

国家科技支撑计划

National Key Technology R&D Program



“十一五”国家科技支撑计划重点项目

“国家重点领域认证认可推进工程”成果系列丛书

“服务质量”系列

服务质量评价 理论与方法

程龙生 主编



 中国标准出版社

“十一五”国家科技支撑计划重点项目

“国家重点领域认证认可推进工程”成果系列丛书

“服务质量”系列

服务质量评价理论与方法

程龙生 主编

中国标准出版社

北 京

图书在版编目(CIP)数据

服务质量评价理论与方法/程龙生主编. —北京:
中国标准出版社, 2011
(“国家重点领域认证认可推进工程”成果系列丛书
“服务质量”系列)
“十一五”国家科技支撑计划重点项目
ISBN 978-7-5066-6176-8

I. ①服… II. ①程 · III. ①服务质量-评价
IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 004899 号

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街 16 号

邮政编码:100045

网址 www.spc.net.cn

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 787×1092 1/16 印张 8.25 字数 194 千字

2011 年 2 月第一版 2011 年 2 月第一次印刷

*

定价 22.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68533533

“十一五”国家科技支撑计划重点项目 “国家重点领域认证认可推进工程”

项目领导协调组

孙大伟 (组长) 王晓方 (副组长)

武津生 (副组长)

秦 勇 田 壮 车文毅 王大宁 谢 军

顾基平 刘卫军

项目专家顾问组

王凤清 (组长) 王以铭 (副组长)

徐建中 左铁镛 徐滨士 郭孔辉 郭重庆

沈昌祥 曾 毅 魏复盛 郎志正 刘卓慧

房 庆 宿忠民 魏克佳 谢光辉 孙 桢

董惠琴

项目总体组

许增德 (组长)

秦海岩 刘尊文 王克娇 邓 绩 张军民

胡 啸 戴云徽 宋桂兰 李怀林 唐晓芬

项目管理办公室

赵 静 岳 宁 葛红梅 贺 婧 曹 鹏 徐 睿

《“十一五”国家科技支撑计划重点项目
“国家重点领域认证认可推进工程”成果系列丛书》

编 委 会

主 任 王大宁

副主任 许增德

委 员 (按姓氏笔画排序)

尹凤军	王加启	王克娇	王金德
邓 绩	刘尊文	吕 京	许 前
吴东来	宋桂兰	张少岩	李怀林
李 杰	李晓萍	陈会明	陈 莎
陈雪松	陈 健	郑建国	金国强
唐晓芬	徐滨士	秦海岩	钱 军
曹春香	游安君	程龙生	葛红梅
韩之俊	戴云徽	魏克佳	

《服务质量评价理论与方法》

编 委 会

主 编 程龙生

副主编 戴云徽

编 委 程龙生 戴云徽 宋华明 江文奇
牛俊磊 尹凤军 康 键

丛 书 前 言

本套丛书基于“十一五”国家科技支撑计划重点项目“国家重点领域认证认可推进工程”(项目编号:2008BAK42B00)的系列研究成果编写而成。

该项目的组织单位为国家质量监督检验检疫总局和国家认证认可监督管理委员会,起止时间为2008年1月至2010年12月。项目主要内容为:基于“十五”国家科技攻关重点项目“认证认可关键技术与示范”的研究基础,立足当前认证认可工作实际,着眼《国家中长期科学和技术发展规划纲要》需求,聚焦在能源和环境、农业、信息产业与现代服务业、公共安全及其他社会事业等关系国计民生和国家安全的重点领域,加强认证认可关键技术和示范,开发一批适合我国认证认可特点的技术规范和服务技术平台,推进这些重点领域认证认可制度的建立和实施。

