

T 中山大学服务经济与服务管理理论丛
The Library on Service Economics and Service
Management in Sun Yat-sen University

丛书主编：李江帆

The Informatization of Service Sector

服务业信息化研究

雷小清 著



经济科学出版社
Economic Science Press

014037902

F719
312

中山大学服务经济与服务管理论丛

The Library on Service Economics and Service Management in Sun Yat-sen University

服务业信息化研究

The Study on Service Clusters

雷小清 著



经济科学出版社



北航

C1726012

F719
312

20140310

图书在版编目 (CIP) 数据

服务业信息化研究/雷小清著. —北京: 经济科学出版社, 2014. 3

(中山大学服务经济与服务管理理论丛/李江帆主编)

ISBN 978 - 7 - 5141 - 4417 - 8

I. ①服… II. ①雷… III. ①服务业—信息化—研究
IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 045522 号

责任编辑: 范莹 侯加恒

责任校对: 王苗苗

技术编辑: 李鹏

服务业信息化研究

雷小清 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

总编部电话: 010 - 88191217 发行部电话: 010 - 88191522

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

电子邮件: [esp@ esp. com. cn](mailto:esp@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)

北京市京津彩印有限公司印装

710 × 1000 16 开 23 印张 350000 字

2014 年 3 月第 1 版 2014 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5141 - 4417 - 8 定价: 56.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

李江帆

序

《中山大学服务经济与服务管理论丛》是中山大学“985工程”^①服务经济与管理创新研究项目的研究成果，也是中山大学中国第三产业研究中心学术团队多年来对服务经济与服务管理研究的结晶。该成果出版工作的第一期已于2007年开始进行，现在呈现在大家面前的是成果出版工作第二期。

这套论丛是在第三产业崛起、服务经济和管理越来越为国人关注的背景下出版的。

20世纪中叶以来，随着经济发展和社会进步，世界第三产业呈现迅速发展、后来居上的态势。经济越发达，居民越富裕，第三产业比重就越高；随着经济发展和社会进步，各国第三产业比重都在增大。第三产业的兴旺已成为全球性的发展趋势。据统计，经济合作与发展组织16个成员国第三产业的平均就业比重在1870年仅为23.7%，到1976年已提高到55.6%^②。从1960~1982年，第三产业在GDP中的比重，市场经济工业国由54%增加到61%；中等收入国家由46%增加到47%；低收

① “985工程”是中国教育部在实施“面向21世纪教育振兴行动计划”中重点支持部分高等学校创建世界一流大学和高水平大学的计划，因1998年5月提出而命名。列入“985工程”的高校共有38所。

② Irving Leveson and J. W. Wheeler: Western Economics in Transition: Structural Change and Adjustment Policies in Industrial Countries, P. 46, Hudson Institute, U. S., 1980.

入国家由 25% 增加到 31%。第三产业在就业结构中的比重,市场经济工业国由 44% 增加到 56%,中等收入国家由 23% 增加到 34%,低收入国家由 14% 增加到 15%^①。2001 年,第三产业占 GDP 的比重,世界平均为 67.7%,高收入国家为 70.7%;2003 年,中高收入国家为 61.1%,中等收入国家为 51.5%,低收入国家为 50.2%^②;2006 年,世界平均为 69.0%,发达国家为 72.4%,发展中国家为 54.6%^③。

第三产业迅速增长是由生产率、消费结构和生产结构诸因素的发展引起的。工农业生产率的提高为劳动力由工农业转移到服务业提供了基础。收入和闲暇时间的增长使消费结构中服务消费比重上升,引起生活服务业的发展。生产的社会化、信息化、市场化和国际化使生产结构中的生产性服务增长,带动生产服务业的发展。收入水平提高使人们用货币交换时间和便利的需求增大,推动提供相关服务的新行业出现。

