

DOI: 10.12120/bjutskb20190561

# 以服务创新推动服务业转型升级

夏杰长<sup>1</sup>, 肖宇<sup>2</sup>

(1. 中国社会科学院 财经战略研究院, 北京 100028; 2. 中国社会科学院 研究生院, 北京 102488)

**摘要:** 总结了当前服务创新的主要模式及服务创新与服务业转型升级之间的理论关系。研究发现: 服务创新主要体现在服务创新的数字化、服务创新的平台化、服务创新的融合化、服务创新的标准化和服务创新的品质化 5 个方面; 作用主要体现在: 服务创新有利于助力企业攀升全球价值链, 是顺应我国社会主要矛盾发生变化的有效手段, 也是当前和今后一段时间供给侧改革和需求侧协同的重要结合点。据此提出了进一步夯实服务业发展的基础、供给侧结构性改革和需求侧协同有机结合, 并以监管方式创新应对不断涌现的服务新业态、持续推动服务业更高水平对外开放等政策建议。

**关键词:** 服务创新; 数字化; 平台化; 融合化; 转型升级

**中图分类号:** F 403

**文献标志码:** A

**文章编号:** 1671-0398(2019)05-0061-11

服务业创新发展的重要性, 早已引起国家的高度重视。国家发展改革委早在 2017 年就印发了《服务业创新发展大纲(2017—2025 年)》(以下简称《大纲》)。《大纲》明确要加快服务业创新发展, 认为服务业的创新发展, 是关系经济转型升级、振兴实体经济和实现制造业强国目标的关键所在。

改革开放 40 年来, 我国经济社会发展取得了举世瞩目的成就。但随着经济总量的不断增大, 一系列新情况和新问题也不容忽视。突出表现在增长速度进入换挡期、结构调整面临阵痛期、前期刺激政策进入消化期的“三期叠加”。在这种大环境下, 长期以来增长速度偏高、经济偏热和增长不可持续矛盾积累加剧。

就服务业而言, 虽然近年来我国服务业发展取得了显著成效。但也存在着一些这样或那样的问题, 对产业结构的转型升级和消费结构升级形成了一定的制约。

具体来说, 领域宽、范围广, 涉及人民群众生活的方方面面, 与经济社会发展密切相关的生活性服务业发展仍然相对滞后, 有效供给不足、质量水平不高、消费环境有待改善等问题相对比较突

出, 需要加快发展速度, 提升发展质量。而处于全球产业竞争战略制高点的生产性服务业, 也存在着发展水平不高、与工业和农业的融合度较低, 国际竞争力较弱, 无法对产业转型升级形成有效支撑等问题。

为了更好地促进服务业的发展, 中国共产党十九大报告指出“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。”“十三五”规划纲要也提出, 完善服务业发展体制和政策, 加快推动服务业优质高效发展。就生产性服务业而言, 要以产业升级和提高效率为导向, 发展工业设计和创意、工程咨询、商务咨询、法律会计、现代保险、信用评级、售后服务、检验检测认证、人力资源服务等产业。就生活性服务业而言, 加快教育培训、健康养老、文化娱乐、体育健身等领域的优质高效发展。在改革开放方面, 要开展服务业扩大开放综合试点, 面向社会资本扩大市场准入, 不断扩大政府购买服务的领域和范围等。

当前, 中国经济的供给侧结构性改革已进入深水区。服务业创新发展和结构升级的重点领域是什么? 服务业发展过程中出现了哪些新的业态, 存在

收稿日期: 2019-02-20

项目名称: 国家社会科学基金重大项目(16ZDA004)

作者简介: 夏杰长(1964—), 男, 中国社会科学院财经战略研究院副院长, 研究员, 博士生导师。

什么问题?服务业结构升级的条件、目标和路径又是什么?这些问题,都值得深入研究。

本文的研究正是从此角度展开,试图在对当前服务业创新发展新业态主要模式进行全面总结的基础上,厘清服务业创新发展与服务业转型升级之间的理论逻辑,找到以创新为突破口促进服务业结构升级的理论钥匙。

## 一、服务创新的主要模式

从世界服务业的发展趋势看,受全球经济结构变迁和科技进步的驱使,不同产业之间的融合创新导致了日益模糊的产业边界。服务业的内涵也由此更加丰富,新的业态和商业模式不断涌现。尤其是在服务业领域,生产性服务业与制造业融合互动成为经济发展趋势<sup>[1]</sup>。但是,在数字经济时代,传统的融合作用有限<sup>[2]</sup>。在对北京服务业内部融合与结构升级的关系进行研究后发现:虽然内部融合有利于产业结构升级,但并不能为北京产业结构升级提供足够的动力,还需进一步发展现代服务业的跨产业融合以寻求更多的升级空间。

在新一代科技革命的加速推动下,服务业正呈现出网络化、智慧化、平台化等发展趋势。随着中国经济“新常态”的持续化,经济发展动力从主要依靠资源和低成本劳动力等要素驱动转向更多依靠创新驱动的需求更加迫切。在服务业领域,从供给端依靠技术和商业模式的创新改变传统供给方式、提升供给质量,从需求端适应消费者日益增长的个性化需求、互动式体验等孕育出的新的产品和服务需求,正在成为服务业发展的“新常态”。以服务创新推动中国经济高质量发展,是当前服务业发展的首要之义。

### (一) 服务创新的数字化

#### 1. 重要行业的数字化

数字经济已成为世界公认的新经济、新业态、新动能、新引擎<sup>[3]</sup>。在数字经济时代,数字技术与服务业的融合渗透加快了服务业的快速成长和数字产业的蓬勃发展。大数据、云计算等底层技术的日益成熟,推动了数字技术在服务业领域的广泛应用。区块链、人工智能的出现更是几乎从根本上改变了金融、物流等服务业领域的传统商业模式,在给顾客带去更好更新奇服务体验的同时,也大大促进了资源配置效率。随着供给侧结构性改革的全面深入推进,服务业的数字化、网络化和智能化,正在成为不