根据2009年1月国家科技部正式批准下达的计划任务,该项目共设立10个课题:《重点节能工程节能量评价关键技术与应用》、《造纸行业典型产品LCA分析及Ⅲ型环境标志认证技术研究》、《汽车发动机和轮胎产品再制造过程质量控制与评价技术研究》、《高新工业园区生态效率评价技术研究》、《中国良好农业规范关键点分级及符合性验证技术与示范》、《信息安全产品认证关键技术研究》、《服务质量评价技术研究及其在公共服务领域的应用》、《生物安全四级和移动式三级实验室认可关键技术研究》、《化学品毒性检测实验室安全评价与质量控制技术研究》、《劳动密集型企业社会责任核心要素及其基准研究》。

目前,该项目已陆续并将继续形成一批研究成果。为了系统地总结、宣传和推广这些研究成果,项目管理办公室组织各课题承担单位对研究成果进行整理,编写出版本套系列丛书。丛书分为5个系列,所包括的书名具体如下:

“资源节约”系列：

- 《节能量认证关键技术与应用》；
- 《生命周期评价与Ⅲ型环境标志认证》；
- 《装备再制造工程》。

“农业发展”系列：

- 《奶牛良好农业规范生产技术指南》；
- 《苹果良好农业规范生产技术指南》。

“公共安全”系列：

- 《生物安全四级实验室安全管理指南》；
- 《移动式BSL-3实验室安全管理指南》；
- 《化学品安全评价良好实验室规范(GLP)实施概论》；
- 《良好实验室规范(GLP)国家标准理解与应用》。

“服务质量”系列：

- 《服务质量评价理论与方法》；
- 《汽车维修服务质量评价与服务认证》；
- 《物业管理服务质量评价与服务认证》；
- 《医疗服务质量评价与服务认证》。

“社会责任”系列：

- 《劳动密集型企业社会责任研究》；
- 《劳动密集型企业社会责任认证实施指南》。

考虑到项目研究时间有限,而且有关研究仍需要继续深化进行,所以本套系列丛书难免会有不足和尚需完善的地方,欢迎读者提出宝贵意见。

《“十一五”国家科技支撑计划重点项目
“国家重点领域认证认可推进工程”成果系列丛书》

编委会

2009年7月21日

前 言

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。20 世纪 80 年代,全球产业结构开始呈现出由“工业型经济”向“服务型经济”转型的总趋势。改革开放以来,我国服务业虽然在以较高的速度增长,但总体看来仍然相对落后,2009 年服务业增加值仅占当年 GDP 的 42.6%,远低于发达国家 70%左右的水平。近年来,我国高度重视服务业发展,制定了一系列鼓励和支持服务业发展的政策措施,相关部委也配套出台了许多具体实施意见,取得了明显成效。“十一五”期间服务业增加值占 GDP 的比重增加 3 个百分点的目标有望如期实现。但我国服务业仍面临着供给不足,结构不合理,服务水平低,竞争力不强,对国民经济发展的贡献率不高,与产业结构调整升级不相适应,与全面建设小康社会和构建社会主义和谐社会的要求不相适应,与经济全球化和全面对外开放的新形势不相适应等一系列问题。加速服务业升级换代,提升服务业国际竞争力,实现服务业又好又快发展,是国家发展服务业的总体要求。

随着国民经济的发展,现代社会正逐渐步入以服务为导向的新世纪,人民群众对服务质量的要求逐步提高,特别是对与日常生活密切相关的衣、食、住、行等服务行业提出了更高的要求,这些领域的服务质量水平事关社会的安定团结与和谐发展。有关服务质量的研究早期主要集中在服务营销领域,后来逐步扩展到服务作业、人力资源管理及服务认证等领域。伴随着服务业的发展,服务认证已发展成为一种新的认证产品,是服务质量监管的一种有效手段。实践证明,有形产品认证促进了产品质量的提高,服务认证也必将对服务质量提高起到巨大的推动作用。

按照规范的认证程序和科学的方法及手段取得被认证组织的服务质量定量测评结果是服务认证的核心工作,也是技术性最强的工作。为在我国推行服务认证,促进服务业规范发展,不断提升服务水平,国家质量监督检验检疫总局、国家认证认可监督管理委员会在“十一五”国家科技支撑计划重点项目“国家重点领域认证认可推进工程”中设置了课题“服务质量评价技术研究及其在公共服务领域的应用(编号:2008BAK42B07)”,研究服务认证背景下的