第三产业的崛起使第三产业在国民经济中的战略地位日趋提高。第三产业生产的服务型生产资料充当现代生产系统中不可替代的重要生产要素的功能,使第三产业成为提高国民经济效率的策源地。第三产业提供的服务消费品具有满足居民日趋丰富的生活需要的功能,使第三产业成为提高现代社会中居民生活质量的关键部门。第三产业对 GDP 增长的贡献率随国民经济发展水平的提高而增大,使第三产业在发展中国家超越第一产业成为国民经济增长的第二推动力,在发达国家超越第二产业成为 GDP 增长的第一推动力。第三产业对就业增长的贡献随着工农业劳动生产率的提高和收入水平增长日趋增大,使第三产业成为国民经济中就业增长最快、吸纳劳动力最多的部门。第三产业就业比重和产值比重随着人均 GDP 增大日趋提高,使第三产业终将超过工农业,成为国民经济中吸纳劳动力和提供社会财富最多的第一大产业。在自然资源日渐枯

① 世界银行:《1984 年世界发展报告》,中国财政经济出版社 1984 年版。

② World Development Indicators, <http://www.worldbank.org/data/countrydata/countrydata.html>。

③ “中国主要经济社会指标的国际比较(2006 年)”,载于《国际统计年鉴——2008》,中国统计出版社 2008 年版。注:世界和发达国家数据是 2004 年的。

竭而人力资源不断开发的环境下,对自然资源依赖程度较弱、对人力资源依赖程度较强的第三产业在推动国民经济发展中有更广阔的发展空间,对自然资源依赖程度较强的第一、第二产业的发展将受到越来越多的限制。因此,在现代社会中,第三产业已脱离在农业经济时代和工业经济时代相对于第一产业和第二产业的次要地位,取得越来越重要的战略地位。

中国第三产业在改革开放前长期发展缓慢,比重偏低。从横向看,第三产业就业比重在1980年仅为13%,在世界银行统计的126个国家和地区中排第106位;增加值比重在1982年为22%,在93个国家和地区中排倒数第2位。从纵向看,1952~1980年中国第三产业就业比重仅增加4个百分点;增加值比重由27.9%下降到21.4%。中国第三产业发展缓慢主要受三个因素的影响。一是经济理论偏差。把服务部门看成不创造社会财富的“非生产部门”,把其比重增大看作帝国主义腐朽性和寄生性的突出表现,导致在实践中对“非生产部门”的歧视,使第三产业资源投入受阻,发展被遏制。二是发展战略偏差。在工农业已有较大发展的时候,没有及时把第三产业的发展列入国家经济发展战略。“四个现代化”把第一、第二产业的现代化列入议事日程,但忽略了整体第三产业的现代化及其发展。三是政策失误。长期实行服务低价制,损害了服务业的利益,不少服务活动被当作资本主义因素来批判,挫伤了服务业发展的积极性。

改革开放以来,特别是中央于1984年提出大力发展第三产业,1992年做出加快发展第三产业的重大战略决策以来,中国第三产业得到全面快速的发展,在国民经济中的地位越来越重要。但是,目前第三产业的发展与中国经济发展阶段和经济发展水平的要求相比,还有较大差距,还存在着总量不足、比重偏低、结构性失衡、服务领域狭小、服务质量不高等问题。究其原因主要有五个方面:一是体制问题。在体制转轨中,不少服务行业执法不严,或无法可依,行业管理松弛,使服务市场混乱。二是供给问题。在短缺经济基本结束的形势下,服务业对服务需求的变

动缺乏预见性，开拓新产品的创新能力弱。三是垄断问题。垄断严重的服务行业，价格高、质量次、效率低。四是投入问题。资本、管理、技术、信息要素对第三产业的投入不足。五是认识问题。对发展第三产业的认识不足，经验也不足。

