



21世纪经济学类管理学类专业主干课程系列教材

服务营销与运营

刘建国 申宏丽 主编



覆盖经济学类与管理学类主要专业



全面反映最新教学科研成果



满足普通高等院校教学要求



促进学生构建富有个性化的知识结构

清华大学出版社 ○ 北京交通大学出版社



21世纪经济学类管理学类专业主干课程系列教材

服务营销与运营

刘建国 申宏丽 主编

清华大学出版社
北京交通大学出版社

· 北京 ·

内 容 简 介

服务业已经成为当今社会中成长最快、最具活力的行业,在国民经济中所占的比重越来越大。本书通过对服务业的全面论述与分析,培养学生建立起一种迅速适应市场竞争的管理方法,有助于提高服务行业的生产运营效率。本书可作为高等院校工商管理、旅游管理相关专业的教材使用。

版权所有,翻印必究。举报电话:010-62782989 13501256678 13801310933

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

本书防伪标签采用特殊防伪技术,用户可通过在图案表面涂抹清水,图案消失,水干后图案复现;或将表面膜揭下,放在白纸上用彩笔涂抹,图案在白纸上再现的方法识别真伪。

图书在版编目(CIP)数据

服务营销与运营 / 刘建国,申宏丽主编. —北京:清华大学出版社;北京交通大学出版社,2005.8

(21世纪经济学类管理学类专业主干课程系列教材)

ISBN 7-81082-569-0

I. 服… II. ①刘… ②申… III. 服务业-市场营销学-高等学校-教材 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 091089 号

责任编辑:何 众

出版者:清华大学出版社 邮编:100084 电话:010-62776969 <http://www.tup.com.cn>

北京交通大学出版社 邮编:100044 电话:010-51686414 <http://press.bjtu.edu.cn>

印刷:北京宏伟双华印刷有限公司

发行者:新华书店总店北京发行所

开 本:175×235 印张:19 字数:300千字

版 次:2005年8月第1版 2005年8月第1次印刷

书 号:ISBN 7-81082-569-0 / F·117

印 数:1~4000册 定价:26.00元

本书如有质量问题,请向北京交通大学出版社质监组反映。对您的意见和批评,我们表示欢迎和感谢。
投诉电话:010-51686043,51686008;传真:010-62225406;E-mail:press@center.bjtu.edu.cn。

目 录

第1章 服务与服务业

- 第1节 服务业与服务经济 /2
- 第2节 我国服务业的发展 /6
- 第3节 服务概念的界定 /19
- 第4节 服务类型的划分 /24
- 第5节 服务的本质特性 /32
- 第6节 以集成的观点理解服务管理 /37

第2章 服务竞争战略

- 第1节 服务竞争环境特性 /44
- 第2节 服务竞争战略的制定思路 /45
- 第3节 服务竞争的一般战略 /48
- 第4节 信息技术在服务竞争中的作用 /52

