

论服务监管

白仲尧

2011-07-27 09:59:10

白仲尧

内容提要: 服务业的内在矛盾是人文关怀与价值实现。在经营中, 服务业着重人文关怀, 其作用是积极的, 有利于经济社会的发展; 如果着重价值实现, 就会发生消极影响, 阻碍历史进步。因此, 服务业的发展与社会监管的进步是并行不悖的。在这个意义上, 服务经济是监管经济。

关键词: 服务业 服务监管 人文关怀 价值实现

作者简介: 白仲尧, 中国社会科学院财政与贸易经济研究所研究员、博士生导师, 100836

服务业是服务经济社会的基础产业, 它关系着国力的强弱与社会的盛衰。由于服务业从产生之日起就具有两重品格: 一方面满足市场需要, 体现人文关怀, 具有促进经济社会发展的功能; 另一方面又存在以追逐利润为目标、损害消费者利益的行为, 发生阻碍历史前进的消极影响。国家和社会对服务业的监管到位, 服务业健康运行; 反之, 监管缺位, 服务业就会产生破坏力量, 形成一株株社会毒瘤。

服务监管的必要性

《中华人民共和国国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》指出, “把推动服务业大发展作为产业结构优化升级的战略重点, 营造有利于服务业发展的政策和体制环境, 拓展新领域, 发展新业态, 培养新热点, 推进服务业规模化、品牌化、网络化经营, 不断提高服务业比重和水平”^[1]。服务业对我国经济社会发展重要性的认识, 需要总结新的经验, 提到新的高度。

(一) 服务业是综合产业

服务业的中介性质, 突出其桥梁、纽带和指挥棒作用。服务业在经济上, 它联系农业与工业、生产与消费、城市与乡村以及各个地区和国家; 在文化上, 它肩负着传承与创新的双重职责; 在社会上, 由于服务是一种生产与生活方式, 它的变化自然影响着人们的社会行为。这样, 服务业在经济社会发展中具有多种积极作用, 是综合性很强的产业。

首先, 服务业是国民经济的基础产业。人类社会产业发展的顺序是, 第一次产业为农业, 第二次产业为工业, 第三次产业为服务业。在三次产业形成之后, 人类社会发展的不同时期, 各产业在国民经济中的地位有所差别。农业经济社会, 农业是国民经济的基础。到了工业经济社会, 工业则是国民经济的基础。现代社会是服务经济社会, 服务业就是国民经济的基础。当今世界, 发达国家的服务业在国内生产总值(GDP)中的比重超过70%; 中等发展程度的国家, 均超过50%; 我国作为发展中国家, 服务业的比重也在43%以上。服务业在国民经济中的基础地位是毋庸置疑的。就各个产业来看, 交通运输是经济社会发展的前提。“若要富, 先修路”, 成为社会发展的一般规律。党和国家提出的“科教兴国”战略, 把科学研究和教育服务摆到了基础产业的地位。市场经济中, 商业即市场, 金融是核心。至于信息服务产业, 在现代, 在未来的“信息社会”中, 其重要性更日益突出。……, 这里不需一一列举。总之, 服务业的基础性、不可或缺性, 是一目了然的。

其次, 服务业是文化传承的实践产业。首先, 服务原本是人与人之间的一种文化交往, 系自我服务的社会行为。随着积极社会的发展, 以服务为业的专门服务劳动者的产生, 许多自我服务转变为社会服务, 并发展成为一个产业部门——服务业。这样, 服务业的服务, 是服务劳动者与服务消费者在一定文化基础上的交往与交流, 彼此都在进行文化实践。但服务业的生产和经营中, 服务劳动者居于主导地位, 其服务, 更具有文化的传承和创新的功能。文化是由知识传播、行为规范、情感交流三者组成。服务业以其厚重的人文关怀、先进的服务技艺、规范的服务言行为消费者提供服务, 一般的说既有文化传承, 也有文化创新。其次, 服务业中的文化产业生产和经营文化服务产品, 以为全社会提供文化服务为目的, 是最具文化传承与创新的实践产业特征。文化产业生产和经营的文化产品, 第一要传承, 否则便是无源之水; 第二要创新, 文化产品才有生命力。文化产业在文化

