

软技术系列研究之二

服务创新 与社会资源

**SERVICE INNOVATION
& SOCIAL RESOURCE**

金周英 任林 著



中国财政经济出版社

软技术系列研究之二

服务创新与社会资源

科技团体案例研究

金周英 任 林 著

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

服务创新与社会资源：科技团体案例研究/金周英著. —北京：中国财政经济出版社，2004.5

ISBN 7-5005-7296-4

I. 服… II. 金… III. 服务业-技术革新-研究-中国
IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 045715 号

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.com.cn>

E-mail: cfeph@cec.gov.cn

(版权所有 翻印必究)

社址：北京海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码：100036

发行处电话：88190406 财经书店电话：64033436

北京财经印刷厂印刷 各地新华书店经销

850×1168 毫米 32 开 10.25 印张 250 000 字

2004 年 7 月第 1 版 2004 年 7 月北京第 1 次印刷

定价：25.00 元

ISBN 7-5005-7296-4/F·6370

(图书出现印装问题，本社负责调换)

序 言

金周英和任林两位教授的这部新作——《服务创新与社会资源——科技团体案例研究》，是作为软技术系列研究之二出版的。它不仅系统地总结了服务经济的发展历史以及现代服务业的发展趋势，而且第一次把服务作为一种过程技术——重要的软技术来阐述，提出了以软技术创新为核心的服务创新系统和创新途径。同时，结合对科技社团的案例，研究了社会资源和社会产业的重要意义。读者不仅可以从中领略到经济技术理论的诸多创新观点，而且还能够从中得到为解决我国所面临的问题的一些新思路。

世界产业的发展史已经从农业主导和工业主导过渡到服务业主导的新历史时期，而且发展趋势还预示着与社团相联系的社会产业将有可能成为服务业的主导。这一历史性的变化需要从文化的结构及其演进的历史来理解，作为人类生存方式的文化包括技术、制度和观念，并且其发展业已经历了技术主导和制度主导的历史阶段，正在从制度主导向观念主导过渡。在这一过渡中最重要的变化就是，制度中的政治、经济和社团三种制度因素将趋向形成三足鼎立的格局。

中国在 20 世纪末确立了“科教兴国”和“持续发展”两大战略，在 21 世纪初又提出“科学的发展观”，正在从技术、制度和观念三个层面规范社会的全面发展，以在 2020 年实现从温饱向小康社会的跨越，在 2050 年进入发达国家的行列。如何在未

来 50 年内把制度调整到政治、经济和社团三足鼎立，使作为社会“大脑”的政府、作为社会“心脏”的市场和作为“免疫系统”的社团，既相互独立地各司职守而又彼此协调联系，是我们实现制度改革的重要任务。

社团的发展是当代中国最薄弱的环节，但我们遇到了有可能“后来居上”的历史机遇。当今中国与发达国家的差距，在产业结构方面约一百年，在科学技术水平方面约三十年，而在发展与社团相联系的社会产业认识方面则不及十年。如果我们从发展社会产业入手调节产业结构，解决中国社会面临的贫困、就业和环境三大挑战，我们就可以快步赶上而与发达国家齐头并进的发展。知识经济所推动的经济全球化形势，半个世纪以来的社会主义经验积累，也为我们后来居上提供了条件。

金和任的这部大作，对服务业、服务创新和社会产业概念的阐发及其所建立的广义创新框架，为理解和认识服务经济的重要性，为研究和解决激励服务创新的环境问题，为推动中国服务创新的发展，无疑提供了一种理论视角。但我更看重其超出这种经济学范围的学术意义，服务业主导发展成为主导产业意味着人类进入新的历史时期。透过这部著作我们看到了两位作者对于人类前途命运和中华民族未来的关心，而这正是人类不断以理性重塑文化的心理动力。

董光壁

2004 年 3 月 21 日星期日

于北京双榆树北里

前 言

20 世纪 80 年代以来的第三次产业革命,使世界从以产品制造和销售为核心的产品经济进入到以提供智力服务为核心的服务经济时代,同时,服务业的内涵和所覆盖的领域也发生了巨大变化。在我国,随着开放和改革的深入,服务业的开放正在加快,服务业已经成为我国经济的新增长点,增加就业的主要源泉,新一轮的消费热点以及外商投资的新焦点。特别是我国进入 WTO 之后,服务业的开放对我国经济发展带来了更多的机遇和更大的挑战。