第3章 顾客对服务的期望与感知

- 第1节 顾客对服务的期望 /64
- 第2节 顾客对服务的感知 /70
- 第3节 与顾客的沟通 /75

第4章 顾客对服务的评价与选择

- 第1节 顾客对服务的评价特性 /80
- 第2节 顾客选择服务的标准 /80
- 第3节 顾客对服务的购买决策 /82

第5章 服务开发与设计

- 第1节 完整服务设计概念 /96
- 第2节 新服务开发设计 /99

第3节 服务定价 /102

第6章 服务传递系统设计

第1节 服务蓝图 /110

第2节 影响服务传递系统设计的因素 /112

第3节 服务传递系统设计方法 /114

第7章 服务接触过程

第1节 理解服务接触 /134

第2节 管理服务接触要素 /137

第3节 加强服务接触 /145

第8章 服务质量管理

第1节 服务质量的内涵 /154

第2节 整体服务质量管理 /159

第3节 服务质量衡量 /165

第4节 服务质量控制 /170

第5节 服务质量的改进与提高 /174

第6节 服务补救与服务承诺 /182

第9章 服务能力规划

第1节 服务能力规划概述 /196

第2节 服务需求管理 /198

第3节 服务能力管理 /207

第4节 收益管理的应用 /213

第5节 等待与排队管理 /215

第10章 服务设施规划

第1节 服务设施设计 /226

第2节 服务设施布局 /227

第3节 服务设施选址 /231

第 11 章 辅助物品管理

- 第 1 节 辅助物品的库存 /254
- 第 2 节 订货批量模型 /255
- 第 3 节 不确定情况下的库存管理 /260
- 第 4 节 时令物品的单周期库存模型 /264
- 第 5 节 零售折扣模型 /266

第 12 章 服务项目管理

- 第 1 节 服务项目管理概述 /270
- 第 2 节 项目管理技术 /271
- 第 3 节 确定性活动时间分析 /273
- 第 4 节 或然性活动时间分析 /280

第 13 章 服务组织成长与扩张

- 第 1 节 成长与扩张战略 /286
- 第 2 节 特许经营 /287
- 第 3 节 全球化战略 /290

参考文献 /293

教学建议 /294

第 1 章

服务在当今社会中处于经济活动的中心，是经济健康发展的关键和核心。服务不同于一般有形的实体产品，其最重要的特征就是顾客高度参与到服务系统之中。服务是一方能够向另一方提供的基本上是无形的活动或利益，并不导致所有权的产生。简要讲，服务就是行动、过程和表现。服务是一个由在支持性设施内使用辅助物品实现显性和隐性利益而构成的组合。服务的生产和消费同时进行，它具有无形性，易于消逝，顾客高度参与其中，并且具有高度的不稳定性。

服务与服务业

第1节 服务业与服务经济

随着工业化进程的深入和经济信息化、知识化程度的不断提高,服务业在当代经济中扮演的角色越来越重要,人们对服务业的态度发生了根本性的转变,针对服务业的研究逐渐丰富起来。现在不论在全世界还是在我国,服务业都得到了迅猛发展。服务业已经不能用低技术与低收入水平来描述了。相反,诸如银行、保险、通信等成为增长最快速的行业。事实上,服务业是当今世界经济全球化的重要推动力。

服务业在全球经济中的地位正不断提高,已居于极其重要的位置,正如北欧著名服务市场营销专家克里斯蒂·格朗鲁斯所指出的那样:“服务在许多方面已经成为财富的主要来源。”任何国家和社会都要重视服务业的巨大潜力,并采取各种措施推动服务业快速、健康地发展,使其成为推动整个国家经济前进的重要驱动力。

一、服务经济理论

服务经济是指以服务活动为主导经济活动类型的经济发展阶段,在此阶段,一国从以农业产品和工业产品的生产为主转向以服务产品的生产为主。“服务经济社会”的出现是相对于人类社会历史发展上的另两个阶段“农业社会”和“工业社会”而言的。

(一) 社会发展历程与服务经济

一般认为,我们的社会经历了农业社会(前工业化社会)、工业化社会和后工业化社会(服务社会)三个阶段,现在有些国家正在进入信息化社会或称为体验经济时代。

“农业社会”是人类社会发展的第一阶段,它是以农业活动为主要的经济活动类型、以生产农产品为主的社会,工场手工业和服务业居于次要地位。目前就全球范围来看,世界上大多数人的生活状况是维持生存,可以说仍然生活在农业社会(或前工业化社会)。劳动者主要凭借体力和传统习惯从事农业、矿业、牧业和渔业等辛勤劳动,生活条件受诸多外在因素限制,如天气、土壤状况和水源等,生活就像是对抗自然的游戏。生活节奏由自然创造,工作脚步随季节变动,技术水平落后,生产效率低下。为改变这一状况,大多数人在服务业中寻找机会,但仅仅限于个人和家庭范围。农业社会是围绕习惯、传统和权威构筑而成的。