服务过程中的传承与创新，就是实实在在的在文化实践活动中。再次，所有服务企业都有自己的企业文化，都要在具体的服务过程中贯彻执行。可见，服务业的传承与创新的实践功能是十分鲜明的。

第三，服务业是社会变革的引导产业。服务业对社会变革的引导作用，古往今来无时无刻都在发生。首先，服务业不断创新新的生产方式和交换方式。在生产过程中，无论制作和管理都有主要劳动和辅助劳动、直接劳动和间接劳动构成。辅助劳动和间接劳动一般表现为服务劳动。随着生产的发展，服务劳动随之从自我服务形态向社会服务形态转变，从而催生出新的生产方式和交换方式。例如，商业的产生和发展，导致自然经济的瓦解、商品经济及市场经济的飘扬；交通运输服务缩短了空间距离，促进人际关系和地域关系的改变。其次，文化、教育、医疗卫生服务的发展，不断提高着人们的文化素质与健康水平，扩展了人们的思想境界，增强了人们的创造力，孕育着变革现实的新观念与推动力。科学技术服务不仅促进生产力，也在改变着生产关系。当今互联网服务的发展，使新的生产方式、流通方式、生活方式、交流方式、学习方式……都在静悄悄地发生变化。甚至餐饮服务也在为打倒“灶王爷”作准备。服务业改变社会、改造人类的作用，表面上是微不足道的，实际上，量变积累到一定程度就会发生质变，其威力难以估计。

（二）服务业的消极影响

服务，彼此为对方提供帮助，提供服务，是一种文化诉求，亦即人文关怀。起初，人们互相帮助、诚挚服务，是自愿的、没有交换条件的。随着经济社会的发展，社会劳动分工日益加深，商品生产和商品交换不断扩大，许多产品被加上商品的形式卷入交换之中。人们生产和生活中的相互服务，也从自我服务逐渐朝着社会服务的方向转化，进而转化为商品性服务。特别是自第三次社会大分工商人阶级和第四次社会大分工文人阶级出现以后，社会产生了专门为他人提供服务为业的服务劳动者^[2]。他们为社会或为个人提供服务，作为商品，一方面，服务劳动者满足消费者的需要，仍体现服务对消费者的人文关怀；另一方面，又是服务劳动者的价值创造，要求等价交换与劳动补偿。这样一来，服务业的生产和经营活动中自然存在着人文关怀与价值补偿的矛盾。

在人类社会，文化始终是在先进与落后、真善美与假丑恶相对立而存在和发展的。服务业的文化诉求，也毫不例外地从中选择和定位。而服务业的价值创造，其使用价值是以兑现承诺为目标，但兑现程度的大小难以确定；其价值中必要劳动与个别劳动的差距、价格与价值的背离，更胜于实物产品。在商品经济或市场经济中，商品生产者的逐利本性往往是他们的行动指南。服务业如果以先进文化诉求为指导，以优质服务及合理价格兑现承诺，其经济社会作用就是积极的；反之，如果奉行落后文化，偷工减料、漫天要价、制毒贩黄、甚至敲诈勒索，服务业的经济社会作用就是消极的。可见，服务业内人文关怀与价值补偿的矛盾必然导致积极与消极两种因素的产生，使服务业具有两面性。

这些年来，服务业的消极影响日益显现。初步研究表明，服务业的负面影响也是多方面的：

——制造假冒伪劣。服务产品的无形性，难以形成和制定准确的标准，给偷工减料、假冒伪劣开了方便之门。同时，服务的专业性较强，消费者一般不能准确把握服务质量的尺度；在服务过程中，服务劳动者居于主动地位，消费者往往是被动接受。服务劳动者在服务过程中的支配地位，就可能随心所欲，做出损人利己的事来。