服务质量评价理论及方法。考虑到服务认证不仅要反映服务组织的实际服务效果,反映出消费者的感知,也要能反映服务组织的服务提供能力,诊断出服务组织存在的问题和不足。服务质量评价既要关注顾客对服务接触面的服务过程及服务结果的感知,也要关注组织内部过程对服务质量的影响。因此,必须在结合服务认证工作特点的基础上,从研究服务及服务质量概念的内涵出发,研究服务质量评价指标体系与评价方法。

本书共分六章。第1章介绍服务经济的相关概念、特征及其在国民经济中地位重要性,分析服务质量评价及服务认证对发展服务经济的作用;第2章介绍服务、服务流程及服务系统的相关概念,以及服务管理、服务补救等有关内容。第3章介绍服务质量概念及服务质量表征要素,分析服务质量形成机理。第4章提出服务质量评价通用指标体系,给出特定行业评价指标构建思路,以及指标赋值规范及指标筛选思路,介绍服务质量测评调查方法。第5章提出服务质量评价思路、评价模型及服务质量测评通则。第6章以汽车客运站这种服务行业为例,介绍服务质量测评的完整过程。

本书第1章由江文奇编写,第2章由宋华明编写,钟晓芳参加了服务补救内容的编写,第3、4、5、6章由程龙生、牛俊磊编写,江文奇、尹凤军、康健参加了部分内容的编写。本书可作为服务业管理者、研究者和服务认证机构等相关人员的参考用书。

课题研究和本书成稿过程中得到了科技部科技司赵静处长、国家质量监督检验检疫总局质量司刘卓慧司长、国家认证认可监督管理委员会王大宁副主任与车文毅副主任、国家认证认可监督管理委员会“十一五”国家科技支撑计划重点项目“国家重点领域认证认可推进工程”项目办许增德主任和葛红梅处长等领导的指导和支持,得到了国务院参事郎志正教授、著名质量管理专家韩之俊教授等无私的指导,此外也得到了上海质量研究院有关同行的协助。在此一并表示感谢。

限于编者水平,书中难免有一些有待商榷、甚至不妥之处,恳请同行及读者批评指正。

江苏检验检疫质量研究中心

2010年11月

目 录

第 1 章 服务经济	1
1.1 服务经济的到来	1
1.2 服务经济的重要性	2
1.3 服务经济的内涵、特征及表现形态	2
1.3.1 服务经济的内涵	2
1.3.2 服务经济下服务特点	5
1.3.3 服务经济的表现形态	7
1.4 服务经济的发展	9
1.4.1 发达国家服务经济发展的总体历程	9
1.4.2 发达国家服务业的内部结构	10
1.4.3 发达国家服务经济发展的特点	12
1.4.4 中国服务经济发展的趋势	12
1.5 服务质量评价及服务认证对服务经济的作用	13
第 2 章 服务与服务管理	15
2.1 服务的概念和特性	15
2.1.1 服务的概念	15
2.1.2 服务的特征和特性	17
2.1.3 服务与产品的区别	19
2.2 服务流程	20
2.2.1 服务流程的含义	20
2.2.2 服务流程图	21
2.3 服务管理的内涵与特征	24
2.3.1 服务管理理论的发展	24
2.3.2 服务管理的内涵	27
2.3.3 服务管理的特征	30
2.4 服务管理的主要内容	31
2.4.1 服务系统	31
2.4.2 服务管理的内容	32
2.4.3 服务管理研究的发展趋势	35