“工业社会”是人类社会发展的第二阶段,它以工业活动为主要活动类型,以生产工业产品为主,农业和服务业居于附属地位,现在世界上的大部分国家正处于这一阶段。我国正处在由工业化的初级阶段向更高级阶段的转变时期。工业社会的主导活动是物质产品的生产,关注的焦点是降低成本和提高产量,能源和机器设备使产量成倍增

长。劳动分工法则创造出了重复性工作，工作在人工环境中完成，工人日夜与机器打交道，生活变成了对抗“人造自然”的游戏。生活节奏与机器的步调一致，每日都有严格的工作时间限制。工业化社会是充满时间表的社会，时间的价值得到了充分的体现。人们的生活水准由物质的多少来衡量，协调物质的生产和分销的复杂性导致了大型组织的形成。他们的运作方式趋近于非人性化，人被当做物来使用 and 对待。

第三阶段是“后工业化社会（服务社会）”阶段，它是在一些国家的工业化全面完成以后，服务产品的生产成为经济活动的主体，同时服务业成为经济中的主要产业部门后才出现的。服务社会以美国为代表（著名学者富克斯早在1968年就宣称美国在西方发达国家中率先进入“服务经济社会”），目前北美、西欧和大洋洲的一些发达的工业化国家已先后进入这一阶段。后工业化社会关心的是生活的质量，而非物质产品的多少。它由诸如教育、健康、娱乐等方面的服务水平决定。各种专业人士成为主导力量，因为信息成为压倒能源和体力的资源。生活变成了人与人之间相处的游戏。社会逐渐明白，个人的独立行为结合在一起可能产生波及每一个人的大灾难，像环境污染、交通堵塞，等等。社区而不是个人成为社会的基本单位。

从工业化社会向后工业化社会转变有多种方式。首先，为了支持工业化进程，服务业得到了自然发展，比如交通运输和公用事业。其次，人口的增长和物质产品的大量消费促进了零售和批发业的发展，银行、保险和房地产也随之受益。第三，随着收入的增加，个人生活必需品的消费比例下降，而耐用消费品和服务消费明显增加。

由此可见，从工业化社会向后工业社会转变过程中，服务起着至关重要的作用，成为社会经济健康发展的关键和核心，因此，也就产生了服务经济的概念。

在世界经济快速发展变化的今天，存在三个明显动向：一是世界各国正在进行经济结构的调整；二是科技的迅猛发展及作用的日渐突出；三是跨国公司的力量和影响日益强大。在经济结构的战略调整方面，发达国家正从制造业向服务业转移，通过服务业的发展增强制造业的竞争力，努力实现经济从“硬”向“软”的转变；发展中国家也在大力发展服务业，通过服务业竞争力的增强来提升整个国家的竞争力。同时，科技的迅猛发展促使知识和技术含量高的服务业得到快速发展，并成为服务业中的主体。广大中外学者普遍一致的看法是，人类正从工业社会向服务社会过渡，“服务经济”将成为21世纪经济的主导。

（二）服务经济的特征

随着服务业的迅速发展，服务在一国经济结构中的比重越来越大。在新增的就业机会中大多来自于服务业。服务业与传统制造业的联系也日益紧密并相互融合。另外，服



务业也从劳动密集型更多地转向了知识密集型。总之,“服务经济”具有以下特征。

1. 服务业产值在经济结构中的比重日趋上升。二战以后,服务业产值在经济结构中的比重不断上升,并成为许多发达国家的主导产业。发达国家国民经济结构中三次产业(农业、工业和服务业)产值变化的基本发展趋势是:农业产值在经济结构中的比重急剧下降,工业特别是制造业的产值开始缓慢下降,服务业的产值则持续快速上升。首先,发达国家农业所占比重普遍持续下降,如美国的农业产值从1950年的4.8%下降到2000年的1.7%。其次,发达国家工业产值在GDP中的比重则出现缓慢下滑或由上升到下降的变化,如美国1950年工业产值在GDP中的比重为32.1%,2000年下降到26.2%。与农业和工业相反,服务业在20世纪70年代后得到飞速发展,如美国1988年服务业产值高达3500万亿美元,占GDP的70%,2000年更达到72%。服务业产值短期内的大幅度上升使得工业产值比重相对下降,这表明服务业的发展速度远远超过了工业发展速度。

