

电子商务服务业

产业结构与协同发展

桂学文 谢浩一 编著

电子商务服务业 产业结构与协同发展

桂学文 谢 浩 编著

华中师范大学出版社

新出图证(鄂)字10号

图书在版编目(CIP)数据

电子商务服务业产业结构与协同发展/桂学文, 谢浩编著. —武汉: 华中师范大学出版社, 2019. 1

ISBN 978-7-5622-8501-4

I. ①电… II. ①桂… ②谢… III. ①电子商务—商业服务—产业发展
IV. ①F713.36

中国版本图书馆CIP数据核字(2019)第014888号

电子商务服务业产业结构与协同发展

©桂学文 谢浩 编著

编辑室: 第二编辑室

责任编辑: 朱展霖 袁正科

出版发行: 华中师范大学出版社

邮编: 430079

邮购电话: 027-67861321

网址: <http://press.ccnu.edu.cn>

印刷: 湖北新华印务有限公司

开本: 710mm×1000mm 1/16

版次: 2019年1月第1版

定价: 45.00元

电话: 027-67867362

责任校对: 肖绪旭 封面设计: 胡灿

社址: 湖北省武汉市洪山区珞喻路152号

销售电话: 027-67863426/67861549

传真: 027-67863291

电子信箱: press@mail.ccnu.edu.cn

督印: 王兴平

印张: 20.25 字数: 370千字

印次: 2019年1月第1次印刷

欢迎上网查询、购书

敬告读者: 欢迎举报盗版, 请打举报电话 027-67861321

前 言

电子商务在 20 多年的发展历程里，经历了萌发、起步、冰冻、成长和规模化扩张等阶段，如今已进入全面发展的快车道，成为新常态下经济发展的新动力和重要抓手。总结电子商务发展历程，借鉴和吸取电子商务运营管理的成功经验和教训，形成关于电子商务服务业体系化的理论，以帮助更多的地区、行业、企业加入电子商务应用行列中来，并从中获益，是我们编著此书的目的。

近 10 年来，我和我的团队以湖北省电子商务发展为研究对象，围绕湖北省“两圈两带多核”经济发展战略，依次对武汉城市圈、鄂西生态文化旅游圈以及 17 个市、州的电子商务发展状况进行了调查研究，足迹几乎遍布湖北所有县域以上的电子商务产业园。调研过程中，我们不仅学到了许多关于电子商务发展的知识，掌握了相关的技能，也深深感受到电子商务产业带动区域经济发展的魅力，还感受到地方政府、企业和网商对电子商务知识与技能的渴望。于是，通过结合电子商务的调研实际，写一些总结和指导电子商务运营的文章和著作，像种子一样埋在了我们的内心深处。该书可以算作其中一粒种子的萌芽，只是这粒种子的孕育时间太长，历时一年多，方才完稿。

我们认为，电子商务产业可以简单地划分为电子商务服务产业和电子商务应用产业。以往总结电子商务发展历程的文献，大多是从电子商务服务业领域寻找典型事例作为支撑，这种现象也在情理之中，因为电子商务的发展首先是电子商务服务业的发展，而且在电子商务的早期甚至是中期，电子商务服务领域的典型企业的典型行为更具有代表性和象征性。这种以电子商务服务业发展代表电子商务发展的现象，可能还要持续下去。电子商务是服务经济社会中现代服务业的重要组成部分，是现代服务业的新业态，我们需要从服务经济的视角来考察电子商务的发展以及促进经济发展的作用。电子商务服务产业是为电子商务服务的，围绕电子商务交易这条主线，它可以划分为电子商务营销服务业、电子商务支付服务业、电子商务物流服务业、电子商务信息服务业、电子商务客户服务业、电子商务人才与技术服务行业等。当前，区域电子商务产业的发展多以电子商务产业园为载体，以公共运营服务中心为纽带，通过整合政府、电子商务服务业、电子商务应用产业的资源，形成合力，共谋发展。所以我们将电子商务产业园与公共运营服务中心的运营管理也纳入研究范围。电子商务日新月异，有无规律可循？未来走向何方？出于我们的好奇心，也作为满

