

ZHIHUI FUWU
XIANDAI FUWUYE FAZHAN YANJIU

智慧服务： 现代服务业发展研究

刘徐方 著



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

智慧服务： 现代服务业发展研究

刘徐方/著



中国水利水电出版社
www.waterpub.com.cn

·北京·

内 容 提 要

在服务创新领域,信息技术的发展促进了现代服务业的发展,信息技术在服务业的应用有助于推动服务业的改造和升级,也实现了服务过程的智能化和自动化。

本书对现代服务业发展进行研究,重点分析智慧金融、智慧物流、智慧教育、智慧医疗、智慧旅游等行业,对现代服务业的发展有着重大的理论借鉴价值和实践推动作用。

全书层次清晰、概念准确、内容新颖,适合学生循序渐进地学习。

图书在版编目(CIP)数据

智慧服务：现代服务业发展研究/刘徐方著. —

北京：中国水利水电出版社，2018.9

ISBN 978-7-5170-7016-0

I. ①智… II. ①刘… III. ①信息技术—应用—服务业—产业发展—研究—中国 IV. ①F726.9

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 238525 号

书 名	智慧服务：现代服务业发展研究 ZHIHUI FUWU: XIANDAI FUWUYE FAZHAN YANJIU
作 者	刘徐方 著
出版发行	中国水利水电出版社 (北京市海淀区玉渊潭南路 1 号 D 座 100038) 网址: www. waterpub. com. cn E-mail: sales@waterpub. com. cn 电话: (010)68367658(营销中心)
经 售	北京科水图书销售中心(零售) 电话: (010)88383994、63202643、68545874 全国各地新华书店和相关出版物销售网点
排 版	北京亚吉飞数码科技有限公司
印 刷	三河市元兴印务有限公司
规 格	170mm×240mm 16 开本 16 印张 207 千字
版 次	2019 年 3 月第 1 版 2019 年 3 月第 1 次印刷
印 数	0001—2000 册
定 价	77.00 元

凡购买我社图书,如有缺页、倒页、脱页的,本社营销中心负责调换

版权所有·侵权必究

前 言

现代服务业是指以现代科学技术特别是信息技术为主要支撑,建立在新的商业模式、服务方式和管理方法基础上的服务产业。“十三五”时期,大力发展现代服务业是我国迈向全面小康社会和开启基本实现现代化新进程的重要内容之一,现代服务业与先进制造、战略性新兴产业一起,成为我国经济发展迈向中高端的重要标志。加快从工业大国向服务业大国转型,形成服务业主导的经济新格局,成为我国经济转型升级的战略抉择。习近平总书记多次强调要逐步增强战略性新兴产业和服务业的支撑作用,形成由工业大国向服务业大国转型的产业新常态。李克强总理提出以大众创业、万众创新拓展就业空间,以服务业、新兴产业加快发展扩大就业容量,把现代服务业打造成经济社会可持续发展新引擎。

在服务创新领域,信息技术的发展促进了现代服务业的发展,信息技术在服务业的应用,有助于推动服务业的改造和升级,也有助于实现服务过程的智能化和自动化。本书共六章,对现代服务业发展进行研究。第一章为现代服务业发展情况,分析现代服务业的源起和发展、现代服务业的特点和功能、现代服务业的发展现状和趋势。第二章为智慧金融,研究互联网金融的发展、互联网金融的主要模式和智慧银行建设三个方面。第三章为智慧物流,探讨现代物流在我国的发展现状、智慧物流发展的必要性和智慧物流的构建。第四章为智慧教育,内容包括智慧教育的内涵和特征、智慧教育的建设运营、“三通两平台”建设和智慧校园建设。第五章为智慧医疗,对当前我国医疗卫生的发展现状、智慧医疗的含义和特点、智慧医疗的构建、智慧医院建设进行研

究。第六章为智慧旅游,研究智慧旅游的发展、智慧酒店、智慧旅行社、智慧景区等方面。

本书立足于当前现代服务业的现实,对智慧服务进行研究,以期为新时期现代服务业的发展做出有益探索。本书在写作过程中参考引用了一些学术著作和学术论文,在此对相关的作者表示感谢!由于作者水平所限,书中难免有疏漏与不足之处,敬请读者批评指正!

