



以“五新”引领现代服务业发展:《上海现代服务业“五新”100例》专题介绍之一

加强交流合作 实现互利共赢

——写在《上海现代服务业“五新”100例》丛书出版之际

编者按:由上海现代服务业联合会和复旦大学管理学院共同编撰的《上海现代服务业“五新”100例》丛书,自去年11月正式出版发行以来,越来越受到社会各界的广泛关注。

上海和内地的一些政府部门开始将其作为深度了解现代服务业发展的重要渠道;一些大学的相关专业将其作为案例教学的参考教材;一些经济研究机构则将其作为重要研究素材;一些投资者利用其寻求投资方向和合作企业;大量的创业者和有志于创业的年轻人则通过此书获得了宝贵的经验……

为使更多读者方便快捷地了解《上海现代服务业“五新”100例》的特点和内容,推动我国现代服务业的发展,本报《现代服务业》将不定期地开辟《上海现代服务业“五新”100例》专题介绍栏目。本期,我们首先刊登此书编委会主任、上海现代服务业联合会会长周禹鹏和编委会副主任、复旦大学管理学院院长陆雄文教授撰写的序言,以飨读者。

新闻链接:日前,由上海现代服务业联合会和复旦大学管理学院合作编辑的《上海现代服务业“五新”100例(第1辑)》在沪正式出版发行。中共中央政治局常委、时任上海市委书记的俞正声同志对新书的出版予以高度评价。他在给新书首发式发来的贺信中说,该书“充分展示了上海现代服务业发展情况,既可以为政府部门制定政策提供参考,也可以为专家学者提供素材,还可以为广大投资者和创业者提供借鉴,具有很高的参考价值”。

11月1日,在上海国际会议中心召开的《上海现代服务业“五新”100例(第1辑)》首发式暨现代服务业商业模式理论研讨会上,上海市人大常委会主任、上海现代服务业联合会名誉会长刘云耕向与会行业协会代表赠送了新书,上海市委常委、宣传部长杨振武发表了讲话,上海现代服务业联合会会长周禹鹏主持会议并宣读了俞正声的贺信。

(《中国贸易报》2012年11月27日报道)

《上海现代服务业“五新”100例》书跋



本期收录的20篇企业案例集,重点关注现代服务业中的互联网与信息化行业。所展现的企业,既有在技术研发、产品设计方面做出突破的技术领先者,也有在商业模式、市场定位方面

实现创新的商业开拓者,更涵盖了部分在公司内部治理、管理体制等方面的先行者和开创者。我们在此案例集里淡化繁杂的数据分析和理论说教,而着重于对商业逻辑和创业经历的详细描述,也是希望读者能够跳出系统管理理论的庞杂桎梏,而更多地去感受和理解创新先行者的智慧和心得。

我们对于服务业创新的记录和叙述不仅仅限于此书在时间断面上的惊鸿一瞥,也不希望仅仅停留在商业表层上的粗浅探寻。因此,我们案例集的出发点是希望以这样一种简单的形式,在中国经济发展的关键时刻,能够启发和引领大家对现代服务业蓬勃创新、勇往直前的探讨学习;并能够在未来以连续跟踪伴随记录的方式,为社会科学界,呈现中国服务业企业的创新发展轨迹。如果这种断面式的解剖和启迪,能够让读者和社会关注中国服务行业的未来成长,并能够将先行者的经验和智慧传播给千千万万的跟随者,这便实现了我们的初衷,并激励我们在记录的道路继续前行。

我们希望藉此文,向社会展现目前上海市服务业在创新方面做出一定突破、具有学习和参考价值的企业案例,让读者和业界人士了解上海市服务业的发展现状,希望将服务业的商业实践经验和创新思路传播到更广泛的领域。



