

中国服务创新障碍分析

杨 广

(中山大学 管理学院, 广州 510275)

摘 要:从国有经济比重过高、行政垄断严重、企业合作关联缺乏、创新具有不确定性、服务创新政策环境建设落后五个方面分析了阻碍中国服务创新的影响因素,提出了相关的对策建议。

关键词:服务创新;创新阻碍

中图分类号:F062.9 **文献标识码:**A **文章编号:**1002-980X(2009)02-0024-05

熊彼特基于制造业的研究最早详细论述了创新概念,他认为创新活动是把“任何不同的、新的做事的方式”引入经济生活,提出创新就是“新的生产要素的组合方式”,即“生产函数的变动”,这种组合或变动包括:新产品和产品质量的提高(产品创新);新的生产方式(过程创新);新的市场开放(市场创新);新的原料供应和中间投入(投入创新);产业的新的组织方式(组织创新)。服务创新的内涵较制造业创新丰富得多,从形式到内容其都与制造业创新有较大差异。服务创新过程是一个较技术创新更为复杂的过程,包含了相当丰富的内部和外部交互作用。Van Ark^[1]将服务创新概念定义为:一种新的、有意义的变化,这种变化可能分别单独地发生在服务理念、与客户相互交往的渠道、技术理念、服务传递等之中,也可能同时发生在它们的多个组合之中。这种变化会导致企业技术、人力资源、组织能力、企业架构等结构性的变革,引致企业的一种或多种新的服务功能的产生,进而改变企业在市场上销售的产品和服务。

我国改革开放 30 年来的经济成就主要得益于体制变革下的制造业的飞速增长,但是依靠较低的生产成本发展起来的加工制造业普遍存在附加值低、科技含量少、创新能力不足等问题,已不足以支撑国民经济未来的持续发展和国家竞争力的提高。随着世界经济的发展,尤其是经济发展达到一定阶段后,服务经济比重会迅速上升,成为国民经济的主要组成部门,国家的创新活动主要来自于服务业领域的创新发展,国家竞争力的提升也主要来自于服务部门通过不断创新建立起来的全球市场的竞争力,因此,我国近年来积极发展服务业,以服务业的

发展来提升制造业的发展水平和质量,以服务业中的创新活动带动制造业创新能力的提升、引导产业结构升级。但是,我国目前存在着一系列阻碍服务创新的因素,本文将探讨我国服务创新的障碍因素,并据此提出相关对策建议。

1 服务创新障碍因素

1) 服务业中国有经济比重过高,服务创新动力较弱。

在我国市场化的进程中,服务业全面的市场化改革始于 1992 年国务院《关于加快发展第三产业的决定》的颁布^[2]。而推行时间较晚且与工业相比改革力度较弱,造成了至今我国服务业领域中国有经济比重仍过高的局面,这在一定程度上影响了我国服务业增长绩效的提升和服务创新动力的加强。我们可用三次产业的就业人数中非国有经济部门就业比重来近似代表其市场化程度。表 1 显示了 1997—2006 年我国整体经济和三次产业年底就业人数中非国有单位 职工人数的比重。从表 1 可看出,我国市场化改革在三次产业中的进展极不平衡:从整体经济来看,非国有部门就业比重从 1997 年的 7% 上升为 2006 年的 39%;土地的国家 and 集体所有制的性质使第一产业中非国有部门就业比重较低,而第二产业和第三产业中非国有部门就业比重分别从 1997 年的 12% 和 3% 上升为 2006 年的 67% 和 17%;第三产业中非国有部门就业比重在此 10 年间虽有一定程度的上升,但上升幅度明显低于第二产业,到 2006 年第三产业中非国有部门就业比重几乎只有第二产业的 1/4。

收稿日期:2008-12-16

作者简介:杨广(1981—),男,河南南阳人,中山大学管理学院 2007 级博士研究生,研究方向:第三产业经济学、服务管理创新。

包括城镇集体单位。

表 1 1997—2006 年我国整体经济以及三次产业年底就业人数中非国有单位职工人数比重 %

产业	年份									
	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
整体经济	7	13	15	17	20	24	28	31	35	39
第一产业	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3
第二产业	12	24	28	32	37	45	52	57	64	67
第三产业	3	5	6	6	7	9	11	12	14	17

