

# 数字化赋能服务业高质量发展的 内在机理与路径

夏杰长<sup>1</sup> 张雅俊<sup>2</sup>

(1. 中国社会科学院 财经战略研究院, 北京 100006; 2. 中国社会科学院大学 商学院, 北京 102488)

**摘要:** 数字经济使服务业发展产生了颠覆性变革, 服务业结构转型升级和服务业“成本病”问题随着数字经济的发展迎来新解。推动服务业数字化升级是培育壮大服务业发展新动能、实现服务业高质量发展的重要举措, 也是挖掘新增长点、提升高端服务业辐射能级和构建现代产业体系的关键。数字化通过扩大服务业规模、提升服务业效率、优化服务业结构、创新服务业模式和优化发展环境五条主要路径赋能服务业高质量发展。在此基础上, 文章进一步探究数字化赋能服务业高质量发展的制约因素, 提出“数字赋能、业态融合、规则创新、生态培育、品牌塑造”五位一体的实施路径, 建议把握科技革命和产业变革机遇, 推动服务业变革和创新发展, 以数字化驱动生产性服务业与制造业深度融合, 提升政府治理效能, 建设开放优质的服务业新体系, 营造优质的科技创新产业生态和消费环境, 以数字化赋能服务品牌培育, 充分释放数字经济推动服务业高质量发展的强劲动能, 推动服务业高质量发展迈向新阶段。

**关键词:** 数字经济; 服务业变革; 高质量发展; 数字技术; 服务业结构; 服务业效率

**中图分类号:** F719 **文献标识码:** A **文章编号:** 0257-0246 (2024) 03-0041-10

## 引 言

服务业是提升经济韧性和经济发展活力的重要引擎。2012年中国第三产业增加值首次超过第二产业, 2015年第三产业占国内生产总值比重突破50%, 进入服务业主导经济发展的阶段, 第三产业成为经济发展的新动力。<sup>①</sup>然而, 当前我国服务业整体发展仍较滞后, 发展质量和效益不高, 生产效率、产业结构和技术创新有待加强。经验表明, 囿于服务业“鲍莫尔成本病”(下文简称“成本病”)的存在, 以服务业为主的产业结构容易出现“结构性减速现象”。<sup>②</sup>技术进步速度较低的服务业尤其是传统服务业占比过高时, 常会导致产业结构虚高和经济增长停滞。<sup>③</sup>自2015年我国进入服务经济时代以来, 服务业“成本病”日渐显现, 我国开始进入经济缓慢下行通道。<sup>④</sup>

基金项目: 国家自然科学基金面上项目(72073139)。

作者简介: 夏杰长, 中国社会科学院财经战略研究院研究员, 研究方向: 服务经济、数字经济与产业发展; 张雅俊, 中国社会科学院大学商学院博士生, 专业方向: 旅游与现代服务业。

<sup>①</sup> 《2015年国民经济和社会发展统计公报》, 国家统计局, [https://www.stats.gov.cn/sj/zxfb/202302/t20230203\\_1899041.html?eqid=f5bca8b60001d37d00000002642fce2d](https://www.stats.gov.cn/sj/zxfb/202302/t20230203_1899041.html?eqid=f5bca8b60001d37d00000002642fce2d)。

<sup>②</sup> A. Young, “Structure Transformation, the Mismeasurement of Productivity Growth, and the Cost Disease of Services,” *American Economic Review*, Vol. 104, No. 11, 2014, pp. 3635-3667.

<sup>③</sup> 黄莹、靳涛 《“中等收入陷阱”与服务业结构升级——一项国际比较视角的研究》, 《经济管理》2021年第5期。

<sup>④</sup> 庞瑞芝、李帅娜 《数字经济下的“服务业成本病”: 中国的演绎逻辑》, 《财贸研究》2022年第1期。

随着新一轮科技革命和产业变革的到来,数字经济成为全球经济增长的重要驱动力和稳定器,推动服务业产生了颠覆性的变革。2022年,中国数字经济规模达50.2万亿元人民币,同比名义增长10.3%,连续11年显著高于同期GDP增速,占GDP比重达到41.5%。<sup>①</sup>以5G、人工智能、区块链为代表的新兴数字技术正广泛渗透和深度融入经济社会,服务业发展的内外部环境和技术条件发生了质的改变。服务业尤其是生产性服务业具备无形性、知识技术密集性等特征,与数字经济的虚拟性、渗透性、创新性等特性天然耦合,具有良好的数字化基础和潜力。根据相关测算,2022年,我国服务业数字经济渗透率为44.7%,同比提高1.6个百分点。<sup>②</sup>服务业数字化水平稳步提升,远超农业和工业数字化水平。服务业数字化推动了定制服务、智慧服务、在线服务等现代服务模式高速发展,促进了数据分析、数据挖掘、数据要素交易、机器学习等生产性服务业的持续发展。

以数字技术、数据要素和数字平台为核心的数字经济对服务业高质量发展的意义重大,如何把握数字经济发展机遇、以数字化赋能服务业高质量发展是当下亟待研究的重大课题。本文在厘清数字化赋能服务业高质量发展内在机理的基础上,进一步探究数字化赋能服务业高质量发展的制约因素和实施路径,提出以五位一体的实施路径释放数字经济推动服务业高质量发展的强劲动能,加快服务业转型升级和新旧动能转换,以期为中国服务业高质量发展提供理论指导和实践范本。