可阻挡的历史趋势。承载着转变经济发展方式、调整产业结构、建设现代产业体系职能的服务业,其数字化进程至关重要。具体来说,要在加强信息通信服务业发展的基础上,大力推动数字中国建设,重点加快数字技术与金融、科技服务、设计创意、现代物流等行业的融合发展,以重要行业的数字化引领带动整个服务业的数字化与智慧化进程。

#### 2. 重点企业的数字化

龙头企业的引领带动作用不容忽视。根据中国企业联合会、中国企业家协会发布的2018年“中国服务业企业500强”名单,国家电网有限公司、工建农中四大银行、中国人寿、中国移动、苏宁控股、华润集团等入围排行榜前十<sup>[4]</sup>。而根据美国《财富》杂志公布的世界500强名单,中国科技企业华为在全球的排名仅次于微软公司,在全球排名72位,较2017年上升了9位,来自中国的服务业企业电商阿里巴巴上升了162位、互联网企业腾讯上升了147位<sup>[5]</sup>。从这些榜单排名可以看出,加强对重点服务业企业数字化改造的政策扶持力度,培育一批在世界范围内具有深远行业影响力的跨国企业,既是服务创新的落脚点和出发点,也是当前我国服务业发展的首要任务。

#### 3. 服务贸易的数字化

随着世界经济向数字化转型,数字贸易的重要性正在引起世界各国的高度重视。数字贸易的早期形式主要表现为跨境电子商务。但实际上,其本质却是以数字化的内容交付为核心的“数据跨境流动”。从表象上看,数字贸易兴起的直接原因在于数字经济的发展,而根本原因是技术创新引发的生产组织方式的深度变革<sup>[6]</sup>。借助于服务创新的数字化,人们可以将原本不可贸易的服务产品变得可贸易化,从而轻松地进行跨境服务的购买、消费与支付。在数字经济时代,依托人工智能、大数据等新技术的创新发展,数字贸易无疑将成为未来世界各国新争夺的制高点。

#### 4. 服务产业链数字化重构

围绕建设现代化经济体系,大力推动基于数字化的服务业跨产业融合和垂直化的数字化产业链整合。利用数字技术对传统服务业产业进行全方位、多角度、全链条的重构和改良,逐步释放数字经济在提升全要素生产率、实现高质量发展方面的放大倍增效应。在横向范围上,深入推动服务业的数字化改造,加快服务业与现代农业、生物技术、新能源技

术、新材料技术等交叉融合。加快数字中国、智慧社会建设力度,充分释放数字红利,以基本公共服务业的数字化改良,推广普及教育、医疗等公共服务在农村地区的普及程度,构建全方位、立体式的数字化产业链,更好满足经济社会转型发展的需求,更好满足人民群众对美好生活的期待。

## (二) 服务创新的平台化

### 1. 生产性服务业创新的平台化

生产性服务业在产业转型升级中的重要性已不证自明。从自身属性看,其具有专业性强、创新活跃、产业融合度高、带动作用显著等特点,是发达国家掌握话语权和实现全球价值链竞争优势的关键所在。大量发展实践充分证明,传统的“鲍莫尔—福克斯假说”和国内关于服务业低效率的提法在现阶段的中国并不成立<sup>[7]</sup>。推动生产性服务业集聚发展,是提高制造业全要素生产率,推动制造业转型升级的有力手段<sup>[8]</sup>。在工业设计领域,基于数字技术的广泛传播与应用,消费者可以方便快捷地将自己的个性化需求传导至工厂生产的前端,即生产设计环节,精准匹配市场需求的订单式生产既大大提升了工业生产的效率,也促进了消费者效用的提升。在现代物流领域,基于卫星定位技术和现代科技的精准配送、订单追踪、无人配送和自动货柜服务,大大提升了服务效率和客户服务体验。而在掌握资金这一重要生产要素的金融服务业领域,科技对其传统商业模式的变革同样不容小觑。典型如扫码支付,使得现代社会的现金使用率大大降低,手机银行使得人们足不出户便可享受方便快捷的金融服务。考虑到生产性服务业的特殊作用,着力培育生产性服务业的新业态、新模式,推动其向专业化和价值链高端延伸,是未来服务业高质量发展、培育核心增长极的有力支撑。

### 2. 生活性服务业创新的平台化

在影音娱乐领域,既有优酷视频、酷狗音乐和爱奇艺等老牌企业,也有全民K歌、花椒直播、抖音、哔哩哔哩、虎牙直播和斗鱼等崛起新秀。在实用工具领域,过去需要必须到物理场所才能享受到的服务,如消费贷款、征信和社保查询等,正在被日益兴起的手机银行客户端和各类APP所取代。在社交通信领域,微信等及时通信工具的出现,极大地提升了通信效率,直接改变了人们过去传统的通信方式,

也由此延伸出了“流量”这一新时代的消费商品。在教育领域,扇贝单词、有道翻译官、作业帮等数字化平台的出现,使得人们足不出户就可以随时随地满足自己的教育消费需求。在日常消费领域,饿了么、美团外卖、大众点评等生活性服务平台,正在成为都市居民餐饮消费的重要渠道。而在出行领域,滴滴出行、高德地图、货拉拉等基于手机移动通信平台而衍生出的服务,已逐渐成为人们生活所不可或缺的重要组成部分。此外,还有途家、Airbnb爱彼迎、小猪短租等基于分享经济模式下的旅游住宿服务业,也都在丰富市场层级,满足不同消费者出行需求方面做出了有益的探索。得益于生活性服务业的平台化创新,拼多多、闲鱼、Boss直聘、丁香医生、贝壳网等产品方能将分散的供给和需求通过自身的平台进行撮合成交。不断增加生活服务业的技术含量,最终既提升了社会资源的配置效率,也改善了居民的服务体验和生活水平。