足读者的好奇心之举，于是我们把“电子商务服务产业延伸”视为该书的总结。以上是为谋篇。

全书由桂学文拟定大纲，团队成员参与写作。具体分工如下：谢浩撰写第一、第二章，并参与了部分统稿工作，桂学文撰写第三、第四章，王瑾、张雨楠、赵华朋、张梦凡、杨诗哲、韩云朋、李亚男、梅辉洁和樊悦分别撰写第五至第十二章，最后由桂学文定稿。

感谢华中师范大学信息管理学院以及湖北省电子商务研究中心给予的研究支持与出版经费支持！感谢武昌理工学院大学生电子商务创业孵化基地给予的项目与案例支持！感谢参考文献的作者们，你们为我们的研究提供了巨人的肩膀和丰富的养料。

本书可作为电子商务服务企业、电子商务应用企业以及各类网商搏击电子商务的参考，也可以作为电子商务专业相关课程的教材或参考书，恳请同行批评指正！

桂学文
于武昌桂子山
2018年10月3日

目 录

第一章 服务经济社会的来临	1
第一节 服务经济社会的内涵	1
一、服务经济的提出	1
二、服务经济的定义	2
三、服务经济的判断标准	2
第二节 服务经济的发展及演变	4
一、服务经济的发展现状	4
二、服务经济的演变	5
三、服务经济的发展趋势	9
第三节 电子商务是服务经济的重要组成部分	11
一、电子商务在服务经济中的占比逐年增长	11
二、电子商务在服务经济中的地位日渐重要	11
三、电子商务对服务经济的促进作用日趋显著	12
第二章 电子商务的发展	14
第一节 电子商务的含义及分类	14
一、电子商务的含义	14
二、电子商务的类型	16
第二节 电子商务的发展阶段	19
一、基于技术进步的电子商务发展阶段	19
二、基于电子商务生态演进划分的阶段	22
三、基于电子商务发展规模划分的阶段	24
第三节 电子商务促进经济发展的作用	27
一、电子商务对消费的改变	27
二、电子商务对生产的促进	27
三、电子商务对流通的转变	28
四、电子商务对产业的优化提升	29
五、电子商务对新兴经济的刺激与带动	29

第四节 电子商务的发展趋势	31
一、应用领域不断拓展和深化	31
二、多元化发展趋势明显	31
三、电商服务资源与传统产业深度融合	32
四、国际合作日益密切	32
五、规范化发展成为新主题	33
第三章 电子商务产业	34
第一节 产业概念与结构变迁	34
一、产业概念	34
二、产业分类	34
三、产业变迁	36
第二节 电子商务产业的内涵与结构	38
一、电子商务产业的内涵	38
二、电子商务产业的产生与发展	40
三、电子商务产业的结构	40
第三节 电子商务产业集聚	45
一、电子商务产业集聚的原因	45
二、电子商务产业集聚的作用	46
三、典型的电子商务产业集聚形式	47
第四节 电子商务对产业的提升作用	50
一、新增电子商务服务产业	50
二、带动相关服务业发展	51
三、促进应用产业发展	53
第四章 电子商务服务产业	54
第一节 电子商务服务业的内涵	54
一、电子商务服务的概念与内涵	54
二、电子商务服务业的概念	55
三、电子商务服务业的类型	56
第二节 电子商务服务业的发展	59
一、兴起背景	59
二、发展历程	61
三、发展现状	64

第三节 电子商务服务产业的结构	67
一、行业结构	67
二、价值结构	69
三、生态结构	73
第五章 电子商务营销服务运营管理	76
第一节 电子商务交易平台	76
一、电子商务交易平台的含义	76
二、电子商务交易平台的分类	76
三、典型平台介绍	78
第二节 电子商务交易平台的运营与管理	82
一、平台建设	82
二、平台运营	86
三、平台管理	91
第三节 网店运营与管理	94
一、网店开设	94
二、网店运营	96
三、网店管理	99
第四节 商品设计与视觉服务	101
一、商品属性描述及其影响	101
二、商品描述设计	102
三、视觉服务	106
第六章 电子商务支付服务运营管理	107
第一节 电子商务支付的概述	107
一、电子商务支付的定义	107
二、电子商务支付的发展历程	107
三、电子商务支付的发展趋势	109
第二节 电子商务的支付手段	111
一、移动支付	111
二、网银支付	115
三、第三方支付	117
四、货到付款	119
五、电子优惠券	121