## 一、研究文献回顾

### 1. 服务业结构与“成本病”问题

服务业结构和效率显著影响服务业高质量发展,因而受到学者的关注。张国建等提出,我国生产性服务业增速落后于经济增速,服务业结构升级驱动力匮乏,存在“服务业结构升级滞后之谜”。<sup>③</sup>现有文献主要基于制度性因素和非制度性因素研究中国服务业结构升级滞后的成因。制度性因素主要是政府行为导致的资源错配<sup>④</sup>,非制度性因素包括全球价值链分工、交易成本、服务业开放等<sup>⑤</sup>。服务业效率和“成本病”问题是另一个研究热点。服务业劳动生产率较低是造成“成本病”与经济增速降低的底层逻辑。<sup>⑥</sup>庞瑞芝等以价格效应为判断标准,发现中国服务业存在“成本病”问题。<sup>⑦</sup>夏杰长的研究表明,数据要素、数字技术与劳动力等传统要素融合协同,能显著提升生产效率,在数字经济发展中迎来“成本病”问题的新解。<sup>⑧</sup>突破式的技术创新会推动现代服务业颠覆式变革与发展,且相同单位的技术进步和创新对现代服务业的边际效应远超传统服务业。<sup>⑨</sup>结构红利假说认为,高生产率部门的加速增长将促进经济增长率提高,而数字经济可以促进生产率较高的生产性服务业快速发展,进而优化服务业结构,产生更大的边际效应和更高的经济增长率。<sup>⑩</sup>

<sup>①</sup> 国家互联网信息办公室《数字中国发展报告(2022年)》,中央网信办, [http://www.cac.gov.cn/2023-05/22/c\\_11686402318492248.htm?eqid=e964285800089bd400000004646d59f6](http://www.cac.gov.cn/2023-05/22/c_11686402318492248.htm?eqid=e964285800089bd400000004646d59f6)。

<sup>②</sup> 中国信息通信研究院《中国数字经济发展研究报告(2023年)》,中国信通院, [http://www.caict.ac.cn/kxyj/qwfb/bps/202304/t20230427\\_419051.htm](http://www.caict.ac.cn/kxyj/qwfb/bps/202304/t20230427_419051.htm)。

<sup>③</sup> 张国建、孙治宇、艾永芳《土地财政、要素错配与服务业结构升级滞后》,《山西财经大学学报》2021年第8期。

<sup>④</sup> 余泳泽、潘妍《中国经济高速增长与服务业结构升级滞后并存之谜——基于地方经济增长目标约束视角的解释》,《经济研究》2019年第3期;郭玉梅《财政透明度、数字化转型与地方债风险研究》,《江南大学学报》(人文社会科学版)2023年第5期。

<sup>⑤</sup> 谭洪波、郑江淮《中国经济高速增长与服务业滞后并存之谜——基于部门全要素生产率的研究》,《中国工业经济》2012年第9期。

<sup>⑥</sup> 姜松、林小童《数字普惠金融对服务业劳动生产率的影响研究——兼论“鲍莫尔病”治理》,《金融发展研究》2023年第8期。

<sup>⑦</sup> 庞瑞芝、李帅娜《数字经济下的“服务业成本病”:中国的演绎逻辑》,《财贸研究》2022年第1期。

<sup>⑧</sup> 夏杰长《数据要素赋能我国实体经济高质量发展:理论机制和路径选择》,《江西社会科学》2023年第7期。

<sup>⑨</sup> 戴魁早、李晓莉、骆著函《人力资本结构高级化、要素市场发展与服务结构升级》,《财贸经济》2020年第10期。

<sup>⑩</sup> 魏作磊、刘海燕《服务业比重上升降低了中国经济增长速度吗》,《经济学家》2019年第11期。

## 2. 服务业高质量发展与数字经济

近年来关于数字经济与服务业发展的研究较多,包括影响方式、作用机理和对策路径等方面。第一,数字经济能够提高服务业效率。Peters 等认为,服务业数字化能够促进供需高效匹配,降低信息搜寻成本和交易成本,增强服务业生产率。<sup>①</sup> 李晓华指出,数字技术通过结构、赋能和规模经济三条路径提升了服务业劳动生产率。<sup>②</sup> 第二,数字经济能够优化服务业结构。夏杰长等研究发现,数字经济能够通过加速要素市场化促进产业结构升级。<sup>③</sup> 杨秀云等研究发现,数字经济能够显著促进服务业结构高级化转型,且随着数字经济发展,其促进作用愈发明显,“服务业结构升级滞后之谜”有可能破解。<sup>④</sup> 刘国武等指出,数字经济可以加速服务业内部结构转型、推动劳动力替代和规模经济等,从而提高服务业生产率。<sup>⑤</sup> 第三,数字经济能够促进服务业和制造业融合。周明生等认为数字技术可以通过技术效应、渠道效应和需求效应促进制造业和服务业融合。<sup>⑥</sup> 戴魁早等指出,数字经济促进了制造业和服务业深度融合发展,从而推动服务业结构升级。<sup>⑦</sup>