2. 服务业就业人数持续大幅度增加。服务经济不仅表现在服务业产值所占比重的明显增加,还表现在就业结构伴随生产力发展和产业结构演变而发生的巨大变化。发达国家就业结构变化的基本趋势是:本来已经很低的农业就业比重继续下降,工业特别是制造业的就业比重发生大幅度下滑,服务业的就业比重持续大幅度上升。自20世纪70年代以来,大多数发达国家(日本除外)的工业,尤其是制造业的就业人数出现了明显的下降趋势,到1990年,美国下降了8%,英国下降了15%。

3. 服务贸易发展迅速,并将在国际贸易中逐渐占据主导地位。根据WTO的统计,1990~1997年间国际服务贸易额的年增长率为8%,高于同期世界货物贸易的增长率。1997年世界服务贸易总额达到12950亿美元,约占全球贸易总额的1/5。有学者预计,服务贸易将在今后20~30年间进入高速发展时期,它在国际贸易中的比重大约每年提高一个百分点,从21世纪30年代起,服务贸易的比重将赶上甚至超过货物贸易的比重,服务贸易将在国际贸易中占据主导地位。

4. 服务业与生产型产业结合得越加紧密,“服务化”特征明显。服务经济的另一个明显特点是,不仅服务业本身得到了很大发展,而且它与工业和农业间的结合也越来越紧密,并使这些生产型产业出现了明显的“软化”趋势,改变了其单纯生产的特点。对制造业而言,服务要素的加入可以使制造业提供附加值更高的产品,更容易实现差别化竞争等。另一方面,制造业的发展是服务业发展的平台,只有制造业等生产性产业得到了相当发展,服务业尤其是新兴服务业才能获得广阔的发展空间。总之,服务业与工业、农业等生产型行业间的相互渗透和相互影响越来越明显,并已形成了相互依赖、共

同发展的关系。

5. 服务经济的内部结构越来越呈现出知识经济的特点。在各国的服务业中, 知识密集型服务业发展迅速, 其产值比重和就业比重不断增加, 如金融、保险、房地产、商业服务等。此外, 服务业是新技术发展的重要推动者, 它不仅是新技术的主要使用者和推广者, 还指引着新技术的发展方向, 并促进了多项技术之间的沟通和发展。

(三) “经济服务化”概念

为表征服务业发展对整个经济活动的影响, 不少学者都提出了“经济服务化”概念, 用以说明服务业在过去几十年里对各国经济的结构和特性的影响。那么“经济服务化”的确切含义是什么? 其特征有哪些? 对这些问题的正确回答是分析服务业对现代经济影响的必要前提。

经济服务化就是经济活动中服务性要素逐渐增多并发挥主导作用的过程及造成的社会和经济结果, 它以工业化的高度发展为前提, 并最终导致产业结构的变化, 对它的理解要注意以下几个方面。

1. 经济服务化是一个过程, 该过程不仅体现在产品型经济向服务型经济的转变, 还体现在当今产品型经济越来越多地依赖服务并将它作为重要的竞争手段, 即生产型产业也会逐步“服务化”, 服务性要素成为经济主导要素。

2. 经济服务化还是由过程造成的结果, 其中最明显的是引起国民经济产业结构的变化, 服务业逐渐超过农业和工业而成为现代经济中的主导产业。

3. 经济服务化并不意味着工业与服务业的隔离, 相反, 两者的联系更加紧密和频繁, 相互渗透和彼此合作程度更加深化, 具体表现为: 工业为服务业发展提供坚实的基础, 服务业使工业得到深化并重新获得发展动力, 从而提高整个国民经济的质量。

