

国家科技支撑计划

National Key Technology R&D Program



“十二五”国家科技支撑计划项目

“支撑认证认可的评价分析、检测验证与有效性保障技术研究与示范”成果系列丛书

服务认证技术 研究与示范

上海质量管理科学研究院 编著



中国质检出版社
中国标准出版社

“十二五”国家科技支撑计划项目

“支撑认证认可的评价分析、检测验证与有效性保障技术研究示范”成果系列丛书

服务认证技术与示范

上海质量管理科学研究院 编著

中国质检出版社
中国标准出版社

北京

图书在版编目(CIP)数据

服务认证技术研究示范/上海质量管理科学研究院编著. —北京:中国标准出版社,2015. 1
ISBN 978-7-5066-7776-9

I. ①服… II. ①上… III. ①服务业—认证—研究 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 269374 号

中国质检出版社 出版发行
中国标准出版社

北京市朝阳区和平里西街甲 2 号(100029)

北京市西城区三里河北街 16 号(100045)

网址:www. spc. net. cn

总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235

读者服务部:(010)68523946

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 11.25 字数 266 千字

2015 年 1 月第一版 2015 年 1 月第一次印刷

*

定价:40.00 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)68510107

《“十二五”国家科技支撑计划项目
“支撑认证认可的评价分析、检测验证与有效性保障技术
研究与示范”成果系列丛书》

编 委 会

主 任 王大宁

副主任 许增德 刘先德 葛红梅 李卫华

委 员 (按姓氏笔画排序)

王甲正	王彦斌	王晓冬	邓 绩
曲 波	乔 东	牟 峻	李铁男
吴海文	邹明强	陈 华	金国强
周明辉	郑 深	郑建国	赵 静
赵庆松	娄 丹	贺 婧	袁秀松
徐 睿	唐丹舟	唐茂芝	唐晓芬
黄晓蓉	曹 鹏	谢正文	

丛书前言

本丛书基于“十二五”国家科技支撑计划“支撑认证认可的评价分析、检测认证与有效性保障技术与示范”项目的研究成果编写而成。

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。2012年5月国家科技部正式批准下达计划任务,共设6个课题:《IT产品信息安全认证关键技术研究》、《海上风电和物联网与智能电网评价技术与示范》、《适宜我国农业生产条件的良好农业规范质量保证关键技术与示范》、《快速检测技术及电动汽车相关产品和材料检测验证技术与示范》、《合同能源管理及E环境下金融与物流服务认证技术与示范》、《司法鉴定/法庭科学认可评价技术与示范》。

该项目围绕认证认可的三大技术领域(即评价分析技术、检测验证技术、有效性保障技术),优先选择战略性新兴产业、现代农业与生产性服务业等领域中,急迫需要解决的认证认可重大技术问题,重点突破IT产品安全性评价与测评一致性验证技术、新能源汽车相关产品/材料检测验证技术、物联网系统评价模型与指标体系建立的假设检验评价技术与评价因子主成分分析识别技术、国际互认的司法鉴定/法庭科学机构认可评价技术和无量纲化的合同能源管理服务综合评价技术。创建海上风电认证评价体系、满足不同技术层面和应用领域需求的物联网系统评价测试公共服务平台评估验证体系、既适宜我国农业生产方式又能被全球良好农业规范(GLOBAL GAP)认可的中国良好农业规范认证标准体系、E环境下金融与物流服务认证关键技术体系和试剂盒评价技术体系。项目研究为建立比较系统的认证认可技术创新体系提供了支撑,同时,对进一步发挥认证认可对国民经济和社会发展的基础性支撑作用,落实国家“十二五”重要产业政策和节能减排措施以及提升认证认可国际影响力具有重要意义。

为了宣传和推广项目研究成果,项目管理办公室组织对研究成果进行整

理,编写了这套系列丛书,具体如下:

- 金融窗口服务质量管理;
- 服务认证技术研究示范;
- 合同能源管理服务综合评价与认证技术;
- 司法鉴定/法庭科学认可评价体系汇编;
- 司法鉴定/法庭科学机构认可不符合项案例分析;
- 食品安全快速检测方法确认。

