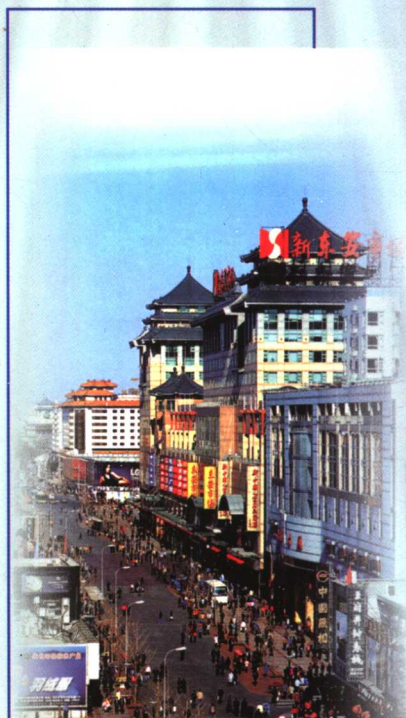




现代服务业 发展研究

BEI JING XIAN DAI FU WU YE FA ZHAN YAN JIU

刘秀生 主编



中国商业出版社

北京现代服务业发展研究

刘秀生 主编

中国商业出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

北京现代服务业发展研究/刘秀生主编. —北京:
中国商业出版社, 2006.6
ISBN 7-5044-5644-6

I. 北... II. 刘... III. 服务业—经济发展—
研究—北京市 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核定 (2006) 第 040310 号

责任编辑: 刘树林

中国商业出版社出版发行
(100053 北京广安门内报国寺1号)
新华书店总店北京发行所经销
北京市朝教印刷厂印刷

*

850×1168 毫米 32 开 12 印张 300 千字
2006 年 6 月第 1 版 2006 年 6 月第 1 次印刷

定价: 26.00 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

前 言

北京工商大学首都现代服务业发展研究中心是北京工商大学于2004年正式设置的直属研究机构。中心的设立,是学校为了适应北京经济社会发展的需要,充分利用和整合校内外资源,充分体现学校办学特色,更好地为首都经济建设服务,为学校学科建设服务。这本论文集就是中心设立后的重要研究成果。

中心成立的时间虽然不长,但学校对服务业的研究可谓久矣。因为北京工商大学的前身之一——北京商学院是我国设立最早的商业高等院校之一,从20世纪50年代开始,就一直从事服务业领域的高等教育和科学研究工作。尽管学校对服务业的研究有悠久的历史,但把对一座城市尤其是学校所在地——北京服务业全面研究的成果结集出版,并不多见。从这个意义上说,这本文集的出版,也算是弥补了学校工作中的一个小疏漏。毕竟我们生活在这样一座伟大的城市,我们应该对她有深刻的认识,也应该对她的发展付出更多的努力。

文集的选题比较广泛,尽管如此,也还不能说构成一个非常完整的体系,它只能反映我们对北京现代服务业发展的一个初步认识。中心成立的目的是想通过我们的服务,围绕北京市经济社会发展的实际,从宏观、中观和微观不同层面探询发展首都现代服务业的科学途径和方法,进行基础理论研究和有针对性的应用研究,并对政府、行业和企业提出有参考价值的对策建议和咨询方案。本文集既是我们的初步研究成果,自然希望有关部门、企业和广大读者给予批评和关注,从而继续深入研究,真正推动社会的进步和发展。

现代服务业是北京经济社会发展的支柱，也是未来发展的重点领域。在北京发展现代服务业，不仅有得天独厚的优势，而且有非常广阔的市场空间和发展前景。我们身在其间，既感到机会的可贵，又感到责任的重大。我们愿与社会各界一起，为首都现代服务业的发展贡献绵薄之力。

