

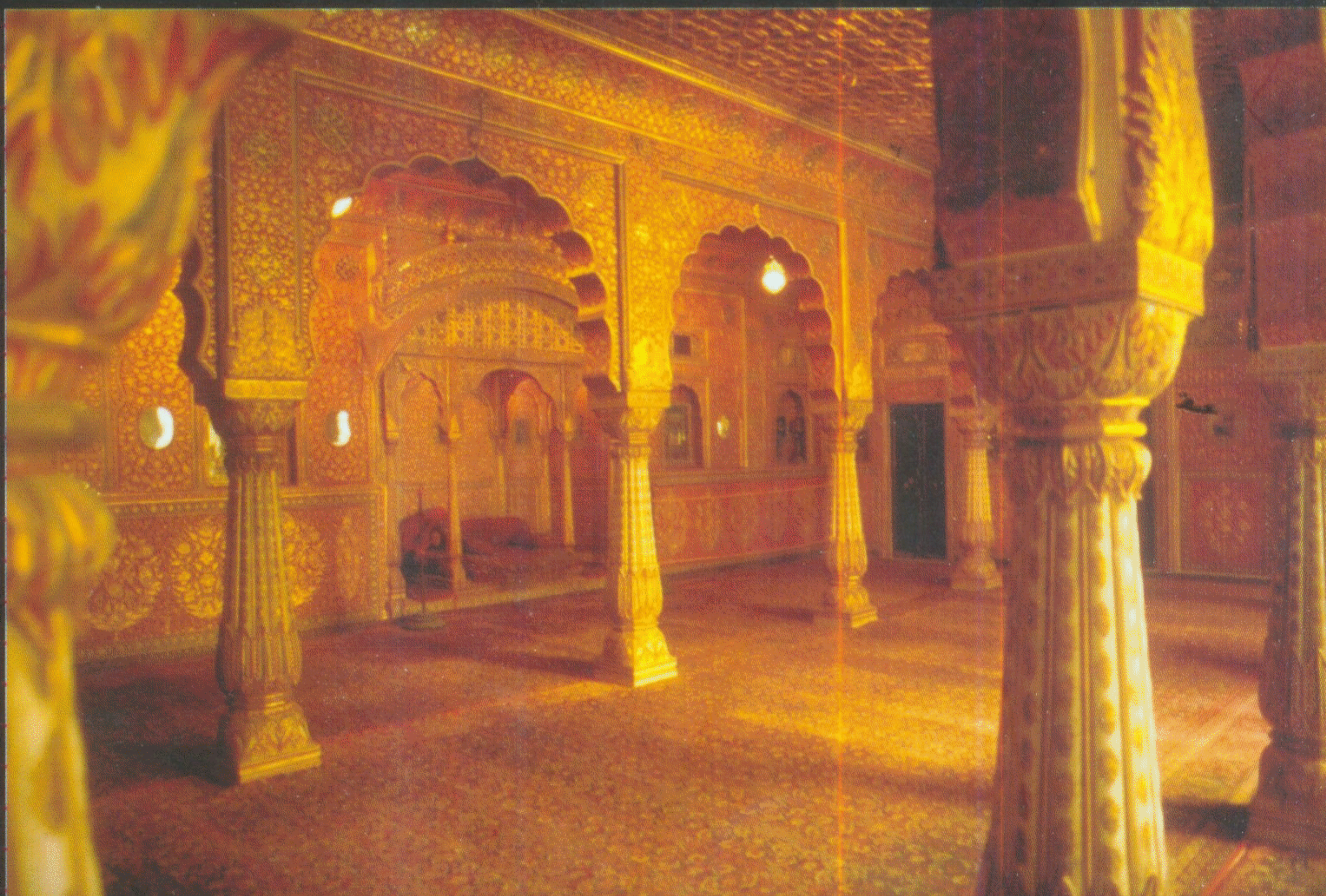
管理教材
译丛

服务管理

运作、战略与信息技术

Service Management
Operations, Strategy and Information Technology

(原书第3版)
(3rd Edition)



詹姆斯·A·菲茨西蒙斯 (James A. Fitzsimmons)
(美) 得克萨斯大学 著
莫娜·J·菲茨西蒙斯 (Mona J. Fitzsimmons)