## 二、数字化赋能服务业高质量发展的内在机理

以5G、人工智能、云计算、大数据、区块链为代表的新一代信息技术产业快速发展,并与实体经济深度融合,通过数字技术、数据要素和数字平台等推动服务业向用户规模更大、生产效率更高、内部结构更优、业态模式更智慧、发展环境更优质等方向加速升级,进而赋能服务业高质量发展。良好的数字经济发展环境为服务业数字化升级奠定了坚实的基础,为实现服务经济转型升级提供了充足的动力,有助于释放要素禀赋、地理区位、市场规模和创新能力等优势,在开拓创新中形成新的服务业发展格局,以数字化驱动服务业高质量发展。

### 1. 数字化扩大服务业规模

数字化引致了一批新产业、新业态、新模式,创造了诸多生产性服务业和就业岗位,通过替代效应、协同效应和创造效应的叠加促进服务业规模扩大和结构优化。<sup>⑧</sup> 第一,替代效应。数字化的生产方式和消费方式会对部分服务业产生替代作用和巨大冲击,非接触性和重复性的程式化岗位面临被取代的风险。替代效应在一定程度上会导致服务业规模缩减。第二,协同效应。数字技术和数据要素融入服务业生产和消费过程,与原有的生产要素协同作用,共同释放乘数效应。这部分服务业在原有基础上进行数字化升级,提高生产效率并加强发展动能,同时显著推动知识、技术密集的生产性服务业发展。第三,创造效应。数字经济作为一种新的主要经济形态,当其全面嵌入服务业生产价值体系后,会对体系内生产、交易、消费等产生颠覆性影响,创造大量诸如在线经济等新兴服务业。根据《数字中国发展报告(2022)》,2022年中国数字产业规模稳步增长,软件业收入达10.81万亿元,同比增长11.2%。其中,信息技术服务收入达到70128亿元,同比增长11.7%,占全行业收入的比重达64.9%;云计算、大数据服务收入达到10427亿元,同比增长8.7%;电子商务平台技术服务收

<sup>①</sup> S. B. Peter, R. Riley, I. Siedschlag, et al., “Internationalisation, Innovation and Productivity in Services: Evidence from Germany, Ireland and the United Kingdom,” *Review of World Economics*, Vol. 154, No. 3, 2018, pp. 1-31.

<sup>②</sup> 李晓华 《数字技术与服务业“成本病”的克服》,《财经问题研究》2022年第11期。

<sup>③</sup> 夏杰长、袁航 《数字经济、要素市场化与中国产业结构转型升级》,《广东社会科学》2023年第4期。

<sup>④</sup> 杨秀云、从振楠、刘岳虎 《数字经济发展能否破解服务业结构升级滞后之谜——来自中国城市面板数据的经验证据》,《山西财经大学学报》2023年第4期。

<sup>⑤</sup> 刘国武、李君华、汤长安 《数字经济、服务业效率提升与中国经济高质量发展》,《南方经济》2023年第1期。

<sup>⑥</sup> 周明生、张一兵 《数字技术发展促进制造业与服务业融合了吗》,《科技进步与对策》2022年第13期。

<sup>⑦</sup> 戴魁早、黄姿、王思曼 《数字经济促进了中国服务业结构升级吗》,《数量经济技术经济研究》2023年第2期。

<sup>⑧</sup> D. Acemoglu, P. Restrepo, “The Race between Man and Machine: Implications of Technology for Growth, Factor Shares, and Employment,” *American Economic Review*, Vol. 108, No. 6, 2018, pp. 1488-1542.

入11 044亿元,同比增长18.5%。数字产业化推动了数据分析、数据挖掘、人工智能等生产性服务业的发展,扩大了服务业行业规模并增加了就业岗位。数字平台极大地提高了服务业交易匹配效率,支撑服务业企业针对小众化、个性化需求定制和生产服务产品,从而释放出长尾效应。

### 2. 数字化提升服务业效率

相比能大规模、标准化生产的制造业,服务业尤其是传统服务业劳动生产率普遍较低,随着服务业占比的持续增加,往往会出现劳动成本增加和生产率下降等结构性问题,导致经济增长出现结构性减速现象,即服务业“成本病”。数字经济为服务业发展及生产率提高带来了新的契机。借助数字技术、数据要素和数字平台等实现结构红利效应、就业替代效应和规模经济效应等,已成为当前缓解服务业“成本病”、推动服务业高质量发展的重要途径。数字技术改变了生产函数并不断创造新业态,促进中国服务业生产率的全面提升,克服“成本病”。<sup>①</sup>数字技术的实时传输等功能在很大程度上打破了服务产品生产和储存的限制,通过全方位、全流程的升级优化显著影响服务业传统生产范式,极大地改善创新和发展环境;数据成为新的生产要素进入生产、流通、分配、消费等社会再生产全过程,与传统生产要素协同联动释放数据要素内在价值;数字平台作为传统双边市场的全面升级,具有可供性、灵活性和开放性特征,极大提升了市场和交易双方覆盖范围,显著降低双方用户的信息不对称、道德风险、搜寻成本和交易成本,提高资源配置效率和市场交易效率,从而释放交叉网络效应。