## (三) 服务创新的融合化

### 1. 金融科技

科技对金融的重要性正在引起国内外学者的高度重视<sup>[9-10]</sup>,面对互联网技术的“强势入侵”,商业银行在深挖大数据、人工智能、区块链等金融科技方面不遗余力。根据公开资料,四大国有商业银行都制定了数字化转型的发展规划。以建行为例,根据《中国建设银行转型发展规划》(2017),建行要朝着“综合性、多功能、集约化、创新型、智慧型”方向整体转型<sup>[11]</sup>。其中,数字化转型是关键的一步。而在过去的2017年,工行在金融科技领域同样动作不断,如组建网络金融部推动互联网金融e-ICBC2.0向e-ICBC3.0智慧银行战略升级,完成七大创新实验室组建等<sup>[12]</sup>。此外,科技与金融的深度融合还体现在对互联网金融的影响方面,比如,作为一家在中国居于领先地位的金融科技平台,京东金融并没有聘用传统的信贷员,而是创建了3000多个与风险管理或者数据分析相关的工作岗位,用以完善数字化借贷的算法<sup>①</sup>。宜人贷专注于基于大数据的P2P网络贷款,以基于网络平台的供需匹配和基于大数据的风险控制,诠释了金融与科技结合的无穷魅力。整体来看,现代科技的发展带来边界的模糊化,正在对传统的金融业商业模式产生影响深远的系统性变革。

① 《2019年世界发展报告》(会议版本),世界银行,2019:18.

## 2. 智慧物流

数字技术飞速发展的大背景下,基于“互联网+”的智慧物流正在成为新趋势<sup>[13]</sup>。“输入单号便可轻松掌握快件的实时轨迹”“无人车送货”,在当今中国,智慧物流正在深刻地改变着人们的生活。随着“互联网+物流”深入推进,大数据、云计算、机器人等现代信息技术和装备在电子商务与快递物流领域的商业化应用日益常见,物流行业也迎来了一场新时代的产业变革。仓储、运输、配送等环节智能化水平显著提升,广泛使用的自动装卸传输分拣和冷链物流技术,取代了传统物流企业的人工操作。数据信息的集成应用,推动了物流行业业务平台的一体化、智能化,不仅实现了快件的自动分拨和快速运转,更是提高了运输服务的安全保障和客户满意度。机器人、无人机配送等基于互联网的物流新理念、新科技、新模式、新业态正在成为行业发展的新动力。

## 3. 柔性制造

柔性制造诞生于日益模糊的制造业和服务业边界,是未来产业发展的重要方向。Delvin Grant等<sup>[14]</sup>研究发现,虽然在不同行业之间存在差异,但制造业的服务化和服务型制造能够显著提高制造业企业或服务业企业的绩效指标。T Hermansson等<sup>[15]</sup>研究了柔性制造的典型案例。相比之下,传统的“刚性”生产主要是单一品种的大批量生产,而“柔性”生产则是指以消费市场的客户偏好为导向的小批量生产,其考验的是整个生产、营销、物流链条的精准敏捷反应能力。在传统生产方式下,一个产品从厂商到消费者手中,遵从的是“生产—物流—分销商—消费者”的模式,消费者对产品的偏好和个性化需求,无法快速反馈到生产者手中,但随着服务业与工业制造的融合不断加深,传统的生产和供应链发生了根本性的改写。客户需求、产品决策、设计生产、物流运输和销售环节实现了集成化、自动化。基于信息控制、物料储运和数字控制加工设备的柔性制造新理念,正在掀起一场颠覆性的生产力革命。

## 4. 现代农业

“三农”问题是关系国计民生的根本性问题。但在广大的农村地区,受制于地理区位、资源禀赋和产业发展等多种因素的制约,农业发展和农民增收还存在一些明显的短板,突出表现在城乡之间较大的服务业发展鸿沟,以及农村地区公共服务的匮乏。随着中央扶贫攻坚战的深入推动,基于农村地区三

产融合的创新模式正在发挥积极的作用。农民合作社、家庭农场等新型经营主体不断涌现,出现了绿色生产、乡村旅游、订单生产、休闲农业、特色农产品加工等多种新型的农业生产方式。已有研究发现,依托现代农业发展起来的休闲农业,是实现乡村振兴的有力武器<sup>[16]</sup>。财政、金融、保险、科技的要素支撑效应明显,农村地区一二三产业的融合发展,正在成为新时代助力农村地区脱贫攻坚取得最终胜利的强大动力源。

## 5. 人工智能

“智能音箱”“扫地机器人”在生活中已较为常见,在专业服务业领域,如金融系统,“智能投顾”不仅可以通过机器学习算法,根据客户设定的收益率、资产和收入、风险承受能力等综合指标自动调整投资组合,还能够根据用户行为的追踪和分析,建立异常特征自动识别机制,达到防范金融欺诈目的。随着人工智能的日益普及,包括语音识别、语音合成等的语音类技术;包括生物识别、图像识别、视频识别在内的视觉技术;包括了神经网络、人机交互、决策树、模糊逻辑在内的机器学习技术;以及包括机器翻译、文本挖掘、情感分析在内的自然语言处理类技术已经迅速兴起。人工智能与工业应用联系密切,包括智能机器人、智能驾驶、无人机、AR/VR、大数据及数据服务,以及各类垂直领域内的“AI+”等。

### (四) 服务创新的标准化

#### 1. 服务内容的标准化

服务业与工业的最典型区别之一是在服务经济中的大量参与者是人而非机器。正是由于不同经济人的广泛参与,造成了提供服务产品的异质性和消费者在感官体验上的差异化。但是,通过服务创新,在金融服务业领域,借助技术研发而开发出的一系列自助设备,可以提供从账户查询、市政缴费、转账与理财产品购买,甚至是信贷申请等一系列标准化的服务。在这种模式下,金融服务的供给双方从“银行销售人员与客户”,转变成了“机器设备与客户”。现代计算机技术的广泛参与,使得金融服务的标准化水平越来越高。此外,在公共服务领域,依托技术创新和理念更新的公共服务也越来越普遍。在出入境方面,和过去不同的是,民众可以自由选择时间,通过互联网或手机等移动终端接入平台进行出入境业务预约、证件申请、缴费查询等服务。公共服务的标准化,给居民个人提供了极大的便利。随着服务创新的力度不断加强,在全国各地,这样的标