2.5 服务补救	36
2.5.1 服务补救概述	36
2.5.2 服务补救对顾客满意度的影响	38
2.5.3 服务补救实施策略	39
第3章 服务质量及其形成机理	42
3.1 质量的概念和特性	42
3.1.1 质量的概念	42
3.1.2 质量的特性	43
3.2 服务质量的观念和特征	45
3.2.1 服务质量定义	45
3.2.2 服务质量特征	46
3.3 服务质量的要素分析	47
3.3.1 服务接触与感知服务质量	47
3.3.2 服务质量表征要素国内外研究现状	49
3.3.3 服务质量构成要素研究总结	51
3.4 服务质量形成机理	54
3.4.1 格罗鲁斯服务质量形成机理	54
3.4.2 PZB 服务质量形成机理	55
3.4.3 基于顾客感知质量与组织支撑质量的服务质量形成机理	56
3.4.4 基于四因素模型的服务质量形成机理	57
第4章 服务质量评价指标体系研究	60
4.1 概述	60
4.2 服务质量评价通用指标体系	61
4.2.1 评价指标设立原则	61
4.2.2 通用指标体系构建	61
4.3 特定行业评价指标的构建思路	63
4.4 指标赋值规范	64
4.4.1 指标赋值规范思路	64
4.4.2 几种赋值方法	65
4.5 指标筛选思路和方法	66
4.5.1 评价指标筛选的思路	66
4.5.2 几种指标筛选方法	67
4.6 服务质量评价调查方法	71
4.6.1 常用调查方法分类	71

4.6.2 几种常用方法	72
4.6.3 调查思路	73
第5章 服务质量评价模型与方法研究	74
5.1 概述	74
5.2 服务质量评价整体思路	75
5.3 顾客感知服务质量指数评价模型和方法	75
5.3.1 不需要确定权重的评价模型和方法	75
5.3.2 需要指标权重的评价模型和方法	77
5.3.3 评价指标权重确定方法	79
5.3.4 评价结果的换算	85
5.4 服务质量测评通则	85
第6章 服务质量评价方法应用(以汽车客运站为例)	86
6.1 汽车客运站服务的特征	86
6.2 江苏汽车客运站服务质量现状及存在问题分析	89
6.3 评价指标体系设计	90
6.4 服务质量评价前期准备工作	92
6.5 顾客感知质量(CPQ)评价结果计算过程	92
6.6 组织支撑质量(OSQ)评价结果计算过程	96
6.6.1 专家打分数据及初步处理	96
6.6.2 评价指标赋权	97
6.6.3 组织支撑质量(OSQ)评价结果	100
6.7 服务质量综合评价结果及相关建议	100
附录1 服务质量测评通则(草案)	102
附录2 汽车客运站顾客感知质量(CPQ)调查问卷	109
附录3 汽车客运站组织支撑质量(OSQ)赋值规范	111
参考文献	114

第1章 服务经济

1.1 服务经济的到来

英国经济学家约翰·杜宁在分析生产的服务形式时,曾把社会进化划分为三个时期:从17世纪初到19世纪,是以土地为基础的农业经济;从19世纪到20世纪末,是以机器为基础的工业或制造业经济;从20世纪末开始,则要过渡到以金融或知识为基础的服务经济时代。

人类社会发展依次经历以农业为主导、工业为主导,发展到现在以服务业为主导3个阶段。劳动人口从农业到制造业,再从制造业到服务业转移。服务业取代农业和工业成为国民经济的第一大产业,这是经济发展的必然趋势。

在经济全球化的趋势下,服务业得到快速的发展,服务贸易飞速发展,服务业就业人数持续增加,服务业的竞争越来越激烈。在全球范围内,服务渗透到社会经济生活的各个层面,国民经济进入“服务化”的阶段。

衡量一个产业在国民经济中的地位,一般使用两个指标,即就业比重和产值比重。就业比重是指该产业的从业人员数量占社会总就业量的比重,产值比重是指该产业的产值占国民经济生产总值的比重。服务经济的形成与发展程度界定主要看这两个指标值。衡量一个社会进入服务经济社会的两大基本标准是,服务业比重不小于60%,服务业就业人口不小于60%。

