

XIANDAI FUWUYE ZHI
ZHIHUI

DONGFANG

现代服务业之
智慧东方

黄海燕 / 著

四川科学技术出版社

· 成都 ·

前言

Preface

服务业作为古老而又年轻的行当，千百年一直陪伴着人类，直到近百年，人们才对它进行基本的描述与定性，但欠缺的东西太多，比如，服务究竟是一个什么东西？道不清，也说不明，人们只能够用“看不见、摸不着、不易保存，服务主体与服务对象同时存在的情况下才发生”形容。这种表述，让人们很难接近服务，也很难理解服务的真谛，导致人们在日常的生产和生活实践中，错误理解服务，错误使用服务，太多的错误累积起来，实际就让服务业难以成长。

哲学、宗教、信仰等等，都是在讲述“人”怎么找到通向“幸福”家园的道路，只不过实现的途径与手段不一样，但谁也没有思考过，用未来的东西来思考现在的东西，用一种超脱“说教”的形式，或许会走出一条新的道路。

人类社会到现在为止，也就分农业、工业和服务业，如果用文明形式去划分，那就是农耕文明、工业文明、现代文明，它们分别对应的是农业、工业和服务业。农耕文明占据了大部分的古代史，工业文明谱写近、现代史，未来的历史，或许应该由服务业的巨大发展来谱写，也就是现代服务业的巨大发展。

我们看东方过往的历史，都是文明进步的历史，也可以说是文明冲突的历史。一种文明替代另外一种文明，尽管过程残酷，但是，这是一种历史的必然，照此推演下去，现代文明取代工业文明，也是一种必然。只不过，是用何种方式转变，则没有人去研究。在我们都沉湎于如何调动资本的积极性，去发挥社会的资源配置作用的时候，并没有人去考虑过，资本依然有其发挥不了作用的时候，也有其发挥不了作用的地方，也就是说资本也不是万能的。

但这些地方却是我们社会急需解决的地方，完善的地方，提高加深的地方。比如产业与城市如何协调发展问题、扶贫方式问题、环境资源如何协调问题、社会诚信如何建立等等问题，每一个问题都与我们息息相关，任何人、任何产业、任何城市、任何国家都没法逃避。

如果转换一下思维，从未来社会的眼光来看现在的问题，也许很多非常复杂的问题就会变得简单起来。

服务业是代表未来社会形态的经济基础，按马克思的理论，经济基础决定上层建筑，服务业主导下的服务经济，需要有什么样的上层建筑与之匹配就可以清晰地为我们展示出来。

要了解未来的服务经济是怎么一回事，我们首先得从认识服务开始，将服务的真谛找到，才能够运用服务业去解决现今的个人疑惑问题、企业经营问题、产业转型问题、城市发展问题、社会建设问题。如果上升到解决社会问题阶段，上层建筑该是一个什么模样？自然也就展示出来了。

其次是人们对服务的理解越深，对服务的要求就越多、越准确，自然催生出的服务就越多，服务的质量就越高。当更多、更好、更优的服务充满整个社会的时候，服务社会也就变成现实，和谐社会、共产主义等理想状态下的美好社会就不再是空想。

三是学习服务业，还得从马克思的唯物史观说起，从历史演进去感受服务业成为主导未来经济的必然说起，世界上从来就没有救世主，全靠我们自己去创造。

曾经的东方，在“农耕文明”光环照耀下的人们，安居乐业、丰衣足食，外敌的入侵和内部朝代的更替，都没有动摇其文明根基，反而是不断侵入的外来人口与文化，被农耕文明的力量所融合，成就了辉煌下的泱泱大国。

五千年的文明历史、灿烂文化，加上世界经济强国等称号，让人们沉浸在这种繁华与盛世之中。

世界进入工业文明时期，依然沉湎于大中华的美梦中，陶醉于自身的优越繁华中，看不起世界上任何新兴的东西，也不屑与蕞尔小国为伍。闭关锁国，社会封闭，好像与世界的割裂，就可以继续做“普天之下，莫非王土”的春秋大梦。