考虑到项目研究时间和资源有限,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有不足和尚需完善的地方,欢迎读者提出宝贵意见。

**《“十二五”国家科技支撑计划项目
“支撑认证认可的评价分析、检测验证与有效性保障技术
研究与示范”成果系列丛书》编委会**

2014年9月29日

序 言

党的十八大提出了转变经济发展方式、调整产业结构,推动服务业发展壮大的新任务。今年5月,习近平总书记提出要“从中国制造向中国创造转变,从中国速度向中国质量转变,从中国产品向中国品牌转变”的要求。9月,李克强总理在首届中国质量(北京)大会讲话中指出:“我们将坚持走质量强国、效益兴邦之路,打造中国经济升级版。”这表明,中国正从数量时代进入质量时代,中国经济将向中高端发展。

国务院颁发《关于加快发展生产性服务业促进产业结构调整升级的指导意见》,为服务业发展指明了方向,提出了更高的发展要求。开展服务认证关键技术研究,对推动服务业的健康发展、促进服务经济发展具有重要意义。

在信息技术支持下,新领域、新业态、新服务模式快速发展,对服务质量保证、服务标准研制、服务绩效评价均提出新要求,以传统服务质量评价方法为主的服务认证手段凸显局限性,不能满足专业化分工更深更细情况下服务企业的需求,加快服务认证制度设计与关键评价技术研究,已成为增强服务企业核心竞争力的当务之急。上海质量管理科学研究院从2005年起承担两项有关服务质量研究的国家自然科学基金项目,2011年承担“十二五”国家科技支撑计划课题《合同能源管理及E环境下金融与物流服务认证技术研究与示范》,开展了服务领域,尤其是生产性服务业方面大量的理论研究和实践探索,本书是将这些宝贵的研究成果不断凝炼而形成的一部分成果。

在此,特别感谢已故中国工程院院士刘源张,虽已耄耋之年,他仍多次亲临我院指导并带领课题组循序渐进地深入开展服务认证这一新领域的项目研究,其几十年积累的深厚理论与丰富经验,为本课题的圆满完成奠定了坚实的基础。

本书深入浅出地介绍了国内外服务认证的发展现状,探讨了服务认证概念的内涵与理解,从服务分类、服务蓝图构建、服务接触方式确定、服务接触特性甄别等方面,阐述了服务认证的基本思路与原则,创新性地提出了服务认证的定义、信息化环境下的服务认证模式、服务认证定量测算模型。特别是针对金融业、物流业开展研究,为企业和第三方评价机构提供了简捷、准确、高效的评价方法。书中中国银河证券股份有限公司、广发证券股份有限公司、国泰君安证券股份有限公司、广东远成物流发展有限公司、浙江广杭物流有限公司、四川远成物流发展有限公司等十家企业实践案例,提供了城市配送企业、证券公司在服务认证实践方面的典型示例,可以为读者和广大企业提供指导。

开展服务认证实践,服务于与国际接轨,推进中国服务产业的快速、规范发展势在必行,特别是中国(上海)自由贸易试验区更是服务认证示范的前沿,目前已有多家区内生产性服务企业主动申请第三方服务认证。我相信,本书的出版,对于广大有意愿提升服务质量的企业,一定会有参考价值。

本书编写过程中,得到了国家质检总局、国家认监委、中国认证认可协会等主管部门领导和专家的指导,他们是刘源张院士(已故)、郎志正教授、许增德总工、生飞秘书长、葛红梅副主任等;同时也得到了参与本课题示范的企业及其代表的大力支持,他们是广发证券上海民生路营业部钱之平总经理、四川远成物流发展有限公司吕小琴总经理、浙江广杭物流有限公司沈国军董事长、国泰君安证券上海天山路证券营业部章建平总监、中国银河证券上海漕宝路证券营业部王菲经理、远成物流发展有限公司杨彦栋工程师等。

