**大学生创新创业大赛**

**项目计划书**

项目名称： 通过互联网实现服务业反馈新模式

学院专业： 信息学院软件工程

团队成员： 孙达明、邹有帅

项目时间： 2021.11.24

## 项目研究背景

服务业作为经济发展中的新兴产业，在国民经济中所占的比重越来越大，具有举足轻重的地位。从世界各国的经济发展中可以看出，服务业在国民经济中的占比及发展水平可以反映出一个国家的发达程度。

服务业的快速发展推进了我国产业结构的升级，开始改变长期以来的主要依靠第二产业带动经济增长的格局。服务业在促进我国经济平稳较快发展、扩大就业、节能降耗等方面发挥了重要作用。同时，我们也应该看见，我国服务业发展总体滞后的状况没有改变。

网友在讨论服务行业时，大多数话题导向往往是服务业的各种乱象和弊病。但许多弊病或乱象发生后，往往不会被正确的处理甚至完全没人去处理和关注，只有受害者在小圈子里面抱怨一下。这样的处理往往只会让服务业中那些恶劣的行为愈演愈烈。

虽然在当今的大众媒体的影响下，的确有很多的不良服务的行为被曝光从而引起大众及相关部门的关注处理，但是大众媒体也有一定的局限性，能反映出来的也都是一些特例，目前还没有一个对于服务业的公正、统一、普遍的公示性的机制或体系来充当服务业反馈这一环节的处理者。

通过互联网实现服务业反馈新模式将是互联网时代带来的新趋势，不同于大众媒体，需要一种公正、统一、普遍的公示性的机制充当这一角色。

## 项目研究的意义

为了稳定提高服务业的质量,促进服务业良性发展，让被服务者、消费者的权益得到有效的保障，使得每一个被服务者，消费者同时也成为服务行业的监督者。这种形式不仅仅对于个别商户有着监督可促进的作用，更是对服务业大环境有着强有力的积极作用。很多服务者，部门，商户提供服务的同时并没有提供完善的反馈机制，受服务者对服务的评价无论好坏，最多就是基于口头上面说一说或者在自己的小圈子里面分享一下感受，这些信息往往不能被服务者和其他即将接受或将要选择接收某服务提供者的人看到。

而且服务者在服务完成后因为时间和精力的问题不方便直接个被服务者一张问卷或者一个问卷的二维码让被服务者当场填写反馈意见。

基于互联网实现服务业反馈新模式，将愿意反馈的被服务者更有说话的权力的说话的渠道。当这项服务完全普及，将减少很多反馈无门的情况。

有效利用了当今的互联网高速发展的便利。几乎所有人都使用了通信运营商提供的服务，比如电话服务，短信服务等。人手一部手机，尽管不是智能手机，也有电话和短信服务。

1. **项目介绍**

这种模式采用多种方式进行消息的传播，比如对于智能手机可以使用APP，其他非智能手机也可以通过运营商业务的形式使用此模式的功能。

基本来讲有四种渠道：网站、APP、短信、电话。四种渠道均以个人手机号码为标识，个人唯一标识同时绑定了个人的信誉度，这也为之后点评的有效评判提供了依据。

作为一种业务，仅收取较低的服务费用，当我们被服务前，可以通过APP查询，短信查询，电话查询等方式线查看其他被服务者的满意程度，其他被服务者给出的客观评价，或是星级或是分数等量化的数据，以作为参考，使用户被服务前先对本服务者有一定程度的理解从而选择是否要接受服务者的这一项服务。服务结束后，本服务会通过短信或APP消息推送的阿方式询问（可无视），如果服务中或服务后有一些想点赞的地方或者想吐槽的地方，可以选择去评论打分，以便给其他人推荐或避免踩坑。

作为服务者或者商户，也可以使用本服务的专用版本，快速获悉用户对于自身提供服务的评价和意见，从而快速做出改进或改革，提高好评的部分，改进差评的的问题，使得服务质量得到提高，使更多被服务者满意，以获得更好的评价，更多的推荐就能获得更多的客源，从而使利益最大化。

