

内部资料
注意保存

存: 2008.3.3

08.3.3

软科学要报

科学技术部办公厅调研室

中国科学技术促进发展研究中心

2008年1月9日

目 录

资源共享、业务创新，提升物流服务业的运作水平……1

2008 (01)

总第 107 期

资源共享、业务创新，提升物流服务业的运作水平¹

中铁现代物流科技股份有限公司 刘景福

北京交通大学经济管理学院物流所 王耀球

[内容提要]：“工业型经济”向“服务型经济”的迅猛转变已波及全球，本课题在分析物流服务作用和效果的基础上，分析当前我国服务业研发和创新中存在的难点，以物流业为例，提出物流服务的创新与政策性建议。

进入二十一世纪以来，现代服务业在全球范围内快速发展，主要发达国家产业结构呈现出由“工业型经济”向“服务型经济”的迅猛转变。制造业提升依赖于研发、设计、品牌、物流等环节的专业服务化，正在成为国际产业竞争制高点。美国现代服务业产值已占到 GDP 的 74%，创造了 80% 的就业机会，服务贸易一直保持巨额顺差；欧盟服务业则占到经济产值的 2/3，从业人员高达 7000 万人。目前发达国家服务业在 GDP 中的比重平均达到 70% 左右，吸引就业劳动力人数已超过第一、二产业吸收劳动力的总和。改革开放以来，我国服务业获得了较大发展，但其整体水平以及市场化、产业化、社会化水平不高，与发达国家乃至部分发展中国家相比仍存在较大差距，主要体现在：服务业产值占 GDP 比重偏低，2005 年第三产业占 GDP 的比重约为 41%，仍低于中低收入国家 43% 的平均水平；在全球服务业容纳就业人数急剧增加之时，我国服务业就业劳动力比重不仅远低于 OECD

¹ 本文为国家软科学研究计划项目《基于客户服务的物流企业耦合运行体系研究》（项目编号：2005DGQ4B102）阶段性研究成果。

方重要的枢纽城市。物流服务行业是北京市生产性服务业的重要组成部分。2006年北京市物流业产值占GDP的19%。物流业的发展，对于优化北京市第三产业的产业结构、提升城市竞争力，具有极为重要的作用。

据深圳市物流与采购联合会的报告得知：2006年深圳市社会物流总费用为868.88亿元，占深圳市GDP的15.29%，物流业的增加值为543.43亿元，占深圳市GDP的9.56%。

但是，在服务业中存在大量诸如，运输服务过程中“满装不满载、满载不满装、车辆返空率过高、运输成本过大且难以控制”等方面问题；在仓储业中，有按照货位收费、按货物吨位收费和按照仓库地皮收费的多种模式，服务标准和规范不统一。所以，必须对服务需求、作业环境、所提供的具体服务项目的内涵、服务过程所需要的设施和设备，以及服务所发生的费用和预期的服务效果，进行充分地研究和分析，这就是服务流程设计和优化的过程，将服务流程设计、优化与控制结合在一起，这就是物流服务业的研发与创新过程。

二、服务业研发和创新中存在的难点

服务业的创新是过程的创新、流程的创新，这些流程的创新往往是无形的。服务业研发活动是由方法、参与者(如咨询师)的行动组成的。服务业研发具有独特性和交互性，在实施中具有一定的困难。

1. 服务业本身的活动难以规则化，标准化，往往是每一项服务都有体现所服务对象的个性化需求的一面，这给服务业的研发带来一定困难；

2. 服务业的创新和研发，都需要与服务对象参与服务的全过程，因此，服务业的创新要远难于生产制造业；

3. 产品创新与过程创新在服务业中的区分十分困难，由于过程创

新的无形性，其创新效果往往体现在产品创新效益上，因而普遍重视对有形产品质量和效益的提升，忽视对无形服务过程的优化与创新；

4. 服务创新的新颖度范围虽然较广，但以渐进性创新为主，根本性创新少；

5. 现代物流业是现代服务业的一个重要组成部分。现代服务业有四大特征：无形性、不可分割性、不可保存性和多变性。但是，目前还没有一套专门的、成熟的、适应于各行各业的服务创新的理论、方法与技术。