张金成 范秀成 译



机械工业出版社
China Machine Press

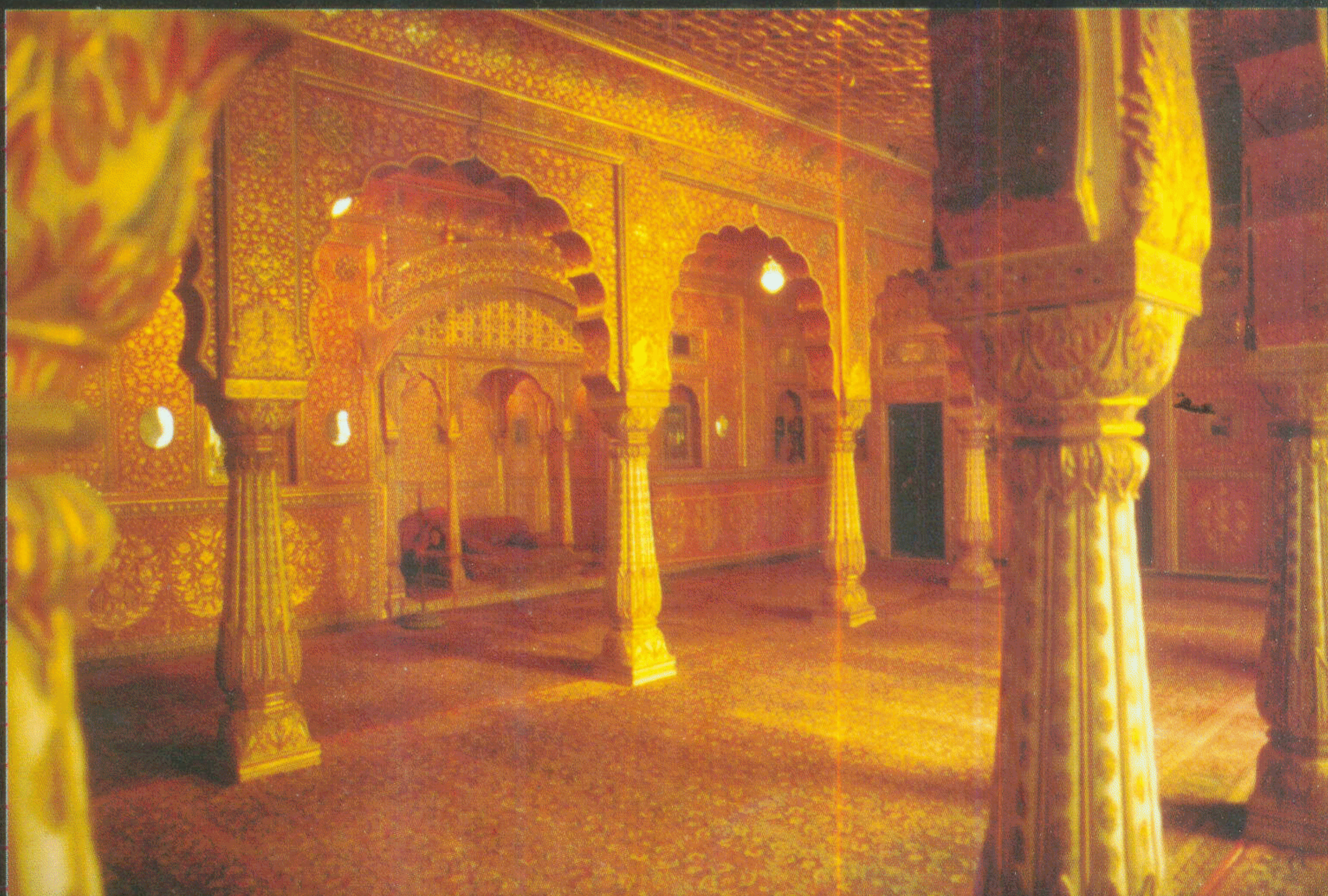
管理教材
译丛

服务管理

运作、战略与信息技术

Service Management
Operations, Strategy and Information Technology

(原书第3版)
(3rd Edition)



詹姆斯·A·菲茨西蒙斯 (James A. Fitzsimmons)
(美) 得克萨斯大学 著
莫娜·J·菲茨西蒙斯 (Mona J. Fitzsimmons)

张金成 范秀成 译



机械工业出版社
China Machine Press

管理教材
译丛

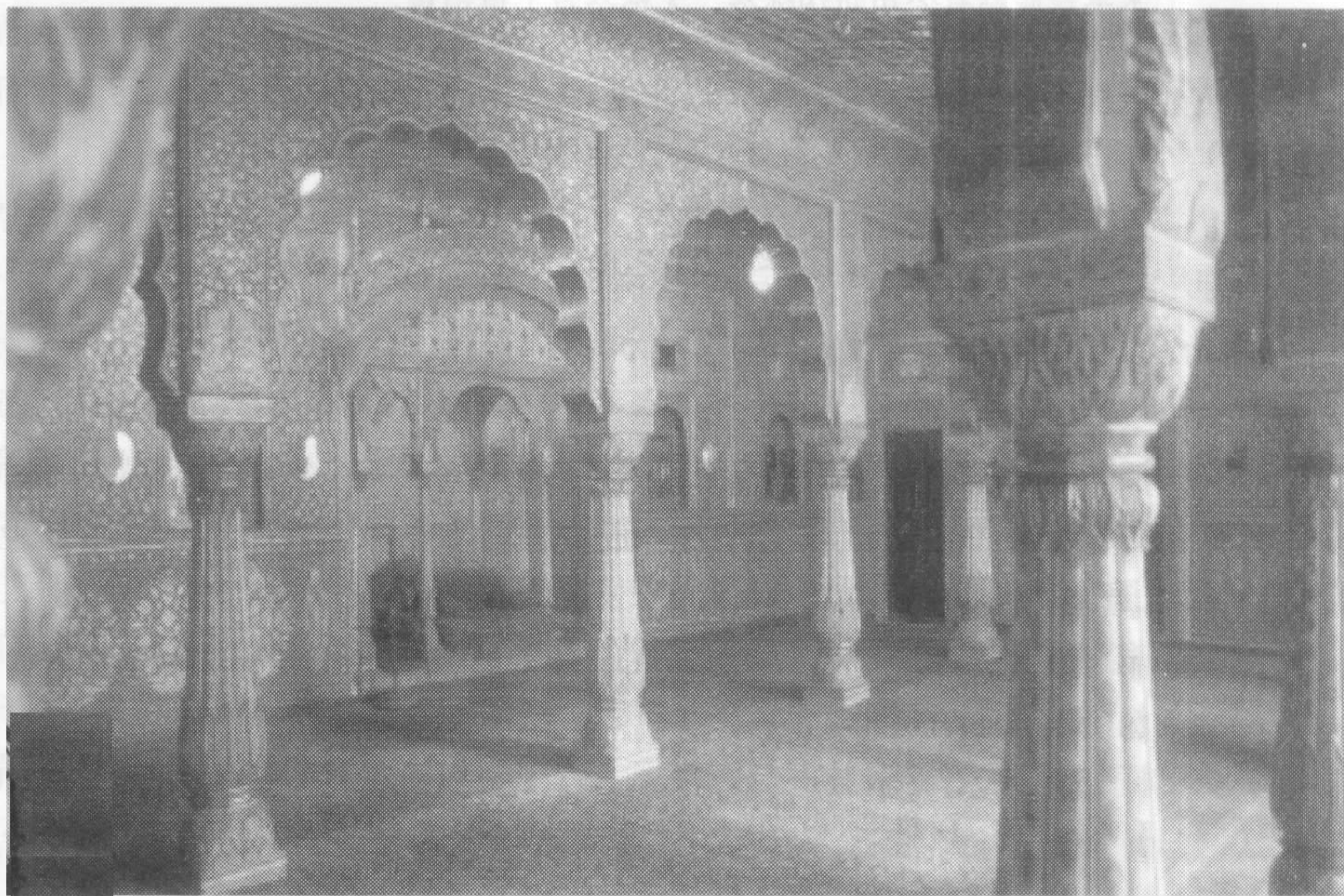
4913./39-2

服务管理 运作、战略与信息技术

Service Management
Operations, Strategy and Information Technology

(原书第3版)

(3rd Edition)



詹姆斯·A·菲茨西蒙斯 (James A. Fitzsimmons)
(美) 得克萨斯大学 著
莫娜·J·菲茨西蒙斯 (Mona J. Fitzsimmons)

张金成 范秀成 译



机械工业出版社
China Machine Press

本书系美国管理教材的经典之作，内容广博，剖析入微，在国外享有盛誉。本书从服务的内涵和竞争战略、服务企业的构建、服务运营管理和迈向世界级的服务等四个方面宣告了作为服务管理研究前沿的体验经济时代的到来。本书注重理论与实际的结合，配有大量的案例和习题，以加深读者对知识的把握。本书适于做工商管理专业的研究生、本科生教材，对从事服务管理工作的企业管理层和服务管理研究人员也有很重要的参考价值。

James A Fitzsimmons, Mona J Fitzsimmons: Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology, 3th edition.