数字化通过显著提高服务业生产率,有效克服了服务业“成本病”问题。由于教育、医疗、文化等服务业需要大量的人力投入,是典型的劳动密集型行业,被认为是“成本病”的重要根源,但数字技术正在对这些行业产生巨大影响,极大地推动了教育、医疗和卫生行业效率提升。<sup>②</sup>将利用数字技术录制的教育内容上传到互联网平台或者通过互联网平台提供教育服务,一次服务生产可以无数次消费和重复使用,显著提升教育生产端的效率。比如上海市2020年开展的“空中课堂”,可推动大规模在线教学持续平稳进行。截至2022年5月,上海微校首页累计访问量近6000万人次,“空中课堂”栏目累计点播量6203余万人次,师生和家长可以通过钉钉、腾讯课堂等22个平台开展在线教学互动,参与互动人数日均近160万。<sup>③</sup>除了服务产品数字化升级,数字平台也能显著提高服务业效率,推动服务业等产业数字化,缓解结构性低效问题。当前中国生产性互联网服务平台快速发展,初步形成具备产业规模、涉及领域多元的产业赛道,未来数字化转型服务平台将发挥更强的效能,促进产业数字化转型和在线新经济发展。

### 3. 数字化优化服务业结构

服务业结构升级意味着劳动力、资本、数据等生产要素实现跨行业充分流动和最优配置,从低效率、低附加值的传统服务业转变为高效率、高附加值的现代服务业,逐步实现服务业结构优化。数字化有助于服务业结构优化和升级。数字经济提高了生产性服务业的占比,促进生产性服务业与制造业深度融合,显著增强了服务业和制造业企业发展竞争力。数字技术、数据要素和数字平台等有效降低了市场主体的交易成本,缓解了要素市场信息不对称性和扭曲程度,通过优化技术、劳动力等要素供给直接影响服务业结构。同时,数字经济还能通过技术创新驱动效应和就业岗位创造效应等间接优化服务业结构,促进服务业高质量发展。服务业与制造业融合发展是顺应新一轮科技革命和产业变革、提高服务业和制造业核心竞争力、培育现代化产业体系的关键途径,而信息技术是这一过程中的重要黏合剂和推动力。数字技术和数据要素促进了现代服务业和先进制造业的深度融合,有效缓解了

<sup>①</sup> 韩朝亮、符建华《中国服务业增长与鲍莫尔—富克斯假说的再检验——基于省际面板数据的实证研究》,《哈尔滨商业大学学报》(社会科学版)2019年第2期。

<sup>②</sup> 徐紫嫣《人力资本积累与服务业劳动生产率关系探究——基于服务消费与技术创新的双重视角》,《改革》2023年第2期。

<sup>③</sup> 程媛媛《上海“空中课堂”,如何驶上“快车道”?》,人民网, <http://sh.people.com.cn/n2/2022/0517/c134768-35272635.html>。

传统经济条件下服务业不可存储性、不可远距离贸易、生产消费共时性等制约因素，并进一步赋予其规模经济、范围经济和长尾效应。<sup>①</sup> 知识外溢对高端服务业尤其是集聚在大城市的服务业具有重要意义。<sup>②</sup> 互联网、大数据可实现信息资源集聚和共享，通过信息内外共享和溢出促进数字技术和知识的快速扩散，显著提高先进技术的使用效率，促进服务业结构高级化转型。

数字化显著推动了服务业发展和新动能变革，促进服务业结构优化和变革。数字化为服务业高质量发展带来了新的方向和可能，推动服务业内部结构优化升级。新一代信息技术与零售、商务、教育、医疗等服务业深度融合，服务业数字化转型推动服务业创新发展和内部结构优化。网上商店等在线消费方式已成为居民满足消费需求的最重要渠道之一，数字技术和数字平台有效激发了生产性和生活性服务业的发展动能。根据《数字中国发展报告（2022）》，2022年全国线上零售额达13.79万亿元，线上办公、线上旅游服务预订、在线医疗用户分别达5.4亿人、4.2亿人、3.6亿人。金融、互联网、文化、教育、环保、交通、医疗等多个服务行业的数据需求快速显现。基于数字经济带来的前沿科技与产业变革趋势，主动顺应全球数字化、网络化、智能化发展新趋势，推动服务业数字化升级，发展和布局一批先导产业，能够有效促进战略性新兴产业与现代服务业深度融合，推动服务业与战略性新兴产业快速发展，以战略性新兴产业引领服务业发展。

#### 4. 数字化创新服务业模式

数字经济具有高创新性、强渗透性和广覆盖性等特征，能有效释放范围经济和长尾效应，为服务业创新发展模式带来新的动力。在数字经济的冲击下，不具备标准化生产流程的服务业展现出更强的适应性、生命力和可能性，加速涌现新型服务品类。数字经济赋予了服务业新的服务方式、服务内容、服务产品和服务环境，扩大了服务业消费群体范围，提高了服务业效率。基于消费提质升级、消费习惯改变、应用场景丰富等发展机遇，新兴数字技术在服务业中的创新应用水平不断提升，形成消费者价值共创模式，持续释放数字经济赋能潜力，驱动服务业高质量创新发展。以数字技术和数据要素为依托的平台经济等新经济形式与服务业相结合，对服务业进行全方位升级改造，创新了服务业发展模式，推动传统产业布局向在线经济和虚拟集聚发展，构建起虚拟化、智慧化和个性化的在线服务平台与网络化模式，革新服务产品营销与品牌口碑传播方式。