第三节 电子商务支付运营管理	122
一、电子商务支付运营体系	123
二、电子商务支付流程	126
三、电子商务支付结算管理	130
第四节 电子商务支付安全管理	133
一、电子商务安全支付的含义与特点	133
二、电子商务支付面临的安全问题	134
三、电子商务支付安全管理	136
第七章 电子商务物流服务运营管理	138
第一节 电子商务物流的运营模式与流程	138
一、物流与电子商务物流的含义	138
二、电子商务物流的运营模式	139
三、电子商务物流运营流程	141
第二节 电子商务物流配送	144
一、配送的含义、特点及作用	144
二、物流配送中心	145
三、跨境物流配送	148
第三节 电子商务物流终端网点布局	150
一、物流终端网点概述	151
二、城市网点布局	153
三、农村网点布局——县、镇、村三级物流体系	155
第四节 电子商务物流服务的成本控制与质量提升	157
一、物流质量管理	157
二、物流成本管理	159
三、物流服务的成本控制与质量提升的协调	160
第八章 电子商务信息服务运营管理	163
第一节 电子商务信息服务的含义与类型	163
一、电子商务信息服务的产生和发展	163
二、电子商务信息服务的概念	164
三、电子商务信息服务的内涵	165
四、电子商务信息服务的特点	166
五、电子商务信息服务的类型	167

第二节 电子商务信息服务的运营体系	173
一、电子商务信息服务的构成要素	173
二、电子商务信息服务的服务模式	176
三、电子商务信息服务的盈利模式	178
第三节 典型电子商务信息服务平台	179
一、信息发布平台——谷歌搜索引擎	179
二、信息推送平台——微信公众平台	181
三、信息中介平台——大众点评网	183
四、信息存储平台——百度网盘	185
五、信息分析平台——易观国际	187
第九章 电子商务客户服务运营管理	190
第一节 电子商务客户服务运营体系与现状	190
一、电子商务客户服务	190
二、电子商务客户服务运营体系	194
三、电子商务客户服务现状与发展趋势	200
第二节 电子商务呼叫中心运营与管理	202
一、呼叫中心	203
二、呼叫中心运营管理的内容	205
三、电子商务呼叫中心运营管理模式的选择	206
四、电子商务行业典型呼叫中心	207
第三节 电子商务销售服务运营与管理	211
一、售前服务	211
二、售中服务	212
三、售后服务	213
第四节 电子商务客户服务成本控制与质量管理	215
一、成本控制与质量提升	215
二、客服人员管理	215
三、客户数据库管理	218
第十章 电子商务人才与培训	222
第一节 电子商务人才的社会需求与成长	222
一、电子商务人才的含义与类型	222
二、电子商务人才的社会需求	223

三、电子商务人才的成长路径	225
第二节 电子商务职业的类型与要求	226
一、电子商务职业的含义	226
二、电子商务职业的类型	226
三、电子商务职业的要求	230
第三节 电子商务人才培养体系	230
一、电子商务人才培养体系的内涵	230
二、电子商务人才培养的对象	231
三、电子商务人才培养的层次	231
四、电子商务人才培养的内容	232
第四节 电子商务人才培养方案的实施	233
一、学校培训	233
二、企业培训	233
三、政府培训	233
四、社会培训	234
第五节 电子商务人才培养典型案例	234
一、淘宝大学电子商务人才培养	234
二、杭州赢动电商学院跨境电子商务人才培养	236
三、河北省南皮县电子商务人才培养	237
四、杭州电子商务产业园人才培养	240
第十一章 电子商务产业园与公共服务运营管理	242
第一节 电子商务产业园	242
一、电子商务产业园的内涵	242
二、建立电子商务产业园的意义	244
三、电子商务产业园的功能模块	245
四、电子商务产业园的运行流程	249
五、电子商务产业园的发展现状	250
第二节 电子商务公共运营服务中心	253
一、公共运营服务中心的职能定位	253
二、电子商务公共运营服务	255
三、公共服务中心的功能模块	256
第三节 电子商务公共服务的运营管理	257