准化服务已随处可见。服务标准化,极大地提升了服务业的整体发展水平。

## 2. 标准的国际化接轨

服务创新的标准化带来的影响还体现在更多深远的领域。典型的是,在金融服务业的发展过程中,借助于标准化的服务创新,使得国内金融市场与国际市场的对接更加顺畅。在国际金融市场,标准化的金融产品是提升市场效率的重要支撑。但长期以来,服务创新的滞后使得中国金融业与国际市场的接轨程度还存在较大的提升空间。但近年来,服务创新的提速使得这一顽疾正在被攻克。2016年2月,中国外汇交易中心开发的《金融服务:金融业通用报文方案》(ISO 20022)注册发布,这是国际标准化组织(ISO)首次发布中国金融领域相关报文,填补了ISO 20022标准在外汇交易后相关业务过程的空白<sup>[17]</sup>。从长远看,依托不断的服务创新,将中国标准进行国际化推广,是提升中国全球治理话语权的重要实现途径之一。

## (五) 服务创新的品质化

### 1. 创新带来了品质的提升

在金融服务行业,服务创新的主要模式体现在智能化终端机的大量采用,这不仅提升了商业银行物理网点的业务办理效率,便捷化的服务还使得业务办理时间进一步减少,大大改善了顾客服务体验。在电力服务行业,依托“互联网+”的供电服务模式创新,供电企业可以提高运检效率,而透明化、公开化的信息服务,又提升了对客户服务的响应时间。在物业服务领域,各种智能化的监控设备将业主与物业反馈终端联系起来,提升了对业主服务需求的响应速度,同时基于“服务+”的创新,物业服务还延伸到了为业主提供居家养老、代订机票酒店等增值服务。综合来看,服务创新使得服务业走上了一条高品质发展道路。

### 2. 精细化服务日益普遍

随着居民生活水平的提高,对个性化的服务需求也与日俱增。与传统的服务提供方式不同,服务创新能够通过个性化的针对性服务供给,满足居民不断增长的精细化“靶向性”服务需求。比如,在酒店餐饮业,“海底捞”就是通过为客户提供特色、差异和人性化的服务,赢得了市场的高度认同。而在社区管理服务中,通过管理方式的创新,实施网格化

的社会治理模式,责任被层层分解、服务被逐项坐实,居民的服务需求能够在最短时间内得到反馈。服务方式的创新,使得精细化的服务成为可能。

### 3. 专业化服务更为常见

在服务创新的过程中,各种专业服务业依托创新和技术进步,探索出了一条品质化发展的坦途。比如,保险服务业通常被认为是从业门槛较低的“完全竞争市场”,在业务模式上,无非是线上和线下的人海战术。但是,借助于专业化的服务创新,这一行业的传统模式正在被改写。据中国保险报报道,大童保险销售服务有限公司2017年收到了国家版权局颁发的“作品登记证书”(国作登字—2017-L-00370134),这意味着由大童保险服务作为著作权人的“需求导向型、解决方案式咨询服务模式(DOSM)”成为获得国家版权局著作保护与版权认证的咨询服务模式<sup>[18]</sup>。在服务业的发展过程中,这样的例子还很多。正是由于不断的专业化创新,使得传统服务业的发展潜力得到了充分的释放。服务业的专业化集聚与高质量发展,成为服务业转型升级的重要推动力量。

## 二、服务创新对转型升级的作用路径

(一) 服务创新是助力企业攀升全球价值链的主要渠道和途径

虽然经济全球化和自由贸易受到了一定的挑战,但全球经济已经深度一体化的事实却不容否认。各国根据自己在劳动力、资本和技术等生产要素方面的比较优势,积极分工合作,充分共享经济全球化的红利,形成了你中有我、我中有你的全球价值链体系。在这个体系中,以跨国公司为代表的各国企业通过在全球范围内配置资源,最大限度降低了生产成本,提高了产品和服务质量,实现了企业之间、企业与消费者之间的共赢<sup>①</sup>。

积极融入全球价值链,不仅是发达国家提升全球资源配置效率的有效手段,也是发展中国家参与国际分工,充分发挥自己比较优势,实现互利共赢的重要途径<sup>[19]</sup>。通过跨国投入—产出表分析发现,中国大多数行业倾向于从较高收入经济体进口较多的增加值,中国通过产出供给和投入需求两个渠道非常深入地融入了全球价值链。但是,丁宋涛等(2013)<sup>[20]</sup>的研究发现,在全球价值链分工体系下,

① 国务院新闻办公室:《关于中美经贸摩擦的事实与中方立场》白皮书,2018年9月。

发达国家通过工序剥离,主要是将低附加值的环节分配给欠发达国家和地区,而自己则通过核心技术研发及品牌管控等高附加值环节的掌控,着力挤压后发工业国向上攀升的空间。如此以来,后发工业国难免会陷入“低端锁定”的国际分工地位。对此,张为付等(2017)<sup>[21]</sup>基于改进版的出口上游度测算方法,利用WIOD数据对中国在全球价值链中位置进行测算后发现,中国在全球价值链中的分工位置确实处于中低端,而且服务业价值链分工地位仍趋于恶化。

服务业在全球价值链分工地位的恶化,在一定程度上和西方发达国家的经济全球化战略布局与我国的要素资源禀赋约束有关。自20世纪70年代,以美国为首的西方国家基于国际分工理论,将附加值较低的生产制造环节向发展中国家转移,自己则占据附加值较高的生产设计、品牌管控等服务业环节。考虑到较低的劳动力成本和自然资源优势,我国代工产业迅猛发展。但是长此以往,造成了制造业附加值的低端化和服务业发展的滞后。

从产业升级的角度看,服务业的创新发展就显得尤为重要。因为从全球价值链的角度讲,中国承接了跨国公司的生产制造环节,使得以美国为首的发达国家能够将更多资金等要素资源投入创新和管理环节,集中力量发展高端制造业和现代服务业,带动产业向更高附加值、高技术含量领域升级。较高的服务业发展水平,使得发达国家在全球价值链分工中的优势地位得到了进一步的巩固。

尤其是在全球经济结构从制造业为主向以服务业为主导转型的大环境下,服务业的内涵更加丰富、分工更加细化、业态更加多样、模式不断创新。在新一轮科技革命的驱使下,服务业在产业升级中的作用更加突出。加快服务业的创新发展,是摆脱全球价值链低端锁定,实现全球价值链位置攀升的重要途径和突破口。