注:表中的比重是基于按行业分的国有单位、城镇集体单位、其他单位年底就业人数数据计算得出。
数据来源:根据《中国统计年鉴》(1998—2007) 相关数据计算得出。

Sundbo 和 Gallouj^[3]在对欧盟国家服务企业创新调查的基础上,提出了服务创新的动力模型,并认为:服务创新的动力分别来自于企业内部和外部;内部动力包括企业战略管理、员工、制度的创新三个方面;外部动力分为创新的路径和参与者两类,创新路径包括制度路径、技术路径、专业服务路径、管理路径和社会路径,服务创新的外部参与者包括竞争者、顾客、公共部门和创新供应者;其中,员工的动力作用尤其重要,企业员工在创新中的重要动力作用首先表现在员工处于与顾客直接接触的首要位置,因此能够最先发现顾客的创新需求,进而根据自身的工作经验提出创新性思想,其次表现在员工是企业创新服务战略的最终实施者和创新产品的提供者。

中国服务业中的很多企业属于国有经济范畴,具有明显的垂直管理、条块分割的特征,企业经营和资源配置仍然较多地受到政府干预和非利润目标的驱使,企业信息的传导主要不是通过市场,而是通过封闭的、层层叠叠的生产组织结构,因此企业对外部市场的技术变革和组织管理创新反应迟缓,外部一般性的管理理念(如工作流程设计等)的演变对企业内部的战略管理创新的影响较小。企业虽然能够通过政府的指令性计划以较低的成本在一定社会范围内集中调配资源和劳务,但这种传统的、按职能分工的、条块分割的金字塔型层级结构无法对广泛而大量的市场信号做出快速反应,创新战略的制定显然难以匹配瞬息万变的市场需求。企业员工创新激励机制不完善,员工在创新过程完成后难以获得创新的市场收益。如我国《专利法》规定,国有企业员工实施发明创造专利后,企业每年应当从实施该项发明或实用新型专利所得利润纳税后提取不低于 2%作为报酬支付给发明人或设计人,但是如果这项专利可以市场化交换,发明人或设计人就至少可获得实施该项专利收取的使用费纳税后不低于 10%的报酬。

2) 市场行政垄断严重导致企业生产效率低下,服务创新能力不足。

行政性垄断是政府公权力干预所形成的垄断。我国经过多年的市场化改革,政府作为直接主体的行政垄断已经逐步演变为政府作为间接主体、企业

和其他组织作为直接主体的垄断^[4]。政府作为直接主体的行政性垄断是指政府作为一方当事人运用禁令直接参与限制经营活动的行为,主要有地方行政垄断、强制联合限制竞争、行政强制经营行为。政府作为间接主体的行政性垄断是指政府授予某类企业以垄断经营权或指定某种产品只能由某类企业经营,政府不直接参与而由经营主体行使垄断经营的行为,这种行政垄断是行政权力加市场力量而形成的特殊垄断,具有一定的隐蔽性,主要有行政性公司垄断、国家指定专营、行业垄断。比如:政府通过特许经营给予某些企业独家经营某种物品或劳务的权利,这种独家经营的权利是一种排他性的独有权利,是国家运用行政和法律的手段赋予并进行保护的权利;政府的特许经营使独家经营企业不受潜在新进入者的竞争威胁,从而形成合法的垄断;在这种垄断模式下,企业对市场的控制力来自行政权力而非市场竞争结果,企业利润主要不是来自产品质量的提高和本节约,而是来自运用垄断势力提高价格的能力。

在市场经济中,政府是在某一行业私人不愿进入、无力进入或私人进入会造成不良后果等市场失灵发生的前提下才能够进入市场的,否则,政府就会凭借自己的特殊地位形成市场垄断力量,与民争利、侵蚀市场机会^[5]。我国工业领域的垄断基本被打破,经济领域中残留的垄断主要存在于服务业。我国服务业改革开放步伐相对缓慢,行政权力对行业的过度干预和保护依旧严重存在,包括贸易保护(高关税、进口配额制)、投资保护(高进入门槛、审批制度)、政治保护(官商一体化、副部级和正部级待遇)等,形成了政企同盟^[6]。一些服务业特别是现代服务业领域(如银行、铁路、民航、保险、教育、医疗、电信、电力、保健、通讯等行业)的进入门槛较高、市场准入范围狭窄,这将绝大多数潜在投资者拒之门外,而这些垄断企业却依靠其垄断优势而赚取高额利润。如:2005 年中国服务业企业 500 强中垄断性服务企业的比重占据绝对优势,其中前 10 名全是电力、通信、银行等垄断性部门;同年,我国商业银行业和邮电通信业两大行业的利润总额就占到我国服务业企业 500 强利润总额的近 60%,其过高的利润与

