

前沿视角

本栏目由上海虹桥临空经济园区特别支持

服务业创新解析(下)

■ 孙继宏

四、经营性服务创新

经营性服务需求通常都是显在的,购买者希望通过购买服务更好地赚钱。所以经营性服务重在能否真的解决问题,而无所谓服务态度的好坏。例如选股软件,如果一个软件真能帮股民赚钱,他叫你爷爷都没问题。所以这类服务的创新重点在于有效地团结各类研究资源为经营活动提供真正的有价值的服务。

经营性行为主要分为两种:普通商业行为与投资金融行为。普通商业行为是有利润溢值的,而投资金融行为的利润是基本零和的,某些经营行为是两种行为的叠加。尤其要指出的是,普通商业金融与投资金融虽形式差不多,但本质是完全不同的。例如期货的套期保值和常规投机的形式一致,而机理是截然不同的。

在普通商业行为中,可以创新的服务点有:商业机会,商机是企业最需要的“产品”,如果能提供关于商业机会的服务,需求是一定旺盛的;协同技术攻关,企业有时不具备所需的产品开发技术,甚至有时不知从何下手,需要协同其他社会技术服务;商业元素交易服务,前文说过,商业元素的交换、交易和整合是现代商业行为的主要内容;商业金融,中国目前的金融服务过于单一,而企业实际需要多层次的金融服务,包括多层次级的股权、债权、夹层资本,政府日益开放的金融政策将提供巨大的创新空间;市场营销,主要包括通路服务和各促销分支的细分服务,这其中的结构是很丰富的;管理咨询,包括生产管理、内部物流、人力资源、财务咨询、法律顾问等多个方面。深入有效的服务是企业无止境的需求。

投资金融包括股票、期货、大宗商品、专业基金、房产、艺术品投资等等。中国在投资方面的品类会日益增多,所以必然伴随产生更多相关的服务需求。由于世界上暂时没有包赚的投资,所以这类服务的创新要注意把握服务的边界,盲目承诺会带来短期辉煌,但也将带来快速的消亡。

彩票类服务虽然在形式上是投资金融行为,但实际上属于消费性服务,因为购买者真正购买的是“希望”。

五、单体创新与系统创新

有些创新是单独的个体可以完成的,而有一些创新是系统性的,需要社会的协同。例如火车的出现就是一个系统创新工程;有了机车还需要路网,有了硬件还需要严密的管理系统,同时全球没有人有那么多钱,需要创新的股权与债券融资工具。现在热门的电动汽车也是一个系统创新工程,因为光有汽车是没有用的,还需要维修服务体系、备配件供应体系、充电或电池更换服务体系等协同配合。

复杂的事情并非一定不可行,实践中往往复杂的系统创新是最有生命力的。只是在系统创新中每个单体要注意产业群的协同进化,不可盲目冒进。当然我们也需要前瞻性的创新领头羊,作为系统创新进化的先导。同时,政府要做好正确的节奏引导,减少创新的风险与成本。

六、服务业创新工程的前端研究

科学家和工程师是有分工的。科学家做理论研究,是创新的前端,工程师将理论落地为现实,是创新的后端。若科学家从研究理论到完成量产全都揽下来,那一定是低效的;工程师发明新的理论,做出惊天动地的机器,经常被证明是伪科学。服务业创新也是同样的道理。一方面我们不鼓励理论研究者直接创业,另一方面我们反对不基于理论研究的盲目创新。

在实战中我们经常会忽视创新的前端研究,甚至不知道创新研究为何物。其实国际上有许多专业的创新研究机构,例如国际社会创新与可持续设计联盟(DESIS)是一个基于设计高校和实验室的学术联盟,旨在支持和推动可持续变化和发展。该联盟成立于2009年,受联合国环境署的认可/背书。目前成员包括米兰理工大学、艾因霍芬理工大学、麻省理工大学、斯坦福大学等来自欧美、非洲、亚洲、南美各大洲20多个国家的50多个国际一流设计院校。其中中国的成员包括清华大学、湖南大学、江南大学、同济大学、广州美院和香港理工大学。该联盟与其他联盟形成紧密伙伴关

系,以有效合作发展。这些联盟包括“社会创新交流(SIX)”、“可持续的每一天(SEP)”、“可持续学习网络(LeNS)”、“责任化生活的教育和研究网络(PERL)”、“国际设计院校联盟(Cumulus)”等。

推动现代服务业的创新必须和这些研究机构紧密合作,加强创新链的前端研究,这样才能引导全社会的创新资源和创新热情得以有效发挥。

七、服务业创新所需的文化与政策环境

消费文化左右着服务业的总体方向,所以发展现代服务业必须关注消费文化的方向。确切地说,是应该有方向地引导消费文化。那么,什么样的消费文化有助于服务业创新呢?答案是显见的。一方面我们大力发展现代服务业的一个主要原因就是制造业消耗了太多的物质资源,很难大规模可持续发展,但我们又必须保持经济的稳定增长,而另一方面人力则是不用也是需要休闲掉的。所以我们要扩大内需,尤其是鼓励购买服务,但同时要减少物质的消耗。我们要鼓励公众DIY包装纸以代替高消耗的精美礼盒。简而言之,我们要崇尚“奢侈而不浪费”的社会时尚!奢侈就是对高端服务的购买,不浪费则是降低对物质资源的消耗。日本有过这样的先例,在经济比较不景气的时期,家里多用仆人被认为是一件很高尚的行为。