当今世界经济中,服务经济的特点越来越明显和突出,在国民经济中的比重不断上升,服务成为发达国家市场经济中的重要形式,服务业也成为推动国民产出总量增长、经济持续发展的重要动力。2005年,服务业吸纳就业人口的比重,发达国家为60%~78%,中等收入发展中国家为45%~62%,低收入发展中国家为30%~45%。

服务经济时代有两层含义:一是指服务业迅速发展,二是指服务成为一种理念,各行各业都在提供服务、进行服务。和世界先进服务业的发展水平相比,我国的服务业相对还比较落后,一方面体现在绝对量的规模上,另一方面体现在服务业增加值占GDP的比重。近几年来,国内服务业增加值占GDP的比重一直维持在40%左右,发达国家服务业这一比重在70%以上,即使是世界平均水平也在60%。因此,我国服务业的发展还远没有达到服务经济社会要求的水平,还有很大的发展潜力和发展空间。

当前,中国正处于工业化和城镇化加速发展时期,加快发展服务业至关重要。如果在整个GDP增长结构中,第三产业比重上升一个百分点,相应第二产业比重下降一个百分点,单位GDP能耗就将降低一个百分点。国家关于加快发展服务业的若干意见也提出,到2020年,希望服务业的增加值能占到国内生产总值的50%以上。加快发展服务业已是转变经济发展方式、调整经济结构的重要战略举措,也是促进我国经济较快增长的现实选择。



1.2 服务经济的重要性

随着全球经济的快速发展,服务业在经济增长中具有越来越重要的作用,已经成为经济发达国家的显著特征。服务经济已经成为推动各国经济不断发展的源源动力,成为经济发展的必然趋势。现代服务经济不仅有相当一部分关系到国计民生,而且服务经济的产值与就业人数已经成为衡量一个国家或地区经济发展水平的重要指标。

服务经济已成为发达国家明显区别于发展中国家的竞争优势,并成为发展中国家经济的努力方向。在我国,服务经济是新兴领域。然而在发达国家,服务经济已经成为经济增长的中坚力量,通过其各种服务功能,服务业有机联结社会生产、分配和消费诸环节,加速人流、物流、信息流和资金流运转,对推进工业化和现代化进程具有重要的作用。在全球GDP总量中,服务业增加值的比重已经超过60%,发展中国家服务业的平均比重已达47%,而发达国家的服务业比重高达70%左右。

当今世界,服务经济已经成为涉及范围最广、比重最大的产业,它早已不局限于传统的饮食业、修理业、零售业之类,有相当一部分关系到国计民生,如金融服务经济事关国民经济命脉、信息服务经济事关国家安全和人民生活。

随着中国经济发展水平的提高,服务业将面临着增长速度、地位上升阶段。服务经济与社会经济、服务业的发展与社会进步密切相关。社会进步推动了服务业的升级,服务的创新也成为经济增长的引擎。服务业之所以日益引起人们的高度重视,不仅仅在于它在国民经济中的比重不断上升,还在于它是吸纳就业的主要部门,并呈现出超出制造业的发展趋势,已渐渐成为促进国民经济效率提高和国民生产总值增长的主导力量。

我国已经进入全面建设小康社会、构建和谐社会、加快推进社会主义现代化的新的历史阶段,我国的经济结构正处于战略性调整的重要历史时期。因此,大力促进服务经济发展,是推进国家战略实施的必然要求。发展服务业是落实科学发展观、实现和谐社会的关键。因而,服务经济的研究有着重要的理论意义和现实意义。

1.3 服务经济的内涵、特征及表现形态

1.3.1 服务经济的内涵

到目前为止,服务经济在国内外仍然没有统一的定义。综合国内外主流的观点,对服务经济的理解主要有:一个是将服务经济理解为经济社会形态;另一个是将服务经济理解为服务业经济。第二个定义主要是国际组织(如OECD)、国际统计界以及国际上一些著名专家给出的。