直到“坚船利炮”洞开国门，才发现历史依然在前进，不会因为你的“自我封闭”而停留下来等你一程。

在工业文明浪潮的冲击下，短短百年时间，这一切被打得稀烂，财富被蚕食，国家日渐衰落，最后沦为半殖民、半封建的地步。

人们由富裕走向贫穷，由文明象征跌落至愚昧、落后的代名词。整个东方的近代史，变成了在讲述“外敌入侵”和“内战频发”的历史。社会、经济遭受巨大破坏，人们处于极度不稳定之中。

割据、战乱等频发，社会动荡，经济发展变得异常艰难。工业文明正是在这样的环境下艰难爬行，没有时间去发育，也没有时间去想文明意味着什么。

人们只是觉得，民主与自由才是通向理想的天堂，但很少想过，民主自由的背后，还需要强大的文明支撑。没有文明的支撑，发展起来的民主也显得十分残缺。旧时代我们曾经也搞选举，但选举出来又怎么样，既解决不了温饱，也抑制不了独裁、贪污和浪费。我们曾经也“民主”过，但也架不住“家、天下”式的惯性思维，依然期望“明君”式的人物来带领我们。我们也曾经“自由”过，但那种国破山河在，城春草木深的凄惨悲凉，没有人愿意去回顾。

人们长期在温饱的边缘徘徊，依靠曾经有过的辉煌，去幻想未来美好的天堂，文明就显得那么模糊。我们可以砸烂一切旧制度，打败一切旧专制，但如何建设一个新社会，一种文明充分发展下的新社会，显得不是那么清晰。

好在“改革开放”让我们看到外面的世界比我们想象的要美好得多，才有了“拨乱反正”，才有了三十多年的快速经济成长，才在一定程度上弥补了部分工业文明的欠缺。

人们在总结这段历史的时候，都把经济发展滞后的原因归结于“外敌入侵”“底子薄”“帝国主义的封锁”等，把经济的快速成长归咎于“改革开放”的结果。

经济发展的同时，也伴随着另外一种痛苦的产生。生活水平提高了，人们的幸福指数并没有同比例提高，反而使环境、社会矛盾冲突更加剧烈，社会诚信受到更多的质疑。

有的人有钱了，却更爱买外国的商品；有名了，爱国的口号更响亮了，国籍却变了；理想、信念更坚贞了，却移民了。

这种巨大反差的背后，不仅仅是“信仰”的问题，还有其他别的原因，只是很少有人去探究而已。

我们看世界发展趋势，现代文明已经出现，吸引了众多人口的关注，自然也包括人口众多的东方。

我们只需要稍微深入一下就会明白，世界已经进入现代文明时期，我们还在为工业文明的GDP（国内生产总值）奋斗，不管数量还是质量上的比拼，都是局限在工业文明内部的调整与优化上，再怎么优化与调整，都无法同更高形式的文明相比。

显像管电视机被液晶电视机所替代，这是不同的两代产品，替代也就是一种必然的事情，但一定要说成是“民族工业”打败洋产品的案例，只会是一种自欺欺人的说辞；农耕文明再怎么辉煌，一样要被工业文明所替代，这是一种历史的必然；现代文明已经出现，替代工业文明也是一种历史的必然。看不到这种趋势，依然会被历史所抛弃，需要好好吸取一下教训，找到正确的方向和

办法，实现文明的超越，才是东方的出路。

人们看到了现代文明样板展示的美好，却只能享受工业文明下的供给，逃离也就是很自然发生的事。

这就是文明的力量，任何说辞都显得十分苍白。快速补上现代文明的短板，才是东方变得美好的出路。

继续停在“拼资源、拼劳动力”，发展那些子虚乌有的GDP，同一些土豪一样，可以让富二代入住世界最著名的豪宅，却没法将修养提升到“贵族”的内涵与境界。而涵养和境界的背后，代表着的是人与人的关系，人与社会的关系，人与自然的关系。衍生出来的是价值、信仰、诚信等等人们渴求的东西。

