

论服务业生产关系

程刚 著



学林出版社
www.xuelinpress.com

论服务业生产关系

程刚 著



学林出版社
www.xuelinpress.com

图书在版编目(CIP)数据

论服务业生产关系/程刚著. —上海:学林出版社,
2016.4

ISBN 978-7-5486-1018-2

I. ①论… II. ①程… III. ①服务业—经济发展—
研究—中国 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 045189 号

论服务业生产关系



作 者——程 刚

责任编辑——李晓梅

特约编辑——李保俊

封面设计——魏 来

出 版——上海世纪出版股份有限公司 **学林出版社**

地址:上海钦州南路 81 号

电话/传真:021-64515005

网址:www.xuelinpress.com

发 行——上海世纪出版股份有限公司发行中心

(上海福建中路 193 号 网址:www.ewen.co)

印 刷——常熟市东张印刷有限公司

开 本——710×1020 1/16

印 张——22.75

字 数——39 万

版 次——2016 年 4 月第 1 版

印 次——2016 年 4 月第 1 次印刷

书 号——ISBN 978-7-5486-1018-2/F·44

定 价——48.00 元

(如发生印刷、装订质量问题,读者可向工厂调换。)

序

毫无疑问,服务业对经济发展和产业结构优化的贡献越来越大,主要发达国家的服务业增加值占 GDP 的比重已经达到 70% 以上。20 世纪 90 年代以来,美国成功顺应经济全球化与信息化两大趋势,及时地进行产业结构的调整和升级,服务业的强劲发展势头使美国经济迅猛发展,并成为经济发展的重要源泉。

近年来,我国的现代服务业也有很快的发展。2014 年,我国第三产业增加值占 GDP 的比重达到 48.2%,首次超过第二产业,标志着中国经济由工业主导向服务业主导的转变,服务业将成为经济发展常态下中国经济增长的新动力。从结构转型来看,服务业还是天然的绿色产业和无烟产业,不仅资源消耗少、环境污染小,而且附加值较高,对提升经济增长的稳定性、促进消费和提高经济发展质量有重要意义。

对从事企业管理或者服务行业的读者来说,《论服务业生产关系》是一本非常有益的书。该书作者程刚先生就像你的一位同事,虽然与你面对相同的事实,却从不同的视角说出了你不曾想、更不曾想到的新理念。读他的书处处受启发,尤其是面对变幻莫测的市场和全球化、多元化激烈竞争的困惑时,总能从书中得到新的启示。

与其迷惑于各种管理思潮,不如潜心读透一本书,以收到“一通百通”之效。我推荐这本书,因为它既概述了服务业的重要理论基础,又从实际出发探讨问题,浅显易懂接地气。书中提出的一些新思路、新观点均是作者潜心研究的成果,对服务业与生产关系的分析非常完整和透彻,全书语言精练,叙述明快,可读性和实用性均较强。我相信,读者能发现本书的观点既切实可行又很有启发性。

黄建忠

2015 年 9 月

引言

近年来,服务业越来越受到社会的重视,许多服务行业、企业和服务工作者在社会中的总体(或人均的)地位、收益、收入等不断提升,逐渐变得不低于制造业,甚至还更好一些。翻开《国际统计年鉴》^①,我们会发现按三个产业划分出来的服务业(第三产业)已经成为世界经济的主要成分,再进一步考察数十年来三个产业的增长率和实际占比,发达国家中处于产业首位的几乎都是服务业,作为最大制造业国家的中国,服务业份额也开始渐渐地超过制造业。

考察这种状况的基本成因,会发现服务工作或服务业有长久的历史演变过程,但其发展相对缓慢,一直处于社会的分散或附属性运作状况,服务业在近几十年内持续高速增长,与社会化服务生产的推动密不可分,特别是新兴服务产业的高速发展,给人们带来现实的益处,由此给经营者带来的收益增长逐渐成为市场经济的强大推动力。从具体的微观服务工作中,几乎所有服务者都对自己工作能力的不断提升抱有信心,而被服务者(即服务对象)也对服务功能的不断完善持肯定态度。或许大多数人是从自身的角度来看待服务的经济价值,没有形成全社会一致的服务行为规范与规则,这不要紧,集约化生产和经济在数百年来一直处于社会的强势地位,正是以具体工作为基础,这就是生产力。