对于相关部门来讲，本服务可以给他们提供数据作为参考。在平时还可以给他们减少工作数量和工作难度。通多大众的点评，使那些服务质量差的服务提供商户自动被淘汰，从而焕发服务业的生机。发生极度差评或者损害到了被服务者的利益或者威胁到了人身安全的情况发生时，有关部门可一i恶意及时发现，及时处理。

对于整个服务业来讲，这项服务的存在，首先是能有校即使地量化各种服务业的业务状况，用户满意度等信息，使得从业者能够利用这些数据来改善自身提供服务的质量，提高用户满意度，或者还可以根据市场的情况推出新服务。其次，当这项业务被推广后，这将成为某企业或者店铺，商店，饭店，等服务场所的成果与否的评判标准。

对于国家来讲，服务业的改善对于经济发展有很大的意义。促进了经济发展，经济的发展也能促进服务业的发展，企业，国力等的发展。从宏观上来看，服务业问题的反应效率是就是对于整服务业的发展的加速。

综上所述看，存在这样一种机制是很有必要的，当这机制被大众接受并普遍使用，并不对改变服务业或商业大环境的固有形式，只是会作为一种业务性质的附属品而存在。

1. **关键问题**
2. 推广问题

如果单纯作为一种手机业务而言，最强有力的推广方式就是与电话卡绑定并推出相应的优惠政策,但对于这样的形式来讲，要投入很大的成本还需要与云也能过上洽谈合作等事宜。

其实这项业务真的是适合直接交给运营商作为主要的管理者，毕竟电话和短信业务都归他们管。

APP推广方面，需要在短视频平台或是网页广告等地方做一下推广等，又是一笔很大的成本，等获得了一定知名度之后可以直接靠着应用商店的排行榜之类的方式惊醒软推广。毕竟是作为一种业务，下载使用APP的时候，使用手机好评注册后或许在某种活动的时候可以提供免费体验或者邀请新用户获得体验时长，从而拉拢用户源和注册量。

当这项业务发展到一定的阶段，希望能得到国家有关部门的认可。往后依靠国家宣传等成为一种国民级的免费业务。

1. 收益问题

业务在启动之前，本身就遇到很大的问题，运营商的对接，推广，让大众去接受和认可等这些工作。本身就需要很大的资金支持。

那我们是如何赚钱的呢？首先，前期如果能启动的话，运营商方面已经可以提供很稳定的用户来源了，这前期或许是一种良性发展的稳固收入。其次，在我们的APP上面，尽管我们的APP要做的干净整洁，我们也可以在里面加上咨询专栏，意图在于直接向用户推送优质的服务提商，我们这在这个专栏可以仅对于那些新域度好的服务提供商提供更多的曝光机会，这个收入理应是十分可观的。

1. 如何长足的发展

业务的发展不仅仅在于收入的多少，还在于迎合大众的需求，迎合时代和经济结构的变化。

对于我们的业务和产品，它本身的作用就是让用户有说话的权力，从而服务提供方的改变了，我们本身也是一种服务提供商，提供高的服务质量让所有服务者的服务质量得到提升，那我们本身服务质量也理应在我我们自身的服务体系内得到提升。

1. **相关数据**

日前，国务院下发《国务院办公厅转发统计局关于加强和完善服务业统计工作意见的通知》（国办发[]42号，以下简称《通知》），明确指出“服务业是国民经济的重要组成部分。加强和完善服务业统计工作，对于准确反映服务业发展规模、效益、地区分布和行业分布情况，科学制定服务业发展战略规划，提高服务业管理水平，实现服务业又好又快发展，具有重要意义”。