“邦畿千里,维民所止”,我们无意于拯救日下的世风,但引导可持续的消费时尚以维持社会的相对稳定发展是我们应尽的职责。

服务业是追求多用人力的行业,所以在政策上宽松的用工法规至关重要。我们现行的《劳动法》虽然出发点是维护职工的权益,但客观上使制造业少用人力多用机械,而服务业则受到很大的创新压制,因为服务业对用工政策的敏感度大于制造业。而且我们社会经常的舆论导向是夸大用人风险的,这使服务业创业者更要三思而后创。所以政府在鼓励创业创新的同时,一定要审慎地考虑相关的政策。

八、创新实践的孵化

创新实践的原则是:“大胆设想,仔细求证,谨慎

操作”。我们习惯上总是做老师出的考卷,每道题一定是有答案的。而进行创新尤如是一道不知道有无答案的考题。这就要求我们在进攻的过程中防守,在发展的同时控制风险。孵化,则是控制创新风险的重要手段。

孵化就是把蛋变成鸡的过程,也就是把需求点培育成产业增长点的过程。蛋不一定都能孵出小鸡,成了小鸡也不一定成活(幼体总是比成体风险大)。这其中主观的因素,更有太多未知的客观因素。其实我们可以损失几个蛋几只鸡,重要的是不要毁了整个养鸡场。孵化的关键是耐心和忍辱,许多人在外界和自己虚荣心的诱惑下,在小鸡还未出壳时,便迫不及待地建好了专用养鸡场,这不是自掘坟墓吗。有限公司并不是真的责任有限,创业中我们一定会无形中搭进自己的信用和人脉,这是很难再生的资源。

并不是每种孵化器都适合批量投产,真正懂孵化原理会做创业导师的人少之又少。所以最靠谱的,就是自己孵化自己。孵化的基本原理就是宁愿贵点做样机,也不省钱直接开模具,因为题目可能是无解的,所以要随时做好终止的准备。最关键的,是要顶住来自各方面的诱惑和压力,理性地准备可能的失败。通常,人们在压力之下会倾向于偏执地认为坚持就一定会成功(这是恐怖传播的原理,学营销的人最好要懂)。直至山穷水尽,流干最后一滴血。何苦呢。

打仗没有必胜的,重要的是不殆。

九、小结

本文初略地描绘了服务业创新的“地形图”与“路线图”,对每个具体的“山头”尚未作深度的描述。既然创新是一个社会协同的行为,我希望能抛砖引玉地和大家一起探讨。甚至推翻我设定的流程也是欢迎的。研究创新本身也是一种创新,它也需要被孵化。所以我也需要准备自己可能的错误,在忍耐中尽量保持平常心。

我知道,在全社会的创新大潮下,一定很多人在默默地艰难探索。中华民族是一个坚忍不拔的民族,必将能冲出探索的重围走向辉煌,虽然你不知道,但事实上很多人和你一起在努力,你并不孤单。

上海金桥出口加工区 上海金桥现代科技园

由度工坊 YouDo°

中国服务外包示范基地 网络文化视频产业园



由度（YOU DO）是上海金桥出口加工区开发股份有限公司开发的新型产业园区品牌，它代表着新型产业所期望表达的诉求：由，以字形引申为“旧田发新芽”之义，暗喻金桥的转型，更代表着自由所具有的创造力；度，则代表着理性与逻辑；由度，就是二者的结合，它代表的是充分发挥自由创造力后进行有控制，符合逻辑的创意型生产。它代表的是一个自由的国度，能够怀着开放的心态吸引来自世界各地的精英人才；它在向所有人高呼“You Do!”，不行动，无改变，充满活力。这，就是由度！

金桥开发区的最新产品 -- 由度工坊，是以信息网络文化产业、无线视频产业和服务外包产业为定位，园区打造为先进制造业相关的运营中心、总部和研发中心的聚集地，重点引进与中移动手机视频基地和中电信视讯营运中心相配套的网络文化产业上下游企业。

园区位于金桥开发区的腹地 -- 川桥路 401 号，距离云桥路的中国移动手机视频基地约 500 米，距离金桥现代产业服务园一期 Office Park I 中的中国电信视讯运营中心约 900 米，规划的地铁 14 号线在园区正门口设有站点，目前地下层与地铁站台联通，出入口与园区同步设计实现无缝衔接。另外，园区的公共设施包括餐饮、美格菲健身中心、全家便利店、咖啡厅以及沿街商业，为园区员工的工作以及生活提供了便利。

园区总建筑面积约 15 万平方米，其中地上建筑面积约 9.1 万平方米，市政管线齐备，道路交通便利，现作为金桥现代产业服务园一期 Office Park I 园区产品概念的延伸。

新金桥路

金桥路

金湘路

川桥路

园区开发商: 上海金桥出口加工区联合发展有限公司

Shanghai Jinqiao Export Processing Zone United Development Co.,Ltd

招商电话: 021-50308661