现代文明已是世界的趋势，“弯道超车”不应该仅仅是工业文明内部的超越，还应该在文明更迭的过程中实现“超越”，没有这种超越，东方依然摆脱不了落后的局面。

不是我们不想拥有这样的内涵与境界，而是通往“涵养”与“境界”的人口和路径在哪里？

没有自己的东西，我们只有去借别人的东西，借别人的东西又怕影响自己的形象，各种各样的怪现象就出来了，讨论这样，倡导那样，还不如潜下心来，研究出点自己的东西。

当现代文明展示其冰山一角的时候，这种希望就被打得支离破碎，低效率的社会，各种各样的供给也低，超越也就成了一件遥远的事。经济的快速增长，衍生出的社会痛苦又远离人们的希望目标。表现出来的社会现象就是人们怀念“公有制”下的保障，痛恨“私有制”下的弊端，但谁也没有总结过“低供给下的渴望”，谁也没有提出过“高供给下去除痛苦的措施和办法”，总是纠结于道路的选择。

现代文明是否是私有制“独家拥有”？这个问题暂且不谈，看完本书后，自然有一个交代。

工业文明下形成的思维，左右着我们的思想和行为方式。比如，说到“发展经济”，人们自然联想到项目、资金、企业和人才，经济发展得好，是因为项目、资金、企业和人才落实得好。同样，经济发展不好，是因为缺乏项目、资金、企业和人才。

这种方式让我们忽略“人”这个“最大要素”。一切产品都是根据人的需要而生产的，人的需要才是主导产业的决定性因素。同样，人除了物质需要，还有精神需要，“精神需求”该如何去生产与满足呢？

这就为我们找到第三条路、第四条路指明了方向。

找到“人”的终极需求，突破“工业思维”，才能够引导产业的转型升级。引进项目还是自办项目，都存在“生产是为了什么的问题”。需求产品吗？我们生产得足够的多，多到去产能、去库存的地步，但大量购买外国产品，又说明我们仍然生产不足，还有大量的余地与空间。

我们自己生产出来的产品，自己人不购买，只能说明一个什么问题，我们生产出来的产品欠缺某一种东西，是什么东西？这就需要进行“为什么生产”的研究，才找得到答案。

解决了“为什么生产”的问题，“怎么生产”的方式问题就好解决了。新方式下的生产，自然实现了产业的转型升级，突破旧思维，建立新思维，才能够找到“精神需求”的生产方式，生产出更多的精神产品。

新思维又是一些什么东西呢？本书在后面的章节中介绍给大家。

精神产品的极大丰富，才能够为“信仰”等的建立打下坚实的基础。道德也好，宗教也罢，都是建立在精神产品供给不充分的基础上形成的，很大程度上弥补了“精神产品”供给不足的问题，这也是“信仰”高于价值观、宗教、道德等方面的地方。理想很美好，但很遥远，克制需求的价值观、宗教、道德等，都没法同建立在充分供给基础上的“信仰”相比。

新思维下，怎么去发现“精神需求”，生产出“精神需求”，从而建立起东方的现代文明发展模式，这是本书特别的地方，也是有别于其他智慧类书籍的地方。

现代文明形式提供给我们的很多，比如福利社会，人与自然和谐，人与社会和谐等，看起来很美好，具体怎么做就成了一个大问题。没有本质性的东西，只能变成一种口号，一种听起来很美，但实现不了的东西。

用旧思维去发现“本质性的东西”很难，比如“人与自然的和谐”，经济要发展，资源少不了，资源少了，自然也和谐不了。没有一定的经济能力，福利社会也支撑不了，更谈不上什么社会和谐。

这些就是旧思维加在我们身上的桎梏，如果我们这样看，人的需求有两种：物质需求与精神需求，这两者存在此消彼长的关系，统计学上叫“负相关”，精神需求虽然是建立在物质需求之上的，但精神需求的满足会极大地抑制物质需求的增长。比如，大吃大喝问题，有钱以后，显摆就是一件很自然的事，显示身份可以大吃豪吃，显示地位也可以特吃狂吃，但有更多的健康运动、读书、社会公益活动等等精神消费方式出现，让人们知道，原来显摆还可以通过其他形式表现出来，物质的消费自然就退居到次要地位，只不过叫法不