参加本文集撰稿的多是北京工商大学的教师和研究生，也有少量的校外专家，在此对他们为此付出的辛勤劳动表示感谢。同时，对为研究活动以及文集出版的相关人士表示感谢。

北京工商大学首都现代服务业发展研究中心

2005年12月

目 录

我国居民服务消费的现状、特点和居民服务业

发展问题研究·····	(1)
北京经济贸易结构优化选择·····	(16)
北京服务贸易竞争力分析·····	(38)
北京现代服务业总体结构研究·····	(55)
建设与绿色奥运相适应的商品交易市场体系·····	(71)
首都承接服务业国际转移问题研究·····	(89)
首都现代服务业信息整合研究·····	(108)
首都行业协会服务功能及促进行业产业化发展研究·····	(118)
北京国际化旅游城市建设问题研究·····	(130)
首都会展业发展研究·····	(137)
构建会展业全面质量管理绩效评价指标体系·····	(156)
首都会计师事务所产业化发展研究·····	(171)
首都律师服务产业化发展研究·····	(185)
首都咨询服务产业化发展研究·····	(198)
发展总部资源优势 构建北京总部经济发展模式·····	(213)
首都专利代理发展问题研究·····	(236)
北京建立知识产权交易中心的总体构想研究·····	(250)
北京市就业服务组织研究·····	(266)
考务培训、考务市场与首都教育产业发展研究·····	(280)
北京汽车服务产业总体结构研究·····	(294)
汽车服务信息系统研究·····	(305)
北京汽车租赁业发展研究·····	(319)

北京汽车拥有量的分析与预测	(332)
首都现代服务业企业外部股权融资研究	(345)
可持续发展的保障——企业环境成本控制	(358)

我国居民服务消费的现状、 特点和居民服务业发展问题研究

耿莉萍

随着我国居民收入水平的不断上升,居民消费规模也在不断增大,其中服务消费是一个增长最快而且增长潜力最大的消费领域。在全国一部分人口逐渐地从小康生活向富裕生活转变的过程中,人们对生活中的物质消费需求将逐渐趋于稳定。与此同时,对于满足人们健康、快乐等有助于提高精神生活质量的服务消费,将会在人们的消费构成中占有越来越重要的地位。居民迅速增长的服务消费需求,不仅为我国服务业的发展提供了空前的发展机遇,而且也将有助于我国产业结构的调整。创造条件满足居民的各种服务消费需求,也将通过扩大消费领域使社会总体消费不足的状况得到改善。

一、我国居民服务消费的主要特点

1. 我国居民服务消费快速增长

中国改革开放 20 多年来,国民经济始终保持超过 8% 的速度快速增长。与此相一致,城乡居民的收入水平与消费水平也有了较大幅度提高。特别是对于 5.2 亿城镇居民来说,随着收入水平的上升,人们维持日常生活的物质需要逐渐得到满足,于是居民的消费结构开始向着增加服务消费与奢侈品消费两个方向发展。服务消费增长情况可参见表 1 和图 1。

表 1 我国城镇居民服务消费随收入增长变化情况

	1990 年	1995 年	2000 年	2003 年	2004 年
城镇居民年人均可支配收入 (元)	1510.2	4283.0	6280.0	8472.2	9422.0
城镇居民家庭恩格尔系数 (%)	54.2	50.1	39.4	37.1	37.7
城镇居民年人均消费性支出 (元)	1278.9	3537.6	4998.0	6510.9	7182.1
城镇居民年人均服务消费金额 (元)	96.23 ^①	620.14 ^②	1529.5 ^③	2336.6 ^③	2682.3 ^④
服务消费所占消费性支出的比重 (%)	7.5	17.5	30.6	35.9	37.3

资料来源：国家统计局编辑出版的历年《中国统计摘要》。

注释：①本数据是根据《中国统计摘要（1992）》第 48 页“城镇居民家庭人均生活消费支出”非商品支出中的学杂费、保育费、交通费、邮电费、文化娱乐费、修理服务费、医疗费和其他非商品支出相加得到的。

②本数据是根据《中国统计摘要（1999）》第 80 页“城镇居民家庭平均每人全年消费支出”中居民在外用餐、家用设备及服务（剔除商品消费后）、医疗保健、交通与通讯、娱乐教育文化服务（剔除文娱用耐用消费品后）等数据相加得到的。