(二) 服务创新是解决经济社会发展中存在的结构性矛盾的关键

中国共产党十九大报告指出“中国特色社会主义进入新时代,我国社会主要矛盾已经转化为人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾。”这是对我国进入新的发展阶段后,对经济社会发展进行综合权衡和全面把握后进行的新的更为精准判断。林宝(2017)<sup>[22]</sup>的研究发现,供需失衡是当前我国养老服务业面临的主要问题。

透过现象看本质,发展不平衡主要体现在区域的不平衡,比如东部地区、沿海地区的发展水平普遍高于中西部内陆地区,城市发展水平要显著高于农村地区;收入不平衡,收入差距有拉大的趋势,部分群众生活还比较困难,橄榄型的社会分配格局有待成型;领域不平衡:有的领域在世界名列前茅,但也有不少领域长期没有质的突破,具体来说,比如实体经济与金融发展的不平衡,国有企业与民营企业的发展不平衡等问题。

而发展不充分则主要体现在高质量发展的动力转换机制尚未形成、市场潜力发挥不够充分、高质量供给不足、发展方式有待升级、生态环境有待改良、体制机制需要变革等多个方面。比如发展成果的普惠性、共享性机制尚未健全,经济发展的粗放型特征比较明显。科技对经济增长的贡献和西方发达国家相比还有较大差距,整体创新能力不强和部分行业核心性技术的缺失,导致发展的动力和后劲还不够充分。

对于这种不平衡不充分的结构性问题,解决方法归根结底,还是需要依靠结构性改革和产业转型升级。尤其是随着我国经济进入“新常态”,过去依靠廉价劳动力和资源投入的粗放式发展道路,要让位于依靠科技进步的内涵式发展。

而如何适应新常态,解决发展不平衡不充分的问题,体现到工作中就是要稳中求进。前者主要是稳就业、稳外贸、稳投资、稳金融、稳外资、稳预期,确保经济运行和合理的区间,防范系统性风险,而后者则主要把重点放在调整经济结构和深化改革开放上,确保转变经济发展方式和创新驱动发展取得新成效<sup>[23]</sup>。

沿着这个逻辑出发,从抓住事物主要矛盾的角度讲,占据国民经济半壁江山的服务业是解决我国社会主要矛盾变化的有力手段。公开数据显示,2017年,我国服务业增加值实际增长8%,增速比上年加快0.3个百分点,连续5年实现了对GDP和第二产业的“双超越”,服务业增加值占比为51.6%,服务业对GDP增长的贡献率达到58.8%,高出第二产业22.5个百分点<sup>[24]</sup>。从这个角度讲,对于当前我国经济社会突出存在的结构性矛盾,服务业创新发展是较好的切入点。

一方面,服务业的创新发展,可以切实解决发展不平衡的问题。以服务业促进农业现代化,就是缩小城乡差距非常有效的途径。服务要素主要集中在

城市,但在乡村振兴和推进农业农村现代化过程,又离不开服务业的支持。为此,必须采取切实措施,明确具体策略,推动“服务下乡”,把聚集在城市的服务业要素与农村农业农民的现实需求有机耦合起来,切实缩小城乡差距。而另一方面,知识密集型服务作为技术进步的主要使用者,服务业创新与技术进步存在紧密的关系,是服务部门增长的引擎和催化剂。比如,通过科学技术服务业创新发展的“外溢效应”,提升经济发展的全要素生产率水平,实现经济结构的转型升级。国内外的实践经验表明,服务业的创新是解决发展不平衡不充分问题的有效途径。

(三) 服务业创新是供给侧改革和需求侧协同的重要结合点

关于供给侧结构性改革,习近平主席有个经典论断:“当前和今后一个时期,制约我国经济发展的因素,供给和需求两侧都有,但矛盾的主要方面在供给侧。”<sup>[25]</sup> 深入推进供给侧结构性改革,需要从供给和需求两端同时发力,并实现更高水平的供需平衡。

具体到服务业来说,其大致可以分为生产性服务业和生活性服务业。按照国家统计局的定义,生产性服务业包括为生产活动提供的研发设计与其他技术服务、货物运输仓储和邮政快递服务、信息服务、金融服务、节能与环保服务、生产性租赁服务、商务服务、人力资源管理与培训服务、批发经纪代理服务、生产性支持服务<sup>[26]</sup>。从这些行业属性不难看出,与制造业不同,生产性服务业本身的优势,恰好是制造业转型升级和攀升全球价值链的关键核心要素所在。

深层次的供给侧结构性改革,是实现高质量发展新时代目标的主要路径。而高质量发展的重要体现之一,就是制造业的高质量发展并深度融入和攀升全球价值链。在此过程中,如果没有研发、物流和商务服务等生产性服务业的创新,转型升级和产业链从低端向中高端的迈进将无从谈起。实际上,生产性服务业的蓬勃发展和与传统制造业的融合互动,恰好是经济高质量发展的重要驱动因素。许和连等(2018)<sup>[27]</sup> 研究发现,离岸外包有助于承接国提升生产率,从而改善其服务业在全球价值链中提升。从这个角度讲,在供给侧结构性改革中,生产性服务业的创新主要发力在供给端,是重要的动力

源泉。

而生活性服务业是满足居民最终消费需求的服务活动,主要包括居民和家庭服务、健康服务、养老服务、旅游游览和娱乐服务、体育服务、文化服务、居民零售和互联网销售服务、居民出行服务、住宿餐饮服务、教育培训服务、居民住房服务、其他生活性服务等。从其内涵看,在供给侧结构性改革中,生活性服务业领域宽、范围广,涉及人民群众生活的方方面面,是提高居民生活质量、高质量发展、主要矛盾变化、解决问题的有效手段,主要作用在供给侧结构性改革的需求端。