客观地说,生产力发展受诸多方面的影响,例如,科学技术的日新月异就是得益于信息技术等产业的发展和铺垫,不掌握科学技术,就难以形成新型实用商品,也就难以使商品功能不断拓展。经济的发展,是有了更好的生产力以后,通过适宜的生产关系机制使之良性循环,这在制造业历程中已经得到验证,服务业的最初兴起也是制造业发展促进的结果。当服务业成为经济的主体后,服务的社会生产关系更加重要,同时也出现诸多问题,服务体系的建设就是从实际服务工作中逐渐解决问题和提升扩展的过程,出于社会化生产的需要,若要把

^① 马建堂,《国际统计年鉴(2013年)》,中国统计出版社。

不同行业或服务企业的服务体系建设汇聚为社会化服务的生产关系机制,需要社会的极大支持,需要建立服务业相关各方都可适用的利益最大化和社会价值最大化机制,需要解决服务业现在和未来一定历史时期内面临的主要问题。

就服务业而言,目前的状况是内容超前于形式,或者说是理论落后于实践。这与搞服务实践的人没有时间思考理论、搞服务理论的人缺乏服务实践有关;与服务体系建设初期侧重具体服务工作、侧重人们的情感交流有关;与服务业缺乏适用的方法论体系和机制有关;也与服务业还没有起到极大的社会作用有关。

古往今来,能够引起社会整体极大重视的体系或机制,往往需要各方面长久的积累,并在人们看到优势之后还需持续发展一段时间,才会出现并形成社会“范式”的重大变革,当前,服务业已经具备了构造服务范式的主要条件,殊为难得。服务业的发展来自实体经济,又不仅仅是经济的作用,服务业所代表的生产力,有传统的运作机制,也有新兴的科学技术,以发展的眼光看,“科学技术是第一生产力”,将越来越显示出巨大作用。

本书所述的课题,还不能说是完整的服务业生产关系,它只是为服务业成为社会生产主体打下理论基础的研究探索,包含:

1. 怎样看待社会化的服务业? 它对社会的作用有哪些? 服务业是如何分类的? 现阶段,服务业在形式上与社会化的制造业相并列,表现出“事”和“物”的不同侧重处,内容上则结合经济和科技两个密致体系,呈现快速发展态势。故提出产业、实业和行业的划分,其中,产业进而划分为核心产业、基础产业和新兴产业,制造业和服务业在核心产业中分立,其余不作单列。

2. 服务范式适用于什么样的基本机制,能够起到类似于制造业发展的作用。书中提出服务核心产业以符合实际的使用价值为基础、以社会化功能体系和服务链为主要生产关系形态、施以包含使用过程的商品交换,构建服务核心产业的良性循环机制。使用价值和交换价值落实于具体经济活动中的利益关系,其中,使用价值以功能方式分解,再以服务链的每个环节递推承接,通过各环节自身经济核算与所有环节总体核算,达成各方的良性循环和持续发展。

3. 服务业生产关系有没有适用的方法论,可以解释其自身的主要形式,并且与制造业的形式体系不相上下。书中提出以形象逻辑为服务方法基础,结合对中国传统思想的认识,赞同形象思维并列于抽象思维的观点,认为形象逻辑也可并列抽象逻辑,推测形象方法论是适用于服务业的一般方法论。研究形象逻辑的基本前提、演绎推理与类比性综合,概述中国传统思想中的核心

与典型概念及其运用,提出构建无限递推高等算术的必要性,由此判断服务业理论体系可以有与抽象方法论并列的形式化框架。

4. 实体的服务生产关系仍以企业经营为主,大型服务企业已经普遍运用的内部运作机制(如人力资源、运营、财务会计等),更适合以脑力劳动为主的服务企业运用,可以放到企业生产关系中加以整合。其中,人力资源侧重构建企业内部长期的生产关系基础,内部以人为本、外部以社会化服务功能及使用价值为主要关联;运营侧重构建企业内部短期的需集中调控事务的生产关系;服务会计侧重构建企业间以合同为基础、用货币核算服务过程和结果的生产关系。