但是长期以来,尽管人们无处不享受各种服务,但不知服务为何物;尽管全世界服务业创造的增加值占 GDP 的 60% 以上,而服务部门仍然被看做是第一、第二产业发展的“辅助部门或催化剂”。这主要是因为对服务的实质缺乏研究,认为服务不是技术,服务业没有“核心技术”。对服务业落后的观念,认识上的误区,导致了体制、制度和政策上的偏差,使服务业的许多领域仍然处于国家垄断、政府管制的状态,形成服务业发展的瓶颈。我国服务业发展的落后状况,已经成为经济增长的制约因素,更为令人担忧的是,多数人对现代服务业的认识仍然停留在现代金融、保险、信息服务和现代流通等方面。现在,服务业的市场化、产业化、社会化,发展服务经济提到了议事日程上来。

该书作为软技术系列研究之二出版。软技术系列研究之一:《软技术——创新的空间和实质》是于 2002 年 1 月由新华出版社

出版, 该书的英文版也即将在英国出版。中国学者有关软技术的文章, 已经在美国、日本、法国、英国等国转摘; 软技术、软环境、软制衡、软实力、软因素等广泛被各国的学者、政府官员和媒体所引用; 国外的一些相关的研究机构也相继参与了各种形式的合作研究; 在互联网上有关软技术的研究和交流更是活跃。尽管软技术的实践已有几千年的历史, 但软技术理论却处在奠基阶段, 软技术研究还是一块待开垦的土地。

本书从软技术角度, 探讨了服务和服务创新的实质, 把服务定义为过程技术, 使得很多服务经济中的新问题, 包括服务方法的标准和知识产权问题可以得到理论上的解释, 并根据广义创新框架建立了服务创新系统概念, 为系统地研究和解决激励服务创新的环境问题, 比如服务领域的政策、标准、法律、知识产权包括商务方法的专利, 进一步推动服务创新, 提供了理论基础。同时, 围绕如何提高我国服务业的水平和竞争力, 营造新的经济增长点, 创造更多的就业机会, 提出了具有实践意义的途径和方法。为了进一步深入探讨服务创新, 本书结合了公众社会的重要创新主体之一——科技社团作为案例进行了研究。为此, 增加了第6章, 专门研究了社会资源、社会市场和社会产业, 以便在第7章中, 为我国的科技社团——高智力的服务创新主体和高质量的社会资源——在服务经济中的正确定位和作用提供根据, 既为我国各种社会组织和团体的深入改革提供理论依据, 还为各个创新主体的服务创新活动提供了有价值的案例。

通过作者在本书研究过程中对不同对象的各种讲座和论坛等实践来看, 本书的主要读者有几个层次, 一是企业领导和企业管理人员, 他们关心如何通过服务创新增加其业务的附加价值; 二是那些创业家, 特别是中小企业, 关心如何通过服务创新和社会市场舞台, 把握创业机会, 而不是单纯寻找“高新技术”; 三是

服务行业的领导和管理人员，认识其所从事行业的性质和使命，有意识地进行服务创新；四是政府官员和行业管理部门，用来转变观念，为服务产业和社会产业的发展创造适合的软环境，有意识地进行制度创新；五是各种社会组织和社会团体特别是科技社团，能够通过本书理解其体制改革、功能定位的依据，改善服务效率；六是为那些关心服务经济和社会产业的专家学者，提供进一步研究和探讨的对象和靶子；八是为相关工商管理的学生提供了一本参考书。

对服务和服务创新以及社会资源的系统研究刚刚在开始，本书所进行的探索只是初步的，其中的很多问题有待深入研究，因此，本书一定存在不少缺点，敬请读者批评和指正。作者希望那些关心创造、创新、创业的企业家、学者、社会活动家和各级政府官员、经营管理人员，共同来参加服务创新的研究和在我国实践。

作 者

2004 年 3 月

目 录

第 1 章 服务与服务创新·····	(1)
一、服务·····	(1)
二、服务和服务业的发展趋势·····	(16)
三、服务创新——服务经济中的产业机会·····	(34)
第 2 章 服务创新的方法和途径·····	(43)
一、广义创新体系与服务创新框架·····	(44)
二、创新主体与服务创新·····	(61)
三、消费者的需求变化与服务创新·····	(64)
四、全球化中的服务创新·····	(67)
五、可持续发展成为服务创新的基本使命·····	(69)
六、根据服务生产者的创新·····	(71)
第 3 章 服务产业的分类与服务创新·····	(72)
一、根据服务对象（服务接受者）的分类·····	(75)
二、根据所使用的服务手段和形式分类·····	(76)
三、服务作为职业的分类·····	(78)
四、根据产业部门的分类·····	(82)
五、根据服务业的核心软技术的分类·····	(95)