作 者

2018年7月

目 录

前 言

第一章 现代服务业发展概述	1
第一节 现代服务业的源起和发展	1
第二节 现代服务业的特点和功能	10
第三节 现代服务业管理的理论基础	16
第四节 现代服务业的发展现状和趋势	23
第二章 智慧金融	37
第一节 互联网金融的发展	37
第二节 互联网金融的主要模式	46
第三节 智慧银行建设	60
第三章 智慧物流	77
第一节 现代物流在我国的发展现状	77
第二节 智慧物流发展的必要性	93
第三节 智慧物流的构建	99
第四章 智慧教育	115
第一节 智慧教育的内涵和特征	115
第二节 智慧教育的建设运营	123
第三节 “三通两平台”建设	135
第四节 智慧校园建设	143
第五章 智慧医疗	158
第一节 当前我国医疗卫生的发展现状	158
第二节 智慧医疗的含义和特点	166
第三节 智慧医疗的构建	180
第四节 智慧医院建设	195

第六章 智慧旅游	200
第一节 智慧旅游的发展	200
第二节 智慧酒店	207
第三节 智慧旅行社	218
第四节 智慧景区	229
参考文献	245

第一章 现代服务业发展概述

现代服务业是进一步伴随着信息技术和知识经济的发展产生,用现代化的新技术、新业态和新服务方式改造传统服务业,创造需求,引导消费,向社会提供高附加值、高层次、知识型的生产服务和生活服务的服务业。

现代服务业的发展本质来自于社会进步、经济发展、社会分工的专业化等需求。现代服务业既包括新兴服务业,也包括传统服务业的技术改造和升级,其本质是实现服务业的现代化。因此,对于现代服务业的源起、发展、特征及趋势进行探究就显得很有必要。

第一节 现代服务业的源起和发展

一、现代服务业产生的背景及提出

现代服务业在中国产生的一个首要背景就是由于中国经济的快速发展以及信息技术的进步所形成的一种中国产业结构深刻的变革。特别是改革开放以来,随着中国市场经济体制改革的逐步深化,中国产业结构的变化也顺应了世界其他国家产业结构演变的基本规律,第二、三产业的比重逐步上升,而第一产业的比重则逐渐下降。

与此同时,在第三产业内部也出现了更加精细的分工,新技

术、新的生产方式、新的经营方式、新的服务方式、新的生活方式在第三产业的扩散和应用,逐渐构成人们新的消费基础,特别是知识经济时代的到来,随着第三产业内部结构的分化变得日趋明显,新兴服务业不断涌现出来。

不仅如此,现代服务业的产生和提出还是社会经济发展转型和消费者需求逐渐细化的一个最终结果。事实上,在发达国家,根本就不存在现代服务业这种提法,它只不过是中国国内学者自己创造的一个新名词,提出这个概念是因为中国目前还是一个发展中国家,产业发展的二元结构特征比西方一些发达国家更加明显,后发的或现代的产业崭露头角并形成了良好的发展势头。为了把这两者区别开来,就有了现代服务业与先进制造业的提法。所以,可以得知,提出现代服务业,仅仅是为了将其与传统产业更好地区分开来,方便进行深入的了解。

另外,现代服务业的产生和发展也是高新技术和服务业融合发展的一个结果。一方面,通过使用高新技术进一步改造并提升传统服务业,使得传统服务业不断精细化并有了更大的市场发展空间;另一方面,高新技术与服务业的融合又在一定程度上产生了一批新的现代服务行业和新业态,比如创意产业、信息服务业、金融业等。现代服务业就是在这样一些背景下产生并逐步发展起来的。

1997年9月,党的十五大报告中出现了“现代服务业”的提法,2000年中央经济工作会议提出:“既要改造和提高传统服务业,又要发展旅游、信息、会计、咨询、法律服务等新兴服务业”,由此可见,现代服务业在中国的发展和研究也就是最近这20年的事情。经济的快速发展、社会进步和分工的专业化以及人们生活水平的提高,都在很大程度上促进了现代服务业的产生。现代服务业不仅包含新兴的服务业,还包含对传统服务业的技术升级和改造,服务业的现代化是其核心要求所在。

二、现代服务业产生的原因

(一) 社会分工日益精细

现代服务业产生的一个基本原因是社会分工日益的精细化。整体看来,消费者需求的复杂多变和市场竞争的日趋激烈,使得很多企业更愿意将自己的主要精力集中在关系到生产过程的关键环节和关键技术上,以使自己在核心技术、核心能力、核心顾客群体等方面能够在市场竞争中立于不败之地。