在上述难点中，构建服务创新理论体系和方法，是服务创新的关键，本文基于这个问题进行论述，提出一套物流服务创新体系和运作方法，给出实现所需的政策支持和建议。

三、物流服务的创新与政策性建议

使以体力劳动为主要特征的传统物流业、向以智力劳动为主要特征的现代物流业转化；包含着流程、业态和产业的创新。物流服务创新包含两种创新，一种是主动创新，一种是从属创新。主动创新是指物流服务本身根据科学技术的发展，服务业的业务领域得到扩展，而产生的创新。从属创新是指物流客户对服务需求的变化产生的新的服务要求而产生的为满足新的物流需求进行的服务创新。

在关注物流业态创新的同时，要结合我国经济发展的实际，考虑到经济发展不平衡的特性，既要兼容传统物流业、又要有步骤、分阶段地实现物流服务业的创新。

影响物流服务创新的主要因素有服务业的科学理论与技术的发展水平、物流企业的创新意识和资金投入量、国家对服务业创新的政策支持、服务创新产生的经济效益等。

通过检阅国内外的相关文献和深入到工商企业及物流企业的调查研究，得出以下结论和政策性建议。

1. 在中央大力推进和构建节约型社会时，提出尽可能“用低耗能（或无消耗）的软产品（服务）替代高耗能（或有消耗）的硬产品”的思路，使服务质量成为制造质量的弥补，并成为质量差异化的重要来源。

建议：政府大力推广物流服务增强的宣传和促进工作，增强物流服务的工程化，将低耗能的服务业作为实体产业一样重视和运作。

2. 大力加强物流服务业的标准化管理与考核。将物流服务系统与物流系统分开，实现从服务过程的设计与优化、物流服务运作模式、服务规则的挖掘、服务过程的跟踪与管理、服务意外事件的分析与应对的全过程的服务挖掘。

建议：加强物流服务项目标准化，尤其对产生无形效果的服务的质量、数量和费用问题进行专门研究，出台物流服务的收费标准，杜绝服务乱收费的现象。

3. 正确理解“物流服务”的涵义，即将有形物质的流动扩大到包含无形物质的流动。由此扩大物流服务的业务范畴，不拘于“实体”流动的服务，将物流服务扩大到任何有“流”的活动的地方，比如对信息流的服务、对金融流的服务、对劳动流的服务。带来的好处是，实现各类流之间的顺畅、无缝衔接与转移。

建议：将物流服务系统与物流系统从概念到研究与运作上分开，将物流服务拓展为工作流服务，实现所有行业、所有业务、所有流动

的服务一体化。以服务为纽带，实现资源的整合、共享与集成，并对服务协同技术进行专门研究。

4. 将物流服务的科学理论和技术研究与服务业进行实时结合并形成有效的互动机制，实现与 Internet 一样的科学技术与市场需求的即时沟通、互动与技术转化。

建议：构建服务业科学技术研发的专控系统和专门机构，将政府、高校及科研机构、服务企业和服务需求协同起来，构建四方服务研发融合体，构建新服务概念、新客户界面、新物流系统和技术四个维度的物流服务创新系统。

(责任编辑：林源园)

如有领导批示，望能反馈
电话：010-58884541 传真：010-58884588
E-mail: rkxzzc@nrcstd.org.cn

报送：中共中央政策研究室、中央办公厅调研室
全国人大常委会办公厅、全国政协办公厅
国务院研究室、国家科教领导小组办公室
国务院各部（委办局）、各省、自治区、直辖市主管科技工作的领导
国务院各部（委办局）、各省、自治区、直辖市科技厅（委局司）