行政垄断密不可分。我国服务业的增长效率和创新最终依赖于服务企业,严重的行业垄断经营导致我国服务企业效率低下、各企业间的服务内容趋同、服务质量不稳定、服务创新能力普遍不足。

3) 企业间缺乏合作关联,服务创新效率难以提高。

服务业与制造业最大的不同是前者对营商环境的依赖程度更高。只要有资金、土地和廉价劳动力,制造企业就可以在一个相对封闭的空间里进行生产、实现发展,其市场也很可能不在当地,其对外部环境的依赖相对要小。而服务企业发展所需的要素则与制造企业完全不同,它对资金和土地的要求相对不高,更多依赖的是人才和市场空间,而人的才能的发挥程度和市场空间的大小又与外部环境提供的条件密切相关。

服务创新的重要来源之一是与外部的合作关联。上下游企业合作互补式的服务创新并不局限于单个企业,沿着这条创新价值链,企业通过服务功能的外包、专业服务网络的利用、综合项目团队的建设等与外部建立起合作关联关系,创新企业间的边界变得越来越模糊,企业通过与其他企业合作或与顾客共同生产来满足客户的创新需要^[7]。例如技术工程公司、信息和通信技术(information and communication technology, ICT)服务公司大多和客户共同生产、共同创新。服务创新的价值实现不是表现为一个点而是一个完整的价值实现过程;在创新过程中,各层次、各环节以及各参与主体之间发生着复杂的交互作用——不仅仅是各环节和参与主体之间的相互影响和协同合作,更重要的是其中复杂的多重的反馈机制——这是服务创新过程最重要的特征^[8]。创新交互作用的效率取决于交互过程中各层次、各环节和各参与主体间关联的畅通与否和关联的紧密程度。由于创新过程中各参与主体的行为倾向并非天生趋同,目标相背和利益冲突的情况时常会发生,从而造成创新关联的阻塞,降低了创新效率,甚至造成企业创新系统的失效。

服务企业的外部关联主要是通过生产服务的外部化过程实现的。生产服务与消费服务相对应,它是根据经济学中生产与消费的分析框架对服务所做的一种分类。从内涵来看,生产服务是指为三次产业的实物生产和服务生产过程提供中间服务投入的部门;从外延来看,它主要包括为农业提供的生产服务、为工业提供的生产服务以及为服务业提供的生产服务。在一个健全的市场体系中,生产服务的外

部化发展主要取决于企业自我提供生产服务和外部购买之间的生产成本和市场搜寻成本、道德风险和逆向选择问题所带来的交易成本的比较。生产服务的外部化无疑给供需双方带来更多利益:从生产成本看,一方面,企业通过剥离生产服务能够专注核心技能,避免“大而全”、“小而全”,提高了生产效率,另一方面,从企业中剥离的生产服务可以集聚成庞大的专业化的生产服务市场,而生产服务的市场供应者可以通过规模化的生产以更低的成本提供生产服务;从交易成本看,随着信息技术的持续发展以及供需双方长期合同关系的有效建立,生产服务的市场搜寻成本和道德风险问题所带来的不确定性正在逐步降低。

