



数字时代图书馆学情报学研究论丛

(第二辑)

现代服务管理 理论与实践

THEORY AND PRACTICE
OF MODERN SERVICE MANAGEMENT

李枫林 著



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社



数字时代图书馆学情报学研究论丛

(第二辑)

现代服务管理 理论与实践

THEORY AND PRACTICE
OF MODERN SERVICE MANAGEMENT

李枫林 著



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

现代服务管理理论与实践/李枫林著. —武汉: 武汉大学出版社, 2010. 2

数字时代图书馆学情报学研究论丛. 第2辑

ISBN 978-7-307-07419-4

I. 现… II. 李… III. 服务业—企业管理 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 205017 号

责任编辑: 詹 蜜

责任校对: 刘 欣

版式设计: 马 佳

出版发行: 武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件: cbs22@whu.edu.cn 网址: www.wdp.com.cn)

印刷: 武汉中远印务有限公司

开本: 720 × 1000 1/16 印张: 20 字数: 280 千字 插页: 2

版次: 2010 年 2 月第 1 版 2010 年 2 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-07419-4/F · 1329 定价: 36.00 元

版权所有, 不得翻印; 凡购我社的图书, 如有缺页、倒页、脱页等质量问题, 请与当地图书销售部门联系调换。

《数字时代图书馆学情报学研究论丛》

编 委 会

顾问：彭斐章(武汉大学资深教授,信息管理学院博士研究生导师)
孟广均(中国科学院国家科学图书馆教授,博士研究生导师)
吴慰慈(北京大学资深教授,信息管理系博士研究生导师)
胡述兆(台湾大学图书资讯学研究所教授,博士研究生导师)
梁战平(中国科技信息研究所教授,博士研究生导师)
倪 波(南京大学教授,博士研究生导师)
黄长著(中国社会科学院研究员,学部委员)
冯惠玲(中国人民大学副校长,信息资源管理学院博士研究生导师)

Raymond von Dran (Professor and Dean, School of Information
Studies, Syracuse University)

Harry Bruce (Professor and Dean, Information School, Universi-
ty of Washington)

主编：陈传夫 马费成 胡昌平

编委：(按姓氏笔画排序)

马费成	方 卿	王新才	邓仲华	司马朝军
刘家真	朱玉媛	朱静雯	余世英	吴 平
张玉峰	张李义	张美娟	李 纲	肖希明
邱均平	陆 伟	陈传夫	周 宁	周耀林
罗紫初	查先进	胡昌平	赵蓉英	唐晓波
徐丽芳	曹 之	黄先蓉	黄如花	焦玉英
董有明				

序

“图书馆学情报学”是我国的习惯用法，是涵盖图书馆学、情报学、档案学、出版发行学等学科的名称。在我国台湾被称为“图书馆与资讯科学”，英文为 Library and Information Science。美国也用 Library and Information Studies 来称谓这一学科。

1807年，德国学者马丁·施莱廷格（Martin Schrettinger, 1772~1851）首次使用了“图书馆学”这一概念，1808年他又在《试用图书馆学教科书大全》中建立了以图书馆整理为核心的学科体系，标志着图书馆学学科正式诞生。

自1887年美国学者杜威（Melvil Dewey, 1851~1931）在哥伦比亚大学创办世界第一所图书馆学校，1930年在卡内基基金的资助下芝加哥大学设立第一所图书馆学博士班课程以来，图书馆学开始走进大学殿堂，成为高等教育中的一个专业。

图书馆学教育在美国的兴起带动了全球图书馆教育的发展。1919年英国在伦敦大学建立了图书馆学院。目前，美国有56所美国图书馆学会（ALA）认可的图书馆学院，每年招收图书馆与情报学学生26000人左右。

在施莱廷格后的两个世纪，图书馆学科不断变化。特别是在20世纪50年代以来的冷战期间，美苏军备竞赛，两大阵营形成。苏联卫星上天，美国实施阿波罗计划，科技文献激增。科学家对文献信息的获取变得困难。一门新型学科——情报学应运而生。1963年美国文献工作学会正式更名为美国情报学会（ASIS）。大量增设图书馆学与情报学硕士点、博士点。图书馆学课程表中也增加了大