4. 经济服务化的根本原因是技术进步导致的分工深化引起的经济活动的“信息化”。

二、服务业在当代经济中的作用

在经济增长阶段理论和社会三次产业划分理论出现之前, 服务业的产出和就业并没有成为经济学的理论分析对象。随着服务业在国民经济中重要地位的日益显现, 学者们开始将服务业作为一个重要的研究对象, 并首先对服务业在经济中的作用进行了探讨和分析。意大利市场营销专家佩里切利认为服务在经济和社会发展中起决定性作用, 或所谓“中心作用”, 它主要包括以下两方面的作用。一是竞争作用。某一国家的服务业如果比其他国家更有竞争力并能实现规模效益, 就能在国际竞争中处于优势; 而将服务业

与其他产业（如农业和制造业）相结合，就可以使这些产业更具竞争力。二是增倍器作用。如亚特兰大奥运会产生了对农业和制造业的需求，并带动了美国其他地区旅游业的发展。同时服务业还是极少产生污染的产业，并具有“抗萧条”的明显特点，以服务业为主的地区比以农业和工业为主的地区更能抵抗萧条的冲击。

其他学者也都从各自的角度阐述了服务业的作用，总之，服务业在经济发展中主要有以下几种重要作用。

1. 服务业是经济增长的动力与源泉。
2. 服务业竞争力的增强会提升国家的整体竞争力，并成为国际竞争力最重要的部分。
3. 服务业是解决就业问题的最重要途径。
4. 服务业的发展会促进产业结构的升级以及生活质量的提高。

由此可知，服务业越来越受到人们的普遍重视，发挥的作用也更加重要和明显。服务业的兴旺发达是现代经济的一个重要特征，它已成为创造社会财富、满足社会需要的重要产业部门，并正在成为经济活动的中心，“服务经济”时代越来越清晰地呈现在人们面前。

第2节 我国服务业的发展

我国服务业的发展较西方发达国家落后许多，甚至比某些发展中国家也要落后。自1990年以来，我国服务业占GDP的比重一直保持在31%~34%之间，2004年第三产业增加值为43384亿元，占GDP的比重为31.78%。我国加入世贸组织后，面对着更加激烈的国际竞争和挑战，服务业也面临着生存和发展的迫切问题，因此必须采取切实有效的措施提升我国服务业的发展水平和竞争能力。

一、我国三次产业的划分与服务业

为进一步分析我国服务业的发展状况，有必要对我国服务业进行界定。一般来讲，服务业是指产业结构划分中的第三产业。国际上通用的三次产业划分是：第一产业：包括农业（含林业、牧业、渔业等），是以自然经济为主的产业。第二产业：包括工业和建筑业（其中工业又包括采掘业、制造业、水、气、热、电、煤），是以物质产品为主的产业。第三产业：除上述第一、第二产业以外的其他行业，是以服务为主的产业，所以又称服务业。

国家统计局根据2002年新颁布的《国民经济行业分类》（GB/T4754—2002），将

一、二、三次产业划分如图表 1-1。第一产业是指农、林、牧、渔业。第二产业是指采矿业，制造业，电力、燃气及水的生产和供应业，建筑业。第三产业是指除第一、二产业以外的其他行业，包括：交通运输、仓储和邮政业，信息传输、计算机服务和软件业，批发和零售业，住宿和餐饮业，金融业，房地产业，租赁和商务服务业，科学研究、技术服务和地质勘查业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务和其他服务业，教育，卫生、社会保障和社会福利业，文化、体育和娱乐业，公共管理和社会组织，国际组织。

图表 1-1 三次产业分类《国民经济行业分类》(GB/T4754—2002) 类别、名称及代码

类 别	类别、名称及代码	
	门 类	类别、名称
第一产业	A	农、林、牧、渔业
	B	采矿业
第二产业	C	制造业
	D	电力、燃气及水的生产和供应业
	E	建筑业
第三产业	F	交通运输、仓储和邮政业
	G	信息传输、计算机服务和软件业
	H	批发和零售业
	I	住宿和餐饮业
	J	金融业
	K	房地产业
	L	租赁和商务服务业
	M	科学研究、技术服务和地质勘查业
	N	水利、环境和公共设施管理业
	O	居民服务和其他服务业
	P	教育
	Q	卫生、社会保障和社会福利业
	R	文化、体育和娱乐业
	S	公共管理和社会组织
	T	国际组织