作为市场经济内在矛盾的两个基本方面,供给和需求二者相互依存、不可偏废。在供给侧,通过创新引领加快发展研发设计、第三方物流、信息技术服务等生产性服务业。在需求侧,加快生活性服务业的创新,解决人民群众对高质量生活性服务日益增长的需求,最终推动经济增长的动力转换,实现经济提质增效升级。因此,从这个角度讲,服务业的创新,是当前供给侧结构性改革和需求侧协同的关键契合点,也是高质量发展的有力抓手。

### 三、以创新发展推动服务业转型升级

#### (一) 进一步夯实服务业发展的基础

大力发展服务业,在量的积累中实现质的提升,是服务业结构升级的基础和出发点。改革开放以来,我国服务业得到了长足发展,服务业增加值在国民经济中的比例持续提升。根据国家统计局公布的公开数据,截至2016年,服务业的增加值达到了383365亿元,而在2007年,该数据还仅仅为115810.7亿元,10年时间里增长了267554.3亿元,增幅为231.03%,年均增幅为23%<sup>①</sup>。从比值看,自2015年第三产业增加值在GDP中的占比首次为50%以来,服务业在国民经济中的重要性持续提升。刚刚过去的2018年,中国经济顶住贸易争端及结构调整的种种压力,交上了一份满意的答卷。其中,一、二和三次产业增加值分别为64734亿元、366001亿元和469575亿元,增长率分别为3.5%、5.8%和7.6%<sup>[28]</sup>。服务业俨然成了拉动经济增长的重要力量。

服务业发展的成绩固然令人欣喜,但是和发达国家相比,其本身存在的问题同样也不容忽视。突

① 国家统计局. 国家数据 [EB/OL]. <http://data.stats.gov.cn/easyquery.htm?cn=C01>.



出表现在服务业行业的附加值率偏低,传统服务业比例偏高,新兴服务业发展不足;东部地区和中西部地区的服务业发展水平差距较大,存在一定的区域鸿沟;在产业融合方面,制造业服务化、服务型制造和生产性服务业发展水平偏低;生活性服务业的创新和融合发展程度还不够高,还不能完全满足人民群众日益增长的美好生活需求;服务贸易的国际竞争力弱,服务贸易逆差近年来有持续扩大趋势等问题。

综合来看,服务业存在的结构性不合理、创新能力的缺乏、服务产品供给的低质量和企业竞争力不强等问题,给服务业转型升级带来了一定的困难,也是服务业提质增效的主要制约因素。但辩证地看,中国拥有广袤的国内市场和经济高质量发展巨大增量空间。无论外部环境如何改变,服务业长期向好趋势没有变。

中国改革开放40年的经验已经雄辩地证明,发展是解决一切问题的有效手段和根源。因此,从这个角度讲,进一步夯实服务业发展的根基,是服务业结构升级的首要之义。

具体来说,(1)做大服务业规模。服务业发展中存在的问题,归根结底需要通过发展来解决。做大分母,是解决服务业创新发展和转型升级的根基,特别是在经济发展速度换挡的关键期,没有一定的发展,转型升级将无从谈起。(2)切实解决服务业发展中存在的问题,尤其是发展短板,比如不断增长的服务贸易逆差,在知识产权交易、旅游等重点领域采取措施提升服务贸易竞争力,扭转贸易逆差的颓势。(3)以生产性服务业为突破口,提升生产性服务业的发展水平,打破行业发展的体制机制壁垒,以扩大开放、保护知识产权、不断改善营商环境等举措,提升与制造业密切相关的生产性服务业发展水平,促进服务业的高质量发展,实现服务业的转型升级。

## (二) 供给侧结构性改革和需求侧协同有机结合

20世纪70年代,西方国家经济的“滞涨”状态催生了对凯恩斯需求管理政策的质疑,供给学派自此兴起。供给学派的核心观点是强调供给会自动创造需求,主张重点通过减税,从供给着手推动经济发展。而中国的供给侧结构性改革和其突出区别是强调“结构性”,重点是用改革的办法推进结构调整,通过降低和减少无效和低端的供给,扩大和增加有效和高端的供给,最终提升经济增长的质量和潜力。

结合到服务业来说,我国服务业供给侧结构性改革的制约因素主要体现在3个方面:(1)行业垄断导致的低效率,比如国家对电力、民航、铁路、石油、天然气、市政公用等自然垄断行业的准入限制,导致了这些行业缺乏竞争,造成了经营机制的僵化,迫切需要提质增效。(2)和批发零售业、交通运输业等传统行业的占比相比,研发设计、物流快递、计算机服务和软件等生产性服务业的占比还相对较低,国际竞争力不足。(3)发展所需的深层次体制机制障碍尚未破除,比如服务业企业的价值评估体系尚未成熟,无法有效满足服务业企业的融资需求。

因此,在通过服务业供给侧结构性改革促进服务业结构升级的过程中,需要从供给和需求两个角度发力。中国共产党十九大报告指出:要“深化商事制度改革,打破行政性垄断,防止市场垄断,加快要素价格市场化改革,放宽服务业准入限制,完善市场监管体制”。

具体来说,在供给侧,要大力放宽市场准入,全面采用负面清单管理方式。深化垄断性行业改革,以培育有效竞争为目标导向,深化我国垄断性行业改革,面向社会资本扩大市场准入,增强竞争活力进而降低服务价格。通过强化创新能力,积极推动新业态、新技术、新模式和新产业的发展,推动服务业的融合化、数字化和智能化,最终提升服务业的绿色发展水平,提升服务业全要素生产率。

在需求侧,大力促进文化体育、旅游健康等消费业态的创新。壮大对高质量产品、创新性服务业产品的市场需求。培育、发展、形成一批具有较强国际影响力的服务品牌,扩大市场规模。最终通过供给和需求的有效互动,推动服务业供给侧结构性改革取得关键进展。

结合到服务业转型升级,就要把创新发展融入转型升级的全过程,通过不断创新,提升服务产品的科技含量,满足对高质量服务产品不断增长的需求。通过在供给和需求侧的有机协同,最终汇聚成服务业转型升级和高质量发展的磅礴动力。

## (三) 通过监管方式创新应对不断涌现的服务业新业态

数字经济时代的一个突出标志就是新一代信息技术在经济社会各个领域广泛渗透,由此催生了网约车、移动办公、互联网金融、智能家庭、远程医疗、共享汽车等一批新业态,传统商业模式逐渐被取代,新模式快速成长。而随着产融结合向纵深推进,