量的情报学课程。

20 世纪 70 年代, 计算机技术在图书馆与信息工作中广泛应用, 自动化、地区性图书馆网络形成, 机读目录广泛应用, 国际图联将世界书目控制列为核心计划。图书馆学 (Library Science) 发展为“图书馆与情报学” (Library and Information Science), 后来又进一步演变为“图书馆与情报研究” (Library and Information Studies)。

20 世纪 80 年代高新技术迅速发展, 信息时代到来。美国里根政府实施星球大战计划, 欧洲实施尤里卡计划等。联机图书馆系统广泛建立, 并扩展至世界主要发达国家。商业性联机数据库如 ORBIT, DIALOG 发展迅速, 图书馆与情报职业面临挑战。为适应信息时代要求, 国际上图书馆学情报学专业开始调整。国际上有较多大学将图书馆学院易名为图书馆与情报学院或信息研究学院, 图书馆学、情报学在硕士、博士层次合二为一。

20 世纪 90 年代, 全球进入后信息时代——数字时代到来。克林顿政府开始实施国家信息基础设施计划 (NII)、全球信息基础设施计划 (GII)。新一代互联网投入使用。欧美初步建成信息社会, 全球进入无缝信息环境。世贸组织建立和一揽子贸易协定生效, 使全球经济一体化并逐步进入知识经济时代。各国继续加强图书馆学、情报学学科调整。图书馆学、情报学学科内容向情报科学汇集。

进入 21 世纪以来, 国际上信息管理学科变化很快。自雪城 (SYRACUSE) 大学将学院更名为信息研究学院 (The School of Information Studies) 后, 在美国立即出现了 iSchool 的浪潮。伊利诺依斯大学、华盛顿大学、密歇根大学、匹兹堡大学、加州大学伯克利分校、北卡罗来纳大学等知名大学的图书馆与情报学院宣称自己为 iSchool。这些 iSchools 通过宪章组成 I-Schools 联盟 (ISG)。目前共有 20 所美国的大学加入联盟 (联盟宪章不允许超过 25 个)。iSchool 强调信息、技术与人的关系 (relationship between information, technology and people)。iSchool 的标准包括: 必须有杰出的研究和杰出的博士教育; 必须能在科学、企业、教育与文化进步过程

中提供任何形式的信息所需的专门技术；必须能提供信息技术及其应用、信息使用与用户方面的专门知识。2004~2006年的联盟领导委员会协调人是雪城大学信息研究学院的 Raymond von Dran 院长，2006~2007年将由匹兹堡大学信息学院院长 Ron Larsen 担任。联盟成员的标准主要强调研究即实质性承担研究活动（三年中每年研究支出达到100万美元），同时，致力于培养未来的研究者（通常通过研究型的博士点），引领推动信息职业领域。

国际上图书馆与情报学科的发展表现出明显的特征：研究范围由传统的图书馆领域扩大到信息领域（information field），研究视野由实体的图书情报机构扩大到虚拟空间，研究对象由图书文献转向了信息内容。一系列相关学科如图书馆学、情报学、档案学、出版科学、信息管理与系统乃至数字商务汇集于信息科学（Information Sciences）下，从而使图书馆学情报学研究发生了根本的变化。

武汉大学图书馆学科起源于1920年美国学者韦棣华女士创办的武昌文华大学图书科，档案专业起源于1940年的文华图书馆学专科学校的档案管理科。1978年武汉大学创办科技情报学专业，后改为情报学专业。1983年创办图书发行学专业，2002年创办电子商务专业。1984年经教育部批准建立武汉大学图书情报学院。2001年更名为信息管理学院。图书馆学和情报学两个二级学科被国务院学位委员会批准为国家重点学科。“图书馆、情报与档案管理”被国务院学位委员会批准为一级学科博士学位授权点。教育部批准“武汉大学信息资源研究中心”为国家人文社会科学重点研究基地。信息产业部批准成立“国家信息资源管理（武汉）研究基地”。新闻出版总署批准建立“新闻出版总署武汉大学高级出版人才培养基地”。“网络信息资源开发与数字图书馆建设”被国家计委、教育部等批准为“十五”211重点学科建设项目。建立一级学科博士后流动站。武汉大学信息资源研究创新基地被列为国家“985二期工程”建设项目。一批院内校级重点研究基地如武汉大学四库学研究所、武汉大学中国科技评价中心、武汉大学政府信息