数字化推动新产业、新业态蓬勃发展，而服务业成为新经济创新发展的重要源泉，教育、医疗、文创等领域涌现了一批在线新经济企业。数字化有效支撑了现代服务业高质量发展，促进知识密集型服务业新业态迅速发展。数字经济与金融、文化娱乐、教育、健康等服务业深度融合，涌现出以阿里巴巴、字节跳动、哔哩哔哩、小红书、拼多多为代表的一批优质互联网服务业头部企业。同时，数字商务新业态和数据产业集群发展迅速，数字贸易逐渐成为全球贸易新形态，传统贸易快速向贸易数字化发展，基于互联网实现订购、生产或交付活动等数字订购贸易，推动了数字化服务贸易稳定增长。根据《中国服务贸易发展报告2022》，2022年中国实现服务贸易进出口8891.1亿美元；其中，可数字化交付服务进出口3727.1亿美元，同比增长3.4%，占服务进出口的41.9%。数字化突破了传统贸易的模式渠道和工具方式，扩展了交易对象的边界，提高了服务的可贸易性。根据《中国电子商务报告（2022）》，2022年全国电子商务服务业营收规模为6.79万亿元，同比增长6.1%，电子商务交易平台服务营收规模为1.54万亿元，同比增长10.7%。具备丰富创新特性的数字经济推动电子商务等服务业业态模式持续创新迭代。

#### 5. 数字化优化发展环境

数字化不仅能够直接影响服务业规模、效率、结构和模式，还能通过优化服务业发展的营商环境

<sup>①</sup> 江小涓《高度联通社会中的资源重组与服务增长》，《经济研究》2017年第3期。

<sup>②</sup> Arzaghi Mohammad, Henderson J. Vernon, "Networking off Madison Avenue," *Review of Economic Studies*, Vol. 75, No. 4, 2008, pp. 1011-1038.

和治理体系,支撑服务业高质量发展。第一,不断完善的数字基础设施为增强服务业主体竞争力和服务创新提供了优质的发展环境。根据《数字中国发展报告(2022)》,中国已实现“市市通千兆、县县通5G、村村通宽带”。截至2022年,中国5G基站数量达231.2万个,显著推进了5G等数字技术在健康医疗、教育等服务业领域的应用,支撑服务业的主体不断创新服务产品,提升自身核心竞争力。第二,数字政府的发展为服务业企业创造了优质高效的政务环境。数字化重塑了政府的政务流程、组织架构、功能模块等要素,优化经济调节、市场监管、公共服务、社会管理、环境治理等功能运行。<sup>①</sup>截至2022年,全国一体化政务服务平台实名注册用户超过10亿人,实现1万多项高频应用的标准化服务,达到“一网通办”“跨省通办”。政务数据共享开放和平台建设的推进持续提升政府治理数字化水平。服务业发展有赖于相对包容的制度和营商环境,数字政府和一体化政务服务平台有效解决了服务业企业主体办事难、办事繁等问题,普惠便捷的数字公共服务为市场主体营造了良好的发展环境。

### 三、数字化赋能服务业高质量发展的制约因素

2022年中国第三产业增加值达63.87万亿元,占国民生产总值比重为52.8%,对国民经济增长的贡献率为41.8%;其中生产性服务业增加值为37.90亿元,占服务业比重59.33%,但中国第三产业相关指标与工业化后期发达国家70%的标准相比还有一定差距。中国服务业数字化发展基础好、增速快、潜力足,但在数字化赋能服务业发展的过程中仍面临着一些挑战和制约,相比发达国家的先进标准,中国服务业在行业规模、转型动能、服务品牌影响力、制度政策与监管环境等方面还存在一定差距。

#### 1. 知识密集型服务业的行业规模和发展动能不足

大力发展知识密集型服务业,促进服务业数字化转型和结构持续升级,是实现服务业高质量发展的必由之路。数字技术和数据要素在服务业领域的深入渗透和广泛应用加速了服务业数字化进程,推动知识密集型服务业沿全球产业链与价值链攀升。中国以信息软件业为代表的现代服务业行业规模和影响力与发达国家相比还存在一定差距。根据美国商务部和中国国家统计局数据,2022年美国信息传输和软件业增加值为1.39万亿美元,中国信息传输和软件业增加值为0.71万亿美元,仅为美国的51.07%。<sup>②</sup>当前中国知识密集型服务业比重偏低,价值链高端环节增值服务能力不足,信息服务、科技服务等新兴服务业的发展动能、规模和增速仍有较大提升空间。根据国家统计局数据,2023年1—5月份,规模以上高技术服务业、科技服务业和战略性新兴产业企业营业收入同比增速分别为11.9%、12.4%和8.8%。<sup>③</sup>知识密集的软件和信息技术服务业应用场景广阔、市场需求巨大。高标准服务业开放的制度体系正在加速构建中,中国所具有的外向型经济优势尚未充分释放,服务和产品需要进一步走出去,提高国际市场占有率。

#### 2. 数字经济区域发展不均衡,中小企业数字化转型进程不畅

数字经济与服务业耦合程度高、赋能潜力大。数字化赋能服务业高质量发展的效果主要由外部和内部两方面因素决定,在外部发展环境和内部市场主体的良性互动下,才能充分释放数字化价值。一方面,地区的数字经济发展水平和产业渗透水平会显著影响数字化赋能服务业高质量发展的效果。当前数字经济发展呈现区域不均衡的特征,不同地区间数字经济和服务业发展水平差异较大。在数字鸿沟的影响下,服务业集聚趋势可能进一步强化,更加凸显大城市的虹吸效应,导致人才和资金等要素

<sup>①</sup> 刘淑春《数字政府战略意蕴、技术构架与路径设计——基于浙江改革的实践与探索》,《中国行政管理》2018年第9期。

<sup>②</sup> 《2022年中美两国名义GDP分行业增加值比较》,雪球网, <https://xueqiu.com/5296061618/262356299>。