一样，叫“个性展示”，还有的叫“个性张扬时代”。

这种随精神需求的增加，物质需求自然减少的过程，实际就减少对环境的压力，对自然的索取，达到人与环境、人与自然的和谐。

找到本质性的东西，才能够将人、自然、社会有机结合起来，实现三者的统一，只是这种本质性的东西是什么的问题。

东方也有“服务社会”“和谐社会”等等理念，但都仅仅停留在一些空泛的概念阶段。在“服务”是怎么一回事都不知道的情况下，拿什么去构建这样的“服务社会”呢？“服务”同工业、农业、城市是一种什么内在关系？在这些都不清楚的情况下，又拿什么去“和谐”呢？太多的太多累积起来，也就是一个口号、一个理想、一个梦而已。

只有将理念和具体的东西联系起来，变成我们生活中实实在在的东西，一步一个脚印去实现，现代文明才会离我们越来越近。

本书运用现代服务理论去讲述“服务”是怎么一回事。用服务思维去思考“服务业”的问题，用服务规律去发展服务业，才会让“服务充满社会”。

当服务充满社会的时候，现代文明自然就显现出来。

这种思路抛开了“后工业时期”人们对经济发展的迷茫，直接用现代文明的方向去引导，避免走老路、弯路和错路。

和谐社会的基础是服务社会，服务社会来源于服务的充分发育，这样就将发展服务业变成实现现代文明的具体路径，实现起来也就容易得多了。

“服务”都是从“服务对象”的需求发展而来，以东方群体为“服务对象”的服务业，自然带有浓郁的东方色彩，更适合东方的大地和东方的人们。

东方人喝白酒，西方人喝葡萄酒、鸡尾酒，这两者都是喝酒，但文化背景不同，衍生出来就是相同的饮酒，不同的产品供给。火锅，这是由东方人的饮食习惯发展而来的，在东方很流行，西方也就是点缀而已。

按这样的方式，汽车、家用电器等等系列产品的供给，都可以从“人”的需求特征中找到差异，实现产业的强大。找不到这种差异，永远只有在模仿的道路上徘徊。

这种因“服务对象”的需求差异，引发的产品也好，服务也好，在服务业看来，都是“做大做强”的依据，只是我们缺乏服务思维，没有从人的角度去分析问题，自然也就没有成体系的研究。

“重视人的需求差异”，这就是“本质性的东西”，我们暂且叫“服务业的前沿问题”，用它去引导农业的发展、工业的发展、城市的发展，自然形成服务三者的格局，也就为三者的融合发展建立了总体框架。服务业通过对三者

的服务过程逐步强大起来，实现对工业、农业的超越，成为名义上的第三大产业，现实中的老大产业。

东方的服务社会，自然将东方的社会道德体系融入具体的服务中去，将破坏了的恢复起来，将没有的补充进去，将最新出现的添加进去，一个具有浓浓东方色彩的服务社会将呈现出来，东方的现代文明就展现出来了。

本书通过对服务本质的解读，将模糊的服务清晰起来，形成一套对服务的认识标准和评价标准，帮助人们去了解、分析、看待我们周边的社会现象，进而催生出社会服务需求，找到社会前进的方向；帮助服务企业分析服务发生的过程，找到服务发生的规律，用“服务思维”去解决生产、生活等存在的问题，通过服务企业的努力，将服务充满社会，建立在服务社会基础上的和谐社会就有了坚实的基础。

本书第一次将诚信、价值观等“意识形态”的模糊表述用具体的标准统一起来，使大量的、模糊的社会现象变得更加清晰，解决起来也就更加方便与快捷。

服务企业的快速成长才是东方社会变得更加美好的基础和前提。把握“服务”与用好“服务”是关键。

本书用大量案例，讲述“服务智慧”解决服务发展中的困局，帮助企业去发现服务的缺失，更新服务的方式，调整服务的方向，进而解决服务中遇到的困难，提升服务经营能力。

管理者要学会运用服务智慧去解决一些重大的、综合的、复杂的社会问题，消除社会的痛苦，比什么样的赞美、自夸来得实在，更加受到人们的尊重。

书中讲述城市财富来源以及具体的途径，帮助城市管理者找到城市发展的源头，转变城市发展的思路，抛弃那些有违城市文明发展的做法，远离城市病的困扰，让城市更加健康，更加适宜人类的生存；讲述社会管理者如何利用服务智慧管理农业、工业和城市，让整个社会环境更加和谐起来；讲述如何消除社会发展中的痛苦，让人们在享受物质财富的同时，精神财富更加充实与进步。