服务经济的蓬勃发展不是服务的最终需求,而是服务的中间需求扩张来推动的,即生产性服务是带动服务经济增长的主导产业。生产性服务一般是进行知识和信息的搜集、处理、加工和生产。目前,社会分工越来越呈现出以下图景,即人类自身主要从事知识和信息的生产,而实际产品的生产则通过生产的高度机械化和自动化由“工具”来完成。

新工业主义认为,未来社会并不是以服务需求增长为动力的“服务经济”模式,而仍然是以物质产品的需求增长为动力的“工业经济”增长模式,只不过由于生产技术的进步,现代的工业生产已不再依靠体力劳动为主要劳动投入方式,而是以人力资本为主要的劳动投

入方式,劳动分工向远离体力劳动的方向发展,企业中的管理人员、技术人员和销售人员可能多于一线的劳动工人。同时,由于对劳动力素质要求的提高,与人力资本投资相关的产业,如教育、医疗等,会得到蓬勃发展,但这并不意味着服务的最终需求会扩大成为经济发展的动力。

随着服务经济的蓬勃发展,现代服务经济理论自然地抛弃了“服务非生产性”的经典观念,强调了商品和服务在两个根本方面是相同的:①在消费理论中,最终商品和服务的消费都能提供效用、增加福利,国民生产总值可以由在竞争市场上买卖的商品和服务的价值相加而得到;②在生产理论中,商品和服务的生产都需要资本、劳动、技术和中间商品或服务的投入。因此,商品和服务没有根本的区别。

服务经济按其研究的范围有广义和狭义之分。狭义的服务经济就是生活服务业经济,主要研究与人民生活相关的饮食、旅店、日用品修理、理发、照相等行业的活动。广义的服务经济除研究生活服务业之外,还研究包括邮电、通信、运输、娱乐、文化教育、科研、卫生等诸多领域在内的国民经济部门和行业的活动,即凡具有时代特征的、适应现代人的需求和城市现代化发展的服务业,都应引入服务经济研究的范畴。

服务业内部产业门类众多,按照服务业产生的先后顺序,分为传统服务业和新兴服务业。一般来说,传统服务业的劳动生产率较低,属于劳动密集型,主要发挥就业功能。新兴服务业主要出现在生产者服务中,属于知识技术(人力资本)密集型,有高技术知识含量、高生产率和高附加值等特点。

(1) 国外对服务经济理论的研究

亚当·斯密(1776)根据自己提出的劳动价值论,判定服务活动属于非生产性劳动。“制造业工人的劳动可以固定并实现在特殊商品或可卖商品上”,才是生产性劳动。他认为,非生产性劳动不对社会财富的增加提供贡献,非生产性劳动从业人员的增加会使经济增长下降。在生产性劳动与非生产性劳动的问题上,马克思基本继承了斯密的观点,但有所批判。收入的一部分同充当使用价值的商品交换,一部分同作为使用价值来消费的服务本身来交换,即同物质商品的使用价值一样,服务是具有物质内容的使用价值,其使用价值就是劳动本身。但是,提供服务的劳动没有固化在商品之中,而是直接进入消费过程,因此,从劳动相对于资本的关系来看,提供服务的劳动是“非生产性”的。瓦尔拉斯、李斯特和马歇尔等后来的经济学家,虽对服务的非生产性有所质疑,但基本上沿袭了斯密的观点。

服务经济学作为一门独立的学科理论,在西方是从20世纪30年代开始的。服务经济理论的创始人,通常认为是费希尔。他首次提出了对产业经济学和国民经济核算理论具有重大影响的“三次产业”理论,认为社会经济的发展是从第一产(农业)占优势的经济,依次过渡到第二产业(工业)占优势的经济和第三产业(服务部门)占优势的经济。费希尔(1935)在《安全与进步的冲突》一书中,从世界经济史的角度首次对三次产业分类方法进行了理论分析。他认为,综观世界经济史可以发现,人类生产活动的发展有三个阶段:在初级生产阶段,生产活动主要以农业和畜牧业为主;第二阶段是以工业生产大规模地迅速发展为标志的,纺织、钢铁和其他制造业的商品生产为就业和投资提供了广泛的机会;第三阶段开始于20世纪初,大量的劳动和资本不是继续流入初级生产和第二级生产中,而是流入旅游、娱乐服务、文化艺术、保健、教育和科学、政府等活动中。处于初级阶段生产的产业是第