时至今日，各级政府不少决策者对第三产业的战略地位认识不足的旧观念还未完全消除。一些地区的决策者对中国在短缺经济结束、经济全球化和国际分工日趋发展的环境中，已不存在工农业产品供给不足制约第三产业发展的“瓶颈”问题认识不足，以为按照三次产业排序，应先发展第一、第二产业，后发展第三产业，第三产业应在工业化实现后才能重点发展。一些城市的管理者囿于计划经济时代国民经济主要由工农业推动的传统经验，认为工业发展了，第三产业自然就会上去，无须花大力气抓第三产业发展。一些经济发达的城市，认为第三产业对国民经济增长的推动力随经济发展水平的提高而增大，将在发达地区和城市率先超越第二产业，成为 GDP 增长的第一推动力的必然性缺乏预见性，在第三产业日趋增长，已成为推动经济增长的重要动力的工业化中后期阶段，还把“工业立市”当作经济发展的唯一战略，把第三产业的发展抛于经济发展战略之外。一些地方政府把走新型工业化道路理解成大上工业项目，片面强调工业而忽视第三产业，不顾需要与可能，把大上快上制造业特别是重化工业当作工业化的“政绩”。一些学者对第一、第二产业比重下降，第三产业比重上升的产业高级化趋势心存疑虑，对近年中国第三产业迅猛发展的现象忧心忡忡，斥之为“产业空心化”。一些人不了解第三产业不仅提供服务消费品，而且生产服务型生产资料，把发展第三产业理解成只是搞商贸、旅游。一些人不尊重第三产业特性及其特殊发展规律，热衷于以跟风头、赶浪潮、靠克隆、搞运动的方式发展第三产业，大搞服务项目的低水平重复建设，引起了第三产业的结构性失衡。凡此种种，反映了对中国第三产业发展理论研究和宣传普及工作的不足，也向经济理论工作者的研究分析能力提出了挑战。

中国现正处在全面建设惠及十几亿人口的更高水平的小康社会的重

要历史时期。根据发达国家现代化历程和产业结构演变规律可以预料，中国全面建设小康社会的过程，将是国民经济软化的过程。这一过程在消费结构上将表现为实物消费比重下降、服务消费比重上升；在产业结构上将表现为第一产业比重下降、第二产业比重先升后降、第三产业比重持续上升。

为了揭示第三产业发展规律，纠正中国第三产业发展中出现的偏差、解决现实问题，化解深层矛盾，引导和推进第三产业在健康发展轨道上发展，很有必要对服务经济与服务管理的前沿问题作研究探索。

从经济学的角度看，中国学者应加强对服务经济三方面问题的研究：

一是三次产业结构演变与第三产业发展包括：三次产业结构演变趋势；产业结构转换与第三产业发展；第三产业内部结构演变趋势。

二是产业结构高级化与国民经济的互动关系包括：三次产业与服务经济的关联波及；产业结构演变的结构奖赏与结构负担；第三产业对经济增长速度的影响。

三是与服务经济崛起相关的新现象包括：第三产业的产业融合；第三产业化与制造业服务化；服务生产率的衡量及促进机制；生产服务业发展与服务外包趋势、服务产业聚集与城市化发展；信息产业对服务经济的刷新；非营利组织市场化运作模式；服务业“成本病”、服务业信息化、服务业集群、相对生产率等。

从管理科学的角度看，中国学者应该推进服务管理的研究。应该看到，在世界第三产业迅速发展、比重已超过第二产业，全球正由工业社会向后工业社会或服务社会过渡的背景下，以工业为模式建立的传统管理理论因忽视服务管理，已不适应第三产业占世界经济总量近七成的当代服务经济时代的发展要求，亟须加以发展。

早在20世纪60年代，美国学者就认为美国已进入“服务革命”时期，提出管理人员应该更多地关注服务领域。在西方，服务管理从服务营销理论的研究中逐渐发展起来。最初对服务管理的研究成果主要面向服务业区别于制造业的关键方面。后来随着研究范围和深度的不断扩展，