基于这种考虑,人们更愿意将自己的某些业务外包给那些在该领域做得更专业的企业,由此也导致很多现代服务业类型的出现。越来越多的这种类似的服务外包活动,促进了社会分工更加精细,进一步带动了现代服务业的发展。

(二) 现代信息技术的发展

人类社会经济发展史表明,新技术的诞生总能催生出一批新型的产业,同时也会导致一部分新型服务业的出现,如发生在18世纪下半叶的工业革命不仅使人们的生产生活方式发生了翻天覆地的变化,同时也带来了铁路运输服务业的大发展,孕育了铁路物流行业的诞生。

而现代信息技术的发展,更是在很大程度上造就了信息产业迅猛的发展态势。随着各行各业管理者开始在企业内部大力地推行信息化管理,市场对于信息技术的需求也在不断加大,于是很大一批基于现代信息技术发展的现代服务业逐步涌现,如通信业、IT服务业等。它使得企业的内外部管理更加迅速而有效。因此,对于信息技术为现代服务业的发展提供了一种强有力的技术支持这一说法是无法否认的。

(三) 经济全球化带动明显

不仅如此,国际服务贸易的发展也离不开经济全球化的发展

促进作用。制造业的国际化推动了国际物流、法律、管理、咨询等现代服务业走向国际化。加入 WTO 后,随着中国市场经济的进一步发展,市场开放程度逐步增加,国外比较先进的现代服务业也开始加快了向中国转移的步伐,很多知名的现代服务企业已经进驻中国市场,如咨询业的巨头麦肯锡、波士顿等,都是鲜活的例子。

(四) 政府政策的刺激作用

政府所作出的相关政策干预也会在一定程度上进一步影响到现代服务业的具体发展。严格来说,政府政策对现代服务业的刺激作用主要表现在两个方面。

1. 直接刺激作用

直接刺激作用即政府出台相关鼓励现代服务业发展的政策和具体措施,例如,在 2008 年金融危机影响下,政府投资 4 万亿以拉动内需,就有一部分投资是用于与现代服务业有关的行业。在 2009 年国务院出台的“十大产业振兴规划”中,物流业也被纳入其中,这势必刺激到物流等现代服务业的发展。

2. 间接刺激作用

间接刺激作用主要表现在:在经济发展过程中出现了一些必须由政府出面才能解决的问题,如生态安全等问题,政府出面进行管制,由此就会导致一些新兴服务行业的诞生。

三、中国现代服务业发展概况

(一) 发展规模不断扩大

中国服务业自改革开放以来,获得了很大的发展,随着服务业规模的不断扩大,水平逐步提高。中国服务业增加值从 1978

年的 861 亿元增加到 2008 年的 12.05 万亿元,服务业增加值占 GDP 的比重由 1978 年的 23.7% 上升到 2008 年的 42.9%,服务业年均增长速度超过 10%,超过同期经济增长速度,2008 年,中国服务业的就业人数达到 2.57 亿人,占到全部就业人数的比重由 1978 年的 12.2% 提高到 33.2%,是同期第二产业净增就业人数的两倍,已经成为吸纳就业的重要渠道。2016 年,中国服务业增加值比上年增长 7.8%,占国内生产总值比重达 51.6%,比 2015 年提高 1.4 个百分点;最终消费对经济增长的贡献率为 64.6%,比 2015 年提高 4.9%。由此可知改革开放政策和市场经济的发展对中国服务业的发展产生的影响是相当大的。

(二) 区域发展差距较大

对于中国现代服务业区域发展而言,其所存在的差异主要体现在以下几点:

(1) 东西部地区现代服务业发展水平差距明显,以中国现代服务业较发达的北京、上海地区 2017 年的数据为例,人均服务业增加值最高的上海是西部直辖市重庆的 7 倍。

(2) 中西部地区现代服务业的发展水平与经济发展速度并不完全一致,中部地区经济发展水平较高的山西省,服务业的增加值尚不及宁夏和青海等西部省份。

(3) 部分地区现代服务业的经济带动效益不明显,这可以从中国各省(自治区、直辖市)服务业所得税税率看出来,现代服务业对于国民经济发展的拉动作用还没有完全被挖掘出来。

(4) 部分地区现代服务业增加就业的比重与现代服务业发展的速度不协调。全国各省(自治区、直辖市)除了北京之外其他地区服务业在增加就业方面的比重都赶不上服务业就业增加值提升的速度,因此服务业在增加就业方面所发挥的作用还不太明显。