③2000 年和 2003 年的数据是根据《中国统计摘要（2004）》第 103 页“城镇居民平均每人全年消费支出和购买的主要商品数量”中，饮食服务、医疗服务、交通与通信、文化娱乐服务、教育、居住服务费等数据相加得到的。

④2005 年的数据是根据《中国统计摘要（2005）》第 106 页与注③中相同的项目得到的。

表中数据显示：从 1990 年到 2004 年的 14 年间，我国城镇居民服务消费支出伴随居民家庭收入水平的提高迅速地从人均 96.23 元上升至 2682.3 元；服务消费在居民消费支出中所占比重也伴随恩格尔系数的下降而从 1990 年只占 7.5% 逐渐提高到 2004 年的 37.3%；而且居民服务消费增长的速度大大地高于家庭人均收入和消费支出增长的速度。从图 1 中我们可以清楚地看出，

居民服务消费 14 年来增长了 24 倍多，而同期居民收入与支出增长仅 5 倍多。

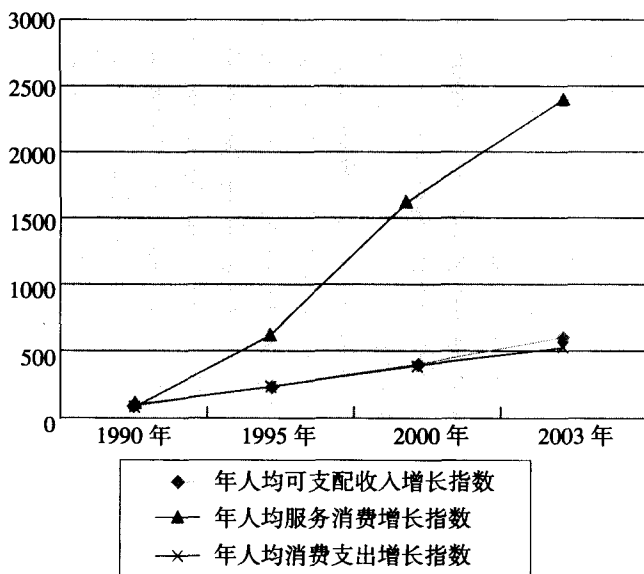


图 1 我国城镇居民服务消费随收入增长变化情况 (以 1990 年为 100)

上述统计数据，一方面反映出随着居民收入水平的不断上升，人们物质消费基本满足以后服务消费将会出现快速增长的事实；另一方面我们也可以据此推测，随着全国居民收入水平的不断上升与城市化进程的加快，我国居民服务消费规模还将继续扩大。按照消费结构已经基本稳定的美国与我国同口径服务消费的统计比较，2000 年美国居民人均服务消费支出在个人总消费支出中所占的比重约为 42%，比 2004 年我国城市居民该比重还高出约 5 个百分点。这也说明我国服务业未来发展的空间将十分巨大。

本文研究我国居民服务消费之所以用城镇居民的服务消费作为代表有两个基本的原因：一是乡村居民收入水平相对较低，服务消费十分有限，或者说乡村居民的服务消费需求还处于一种潜在的状态，还不能构成具有一定规模的乡村服务市场；二是我国乡村居民服务消费的统计资料十分缺乏，国家统计局对我国乡村居民生活消费的调查统计数据均未将产品与服务消费分开统计，因此从统计数字上分析全国乡村居民的服务消费状况较为困难。由于服务消费与居民收入水平和城市现代化的生活方式密切相关，因此我们研究城镇居民服务消费行为与发展趋势对于引导服务业的发展具有广泛的代表性。

2. 居民服务消费需求趋向多样化

服务业的服务对象主要分为企业与居民两部分。为居民提供服务的企业，首先就要了解本地区居民服务消费需求的状况，包括服务需求规模、种类和特点，以及不同类型人群的特殊服务需求。