一、公共运营服务的主体及其角色担当	257
二、公共服务的运营业务分类	258
三、公共运营服务中心的运营商	260
第十二章 电子商务服务产业延伸	264
第一节 电子商务服务产业延伸路径	264
一、平台经济	264
二、产业共生	267
三、共享经济	269
四、区块链	272
第二节 电子商务服务网点延伸	275
一、网络交易平台延伸	275
二、支付服务网点延伸	277
三、配送服务网点延伸	280
四、信息服务网点延伸	284
五、商家服务网点延伸	286
第三节 电子商务服务业向生态系统延伸	288
一、电子商务服务生态系统	288
二、电子商务服务生态系统的协同创新	292
三、案例分析：阿里巴巴电子商务服务生态系统演化	293
第四节 电子商务服务供应链延伸	297
一、农产品供应链延伸	297
二、工业产品供应链延伸	300
主要参考文献	304

第一章 服务经济社会的来临

近半个世纪以来，服务经济在全球范围内得到了长足发展，且已成为当今世界经济发展的主要趋势。全球范围内出现了服务经济加速发展的新态势，服务经济已经成为全球经济发展的主要动力，这预示着服务经济社会的来临。

第一节 服务经济社会的内涵

一、服务经济的提出

服务经济是随着生产力的高度发达，在工业化中后期开始出现并在后工业时代日益成熟的，它是以服务业为主导并使国民经济整体日益服务化的高级社会经济形态。这种新经济形态的突出表现是以拥有知识、技术、信息的人力资本要素为经济增长的核心动力。

服务经济理论的思想源头可以追溯到 17 世纪的威廉·配第（William Petty, 1672），他阐述了劳动力的聚集随着经济的发展从农业产业向工业产业，进而再向服务产业转移的现象；最早提出服务经济概念的美国经济学家富克斯（Fuchs, 1968）在其经典著作《服务经济学》中指出，服务经济在所有发达国家都已开始出现，美国在西方发达国家中已经率先进入服务经济社会。在他研究的基础上，与服务业越来越受到重视一样，“服务经济”一词也开始逐渐进入经济学家的视野，并成为学者们热议的话题。

国内关于服务经济的研究开始于改革开放以后。伴随改革开放的步伐，我国社会主义经济建设从计划经济向市场经济转变，服务业渐渐走入学者们的研究视野，他们开始探讨服务经济内部的各种问题，如服务经济质量、服务经济与就业、服务经济价格及服务经济结构等。20 世纪 80 年代，学术界展开了以生产劳动和非生产劳动为争论焦点的服务经济理论大讨论。杨百揆（1980）的《商业部门职工的劳动是物质生产劳动》一文主张将服务性劳动的一部分纳入生产劳动，这是国内最早关于服务经济理论概念的描述。2007 年 3 月，国务院下发的《关于加快发展服务业的若干意见》明确提出：有条件的大城市要逐步形成以服务经济为主的产业结构，到 2020 年基本实现经济结构向以服务经济为主转变，服务业增加值占国内生产总值的比重超过 50%，服务业结构显著优

化,就业容量显著增加,公共服务均等化程度显著提高,市场竞争力显著增强,总体发展水平基本与全面建设成小康社会的要求相适应,服务经济发展迈进新阶段。

二、服务经济的定义

关于服务经济,国内外学术界尚没有一个明确的定义,通常使用以下三种定义法中的一种:第一种是“规模定义法”,即“服务业 GDP 占比 50%以上,且服务业就业占比 50%以上的为服务经济”;第二种是“对比定义法”,即“与工业经济、农业经济形成对比,有特殊性质的经济形态为服务经济”;第三种是“阶段定义法”,即“农业经济、工业经济的顺序发展以后的经济阶段为服务经济阶段”。

综合以上三种定义法,我们将服务经济定义为“以知识、信息和智力要素的生产、扩散与应用为经济增长的主要推动力,以科学技术和人力资本的投入为核心生产方式,以法治和市场经济为制度基础,经济社会发展主要建立在服务产品的生产和配置基础上的经济形态”^①。

三、服务经济的判断标准

关于服务经济的判断标准,从宏观来看,在国民生产总值中,第三产业所占的份额越来越多,从事服务活动的从业人员占劳动力就业的比重越来越大,服务业在整个经济体中占据主导地位;从微观来看,在企业的生产增值链条中,服务的贡献率越来越高,许多产品越来越向服务转型。当这两种现象出现一种,或者同时出现时,该经济体便可以被认为是服务经济。由此可以看出,判断服务经济的两个标准:一个是数量指标,即服务业要占有相当比重;一个是价值指标,即服务业要在产品增值中占据重要地位。