通过管理者、服务经营者、社会大众的共同努力，去创造“服务社会”，构建“和谐社会”。

导 读

Introduction

“服务”一词已经出现近百年，“看不见、摸不着、不易保存，服务主体与服务对象同时存在”的特性一直困扰人们。如空气一样的东西，看不见，也摸不着，但人们却趋之若鹜，一步也离不开。

既然离不开，又解释不了，自然在人们的认识上，就产生相当多的空白与歧义。无序的服务业，既没法为经济发展提供支撑，也没法为一方产业提供保护，更没法协调产业与城市的关系。用一些资本主义的方式去发展经济，实现经济高速增长的同时，也伴生了大量的经济问题，引发了一些社会问题。用什么理论去解释经济现象，用什么理论指导去解决经济问题，就成了新时期迫切需要解决的首要问题。

按现有的经济学理论，没法提供有效的解决办法与思路。表现出来就是一些经济政策的失灵，花大量精力研究出台的政策起不了作用的时候，还是只有采用发行大量的货币，用资金堆积起有限的经济增长。

按旧有的思路，改革就是万金油。一提改革，就会燃起人们的希望，至于该怎么改？会有什么结果？没有人知道，只能用“改革就会有风险”“改革永远在路上”等等，去描述改革者的艰辛、悲壮、情怀。

发展就意味着“过剩”，需要去产能来维持，调整就意味着“下行”，需要稳增长去维持，维持到什么时候，显然没有一个尽头。

《资本论》讲了三个问题：价值创造的过程，价值实现的过程，价值分配的过程。这中间都是资本在起主导作用，换用今天的话讲，市场决定资源的配置，谁拥有资本，谁就决定了剩余价值的分配。这种资本决定论，一方面极大地提升了社会生产的效率，将社会财富快速增加起来，另一方面是劳动者没有分配的权利，没法从快速的财富增加中分享到自己的那部分，才导致了阶级的对立，才导致无产阶级夺取政权，成为国家的主人。但《资本论》在讲述“成为国家主人”以后，一切用计

划去管理经济。不管是“计划模式”的低效率，没法去支撑社会经济的持续，还是“没有考虑到超越经济发展阶段”，需要“补什么课”等等，都让这“千年哲学家”没法讲清楚兼顾效率与计划的“社会经济管理模式”该是什么样子的，不得不说是《资本论》所缺失的部分，也是马克思理论研究者的困惑。

理论的创新，才是综合解决问题的出路。想问题多了，自然出现头疼，用多想问题去消除头疼，只会让头更痛，还不如不想。我们从第三产业的解读中，能够找到解决这些问题的思路与办法，那就将“想很多的问题”，变成了“想很少的问题”，自然头疼减轻，如果有根除的办法，这自然就达到了“理论创新”的境界。

本书是从服务的结果分析入手，归纳得出的结论，“任何服务的结果，都会引起人的感觉变化，只有为人们提供好的感觉，服务才会持续，社会才会美好”，进而提出“服务业是创造感觉的行业”。

“以人为本”是一个比较大的概念，或者说是一个不太精确的表述。以人的需求为本，还是以人性为本，以所有人的利益为本，还是以个人的利益为本等等，都很难把握其核心与真谛。比如人性，这个东西谁也说不清楚，很容易将我们批判的东西变成人性，也很容易将原则的东西模糊起来，讲原则就没有人性，有人性就没有原则。利益也是如此，多数人的利益与少数人的利益总是有冲突的，顾全大局就是非常不容易的事情了。人的需求也同样存在这样的问题，需求本身就是一个说不清、道不明的事情，更别说需求的多样性了。

以人的感觉为本则完全不一样，感觉只有四种结果：正感觉、负感觉、零感觉和没感觉。多数人都能够接受的是零感觉，这就为服务建立基本的标准提供了依据。多数人不感兴趣的是没感觉，这就为那些自娱自乐的东西亮起了红灯，别做那些离社会、大众较远的事，离得太远就会被社会、大众所抛弃。剩下的就只有正感觉和负感觉，消除负感觉，增加正感觉，就为做事建立了标准，提供正感觉有功劳，消除负感觉仍然有功劳，社会和人们一定会记得，制造虚假感觉和负感觉的事千万别做，做多了自然会被社会大众所唾弃。