本书编写人员为邓绩、金国强、陈华、陶利萍、王勤志,为编写提供帮助的人员有蒋曙东、李晓红、郭洪涛、谭平、杭银珍、严卓明等,在此一并表示衷心的感谢。

对本书的不足之处,欢迎读者批评指正。

上海质量管理科学研究院院长
唐晓芬
2014年9月

目 录

第一章 服务行业的发展趋势	1
第一节 国际服务业的发展现状及趋势	1
第二节 国内服务业的发展现状及趋势	11
第三节 国内外服务业比较	16
第二章 服务认证的实践与探索	22
第一节 服务认证的基本概念	22
第二节 国际服务认证的实践	27
第三节 我国服务认证的实践	39
第四节 开展服务认证的意义	72
第三章 服务接触理论	79
第一节 服务接触的内涵	79
第二节 服务接触的模型	82
第三节 服务接触的类型	84
第四节 服务接触的管理	86
第四章 服务认证关键技术研究	94
第一节 服务特性 CTQ	94
第二节 服务认证机构通用技术要求	96
第三节 服务认证人员的能力要求	106
第五章 E 环境下的服务认证	113
第一节 E 环境下服务的分类	113
第二节 E 环境下服务的特点及对消费者行为的影响	115
第三节 E 环境下服务接触示范	117
第四节 E 环境下服务接触的评价方法	121
第六章 金融业服务认证示范	130
第一节 金融业的服务接触	130
第二节 金融业的服务认证	132
第三节 金融业服务认证的实证试点报告	133
第七章 物流业服务认证示范	156
第一节 物流业的服务接触	156
第二节 物流业的服务认证	158
第三节 物流业服务认证的实证试点报告	160

第一章 服务行业的发展趋势

服务型经济已经成为世界经济发展趋势,而相对来说发达国家服务业发展得较早,服务业总体情况比较成熟,而我国虽然服务业起步的晚,但近两年来有着较快的上升速度。研究国内外服务业发展的总体情况,可以有助于分析我国未来服务业的发展趋势,为服务认证的开展做好基础工作。

第一节 国际服务业的发展现状及趋势

从理论以及实践两方面出发,总结国际上对服务业的分类情况,进而了解国际上对不同类别服务的鉴别理论与思路。同时分析国外服务业的发展情况以及发展的总体趋势,对国际服务业的总体情况有一个较为全面的认知。另外重点关注国际上服务标准化的情况,以对适用于我国的服务标准化工作起到借鉴。

一、国际服务业分类

开展服务认证应基于服务业分类及其标准化发展水平,选择适宜的服务业分类标准,分析抉择服务认证类别。服务业包罗万象、错综复杂、行业跨度大,不同学者从理论角度、不同组织从实践运作角度,对服务业进行了分类。

1. 理论研究方面

国外经济学家、国际组织以及各国政府部门出于不同的需要,在服务业分类方面存在着较大的差异。从对服务业分类的各种理论研究来看,比较具有代表性的理论主要有两种:一是“三分法”;二是“四分法”。

(1) 三分法

卡托茨亚(M. A. Katouzian, 1970)根据不同经济发展阶段的特点,把服务业划分为三类:新兴服务业、补充服务业、传统服务业。

新兴服务业,是工业产品大规模消费阶段以后出现并加速增长的服务业,主要包括教育、医疗、娱乐、文化和公共服务等。“新兴”不是指“新生”,因为这些服务业几乎在人类的各个发展阶段都存在,只是在工业化后期它们才出现加速增长的态势,成为具有普遍性消费需求的行业。

补充服务业,相对于制造业而言。这些服务业与工业化息息相关,是中间投入服务业,其需求主要来自工业生产的中间环节,并随着工业生产的进步而快速发展,在工业化后期进入稳定和成熟的发展阶段,如金融保险、交通运输、通信、法律服务、行政性服务等。