受人们年龄、性别、职业、受教育程度、收入水平等多重因素的影响，居民服务消费本身就有着多样化的要求，再加上如今人们生活在一个个性化的时代里，从饮食、穿戴、家庭居室布置等物质消费到休闲娱乐等服务消费的方式，都能体现出人们现代的生活方式。因此，消费者都试图通过商品与服务的消费方式彰显自己与众不同、高贵、时尚、高品位等个性特征。个性化的追求也使得服务消费更趋向多样化。

从目前来看，我国城市居民的服务需求主要集中在以下几大类：

第一类，居民日常生活基本服务需求。如洗衣、理发、早点供应、照相冲洗业、小区物业管理、餐饮、邮电通信、交通、家政服务、家用设备的维修、医疗保健、基础教育、回收旧货与废品、送奶、送报、送水等多项服务。上述服务与居民生活息息相

关,也是人们经常消费的服务项目。

第二类,具有现代生活方式的中高收入人群的服务需求。除了上述第一类城市居民普遍依赖的生活服务以外,具有一定支付能力的消费者,特别是完全接受西方现代生活方式的年轻人、企业中“白领”阶层、以及多数知识分子,其服务消费需求的范围则更大,种类更多。例如,紧张与快节奏的工作生活,使上述人群具有十分强烈的休闲娱乐的消费欲望。这一人群是几乎所有娱乐场所、旅游胜地的主要光顾者,是电影院、剧院、体育场馆、健身房、迪厅、歌厅、咖啡馆、茶馆、酒吧的常客。此外,有钱人需要理财服务;而中产阶层的女士们更愿意将钱花在整容、美容服务上;社会竞争日趋激烈迫使人们对于个人与子女业培训与业余教育的需求逐渐攀升;城市中日益增多的私人轿车,使围绕着汽车的服务消费不断扩大;为防范人生中的各种风险和处理各种民事纠纷,人们普遍需要保险和法律咨询服务;甚至因人们普遍饲养宠物,也形成了服务于宠物的宠物服务业。

如今中国正在进入网络经济时代。2004年我国网民的人数已经达到9700多万。人们的日常工作与生活越来越依赖网络。网络正在为人们提供包括各类信息、订票、游戏娱乐、人与人的沟通与交流、远程教育以及网上支付等多种多样的网上服务。

当然,现代人也有着现代病,为此人们需要更多的心理咨询服务、减肥服务等。

第三类,特殊人群的服务需求。一是老年人与幼儿的服务需求。如养老院、幼儿园、社区中的家庭病床、为老年人和婴幼儿提供健康咨询和定期体检以及防疫接种的保健站、专为老年人交流与从事娱乐活动的活动站等。二是青少年健康成长中道德、理想、科学、艺术兴趣培养的服务需求,如各种历史、科学、艺术的博物馆和对孩子们有教育意义的展览、电影等都是不可缺少的。三是城市中一些弱势群体的服务需求,如无家可归的人所需

的收容场所以及孤儿所需的福利院等。

上述居民服务需求多样化的发展趋势，一方面为服务业的发展创造了许多机会，另一方面也使服务业与其他生产行业一样必须不断地开拓创新，才能生存。从不断发现居民新的服务需求，由此开发出新的服务项目，到提供个性化的服务以满足不同消费者对服务的不同需求，服务业还有许多领域需要探索。

3. 居民服务消费的地区和城乡差异较大

由于居民的收入水平在很大程度上决定着居民的消费水平，居民消费中物质消费又是第一位的，只有在物质消费基本满足的情况下，随着恩格尔系数的不断下降，服务消费在家庭总消费支出中的比重才会逐渐上升。

我国目前各地区经济发展很不平衡，各地区居民的收入与消费水平相差也很大。2003年发达的大城市居民人均可支配收入可达14000元以上，相应的居民消费支出可达11000元以上；而落后地区城镇居民人均可支配收入却只有6000~7000元，相应的居民消费支出只有4900元左右，居民消费水平的地区差异相差一倍多。按照2003年全国城镇居民人均消费支出6510.9元、服务消费在城镇居民消费支出中的比重为35.9%计算，全国城镇居民人均服务消费应为2336元。但事实上，地区居民收入和消费水平的高低，对服务消费支出影响很大。高收入地区如北京市，2003年城市居民服务消费占总消费支出的比重已达45%，折合人均服务消费5021.8元^①。而落后地区城镇居民的收入与消费水平只相当于2000年全国的平均水平，居民服务消费在消费支出中的比重也只相当于当时全国的平均水平即30%，只有约