——滋生服务欺诈。在大多数情况下，服务劳动的专业性，消费者对所需服务的非专业性，往往被某些企业或个人用作非法牟利的手段，成为滋生服务欺诈的土壤。

——散布低俗文化。文化是人类特有的活动，人之所以为人就是有文化。人类不仅有共同的文化脉络，而且也有不同人群的特殊文化诉求。如果，人群按其生活与精神状态区分，则有先进与落后、高尚与低下之分。他们相应的文化表现，有先进文化与落后文化、高雅文化与低俗文化。低俗文化所反映的是生活及精神处于不良状态的人的文化。低俗文化的表现是庸俗；其本质，在知识方面是感性的、肤浅的，在行为上是任性的、缺乏道德约束，在情感上是动物本能的骚动。任何社会都有崇尚高雅文化和追逐低俗文化的人群。服务行业和服务消费的人群，也必然分成这样两类。服务业对消费者提供服务时，是以高雅文化为依托还是以低俗文化作引导，全在服务经营者的掌握之中。消费者是要享受高雅文化服务还是攫取低俗文化垃圾，也由他们选择。如果消费者中对文化垃圾有需要，服务业中有供给，就会造成低俗文化的泛滥。服务业因之成为传播低俗文化的源头之一。

——扰乱市场秩序。无论商品经济抑或市场经济都是逐利经济。逐利行为有正当与不正当区别。市场秩序维护正当的逐利行为、限制和反对不正当的逐利行为。服务业中的不正当逐利行为，同正常市场秩序格格不入。它们必然兴风作浪，扰乱和破坏正常的市场秩序。

——孕育经济危机。经济危机发源于生产，形成于市场。服务业置身于流通领域，服务于市场运行，往往成为经济危机的加速器和发动机。经济危机的突出表现是商业危机和金融危机。商业服务中，当商品买进而不能卖出时，就存在危机的可能性。金融服务是市场经济的核心。金融服务存有大量资产泡沫以及各种损害信用制度的金融毒品^[3]的积累，就成为金融危机的策源地。

——助长黄毒泛滥。色情、赌博、毒品是社会生活中的恶性肿瘤，不仅毒害社会成员的身心健康，而且严重影响社会的和谐与稳定。但在服务业中，有的行业却在暴利的驱使下专门提供有关“服务”。这种犯罪服务，对社会和人民危害极大。

——隐藏黑恶势力。黑恶势力是非法使用暴力压迫和剥削人民群众的机构和人员。市场供求不平衡经常存在，由于服务业的中间产业性质，容易为黑恶势力所利用。他们以服务为名，掠夺为实，是社会文明与进步的绊脚石。

——败坏社会风尚。社会风尚是人们交往中的和谐、友好、诚挚的氛围和行为。服务业的优良服务，不仅构成良好的社会风尚，而且还能促进社会风尚的改善和提高。反之，服务业的劣质服务、低俗服务甚至犯罪服务，则起着败坏社会风尚的作用。

服务业负面作用的表现多种多样^[4]，深入探索还可能有更多的发现。总之，服务业既有创造社会财富的服务产品，也会制造危害社会健康的毒品。国家和社会扶助服务产品的生产，铲除服务毒品的滋蔓，是组织经济社会生活的职责。

（三）建设中国特色社会主义社会的需要

服务业提供服务，满足消费者需要，对消费者的人文关怀，是义的表现。但服务产品是商品，必须劳动交换，要求价值补偿

和价值实现，是利的追求。服务业是以义取利还是重利轻义、见利忘义，在不同社会、不同企业有不同的表现。

在社会主义制度下，服务业生产和经营的目的，就是对人民群众、对消费者的真情服务、厚重关怀；而获取利润只是手段，只是为了可持续服务打下坚实基础。这样，作为中国特色社会主义服务业，必须以人为本、以义取利。它就是经济社会发展的动力源泉，就是社会主义社会的功勋产业。反之，服务业如果以逐利为目的，以服务为手段，必然见利忘义，背离社会主义核心价值观，成为危害国家、阻碍社会进步的罪恶产业。在大力发展服务业的今天，加强监管，发挥经济作用，防止毒草滋蔓，至关重要。