富克斯在其经典著作《服务经济学》中给出了一个简单明了的标准:当一个经济体中服务业的就业人数超过 50%时,便可以认为该经济体进入了服务经济时代。也有学者根据国际货币基金组织(IMF)和欧洲中央银行(ECB)的研究提出了更高的标准,认为服务经济是指服务业产值在国内生产总值中的比重超过 60%,或指服务业的就业者在整个国民经济全部就业者中的比重超过 60%的一种经济发展形态。

凯勒曼(Kellerman, 1985)也是较早提出服务经济判别基本标准的学者之一。他对西方七国(美、加、英、法、意、西德、日)的三次产业结构进行了一个跨度为 20 年(1959—1979 年)的比较分析,并在此基础上,提出判断

^① 周振华. 服务经济的内涵、特征及其发展趋势 [J]. 科学发展, 2010 (7).

一个国家是否进入服务经济的标准是社会服务业就业人数总和是否超过制造业就业人数。这一标准要比富克斯的标准更为严格,按照这一标准,美国和加拿大在 1960 年步入服务经济,是最早进入服务经济的两个国家,英国和法国于 1979 年进入服务经济。

丹尼尔·贝尔(Daniel Bell, 1984)也曾以美国社会为蓝本对工业经济之后的社会经济走势做了一个前瞻性、系统性的预测。他所提出的后工业社会的发展图式,就其经济本质而言,同我们这里讨论的服务经济有较高的契合度。因此,他对后工业社会的判断标准同样可以视为判断服务经济的基本标准,尽管贝尔所提出的标准还只是停留在定性的判断上^①。

日本学者饭盛信男(1988)认为,从产业结构方面来看,可以将经济社会的发展过程划分为三个阶段,分别为农业社会、工业化社会和超工业社会,这三个阶段分别由农业、工业和服务业占主导地位。1975 年日本《国势调查》的数据显示,日本服务业的就业人数已超过其他各行业总就业人数的 50%,据此饭盛信男断言日本开始进入服务经济阶段。

我国学者立足国情,对服务经济判断标准提出了一些不同的观点。

季铸(2008)认为服务经济可以有效地解决工业经济无法解决的问题,从而开辟一条通向和谐、持续的发展道路。季铸教授提出一系列关于服务经济认识的论断,如服务经济是对称的均衡经济,与农业和工业经济相比,服务经济没有短缺,也没有过剩,逻辑上已经没有以生产过剩为特征的经济危机;服务经济发展与资源改善、环境改善同步,它最大的好处就是不破坏生态环境,是干净的产业和绿色的发展;服务经济有其必然的逻辑:根据恩格尔定律,随着收入增加,人们用于食品的消费比重下降,而由于国民收入是必须全部支出的,不用于食品和物质产品,必然用于服务产业。

夏杰长等(2010)认为简单的判断标准才是最好的和最有效的,提出服务经济在国民经济中占据主导地位,即服务业 GDP 比重或者服务业从业人数占全部从业人数比重在三次产业中都是最高的即可,因为三次产业中农业 GDP 比重和从业人数比重有可能占到 10%左右,在这种情况下,服务业的两项比重只要超过 45%就可以称之为经济服务化,因为此时工业的两项比重无论如何也不会超过 45%。同时他们还强调,在经济服务化时期,服务消费占全部消费支出的比重要超过 50%。

综合以上国内外学者对于服务经济判断标准的观点,可以发现,大多数学者都将服务业产值及其在 GDP 中的占比与就业人员总数的比重超过 50%作为

① 陶纪明. 服务经济的本质与内涵:理论渊源 [J]. 科学发展, 2010 (10).

主要的判断依据。同时,从诸多学者的研究结果来看,人均 GDP 只有达到至少 10000 美元才能称之为经济服务化。并且,钱纳里和郑克强的观点中加入了城市化率的标准,即进入服务经济阶段时城市化率至少要达到 50%。在其他方面,还包括人均服务消费支出占比要超过 50%等更为细化的判断标准^①。

第二节 服务经济的发展及演变

20 世纪 70 年代以来,全球经济结构日益呈现出以服务经济为主导的发展趋势,高收入国家无一例外地经历了向服务经济为主转型的结构性变革。当今世界,服务经济的内涵更加丰富、技术更加先进、业态更加多样、模式不断创新,在产业升级中的作用更加突出,已经成为支撑经济社会发展的主要动力、价值创造的重要源泉和国际竞争的主要战场。