^① 数据来源：根据《北京统计年鉴（2004）》中，居民服务消费的数据计算得出。服务消费项目包括：饮食服务、医疗保健、交通和通信、娱乐教育和文化服务、居住服务、和杂项服务等。

1470 元。发达地区是落后地区人均服务消费的 3.4 倍。

与地区之间的经济差距和城镇居民的收入差距相比，城乡居民的收入与消费水平的差距就更大，从而导致城乡居民服务消费支出的差异也更加明显。国家统计局的统计数据显示，我国城乡居民无论在服务消费金额还是在服务消费占生活消费支出的比重方面差异都十分明显。

表 2 2003 年全国和北京市城乡居民服务消费的比较

全国城镇居民人均服务消费		全国乡村居民人均服务消费		北京城市居民人均服务消费		北京市农民人均服务消费	
金额 (元)	占生活消费支出%	金额 (元)	占生活消费支出%	金额 (元)	占生活消费支出%	金额 (元)	占生活消费支出%
2336.6	35.9	595.7	30.65	5021.8	45.1	1371.51	29.5

数据来源：根据国家统计局《中国统计摘要（2004）》第 103 和 108 页，北京市统计局《北京统计年鉴（2004）》第 176 页和 191 页，城乡居民所有服务消费项目，剔除服务消费统计中的商品消费后相加得到的。凡统计资料中商品与服务消费统计在一起又无分项统计的，均未计算在其中。

统计结果显示，全国城市居民服务消费支出是乡村居民的 3.92 倍，高于消费支出倍数（3.35 倍）0.57 个百分点。北京市城市居民服务消费支出是乡村居民的 3.66 倍，高于消费支出倍数（2.39 倍）1.27 倍。说明经济相对发达的地区，城乡居民人均可支配收入与消费支出的差距虽然有所缩小，但是城乡居民在服务消费水平上仍然保持着较大的差距。从表 2 中居民服务消费占生活消费支出的比例来看，会得出同样的结论。即收入水平越高的地区，服务消费在城市居民家庭消费支出中所占的比例就越高，而乡村居民服务消费的在生活消费支出中的比重却未随收入上升而相应地上升，由此使城乡居民服务消费仍保持着较大的差

距。这也说明服务消费不仅与居民收入水平相关，同时也与地区服务设施状况、人们社会交往的频繁程度、日常出行的频率和距离、教育的发达程度及至城乡居民不同的生活方式等其他方面的因素有关。农村与城市相比，在促进居民服务消费的各种软硬件条件方面均与城市存在较大的差距，并且居民居住过于分散，服务设施的建设与经营难以达到规模经济效益，也是乡村服务业发展的一大障碍。

由于城乡在服务业生存与发展的条件方面存在差异，如今在服务业的业态和经营方式上也形成了较大的差距。城市中类似餐饮、洗衣、美发、彩扩等网点众多的小型服务业，正在通过连锁经营实现规模经济，而娱乐服务设施、体育健身场馆、展览中心、医院等均向着大型与现代化的方向发展。相反，为乡村居民服务的服务业，还停留在农民兼业、家庭经营的水平上，服务项目也比城市少得多。所以，目前服务需求对于大多数农民来说，还只是一种潜在的需求。无论是农民的收入水平，还是乡村服务业的发展水平，都不足以让乡村居民实现更大规模的服务消费。

二、目前我国居民服务业发展中存在的主要问题

上述研究表明，我国居民（特别是城镇居民）服务消费需求正在迅速上升，与之相对应国内服务供给即为居民生活提供服务为主的服务业也应进入一个快速发展时期。然而从目前来看，仍然存在着许多阻碍居民服务业发展的因素，概括起来有以下几个方面：