　　面对当前经济发展和政府决策的迫切需求，按照上级提出的“进一步转变服务理念和方式”的工作要求，我们认真解读《通知》内容，立足，结合本市实际情况，就地方统计部门在加强服务业统计工作中，如何主动服务、精确服务，从而满足我市经济发展、民生改善和政府决策需要；如何进一步发展完善现有服务业统计指标体系和调查制度，从而客观反映我市服务业发展状况，为建设国际文化旅游名城和中原经济区“三化”协调发展示范市提供决策依据，做了初步思考。

　　一、当前我市服务业统计工作基本情况

　　服务业包含很多行业和类别，根据国家统计局公布的《国民经济行业分类》显示，全部一、二、三次产业中，有14个门类属于第三产业，门类下含46个大类、179个中类和339个小类属于服务业，简单的说除了农业、工业、建筑业，其他行业都属于服务业。服务业行业种类繁多，其中由统计部门进行统计的只有批发和零售业、住宿和餐饮业、房地产业、居民服务和其他服务业、装卸搬运和其他运输服务业、仓储业、其他无主管部门的服务业等类别。建立完善科学的统计指标体系，是为的服务业发展提供准确翔实的数据支撑和考核依据的必须和前提。

　　服务业单位数量庞大，而且被调查对象有许多是私营企业或个体商户，调查过程情况复杂。我市目前的服务业统计指标的统计工作广泛分布在核算、投资、贸易外经、社会科技、人口劳动、调查队等6个专业科（队），每个科室都还担负着其他的统计工作，没有一个是专门从事服务业统计的科室。

　　服务业统计指标涵盖专业多，协调难度大，客观存在指标体系分类不够细化，调查力量相对薄弱，与相关行业部门协同能力不强，服务业全行业宏观分析能力相对较弱等问题。

　　二、加强和完善服务业统计工作的几点建议

　　1.加强组织领导，建立健全工作机构。

　　《国务院关于加快发展服务业的若干意见》提出，到2020年，全国服务业增加值占国内生产总值的比重超过50%，服务业结构显著优化，就业容量显著增加，基本公共服务均等化程度显著提高，市场竞争力显著增强，基本实现经济增长向依靠第一、第二、第三产业协同带动转变。所以，服务业经济在今后在国民经济发展中的地位将日益重要，各级政府和社会公众对服务业统计的信息需求量越来越大，信息的要求也越来越高，统计信息分类也越来越细。因此，统计部门有必要设置一个从事服务业统计的专门机构来牵头建立健全“服务业全行业统计体系”，理顺统计信息来源渠道，细化指标，打造一个更为科学合理，能够适应目前服务业发展需求的信息服务平台，为各级领导和相关部门发展服务业经济，提供应有的基础信息保障和监测作用。据了解，市早在年就已经设立专门的服务业统计机构，并开展相关工作。

　　其他与服务业统计工作相关的部门都要重视本部门、本行业的服务业统计工作，明确本部门综合统计机构和行业统计职能机构，明确综合统计负责人，充实统计力量，并在物力、财力方面予以必要支持，努力构建本部门完善的统计调查网络，为实现本部门的全行业统计提供组织和物质保障。

　　2.明确职责，做好各部门的全行业服务业统计。

　　统计部门在做好全市现有服务业统计报表制度贯彻落实的基础上，继续强化对服务业部门统计的组织、协调和业务指导，完善提高行业部门统计与政府综合统计的交流协作。为全面搞好服务业统计，深入贯彻实施、全力推进全行业统计，统计部门一方面要做好《市服务业统计报表制度》等现行统计制度的贯彻部署，另一方面，也要协助相关部门建立其本身的全行业统计制度，加快部门统计由系统内单位统计向全行业统计的转变，协调服务业内各行业部门统计与政府综合统计的工作关系。

　　从目前情况看，部门服务业统计远远不能适应国民经济核算的需要，不能满足各级政府衡量发展、制定规划的需要。所以要切实加强部门服务业统计工作，为各有关部门和单位提供服务业统计调查指标、方法、网上直报等方面的技术支持，指导规范部门开展服务业全行业统计。