传统服务业,包括两层含义:其一指服务需求是传统的,即其需求在工业化以前就普遍存在;其二指服务的生产方式是传统的。传统服务业,通常由最终需求带动,主要包括

传统的家庭与个人服务、商业等消费性服务。

(2) 四分法

1975年,经济学家布朗宁(Browning)和辛格曼(Singelmann)在联合国标准产业分类(ISIC)的基础上,根据各服务行业的服务对象及其服务需求,将服务业分为“消费者服务业”(包含:招待与食品服务、私人服务、娱乐与消遣服务、杂项服务)、“生产者服务业”(包含:企业管理服务、金融服务、保险服务、房地产服务)、“分配服务业”(包含:运输与储藏、交通与邮电、批发与零售)三种类型。1978年,辛格曼在1975年分类的基础上,根据服务的性质、功能特征,对服务业重新进行了分类,将服务业分为流通服务、生产者服务、社会服务和个人服务四类。

后来,西方学者将布朗宁和辛格曼的分类法进行综合,提出了生产性服务业、分配性服务业、消费性服务业和社会性服务业的服务业四分法,其内容大体上与辛格曼的分类法相同,但在二级分类中存在细微差别。这种分类方法因其有较强的应用价值而被普遍接受和采用。

2. 实践运作方面

国际上,服务业在实际运作中的分类也有很多种,如联合国的国际标准产业分类(ISIC)、北美产业分类体系(NAICS)、欧盟服务业分类(NACE)、《服务贸易总协定》(GATS)关于国际服务贸易的分类、国际标准化组织(ISO)制定的ISO 9004-2国际标准中的服务分类等。这些分类基于不同的时代与环境条件,适应于不同的国家、地区及国际组织的需要。其中,国际标准产业分类(ISIC)和北美产业分类体系(NAICS)影响相对较大,是目前国际上比较权威的两个服务业分类标准。

(1) 联合国的国际标准产业分类(ISIC)

联合国于1958年制定了第一版的“全部经济活动的国际标准产业分类(ISIC)”,其中有关服务业的一级分类有四类,包括:商业、交通、仓储和通信业、服务业、其他,以下涵盖14个二级分类。1968年,联合国对“国际标准产业分类(ISIC)”进行了一次修正,但基本框架没变。1989年,又进行了一次修正,产生了第三版的ISIC。这次修正反映了服务业迅速发展及其在经济活动中重要性增强的国际背景。进入21世纪,随着网络与信息技术的发展,服务业的功能与性质发生了很大的变化,2009年联合国发布新修订的第四版“国际标准产业分类(ISIC)”,新增了:信息和通信业、行政管理及相关支持服务、科学研究和技术服务、艺术和娱乐,以及其他服务业等。

标准产业分类法是一种典型的行业分类方法,其侧重于行业的功能性质与组织基础,是最适合于统计数据采集与行业管理的一种分类方法,所以也是各国在服务业统计分类中所普遍采用的一种方法。

(2) 北美产业分类体系(NAICS)

以美国为首,包括加拿大、墨西哥,于1997年开始使用一种新的产业分类法,称“北美产业分类体系”(North American Industry Classification, NAICS)。这种分类方法与联合国的ISIC有很大的不同,它反映了20世纪80年代中以来服务经济理论的一些新研究成果:首先该分类法完全从生产(供给)角度依据生产技术分类,如将计算机软件的大规模制造划入制造业而不是服务业;其次,该分类方法将信息业的重要性空前地提高了,同时也将通信业的范围进行了扩展;最后,该分类法充分反映了技术变革与分工在发达

国家和信息化时代的深化。

(3) NACE 欧盟活动分类标准

在联合国的国际标准统计分类中, NACE 为派生分类, 欧共同体统计处(Eurostat)为该分类的管理者。建立 NACE 的目的在于: 为欧共同体内部的经济活动确定一个共同的统计分类, 以确保各成员国与共同体之间在统计分类, 进而在统计资料上的可比性, 其统计单位为主要活动(principle activity of the statistical units)。