我国生产服务发展缓慢的原因是:首先,加工制造业产值在制造业中的比重较高,大部分加工制造企业的产前、产后等的生产服务受其母公司控制,与国内其他企业关联较少;其次,我国很多企业尤其是国有企业受“肥水不流外人田”和“自力更生”的小农封建意识影响,讲求“大而全”、“小而全”,倾向于把生产服务活动放在企业内部自我完成;第三,我国目前整体营商环境的不完善也使得企业不敢贸然从外部购买一些具有战略性意义的生产服务^[9]。中山大学中国第三产业研究中心于 2005 年对广州市生产服务业发展状况的调查结果显示:46.9%的计算机服务、66.4%的财务管理服务、48.4%的人力培训服务、51.6%的研发服务、71.1%的产品质量控制服务、44.5%的运输仓储服务都是被调查企业自己提供的,多数企业都有自己的广告、物流、研发、培训、设计、咨询等部门——这占用了企业大量的生产资源,导致企业的专业化生产程度不高和生产效率低下,并阻碍了生产服务业对其他行业关联和波及效应的有效发挥。

4) 创新不确定性较大,服务企业融资困难。

与制造业企业相比,服务业企业创新融资的障碍更大——不仅包括自身资金缺乏形成的障碍,还包括难以获取银行资金和风险投资资金的支持所形成的障碍^[10]。这种障碍首先源自服务业企业自身的特点:服务业企业的经营易受外部环境的影响,或者说,企业存续的变数大、风险大;服务业企业的生产过程的不可见性致使其信息透明度低,其与金融机构之间的信息不对称问题非常严重,并且服务业企业的资金需求类型多、资金需求一次性量小且频率高,从而导致融资复杂性加大、融资的成本和

2005 年中山大学中国第三产业研究中心与广州市经贸委联合对广州市生产服务业发展状况进行了问卷调查。共发出问卷 1000 份,收回 245 份,其中 128 份有效问卷,117 份无效问卷。

代价高;最重要的是,服务业企业较为缺乏商业信贷所需的抵押品。我国社会信用体系不健全(严格来说是缺乏相关信用信息)是商业信贷一般都要求高抵押的基本原因。由于信息不对称,金融机构无法在信用的愿望、能力和行动上充分了解贷款企业所有的信息;在项目鉴定上,金融机构也不具有判断项目好坏的能力,或者说,判断项目好坏需要较大的“判断成本”,其对金融机构来说是不经济的,而惟一经济简便的方法是采取传统的类似“当铺”性质的经营手法,即抵押;再加上受到外部经济环境和国家宏观经济调控政策的影响,商业银行不得不加强对担保抵押品的要求,对于服务业企业的创新项目融资更是如此。由于服务业企业在担保品方面缺乏(更深层次的原因是缺乏确定资产所有权属性的相关法律体系),银行取得抵押担保难,因此,为了贷款安全,银行贷款中的信用贷款比例较少,而抵押和担保贷款的比重较高。从理论上说,虽然有多种资产可作为贷款的抵押品,如土地、建筑物、机器设备、存货、应收账款等,但银行偏好以房地产为抵押品,这一方面是因为我国资产交易市场不够发达、融资渠道单一、风险资金较少,另一方面是因为服务业企业的固定资产较少,银行又缺乏对其无形资产的定价能力。所以,总体来讲,我国服务业企业通过抵押来获得贷款是相当困难的。此外,我国金融体系行政垄断的存在使得银行运作的市场化程度有限,服务业企业在申请贷款时面临的程序、过程极为烦琐且耗时长久,这些也造成我国服务业企业获得信贷融资的隐性成本极高。

5) 服务创新政策环境建设落后。

服务创新的保护制度。

多数服务创新具有“非技术性创新”的特征。非技术创新是指该创新自身的性质是非技术性的,如交易创新、组织创新、营销创新、概念创新以及服务业中新的信息链、新的联合、新的客户协同反馈机制等。非技术性创新概念的出现对创新政策的制定提出了更高的要求,即要求决策人的眼界不能够只放在技术层面上,更要注重非技术层面^[11]。经济合作与发展组织(OECD)提出创新政策要有连贯性,特别要考虑更宽泛领域政策的协调,保证相关政策的无缝且平滑地衔接,以为创新营造有利的政策环境。

服务业领域的知识产权保护与制造部门主要依靠的专利保护不同,前者主要依靠商标、版权或通过其他保护机制(如更短的循环周期和商业秘密等)^[12]实现。服务创新的模仿根据创新类型的不同或难或易。实际上,服务创新很难依靠专利保护。例如,在我国《专利法》中:“发明”是指对产品、方法