服务监管的职责

服务业的发展有两种模式，一是市场主导，一是政府主导。由于服务业在社会生产和居民生活中的中介地位，其强烈的社会性自然要求社会的最高管理机构——政府——进行管理与指导。政府管理与指导的方式就是监管，对服务业的一切经济社会活动进行监督与管理。这要求政府的监管应该做到全面、系统、切实、廉洁。全面，要求对所有服务行业、企业、人员加以监管，不留空白。系统，从市场准入到生产、分配、售后服务等各个环节、各个方面都要监管。切实，对服务业的一切监管举措都需符合实际并贯彻执行。廉洁，监管机构和人员必须廉洁奉公，维护国家和社会发展的利益。

服务监管的主要职责如下：

（一）立法与执法

服务是人与人之间的一种行为方式，社会及国家对人的行为方式必须加以规范。根据人们行为方式方法与作用程度的不同，其规范要求随之有别。一是道德，在某种思想或精神的感召下，人们自觉实行或遵守的行为规范。二是风俗习惯、乡规民约，一定范围的人群对其行为方式的要求，具有一定的强制性。三是规章制度，社会各种组织机构（家庭、企业、机构团体等等）对其成员行为方式的各种规定，有较强的强制性。四是政府颁布的、强制性的法律法规，人人必须遵照执行。

服务监管是政府依照一定的法律法规对服务业的监督与管理。首先必须有法可依，这就要立法。服务业的行业众多，不同行业应有不同的法律法规。各个行业都有各自独特的经济运行过程，各个环节、各个方面都需要相应的法规作为行动的准绳。随着科学技术的不断进步，服务业快速发展，新兴服务业要求相应的法律法规作指导，发展了的传统服务业要求除旧布新，有新的法律法规护航。立法要与时俱进，才能适应产业发展的需要。所以，服务监管中的立法工作是服务监管的基础，是经常的、长期的、艰巨的任务。

法律法规重在执行。有法不依，执法不严，等于无法无天。服务业如没有法律法规制衡，消极因素就可能上升到主要地位，不仅直接危害消费者，而且会进一步危及社会稳定、国家安全。所以，有法必依，执法必严，是服务监管的首要职责。

（二）规划与实施

服务业自生自灭、自由发展的时代已经过去。特别是在服务经济时代，在中国特色社会主义经济中，服务业作为关系国家前途和命运的产业，更不能自发运行。它必须是在科学规划指引下，又好又快地发展。

规划的实施是服务业执行监管要求的具体行动。这需明确规划实施的方法、步骤和保障，困难的是保障措施的落实。一方面，监管机构要有必须的人力、物力与财力；另一方面，也要动员和调动相关机构和人员的力量，形成合力，以促进规划的落实。

（三）市场与竞争

服务监管主要是监管服务业的市场活动。从市场准入开始，就要对服务企业的资质、服务劳动者的从业能力进行审查，凭证营业，持证上岗，应成为服务行业的起码要求。在服务的准备阶段，服务业除了进行物资、技术、劳力等生产要素的准备外，主要市场活动是广告。广告的真实性与虚假性有时是对立的，有时还搅和在一起。监管就要倡导诚信、打击欺诈。在生产阶段，服务质量成为监管的要点。企业服务质量与消费者要求的矛盾是产生服务冲突的根源，如医患冲突。其次是服务价格。价格与价值严重背离，几乎是服务业的特点。服务价格的监管，既是难点，也是重点。但只要掌握其服务成本，明晰成本与利润的关系，监管的难度会减轻。

服务市场上的竞争同样是激烈和复杂的。在经济全球化的浪潮下，国与国的服务竞争，国内的地区竞争、行业竞争、企业竞争，它们还相互交错、彼此缠绕，这就给服务监管提出了高要求。监管要在保证服务市场健康运行的前提下，反对垄断，保护合法竞争，打击违法犯罪，力争产业利益最大化、国家利益最大化。