第4章 我国服务业发展的现状与国际比较…………… (109)

- 一、服务业发展的相对滞后严重制约了我国的
可持续发展…………… (109)
- 二、服务业内部结构…………… (113)
- 三、服务业与我国的就业…………… (114)
- 四、服务业的报酬…………… (117)
- 五、服务贸易在我国进出口贸易中的作用和国
际差距…………… (120)
- 六、地区发展不平衡…………… (121)
- 七、我国智力服务业分析…………… (122)
- 八、服务业与我国城市化…………… (124)

第5章 影响服务经济发展的几个关键问题…………… (127)

- 一、观念问题…………… (127)
- 二、服务与服务创新的理论研究…………… (129)
- 三、服务领域的制度创新与政府的作用…………… (132)
- 四、服务创新中的激励机制…………… (135)
- 五、人才教育和培训中的问题…………… (139)
- 六、服务创新的量化和统计问题…………… (140)

第6章 社会资源与社会产业…………… (147)

- 一、社会产业的兴起——为什么研究社会资源…………… (148)
- 二、社会市场…………… (151)
- 三、社会资本与社会资源…………… (164)
- 四、社会资源的开发价值…………… (171)
- 五、社会技术…………… (179)

六、重新认识社会产业·····	(185)
第7章 中国的科技团体·····	(201)
一、中国科技社团发展历史的概述·····	(201)
二、中国对科技社团功能的认识过程的综述·····	(207)
三、中国科技团体的服务功能实践与现状分析·····	(219)
第8章 重塑中国科技社团·····	(237)
一、广阔的社会市场为科技团体创造了前所未有的 活动舞台·····	(238)
二、社会资源的自我开发与社团的创新空间·····	(244)
三、重塑科技团体的服务创新战略·····	(249)
四、积极开展技术制度服务·····	(266)
五、转变观念,勇于创新·····	(276)
附 件: 技术制度的创新与软技术·····	(282)
参考文献·····	(298)
后 记·····	(314)

第1章 服务与服务创新

一、服 务

服务一词好像无需刻意下个定义。但是随着世界服务经济的深入发展, 尽管服务创新备受瞩目, 对服务的旧观念和对服务创新的认识误区, 成了服务经济健康发展的首要障碍。因而, 重新认识服务, 深入研究服务和服务创新的实质和内涵, 探讨服务业中创新的特点和创新途径, 成了发展服务经济所必需的前提和基础性研究。

1. 传统意义上的服务

在传统意义上, 一般把服务当作劳务。在我国的辞海¹中对服务进行了如下描述: “服务亦称劳务”; 不以实物形式而以提供活劳动的形式满足他人某种特殊需要的活动。但是, 随着服务经济的发展, “服务”早已超出了劳务的范围, “服务”已成了重要的研究对象。

在1994年, 日本学者近藤隆雄在谈到价值开发的时候, 对服务下过如下定义: 所谓服务就是指对个人或对组织带来某种便利的活动或功能, 而且在市场上可作为交易的活动。换句话说, 在经济活动中所谓服务是指在价值生产活动中, 可作为市场交易对象的部分²。在这里强调市场交易对象, 是因为还有大量的服

务活动，它们不一定成为市场交易的对象。即并不是所有的价值生产活动都可以叫做服务，比如，为自己家庭所做的家务。但是如果把这些家务拿到外边，作为交易对象去销售，那就会成为服务活动。

但是，对家庭内服务的性质，黑兹尔·亨德森提出了质疑³：她认为将妇女所从事的那些没有报酬的工作定为“非经济学的”，义务性服务，在国民经济核算中不对它们进行核算是传统经济学的一种偏见。

OECD 在 2000 年发表的《服务经济》一文中⁴，对服务的定义就是：“变化多端的经济活动群，但是不直接与货物（实物）的制造、矿业或农业发生关系。”服务是“通过劳动、劝告、管理技能、娱乐、培训、调解和仲裁等形式提供人的附加价值。”