研究中心、武汉大学数字图书馆研究所、武汉大学出版发行学研究所、武汉大学图书馆学情报学国际合作研究中心也在科研和人才培养中发挥着重要平台作用。

强调一级学科内学科群建设和学科协调发展是武汉大学图书馆与情报学科建设的基本目标。以图书馆学、情报学两个国家重点学科为龙头促进图书馆学、情报学、档案学、信息资源管理、出版发行学等学科的协调发展。

我们深刻认识到信息资源与自然资源、人力资源共同构成支撑现代经济社会发展的资源体系。信息资源是知识经济时代重要的国家战略资源,是实现经济和社会全面、可持续发展的基础条件。对信息资源的拥有、开发和利用水平,是衡量一个国家综合国力和国际竞争力的重要标志之一。消弭信息鸿沟、实现信息公平,是消除贫困、促进经济发展、构建和谐社会的重要条件之一。

信息资源管理人才培养是学院的基本任务。学院每年为国家培养本科生 260 名,硕士研究生 150 名,博士研究生 55 名左右。学院有一支知识结构和年龄结构合理的优秀学术队伍。这支队伍中有武汉大学人文社会科学资深教授 1 人,博士研究生导师 26 人,国务院政府特殊津贴专家 6 人,教育部新世纪优秀人才支持计划 3 人,武汉大学珞珈特聘教授 2 人。作为实现研究型学院建设目标的一部分,在教学的同时,广大教师承担了大量的科学研究任务。为了推动本学科领域的前进,分享他们的见解,在武汉大学出版社的大力支持下,并报有关部门批准,我们拟出版《数字时代图书馆学情报学研究论丛》(简称《论丛》)。

为了编辑这套丛书,武汉大学邀请了国内外知名学者担任《论丛》的学术顾问,组建了主要由信息管理学院的博士研究生导师担任委员的编辑委员会。

《论丛》拟用 4 年时间出版著作共 20 卷。20 卷著作将分为三个系列:(1) 学科年度进展。主要约请管理学院图书馆学系、档案与电子政务学系、信息管理科学系、现代出版系、信息系统与

电子商务系的有关教师和校外专家共同编写本学科的年度研究进展,主要有《图书馆学研究进展》、《情报学研究进展》、《档案学研究进展》、《出版学研究进展》、《信息资源管理学研究进展》;(2)个人学术专著。涉及图书馆、情报与档案管理基本理论研究、信息组织与检索、信息资源管理、信息资源建设与信息服务、文献编纂与出版、数字图书馆与信息系统工程等研究方向;(3)研究报告系列。我院研究人员共承担教育部哲学社会科学研究重大攻关项目、国家社会科学基金重点项目、教育部人文社会科学重点研究基地重大招标项目、国家自然科学基金项目、国家社会科学基金项目多项。特别是211项目和985项目,围绕数字信息资源开发与管理、数字信息资源服务与保障、信息资源公共获取与知识产权协调管理、数字图书馆关键技术与系统、资源与服务整合、信息构建与知识管理等主题正在进行探索。在信息构建的理论与方法、信息系统与资源整合、元数据知识表达、网络计量与参考、信息服务集成机制、信息资源与服务集成技术、媒体及数字出版、数字内容分销、信息资源的长期保存、商务信息流等关键领域力图实现图书馆学科在数字图书馆领域、情报学科在数字资源管理领域、档案学在数字化政务信息管理领域、出版发行学在数字出版与数字化分销、信息系统科学在集成系统以及数字化商务信息流研究方面取得研究成果。本系列将对部分研究成果进行报告。

丛书的出版是学院广大教师和研究人员辛勤探索的结果,在此,谨向严谨治学、辛勤耕耘的各位著作者表示感谢!对武汉大学出版社的支持表示感谢,对责任编辑严红女士在策划编辑过程中付出的艰辛劳动表示感谢。同时,还望广大读者不吝批评指正,共同推动图书馆学、情报学、档案学、出版发行学和信息资源管理学科的进步!