或其改进所提出的新的技术方案;“实用新型”是指对产品的形状、构造或其结合所提出的适于实用的新的技术方案;“外观设计”是指对产品的形状、图案或其结合以及色彩与形状、图案的结合所做出的富有美感并适于工业应用的新设计。我国《专利法》强调的是对工业技术创新的保护,而大量发生在服务业领域的非技术创新就很难申请到专利保护。

另外,我国知识产权保护除了依靠司法保护途径外,也强调行政保护途径,这就为地方政府的地方保护主义提供了空间。中国的知识产权保护制度除按国际惯例采取司法途径外,我国的《专利法》、《商标法》、《著作权法》等知识产权相关法律都规定了知识产权保护的行政途径。由于政绩观的影响,各地政府为了保持地方经济发展,往往会设置层层地方保护措施,这为知识产权保护增添了更多的行政障碍,致使全国性的统一市场难以实现。

服务创新的政府支持政策。

发达国家对服务创新的研究也就是近二三十年的事情,而我国对服务创新的认识在21世纪初才开始。回顾欧洲的服务创新研究历程可以看出:20世纪80年代一些关于服务创新概念的研究开始出现;90年代以来欧洲开展了一系列创新数据的调查工作,在这些数据调查的基础上,理论和实证研究随之大量涌现;经过近些年的继续发展,欧洲的服务创新研究才逐渐形成一个相对完整的理论体系。而目前我国国内尚无国家层次的服务创新调查,由研究者个人或研究团队所进行的调查也很少,因此,通过规范的调查方法获取的具有高效度和信度的定性和定量数据的缺失成为我国服务创新研究发展的又一重要障碍。由于缺乏可广泛接受的服务创新调查数据,政府政策制定者和服务业企业管理人员也很难对服务创新有一个清楚的认识,这进一步影响了服务创新的融资和税收等支持政策的开展。

2 对策建议

1) 推进服务业市场化改革进度,提高服务创新动力和能力。

目前我国服务业市场化程度严重不足,垄断经营限制了其创新能力的提升,市场在服务业的资源配置中还没有发挥基础性作用,创新动力受到抑制。除了商业、饮食服务业、运输业等传统产业市场化的程度较高、市场准入门槛较低外,银行、保险、电信、民航、铁路等众多领域的市场化程度还较低,市场准入障碍较大,其他一些行业(如教育卫生、新闻出版、广播电视等)对非国有企业和外资企业也没有完全开放;多数服务产品的价格还是由政府制定和管理,市

场决定价格的机制在服务领域尚未建立;政府承担了本该由市场承担的服务,市场中介机构多依附于政府部门,从而使中介机构不能做到独立、客观、公正地执业,影响了中介机构的商誉及其市场的开拓。

要提高服务创新的动力和能力,就要打破服务行业的垄断经营,按市场主体资质和服务标准逐步建立公开透明、管理规范、全行业统一的市场准入制度,增加竞争主体,改变服务业垄断经营严重、市场准入限制过严和透明度偏低的情况。除了个别涉及国家安全而必须由国家经营的领域外,政府应对其他领域取消限制社会投资的不合理规定,取消妨碍非公有制经济发展的不合理限制,为民间投资者营造公平竞争的发展环境,放宽发展空间和经营领域,积极鼓励民间资本进入,凡是对外开放的,首先要对内开放,加快培育服务业多元化的经营主体,鼓励私营个体经济在更广泛的领域参与服务业的发展,在市场准入、土地使用、信贷、税收、上市融资等方面对私营个体经济提供与国有经济同等的待遇,并在技术、管理、培训等方面对其提供必要的帮助。