OECD 在 2001 年《服务创新与生产率》报告中，对服务的定义⁵有所发展，认为服务是“给予帮助、方便或照顾，提供经验、信息或其他智力内容（的活动）而且，其大多数的价值是无形的，而不是存在于任何物质产品之中。”

可见，随着时代的发展，服务的概念也在进化。人类进入了服务经济时代，当代社会的“服务”到底是什么？

自古以来，人类的生产活动大体可以分成物质生产活动和非物质生产活动两大类。自工业革命以来，物质生产活动比较明确地分为以土地为中心的农业生产活动和以设备为基础加工自然物和制造人造物为中心的工业生产活动；非物质生产活动逐步形成了服务行业，当把前两者称为第一和第二产业的时候，服务业统称第三产业。物质生产活动主要提供有形的产品，非物质生产活动主要提供劳动和智力。这就是传统意义上对服务的认识，如图 1.1 所示，服务是指人类通过其非物质生产活动，提供劳动、智力等非实物形态的“产品”之过程。

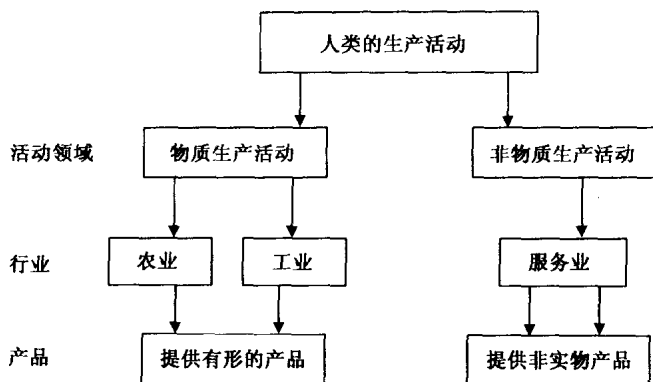


图 1.1 传统服务

2. 服务概念的进化

在西方，20 世纪之前的主要服务业是家庭仆役。在美国，1900 年服务性工作的一半是家庭仆役（相信中国也如此，但是没有统计数据），但是到了 1968 年家庭仆役只占了服务业人数的 25%，主要增加的是汽车修理工，旅馆和饭店工人之类的职业⁶。

随着信息化社会的发展和经济软化（参见下一节的《经济的软化和服务经济时代》）的进展，服务、服务业的概念和内涵发生了巨大的变化。不仅是把服务看做劳务的古老观念不再适用，而且 OECD 在 2000 年报告中有关服务是指“不直接与货物（实物）的制造、矿业或农业发生关系”的论述也不全面，因为将来围绕所有门类的制造业、矿业和农业等与实物有关的部门都将衍生出各自的服务业。比如目前的农业服务业就是直接与农业发生关系。传统意义上的服务业也为上述各行业提供服务，但是与我们将定义的新概念服务业不一样。还有，OECD 在 2001 年报告中，有关服务是“给予帮助、方便或照顾，提供经验、信息或其

他的智力内容（的活动）”的描述也不全面，因为提供机器、设备等实物产品的过程，也属于服务。

为此，我认为必须以广义服务的概念重新定义服务的性质。新概念的服务是指通过提供必要的手段和方法，满足接受服务之对象的需求的“过程”。即，如图 1.2 所示，服务是一个过程，在这个过程中服务的供应者，通过提供任何必要的手段和方法，满足接受服务对象的需求。