武汉大学信息管理学院院长 陈传夫
武汉大学信息资源研究中心主任 马费成

2006年10月8日

前言

服务业是一个国家国民经济的重要组成部分，服务业发展水平的高低反映了人民生活质量的好坏，也是衡量其社会经济发达程度的标志。现在，发达国家的服务业，特别是现代服务业，已成为国民经济的支柱产业。不仅在国民经济总量中占据主要的部分，也是吸纳就业的主要领域。但在我们国家，由于种种原因，服务业的发展较为缓慢，这一现象已成为制约国家竞争力提升的严重羁绊。加快发展现代服务业，是我国推进经济结构调整、加快转变经济增长方式的必由之路；是有效缓解能源资源短缺、提高资源利用效率的迫切需要；是实现综合国力整体跃升的有效途径。

目前，我国政府已将发展服务业提高到国家发展的战略高度，无论是在政策制定、人财物的使用还是在税收方面都给予了足够的重视。国务院连续三年都在下发有关发展现代服务业的文件就充分证明了这一点。

2007年3月19日，国务院根据“十一五”规划纲要确定的服务业发展总体方向和基本思路，下发了《国务院关于加强发展服务业的若干意见》，提出到2020年服务业增加值占国内生产总值的比重超过50%的总体目标。

2008年9月7日，国务院下发的《国务院关于进一步推进长江三角洲地区改革开放和经济社会发展的指导意见》，进一步强调长江三角洲地区要形成以服务业为主的产业结构，优先发展面向生产的服务业。

2009年4月14日，国务院又下发了《国务院关于推进上海加快发展现代服务业和先进制造业 建设国际金融中心和国际航运中心的意见》，明确了上海地区发展现代服务业的方向，并对技术先

进型服务企业推出了优惠的税收政策：自 2009 年 1 月 1 日起至 2013 年 12 月 31 日止，对符合条件的技术先进型服务企业，减按 15% 的税率征收企业所得税；技术先进型服务企业职工教育经费按不超过企业工资总额 8% 的比例据实在企业所得税税前扣除；对技术先进型服务企业离岸服务外包业务收入免征营业税。

良好的发展环境给我国服务企业带来了大好的机遇，同时也带来了挑战。由于受传统的影响，特别是受计划经济的影响，人们的“服务”意识薄弱，即使是服务企业，也难以给客户提供优质的服务。同时，由于我国学术界开展服务研究相对较晚，服务管理缺乏系统的理论指导，也是阻碍我国服务业发展的又一原因。如何设计具有竞争力的服务产品，如何给顾客提供优质的服务，成为服务企业面临的首要问题。

在西方发达国家，随着 20 世纪 70 年代放松了对大部分服务行业的管制，服务业迎来了快速发展的大好时光，服务管理理论也就是在这种环境下取得了突破性的进展。服务质量管理、服务营销管理等各种服务理论在实践中得到广泛的应用，服务企业的竞争力得到显著加强。

20 世纪 90 年代，西方服务管理理论开始被介绍给国内的学术界及企业界。这时，大量美国及北欧的有关服务管理、服务营销的教科书被翻译出来，介绍服务管理理论的文章也散见于各类刊物之中。与此同时，这些理论在我国企业应用的实证研究也逐渐增多，反映了我国服务业正在吸收和消化这些新的服务理念、服务手段或服务方法，用积极的心态迎接服务经济时代的来临。

然而，服务业是一个极为庞杂的产业。家政服务、理发、餐馆、商铺等是服务业，航空、维修是服务业，医疗、教育是服务业，企业管理咨询、无线通信也是服务业，它们在一些基本概念和规律上是相通的，但实际的运营情况又存在较大的差异性。一般的服务管理类书籍涉及传统服务管理的内容较多，主要针对的是面向终端消费者的服务企业，其中某些内容对现代服务业的运营缺乏实用价值，如基础设施的布局、地点的选择、排队管理等。