整合商流、物流、信息流、资金流的服务型制造模式,也催生了一批诸如智能网联、云服务、智能装备制造、医药健康云等创新案例。

服务业创新业态的发展,带来了一系列监管政策与市场发展需求的冲突。一方面,市场需求的发展受制于落后的监管体制没有得到有效释放,而政策法规在实际执行层面,一定程度上存在事实上的真空地带,也使得服务业新业态发展存在较大的不确定性。而另一方面,监管层出于社会管理和经济社会稳定发展的考量,对创新业态天然存在着一定的排斥和回避态度。典型的如“网约车”的安全问题、“小黄车”押金挪用折射出的共享经济消费者权益保护等问题。监管盲区不仅制约了依托模式创新的新兴企业发展,而且也在一定程度上损害了消费者的权益。

从实际情况看,一个不容否认的事实是,在面临服务业发展所出现的新产品、新业态和新模式时,政府监管部门和市场创新主体之间存在着“隔阂”,目前还缺乏一个有效的交互平台。但矛盾的主要方面在于,政策规制往往落后于市场发展的需要。在面临市场创新面前,这样的滞后往往是“致命”的。迫切需要寻找到一个符合双方关切,做到既满足监管需要,又能保护市场新业态发展的试错容忍体系和保护创新创业的体制机制。

综合来看,与服务业的转型升级紧密相伴的是不断涌现的服务新业态。这既是服务业结构升级的基础,也是服务业结构升级的主要表现形式。从前期经验看,简单粗暴的扼杀和放任自流,都不是应对创新发展的有力手段。在服务业创新、结构升级和高质量发展的过程中,迫切需要在监管方式方面与时俱进。比如可以参考设立“负面清单”、给予创业企业更多的财税金融人才政策等优惠措施。最终助力于服务业的转型升级。

具体来说,监管方式的创新应该集中在2个方面。(1)准入的负面清单。通过设定“负面清单”,持续改善营商环境。在涉及服务创新的新业态上,只要是有助于居民生活改善、企业生产效率提升,而本身又不会对经济秩序造成损害的服务创新,都要持开放包容的心态予以接受。(2)政府要着力做好市场秩序的维护,针对“负面清单”模式下涌现的市场新业态,要及时出台相应消费者保护措施,加强行业自律管理,并在市场出现乱象时及时介入。做到既鼓励支持服务创新发展,又通过一定的监管保护

服务业新业态,最终促进服务业自身转型升级目标的实现。

#### (四)持续推动服务业更高水平对外开放

我国制造业对外开放的成绩已经证明,社会主义市场经济不是固步自封,积极参与全球竞争是优化资源配置,提升其国际竞争力的重要推动力量。闭门造车是行不通的。但在我国服务业对外开放的进程中,考虑到国家经济安全、部分行业发展水平和特殊行业属性等因素,我国服务业对外开放水平和西方发达国家相比还不够高。

在我国服务业对外开放进程方面。根据加入WTO时的相关协定,2014年12月结束,我国保护期相关权利即行终止。服务业全面深入开放成为摆在政策决策者面前不能再回避的重要问题。近期,在服务业行业保护最为集中,国际服务贸易摩擦最为激烈的金融领域,央行和证监会主要负责人都提出了明确的进一步扩大开放信号。

实际上,进一步扩大开放,也早已是中国从业界、学界到整个高层的共识。中国共产党十九大报告指出,要“扩大服务业对外开放”。从国际形势看,服务业的更高水平、立体和全方位对外开放,既是对西方国家对我国发展模式片面指责的回应,也是中国经济结构转型的内在要求。

在服务业结构升级的过程中扩大服务业开放,就是要在综合权衡国家经济安全的基础上,稳步推进服务业各行业的双向开放,既要大力引进外资,也要鼓励国内企业走出去,明确具体的路径和时间表。

具体来说,要在以下几个领域进一步扩大开放:

- (1) 金融服务业。金融服务业扩大开放的首要任务是市场准入限制性措施的稳步有序解除。比如,外资金融机构的持股比例限制、设立条件和开展业务范围等方面。与此同时,在金融基础设施的开放上,也要做好外资的准入,比如信用清算、评级征信等领域加强对外资的开放力度,增强市场透明度,确保中外资金融机构市场竞争的公平性。
- (2) 电信行业的对外开放。当前5G移动通信、人工智能、物联网、区块链等新技术的不断涌现正在中国大地催生商业模式的深刻变革,而在这一系列创新中,电信技术是最基本也是最核心的基础设施。在数字经济时代,通过电信行业的对外开放,提升中国的数字化水平,是培育发展一批引领产业变革颠覆性技术的基础。
- (3) 是持续推进医疗教育、健康养老、交通运输、商

贸物流、专业服务生产性服务业和生活性服务业的开放,以服务业开放为抓手推动全面开放,扩大服务供给能力,释放新的改革红利。

当前正值中美贸易谈判90天的窗口期,从公开报道看,双方争议的焦点之一即是服务业的开放问题。有不少媒体将该次谈判称为“二次入世”,在中国改革进入深水区,全球经济处于变革“十字路