　　所谓全行业统计，就是要求各部门将本行业内的所有单位，不论其经济类型、不论其资金来源、不论其隶属关系，只要是在行政区域内从事服务业经营活动，都纳入各自行业的统计范围，努力反映行业全貌。各部门对下级部门也要提出全行业统计的要求，让他们将辖区内的所有服务业单位的活动都充分反映出来。具有行业管理职能的部门作为服务业行业统计调查的实施部门，按照部门职责分工，完成相关行业的基础统计资料的搜集、整理、审核、报送工作，做好服务业统计的调查工作。

　　3.建立数据共享机制，增强部门间交流协作。

　　部门之间要加强配合协作，把统计资料向统计部门报送当成一种法定的义务来看待，使部门统计与政府综合统计之间的资料共享、数据提供做到制度化、规范化、法制化，以切实保证全市服务业统计资料的及时性、准确性和完整性。要充分发挥各级各部门和行业协会的作用，促进服务业行业统计信息交流，建立健全共享机制。共享机制还包括统计单位信息的共享。目前，各部门都掌握大量的基层单位名录，比如质检部门负责产品的质量检查工作，掌握大量的法人单位和财务独立的产业活动单位等单位的名录；民政部门负责社团登记，掌握大量的社团、行业协会等非企业法人单位的名录；工商部门负责工商登记，掌握大量的企业和个体工商户的名录。这些名录中，大量是服务业单位。根据实际工作的需要，要将各部门掌握的名录进行整合，形成一个可以互通共享的信息平台，以补充、完善统计部门服务业单位名录库。

　　4.结合全市科学发展考评体系，加强服务业统计工作的考核力度。

　　为确保服务业统计工作的顺利开展，提高统计数据质量，我们应当通过结合全市科学发展考评体系，建立健全服务业全行业统计体系，强化服务业统计工作考核，使服务业统计工作尽快走上规范化、法律化的轨道。

　　5.强化服务业统计数据质量的审核评估及监测分析，服务好政府决策。

　　服务业统计工作是一项新的工作，需要在工作过程中不断摸索，不断加以完善，健全和完善现行的全市服务业统计监测体系，从宏观层面把握服务业发展趋势，全面、客观、准确地反映我市服务业的实际。

　　首先要高度关注统计单位数量问题。各职能部门都要通过清查摸底等方式，查清隶属于本部门、本行业的统计单位数，建立健全行业单位名录库，把单位数搞全，这是做好部门全行业统计工作的基础。

　　其次要高度关注企业的财务指标。目前，在服务业各行业中，财务指标漏报、瞒报现象比较严重。各部门、单位如实填报财务指标，是《统计法》赋予各单位的义务和责任，必须认真履行。同时,统计部门和行业主管部门对各单位上报的基层统计资料也负有保密义务。

　　三是要开展抽样调查工作。根据目前的服务业统计方案，对法人单位实行全面调查，量大、面广、可操作性差，数据质量难以保证，因此对规模相对小、财务基础差的单位宜采用抽样调查的方法取得资料。

　　四是强化数据审核，切实提高统计数据质量。各服务业行业主管部门和政府综合统计部门都要加强对服务业统计数据的审核、评估，特别要注意对财务报表的填报和审核，对反映服务业总量、结构、从业人员和增加值构成项目等指标进行评估，切实保证统计数据准确、真实地反映国民经济各行业运行的实际情况。

## 参考文献:

1. 关于公开征求《关于进一步加快服务业高质量发展的若干意见》意见的情况反馈-吴兴区发展改革和经济信息化局（330502/2020-14687） 2020.9.29
2. 服务业（电子信息时代的产业总称）-百度百科 2021.01.26
3. 传统服务业有哪些传统的弊病？-知乎 2019.6.13
4. 为什么大家对于服务业乱象表现出极大的容忍度-知乎 2017.12.27
5. 杜绝家政服务乱象！陕西省家政服务业信用信息平台上线-腾讯网 2021.3.11