为了切合时代的要求，本书选择现代服务业作为考察对象，并

冠以“现代”一词以示区别。这里，现代服务业的含义包括知识密集型服务业（如企业咨询、教育、医疗等）、在国民经济中占据重要地位的服务业（如通信、信息服务等）以及应用现代信息技术改造后的传统服务业（在线商店、网络银行等）。大部分案例会在这类服务业中选取，只有在解释基本概念时才使用传统服务作为例子。同时，在内容上只选取一些基本概念以及与现代服务业联系较为紧密的知识，忽略那些与传统服务业联系较为紧密的知识。

本书分为两个部分：第二、三、四章介绍服务管理的基本概念和规律；第五章至第九章介绍与现代服务管理密切相关的五个主题，主要选择具有服务学科特点的知识和规律进行介绍。案例尽量选择国内具有良好声誉和知名度的企业，或是在国内知名度较高的国外企业或合资企业，并使覆盖面尽量大一些。遗憾的是，在国内像招商银行这样在服务管理方面做得非常出色的企业不是很多，希望以后在国内服务业中能挑选到更多更好的企业作为讲解的案例。

本书在撰写过程中参阅并引用了国内外许多专家、学者的著作、文章和观点，同时，在互联网上收集了大量的资料，在此，向这些作者表示衷心的感谢。本书的撰写和出版得到了武汉大学出版社的大力支持，武汉大学信息管理学院的胡昌平教授、方卿教授和张李义教授给予了大量的支持和帮助，作者深表谢意。

鉴于作者水平所限，书中一定会有疏漏错误之处，恳请读者批评、指正（联系方式：fanilee@163.com）。

李枫林

2009年8月

目 录

1	绪论	1
1.1	人类社会经济发展的历程	1
1.2	现代社会服务产业的发展	5
1.3	现代服务产业的相关概念	10
1.4	服务科学学科的兴起	14
2	服务的概念	18
2.1	服务的定义	18
2.2	有形产品与服务的区别	23
2.3	有形产品和服务的联系	27
2.4	服务管理	30
2.5	案例：社会公共服务——国家图书馆的 数字化信息服务	35
2.6	案例：网络教育——正保教育集团的 远程教育服务	39
3	服务的性质	43
3.1	服务的特性	43
3.2	服务的分类	50
3.3	服务包	58
3.4	服务利润链	65
3.5	案例：“绝对挑战”——网络招聘的三驾马车	72
3.6	案例：天下没有难做的生意——阿里巴巴 第三方交易服务	77



4 服务系统	83
4.1 服务系统的定义	83
4.2 服务系统的特征	89
4.3 服务系统设计	93
4.4 服务蓝图	98
4.5 案例：“IBM 就是服务”——IBM 的服务转型	102
4.6 案例：网络旅游服务——携程网	108
5 服务接触	112
5.1 服务接触的性质	112
5.2 服务接触中的三种角色	116
5.3 服务接触中的价值创造	120
5.4 服务渠道管理	124
5.5 案例：社区卫生服务——居民健康的卫士	130
5.6 案例：与国际教育接轨——中欧国际工商学院	133
6 服务质量	138
6.1 服务质量的观念	138
6.2 服务质量设计	145
6.3 服务质量的评测	150
6.4 服务质量控制与改进	154
6.5 案例：生产性服务质量的测评——中国香港工程 咨询服务	161
6.6 案例：因您而变——招商银行金融服务质量管理	167
7 服务营销	173
7.1 服务营销的特点	174
7.2 关系营销	178
7.3 服务市场细分与定位	185
7.4 服务营销组合	191