在这一规定中，由于国际组织不属于我国的常驻单位，不应纳入我国服务业的范围。同时这一规定的附件把农、林、牧、渔服务业明确列入第一产业。从而服务业与第三产业在这两个方面出现了差别，但两者在基本范围方面是一致的。同时，由于农林牧渔服务业增加值的规模不大，如果不考虑在国际组织方面的差异，两者间在数量上的差别也不明显。因此，我们通常认为服务业就是指第三产业。

上述服务业所涵盖的行业非常广，大致可以分为以下几大类。

1. 与经济发展和工业生产密切相关的行业：金融（又分为银行、保险、证券三大行业）、贸易、房地产、仓储运输、工程设计等。

2. 对国民经济发展具有全局性、先导性影响的行业：交通、邮电、通信、科学研究、教育、公用事业等。

3. 与人民生活关系密切的行业：商业、旅游、居民服务、餐饮、文娱、文化、医疗卫生、新闻出版等。

4. 新兴行业：咨询（会计、法律等）、广告、信息、技术服务、广播电视、IT 服务等。

二、我国服务业的发展历程

我国服务业的发展大致可以划分为以下 3 个阶段。

1. 缓慢发展阶段。该阶段是从建国初期到改革开放前的 30 年间。这一时期我国的经济的发展主要是以恢复、调整和粗放发展为主，通过发展农业、奠定工业基础和加大工业投入的方式来增加经济总量。在此期间，由于思想认识的不足、传统计划经济体制及相应产业政策的局限，服务业一直没有得到重视，发展极为缓慢，服务业在 GDP 和就业中所占的比重相当小。到 1978 年，服务业占 GDP 的比重只有 23.7%，服务业的就业比重只有 12.1%，远低于同期发达国家的比重。

2. 快速发展阶段。该阶段是从改革开放到加入 WTO 的 20 年间。随着认识水平的提高、市场竞争机制的导入和改革开放的深化，服务业在这一阶段获得快速发展，在国民经济中的地位逐渐提高，并已成为我国国民经济的重要组成部分，服务业占 GDP 和就业的比重到 2000 年已分别达到 33.2% 和 27.5%。同时，服务业的内部结构也发生了很大的变化，很多新兴服务业迅速兴起并获得了较快发展。

3. 全面发展阶段。该阶段是从中国加入 WTO 以后的时期。加入 WTO 对中国服务业的发展带来了巨大的机遇和挑战，并促使中国服务业的全面发展和升级。这一阶段的进程刚刚开始，它不仅会推动中国服务业“量”的发展，更会促使服务业的“质”的提升。

三、我国服务业发展现状

我国特殊的国情对服务业的发展有相当大的影响，使其表现出许多独有特征，在分析时要加以考虑。首先，我国是一个低收入国家，尚处于由工业化初级阶段向更高阶段发展的进程当中。其次，我国人口众多，幅员辽阔且经济发展不均衡。再次，我国实行较为严格的户籍制度，人口流动性较差（近年来流动性有所增强）。最后，我国正处于经济体制的转型期，经济活动的许多方面正在与国际接轨。