5. 服务行业内部及行业之间的实务关联,也可采取体系化做法。书中研究了几个人们当前比较关注的服务行业,分析了其中的一些主要因素。城镇规划着重讨论以生产性服务为中心的城镇所需功能,探讨涉及服务业持续发展的城镇规划主要因素是什么,如何形成规划与服务生产所需的良性循环;教育与培养着重讨论服务业中多数人都需成为专业人才后,如何在教育中分阶段递推地演进,如何将个人能力与社会服务功能相结合;医疗服务着重讨论服务对象与医疗保健服务和公共医疗服务两种新机制的结合,以医疗服务功能为前提,立足于切实可行的方面,形成社会化医疗方式与生产服务对接、与经济发展和医疗专业发展对接。

6. 在前述基础上,假定服务生产关系已经成为社会的重要机制,延伸讨论了社会主义经济基础与服务生产关系的密切关联,简要探讨密致科技体系未来起到的作用。认为服务业为主的社会将以劳为本,按劳动的作用和贡献进行收益分配成为主导,预测服务对象品德将成为社会普遍化机制,更进一步的社会主义社会适合以劳为本的生产机制,服务业将与制造业并驾齐驱、融合共进,密致科技体系有可能逐渐成为社会化生产关系演进的主体。

关于生产关系及生产力与生产关系范畴的关联,是马克思率先提出并在社会主义国家经历了多年实践和理论研究,生产关系是历史唯物主义的一个重要概念,用以表示存在于任何社会之中的一种客观的、不以个人意志为转移的关系,具体指人们在生产过程中相互结成的社会关系^①。当我们把生产关系看作与生产力相匹配的社会发展机制,就不仅只在哲学范畴内讨论生产关

^① 生产关系概念有相似的不同表述,本书认为服务业将以脑力劳动为主从事生产,由此形成的生产关系根本上依赖于生产力,但服务业大生产中的物质生产过程及物质关系不起主要的生产关系作用。

系包含哪些方面,生产关系其实就是具体的、实际的生产中表现出来的工作关系和社会关系是看得见摸得着的,将生产关系作为服务业发展的重要课题,更多考虑现代服务业包含的新型生产力是什么、未来以什么样的生产关系才能符合服务业生产发展的规律,更好的生产关系可以在哪些方面比现有生产关系更适合服务业发展。

作者反复思索一个问题:假如亚当·斯密、马克思等还活着,他们会把自己的理论分析结论和社会现状何者放在首位?当我读他们的原著时,感到他们都是那种以社会现状中发现的普遍性新规律为决定因素的人,在他们思想中没有许多立论前提和参考文献,所有立论都以社会实践为基础,因此,如果他们还活着,应会率先研究分析服务业中的新规律,不会固守任何已有的结论、也包含他们自己提出的分析结论。这意味着,前人以实践中探索出的规律为基础进行理论分析(其中,长久存在和运用的方面就能引导后人的深入探索),也有某些方面会随新的实践而变化,这其实并非推翻前人的结论,而是通过实践去继承与发展。

当服务业迎来像制造业鼎盛时期那样的大生产和持续发展局面甚至还更好时,可以预计社会各主要方面都会有所变化,回顾制造业的发展历程,工厂多数员工都从事标准化和规范化作业,并非个人操作越来越复杂,但所生产出的产品却越来越精密和复杂,即使最能干的师傅自己单干也干不出来。服务业也会如此,可能一项服务工作有着成百上千人的劳动付出,但服务的主要成果并非物品,而是以社会化脑力劳动为主、构成精密复杂的办事能力和效果,社会化服务商品的许多方面也会超过服务行业里最能干师傅的个人水平。现在也难以判定许多年后哪些服务最重要、可达到什么程度,但可判定未来的服务不会与过去的和现今的服务完全无关,因此,服务业生产关系虽在发展中,生产关系的体系化基础却已存在,不然,服务业不可能超过体系化的制造业成为社会化生产的主体,这是研究服务核心产业的根本信心。如果读者已有这样的观念或有志于此,则本书可看作建立服务业生产关系体系化基础的努力,并从基础做了有限的延伸,期望有助于人们在某些重大服务问题上达成共识,也使多样化的具体服务工作得到更多的社会支持和理论支持;如果读者对此观念持有异议,也欢迎给予批评和指正,但服务业理论目前还是初建,着重于服务实践的汇总和内在发展。从非服务业内容或领域而形成和运用的理论,如果不能解释服务业的主要事实,服务工作者可先放一放,待服务业实践和理论拓展到了其他理论适合的领域,再综合地研究分析。