7.5 案例：动感地带——中国移动的市场细分	198
7.6 案例：我的 e 家——中国电信的整合服务	205
8 服务战略	212
8.1 战略性服务要素	212
8.2 服务竞争环境	216
8.3 服务竞争战略	220
8.4 服务扩张战略	226
8.5 案例：差别化战略——各具特色的展会	232
8.6 案例：全球化战略——达沃斯论坛	240
9 服务创新	247
9.1 服务创新特点	247
9.2 服务创新模式	257
9.3 新服务开发	263
9.4 服务创新评价	270
9.5 案例：网页搜索服务创新——从雅虎到谷歌	272
9.6 案例：管理模式创新——比尔及梅琳达·盖茨基金会 与福特基金会	278
10 结 语	288
参考文献	294

1 绪论

人类社会经济的发展反映了人类在自身需求上的一系列诉求。在人类社会的初始阶段，人类需要满足的是自身的基本需求。其基本的表现形式就是要吃饱穿暖，有能遮风避雨的住所。随着知识的积累和技术的进步，人类社会的需求演变成对生产效率的提高以及对生活条件和环境的改善，表现为对先进的生产工具、舒适的生活设施上的追求。然而，物化的工具和设施只是人类实现自身需求的一种手段和途径，我们需要的是最终的效果，服务则直接满足这种需求。

了解人类社会经济的发展历史可以帮助我们认识现实的经济问题及其来龙去脉，理解社会经济发展的方向。在掌握相应的规律之后，我们就能更好地适应社会，服务于社会，为社会的发展创造价值。

1.1 人类社会经济发展的历程

不同的经济学家从各自研究的需要，对人类社会经济发展过程给出了不同的分类。如马克思依照剩余价值理论，认为人类社会的发展经历了原始社会、奴隶社会、封建社会、资本主义社会、社会主义社会，而最终的社会形态是共产主义社会。

20 世纪 70 年代，哈佛大学社会学家丹尼尔·贝尔（Daniel Bell）提出了后工业化理论。他把社会经济的发展划分为三个主要阶段：前工业化社会（原始的自然经济）；工业化社会（机械的产品生产）和后工业化社会（多元服务经济），并认为人类正在转入

后工业化社会,其主要标志是劳动力向第三产业或服务业经济转移,人们的消费也从生活必需品转向服务消费。

20世纪90年代,温斯格和布拉马共同提出知识经济的概念。他们把人类社会经济发展分为三个阶段:农业经济、工业经济和知识经济。农业经济以原材料为主要资源,是劳动密集型经济;工业经济以能源为主要资源,是资本密集型经济;知识经济以知识、信息为主要资源,是知识密集型经济。

也有学者把人类社会经济发展由低到高划分为三个阶段:第一阶段是物本社会,主要强调物质资本积累和财富的增长;第二阶段是人本社会,主要重视满足人的需要和公众福利的增加;第三阶段是社会整体综合发展,包括政治的人权和自由、经济上的生活质量提升、文化上的国民受教育程度提高等全面演进过程。

事实上,人类社会经济发展至少经历了两次大的跃迁:第一次跃迁是人类从森林游猎和采摘状态发展到以种植和养殖为主的、具有固定住所的状态,形成了农业经济;第二次跃迁以蒸汽机的出现为标志,人类在消耗大量的自然资源的基础上,创建了丰富的物质社会,形成了工业经济。两次跃迁所形成的两种经济模式,有效地解决了人类的生存问题和在物质上的需求。

现在,人类正经历着又一场大的经济发展的跃迁。无论我们把未来的经济形态冠以何种名称,可以肯定的是,它将是人类社会文明的又一次进步,人类社会的生活和工作方式也将掀开新的一页。

从人的角度来看,人类社会经济发展的过程就是不断满足自身需求的过程,然而,对“需求”的种种诠释导致了形形色色的经济理论。

马斯洛从心理学的角度将人的需求分成五个层次^①:生理需求、安全需求、社交需求、尊重需求及自我实现需求。最低的层次为维持自身生存的基本要求,如吃、喝、穿、住、行的要求,最高的层次指为实现个人理想、抱负的要求。个人的需求导致最初的商

^① Maslow, A. H.. A Theory of Human Motivation [J]. Psychological Review, 1943, 50 (4): 370-396.