Copyright © 2001 by the McGraw-Hill Company, Inc.

Original language published by the McGraw-Hill Company, Inc. All rights reserved. No part of this publication may be reproduced or distributed in any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher.

Simplified Chinese translation edition jointly published by McGraw-Hill Education (Asia) Co. and China Machine Press.

本书中文简体字翻译版由机械工业出版社和美国麦格劳-希尔教育（亚洲）出版公司合作出版。未经出版者预先书面许可，不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

本书封底贴有公司防伪标签，无标签者不得销售。

版权所有，侵权必究。

本书版权登记号：图字：01-2002-0381

图书在版编目（CIP）数据

服务管理：运作、战略与信息技术（原书第3版） /（美）菲茨西蒙斯（Fitzsimmons, J.A.），（美）菲茨西蒙斯（Fitzsimmons, M.J.）著；张金成，范秀成译. 第3版. - 北京：机械工业出版社，2003.2
（管理教材译丛）

书名原文：Service Management: Operations, Strategy and Information Technology

ISBN 7-111-11620-8

I. 服… II. ①菲… ②菲… ③张… ④范… III. 服务业－企业管理 IV. F719

中国版本图书馆CIP数据核字（2003）第010554号

机械工业出版社（北京市西城区百万庄大街22号 邮政编码 100037）

责任编辑：程天祥 版式设计：赵俊斌

北京忠信诚胶印厂印刷·新华书店北京发行所发行

2003年4月第1版第1次印刷

889mm×1194mm 1/16·34印张

定 价：58.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社发行部调换

译者序

随着经济的发展，社会生产将从第一产业逐渐向第二产业以及第三产业转移，这就是早年的培地克拉克原理。当今，服务业的产值和就业人数已经成为衡量一个国家经济发展水平的重要指标。一个国家如果其服务业占总就业的比例和占国民经济的比重不超过50%的话，它就很难进入经济发达国家之行列。近年来，发达国家这两个比例均在60%以上，高者近80%。此外，服务在制造业和在国际贸易中的成份也有明显提高。

经济发展阶段的交替出现实际是技术衍生与繁殖的结果。计算机与信息技术的广泛应用和发展正在把世界推进大规模服务革命的边缘。社会的进一步发展不仅需要更高新技术的支持，也需要有更新的管理理论和方法的指导。

国外对服务管理的集中研究大体始于20世纪70年代。究其动因，除社会经济技术的作用之外，另有两个至关重要的因素：一是许多发达国家先后放松了对服务业的管制，从而导致服务业竞争的空前激化；二是基于制造业的传统管理理论和方法已不足以解决服务业的问题。在这种背景下，欧美一些来自于市场营销、生产运营和人力资源管理等不同学科的学者，从不同角度致力于服务管理的理论和方法的研究、开发与整合，至今已初步形成服务管理这门新兴的学科。

早在1993年，世界著名管理学者彼得·杜拉克（Peter F. Drucker）在其所著《巨变时代的管理》中曾预言：“中国大陆可能是第一个透过服务而不是货物贸易实现与世界经济一体化的国家”，“对外国人来说，在迅速发展的中国大陆，最大的市场机会是服务业，而不是制造业”。“九五”期间，我国服务业在国民经济中的地位逐渐提高，服务业对经济增长的贡献率达40%，呈现与工业并驾齐驱之态势。据国家计委发展规划司的预计，“十五”期间，我国服务业占GDP的比重和占总就业人数的比例将分别达36%和33%。《中华人民共和国2001年国民经济和社会发展统计公报》显示，北京、上海、天津和重庆四大直辖市第三产业的比重已分别达58.9%、50.69%、46.9%和41.8%。不仅如此，我国工业企业也已开始把服务作为获取竞争优势的手段。然而，诚而言之，与发达国家相比，我国企业目前的服务管理水平还有较大差距，我国对服务管理的理论和方法的研究也比较滞后，因此，国外先进的服务管理经验和理论方法研究成果对我们有着重要的学习和借鉴意义。

2000年3月机械工业出版社出版了我们曾译的《服务管理：运营、战略和信息技术》这本由美国得克萨斯大学奥斯汀分校的詹姆斯·A·菲茨西蒙斯教授与其夫人合著的世界著名的服务管理教材。这本书销量已超万册，在中国读者中引起了很好的反响：它不仅已被许多学校采用为研究生和本科生的教材或重要的教学参考书，而且已成为许多从事服务管理工作的企业管理人员和服务管理研究人员的重要参考书，同时也受到许多管理咨询公司的关注。身为服务运营研究领域的开拓者，菲茨西蒙斯教授夫妇孜孜不倦，对自己的研究成果不断完善和更新。2002年在美国再版的这本教材，作者不仅对全书做了局部的调整与修改，而且增加了“互联网服务”和“服务供应链管理”两章崭新的内容。

本书的特点是突出了服务运营、信息技术在服务业中的应用以及全球化服务战略。我们将最新版本的这本书再次翻译给读者，希望本书能在我国的服务管理教学和研究中以及在服务业管理实践中发挥更大更深远的影响和作用。

本次新版本的翻译工作是由张金成教授主持完成的。陶峻、武永红完成了新增两章的初译，范秀成、李明、姚卫山、高琳、崔晨、刘毅、吴文智、肖静、张金成、韩连胜、王纲夫、魏洪君、何伟、陈雅歆、李鲲鹏、任燕飞等

IV

翻译完成了其余各章的初译，张金成、陶峻和武永红对全书初稿进行了校对和修改，最后由张金成统稿、定稿。此外，葛晶、张永旺、王春藕、吴庆涛、卞晓清和李江等对翻译工作也提供了帮助。

翻译不妥之处，敬请读者批评指正。

张金成，范秀成

前言

服务渗透在人们生活中的方方面面，如餐饮服务、交通服务和急救服务。我们自己的福利和整个经济的福利都是建立在服务基础上的。制造和农业活动是必不可少的，但是我们消费的食物和产品总是有限的；然而，人们对体验性的服务的欲望是无限的。

服务运营管理已发展成为一门涵盖所有服务行业的学科。例如，在本书作者的推动下，决策科学研究院（DSD）在1987年的波士顿会议上明确了服务运营管理的学术地位和独特思路；1989年，《服务业管理国际学报》创刊；1990年，首届服务管理国际学术会议在法国召开，吸引了来自运营管理、市场营销、组织行为等学科的众多学者。这次会议明确了服务管理的多学科交叉的性质；为了突出服务的整合性，将“运营”两字去掉。在1996年DSI奥兰多会议之后，为了向对服务管理感兴趣的教师和学生提供支持，又建立了互联网网站（<http://soma.byu.edu>）。