（四）科技与信息

在现代，服务业的基本特征是科学技术先进，人文关怀厚重，经营管理精细。显然，科学技术先进是服务业现代化的基础。因此，推动服务业开展科学技术研究，采用先进科学技术，既是产业发展所必须，也是服务监管的任务。

在服务经济时代，信息技术得到广泛应用，信息传播迅速及时。对于服务监管来说，既要收集整理国内外服务业发展的各种信息，以备监管之必需；又要为服务业开展业务提供有益信息，以信息化促现代化。

（五）教育与培训

服务业劳动者的素质是服务水平高低的决定因素。现代服务的高水平，主要是服务劳动者高素质的表现。许多服务行业（如科技服务、文教服务、医疗服务、软件服务、金融服务等等）没有高素质的劳动者，他们便难以生存。培养高素质的服务劳动者，首先是国家、社会的责任。这个责任自然落到监管者的肩上。其次是企业，也要不断提高员工的业务能力和文化素质。

社会各个方面所需人才，服务业几乎都需要。正规教育或学历教育，特别是高等教育与职业教育，需考虑服务业的专业需要。在职培训鼓励企业自办或与教育机构合办。监管的检查、督促、支持、帮助具有特别重要的作用。

（六）监管监管者

监管是国家通过一定的行政机构规范服务业的活动，并经常进行督促和检查，以保证服务业的健康发展。所以，监管的本质是服务。监管机构既然要求服务业的服务活动必须规范，那么，自己的服务活动也要规范，还应更高更严。这样，监管机构在对服务业进行监管的同时必须对自身进行监管。监管者的模范行为，既是监管权威的表现，也是感召力、亲和力和执行力的抒发。

总之，服务业的一切经济社会活动都需要监管，都必须监管。强有力的监管，是服务业健康发展的根本保证。

加强服务监管的建议

服务监管涉及政治、经济、文化多方面的理论与实际问题，加强监管绝非易事。但没有监管就没有符合社会利益的服务业；在现代社会，没有监管的现代化就没有服务业的现代化。

（一）完善法律法规

服务业的发展与法制建设应是同步的。商业服务产生最早，尽管原始，但国家对商业监管很重视。《周礼》称“六曰商贾，阜通财货”，“还设置一系列管理商贾的官吏，如质人主管各种货物的供求；廛人监督商业纳税事务；胥师取缔商人作伪；贾师主管物价之平议……”^[5]。这说明有服务，就有法制规范和监管机构。

现代社会是法制社会。同服务业相关的法律法令是法制规范中的主要部分。在这个意义上，服务经济是在法制监督下运行的经济，是监管经济。服务监管作为国家行为，是在法律法令指导下进行的活动。如果法律法令不完善、不健全，服务监管也必定不完善、不健全。因此，法律法规是服务监管的基础。

有关服务业的法规，应当反映各个服务行业的需要。有一项服务，就应当有一项专门的法律。如果某些新兴服务行业来不及制定专门法规，也应有行业标准、行政管理条例暂管，但应尽快过渡到正式的法律法规。

（二）健全监管机构

有法不依等于无法可循，必须有执法机构和人员来维护法规的尊严及作用。监管即执法，执法是服务监管的本质。我国现行的服务监管是把完善和执行法律法规同指导业务经营分别考虑的。这样，一方面是多头管理，公安、工商、税务、环卫等等，一个服务企业往往要对几个、十几个行政部门的监管；另一方面，对服务行业中的违法、违规行为和经营困难，又缺乏监管、甚至无人过问。“成绩是大家的，问题是自己的”，越位和缺位并存。这是我国服务监管中的主要问题，应当引起注意。

服务监管机构是一个管理体系。基本上，它是由国家行政机关监管、行业协会自律、群众及消费者监督三个层次构成。国家行政机关的主要职能是，进行法制建设，引导健康发展，保护合法利益。由于承担服务监管的国家行政机关多数是按行业分工的，容易产生“部门观念”，注重“部门利益”，从而影响监管的公正性。如果坚持依法监管、科学发展的原则立场，这个问题是能够解决的。行业协会是经营者的自愿组织，它一要组织业内从业者合法合规经营，二要反映行业的正当要求和利益。现在，一些行业协会的行政色彩浓重，甚至成为变相的国家行政机构。这就难以发挥自律作用，形同虚设。群众及消费者的监督机构，目前大多数行业和大多数地方都没有建立起来。服务业缺乏群众监督带有普遍性。所以，建立健全服务监管机构是发展服务业的重要方面。