2) 推进政府社会化改革,提高服务创新效率。

推进社会化改革进度,加快生产服务发展,实现服务业内部结构的优化升级,提升服务创新效率。我国计划经济中“大而全”、“小而全”的封闭性生产体系为我国经济发展留下很多弊端。目前我国现代经济的社会分工、专业化运作、资源信息共享体系还没有形成,低效的分工协作体系是制约我国生产服务业发展的重要因素;市场在生产服务业的资源配置中还没有发挥基础性作用,一方面是低专业化程度的竞争,一方面是高交易费用的协作,这必然导致资源配置效率和产业效率的低下。因此,深化服务业的社会化改革是加快生产服务业发展的重要环节之一。加快政企分开、事企分开、社企分开的改革进程,就是剥离政府、企业、事业单位社会化服务功能的过程;加快体制和机制创新,加快建立现代企业制度,切实转换经营机制,深化信息服务、银行、证券、保险、房地产等行业服务企业的内部劳动、人事、分配制度的改革;在深化服务业内部改革的同时,加快生产服务业对外开放,使其积极参与生产服务业的国际合作,利用外资产业政策创新的主要思路,从优惠政策转为开放政策,鼓励国内服务企业通过与跨国公司合资设立采购中心、分销中心、物流配送中心等,以发展新兴业态的服务业,推进流通现代化,支持有条件的国内生产服务企业依法与境外机构合作或合资,积极引进国外的物流、金融保险、信息服务、技术服务以及会计、咨询、法律等商务服务,以提高国内企业间的合作关联度,提升服务创新效率。

3) 加强服务创新的政策环境建设。

首先,政府需要重新设计政府创新政策,纠正对服务的偏见,改革政府阻碍服务业企业竞争力和创新力提高的规制政策(如降低行政成本),为服务企业使用技术创新提供便利的渠道,减少服务领域的贸易和外资流入障碍,构建适合于服务业企业的知识产权保护系统。其次,政府应强化其作为公共服务提供者的职能,提升政府在公共服务产品提供上的创新能力,积极致力于完善与服务创新相关的教育和培训的政策体系,制定能够促进知识密集型服务业发展的政策,进行基本的服务创新数据统计。再次,政府在制定创新政策时,应调整目前只关注制造业技术创新的政策导向,深化创新政策,在关注技术创新的同时也关注非技术性创新,鼓励企业在组织变革、设计、培训等方面进行投资,把服务企业也纳入创新传播的视野,针对更大范围的企业而不只是在制造企业内部发展能够提升“企业创新文化”的管理项目;制定促进创新的政策,如提供政府专项资金,提升服务业企业与公共服务研究部门之间合作关系的密切度;重新审视和修改政府的税收政策,为服务企业提供与制造企业一样的激励。

此外,我们还应该认识到,网络的外部性是服务创新外溢效应的一种特殊形式^[13]。服务业中的交通业和通讯业的网络外部性更加明显,即创新的外部性随使用者数目的增加而显著,服务产品的创新价值也随之增加,但是对产品的标准化程度要求较高,因此,在具有高度网络性的服务行业,政府应积极介入并参与产品标准的制定或引导行业协会的发展;在融资方面,政府应该有序地逐步放松银监会对银行业务的约束,进一步开放民间融资渠道,允许国内民营资本介入金融机构;监管当局应通过各种措施鼓励银行或一些非银行金融机构从事租赁、保付代理等业务,进一步促进利率自由化,把服务业企业贷款的隐性成本显性化,增加银行为服务企业贷款的透明度,减少制度性风险,进而增强银行向各类服务企业发放贷款的积极性,从而降低服务创新的融资障碍。

参考文献

- [1] VAN ARK B, BROERSMA L, DEN HERTOOG P. Services innovation, performance and policy: a review: Synthesis Report in the Framework of the Project Structural Informatiev Proorziening in Diensten (SIID) (Structural Information Provision on Innovation in Services), 2003.
- [2] 李江帆. 中国第三产业发展研究[M]. 北京:人民出版社, 2005.

(下转第 36 页)