NACE Rev. 2 是在 ISIC Rev. 4 的基础上形成的, 与 ISIC Rev. 4 相比, 在第一层次[部门(sections)]和第二层次[类(divisions)]划分是相同的。ISIC Rev. 4 的第三和第四层次(groups and classes), 在 NACE Rev. 2 中, 根据欧共体的需要进行进一步分解, 目的在于分类更符合欧洲经济的结构。

另外, NACE 与 ISIC 的编码尽可能相同, 两者初始的差别在于, NACE 在前两位数字(类层面)与后两位数字(大组与组层面)之间加了个圆点。因为 ISIC Rev. 4 中有些大组与组(groups and classes)被分解成 NACE 的大组与组, 不在同一层级水平上, 有些 ISIC 编码与相应层级的 NACE 编码不同。NACE Rev. 2 中大组或组层面的活动有一个数字编码, 这也有别于 ISIC Rev. 4。

(4) 世贸组织(WTO)服务贸易分类

作为 WTO 三大支柱(货物贸易协定、服务贸易协定、与贸易有关的知识产权协定)之一的《服务贸易总协定》, 对什么是服务贸易做出了明确规定(见表 1-1)。

世贸组织根据行业部门把服务贸易分成 12 个部门: 商业性服务、通信服务、建筑服务、销售服务、教育服务、环境服务、金融服务、健康及社会服务、旅游及相关服务、文化娱乐及体育服务、交通运输服务、其他服务。

商业性服务包括专业性(包括咨询)服务、计算机及相关服务、研究与开发服务、不动产服务、设备租赁服务、其他服务。

二、国际服务业发展现状

根据 JP 摩根公司(JPMorgan)、英国 NTC 研究公司(NTC Research)、美国供应管理学会(ISM)和国际采购与供应管理联盟(IFPSM)等机构发布的世界服务业采购经理人指数(PMI)变动情况表明^①: 2009 年 8 月至 2011 年 2 月的 19 个月中, 世界服务业 PMI 指数始终处于上行通道, 保持在 50.0 以上, 2011 年 2 月 PMI 值达到 59.2(接近 5 年的纪录高点)。2011 年 2 月以后, 世界服务业采购经理人指数有所下降, 表明服务业增速放缓。3 月, 全球服务业 PMI 指数回落至 53.8, 4 月降至 51.0, 为 21 个月内最低, 此后几个月一直在 52 左右徘徊, 预示全球经济处于滞胀状态。11 月 PMI 指数小幅回升, 达 52.7, 12 月 PMI 增速在 11 月的基础上进一步加快, 达 9 个月来的新高, 为 53.2。

1. 美国持续扩张, 增速放缓

根据美国供应管理学会(ISM)发布的月度报告显示, 2010 年以来, 美国 ISM 服务业

^① 世界服务业采购经理人指数主要由摩根大通公司(JPMorgan)、英国的 NTC 研究公司(NTC Research)、美国供应管理学会(ISM)及国际采购与供应管理联盟(IFPSM)每月统计测算一次。PMI 数据高于 50 表明服务业正在扩张, 低于 50 则表示服务业出现萎缩。

表 1-1 四种国际产业分类标准

ISICREV4.0 国际标准行业分类		NAICS 北美产业分类体系		NACE 欧共体经济活动统计分类		世贸组织(WTO) 服务贸易分类	
类	说明	类	说明	类	说明	部门	说明
45-47	批发和零售业;汽车和摩托车的修理	42	批发业	45-47	批发和零售业;汽车和摩托车的修理		专业性(包括咨询)服务
49-53	运输和储存	44-45	零售业	49-53	运输和储存		计算机及相关服务
55-56	食宿服务活动	48-49	运输和仓储	55-56	食宿服务活动	商业服务	研究与开发服务
58-63	信息和通信	51	信息技术业	58-63	信息和通信		不动产服务
64-66	金融和保险活动	52	金融与保险业	64-66	金融和保险活动		设备租赁服务
68	房地产活动	53	房地产及租赁业	68	房地产活动		其他服务
69-75	专业、科学和技术活动	54	专业、科学、技术服务业	69-75	专业、科学和技术活动	通信服务	邮电服务、信使服务、电信服务、视听服务、其他电信服务
77-82	行政和辅助活动	55	企业管理业	77-82	行政和辅助活动	建筑服务	
84	公共管理和国防;强制性社会保障	56	行政、支持、废物管理及补救服务业	84	公共管理和国防;强制性社会保障	销售服务	商业销售、零售服务、与销售有关的代理费用及佣金等;特许经营服务;其他销售服务
85	教育	61	教育服务业	85	教育	教育服务	
86-88	人体健康和社会工作活动	62	医疗和社会救助	86-88	人体健康和社会工作活动	环境服务	
90-93	艺术、娱乐和文娱活动	71	艺术、娱乐、休闲业	90-93	艺术、娱乐和文娱活动	金融服务	
94-96	其他服务活动	72	住宿餐饮业	94-96	其他服务活动	健康及社会服务	