第2版新增加了有关项目管理和库存管理方面的两章内容，以便使该书适用于运营管理基础课的教学。从服务经济中未来的就业机会看，现在所有的工商管理类学生都应学习运营管理。

第3版明确了服务管理研究的新前沿的出现，即体验的时代。我们在第1章中考察了令人激动的新的体验经济。我们还注意到，新的工作主要由服务业提供，其中包括许多由高技术企业提供的高薪职位。不仅如此，服务业还为商科学生提供了创业机会。

在这一版中，我们继续强调了贯穿本书的三个主题。首先，本书致力于以开放系统的观点考察服务运营管理，这意味着顾客要参与服务传递过程。其次，对服务企业来说，“过程就是产品”，因此，不能将营销和战略问题与运营割裂，不能忽视与顾客接触有关的行为问题。最后，我们认为信息技术（IT）不再仅仅是持续改进服务质量和提高服务生产力的推动力。本书包括了新的一章，互联网服务，以讨论电子商务这一新现象。互联网代表着一种新的服务传输方式，它以全球的观点来重新定义竞争市场。

此版继续介绍并强调服务管理的重要性，其主要特色有：

- 可读性强。书中引用了大量的实例，来自作者的研究和咨询经验。
- 全书自始至终贯穿了通过服务管理赢得竞争优势这一主线，并且为每一个管理主题提供了研究焦点。
- 将营销、运营和人的行为作为有效服务管理的核心。
- 按照通常的观点，可以不必考虑经营环境而将制造业的管理原理直接应用于服务企业。为了澄清这种错误认识，本书特别突出了服务在社会中的作用和服务传递系统的特征。
- 为了阐明信息在服务管理中的战略地位，书中包括了收益管理、数据开发分析和计算机仿真的信息技术。
- 本书重点讨论了持续改进质量和提高生产力在全球化环境中竞争的必要性。
- 为激发读者的兴趣，每章开篇均介绍一个著名公司的例子，以便说明拟讨论主题的战略意义。
- 每一章都设有概要、小结、关键术语和定义、服务标杆、讨论题，在适当的章节列出了实例和练习题，并给出一个或多个案例。

此版还包括以下特点，每章包括：

- 学习目标。帮助学生把握各章要介绍的主要问题。
- 服务标杆。介绍了服务业杰出企业的经典案例。

VI

- 关键术语及其定义。在章末列出，方便学生查阅和记忆。
- 解题步骤。在练习题前列出，详细说明定量解题的步骤。

我们非常荣幸地同几位正直、机智、富有远见的同事审阅本书初稿。他们的详细评论、见解和建议在本书很多地方都得以体现。特别感谢审阅第1版的同行：加利福尼亚州立大学洛杉矶分校的Mohammad Ala、弗吉尼亚理工学院和州立大学的Joanna R. Baker、Bentley学院的Mark Davis、罗得岛大学的Maling Ebrahimpour、印第安纳大学的Michael Gleeson、加利福尼亚州立理工大学San Luis Obispo分校的Ray Haynes、明尼苏达大学的Art Hill、康奈尔大学的Sheryl Kimes、新墨西哥大学的Richard Reid。

第2版从下述审阅者颇具建设性的评论中受益匪浅，他们是：纽约大学的Kimberly Bates、加利福尼亚州立大学北岭分校的Avi Dechter、东卡罗莱那大学的Scott Dellana、康奈尔大学的Sherryl Kimes、范德比尔德大学的Larry J. LeBlanc、丹佛城市州立学院的Robert Lucas、阿克隆大学的Barbara Osyk、佛罗里达州立大学的Michael Showalter。

以下审阅者将他们的经验和智慧贡献给本书的第3版：乔治梅森大学的Sidhartha Das、加利福尼亚州立大学北岭分校的Avi Dechter、俄亥俄迈阿密大学Byron Finch、丹佛城市州立大学的Edward M. Hufft、加利福尼亚州立大学北岭分校的Ken Klassen、新墨西哥大学的Richard Reid、加利福尼亚州立大学圣马可斯分校的Ishpal Rekki、南佛罗里达大学的Ronald Satterfield。

我们在此感谢得克萨斯大学奥斯汀分校的博士生吴方（Fang Wu）协助作者开发了练习题并为第2版制作了PowerPoint授课文稿。尤其要感谢ProModel公司的Rob Bateman提供了立得比萨饼案例并帮助设计此版的服务模型软件。捐赠本书作者之一的William H. Seay慷慨提供了个人电脑、打印机和软件，使得本书的写作成为一个愉快的经历。我们也要感谢Margaret Seay女士对我们慷慨的支持。

我们特别要感谢那些曾给予我们鼓励并容忍我们在写作过程中与之中断社会联系的所有朋友。特别感谢Richard Reid和Janice Reid。多年来与他们进行过多次活跃的有启发性的交谈和活动。感谢他们允许我们使用其山区别墅。本书的第1版是在他们位于新墨西哥州Jemez山幽静的别墅中完成的。在那里，我们得到了灵感。

詹姆斯·A·菲茨西蒙斯

莫娜·J·菲茨西蒙斯

作者简介

詹姆斯·A·菲茨西蒙斯（James A. Fitzsimmons）先后获得密执安大学工业工程理学学士学位，西密执安大学工商管理硕士（MBA）学位，加利福尼亚大学洛杉矶分校博士学位。他曾于1983年以救护车设点为主题的论文获得运营管理领域的最佳论文奖——Stan Hardy奖。由他设计的名为CALL的计算机软件被全球各大城市广泛应用于规划急救系统。咨询对象包括：兰德公司、美国空军、洛杉矶市、丹佛市、奥斯汀市、墨尔本市、奥克兰市、得克萨斯州、通用汽车公司、La Quinta汽车旅馆、灰狗长途汽车公司、麦当劳等。教学经历包括：加利福尼亚大学洛杉矶分校、加利福尼亚州立大学北岭分校、新墨西哥大学、波士顿大学海外研究生项目、加利福尼亚州立理工大学San Luis Obispo分校、赫尔辛基经济管理学院。他曾获得密执安州的专业工程师资格认证，作为工业工程师任职于康宁玻璃公司和休斯飞机公司。他还作为军官在美国空军中负责过基地建筑项目。他在得克萨斯大学管理系担任博士研究生导师长达8年，先后6次获得教学优秀奖。他和莫娜·菲茨西蒙斯一起编写的《新服务开发：建立可存储的经验》在2000年由Sage出版社出版。目前，他担任《生产与运作管理》中服务运营领域的编辑和《服务研究评论》编辑评审委员之一。

