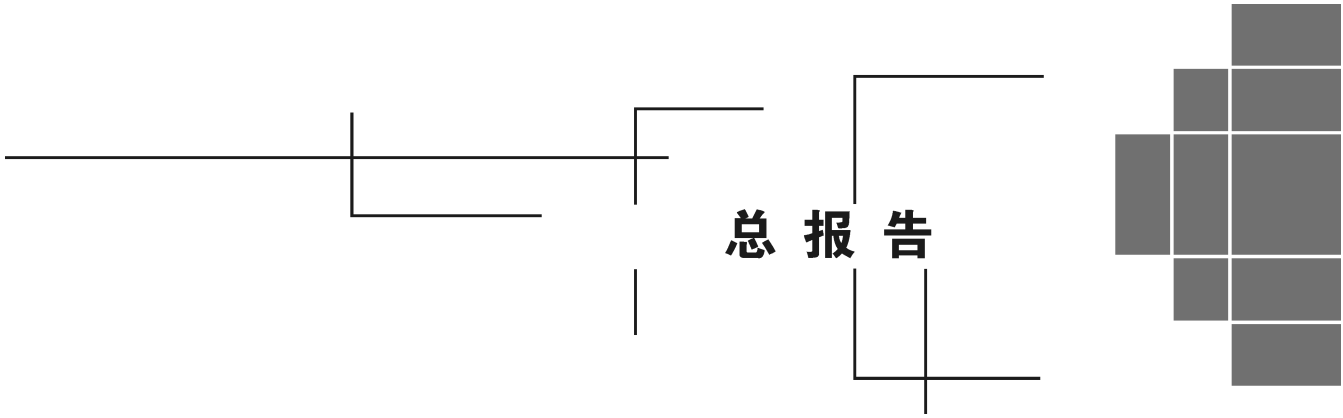
4 我国现代服务业发展面临的形势	57
4.1 发展机遇	57
4.2 面临的挑战	62
参考文献	63
5 我国现代服务业发展总体战略	64
5.1 发展目标	64
5.2 战略方针	64
5.3 发展重点	67
5.4 科技支撑	90
5.5 区域布局	102
参考文献	106
6 现代服务业发展的政策措施建议	108
6.1 建立健全适应现代服务业发展的体制、机制	108
6.2 积极拓展现代服务业发展的投融资渠道	110
6.3 制订和完善现代服务业发展的支持政策	110
6.4 加强现代服务业发展的科技支撑工作	112
6.5 促进现代服务业区域协调发展	113
6.6 提高现代服务业领域的对外开放水平	114
6.7 培育现代服务领域的领军企业和知名品牌	114
6.8 加大现代服务业相关人才的培养引进力度	115
6.9 加强现代服务业创新发展的宣传和交流	115
6.10 完善现代服务业发展的法律和市场环境	116
参考文献	117

专题报告

7 基于互联网的新兴服务业态研究	121
7.1 互联网新兴服务业态总论	121
7.2 我国互联网新兴服务业态发展战略	132

7.3 我国互联网新兴服务业态发展的政策建议	133
参考文献	161
8 我国信息服务业发展战略及科技支撑体系研究	163
8.1 信息服务业界定及其在推动国民经济发展中的作用	163
8.2 我国信息服务业发展现状及差距分析	166
8.3 我国信息服务业发展思路与发展目标	169
8.4 我国信息服务业发展模式	173
8.5 我国信息服务业发展需要配套的技术支撑	175
8.6 我国信息服务业发展保障措施	178
参考文献	181
9 我国公共服务业发展战略与科技支撑体系研究	182
9.1 现代公共服务业的相关理论	182
9.2 社区公共服务	189
9.3 医疗卫生公共服务	195
9.4 电子政务公共服务	199
9.5 教育公共服务	205
参考文献	210
10 我国数字内容产业战略研究	212
10.1 数字内容产业概念及形态研究	212
10.2 数字内容产业发展现状分析	218
10.3 数字内容技术体系与发展现状分析	227
10.4 数字内容产业发展思路	240
参考文献	252
11 现代服务业科技支撑体系战略研究	253
11.1 科技支撑体系的战略目标研究	253
11.2 科技支撑体系的技术主题研究与案例	260
11.3 适合中国国情的现代服务业科技创新体系研究	264
参考文献	271

12 我国现代服务业区域布局战略研究	274
12.1 产业区域布局理论研究	274
12.2 现代服务业区域布局战略研究	278
12.3 现代服务业区域试点与措施建议研究	297
12.4 重点区域现代服务业发展模式研究	301
参考文献	304





现代服务业发展相关理论研究

当复杂的经济现象与经济理论的逻辑关系充满了不确定性时,经济发展理论的探讨非常困难,这也是研究和探讨现代服务业发展的相关理论问题的难点所在。

1.1 基本概念与特征

概念是对事物本质的概括和把握。由于人们对事物的认识是逐步深化的过程,很难在开始阶段就把握事物发展的本质和规律,因此,对概念的认识也是一个动态优化的过程。

目前对现代服务业概念的认识处于开始阶段,不同的人有不同的解释,这其实是一种新经济处于初级阶段最重要的表现。科学理解现代服务业,需要沿着服务、服务业、现代服务业的逻辑,把握事物发展的本质特征。

1.1.1 服务的含义及特征

1. 服务的含义

关于服务的定义,最早可以追溯到亚当·斯密,他从区分生产性劳动和非生产性劳动的角度对货物和服务加以区分。通常,生产物质的、有形的商品的劳动被视作生产性劳动,服务活动被视作非生产性劳动。从萨伊和马歇尔开始,许多学者从效用价值论的观点出发,认为凡是创造效用的活动,都是生产性的,并把创造无形产品的服务活动与创造有形产品的劳动等量齐观。霍尔(T.P.Hill)1977年提出的服务概念得到了大部分学者的认可:“服务是指人或隶属于一定经济单位的物在事先合意的前提下由于其他经济单位的活动所发生的变化”^①,这种变化包括服务给消费者带来的身体变化和心理变化。霍尔进一步指出,“服务的生产和消费同时进行,即消费者单位的变化和生产者单位的变化同时发生,

^① 杨圣明,刘力.服务贸易理论的兴起与发展.经济动态,1999(5),50—55