（三）创新监管方式

监管也是对监管对象提供促进健康运营的服务。这就必须讲究方式方法。然方式方法是随着时间、地点、条件的变化而变化的。有变化，即可能有创新。

创新中，一要强化基本的监管方式，行政机关的依法监管，服务行业、企业及服务劳动者的自律，群众及消费者的监督，是基本的监管方式，不可偏废。二是结合服务行业中的突出问题，具体问题具体分析、具体解决，如专题研究、专项治理等等。三是监管机构和监管人员的科技水平和文化素质的提高而创新工作方法，如网络监管、网上接待等等。总之，以提高监管服务质量为手段，达到提高服务监管水平的目的，监管创新是没有止境的。

（四）建设信息平台

监管机构为监管对象提供信息服务，是现代监管的特征之一和重要内容。为此，建立服务经济技术信息平台十分必要。信息平台的建立，首先是监管服务，使各项监管都建立在及时、准确、高效的基础之上。其次，为行业和企业服务，为他们提供相关的科学技术信息、经营管理信息、人才流动信息和市场供求信息等等，促进服务业更好更快的发展。再次，为消费者服务，让消费者明白消费，回避陷阱，适时监督。

服务信息平台是一个系统。服务业是一个大系统，各个服务行业是子系统。综合服务平台，应由国家的服务产业主管部门创办。各子系统则应由各服务行业的分管部门承办。它们一方面是收集、整理和加工国内外已有的服务经济技术和文化信息；另一方面，自身也要生产信息，发掘经济技术开发以及文化创新等诸多方面的信息资源，以充实和扩大信息平台的内容。

（五）采用先进技术

服务业永远是跟随科学技术的发展而发展的产业。它从自我服务转变为社会服务，其根本点就在于社会服务采用优于自我服务的先进科学技术，有更高的劳动效率。除因社会发展而需淘汰的服务行业外，无论传统服务业还是新兴服务业，都要尽力采用现代科学技术。所以监管，一方面自身要运用先进科学技术，才能取得及时、高效、正确的监管效果；另一方面，还要督促监管对象努力采用先进科学技术，以提高服务质量，创造更高的服务价值。

采用先进科学技术，一是引进国内外同服务业相关的科学技术，二是自身的科技力量，探索、创新，奋发图强。在科学研究中，自然科学和社会科学应并重。特别是服务经济学科的研究环境，虽有所改善，但没有引起普遍的重视，还需进一步加强。

（六）建立服务基金

服务业是一个复杂的产业群，既有公共服务，也有市场服务，还有公共服务与市场服务结合在一起的服务。公共服务是国家对纳税人应尽的义务，所需资金由国家财政支付。由于人民群众具有热爱公益事业的天性，结合某些特殊事业需要，时常以捐赠的形式募集一些资金，从而形成各种基金。这些基金是发展公益事业的宝贵资源，也是人民群众高尚道德和崇高精神的表现，监管机关应帮助它们保值、增值、管好、用好。市场服务对资金的需要，一是融资，特别是中小企业的融资仍需扶持；二是投资引导，向社会急需或超前发展的行业投资；三是风险保障，自然的、社会的各种灾害和风险引发的需要，往往集中表现于服务业，风险基金的设立对服务业、对全社会都十分必要。

（七）尊重服务人才

服务业是知识密集型产业。服务业依靠服务劳动者同消费者直接交往而经营，服务劳动者的文化素养对服务质量具有决定意义。知识是文化的基础。服务劳动者的知识越丰富，文化素养越高，服务质量越高，服务业就越兴旺发达。服务业较之工农业，更需要知识型劳动者。在这个意义上，服务业应为知识密集型产业。