莫娜·J·菲茨西蒙斯毕业于密执安大学，获新闻学本科学位，辅修化学和心理学。她的研究生专业是地理，曾在一些公立和私立学校及大学任教。为不列颠大百科教育公司和许多专业杂志及机构撰写过文章和做过编辑工作。她和詹姆斯·A·菲茨西蒙斯一起编写的《新服务开发：建立可存储的经验》在2000年由Sage出版社出版。她曾参与红十字会水生动物及野生动物保护项目工作。她还对环保、医疗系统中的病人和医生的责任具有特别的兴趣。

全书概览

第一部分首先讨论了服务在经济中的作用，从经济活动的角度考察了从农业到工业化社会再到服务经济的社会发展演变过程；还介绍了新兴的体验经济的概念。然后，考察了服务运营的独特特征，正是这些特征形成了服务的开发系统的观点。通过比较顾客感知和顾客期望，可以看到提供高质量的服务所面临的挑战。这一部分概括了战略服务概念，随后讨论了成本领先、差别化和集中这三种一般性的服务竞争战略。信息的竞争作用在虚拟价值链的概念中得到了体现。

通过构建服务企业支持竞争战略是第二部分的主题。通过使用被称为蓝图的流程图概念，可以对服务传递系统进行设计。服务蓝图明确区分了与顾客接触的前台作业和幕后的后台作业。然后，从顾客参与和运营效率的角度，分析了设施设计和布局问题。利用分析模型，要以确定服务设施的定位问题。服务接触描述了在服务组织中服务提供者与顾客之间的交互作用。最后，新增了一章互联网服务，讨论了新兴虚拟服务接触领域。

日常运营管理是第三部分的主题。对服务运营管理的讨论从对服务需求的预测开始。这部分还从心理学的角度分析了排队问题。接着介绍了使用排队模型的能力规划。由于服务的性质对协调生产能力和需求带来的挑战，我们讨论了相应的战略，包括收益管理的概念。接着说明了辅助物品的管理。新增了一章服务供应链管理，包括服务的B-to-B购买的问题。微软的Project软件是服务项目管理这一章的基础。并使用微软Excel Solver软件说明了线性规划模型的应用。

第四部分阐述了实现世界级服务的战略。从服务企业竞争力阶段的角度，分析了持续的质量和生产力改进的概念。最后，利用全球化服务战略探讨了服务企业的增长和扩张。

第一部分

服务与经济



第1章将阐述服务在国民经济和世界商务中的核心作用。如果没有以交通运输等形式提供的基础服务和以教育、医疗等形式存在的政府服务，任何一个经济都无法运转。随着经济的发展，服务的作用与日俱增，大多数人将从事服务活动。

因此，第2章将讨论服务运营的性质和独特的特征。服务运营最重要的特征也许是顾客参与到服务传递系统中去。对于服务提供者来说，着眼于顾客并满足他们的需求常常是重要的日常活动。

服务质量是由顾客对服务的预期和感知之间的差距来衡量的，这是第3章的主题。我们从服务质量的测量、服务设计、服务过程控制和服务补救等几个方面，对服务质量这一重要议题进行了详细讨论。

有效的竞争战略对于服务企业是特别重要的，因为它们在准入限制相对较低的环境中竞争。这导致了服务企业总要面对新的竞争对手。在第4章中，首先介绍了战略性服务的概念；然后论述了三种通用竞争战略，即成本领先、差别化和集中战略；最后，本章总结了信息是服务的竞争核心。

第 1 章

服务在经济中的作用

学习目标

通过本章学习，应该能够：

1. 概括出服务在经济中的核心作用。
2. 描述从农业社会到服务社会的经济演进。
3. 概括前工业化社会、工业化社会、后工业化社会的特征。
4. 描述新体验经济的特征。
5. 从创新、社会趋势和管理者面临的挑战等方面来概括服务管理者的作用。

服务在任何社会中都处于经济活动的中心。在一本关于服务在社会发展中的作用的书中，多罗西·里德尔建立了如图1-1所示的经济模型。这个模型显示了三大经济产业间的关系：采掘业（农矿业）、制造业及服务业。服务业又可细分为五个部分，每部分的活动最终都影响消费者。五个部分的服务业的例子有：