续表 1-1

ISICREV4.0 国际标准行业分类		NAICS 北美产业分类体系		NACE 欧共体经济活动统计分类		世贸组织(WTO) 服务贸易分类	
类	说明	类	说明	类	说明	部门	说明
97-98	家庭作为雇主的活动;家庭自用、未加区分的物品生产和服务活动	81	其他服务(除公共管理)	97-98	家庭作为雇主的活动;家庭自用、未加区分的物品生产和服务活动	旅游及相关服务	
99	国际组织和机构的活动	92	公共管理	99	国际组织和机构的活动	文化、娱乐及体育服务	
						交通运输服务	
						其他服务	

采购经理人指数(NMI)一直高于50.0,表明美国服务业走上复苏通道,12月美国NMI再创新高,为57.1。2011年1月和2月,美国服务业采购经理人指数分别为59.4和59.7,较12月分上升了2.3个和2.5个百分点,表明服务业经济活动依然持续呈现扩张态势。3月美国NMI指数达到57.3,环比回落2.4个百分点,显示美国服务业经济虽然连续第16个月保持增长,但增速有所放缓。4月,美国NMI指数为52.7,环比回落4.5个百分点,表明美国服务业经济增速明显放缓。5月,美国NMI指数为54.6,较4月上升了1.9个百分点,显示服务业经济增速略有加快。6—12月,美国NMI指数均在52至53左右,表明美国服务业经济虽持续扩展,但增速放缓。

2. 欧州,衰退风险加剧

据苏格兰皇家银行(RBS)/英国NTC研究公司(NTC)共同发布的欧元区服务业采购经理人指数(PMI)^①显示,2009年9月欧元区服务业采购经理人指数(PMI)重返50.0上方,出现16个月来的首次扩张,至2010年12月欧元服务业PMI已经连续16个月保持在50.0上方。2011年2月和3月,欧元区服务业PMI均升至57.2,为2007年8月以来的最高水平,显示欧元区服务业强劲增长。随着各国政府实施减赤措施,以及能源价格不断攀升,欧元区经济逐渐失去增长动能。从2011年4月开始的数据显示,欧元区服务业PMI逐月下降,表明欧元区经济又继续下行。9月,欧元区服务业PMI从8月的51.1降至48.8,两年多来首次萎缩。10月,欧元区服务业PMI降至47.2,表明欧元区经济萎缩步伐加快。虽然欧元区12月服务业PMI从11月的47.5升至48.8,但仍连续第四个月萎缩,经济再陷衰退的风险加剧。

三、国际服务业发展趋势

随着世界经济形态的变化,产业结构的调整,服务业尤其是生产性服务业成为推动世界经济的生长的动力,服务模式创新日渐多样。同时信息技术的出现,促进了服务业的不断创新与改革。

1. 服务业在经济结构中比例稳步提升

服务业占GDP的比例和发展水平,已经成为衡量国家或地区现代化程度的重要标志之一。随着世界经济由工业经济向服务经济转型,绝大多数国家服务业在经济结构中的比例稳步提升。