■ 上海现代服务业联合会会长 周禹鹏

把发展服务业放在优先位置,逐步形成服务经济为主的产业结构,是党的十六届五中全会对有条件的大城市提出的战略要求,正是上海实施“创新驱动、转型发展”的重要方针,也是在“十二五”期间要实现的主要目标任务。从发达国家大城市经济发展的实践来看,形成以服务经济为主的产业结构是必然趋势。上海作为全国重要的经济中心,经过30多年的发展,土地开发难以为继,环境承受力愈益沉重,节能减排任重道远;以消耗自然资源为主、基于廉价劳动力成本的传统制造业优势不再;人民群众在物质生活实现小康的同时,精神文化方面的需求也日益增长。因此,加速发展现代服务业,形成以服务经济为主的产业结构,是上海加快推进“四个中心”建设、提升城市国际竞争力的客观需要,是增强城市综合服务功能、服务全国的重要举措,是实现城市可持续发展的内在要求,也是人民群众的共同期盼。可以说,现代服务业的发展水平很大程度上决定了上海未来经济的发展水平。

上海市委、市政府在中央的统一领导和部署下,一直对推进形成以服务经济为主的产业结构倾注了极大的心血。上海市委第九次党代会提出要“加强政策引导,优化服务业布局,中心城区要进一步强化现代服务业发展的主导地位

和集聚辐射效应,重点发展一批各具特色的现代服务业集聚区”。上海市“十一五”规划纲要特别强调“优先发展现代服务业”的策略,并制定了《上海加速发展现代服务业实施纲要》。经过这些年的发展,上海现代服务业已经呈现出一派欣欣向荣的景象。从上海现代服务业联合会300多家会员单位的情况来看,就覆盖了金融服务业、流通性服务业、生产性服务业、信息服务业、消费性服务业、专业服务业、文化创意产业、社区家政服务业等众多领域。其发展业态多样、发展形式各异,在生产模式、运行方式以及新技术运用上,涌现出一大批兼具“新模式、新业态、新技术、新机制、新领军人物”特征的现代服务企业。

为了让世人对上海现代服务业发展的现状有个全面真实、生动形象的了解,在政府部门与服务业各行业之间架起一座沟通联系的桥梁,为创业者及有志于创业的年青人提供学习借鉴的例证,上海现代服务业联合会与复旦大学管理学院合作,决定编辑出版一套《上海现代服务业“五新”100例》。全书大致按互联网及IT技术、外包服务和金融服务、文化创意产业、社会服务和公共服务、其他等内容编成5辑。由于经营模式的多样性和复杂性,其中必然会有一些跨行业、跨领域的企业。编者在编撰时遵从简单分类原则,读者在阅读时可以参考,以期获得更多信息。

该套丛书的出版对于促进上海现代服务业的发展有着十分重要的意义。首先,本书通过鲜活的案例,在创业、创新和现代服务业发展的大趋势上,比较全面而真实地展现上海的成果和特点,同时也向社会展示这一过程中涌现出来的优秀人物、优秀企业的风采。其次,有利于上海众多的服务企业从彼此的发展成长中汲取经验,众多的企业家或者创业者可以从中举一反三,思考别人如何发掘商业机会、如何从日常的生活中发现潜在商机,找到创业门路,进而发展成为一种新的经营模式,也给高校、研究机构的理论研究和案例学习提供鲜活的材料。最后,也能给投资者提供决策商机。当前投资者寻找目标企业的机会成本非常高,而丛书提供的100家案例企业,无疑是一座座可供投资参考的富矿,帮助投资机构快速地发现投资方向及投资价值。通过这些案例,给已经获得初步成功的企业以鼓励,给正在顺利发展中的企业以提醒,给还在艰难摸索中的企业以方向指引和过程借鉴。同时,还可以让政府有关部门从中进一步了解到本市现代服务业的总体发展概况,找到进一步支持、引导的政策路径。当然,本书的出