商业服务：咨询，金融，银行；

贸易服务：零售，维修，保养；

基础性服务：通讯，运输；

社会/个人服务：餐饮，保健；

公共服务：教育，政府。

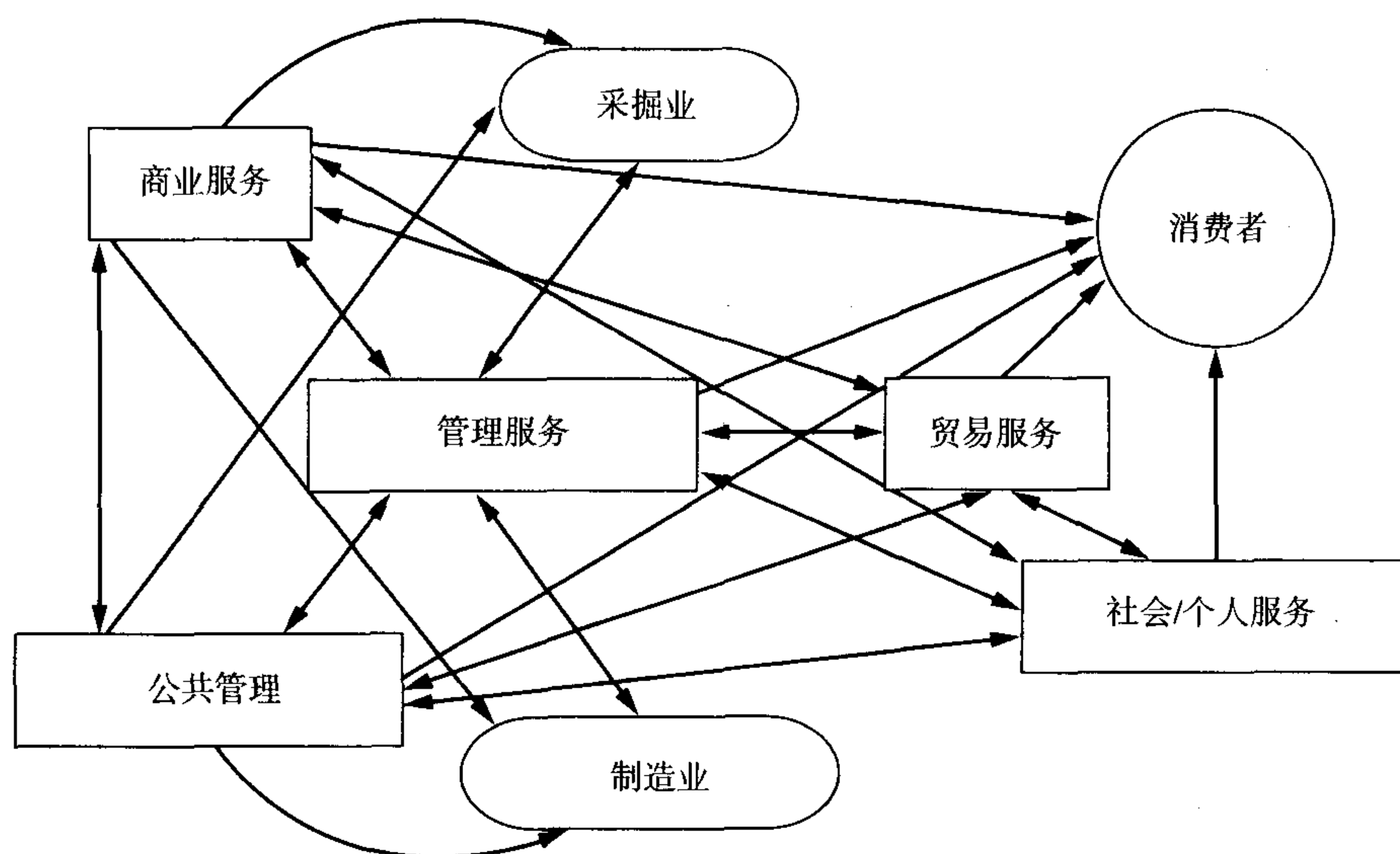


图1-1 交互经济模型

资料来源：After Dorothy I.Riddle, *Service-Led Growth*, Praeger, New York, 1986, p.27.

诸如通讯、运输等基础服务是联结所有经济部门包括最终消费者的纽带。在一个复杂经济中，基础服务和贸易服务是联系采掘业和制造业的媒介，也是通向最终消费者的分销渠道。基础服务是经济工业化的前提，因此，社会发展离不开服务业。

在工业化经济中，专业公司能够向制造企业提供比其自身所能提供的、更为经济有效的商业服务。因此，服务企业向制造业提供越来越多的广告、咨询、融资、测试和其他商业职能。

除去那些每个家庭可以自给自足的基本生存需要外，服务是经济社会中提高生活质量的不可或缺的因素。例如，我们不能忽视银行在资金划转方面的服务以及运输业将食品运送到不能生产的地区。而且，各种各样的社会及个人服务已经把原来的家庭职能推向了社会经济领域，诸如餐饮、住宿、清洁、看护儿童等。

公共管理在为投资和经济增长提供稳定环境方面起到关键作用。像公共教育、保健、道路维护、饮水安全、空气净化和公共安全等各项服务措施是任何一个国家和社会繁荣、人民生活富裕的必要条件。

因此，认识到服务不是可有可无、而是一个社会重要组成部分是非常迫切的。它是经济健康发展的关键，是经济发展的核心。服务不仅使制造业和采掘业的商品生产活动更加便利，而且也使之成为可能。服务业是当今世界经济一体化的重要推动力。

1.1 本章概要

本章首先讨论经济发展进程，发现服务业的就业在现代工业化社会中占主导地位。这代表了经济由前工业化到工业化直至后工业化社会的必然的发展过程。社会经济活动决定了社会中人们的生活方式以及生活水准。服务业的性质可以通过就业机会、对稳定经济的贡献及经济发展领先指标的来源等几方面得到反映。最后，本章从创新、基于人口统计趋势的新服务机会以及在逐渐扩展的服务经济中管理者面临的挑战等几方面阐述了服务管理者的作用。我们先从服务的界定开始。

1.2 服务的定义

我们可以找到许多关于服务的定义，它们都包含一个共同的方面，就是强调服务的无形性以及生产和消费的同时进行。以下列举了几个服务定义的例子：

服务是行动、流程和绩效 [Valarie A. Zeithaml and Mary Jo Bitner, 服务营销, 麦格劳-希尔公司 (McGraw-Hill), 纽约, 1996年, 第5页]。

服务是具有或多或少无形性特征的一项活动或一系列活动，它通常但并非一定是发生在顾客和服务雇员和/或物质资源或商品和/或服务供应商系统之间的交互活动，它为顾客提出的问题提供解决方案 (Christian Gronroos, 服务管理和营销, Lexington Books, Lexington, Mass., 1990, 第27页)。

许多专家认为，服务部门包括所有的产出不是实物产品或建筑的经济活动，它通常在生产的同时进行消费，并且以某种形式提供附加价值（例如便利性、娱乐性、时效性、舒适或健康），它特别强调与顾客相关的无形性 (James Brian Quinn, Jordan J. Baruch, and Penny Cushman Paquette, 科学的美国人, 第257卷, 2号, 1987年12月, 第50页)。

对于商品和服务的精确定义必须根据它们的特征来区别它们。商品是有形的实物对象或产品，它能够创造和传递；它是一种超越时间的存在，因此能够在以后制造和使用。服务具有无形性和易逝性。它是一种其形成和使用同时或者几乎同时发生的事件或流程。妇科不能在产出以后保留实际的服务，但是服务的结果是可以保持的 (Earl Sasser, R. Paul Olsen, and D. Daryl Wyckoff, 服务运营管理, Allyn and

Bacon, Boston, 1978年, 第8页)。
服务是一种顾客作为共同生产者的、随时间消逝的、无形的经历 (James Fitzsimmons)。

1.3 经济演进

20世纪初, 在美国10个劳动者中只有3个从事服务业, 其他的人都活跃于农业和工业。到20世纪50年代, 服务业的就业人数达到总就业人数的50%。今天, 服务业的就业人数占到就业大军的8/10。在过去的90年中, 我们目睹了一个由制造业主导到服务业主导的社会发展进程。

经济学家在研究经济增长时对此并不感到惊奇。科林·克拉克说, 在一个国家工业化的过程中, 就业从一个部门转到另一个领域是不可避免的。[⊖] 随着某一产业生产能力的增加, 劳动力自然就会流向另一个领域。这就是著名的克拉克-费希尔假说, 它通过大多数劳动力的活动来区分经济类型。

表1-1描述了经济活动的五个阶段。包括克拉克在内的许多经济学家将他们的分析局限于三个阶段, 其中第三个阶段就是指服务业。我们按照Nelson N. Foote和Paul K. Hatt的理论, 将服务划分为三种类型。[⊙]