目 录

序	1
---	---

引言	1
----	---

第一部分 服务业的定位及社会作用

第一章 服务在于办事	3
------------	---

第一节 服务业的兴起	3
------------	---

第二节 服务的基本概念	5
-------------	---

第三节 现代服务业的基本原则	7
----------------	---

第四节 服务业的现状存在的主要问题	11
-------------------	----

第二章 服务业的体系定位	18
--------------	----

第一节 现代社会的密致体系划分	18
-----------------	----

第二节 密致经济体系中的生产关系	21
------------------	----

第三节 核心产业的特征	23
-------------	----

第四节 生产关系划分说明	28
--------------	----

第五节 现有服务业的重划分	31
---------------	----

第三章 服务核心产业业务形态——以商业银行为例	35
-------------------------	----

第一节 银行的传统业务及困境	35
----------------	----

第二节 服务商品信用结算	36
--------------	----

第三节 服务链信用清算	40
-------------	----

第四节 买方信托	44
----------	----

第五节 期权租赁	47
----------	----

第六节 核心产业的银行服务形态·····	49
----------------------	----

第二部分 服务核心产业分析基础

第四章 服务核心产业使用价值分析·····	55
第一节 服务业发展的实践基础·····	55
第二节 服务业发展的理论基础·····	57
第三节 使用价值分析的必要性·····	61
第四节 使用价值分析的可行性·····	64
第五节 使用价值分析的充分性·····	68
第六节 使用价值的商业模式及社会保障·····	70
第五章 形式化体系的范式表述·····	76
第一节 范式由来及演变·····	76
第二节 一般方法论的几种选择·····	79
第三节 中国传统方法论体系简述·····	83
第四节 服务业生产关系的范式基础问题·····	90
第五节 服务业范式发展方向·····	92
第六章 形象逻辑基础·····	98
第一节 逻辑学的形式化作用·····	98
第二节 形象逻辑的基本前提·····	100
第三节 形象推理的现实意义·····	107
第四节 形象概念与判断·····	112
第五节 类比与无穷递推·····	117
第六节 服务业生产关系的基本概念·····	125
第七章 服务链的市场运作·····	129
第一节 核心产业服务协同·····	129
第二节 市场化还是计划化·····	131
第三节 功能的服务链实现·····	133
第四节 服务链的使用价值良性循环·····	139
第五节 服务链的市场主要规则·····	145

第六节 社会服务能力增进·····	148
-------------------	-----

第三部分 服务企业生产关系机制推进

第八章 服务企业的人力资源·····	155
--------------------	-----

第一节 从人事到人力资源·····	155
第二节 机构与职位·····	158
第三节 绩、效、因·····	164
第四节 薪酬与按劳分配·····	173
第五节 人力资源的动态服务与管理·····	178

第九章 服务企业的运营·····	183
------------------	-----

第一节 运营的含义及演变·····	183
第二节 运营的核心作用与机制·····	186
第三节 前馈和反馈·····	188
第四节 同化与异化·····	193
第五节 短期规划模型和决策支持·····	198
第六节 运营调控的高阶形态·····	200

第十章 服务企业的会计核算·····	207
--------------------	-----

第一节 现代会计学的成因与当前问题·····	207
第二节 权责发生制与收付实现制基础比较·····	210
第三节 服务合同的会计分解与核算·····	215
第四节 服务过程与结果的会计核算·····	219
第五节 服务会计的组织形式及监督·····	224

第四部分 服务行业生产关系专题探讨

第十一章 城镇化服务规划·····	231
-------------------	-----

第一节 从房价谈起·····	231
第二节 城镇的演变及未来趋势·····	234
第三节 为谁规划·····	237
第四节 谁来规划·····	239
第五节 规划什么·····	241

第六节	城镇规划的服务生产良性循环·····	244
第十二章	专业服务人才的教育与培训·····	251
第一节	中国普通教育的发展与不足·····	251
第二节	服务业培训的重要性与困境·····	257
第三节	专业人才教育和培训递推演进构想·····	259
第四节	服务生产与教育行业互动·····	267
第十三章	社会化医疗服务分工·····	272
第一节	生产性医疗服务及去投资化·····	272
第二节	医疗保健服务·····	275
第三节	公共医疗服务·····	278
第四节	医疗专业服务·····	283
第五节	医疗行业组织与协同·····	286
第五部分 对社会生产关系变革与发展的预测		
第十四章	经营管理机制改革——仍以商业银行为例·····	293
第一节	银行服务转型·····	293
第二节	银行服务定价机制·····	297
第三节	股份制与经营权·····	298
第四节	激励与约束机制·····	302
第五节	货币扩张的虚与实·····	304
第十五章	服务生产的以劳为本·····	309
第一节	从以资为本到以劳为本·····	309
第二节	注重品德的社会制度·····	314
第三节	服务业与制造业的关系·····	326
第四节	未来的第一生产关系·····	329
附 录	·····	345
后 记	·····	347