以下从 5 个方面对我国服务业现状和特征进行概述，包括：服务业对 GDP 的贡献，



服务业对就业的吸纳,服务业的行业结构,服务业的所有制结构,服务业的国际比较。

(一) 我国服务业对 GDP 的贡献和影响

从相对比重来看,改革开放前的 1978 年,第三产业在我国 GDP 中占 23.7%;改革开放后的 1990 年,第三产业在 GDP 中的比重已上升到 31.3%,但自 1990 年以来我国服务业占 GDP 的比重一直保持在 31%~34%之间,2004 年第三产业增加值为 43 384 亿元,占 GDP 的比重为 31.78%。从绝对数量来看,1978 年我国第三产业的产值只有 860 亿元,远低于同期其他产业的产值。到 2004 年,第三产业产值已达 43 384 亿元,超过了第一产业的 20 744 亿元,而且两者间的差距比较明显,这说明,我国的产业结构已发生了重大变化。从发展速度上看,我国服务业在改革开放初期的发展速度高于同期 GDP 的增长速度,如 20 世纪 80 年代国内生产总值年平均增长率为 8.9%,而同期服务业的增长速度为 10.9%。但近 10 年来发展步伐不明显,2004 年 GDP 比上年增长 9.5%,其中,第一产业增长率 6.3%,第二产业增长率 11.1%,第三产业增长率 8.3%。第一、第三产业对国内生产总值增长的贡献率为 9.2%和 29.0%。

(二) 我国服务业就业在就业总量中的比重

从就业人数的比重来看,第三产业呈明显的上升趋势,第一产业则显著下降,第二产业上升幅度较小,第一、第二、第三产业就业人数的比重从 1978 年的 70.5%、17.3%和 12.2%变化为 2000 年的 50.0%、22.5%和 27.5%。2002 年,我国服务业就业比重升至 29%。

由于我国人口基数庞大,每年都会有大批新成长的劳动力出现。此外,随着科技的发展和生产率的提高,我国每年都有大量从第一、第二产业转移出来的劳动力需要重新安置,这为我国经济的顺利发展提出了严峻的劳动力就业问题。服务业行业多、门类广、劳动密集、资金和技能要求较低,能够吸收大量不同层次各类人员。因此,加快发展服务业是缓解我国日益严峻的就业压力的主要途径。

(三) 服务业的行业结构

我国服务业行业结构呈现出了多样性的特征。从总体上来讲,传统服务业仍占据主导地位,同时新兴服务业蓬勃发展。以交通运输、邮电通信、金融保险等为主的传统服务行业不断扩大,其产值占服务业总增加值的 65%左右,就业人数占服务业全部就业人数的 50%以上,构成了我国服务业的主体。新兴服务行业如证券业、信息业、咨询业、会计师和律师服务业等,自 20 世纪 90 年代以来也蓬勃兴起。

从我国服务业的技术和知识含量来看,劳动密集型的服务组织仍居主导地位,技术和知识密集型的服务组织所占比重很低。这种行业结构水平对我国发展高新技术服务业



和提升产业结构不利,但却适宜吸收劳动力就业。

从劳动力就业增长方面来看,第三产业内部劳动力增长最快的部门是批发和零售贸易业、餐饮业、社会服务等传统服务业,而科学教育、文化卫生等部门的劳动力就业增长缓慢。教育和科技两个部门就业增长的缓慢说明我国科教事业的落后,同时也意味着我国科教事业未来的发展潜力。

(四) 我国服务业的所有制结构分析

我国服务业体系正处于由传统计划经济体制向社会主义市场经济体制的转型期,以前很多由国家垄断的服务行业已经放开,国内和国外的私人资本都可以进入。因此,我国服务业的所有制结构呈现出多样化的趋势。随着我国加入 WTO,必然会有更多服务行业和领域向国外竞争者开放。在包含金融业、通信服务业、商业、餐饮业、咨询业、技术服务业在内的多个行业部门中,国有资产的比重逐渐下降,外资、合资等私人资产的比重逐渐上升。所有制结构的变化带来了激烈的竞争,迫使我国服务组织不断提升自身的竞争实力,服务业的整体水平随之提高。

(五) 服务业的国际比较

从服务业占 GDP 的比重来看,改革开放以来,尽管我国服务业所占比重从 1978 年的 23.7% 上升到 2000 年的 33.2%,但这个比重不仅低于发达国家 65% 左右的平均水平和世界 60% 左右的平均水平,而且低于大部分发展中国家 48% 的平均水平。以 2000 年为例,菲律宾、印度尼西亚以及印度的服务业比重分别是 45.6%、39.8% 和 44%。