据世界银行《世界发展指数2011》最新数据,2009年全球服务业增加值占全球GDP的比例已达到70%,比2008年提高1个百分点,比1995年高5个百分点。服务业增加值占GDP比例依各国发展程度高低而有所不同,一般来说,高收入国家服务业占GDP比例较高,低收入国家服务业占GDP比例则较低,2009年服务业增加值占GDP比例按收入高、中、低地区排列分别为74%、55%和50%。

在世界银行统计的全球155个国家和地区中,2009年有91个国家和地区服务业增加值占GDP比例超过50%,其中我国香港地区达92%,为世界最高。比较世界各主要国家和地区经济结构,欧美发达国家服务业增加值占GDP比例普遍较高,2009年美、加、

^① 欧元区服务业采购经理人指数是以来自德国、法国、意大利、西班牙、爱尔兰、奥地利、希腊和荷兰的数据为基础的。

英、法、德等国家服务业增加值占 GDP 比例都在 70% 以上。南美州的巴西、墨西哥、智利、阿根廷、哥伦比亚和古巴等几大国家,服务业已经成为其经济结构的主要部分,服务增加值占 GDP 比例都在 55% 以上,古巴甚至达到 75%,接近美国和加拿大的水平。亚洲国家和地区由于经济发展程度差异大,服务业在各国和地区经济结构中的比例也不尽相同,2009 年日本服务业增加值占 GDP 比例达 71%,韩国为 61%,新加坡达 74%,我国香港地区高达 92%,均比 1995 年有较大提高;泰国服务业增加值占 GDP 比例则从 1995 年的 50% 降为 2009 年的 45%。

2. 生产性服务业逐渐成为服务业发展热点

1966 年,美国经济学家 H. Greefield 在研究服务业及其分类时,最早提出了生产性服务业(producer services)的概念。生产性服务业有称生产者服务业,在理论内涵上是指市场化的中间投入服务,可用于商品和服务进一步生产的非最终消费服务。对于生产性服务业的分类,各国学术界还没有统一的界定标准,通常是出于研究的需要对外衍生进行定义。在国内的一些研究中,生产性服务业通常包括金融保险、信息服务业、现代物流业、专业服务业、商业服务业等行业,具有知识密集、技术密集、信息密集、人才密集的特点。近年来生产性服务业发展迅速,已经成为世界经济中增长幅度最快的行业,成为服务业乃至世界经济的发展热点。

目前发达国家服务业所创造的价值已经超过制造业,其中生产性服务业的增长远远超出服务业的平均增长水平,金融保险、专业服务、信息服务等生产性服务业的增加值占国内生产总值的比例超过了三分之一。以服务业发达的美国为例,生产性服务业从 1980 年起持续增长,已成为美国的支柱产业,近年来美国生产性服务业总量接近占美国经济总量的二分之一,在美国服务业总量中占 70%。表 1-2 中选取了 1991 年至 2010 年美国生产性服务业主要行业增加值占 GDP 比例的数据,从表 1-2 中可以看出,1991 年至 2001 年,美国生产性服务业主要行业增加值占 GDP 比例提高较快,从 22.2% 提高到 26.9%,2001 年以后则呈稳步提高的态势,到 2010 年已达 27.7%。从 1991 年至 2010 年,美国生产性服务业中增长幅度最为显著的是专业和商务服务,其增加值占 GDP 的比例从 1991 年的 8.7% 上升到 2010 年的 12.1%,增幅高达 38%,其次是金融保险服务,其增加值占 GDP 的比例 20 年间增幅达 33%,信息服务增加值占 GDP 的比例近 20 年来小幅增长 5%,而交通仓储业的增加值占 GDP 的比例则出现降低趋势,可见在美国近 20 年的产业发展中,知识流、资金流和信息流服务的重要性日益凸显。