逐步延伸到生产作业管理、组织理论和人力资源管理、质量管理等学科领域。近年来,越来越多研究服务管理的学者进入测量、统计、决策支持模型的研究领域。服务管理理论虽经历了长达 30 多年的研究过程,但至今尚未形成完整的学科体系,只是被视为一种新的管理视角或观念。服务管理的关键层面就在于将顾客感知服务质量作为企业经营第一驱动力 (Albrecht, 1988)。格罗鲁斯 (Gronroos) 在《服务管理与营销》中,基于顾客关系的管理策略角度,详尽分析了企业如何在服务竞争中管理企业与顾客的关系。菲茨西蒙斯则探讨了服务运作、战略和信息技术支持。

国际学术界对服务管理研究的演进的主要特点就是在分析物品与服务的特性和共性的基础上,将管理理论的适用范围由工业拓展到服务业。其大致经历了四个发展阶段:(1) 用生产管理 (production management), 专指制造业的生产过程,忽略甚至否认服务业存在生产活动和生产管理。(2) 把生产管理扩展到服务行业,认为服务的提供也是一种生产运作活动,以生产管理概念分析制造业的生产管理,以运作管理 (operation management) 概念分析服务业的生产管理。如 Richard B. Chase 等 (1998) 就以“制造与服务”为副标题表明其论著的适用范围为制造业和服务业。不过,服务业的运作在其分析中处于次要地位。(3) 用运作管理的框架涵盖制造业生产管理和服务业运作管理的分析。如 Roger G. Schroeder (1993) 指出:服务业的运作和制造业的运作具有同样的重要性,将平等地对待服务业的运作和制造业的运作,使用共同的运作概念框架来讨论制造业和服务业。但从其论著的章节和篇幅看,对服务业的运作管理仍只占小部分。(4) 将服务管理独立作为一门学科单独分析,主要分析服务概念、管理、战略、营销、传递、质量、容量、人力、国际化等问题 (Sasser, 1978; Fitzsimmons, 1982 - 1998; Collier, 1987; Schmenner, 1995)。

中国学者从 20 世纪 80 年代起关注服务管理,在引进国外服务管理理论方面取得明显进展。在国内服务管理相关文献中,服务质量曾是研

究的核心。一些学者从不同的角度，探讨了不同行业的服务质量要素体系，也有少量文献涉及服务设计、服务修复的理论性研究。但是，从总体上看，相当多研究仍属对国外服务管理理论的“本土化研究”，停留在以中国数据验证外国理论在中国的适用性的层面，自主创新能力弱。不少研究仍处于“无思考化再生产”的状态，构建模型虽然形式好看，但缺乏新思想，实际上只是耗费资源“证明”几乎是众所周知的常识，高水平的原创性研究成果还不多。因此，中国学者对服务管理的研究也很有必要“升级”。

我认为，根据中国所处的经济发展阶段，有必要重点研究服务管理的如下四个重要问题。

第一，第三产业崛起形成的影响服务管理的动态服务环境，包括：国民经济软化；政府对垄断性服务行业管制形态的变化；国营服务业和非营利组织的民营化；信息与计算机技术的进步和在服务业的广泛应用；服务连锁店和网络的成长；租借业务的扩展使制造业与服务业形成结合点；制造业成为服务提供者；经济全球化。

第二，服务管理演变的过程与服务管理理论框架的构建。在借鉴国外对服务管理研究成果的基础上，以服务产品在服务领域的创造过程中的运动为研究主线，面向世界第三产业崛起的背景，结合中国服务领域运作的实际，进行管理运作理论创新，探索服务管理实践和理论的演进问题。服务管理以服务产品在服务领域的创造过程中的运动为研究主线构建理论框架。

第三，第三产业崛起引发的服务管理演进的趋势和特点。根据对第三产业崛起形成的影响服务管理的动态服务环境的分析，研究服务管理演进的趋势和特点，包括：服务管理将演变为管理实践和理论的重点与主要任务；服务业规制改革引起自然垄断性服务业管理效率提高；国营和非营利组织管理的市场战略和福利目标的碰撞与磨合；服务运作方式的智能化、网络化、虚拟化；制造业生产运作管理与服务业运作管理的关联、波及与混生；服务运作与服务营销的混生；经济全球化引起生产