1. 居民服务业相对较低的产业地位制约其发展

近年来，居民服务业的发展因其可吸收工业企业转型中产生的大量下岗人员，促进国有企业的改造，吸收农村剩余劳动力，并有利于地方产业结构的调整等方面的积极作用，各级政府不可谓不重视。但实际上，服务业的产业地位与其在社会经济中所起

的作用并不相称，各级政府重视工业轻视服务业，重视金融、商贸、保险、信息服务业而轻视居民服务业的问题仍然十分普遍。多年来，国家设施的大量资金被用于工业项目的各种基础设施建设项目，而用于服务业的引导资金最近才有，而且数量十分有限。在对为居民生活提供服务的服务业发展方面，政府不仅投资少，而且在给予投资者贷款等方面也少有鼓励和优惠政策。正是由于为居民提供服务的行业，多为中小民营和个体企业，他们在产业中的作用始终不被重视，政府对这类企业的服务与管理都非常薄弱。

2. 非市场型服务业的发展受到体制的限制

改革开放二十多年来，市场型服务业的发展非常充分，市场基本保持供需平衡，有些甚至出现供给大于需求的情况。而非市场型服务业（包括垄断性服务业、事业性服务业、公共服务行业）的发展却在一定程度上受体制的约束。特别是一些非营利性的服务行业和公共服务行业的发展严重落后于居民的实际需要。如许多地区教育资源严重不足；为老年人提供服务的设施（如养老院、临终关怀医院、老年人健康咨询与活动中心等）严重缺乏；城市居民休闲娱乐的空间与场所严重不足；一些城市社区服务发展滞后，给居民生活带来不便等。

3. 服务行业缺乏统一的质量评价体系与行业规范，顾客满意度低

服务质量的高低关系到消费者的切身利益。如今尽管一些服务领域的竞争已经相当充分，但是服务的质量始终没有能够通过竞争与行业自律达到一种基本令消费者满意的程度。这与国家没有建立统一的服务质量评价体系和服务规范有着直接关系。目前我国很多服务行业如各种咨询中介、汽车维修保养服务、美容业、旅游服务等都不同程度地存在着服务质量不高、暴利和欺诈现象，顾客满意度低，消费者对于服务质量的投诉正呈逐年上升

的趋势。服务质量不仅与广大消费者的切身利益有关,而且也直接影响服务业的健康发展。因此,建立全国统一的服务质量评价体系与行业规范是涉及我国服务业健康和持续发展的一个十分关键的问题。有了质量标准和行业规范,再加上有效的政府监管机制,服务质量才有望得到提高。

4. 城市中服务于居民生活的服务设施数量不足,而且在空间分布上缺乏统一规划

目前,我国城市中服务业的发展与布局缺乏必要的规划,往往在区位选择上都是见缝插针,许多为市民日常生活提供服务的设施甚至只是路边的违章临时性建筑。在新建小区,配套设施不足或规划不合理的情况非常普遍。这不仅影响了居民的正常生活,同时也在一定程度上抑制了居民的服务消费。

5. 服务企业人才缺乏制约居民服务业的发展

居民服务消费虽然已经成为了城市居民消费构成的重要组成部分,但是与之不相适应的是居民服务业不仅规模小,经营者也多以个体和几个人合伙经营为主,缺乏较大的投资者,而且居民服务业与其他行业相比,从企业管理者到员工普遍学历不高。居民服务企业中具有大学本科学历的人极少,大多数企业员工只接受过短期培训,素质较差,这也是服务质量普遍不高、消费者投诉较多的原因之一。

6. 文化娱乐消费价格过高,超出了居民的平均承受能力

目前,国内发展最快的居民服务消费就是文化娱乐消费,但是其价格高居不下却是大家公认的事实。从整体上看,我国居民文化消费近年来增长很快,统计数字显示,2004年,我国城镇居民的文化娱乐服务消费支出增长了52%,居城镇居民消费支出项目之首,文化娱乐消费总量达7000亿元左右。^①但同时,

^① 数字引自《消费日报》,2005年8月23日,A2版。