<sup>③</sup> 吴萨《“总体向好”彰显中国经济韧性》,光明网, [https://theory.gmw.cn/2023-08/20/content\\_36776001.htm](https://theory.gmw.cn/2023-08/20/content_36776001.htm)。

加速向发达地区集聚，从而加剧区域发展不均衡，限制中西部地区数字化赋能服务业高质量发展。另一方面，服务业企业数字化转型的路径和程度也会影响赋能效果。当前中国企业数字化转型比例约为25%，远低于美国的54%和欧洲的46%。<sup>①</sup>《中国中小企业数字化转型研究报告（2022）》显示，79%的中小企业仍处于数字化转型的初步探索阶段，12%的中小企业处于数字化转型应用践行阶段，整体上面临着转型规划欠缺、转型路径不明、转型成本有限、转型能力不强等困境。<sup>②</sup>

### 3. 有竞争力的领军企业较少，服务品牌影响力较弱

服务业领军企业“雁阵效应”和服务品牌在提升产业经济发展效益中的引领作用有待进一步加强。第一，中国服务业发展迅速，但在市场主体中，有竞争力的领军企业数量较少，新兴行业的龙头企业数量不足，独角兽企业培育力度不够，部分领域的重点企业品牌优势和影响力有所下降。制约领军企业发展的因素包括：人才竞争激烈，高层次复合型人才市场供给不足；产业创新基础设施不完善，导致关键核心技术研发不足。市场机制方面，部分服务企业数字化升级和向新兴产业转型发展的动力不足，未生成鼓励创新、宽容失败的社会环境。第二，中国服务品牌影响力较弱。我国整体服务业品牌建设起步较晚，相比制造业品牌，对服务业品牌关注明显不足，品牌意识不强。《Top Brand 2022 世界品牌500强》榜单中，上榜的中国品牌中金属矿产、能源、科技行业品牌占比超三成。<sup>③</sup> 服务业品牌效益与服务业高质量发展需求不匹配，限制了服务业稳增长、促消费等功能的进一步释放。本土和老字号服务品牌富集，但标识度和影响力不足，服务品牌主要集中在金融、汽车、物流等传统优势领域，虽然不乏腾讯、阿里巴巴等互联网科技巨头，但中国服务品牌与中国制造业品牌、世界服务品牌相比，都存在较大差距。

### 4. 政策制度有待进一步优化，就业保障和人才吸引力相对不足

数字经济在深刻影响产业发展的同时，也对政府治理和监管提出了新的挑战和要求。第一，相比技术迭代和业态创新发展的速度，当前中国相关部门管理和制度的更新适应还存在一定的滞后性。比如数字贸易、跨境电商、数据要素交易等新兴产业对传统征税方式造成了冲击，而数字税的相关探索和实践还处于相对滞后的状态。第二，服务业企业所需的政府服务存在优化空间，比如大型连锁和零售业数字化转型的营业执照变更与新办仍有较长的等待期。第三，新型就业方式的保障不完善。数字经济创造了诸多新业态和新岗位，灵活就业和平台就业人数大幅增加，而针对这部分人群的社会保障、法律救济、技能认定等适配政策制度还存在一定的缺口。第四，人才供给和人才吸引力相对不足。从人才培养看，市场对数字技术相关高素质、复合型人才的需求持续增加，数字人才培养体系难以与市场需求匹配。从外部人才吸引看，北京、上海等一线城市积分落户制度、住房问题等在一定程度上限制了外部人才的进入；而非一线城市对外部人才的吸引力不足，缺乏本地猎头公司，高端技术人才供需匹配能力较弱。

## 四、数字化赋能服务业高质量发展的路径

推动服务业数字化升级是培育壮大服务业发展新动能、实现服务业高质量发展的重要举措，也是挖掘新增长点、提升高端服务业辐射能级和构建现代产业体系的关键支撑。为推动服务业数字化升级应基于“数字赋能、业态融合、规则创新、生态培育、品牌塑造”的发展方针，以数字化为核心抓手，大力培育服务业发展新动能，赋能服务业变革跃升和高质量发展。

<sup>①</sup> 杨道玲、傅娟、邢玉冠 《“十四五”数字经济与实体经济融合发展亟待破解五大难题》，《中国发展观察》2022年第2期。

<sup>②</sup> 孙琳 《中小企业数字化转型引热议》，《人民政协报》2023年3月24日，第5版。

<sup>③</sup> 夏宾 《〈2022 中国品牌500强〉发布，58家央企上榜》，中国新闻网，<https://www.chinanews.com.cn/cj/2022/08-18/9831045.shtml>。

### 1. 数字赋能: 把握科技革命和产业变革机遇, 推动服务业变革和创新发展

第一, 加快数字技术关键领域布局, 推进数字技术在服务业的创新应用。以技术创新应用为牵引, 通过科技扩展服务的边界、范围和主体, 增强服务效率和服务体验, 形成新的价值增长点。推动5G、大数据、云计算、工业互联网等新兴技术研发, 促进地区间信息基础设施互联互通。优化技术转化和应用环境, 加速研究成果向应用端转移, 赋能服务业数字化转型。重点突破数据仓库、数据挖掘分析等关键技术, 发展云操作系统、云数据库等核心产品, 扩大云计算在商贸流通、金融服务、教育医疗和交通运输等重点服务业领域的应用, 提高智能化云计算应用水平。积极鼓励发展新业态, 尤其是数字技术、数据要素等在与服务业融合过程中产生的新业态。