从服务业的内部行业结构看,我国与国外差距最大的依次是社会服务业、政府服务、批发零售及餐饮业和金融服务业。此外,我国的国情决定了在我国整体上还是一个相对贫穷落后的国家,东、中、西部的差距明显,这种发展的不平衡造成了我国服务业发展的不平衡,与发达国家服务业的均衡发展形成鲜明对比。

从服务业的就业比重看,我国服务业的就业比重与发达国家相比明显偏低,目前的水平只相当于发达国家工业化初期的水平,甚至比当前发展中国家的平均水平还低。如我国 1996 年服务业就业比重比发展中国家 1991 年的平均水平还低近 20%,这说明我国剩余劳动力向服务业的转移程度明显不足。此外,金融保险业、社会服务业和个人服务业在服务业中所占比重都较国外明显偏低,技术和知识含量较高的新兴服务业在我国服务业中的比重也很小,这些都制约了我国服务业的进一步发展,延缓了服务产业结构的升级。

综上所述,改革开放以来,我国已建立了完整的服务业体系,特别是一些新兴服务行业正在迅速发展。在整个服务业内部结构方面,传统服务业仍占主导地位。从我国经

经济发展阶段的现实以及发达国家的历史经验看,我国服务业还存在着许多问题。由于经济的商业化程度低和市场化程度低,不论是服务业的总量和比重还是劳动力的就业量和比重,不仅与发达国家比有较大的差距,而且与发展中国家相比也有差距。如何根据我国的国情,抓住历史机遇,加快发展我国的服务业,同时提升服务业的“质”和“量”,是一个迫切的问题。

四、如何发展我国服务业

目前,服务业已成为各国新的经济增长点,服务贸易也日益成为各国竞争的焦点所在。由于长期受计划经济体制的约束和经济发展水平的限制,我国的服务业起步晚、基础差,而未来国际竞争力在很大程度上要取决于服务业的发展水平。只有服务业得到充分发展,才可以开拓国内市场、创造内需,并进一步掌控国际市场;同时服务业的发展也是为制造业创造更高价值的必要条件。

(一) 发展服务业的战略意义

我国服务业的发展有着与其他发达国家完全不同的特点。国外服务业的迅速扩张和大规模发展都是在工业经济和制造业获得充分发展以后才开始的,而我国目前正处在工业化进程当中,即从工业化的初级阶段向中级阶段演进,工业化程度总体上仍较低。在体制上,我国正在完成从计划经济体制向社会主义市场经济体制的转变。在这种背景下,我国服务业的发展起点较低,竞争力较弱,没有形成完备的服务部门产业体系。但国外大型服务组织已经开始进军我国服务业市场,迫使我国服务业超越某些阶段而实现“跳跃式”发展。总体说来,加快发展我国服务业具有以下重大战略意义。

1. 加快发展服务业,可以促进我国社会主义市场经济的全面发展,提升我国经济结构的社会化、专业化水平,为改革开放在更广阔的领域向纵深发展创造更好的条件。目前我国经济结构的不合理,主要表现在服务业不适应第一和第二产业发展的需要。加快服务业发展,可以调整三次产业的比例关系,优化国民经济结构,这是解决经济生活中深层次矛盾和促进经济更快发展的一个有效途径。

2. 只有加快发展服务业,才能适应人民日益增长的物质和文化生活需要,促进社会物质文明和精神文明的建设。

3. 大力发展服务业并积极参与世界服务贸易,对于提高我国经济的国际地位有着十分重要的意义。为了在国际产业竞争中保持竞争优势,我国必须大力提升服务产业在经济中的比重和质量,以适应21世纪世界服务贸易的激烈竞争。

4. 第三产业是我国吸纳劳动力速度最快的行业,随着第三产业国内生产总值的增