人才，即有劳动能力的人。但人的能力有大小，能力强的为优秀人才，能力弱的为普通人才。一般说来，人才指的是优秀人才，某一行业、某个领域的专家。具体地说，科技、教育、医疗、文艺、旅游、金融、商业等等拥有的科学家、教育家、医学家、文学家、艺术家、金融家……。服务企业和监管部门拥有大家、大师，才能把本行业引向高端，推向巅峰。

培养优秀服务人才既是服务监管的重要任务，就要设定切实可行的措施。社会教育，小学、中学、大学是培养服务人才的基础。在大学教育中，要特别关心有关服务专业人才的培养。在职培训和业余教育，应看做培养行业和企业优秀人才的摇篮。实际工作中的考察与锻炼，更是发现人才、培养人才的土壤。这三方面都是不可缺少的。

使用人才是人才问题的指挥棒。然“千里马常有，而伯乐不常有”^[6]。挑选人才的人必须懂得人才，敢于使用人才。否则，他们不过是好龙的叶公而已。帮助服务业培养人才、发现人才、使用人才也是服务监管的一大重点。

（八）培育服务品牌

品牌是服务企业积极作用的具体表现。在服务业中，凡是做出品牌的企业及其产品，都是行业中的佼佼者，如“新华书店”、“同仁堂”、“全聚德”、“稻香村”、“北京医院”等等。他们的产品优异，经营诚信，以义取利。这就确保他们在经济社会中的积极作用，在市场上也占优势地位。

对品牌的监管，一是审查，二是保护。企业及其产品都有自己的名称与标识。监管要审查其合法性、真实性与可靠性。只要他们依法经营、诚信服务，就要保护他们的合法权益。品牌监管的重要任务是培育和扶持享誉国内外的优秀品牌。它们是优质服务的代表，恪守社会责任的典范，彰显产业健康发展的方向。监管机构扶持这样内涵丰富的优秀品牌，也是以点带面，从正面引导产业的发展。

（九）坚持反腐倡廉

监管机构和监管人员的清正廉洁，是成功监管的保证。反之，如果监管机构和人员腐化堕落、贪赃枉法、玩忽职守，必然产生有监无管、甚至助纣为虐、为虎作伥的不良现象；这已成为当前服务监管中的重要问题。

改革开放以来，党和国家一贯重视党风廉政建设和反腐败斗争。今年1月，胡锦涛同志在中国共产党第十七届中央纪律检查委员会第六次全体会议上强调，“党风廉政建设和反腐败斗争贯彻落实以人为本、执政为民，一是要着力加强以人为本、执政为民教育，加强党的性质和宗旨教育，引导党员干部牢固树立群众观点、坚持党的群众路线，自觉站在人民群众的立场上，坚持思想上尊重群众、感情上贴近群众、工作上依靠群众，始终与人民群众同呼吸、共命运、心连心。二是要着力建立健全体现以人为本、执政为民要求的决策机制，作决策、定政策必须充分考虑群众利益、充分尊重群众意愿，统筹协调各方面利益关系，坚持问政于民、问需于民、问计于民，坚持科学决策、民主决策、依法决策。三是要着力按照法律法规和政策开展工作，大力增强法制观念和依法办事意识，大力推行依法行使权力，大力提高依法办事能力，大力实施各项公开制度，保证权力在阳光下运行。四是要着力维护人民群众权益，保障人民群众的经济、政治、文化、社会等各项权益，切实把改善人民生活作为正确处理改革法制稳定关系的结合点，切实解决损害群众利益的突出问题，切实健全党和政府主导的维护群众利益机制，完善中央惠民政策落实保障机制。五是要着力查处损害群众切身利益的案件，维护群众利益。六是要着力加强基层干部队伍作风建设，教育引导基层干部加强党性修养，继承和发扬党的优良传统和作风，帮助基层干部掌握新知识、新技能、新本领。要理解基层干部工作的困难、体谅基层干部的艰辛，真正重视、真情关怀、真心爱护基层干部，使他们不断为党和人民作出新的工作业绩”^[7]。只要认真贯彻胡锦涛同志的指示，一定能够取得反腐倡廉的胜利。