第二, 增强对创新型、复合型人才吸引力, 为服务业变革提供动力支持。在以数字化推动服务业变革的进程中, 应注重人力资本结构与数字技术、知识密集型服务业的匹配, 稳步推动人力资本优质积累, 防止坠入“信息技术生产率悖论”的陷阱。一方面, 增强对创新型、复合型人才吸引力。进一步出台相关政策, 解决中青年研发人才的落户、居住、子女教育等问题。针对快速涌现的新业态模式和由此产生的新岗位, 更新和优化社会保障、法律救济、技能认定等适配政策, 加快职称门类等适应性调整。建立多元的人才推荐机制, 突破现存制度在适用主体、实施范围、引才渠道等方面存在的局限。另一方面, 组织开展新技术、新技能培训, 加大对复合型人才的培养力度。根据服务业发展情况和实际需求, 组织开展劳动技能培训和就业岗位培训, 提高数字技术使用技能, 培养数字经济发展思维和数字素养, 强化劳动者对服务业数字化发展的适应能力。加大对互联网、人工智能等数字技术领域和服务行业复合型人才的培养力度, 完善相关复合学科体系, 为服务业数字化转型升级积累充足的人力资本。

第三, 以数字化引领服务业变革和创新发展。数字化能够促进服务业质量、效率和动力变革, 支持新产业、新业态和新商业模式持续涌现, 对整个服务业产生广泛而深刻的影响。比如, 为促进金融业高质量发展, 更好地服务实体经济, 必须加强大数据技术、人工智能等金融科技研发, 促进智能移动支付、数字普惠金融、金融信息系统技术等发展, 从而支持数字金融、智慧金融等新业态发展, 优化金融服务业价值链的价值分布, 实现服务业能级提升和高端化、品质化、高效化发展。又如, 数字技术革新了贸易方式, 数字贸易成为对外交易和交流的新渠道, 数字贸易发展出跨境电商、线上展会和智慧物流等新贸易业态, 促进全球产业链变革创新。为此, 抓住数字经济发展机遇, 加快贸易全链条数字化赋能, 以促进传统服务贸易企业降本增效, 支持智慧物流、远程医疗等领域发展, 提高服务可贸易性。

### 2. 业态融合: 以数字化驱动生产性服务业与制造业深度融合

第一, 释放人工智能、区块链等新一代信息技术的引领驱动作用。以新兴技术消除产业间的要素流动壁垒, 促进服务业、制造业深度融合发展, 推动服务业向数字化、专业化和高端化升级。重视数据要素的流通与共享渠道畅通, 重点突破大数据基础平台、分布式存储、分析计算等关键技术, 发展服务业等行业数据资源平台, 大力培育数据采集、标注、存储、分析、应用等全生命周期数据产业体系, 着力打造大数据供应链, 以充分流通的数据要素支撑生产性服务业与制造业深度融合。<sup>①</sup> 建设垂直领域工业互联网平台, 释放政府和龙头企业的引领价值, 促进数据在平台间和企业间的流通与联结。

第二, 建立跨行业的融合发展机制。完善“两业融合”的配套政策, 协调制造业和服务业的生产运营模式与发展需求, 优化数据要素在行业间的共享与流动, 畅通工业互联网平台间的互联互通渠道, 优化数据应用场景, 促进形成开放的产业生态, 释放平台的协同效应。推动建立具有制造业和服务业共同适用性的行业规范和政策法规, 探索新的划分标准和行业标准, 推进制造业园区向“制造+服务”升级, 实现制造业和服务业协同耦合发展。优化对新兴制造业和服务业企业的准入门槛设置,

<sup>①</sup> 夏杰长、肖宇 《新实体经济赋能中国经济现代化: 作用机理与实施路径》, 《社会科学战线》2023年第3期。

建立针对数字化优化的生产经营许可制度，强化质量标准，加强大数据、算法等技术在质量监督中的应用。构建多元主体参与共建的治理体系，畅通制造业和服务业相关企业和行业组织参与治理的路径。

第三，转变服务供给思维和模式。针对有数字化转型需求的制造业企业客户，服务业企业提供的服务需要从提供单一技术和维护服务向综合产品技术应用方案、数字化设备的全生命周期管理服务转变。向全球消费者提供“制造+服务”的一体化方案，弥补制造业企业在研发设计、营销物流、品牌管理等领域的短板，赋能企业降本增效，提升产品附加值，支持相关企业向附加值更高的全球价值链下游延伸，提升企业整合上下游资源的能力，推动现代产业体系建设和产业升级。

### 3. 规则创新：提升政府治理效能，建设开放优质的服务业新体系

第一，建设数字政府，提升政府治理效能。数字政府可以促进有效市场和有为政府更好地结合，充分发挥市场在资源配置中的决定性作用，同时有效弥补市场失灵带来的效率损失，更好地配置要素资源。因此，需要以数字化赋能政府治理效能提升，高效建设数字基础设施，有效配置要素资源。政府部门需要减少对资源配置的直接干预，修订完善监管政策体系，优化服务业发展环境，完善相关法律法规制度，增强公共服务供给质量，提供优质在线政务服务，优化政府监管方式和政府治理体系，促进政府信息互联互通和业务协同，简化政务流程，充分利用数字技术赋能监管，实现“放管服”，为新业态发展提供制度保障。