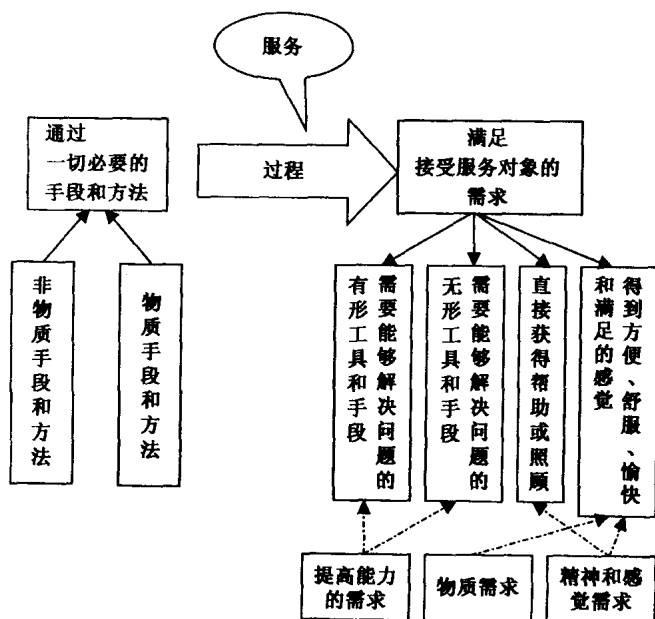


图 1.2 服务的含义

在这个定义中，所谓必要的手段和方法，既可通过直接接触，也可通过间接接触；既包括非物质手段和方法，诸如劳动或体力、智慧、知识和软技术手段（如咨询或劝告、组织、管理、调解和仲裁等），也包括物质手段，诸如货物、有形工具、机器、

设备等一切必要的自然物和制造品，但是不包括制造后者。当然，上述物质手段必须通过非物质手段和方法才能满足接受服务的对象的需求。

所谓服务接受者的需求包括：获得他们（它们—组织、企业等）在解决问题的时候所需要的有形的工具和手段（包括货物、设备、机器或其他）；获得他们（它们）解决问题所需要的无形的工具和手段（经验、智力、知识、信息或其他能力）；使它们（他们）直接获得所需要的帮助或照顾；使它们（他们）感觉到方便、舒服、愉快和满足。前两者是使服务对象获得解决问题的能力，以便可以独立解决问题；后两者是由服务主体直接帮助被接受服务的对象解决问题。值得注意的是，在解决问题的时候所需要的有形工具，实际上是服务于无形工具，服务于满足其他的需求。总之，接受服务对象的需求包括物质需求、精神和感觉需求、提高能力的需求等。

接受服务的对象，从服务供应者的角度看是服务行为的对象，或者说服务的消费者，一般认为是自然人，法人，社会团体或政府部门，换句话说，包括个人、家庭、组织（企业、政府、团体）、社会和其他一切需要服务的对象。服务的供应者同样也包括上述几个主体。

新概念的服务之发展，使得服务业早已超出了传统意义上的第三产业范畴。图 1.3 从技术角度描述了服务业和制造业的形成过程和区别。广义服务业包括了围绕无形产品的服务业，围绕有形产品的服务业和围绕无形和有形集成产品的服务业。在图 1.3 中，所谓硬技术产业⁷是指制造业、采掘业等以硬技术为核心技术的产业；软技术产业是指智力服务业、社会产业等以软技术为核心技术的产业；软硬集成的产业是指软件产业、网络产业等软技术和硬技术相互集成的产业。关于附加价值的来源，传统的制

制造业、采掘业和农业的主要附加价值主要是来源于自然资源的开采技术、加工技术和人造物品的生产和加工技术（当然，管理等软技术也创新价值），但是，随着服务经济和信息技术的发展，现代制造业附加价值的来源越来越向软技术（这时的软技术就不仅是管理技术）倾斜，比如，家用电气制造业和手机制造业。服务业的附加价值本来是主要来自软技术，而现代服务业的附加价值也越来越依赖于软技术与硬技术的紧密集成上，比如金融业，电子商务。表 1-1 显示从传统服务业到广义服务业的进化和两者的区别。

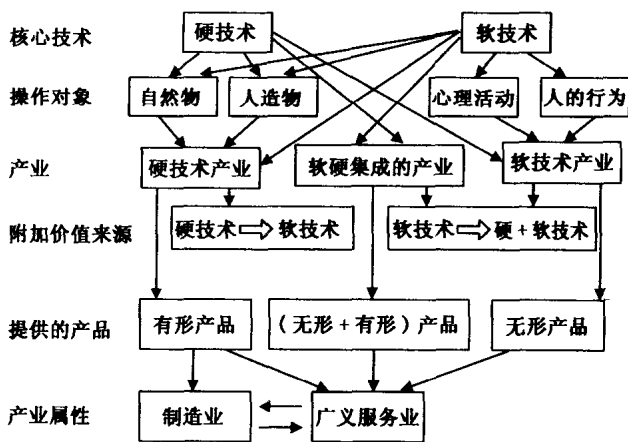


图 1.3 广义服务业的形成

3. 服务的实质与软技术⁸

长期以来，尽管人们无处不享受各种服务，不知服务为何物；尽管全世界服务业创造的增加值占 GDP 的 60% 以上，而服务部门仍然被看做是第一、第二产业发展的“辅助部门或催化剂”。这主要是因为对服务的实质缺乏研究，认为服务不是技术，