今天, 许多国家仍处于发展的最初阶段。这些国家的经济发展主要依靠对自然资源的开发利用, 产量低, 收入受制于糖、铜等商品价格的浮动。在非洲的大部分地区和亚洲一部分地区, 超过70%的劳动大军从事采掘业经济活动。

表1-1 经济活动的阶段

第一 (采掘)	第四 (贸易和商业服务)
农业	运输
矿业	零售
渔业	通信
林业	金融和保险
	房地产
	政府
第二 (产品生产)	第五 (提高和扩展人的能力)
制造业	健康
加工业	教育
	研究
	娱乐
	艺术
第三 (家政服务)	
餐馆和旅馆	
理发和美容店	
洗衣和干洗	
维修	

基于其国民的工作活动, 把许多所谓的发达工业国家称为服务经济可能更为贴切。表1-2为部分工业化国家按服务业从业人口比例的排序。这个表中有一些值得注意的地方, 如加拿大和澳大利亚这些以矿业闻名的国家, 在图中位置排列很靠前; 而中国的经济变得更加成熟。由此可得出一些推论: 全球经济并未按人们预期的方向发展, 成功的工业化经济不但建立在制造业基础上, 而且建立在强大的服务业基础上, 服务业的竞

⊖ Colin Clark, *The Conditions of Economic Progress*, 3d ed., The Macmillan Co., London, 1957.
⊙ N. N. Foote and P.K. Hatt, "Social Mobility and Economic Advancement," *American Economic Review*, May 1953, pp. 364-378.

争具有全球化趋势。事实上，目前日本拥有许多世界上最大的商业银行。但是，服务业仍因许多国家为保护国内公司人为设置的障碍而面临巨大挑战。举例来说，在印度和墨西哥，外国公司推销保险是被禁止的。

表1-2 部分工业化国家服务业就业比例（%，1980~1993）

国 家	1980	1987	1993	1999
美国	67.1	71.0	74.3	80.4
加拿大	67.2	70.8	74.8	73.9
日本	54.5	58.1	59.9	72.4
法国	56.9	63.6	66.4	70.8
以色列	63.3	66.0	68.0	70.7
意大利	48.7	57.7	60.2	61.1
中国	13.1	17.8	21.2	26.4

资料来源：1999 Statistical Yearbook, Department of International Economic and Social Affairs Statistical Office, United Nations, New York, 1999.

正如图1-2显示的，在美国，服务部门从业人员现占总就业人数的比例超过80%，这种趋势开始于一个多世纪以前。因此，从就业人数的角度看，美国已不应再划为工业国，而应是一个后工业社会，或称服务社会。

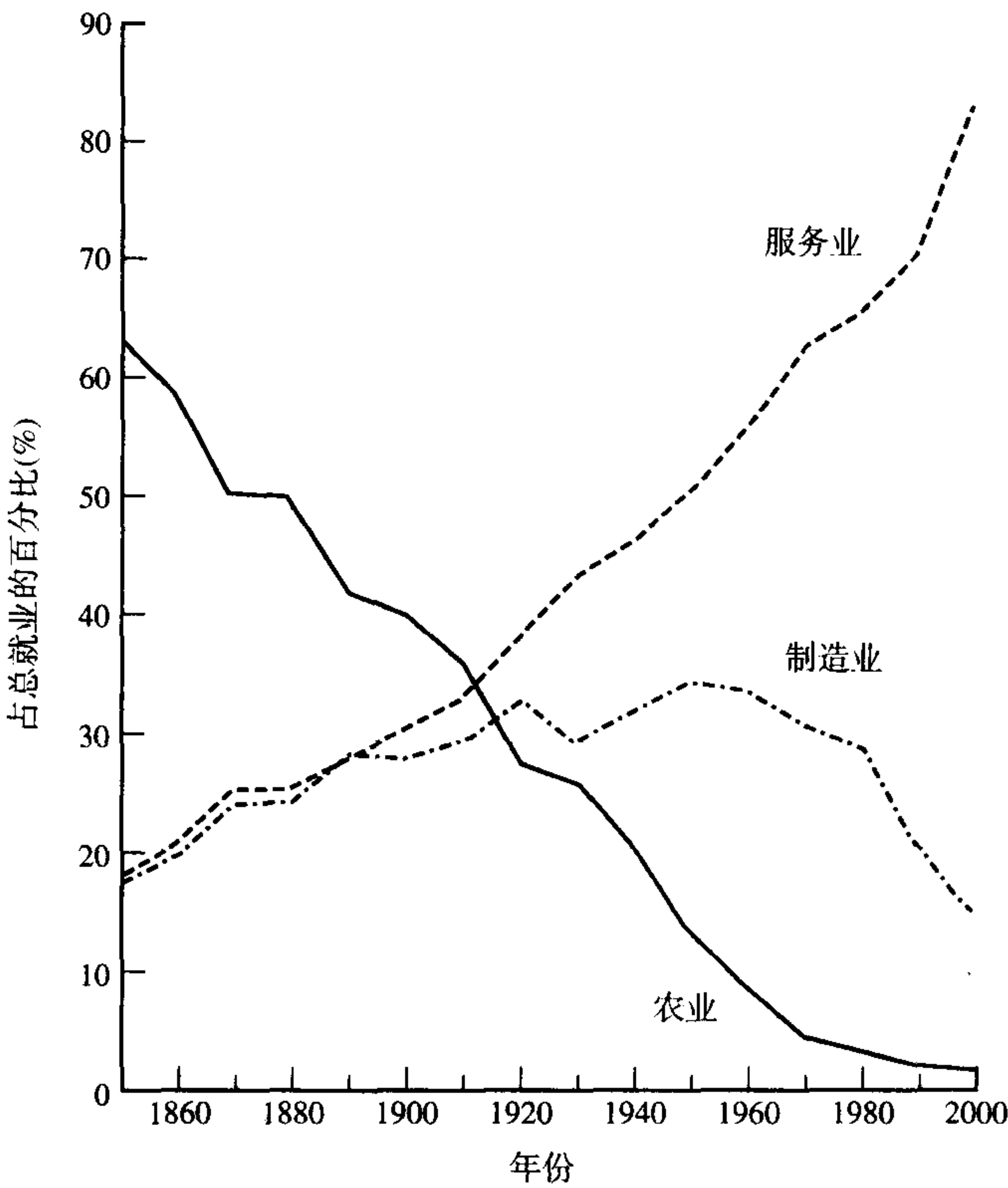


图1-2 美国各部门就业趋势（1850~2000）

资料来源：From U.S. Department of Commerce, Bureau of the Census, *Historical Statistics of the United States*, 1975, p. 137 and U.S. Department of Commerce, Bureau of the Census, *Statistical Abstract of the United States*, 1995, p. 417.