第二，促进服务业高水平开放，建设开放优质的服务业新体系。服务业开放实际包含对内对外双向开放和服务业内部自身对其他行业的开放两层含义。<sup>①</sup>其中，后者基于现代信息技术和先进的服务理念，诞生出全新的生产组织形态，即制造业服务化和服务型制造。数字经济对扩大服务业高水平开放产生了重要影响。数字化的赋能作用可以推动生产、交易、消费的全球化。在促进服务业开放的同时，需要重视数字技术的使用，对跨境服务与数据流动进行监管，统筹安全与发展。在扩大服务业高水平开放和促进服务业转型升级的过程中，必须高度重视国际规则的变化，以更积极的姿态参与国际交流合作，培育具有国际竞争力的企业，打造国际一流的营商环境。国家服务贸易创新发展示范区主动对接高标准国际经贸规则和 RCEP、CPTPP 等多边规则，大力推进服务贸易改革、开放和创新，积极探索市场准入、投资便利性、知识产权、跨境数字流动等规则，破除限制生产要素跨境流动的各种显隐性障碍。

### 4. 生态培育：营造优质的科技创新产业生态和消费环境

第一，营造优质的科技创新产业生态，释放数字经济的知识溢出效应。数字经济具有显著的知识溢出效应，有助于知识的传播和扩散。无论是本身的知识溢出效应，还是作为知识溢出的助推器，数字经济通常集聚于高校、科研机构和企业研发部门，然后外溢扩散至其他主体，从而提高服务业整体效率。知识外溢对高端服务业尤其是地理或线上集聚的服务业具有重要作用。因此，为最大化释放数字经济的知识溢出效应，促进知识传播和共享，应该加强建设服务业企业网络协同创新平台，推动企业、高校、科研机构在平台上的产学研合作，帮助相关企业进行价值链、创新链整合，为服务业企业发展和创新提供知识和技术支持。进一步打通数据流通和共享的渠道，加速培育数据要素市场，优化数据要素管理。破除影响数据等要素自主有序流动的体制机制障碍，加速建设高质量的要素市场体系，优化资本、劳动力和数据等要素配置，提高要素配置效率，推动服务业结构升级和高质量发展。

第二，以数字经济赋能国际消费中心城市建设。消费提质升级的重要表现之一是逐渐由实物消费为主向服务消费为主过渡，发展性和享乐性的服务消费规模和占比显著提升。消费需求提质升级推动了健康养老、教育培训、文化旅游等服务消费需求快速增加和变化。一方面，以数字化促进传统资源提质升级。我国发达省份拥有丰富的先进技术应用场景，要完善人工智能、5G 等数字基建与数字技

<sup>①</sup> 夏杰长、肖宇、孙盼盼 《以服务业扩大开放促进中国产业升级：理论逻辑与政策思路》，《国际贸易》2020年第6期。

术,为消费模式创新升级提供坚实的技术支撑。强化数字技术和数据要素的应用,助力传统消费资源向价值链高端升级。另一方面,加快新型消费资源集聚,借助数据要素、数字技术和数字平台等建设智慧消费商圈,推动数字经济赋能消费,从需求侧驱动服务业发展。以创新为核心驱动力,支撑共享经济、平台经济等新经济发展,为新型资源集聚提供平台和环境。

#### 5. 品牌塑造:以数字化赋能品牌培育,打造中国服务品牌

第一,抓住数字化发展机遇,打造中国服务品牌。品牌具有高价值、稀缺性、不可替代等特点,品牌塑造有助于识别和区分产品或服务,是企业的主要战略资产、经营利润的源泉和塑造国家竞争优势的重要基础。<sup>①</sup>服务产品的无形性加强了其对品牌的依赖,品牌可以向消费者传递某种承诺,减少其风险感知,促进服务消费。品牌在提升经济发展效益和供给侧结构性改革中的引领作用不断凸显。聚焦老字号本土品牌和在线新经济等优势领域,加强对品牌培育、品牌营销的支持力度,打造一系列具有本土和国际影响力的品牌。支持老字号本土品牌的数字化升级,激发品牌活力,借助互联网和数字技术提升品牌的影响力和知名度,关注消费者品牌形象感知,加强对相关大数据的分析,增强品牌的有形化、感知力和差异化。

第二,推动服务业数字化标准体系建设。服务质量是企业的生命线,是品牌竞争力的源泉和根基。标准化建设是服务质量和品牌培育的重要支撑。我国需要加快服务业数字化标准建设,引导企业树立以服务标准化、品牌化为基础的优质服务导向,保障服务质量和用户体验。高质量推进服务业发展还必须对标国际先进标准,鼓励开展服务质量认证与达标评价,推动当地政府与企业、行业协会、科研院所共建服务业数字化的行业标准和品牌标准,以指导行业数字化转型和品牌培育。以标准化促进服务质量目标化、服务方法规范化和服务过程程序化,保障优质服务体验获取和服务品牌增值。针对数字经济发展中涌现的新业态模式,应根据其性质和特征,完善服务标准体系,建立一批国内领先、国际先进的中国标准。

责任编辑:刘雅君

<sup>①</sup> 夏杰长、刘奕 《以品牌建设促服务业高质量发展》,《经济日报》2023年8月3日,第10版。