一、服务经济的发展现状

在科技进步和经济全球化驱动下,世界服务经济发展日新月异,发展模式深刻变化,发展空间不断拓展,国际分工格局深度调整,市场竞争日趋激烈。

(一) 服务经济发展进入新阶段

1. 产值比重攀升。全球服务业呈现快速增长的势头,服务业产值在各国国民经济结构中的比重不断攀升,逐渐成为许多发达国家的主导产业。美、英、法等发达国家的服务业占 GDP 的比重基本超过 70%。发展中国家的比重要小得多,但也都超过了 50%,并呈快速增长的态势。近年来,我国服务业发展连续迈上新台阶,2011 年成为吸纳就业最多的产业,2012 年增加值超过第二产业,2015 年增加值占 GDP 比重超过 50%。2017 年我国服务业增加值占 GDP 比重为 51.6%,对经济增长贡献率为 58.8%,服务业已经成为经济发展的主要拉动力。

2. 就业人数增加。佩蒂-克拉克定理指出:随着经济的发展和人均国民收入水平的提高,劳动力首先由第一产业向第二产业移动,当人均国民收入水平进一步提高时,劳动力便向第三产业移动。据测算,服务业每增长 1 个百分点,其带动的就业人数大约比工业多 50 万人。从世界范围内来看,自 20 世纪 80 年代以来,服务业就业比重就一直在稳步上升。

(二) 服务模式创新升级

大数据、物联网、人工智能等技术不断地取得突破和被广泛地应用,加速

^① 王燕,吴蒙.我国是否已进入经济服务化时代[J].经济问题,2012(2).

服务内容、业态和商业模式创新,推动服务网络化、智慧化、平台化,使得知识密集型服务业比重快速提升。服务经济转型升级引发了新一轮的产业变革和消费革命,产业边界日渐模糊,融合发展态势更加明显,个性化、体验式、互动式等服务消费蓬勃兴起;服务领域不断拓宽,服务品种日益丰富,新业态、新模式竞相涌现,有力支撑了经济发展、就业扩大和民生改善。

(三) 矛盾与问题仍然存在

目前,随着各国服务市场开放度不断提高,服务业全球竞争的格局基本形成;其次,跨国服务企业的迅速崛起,加剧了全球服务业的竞争;2018年以来,美国政府推出高强度的贸易保护措施,违背了美国长期以来一直倡导的自由贸易理念,给全球服务经济的增长及持续发展蒙上了一层阴影。就中国而言,当前我国服务经济发展整体水平不高,产业创新能力和竞争力不强,质量和效益偏低;服务供给未能适应需求变化,生产性服务业发展明显滞后,生活性服务业有效供给不足;服务业增加值比重低于世界平均水平,整体上处于国际分工中低端环节,服务贸易逆差规模较大。更为关键的是,服务经济发展还面临思想观念转变相对滞后,体制机制束缚较多,统一开放、公平竞争的市场环境尚不完善等障碍。

二、服务经济的演变

现代意义上的服务经济,是建立在工业化高度发达和较高经济发展水平基础上的社会经济形态,服务经济的形成和发展与经济发展水平、工业化程度密切相关。

(一) 服务经济是经济社会发展的高级形态

从生产方式的演变来看,工业经济时代以大机器的使用和能源的消耗为核心生产方式,而服务经济则是以知识的运用和人力资本的投入为核心生产方式。知识与创新等高级生产要素成为推动服务经济发展的核心动力。特别是20世纪80年代以后,信息化和全球化的紧密结合推动服务经济进入深化发展阶段。信息技术创新和扩散不仅直接催生了大量新兴服务业,也触发了整个国民经济生产体系的深刻变革。服务业逐渐成为国民经济的绝对主导部门并向其他部门广泛渗透,服务的生产、分配、流通、消费成为整个经济社会的核心内容,并由此带来经济结构、运作模式等的根本性变革。

从消费需求来看,服务经济是收入增长、消费需求细化致使消费结构变动的结果。随着人均收入的提高,社会最终需求支出中用于购买服务的支出比重越来越高,服务需求也日渐呈现出多元化、个性化的趋势,这极大地拓展了服务市场,促进了服务经济发展。比如西方发达国家在度过二战后的恢复期后,进入了人均收入高速增长、消费需求大幅上升的高速发展期,从而逐步形成了