版对于书中介绍的企业及创业者也是有力的支持与鞭策,进一步坚定办好、办强企业的信心与决心。通过本书的出版和发行,我们也希望推动上海乃至全国的现代服务企业进一步加强交流合作,实现互利共赢。

本套丛书资料准备充分,编纂过程严谨。从开始策划到第一册出版历时将近一年。上海现代服务业联合会作为项目的发起组织,曾深入走访了约180家企业。在这个过程中,发现了一批具有典型代表意义的企业,这是本丛书案例企业来源的一部分。另外,一部分企业样本则是根据各行业协会、部分区政府相关部门的推荐,由上海现代服务业联合会与复旦大学管理学院组织专业人士进行深入走访调研、分析综合,从中选取的。

虽然本书的编者在企业的把握上、人物的选择上尽可能地满足“五新”的要求,但由于认识的局限性以及发展的不确定性,这个“新”是有时间和空间的双重属性的。从时间上讲,指的是一定阶段的新,而并非一定是当今经济领域最前沿的、最新颖的。从空间上讲,指的是在上海市范围内中相对新的。当然,按照辩证法的观点,一时新的东西最终不一定就是最有生命力的,也不一定就是完全正确的。现代服务业的发展有其自身的客观规律,这个“新”是否适应或者符合上海经济社会发展的实际,有待今后深入实践加以检验。

由于篇幅限制,我们选取的100家企业只是上海地区众多兼具“五新”特征优秀企业的一小部分。更多的企业素材还有待我们去发现、去挖掘。同时,由于时间紧、任务重,其中的案例虽然经过了严格审核,但还会有很多不完善、需要提升的地方。因此,希望广大读者、企业家给予更多的指导与帮助。

在调研过程中,我们常常被上海企业家们艰苦创业的顽强意志和求新求变的探索精神所深深感染。因此,希望通过本书把这样的意志和精神传递给更多人,使之汇聚成上海推动经济发展的宏大“正能量”。

国学家马一浮说过:“靡革匪因,靡故匪新。何以新之,开物前民。”要使我国的经济社会保持不断前进的动力,需要我们一代一代人不断地用科学的眼光去探究新的事物,开物前民。这种引导社会发展的精英意识一直是中国传统文化的精华所在,需要我们不断去传承。《上海现代服务业“五新”100例》的出版动机亦源于此。因此,藉以此书自勉并勉人,同时也作为用心之作,向党的十八大献礼。

(此文为《上海现代服务业“五新”100例》序言一)

企业创新的内涵:商业模式和心智模式创新



■ 复旦大学管理学院院长、教授 陆雄文

从经济学研究角度讲,“服务业”这个概念最早脱胎于第三产业。1935年,英国经济学家费希尔(A. Fisher)在《安全与进步的冲突》一书中,率先划分了社会经济的三次产业,构建了产业结构研究的分类方法,并在此基础上提出了“第三产业”的概念,即提供各种“服务”的产业。1957年,英国经济学家克拉克(C. Clark)在第三版的《经济进步的条件》中,首次用“服务性产业”替代了“第三产业”。随着社会经济进步,第三产业——也就是服务业的外延不断扩展,关于服务业的内涵和分类方法却没有定论,但是将服务业分为传统服务业和现代服务业,或者分为生产性服务业、消费性服务业和公共性服务业,是比较常见的做法。

当下的中国经历了30余年的经济高速增长,已成为世界第二大经济体。一直以来,中国经济的发展主要依靠两个引擎的推动:其一是在经济全球化的大背景下,以廉价资源为竞争优势的出口导向型经济,也就是我国作为“世界工厂”参与全球经济分工,分享全球经济发展的成

果;其二是在城市化的进程中,以政府投资为主导的基础设施建设及其相关产业,同时还拉动了房地产和汽车工业的发展。然而,世界经济高速发展期逐渐接近尾声,出口市场日益萎缩,而国内地方政府融资平台风险剧增,又面临房地产泡沫破裂、经济硬着陆的危险,我国以资源消耗为代价的粗放型增长方式似乎已经走到了尽头。