1.4 经济发展的几个阶段

描述我们社会过去的情况、现在的状况和最有可能的将来是社会历史学家的任务。哈佛大学的社会学教授

丹尼尔·贝尔就此有许多论著，以下资料主要依据他的著作。^① 为详细说明后工业化社会的概念，我们必须比较一下前工业化社会、工业化社会以及后工业化社会的特点。

1.4.1 前工业化社会

世界上绝大多数人此时的生活状态是维持生存，或者说是处于前工业化社会。生活像是抗争自然的游戏。劳动者全凭体力和传统习惯在农业、矿业和渔业辛勤劳作，生活条件受许多因素限制，如天气、土壤质量和水源等。生活节奏由自然决定，工作脚步随季节而变动，产量低且技术含量低。社会生活围绕于大家庭之间，这种低下的生产力和众多人口导致严重的就业不足（劳动力未被充分利用）。许多人在服务业中寻找机会，但仅限于个人和家庭的范围。前工业化社会是农业社会，围绕习惯、传统和权威构筑而成。

1.4.2 工业化社会

工业化社会的主导性活动是物质产品生产，关注的焦点是降低成本和提高产量。能源和机器设备使每小时产量成倍增长并决定了工作的性质。劳动分工法则创造出重复性工作和半熟练工。工作在工厂这样的人造环境中完成，工作人员整日与机器打交道，生活变成了一场对抗“人造自然”的游戏，包括城市、工厂、住宅等。生活节奏与机器的步调一致，每日都有严格的工作时间和时钟控制。

工业化社会是充满时间表的社会，时间的价值得到了充分体现。生活水准由物质产品的数量衡量，协调物质产品生产和分销的复杂性导致大型官僚等级组织的形成。这些机构中的成员有其特定的角色，他们的运作趋向于非人性化，人被当做物来对待。个人是社会生活的基本单元，社会被认为是在市场上做出的所有决策的总和。当然，工会的力量抵消了一部分工业化社会生活的无情压力。

1.4.3 后工业化社会

工业化社会的生活水准是由物质产品数量决定的，而后工业化社会关心的是生活质量，它由健康、教育、娱乐等方面的服务水准决定。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。生活变成人与人之间相处的游戏。随着要求政治和社会权利的呼声不断提高，生活变得更为复杂。人们逐渐明白，个人的独立行为结合在一起可能产生波及每个人的大灾难，就像交通堵塞、环境污染波及每个人一样。社区而不是个人成为社会的基本单位。

贝尔认为，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，服务业得到自然发展，比如交通运输和公用事业。由于生产过程中省工设备的引入，更多的工人开始从事诸如保养和维修类的非生产性劳动；其次，人口的增长和物质产品的大量消费促进了批发和零售业务的发展，银行、房地产及保险业也随之受益；第三，随着收入的提高，食品和生活必需品的消费比例下降，人们开始把剩余的钱用于耐用消费品和服务消费。

19世纪的普鲁士统计学家厄恩斯特·恩格尔研究发现，随着家庭收入的增加，用于食品及耐用消费品的支出比例下降，而反映对生活质量有较高要求的服务支出则相应提高。这种现象与马斯洛的需求假说理论一致，即人们在解决温饱问题后开始转向物质产品需求，之后是追求个人的发展。但是，“优质生活”的必要条件是健康和教育。在我们减少病痛及延长生命的努力中，健康服务成为现代社会的重要特征。

^① Daniel Bell, *The Coming of Post-Industrial Society: A Venture in Social Forecasting*, Basic Books, Inc., New York, 1973.

高等教育成为进入后工业化社会的条件，因为这种社会要求其成员具有职业的或技术技能。另外，要求更多服务和社会公正的呼声也促进了政府服务的扩张。对环保的关注要求政府干预，同时也说明后工业化问题的相互依赖甚至是全球性的特征。表1-3概括了经济发展的前工业化、工业化和后工业化三个阶段的特征。

表1-3 不同社会的比较

特 性							
社 会	游 戏	主 导 活 动	人力的使用	社 会 单 元	生活水准指标	结 构	技 术
前工业化	与自然	农业、矿业	体力	大家庭	温饱	重复、传统、 权威	简单的手工 工具
工业化	与人造自然	物质产品生产	依附机器	个人	物质产品数 量	官僚、等级	机器
后工业化	人与人	服务	艺术、创造、 智力	社区	生活质量健 康、教育娱乐	相互依赖 全球性	信息

1.5 服务业的性质

对许多人来说，服务是奴役的同义词。提到它，人们会自然联想到服务生端来汉堡包后，站在桌边为你服务。可是，过去30年来迅猛发展的服务业已不能用低收入及低技术水平的工作——百货商店服务员或快餐店服务生——来准确概括了。相反地，如表1-4所示，服务业就业增长最快的是金融、保险、房地产和其他各种各样的服务（如健康、教育、专业服务）及零售贸易；而那些增长速度低于总就业增长率（即低于31.8%）的行业失去了市场份额，尽管在绝对数量上仍有所增长。例外的是矿业和制造业，绝对数量的降低显示出负的增长率。这种趋势仍将持续下去，因为冷战已经结束，军事国防工业的支出有所下降。

表1-4 美国非农业工作岗位的增长率（1989年~1999年）

	1989年（1 000个）	1989年（%）	1999年（1 000个）	1999年（%）	增长率（%）
物质产品生产部门					
总计	25 254	20.10	25 381	20.19	0.50
建筑业	5 171	4.11	5 962	4.74	15.30
制造业:					
耐用品	11 394	9.07	11 210	8.92	- 1.61
易耗品	7 997	6.36	7 616	6.06	- 4.76
服务生产部门					
总计	82 630	65.76	100 308	79.81	21.39
运输和公共服务	5 614	4.47	6 589	5.24	17.39
批发贸易	6 187	4.92	6 826	5.43	10.33
零售贸易	19 475	15.50	22 257	17.71	14.28
金融、保险、不动产	6 668	5.31	7 400	5.89	10.98
等多方面服务	26 907	21.41	37 460	29.80	39.22
政府					
总计	17 779	14.15	19 776	15.73	11.23
联邦政府	2 988	2.38	2 677	2.13	- 10.41
所有非农业就业	125 663		145 465		15.76

资料来源：Economic Indicators，经济顾问理事会为联合经济委员会准备的报告，美国政府印刷办公室，1999年，第16页。
<[>.](http://www.palni.edu/gpo-1998/GPOAccess.cgi?economic_indicators/PDF/348904/3=0%20-348904%20diskb/wais/data/economic_indicators/00jn99.txt;7=%00;>)