表 1-2 1991—2010 年美国生产性服务业主要行业增加值占 GDP 比例 %

生产性服务业主要行业	1991 年	1998 年	2001 年	2005 年	2008 年	2009 年	2010 年
交通和仓储	3.0	3.1	2.9	2.9	2.9	2.8	2.8
金融和保险	6.4	7.2	8.2	8.1	7.3	7.9	8.5
信息服务	4.1	4.4	4.4	4.5	4.5	4.4	4.3
专业和商务服务	8.7	10.5	11.4	11.6	12.5	12.0	12.1
上述生产性服务业占 GDP 的比例	22.2	25.2	26.9	27.1	27.2	27.1	27.7

同时,生产性服务业也已经成为外国投资的重点。近年来,全球直接外资中心由原材料工业、制造业向服务业转移,服务业内部直接外资结构也在发生变化,批发、零售等消费性服务业投资比例下降,金融保险、专业和商务服务业等生产性服务业投资比例提高。美国等发达国家的生产性服务业,如技术服务、软件开发、芯片设计、金融分析和法律服务等,开始成规模向具有人才优势的发展中国家转移。据联合国贸发组织《2011年世界投资报告》数据,2010年金融业跨国并购量和并购额保持第一位,并购达1 256.7亿美元,占服务业跨国并购的75.7%,并购量达到1 923件,商务服务业以及运输、仓储和通信业的跨国并购量仍占据第二、第三的位置,分别占据服务业跨国并购的16.3%和9.3%。

在经济全球化的背景下,发达国家不仅形成了以服务业为主导的经济形态,其产业结构也呈现出生产性服务业占绝对主体地位的格局。发达国家的生产性服务业在全球保持领先,金融保险业、信息服务业、现代物流业、专业服务业等行业都在全球拥有强势地位。

3. 现代服务业在国际贸易和投资领域的地位不断上升

当前,由发达国家经济增长所带动的产业升级使得世界产业结构发生大规模的调整,在这一过程中形成的新的世界经济结构不平衡,导致了对国际服务的更大规模的需求;而互联网从技术角度降低了企业所有权的控制成本及其交易费用,进而放大了跨国企业的活动半径,使现代服务业在国际贸易和投资领域的地位明显上升。

一方面,现代服务业成为国际投资的新热点。随着服务业在世界产业结构中形成的主导地位以及发达国家跨国公司不断寻求竞争新优势,全球直接投资重点向服务业的转移已成为国际产业转移的新趋势。1990—2005年间,第一产业和制造业在全球跨国投资中所占的比例分别由9%和44%,下降到4%和26%,而同期服务业的比例则由47%上升到70%。在服务业投资中,金融服务、现代物流、研发设计、技术服务、软件外包、建筑设计等,正成为投资的重点领域。

另一方面,现代服务业成为国际贸易最重要的组成部分。自20世纪80年代以来,国际服务贸易不断增长,增速已远远超出同期国际货物贸易。服务贸易的科技含量和附加价值日益提高,正逐渐由传统的以自然资源或劳动密集型为基础的传统服务型贸易转向以知识技术密集型或资本密集型为基础的现代服务业贸易,从依托有形的物质产品的服务(诸如运输服务等)为主向依托无形的信息产品的服务(诸如国际信息处理和传递服务、国际咨询服务等)为主转变。全球现代服务业在服务业出口中的比例从1995年的37%逐渐提高至2007年的47%。

4. 新一代信息技术将推动服务业改革

在全媒体泛化技术条件下,社会数据的数量和复杂程度都达到了人类难以应对的地步,以云计算及广大数据技术为代表的新一代信息技术在这一背景下应运而生。云计算是以网络为载体,整合大规模可扩展的计算、存储、数据、应用等分布式计算资源进行协同工作,提供基础架构、平台、软件等的服务模式;大数据是指无法在一定时间内用常规软件工具对其进行抓取、管理和处理的数据集合,其基本特征是大量化、多样化和快速化。这些新兴技术不仅影响了人们的生活,而且几乎与所有行业息息相关,有望大幅提升行业的运营效率,催生新型业态模式和商业模式,将有助于促进服务业的转型发展。

同时网络的普及和信息技术的发展为商务模式创新提供了全新的机遇和挑战。伴