人都是以自己的角度来看待世界，然后在自己心中形成感觉，或者说映象。这种感觉的好和坏取决于当时的环境、人和事等等，它们共同构成感觉的来源。任何人只要设身处地去观察与思考，都能够把之抽出来，分解为各种不同的服务。这些服务共同创造出一种感觉，如果剔除一些个性差异的服务，就会出现“说不上好在哪儿，也谈不上坏在何处”的零感觉状态。人都用这种方式来看待周围的环境、人和事，也就具备了服务思维，不仅为人看待事物建立了标准，还为催生众多的服务提供了坚实的社会基础，也就催生了大量的社会服务需求。

如果服务从业者都是从“人的感觉”出发，要达到人们需要的感觉，需要多种服务的相互配合才能够实现。如果反过来思考，达到这样的感觉需求，所需要的一些什么服务，自然就构成了服务从业者发现服务缺失或服务过头的依据。弥补缺失或去除多余，也就成了改进服务，提升服务水平的有效办法。

当服务提供到零感觉的时候，服务的成本最低，任何多余的服务或欠缺的服务都会给服务业经营者带去损失。任何正负感觉刺激，都只有建立在零感觉基础之上，才发挥得出最大的刺激作用，将产品、服务等等推销出去，实现最低成本，最好的收益。

服务业是创造感觉的行业，任何感觉的变化，背后都隐含着“问题”的存在，解决问题才是创造好感觉的前提，但创造好感觉还需要多种服务去配合才能够实现。在感觉的引导下，企业经营者才可以从感觉变化的背后找到隐含的问题，采用相应的现代服务手段，有目的去解决问题，达到提升经营业绩，改进管理水平的目的。科研工作者要懂得，解决问题只是研发设计的前提与基础，“具有好感觉的产品才好卖”，然后才会采用现代服务的体验模式，将人的感觉需求系统、科学地找出来，指导研发，从而进行有目的的研发与创新，才能够大幅度提升研发的效率，减少盲目性。

本书从服务的四大要素分析入手，将有形的三大要素组合起来，向人们展示了“服务机制”的形成过程，也同时造就了服务业发展模式，换句话说，这就是“兼顾效率与计划”的管理模式。尽管这是服务业发展的规律，任何体制下都可以采用，但社会主义在发现“服务对象”方面，具有先天的优势，比依靠企业、资本、市场等去发现潜在的、隐含的服务对象更加有效，更能够集中有限的资源去解决更多的社会问题，这才是体制优越与自信核心的地方。

人们在讲述历史的时候，都喜欢用文明的进步与更替来说明社会制度更替的必然性，本书依然用文明更替来讲述，只不过没有纠结于各种社会制度的比较，更多的是讲述“如何去消除现实中看起来非常复杂的社会问题”。

在新模式下，大量的社会、经济问题变得非常简单起来。比如，产业与城市如何在内涵上互动起来，实际也就解决了困扰人们二十多年的“两化互动”问题，间接地解决了“城市堵车”的城市病问题、人与环境的协调等等问题；服务体系如何去约束人们的行为，自然就为社会诚信建设找到了方向与办法；政府通过现代服务业聚集区，打通了社会智慧进入社会管理的渠道，不仅很好地利用了社会智慧去解决社会的问题，同时也减少了政府接触经济层面的机会，自然也就极大地遏制了腐败产生的基础问题；其他解决的问题还很多，比如扶贫、现代农业等等问题，看起

来非常复杂,但在服务模式下,一切都将变得非常简单起来。

人们评价服务的标准历来都是模糊的,也导致了服务没有边界之说。上升到人的感觉层面,标准自然也就出来了。好就是好,不好就是不好,不好不坏的零感觉也就成了服务最恰当的标准。按照这样的标准,自然就找到了服务缺失,或服务过度等问题,从而达到纠正服务的问题。只有在零感觉的前提下,正负感觉刺激的作用才最大,过多的感觉刺激只会导致人们的感觉麻痹,出现没有感觉的问题,这样就解决了服务没有边界、没有标准之说,同时也告诉人们这样的真理:好话多了,只会引起人们的反感,问题讲得太多了,没有解决问题的办法,一样被历史所唾弃。