口”的关键期。以外在压力为契机,形成新一轮的改革红利,何尝不是一件利国利民的大好事。

结合到服务业来说,历史经验已经证明,高水平的对内对外双向开放是孕育保护创新,提升一国产发展水平,助力转型升级,提升国际竞争力的必然选择。

#### 参考文献:

- [1] 解佳龙,王松. 生产性服务业与制造业的产业关联载体研究[J]. 北京工业大学学报(社会科学版), 2014(2): 12-19.
- [2] 沈蕾,靳礼伟. 北京现代服务业融合与产业结构升级的关联分析[J]. 北京工业大学学报(社会科学版), 2015(2): 13-18.
- [3] 黄永忠. 以数字经济开拓高质量发展新空间[N]. 中国社会科学报, 2018-09-26(004).
- [4] 2018中国服务业企业500强榜单公布[EB/OL]. (2018-09-02) [2019-01-06]. [https://www.sohu.com/a/251509354\\_99983268](https://www.sohu.com/a/251509354_99983268).
- [5] 2018财富世界500强出炉:华为排名72位,阿里腾讯蹿升[EB/OL]. (2018-07-20) [2019-01-06] <https://www.huxiu.com/article/253411.html>.
- [6] 夏杰长. 数字贸易的缘起、国际经验与发展策略[J]. 北京工商大学学报(社会科学版), 2018(5): 1-10.
- [7] 庞瑞芝,邓忠奇. 服务业生产率真的低吗? [J]. 经济研究, 2014(12): 86-99.
- [8] 余东华,信婧. 信息技术扩散、生产性服务业集聚与制造业全要素生产率[J]. 经济与管理研究, 2018(12): 63-76.
- [9] 王栋,赵志宏. 金融科技对区域创新绩效的作用研究[J]. 科学学研究, 2019(1): 45-56.
- [10] 范文仲,吴婕. 德国在金融服务科技创业企业方面的经验和启示[J]. 国际金融, 2015(12): 3-8.
- [11] 以科技提升银行数字化竞争力——以中国建设银行为例[EB/OL]. (2017-12-15) [2019-01-10]. [https://www.sohu.com/a/210902553\\_467315](https://www.sohu.com/a/210902553_467315).
- [12] 工商银行战略大升级,用金融科技打造智慧银行[EB/OL]. (2018-03-30) [2019-01-10]. <https://www.treasurychina.com/post/1553.html>.
- [13] 陈雄善. “互联网+”背景下智慧物流的发展分析[J]. 智库时代, 2019(1): 292-293.
- [14] DELVINE G, BENJAMIN Y. A global perspective on tech investment, financing, and ICT on manufacturing and service industry performance [J]. International Journal of Information Management, 2018, 43(6): 130-145.
- [15] HERMANSSO T, BOHLIN R, CARLSON J S, et al. Automatic routing of flexible 1D components with functional and manufacturing constraints [J]. Computer-Aided Design, 2016, 79(5): 27-35.
- [16] 秦俊丽. 乡村振兴战略下休闲农业发展路径研究——以山西为例[J]. 经济问题, 2019(2): 76-84.
- [17] 刘泉江. 机制和服务创新敢为人先 金融标准国际化填补空白[EB/OL]. (2017-05-08) [2019-01-10]. [http://www.financialnews.com.cn/sc/hbsc/201708/t20170804\\_122166.html](http://www.financialnews.com.cn/sc/hbsc/201708/t20170804_122166.html).
- [18] 冯娜娜. 保险专业化需要创新服务模式——专访大童保险服务执行副总裁、咨询服务模式DOSM创始人李晓婧[EB/OL]. (2017-05-08) [2019-01-10]. [http://chsh.sinoins.com/2017-05/08/content\\_230035.htm](http://chsh.sinoins.com/2017-05/08/content_230035.htm).
- [19] 程大中. 中国参与全球价值链分工的程度及演变趋势——基于跨国投入—产出分析[J]. 经济研究, 2015(9): 4-16.
- [20] 丁宋涛,刘厚俊. 垂直分工演变、价值链重构与“低端锁定”突破——基于全球价值链治理的视角[J]. 审计与经济研究, 2013(5): 105-112.
- [21] 张为付,戴翔. 中国全球价值链分工地位改善了吗? ——基于改进后出口上游度的再评估[J]. 中南财经政法大学学报, 2017(4): 90-99.
- [22] 林宝. 养老服务供给侧改革:重点任务与改革思路[J]. 北京工业大学学报(社会科学版), 2017(6): 11-16.
- [23] 马建堂. 伟大的实践 深邃的理论——学习习近平新时代中国特色社会主义思想的体会[J]. 管理世界,

- 2019(1): 1-12.
- [24] 刘涛. 以服务业高质量发展推动经济稳中有进 [EB/OL]. (2018-12-04) [2019-01-10]. <http://www.drc.gov.cn/xscg/20180124/182-473-2895452.htm>.
- [25] 习近平治国理政“100 句话” [EB/OL]. (2016-01-04) [2019-02-18]. 手机央广网.
- [26] 国家统计局. 生产性服务业统计分类(2015) [EB/OL]. (2017-08-16) [2019-01-10]. [http://www.stats.gov.cn/statsinfo/auto2073/201708/t20170816\\_1523975.html](http://www.stats.gov.cn/statsinfo/auto2073/201708/t20170816_1523975.html).
- [27] 许和连,成丽红,孙天阳. 离岸服务外包网络与服务全球价值链提升[J]. 世界经济,2018(6): 77-101.
- [28] 国家统计局. 中华人民共和国 2018 年国民经济和社会发展统计公报 [EB/OL]. (2019-02-28) [2019-02-12]. [http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/201902/t20190228\\_1651265.html](http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/201902/t20190228_1651265.html).

## Promote Service Industry Transformation and Upgrading Through Service Innovation

XIA Jiechang<sup>1</sup>, XIAO Yu<sup>2</sup>

(1. National Academy of Economic Strategy, Chinese Academy of Social Sciences, Beijing 100028, China;

2. School of Graduate Chinese Academy of Social Sciences, Beijing 102488, China)

**Abstract:** This paper systematically summarizes the main models of current service innovation and the theoretical relationship between service innovation and service industry transformation and upgrading. The research finds that the current service innovation is mainly reflected in the digitalization of service innovation, its platform, integration and standardization, and the quality of service innovation. Its role is mainly reflected in the fact that service innovation is conducive to helping enterprises to raise themselves in the global value chain (GVC). It is an effective means to adapt to the changes in the main contradictions of Chinese society. It is also an important point of integration between supply-side reform and demand-side coordination for the current and future periods. Based on those, the author proposes some policies necessary to further consolidate the development of the service industry, combine supply-side structural reforms with demand-side synergies, innovate ways of supervision to cope with the emerging new service formats, and continue to promote a higher level of service industry opening to the outside world.

**Key words:** service innovation; digital; platform; integration; transformation and upgrading

(责任编辑 李世红)