(三) 新型行业不断涌现

很多新型服务业从无到有,并迅速崛起,如文化创意产业、现

代物流业、远程教育、电子商务等。同时，中国政府和社会各界对现代服务业的重视程度也日渐提高。党的十九大明确指出：建设现代化经济体系，必须把发展经济的着力点放在实体经济上，把提高供给体系质量作为主攻方向，显著增强我国经济质量优势。支持传统产业优化升级，加快发展现代服务业，瞄准国际标准提高水平。随后，各省市纷纷出台了相应的促进现代服务业发展的规划，全国掀起了发展现代服务业的热潮。

四、中国现代服务业的国际比较

（一）起步相对较晚，发展较为迅速

虽然全球产业结构正处在一个不断转型的过程中，但是在整体上已经呈现出一种由“工业型经济”向“服务型经济”转变的总体趋势，并且这一趋势正由发达国家向一些发展中国家扩展，以印度等发展中国家的表现最为明显。与一些发达国家相比，中国现代服务业的发展还比较落后，在改革开放后相当长的一段时间内，中国服务业的发展速度低于经济增长的平均水平，从而导致经济结构中服务业所占比重明显偏低，与世界平均水平（60%以上）和发达国家的水平还有很大差距，服务业整体水平不高，因而现代服务业在整个经济结构中所占的比重也比较低。

最近几年，特别是在全球性金融危机之后，现代服务业因其对金融危机的免疫力和对解决就业问题的拉动力而受到了党中央国务院以及各级地方政府的重视。当前，各地区都在纷纷编制现代服务业发展规划，这也说明现代服务业在中国的发展受到了广泛重视，以后会有很大的发展前景和广阔的市场。

（二）技术含量偏低，国际竞争力较低

尽管从整体来看，我国的现代服务业发展已经取得了初步的成效，但是也面临着现代服务业技术含量不高，国际竞争力较低

的客观现实。当前,我国现代服务业技术含量不高具体体现在以下几个方面:

(1)现代服务业内部结构比例出现失调的现象。劳动力密集型企业仍然占据主导地位,知识、技术和智力密集型企业所占的比重相对不足,这是制约中国现代服务业走向国际化的一个重要因素。

(2)缺少充足的知识储备和服务技能相互协调的中高端专业服务管理人才,导致了服务水平参差不齐的现象出现,使得服务质量处于一种相对较低的水平。

(3)部分现代服务企业还处在一种只能提供对应服务的过程中,没有及时使用创新型的服务方式和服务手段,导致盈利能力没有得到时效性的提高,而是处于盈利能力较低的情形,因而无法参与国际竞争。

(4)对于那些已经采用高新技术的现代服务企业来说,在管理理念上没有做到与技术的同步更新,致使企业缺少一种现代化的运营模式、商业模式和盈利模式,高新技术在企业中的应用效果不佳等现象也极为普遍。

(三)支撑体系不完善,结构不合理

现代服务业特别是其中的服务外包行业对于现代制造业具有很强的支持能力,它能够快速有效、综合配套地满足现代制造业的需求。但问题在于,就中国当前的服务支撑条件来看,现代服务业体系还不完善,效率也有待提升,从而使工业水平的发展在一定程度上受到了较大约束,进一步影响到中国企业参与国际竞争。现代服务业的发展不仅支撑体系不健全,而且结构也不太合理,就数量而言,中国服务业企业数量总体偏少;就内部结构而言,其组成不太合理,特别是在产品结构方面表现尤为突出。

当前来看,中国服务业企业主要集中在商贸、仓储、餐饮等传统服务业对于那些真正能代表现代服务业的金融、电信、文化创意、现代物流和信息服务等行业的企业,不仅数量少而且发育不太完

整,从而使中国服务业仍然处于较低的层次水平。

五、中国现代服务业在发展过程中呈现的特点

(一)多元化

现代服务业发展的多元化主要体现在业态的多元化、服务方式的多元化、服务范围和服务领域的多元化。以信息技术为核心的高新技术的发展,使大规模生产分工得以有效展开,产业之间的边界逐渐变得模糊甚至消失。在产业边界处发展出新的业态在现代服务业中也十分常见,很多现代服务业就是这样产生的。