第一部分

服务业的定位及社会作用

这部分谈什么是服务以及服务业生产关系是指哪些方面。当前,需在诸多服务事实中找出共同的服务特征,依据现实预计服务业能发展到制造业那样的社会化程度,无论实践还是理论,使服务业均可与之不相上下。鉴于服务业实践已超过了制造业,故服务的定位适合从实践中得出,可归结为每项服务都是办事。

每个具体事物都有事和物的两方面,当一系列事物构成体系化关联并成为社会中重要的生产性活动时,可各有侧重,制造业就是侧重于物的生产体系,并伴有与此相符的理论体系,包含可贯彻于各方面的观念及方法论。服务业的生产体系还在形成中,要达到制造业的现有程度还有一个过程,但预计会比制造业的发展历程快很多,因此,发展中的服务业体系定位很复杂,当我们面向服务内容进行分类时,需要先将发散的内容汇聚到可理论分析的核心产业,然后,在核心产业中将制造业和服务业相并列,再以事为主研究服务核心产业中的体系化生产机制,这种机制在实际生产中与制造业并不对立,而是相辅相成,但理论上却完全不同,观念与方法论各有出发点,可建立各自的体系。

服务工作者会提出这样做有什么用的疑问,的确,社会化体系若没有实际作用,不值得花许多精力去建设,本书认为两种并列的体系可以在理论形式上系统类比,借鉴而非沿用制造业的发展过程及结果,有助于拓展服务工作者的视野,形成合力,促进服务业稳健和持续快速发展。服务业可贯穿于整个服务过程的观念和方法论,整体可称为服务业生产关系,具体可与企业或各种机构的服务体系建设衔接。

书中以商业银行为典型案例,比较服务业与制造业对商业银行的要求有何不同以及商业银行主要业务方式应如何转变。

第一章 服务在于办事

第一节 服务业的兴起

在中国古代汉语中,“服务”一词并不多见;在英语中,“service”也似乎不是历史上常用的词汇。被现代人认为的传统服务业(如与社会生活相关的餐饮、住宿、交通等行业)都有悠久历史,服务业基本上是个人或家庭生活拓展到社会化以后,逐渐形成行业并延续发展的,以致成为必要的社会活动,但多数服务类型仍处于社会性工作中的依附性地位。

服务业现在受到更多重视,不是传统服务行业变得重要了,而是由于新的服务行业出现快速发展的态势,这与三个产业的划分方式有关^①,当时的服务业已经可以对工业生产造成明显的影响。随着工业化兴起,在工厂、商业中心之间的经济工作以及社会各种跨区域的工作和活动越来越多,就促进了此类服务的发展和进步。不过,这些服务属于生产辅助类型或消费类型,不会独立地导致主要经济体的增值,即使在第二产业发达期间,服务业有了长足扩张,也仍处于总体的经济附属性质。因此,没有制造业,就没有经济的发展,而没有配套的服务业,最多只是发展慢一些,优秀的服务业也不会使以第二产业为主的经济起色很大。此间,第三产业被当作不属于第一产业和第二产业的所有各种行业的集合,而服务业的发展也可看作非农业和非工业的所有各行业发展所致。

近些年来,社会经济发生了较大变化,在联合国统计署的国际标准产业分类(ISIC/Rev. 4)中,服务业分类包含批发零售贸易业、交通运输和仓储业、住

^① 1935年,英国经济学家费希尔在《安全与进步的冲突》一书中最早提出三个产业的划分。

宿和餐饮业、信息和通信业、金融和保险业,房地产和租赁业、科学研究和技术服务、行政管理及相关支持服务、公共管理和防务、教育、卫生和社会服务业、艺术和娱乐、其他服务业、付酬家庭雇员提供的家庭或个人服务、国际组织。ISIC/Rev. 4 共有 21 个门类、88 个大类、238 个中类和 420 个小类。