者服务管理业务全球化。

第四，服务管理创新与中国第三产业的优化升级。面向世界第三产业崛起的背景，结合中国服务领域运作的实际，进行管理运作理论创新，探索服务管理实践和理论的演进问题，以指导中国以管理创新推进产业结构升级优化，促进第三产业与国民经济和社会发展。

服务经济与管理是我二十多年来致力研究的科研课题。我在主持第三产业课题的同时，以科研带动教学，培养第三产业研究方向研究生。2004年，中山大学决定将以我领导的中山大学中国第三产业研究中心为主要平台的服务经济与服务管理研究确定为中山大学“985工程”（第二期）重点研究项目。其研究内容是：面对世界第三产业崛起的形势，结合中国服务领域运作实际，在借鉴国外服务管理研究成果的基础上，充分发挥中山大学在第三产业经济与服务管理学科领域的研究优势，以服务产品在服务领域的创造过程中的运动为研究主线，从第三产业宏观经济分析和特选服务行业微观管理两个层面切入，进行管理运作理论创新，探索服务管理实践和理论的演进，以指导我国以管理创新推进产业结构升级优化，促进第三产业、国民经济和社会发展的实践。其建设目标是：在汇聚人才、创新体制、突出优势的基础上，完善服务经济与管理研究平台的建设和提升平台的攻关水平，利用中山大学在第三产业和服务管理研究中的良好基础，突出发展服务管理学科，带动相关学科，在全国服务管理领域中创立先发优势，从建设服务管理学科入手进行理论创新，培育管理学的新增长点。围绕国家发展现代服务业的目标、服务业升级换代的重大需求，组织项目研究，取得具有重大社会和经济意义的理论与应用成果。在第三产业经济与服务管理研究层面和在特选服务行业微观层面取得重大理论与应用成果。

这些成果按科研进度、成果状况和经费强度，分期分批出版。第一批10本专著在2007年开始与读者见面，在学术界产生了良好影响。现在献给读者的是《中山大学服务经济与服务管理论丛》（以下简称《论丛》）的第二批10本专著。

浏览《论丛》，可以看到这些专著有如下4个共同点。

一是博士概念。这些专著都是我指导的博士生或博士后以其博士和博士后论文为基础扩写而成的。博士们为取得这些研究成果从事了4~8年的第三产业专业研究，其中4个博士从硕士研究生阶段起在我的指导下从事了6~8年第三产业研究。他们长期坚持不懈的努力，终于使他们取得了可喜的成绩。在这批生气勃发的专著面前，我作为导师，也在学生们的成就中分享“授人以鱼”和“授人以渔”的喜悦。多年来，我在指导博士生完成开题、论文撰写、修改、定稿的过程中，利用文字处理软件的审阅和标记修订功能，对博士生的文稿作详细批注、点评，对一些重要段落还逐字逐句地进行直接修改。如今，这些凝聚着我和我的学生们科研心血的文稿电子版已成了刻录在光盘中的难忘“历史文物”了。

二是时代感强。这些专著都以当代第三产业崛起引起的一系列服务经济与服务管理的新现象为专著题目，如服务生产率、城市服务业发展差异、休闲服务、服务产业融合、服务外包、生产服务业、制造业服务化、服务业内部结构高级化、服务业经济“稳定器”作用问题，以及第二产业生产服务、第三产业生产服务、服务业信息化、服务业集群、相对生产率、服务业结构性增长、健康管理服务业、职业体育服务业、租赁服务业、教育服务产品等问题，选题新颖，中国学者过去很少关注和研究，现在以“集群”形式问世，给人以耳目一新的感觉。