服务方式的多元化也是基于消费者消费需求的多样化和个性化产生的。同行业竞争对手的多元化服务产品和服务方式在一定程度上加剧了现代服务企业服务方式的多元化进程。一方面,一部分现代服务业是将传统服务业的一个或几个环节独立出来,当作一个流程或者系统来进行专门的研发和管理,体现出其精细化、专业化的一面;另一方面,在将服务流程做熟练之后,为了能够满足消费者的多样化和个性化需求,很多现代服务企业也开始走向多元化,涉足新的服务领域。

(二)发展快

现代服务业在中国起步较晚,但发展较快。从利润的增速上看,现代服务业的发展势头也十分强劲。传统服务业的发展在金融危机的影响下,受到很大的挑战,大规模出现亏损的局面。而现代服务业的发展依旧平稳,甚至在某些服务行业出现了比以往更好的发展态势。因为有越来越多的企业在金融危机之后不得不开始大规模地削减成本,特别是削减在非主营业务上的开支。

所以,作为企业中非核心业务的IT服务、人力资源、办公、培训等业务的外包行为大规模盛行,这种市场向好的因素很容易传导到现代服务业的层面。从某种程度上说,金融危机也催生了一

批现代服务企业的发展。

互联网技术的日新月异为现代服务业的快速发展提供了技术支持,与传统服务业相比,其发展进程的一个不同点是,现代服务业在发展过程中较短时间内就会出现一些新的服务业态。除此之外,随着经济全球化的发展和中国市场的不断开放,很多国外已经成熟的现代服务业业态也被快速引入中国,这也在一定程度上加快了我国现代服务业的发展。

(三)人性化

现代服务业发展的人性化特点主要表现在:①人性化服务,即企业能够为消费者提供人性化服务;②人性化管理,即企业对内部员工采用的是人性化的管理理念。其目的在于为企业员工营造一个良好的工作氛围,以便更加有效地实现对客户服务。它是将挖掘人的潜能作为主要任务的一种管理模式。它是一种将人性学的基本理论应用到管理实践当中来的价值理念。在考虑消费者需求的同时,也要考虑到员工的价值需求。

人性化服务最重要的就是分析消费者特点和细分消费者需求,根据不同需求来进行服务流程和服务方案的设计。人性化服务还要考虑到的一点就是重视细节,细节很容易被忽视,而事实往往就是赢得细节就赢得成功。现代服务企业只有实施人性化服务和执行人性化管理,才能赢得顾客忠诚和员工满意,最终实现双赢。

(四)科技化

科技和先进工具的发展已经在一定程度上引起了服务性质的改变。通过利用现代咨询技术,将企业资源与内部流程紧密结合,一方面可以提升管理效率和增强企业竞争力;另一方面,现代服务企业也需要不断进行服务产品的研发创新,从而给消费者全新的服务体验,这些都需要信息技术提供科技支持。

事实上,信息科学技术究其本质而言,也是属于现代服务业

的范畴。当然,科技化并不排斥人性化,不能认为在现代服务业中大量引进现代科学技术会对人性化服务理念产生影响。因为科学技术特别是互联网技术在服务企业的大量使用,可以缩短一些以往比较烦琐的耗费大量人力资源的时间,使得服务企业的管理者和员工有更多时间和精力去关注服务中较为细致的关键环节,从而能进一步提高消费者满意度。在一些比较烦杂的环节使用信息技术,一方面可以减少人工出现的错误,另一方面又能节省时间,往往能起到事半功倍的效果,事实上并不会影响到服务的人性化。

第二节 现代服务业的特点和功能

一、现代服务业的主要特点

现代服务业与传统服务业同属于服务业的范畴,因此,它也拥有传统服务业所具有的特性,如服务产品的无形性、异质性、不可储存性等。但与此同时,它还拥有不同于传统服务业的特性,也正是因为这些特性的存在,才将其称为现代服务业。

(一)高素质人才

现代服务业发展的“软件资源”离不开高素质人才。现代服务业是以高新技术为主要特征的,现代高科技技术只能为现代服务业的发展提供硬件方面的支持。除此之外还必须拥有高素质、专业化的人才,才能有效地驾驭这些硬件资源。

现代服务业需要与客户进行大量的交互活动,这些交互活动对于专业知识和业务能力的要求较高,高素质人才已经逐渐成为现代服务业投入最高的成本。而且现代服务业的竞争逐渐演变成人才之间的竞争,是否拥有高素质人才已经成为决定现代服