以信息技术业为例,一开始被当作第二产业的配套工业,之后被视为一般电子工业,目前则有向核心产业发展的趋向。一些服务行业(如金融、医疗、房地产,以及一些高速发展的新兴科技行业)并不是随机或短暂地兴起,而是相互协同和结合,规模越来越大,且主动举起“以客户为中心”的服务大旗。总体上看,服务业的主要内容目前还不固定,新的服务行业发展很快,如果以十年为跨度的话,主要服务内容都在明显变化中。服务业中发展很快的部分,在总量上已经与第一产业的农业和第二产业的工业相抗衡,这本质上是按自身规律来发展。不过,服务业现有的划分过于笼统,涵盖太多类型,反而难以看出其一般特征,而具体服务工作针对每个服务对象都有一定的变化,不像制造业那样统一产品规格,当我们讨论到具体服务工作时,反而很难准确地说它是否为单纯的服务,因此,“服务”一词更像是从具体工作内容中抽取出的有规律性的东西。例如,餐饮服务就可以明确地理解为帮助客人就餐的行为,虽然具体行为的类型可以不胜枚举,但客人得到满意、愉悦的就餐效果应是餐饮服务的共同目标,若把餐饮服务理解为豪华的餐厅和餐具以及名贵的食物,就忽略了对客人的尊敬和关注、恰当和专业的就餐协助以及使客人饮食过程获得生理和心理上的满足,恐怕就没有抓住餐饮服务的主要部分。

本书为求得比较系统的表述,就服务业中服务的主要内容做出如下界定:

- 服务是社会化活动。但社会里的活动并不都作为服务,例如,属于自身的行为或家庭内的关怀通常不当作社会化服务。
- 服务业中的服务具有经常性和专业性的社会要求。也有些服务属于偶发或例外,但其工作应可以与某些典型服务类比,如果难以类比,就可能暂被忽略。
- 社会对服务有持续的需求,服务业按社会的普遍意愿来定位,社会需求更接近许多个体共同认定的需求而非每个人的独特需求。

如果满足上述界定的服务,就可加以归纳,做出服务业中的社会化服务概念表述。若其他的工作或劳动也看作服务范畴,则其内容与本书表述的服务形式可能会有区别。

第二节 服务的基本概念

从历史和现代的各种服务工作中,汇总出每项具体服务的一般性解释,社会化服务可表述为:服务者按服务对象提出的服务目标,以有序的方式办事,获得社会认可的回馈。

●服务者和服务对象是服务过程的基本范畴,表达了服务与被服务的基本形态,通常都是指人或社会组织,未来也可以拓展为有机体,如与人社会活动关联的某些类型生物、有智能的人造物(如机器人等),其主要特点是自主行为,即每个服务者和服务对象都是自主的系统,受自身行为控制和外部约束,或解释为:“外因是变化的条件,内因是变化的根据,外因通过内因而起作用”^①。

在此应避免两种极端情形:一种是强调外因,不考虑内因;另一种是强调内因,不充分考虑外因的某些决定性作用。前者通常是自然科学的做法,后者通常是社会科学中的惯例。在我们以社会生产为主表现服务规律时,尤其要注意两个或多个自主系统的社会依存关系,相似于多细胞生物体内每个细胞与该生物生命的依存关系。

区分服务对象和服务者,不仅仅以商品买方和卖方来衡量,更侧重于服务的生产关系,社会中的具体服务均以此作为基本的关联。

●服务目标就是服务行为的目的性,由于服务对象是自主的,对服务者参与到服务的要求也可以千差万别,但因需要另一个自主系统帮助自己,这种目标就需要使服务者理解,当服务者并非固定一个人时,还需要使几乎所有的服务者都有同样的理解才行。服务对象找别人来协助时,并不需要也不可能讲得细致无比,否则,还不如自己亲自做更方便些。

通常,服务对象注重要实现的服务目标,服务者则注重可以达到的服务目标,两者应该统一为佳。复杂的服务工作要目标完全一致并不容易,在此强调以服务对象为主、以服务者为辅,不是不管服务者是否可以达到要求来制定目标,我们可以思量“以客户为中心”的含义来领会之。

社会化服务是多自主系统的共同目标,由服务对象为主提出,作为服务业

^① 引自毛泽东著于1937年的《矛盾论》。