三是洋为中用。这些专著都在广泛收集、系统整理和归纳国际学术界服务经济和管理前沿研究最新成果的基础上写成的。作者们对国内外研究动态掌握比较全面，评述比较准确，对要解决的科学问题的目的和意义比较清晰，通过中外比较研究，有针对性地研究第三产业崛起对中国服务经济和管理的影响，分析中国第三产业发展战略面临的新形势、新问题、新机遇、新挑战及应对措施。

四是创新性强。这些专著大都处于服务经济与服务管理某一研究领域的全国领先水平，或填补了我国服务经济与管理研究某一领域的空白，或刷新了某一研究领域的纪录，对服务经济和服务管理学科建设和中国第三

产业发展具有促进作用，对政府决策和企业管理有较强的现实意义。

在《论丛》第二批作品出版之际，我衷心感谢中山大学“985工程”对服务经济与服务管理研究项目的研究资助和出版资助。中山大学、中山大学社科处、中山大学管理学院为服务经济与服务管理研究提供了良好的平台；经济科学出版社及责任编辑范莹女士对《论丛》的出版给予大力支持和帮助；中山大学中国第三产业研究中心师生和特约研究员积极参加了本项目的研究；很多朋友长期以来关心、支持我从事服务经济与管理研究；在《论丛》研究和撰写过程中，不少研究者的相关文献资料在观点、方法或论据上给课题组以有益的启迪，被《论丛》参考、借鉴或引用。对此，也一并表示诚挚的感谢。

2009年5月22日

前言

信息化已成为当今世界社会经济发展的主要方向和趋势，信息技术正在加速向社会经济各个领域渗透，信息资源成为十分重要的战略资源，信息产业成为全球经济的新增长点。信息化水平是衡量一个国家（地区）现代化水平和综合国力的主要标志，世界各国充分意识到，信息化是社会经济发展的必由之路，把推进信息化建设作为提升综合国力、抢占全球经济技术竞争的制高点。

信息化既是社会经济发展的一种新环境，也是一种新动力。信息化给人类社会和经济发展带来了一场空前的革命性变化，它不仅改变了生产要素的投入结构、组织方式和运行模式，而且变革了传统经济增长的方式。信息化既是一种挑战，也是一种机遇。一方面，信息化要求传统的经济发展模式、组织形式、生产方式和管理方式进行相应的调整，产业链条裂变重组步伐加快；另一方面，信息化为经济发展提供了一种新的动力源泉，构筑了一个新的技术经济发展平台，大大拓展了市场空间。信息化是经济社会演进变化的高级阶段，发达国家和发展中国家由于处在不同的经济发展阶段，信息化所面临的环境存在很大差异。发达国家是在完成工业化以后，进入后工业化阶段开始信息化，服务业是信息化的主体，而我国是在工业化尚未完成的情况下推进信息化，工业成为信息化的主要领域。但是，信息化和工业化之间在时间上并不存在简单的先后顺序关系，推进服务业信息化不需要坐等工业信息化完成。如果忽视了服务业信息化，那很可能在推进工业信息化的同时也拉大了与发达国家服务业信息化的差距，形成新的“数字鸿沟”。发达国家的历史经验

告诉我们,信息化与服务业之间存在着天然的联系,信息化从根本上改变了服务业的发展范式。总结和借鉴发达国家服务业信息化的经验,探求信息化条件下服务业发展的新特点和新规律,通过推进信息化缩小与发达国家服务业的差距,利用后发优势实现服务业跨越式发展是发展中国家服务业面临的一个新课题。

服务业信息化实际上是以物资、能源为主导地位的服务业向着以信息为主导地位的服务业转变和发展的过程。服务业信息化包括投入信息化和产出信息化两个方面。投入信息化是指信息及其信息技术在服务业中投入比重不断增大的过程,产出信息化是指服务产品中的信息含量不断提高的过程。由于本书的主要目的是探讨信息化与服务业增长之间的关系,所以仅从服务业投入信息化的角度研究信息化对服务业增长的影响。