服务都是人与人之间展开的经济活动,用钱去购买“看不见、摸不着”的东西,表明这些东西才是人们最关注的,也最愿意付出金钱的地方。同样,这些“看不见、摸不着”的东西也有很大部分是透过物去传递,实现了收入的倍增。工业、农业都是物,透过物也一样会将服务传递出去,如果将服务传递的东西,在工业和农业产品上表现出来,实际也就为工业和农业生产找到了方向,也就将后工业时代的“为什么去制造?制造什么?”的问题揭示出来,自然就解决了产业转型升级的问题。人在满足了生理、物理需要之后,这些东西才是人们购买的理由,生产越多,人们购买的意愿越强,社会经济发展的动力也就越强。按这种逻辑,也就解决了供给侧改革的核心问题,也同时为生产性服务业如何介入生产环节找到了接入口。

人去解决人的问题,必须要符合人的行为与心理特征,服务规律实际就是这些行为、心理活动等的总结。人需要什么条件才能够聚集起来,聚集起来干什么,怎么去干等等,都需要特定的条件与手段,离开这些条件,服务也就无从谈起。

发现问题才是服务发生的起点,企业能够发现的问题,有企业组织服务去弥补,但大量的社会问题,企业也没有解决的能力,就只剩下依靠政府了。这个时候政府如果缺位,社会将会出现大量问题,累积起来,将逐步步入复杂的、很不稳定的社会形态。

场地是人口聚集的基础,如果可以盈利,自然可以发挥资本、市场的决定作用,但大量的场地是没法盈利的,或者体现的利益是社会大众的,这个时候的资本、市场的作用为零。如果大量场地都运用于盈利,将会出现与民争利的格局,这才是引发社会问题的根源,需要引起高度的关注,因为我们的社会都以各种各样的理由将服务场地消灭了,或转去赚钱、盈利了,没法聚集起来转化为社会智慧去解决社会问题。社会缺乏解决自身问题的机制,所有的社会问题就只有政府去承担,好坏都得担着。

关于服务主体问题。讲到社会管理问题,我们都会强调社会管理人才缺乏,才导致当下社会问题突出的情况,但很少有人去探究什么是“社会管理理论”问题,没

有理论,哪来的人才?没有解决社会问题的实践,什么方式能够检验人才?服务业发展模式既解决了理论问题,同时也开启了发现与培养社会管理人才的渠道。

智慧东方的智慧之处在于:从服务业发展规律之中,找到解决社会问题的办法与方式,为东方开启服务经济,创建服务社会开辟出一条现实的路径来。

目 录

Contents

第一章 现代文明的标识 001

- 第一节 现代文明发生的机制 006
- 第二节 服务是什么东西 011
- 第三节 服务的历史追述 018

第二章 服务之门 024

- 第一节 开启服务之门的钥匙 025
- 第二节 如何打开服务之门 042
- 第三节 让服务的天空更广阔 052

第三章 如何构筑服务的家园 061

- 第一节 财富之门 063
- 第二节 社会创造是怎么一回事 068
- 第三节 构建财富的渠道 074
- 第四节 感觉理论与启示 080

第四章 智慧之门 086

- 第一节 服务机制的启示 090
- 第二节 怎么铸就服务机制 095
- 第三节 特殊的服务机制 106
- 第四节 细分服务，为企业找到提升服务的途径 115
- 第五节 细分服务，为城市找到服务公众的方法 123
- 第六节 细分服务，重振社会诚信 133

第五章 智慧之眼 139

- 第一节 麻将“不麻”的原理 144
- 第二节 关联服务，为你长上智慧之眼 149
- 第三节 集成思维添力量 155

第六章 企业智慧 161

- 第一节 感觉共鸣 163
- 第二节 捕捉感觉 172
- 第三节 溯本求源，天地自开 186
- 第四节 抱团取暖，共同进步 194
- 第五节 企业之上的智慧 205