（十）建立长效机制

服务监管的长效机制，第一是不断完善法律法规。法规需要稳定性，但是相对的。新旧事物的更替，必然要求对原有法规的修改和补充。在不断完善的法律法规规范下，服务监管的能力和水平不断提高，适应服务业发展的需要。

第二是不断健全监管体制。监管体制是监管成败的决定因素。体制改革首先要完善和健全现有体制，其次才是体制创新。而体制改革的困难在于利益格局的调整。现行的部门利益和地区利益，往往妨碍体制的合理性。只有根据产业——服务业——发展的需要，调整利益格局，创新管理体制，才能保证服务监管的顺利运行。

第三是培养监管人员。他们是服务监管政策法规的执法者。他们的道德品质、业务能力、文化素养直接决定监管的成效。完善的服务监管要求监管人员的劳动素质必须高于普通服务人员的素质，所有监管人员更应持证上岗。这就要求监管机构必须高度重视监管人员的培养，并列为提高监管水平的根本战略。

第四是经常有效的政治思想教育。在社会主义社会，监管人员应当具有强烈的清正廉洁为人民服务的意识，并贯穿到监管活动中去。政治思想教育中的形式化、表面化是工作中的大问题。政治思想工作不仅需要鲜活的内容与方式方法，更需要领导者、思想工作者的模范带头作用。他们的自觉程度、言行一致，是最有力的政治思想工作。

注释:

- [1] 见《中国文化报》2011年3月18日。
- [2] 参阅白仲尧:《论服务经济的文化基础》,《财贸经济》2007年第12期。
- [3] 宾融:《华尔街局中局》,中国发展出版社2011年4月第1版第239页。
- [4] 服务业中的不良现象,仅各种媒体曝光的事例就不胜枚举,时常令人怵目惊心、不寒而栗。
- [5] 胡寄窗:《中国经济思想史(上)》,上海人民出版社,第34页。
- [6] 韩愈:《杂说四》,《古文观止》,文学古籍刊行出版社1956年9月第一版第330页。
- [7] 见《光明日报》2011年1月11日。

参考文献:

- 1, 《中华人民共和国国民经济和社会发展第十二个五年规划纲要》,《中国文化报》2011年3月18日。
- 2, 中华人民共和国国务院新闻办公室:《中国互联网状况》(2010年6月),《光明日报》2010年6月9日。
- 3, 《国家中长期教育改革和发展规划纲要(2010—2020年)》,《光明日报》2010年7月30日。
- 4, 中共中央国务院印发《关于实行党风廉政建设责任制的规定》,《光明日报》2010年12月16日。
- 5, 荆林波、史丹、夏杰长主编:《中国服务业发展报告——面向“十二五”的中国服务业》,社会科学文献出版社2011年3月第1版。
- 6, 魏作磊著:《中国服务业发展战略研究》(李江帆主编《中山大学服务经济与服务管理论丛》),经济科学出版社2009年9月第1版。
- 7, 于丹著:《服务业经济“稳定器”作用研究》(李江帆主编《中山大学服务经济与服务管理论丛》),经济科学出版社2009年7月第1版。
- 8, 胡寄窗著:《中国经济思想史》(上),上海人民出版社1962年4月第1版,1978年8月第2次印刷。
- 9, 宾融著:《华尔街局中局》,中国发展出版社2011年4月第1版,2011年4月第1次印刷。

责任编辑:孔建会

文档附件:

隐藏评论

用户昵称: (您填写的昵称将出现在评论列表中) 匿名

请遵纪守法并注意语言文明。发言最多为2000字符(每个汉字相当于两个字符)

4640

中国社会科学院电话: 010-85195999 中国社会科学网电话: 010-84177865; 84177869 Email: skw01@cass.org.cn

投稿邮箱: skw01@cass.org.cn 网友之声信箱: skw02@cass.org.cn 地址: 中国北京建国门内大街5号

版权所有: 中国社会科学院 版权声明 京ICP备05072735号