尽管服务业信息化的内容很多,涵盖面广泛,其至少包括两个方面,一是利用现代信息技术改造服务业,提高服务业的整体素质和水平;二是通过信息资源的开发和利用,发展信息服务业。但是,对服务业发展影响最深的、最为关键的内容,莫过于信息技术在服务业中的运用。至于服务业信息资源的开发和利用、服务业人才的培养等诸多方面都源于信息技术的应用,服务业信息能力的高低、服务产品的信息含量是信息技术应用的结果。因此,本书所指的服务业信息化,不同于社会形态视角下的信息化,也不同于产业结构演进视角下的信息化。而是服务业的“电子信息化”,突出信息技术在服务业发展的技术基础地位,以及信息技术对服务业增长的推动作用,着重探讨信息技术对服务业的影响。

本书采用实证分析与规范研究相结合、定性分析与定量分析相结合、横向比较分析与纵向序列分析相结合的方法,选取部分 OECD 国家作为主要研究对象,探讨其服务业发展中的信息化效应,分析信息化对中国服务业和服务全球化的影响。

全书共分为九章,各章内容安排如下:

第一章 导论。简要说明本书的研究背景、研究意义、研究思路和方法、结构安排和创新点。

第二章 文献综述。围绕信息通信技术 (Information and Communica-

tion Technology, ICT) 对服务业的影响效果这一主题进行文献综述。回顾学者们在研究 ICT 对经济绩效的影响时,把关注点从 ICT 生产部门转移到 ICT 使用部门的原因和观点。总结归纳服务业 ICT 强度与生产率关系、服务创新对 ICT 的辅助作用方面的研究观点。在本章第二部分,回顾 ICT 对服务业就业总量的作用机制,阐述 ICT 影响服务业就业技能的理论观点并进行评价。

第三章 服务业信息化的机理和范式。该章阐述 ICT 的概念及其通用目的性,探讨信息化对服务业的作用机制和作用模式,讨论服务业的经济—技术新范式。

第四章 发达国家服务业信息化。该章采用投入产出方法分析美国、加拿大、英国、法国、日本和澳大利亚等六国在三次产业上的信息化差别,并从产品特性、产业结构、产品差别化程度和创新程度、产业的信息密集程度、使用信息技术的目的、制造业信息业务外包等方面进行解释。本章也对服务业内部各行业可能导致信息化差异的原因进行说明。

第五章 信息化对服务业产出和生产率的贡献。该章运用增长核算方法,从服务业与制造业、服务业内部各行业的横向比较上,测算出包括 ICT 资本在内的各生产要素和全要素生产率对美国、加拿大、英国、法国、德国、荷兰和澳大利亚等国产出的贡献率,以及 ICT 对劳动生产率的贡献率,说明 ICT 在服务业增长和生产率中的地位,并分析服务业与制造业、服务业内部各行业与服务业在生产率上的差距及其 ICT 在其中的作用。

第六章 信息化对服务业的就业效应。该章探讨信息化对服务业劳动的替代机制和补偿机制,建立超越对数成本函数,对七国 ICT 服务业、制造业和服务业内部各行业的就业数量影响进行实证分析,并讨论 ICT 对服务业职业结构变迁的影响。

第七章 信息化与中国第三产业增长。该章讨论信息化对中国第三产业的影响效应,分析信息化对第三产业产值、劳动生产率和就业的影响,探讨中国第三产业增加值比重、增加值增长与信息化程度之间的关系,劳动生产率及其增长与信息化程度之间的关系,第三产业比较劳动生产率与信息化程度之间的关系,并给出中国第三产业信息化的一些对

策建议。

第八章 信息化与服务全球化。本章讨论服务的可贸易革命，信息化条件下的服务分解与分散，实证分析信息化对服务全球化的推动作用。

第九章 总结与展望。对全书进行总结，并指出本研究的不足之处和今后研究的方向。

本书研究得到教育部哲学社会科学研究重大课题攻关项目“加快发展我国生产性服务业研究”(11JZD023)的资助。

作者
2013年8月