- for evaluating perceptions of the technology-mediated customer service experience[Z]. University of Cincinnati Working Paper, 2003.
- [51] HUETE L, ROTH A V. The industrialization and span of retail banks' delivery systems[J]. International Journal of Operations and Production Management, 1988, 8(3): 46-66.
- [52] OLIVEIRA P, ROTH A V, GILLAND W. Achieving competitive capabilities in E-services[J]. Technological Forecasting and Social Change, 2002, 69(7): 721-731.
- [53] HILL A V, COLLIER D A, FROEHLE C A, et al. Research opportunities in service process design[J]. Journal of Operations Management, 2002, 20: 189-202.
- [54] NIE W, KELLOGG D L. How professors of operations management view service operations? [J]. Production and Operations Management, 1999, 8(3): 339-355.
- [55] 陈玲. 企业服务传递系统中顾客参与程度的设计[J]. 商业经济文荟, 2005(1): 60-62.
- [56] 马钦海. 基于全顾客经历的服务产品结构化概念[J]. 管理评论, 2004(1): 45-49.
- [57] 刘丽文. 服务运作管理的理论框架[J]. 清华大学学报: 哲学社会科学版, 1998(2): 58-62.
- [58] 孟宪华. 服务作业系统设计技术路线及方法体系的研究[J]. 工业工程, 2002(5): 50-52.
- [59] 邹慧萍, 汪应洛. 对旅游市场需求的灵活快速反应与管理创新[J]. 系统工程理论与实践, 1996(10): 56-63.
- [60] 刘丽文. 完整服务产品和服务提供系统的设计[J]. 清华大学学报: 哲学社会科学版, 2002(2): 39-45.
- [61] 韦福祥. 对服务补救若干问题的探讨[J]. 天津学院学报, 2002(1): 24-26.
- [62] 汪纯孝, 温碧燕. 实施补救性服务: 赢得忠诚的顾客[J]. 上海质量, 2000(5): 30-32.
- [63] 刘月, 罗利. 服务管理理论研究进展[J]. 管理评论, 2004(4): 33-44.

Research on Theory Framework of Service Operation Management

Xu Hongyi¹, Nie Peng¹, Zhao Yinghong²

(1. Management School, Wuhan University of Technology, Wuhan 430070, China;

2. The Library of Wuhan University of Technology, Wuhan 430070, China)

Abstract: This paper summarizes the status of theoretical research on service operation management (SOP) at home and abroad, and puts forward a research framework on SOP, and points out the research direction on SOM in the future.

Key words: service operation management; service industry; theoretical framework

(上接第 28 页)

- [3] SUNDBO J, GALLOUJ F. Innovation in services[R]. SI4S Project synthesis Work package, 1998(3/4): 19.
- [4] 姜彦君. 中外行政性垄断与反垄断立法比较研究[J]. 政法论坛, 2002(3): 31-36.
- [5] 保罗·萨缪尔森, 威廉·诺德豪斯. 经济学[M]. 萧琛, 等, 译. 17 版. 北京: 人民邮电出版社, 2005.
- [6] 胡鞍钢. 在社会主义市场经济体制下反行政垄断也是反腐败[N]. 经济参考报, 2001-07-11.
- [7] BILDERBEEK R, DEN HERTOOG P. The interactiveness and innovative role of technology-base knowledge-intensive business services (T-KIBS): TSERSI4S-project, TNO-SI4S report No. 3, Apeldoorn, 1997[Z]. [S I]: [s n.], 1997.
- [8] MILES I, KASTRINOS N, BILDERBEEK R, et al. Knowledge-intensive business services: their role as users, carriers and sources of innovation: Report to the EC DG XIII Sprint EIMS Programme, Luxemburg[R]. Manchester, 1995.
- [9] 陈凯. 中国服务业发展的体制问题及对策[J]. 经济学家, 2008(1): 126-128.
- [10] PREISSEL B. Barriers to innovation in services: SI4S Topical Paper 02, 1998[Z]. [S I]: [s n.], 1998.
- [11] ANTONELLI C. New information technology and the knowledge-based economy: the European evidence: SI4S Topical Paper 08, 1998[Z]. [S I]: [s n.], 1998.
- [12] HOWELLS J. Intellectual property rights, the firm and service innovations: shaping systems of innovation: Paper presented at the Seventh International Forum for Technology Management, Kyoto, Japan, 3-7 November 1997[Z]. [S I]: [s n.], 1997.
- [13] GALLOUJ F, WEINSTEIN O. Innovation in services[J]. Research Policy, 1997(26): 537-556.

Barriers to Service Innovation in China

Yang Guang

(School of Management, Sun Yat-Sen University, Guangzhou 510275, China)

Abstract: This paper studies barriers to service innovation in China which includes high proportion of state-owned enterprises in service sectors, administrative monopoly, lack of cooperation between enterprises, uncertainty of innovation and backward innovation environmental construction. According to these, it puts forward some suggestions for overcoming these barriers to service innovation.

Key words: service innovation; innovation barrier