为了实现经济的可持续发展,我国经济增长方式转型和产业结构调整迫在眉睫。服务业无疑将在其中扮演十分重要的角色。目前,我国服务业的总量仍有较大的提升空间,服务业的内部结构也有待优化。上海,作为国内首屈一指的大城市,率先在这方面进行了有益的尝试,积极发展“轻资产、重知识、少人力”的现代服务业,并取得了一定的成效。去年上半年,上海第三产业占GDP比重达到60.4%,创下历史同期新高。如此可喜数据的背后,是一家家有血有肉的现代服务业企业孜孜不倦的商业实践,其中蕴含着中国企业家的商业智慧,是我们改革发展过程中不可多得的财富。

从国内外企业发展的实践中,我们不难发现,创新是企业生命力的源泉,也是企业家精神的集中体现。如今,企业创新的内涵不断拓展:首先是市场创新,通过了解消费者的真实需求,打造企业的渠道、品牌,为消费者创造价值;其次是技术创新,这不仅是指企业产品持续不断地推陈出新,更强调勇于自我革命,进行颠覆性创造,为社会的发展提供动力;再次商业模式创新,相形之下,这不需要过多的成本投入,只是企业家凭借个人的智慧和敏锐,见人所未见,或者将现有的技术、产品进行组合,形成企业独特的竞争力;再其次是机制创新,建立完善的公司治理结构和内部控制制度,是企业发展壮大的必要条件;最后是心智模式创新,企业家如何看待自己的价值,如何看待企业的价值,决定了企业发展的潜力,唯有提倡共赢的商业生态,勇于承担企业社会责任,才能保证企业基业常青。

一家企业赢得最初的成功,往往与创新密切相关:或是基于一项新技术的运用,或是发现了一片市场蓝海,或是找到了一种全新的盈利模式。然而,随着企业的发展壮大,如何以创新保持企业的生命力、如何以创新解决企业发展中间

题、如何以创新应对外部商业环境的变化,是很多企业面临的更深层次的难题。而在互联网时代,市场环境瞬息万变,产品生命周期不断缩短,企业犹如逆水行舟,不进则退。一代商业巨头稍有松懈即沦为昨日黄花的例子不在少数,因而创新从发展问题上升到生存问题的高度,企业面临前所未有的压力。这极大地考验企业家的勇气和智慧,也要求企业在文化和机制上对创新及创新团队予以保障。

复旦大学管理学院作为商业理论的研究者和管理教育的实践者,肩负着不断创新研究并培养具有全球视野又深谙中国国情的商业领袖的使命,长期以来一直十分关注包括现代服务业企业在内的中国本土企业的生存和发展,力求通过剖析中国商业环境中的企业创新和成长,总结中国的管理经验和思想。案例故事正是反映现实商业环境中的实际情况、客观问题和企业行为的最佳途径之一,能够帮助学习者在虚拟的商业情景中进行决策,达到学以致用目的,也可以让研究者“窥一斑而知全豹”,了解我国经济社会发展的现状。因而,我们很高兴能与上海现代服务业联合会合作,针对上海市现代服务业的发展,从企业创新破题,以案例故事的形式,编写《上海现代服务业“五新”100例》一书。

为此,我们派出专业的案例研究员,组织了一部分有企业工作背景的MBA学生,在上海现代服务业联合会的配合下,广泛而深入地以上海现代服务业联合会会员单位及其下属企业为主体的企业进行了调研,并在此基础上撷取了100家特色鲜明、勇于创新的代表,将商业实践以平实、生动的语言表述出来,带给广大读者,以期在更广阔的范围内予以传播和分享。

(此文为《上海现代服务业“五新”100例》序言二)

(本版人物图片由本报记者何秀芳摄)



本栏目由上海大厦特别支持!