一产业(农业、畜牧业和矿业),处于第二阶段生产的产业是第二产业(加工制造业),处于第三阶段生产的产业是第三产业,其本质是提供服务。

克拉克(1940)在考察了发达国家劳动力的部门结构变化后,提出了配第一克拉克定律:随着经济发展水平的提高,劳动力由农业转移到制造业,再从制造业转移到服务业。克拉克在继承费希尔的研究成果的基础上,运用三次产业分类方法研究了经济发展与产业结构变化之间关系的规律,使得三次产业分类方法得到了普及。克拉克的三次产业分类是把整个国民经济划分为三个主要部门:农业(第一产业)、制造业(第二产业)和服务业(第三产业)。按照服务的目的,服务业可以分为:①直接提供给最终购买者(消费者、投资者和政府)的服务;②用来辅助其他生产过程的服务(如商品运输、批发零售等)。

富克斯(1965)首次提出“服务经济”概念。在对美国服务业发展做了大量的调查和研究之后,富克斯(1968)在《服务经济》一书中指出,服务业增长的突出特点是服务业从业人数迅速、大幅度上升。造成这一事实的主要原因,一是对服务业的最终需求的迅速增长;二是生产发展所引致的对生产性服务业的需求的增长;三是服务业人均产值的增长相对缓慢。富克斯还在该书中宣布:美国在西方国家中率先进入服务经济社会,“一半以上的就业人口不再从事食品、服装、住房、汽车和其他有形产品的生产”,并判定其他发达国家正经历着这种转变。这种从工业经济向服务经济的转变如同由英国开始扩展到西方大多数国家的从农业经济的转变向工业经济的转变一样,具有革命的性质。服务业的生产率与工业相比较低,服务业的主要特点是:从事人员主要是白领,多数是劳动密集型,多数与消费者直接接触,几乎全部生产无形产品。至于服务业就业增长的原因,富克斯认为有三个:服务最终需求的增长;服务中间需求的增长;服务业人均产出较低。

库兹涅茨(1971)和钱纳里(1975)等通过分析更大样本的时序数据和截面数据进一步验证:随着人均收入水平的提高,服务业在国民经济中的比重(产值和就业)呈上升趋势,并最终超过农业和工业而在国民经济中占主导地位。后来这一结论得到广泛应用,服务业比重也逐渐成为人们衡量一个国家或地区经济发展水平的重要标志。

丹尼尔·贝尔(1974)将富克斯的理论发展成为后工业社会理论,认为在后工业社会,生产与消费都不再以物质产品为主,而是以服务为主。丹尼尔·贝尔认为,服务经济的到来将引起社会结构的根本转变,人类从工业社会进入后工业社会。

20世纪80年代中后期,西方发达国家服务业的比重普遍超过了60%,并呈现持续增长的态势。同时,关于服务的理论研究也不不断深化,服务经济被纳入国民经济整体中进行考察。

贝叶斯和林达赫(1994)的研究发现,即使与制造部门关系最为密切的生产者服务,其产品主要也是供给其他服务部门而非制造部门,证明工业体系并非是决定对服务产品的需求的主导力量。不断有经济学家(Pedersen, 1986; Ecalle, 1989; Tordoir, 1994)通过实证研究发现,随着企业购买越来越多的外部服务,企业内部的服务活动也在不断地增长,即企业使用外部服务的数量与企业内部服务功能的发展之间具有较强的正相关性,充分说明生产者服务业就业的增长与制造业就业的下降之间并没有直接关系,服务业的发展是客观的事实。

努斯鲍默(1987)认为,实物产品的价格中包含了越来越大比重的服务投入,服务业(尤