第一章 现代文明的标识

在一个偏远山村，风光旖旎，气候宜人，空气清新，民风淳朴。千百年来，人们过着日出而作、日落而息的生活，整个山村安静、祥和，给现在的人们以无限憧憬！

这样的生活，算不算现代文明？

繁华都市，人们在享受着地铁、高铁、飞机等种种便捷的同时，不得不忍受就业、物价、教育、医疗、工作、空气等等压力；人们必须每天在家与工作地之间穿梭，忍受着堵车的痛苦。一天又一天，一年又一年，总是期望某一天，能够结束这种状况，过上好日子，但这一天似乎很遥远，也没有一个确信的期限。

这样的生活又算不算现代文明呢？

解答这样的问题，如果单纯用某方面来说，环境优美、气候宜人、交通便捷、人与人之间关系复杂等等，都很难说服别人，自然取得的效果都较差，如何完整去解答，获得满意的效果，该是什么样的答案呢？

从自然环境中的采集食物来维持生存，到依靠耕种来获取食物方式的变化，使人们的生活发生了巨大改善，食物不再短缺并有了富余，足以支持人们其他的活动，如建筑、艺术、宗教等活动。从这点上看，生产方式的进步，才是文明进步的决定性因素，但人们在描述文明的时候，又总是以建筑、艺术、宗教等来形容，好像只有这些东西，才能够代表文明的内容。如果我们这样来看，生产方式决定文明的阶段，精神层面的东西才构成文明的内容，这就很好地将文明的阶段性和阶段中间的具体东西结合起来了。好比一个人，处于大学阶段，专业才是学习的内容，衣服、着装、行为、谈恋爱等等，才构成生活的内容，但大学阶段的精神怎么样，则多以正在形成一言代之，没有实质性的内容，也没法用比较规范的语言去描述。

农耕文明、工业文明都是生产方式的表述，精神层面的表述又是什么呢？

除了建筑、艺术、宗教等外，还增加了机械化、高楼大厦、先进交通工具、高科技等。这些描述，既有生产方式的，也有生活方式的，但没有精神层面的描述，比如思想境界、思维方式、行为准则、法律意识等，这些东西很难用语言去描述，也没有一个标准。比如思想境界问题，什么样的思想境界才算高？说不清楚，没法用语言去描述，也描述不清楚。正常人是一个什么样的思维？什么样的法律意识才算淡薄？等等。

但文明依然有一定规则，比如约定俗成的传统社会道德，通过一定群体规模传播的宗教思想，社会道德上升而来的法律等，都在多方面调节人们的行为与做事的规则，但谁也说不清楚是怎么一回事。

人们在宗教上找到“上天如何爱你们，我们应该如何互爱，如何去遵从上天的意志行事”的解答，或者说为共同的理想而奋斗，但相互之间应该如何配合呢？配合的标准又是什么呢？再不济就强调“自我牺牲”精神，强调付出，没有补偿，这种没有平衡的付出，自然也就长久不了。所以，构成现代文明的内容，光有含糊的东西是远远不够的，还需要找到精神财富生产的源头，将社会诚信、价值观、修养、制度约束、人与人之间的关系等用一定的标准生产出来，通过实践的检验，消费掉大部分的，舍去部分不好的，保留部分好的传承下去，积累起来，才构成现代文明的标识。

现代文明的标识积累越多，社会文明程度越高，现代文明就展示得越充分。

归结起来就是在满足物质需求的同时，精神财富也要得到同步的满足，如果失去平衡，再富有，也仅仅是个“土豪”而已。精神财富来源于什么？有什么样的标准？在本书后面章节中表述。

精神财富来源于什么？

人类财富=物质财富+精神财富=由“农业+工业+服务业”生产出来

“农业+工业”生产=物质财富

服务业生产=精神财富

尽管农业、工业的过程伴随着大量精神财富的产生，但服务业依然是生产精神财富的主要来源。

现代文明是一种现代服务业充分发展的文明，人们从农业、工业、服务业中得到好的工作、好的收入，同时，也从物质财富、精神财富中得到满足，两者不可偏废。文明递进的历史过程中，物质财富在先，精神财富在后，但补足精神财富，才是消除社会痛点的最好解决办法。