凝心聚力 重在服务

——访上海市租赁行业协会秘书长李国良

■ 本报记者 何秀芳 吴文斌

上海现代服务业联合会会长周禹鹏一行与租赁协会成员座谈

2003年3月在上海国际会议中心成功举办上海市中小企业租赁担保融资业务高级研讨会。

2006年8月，由国家开发银行和上海市租赁行业协会共同举办融资租赁市场发展研讨会。

2010年4月协会应台北市租赁商业同业公会邀请组团赴台湾进行为期8天的交流研讨活动。

2011年10月，协会应美国设备与金融租赁协会（简称ELFA）邀请，市商委、税务、工商、保税区等有关政府领导以及相关金融租赁公司组团参加。

记者翻阅着由上海市租赁行业协会提供的“协会大事记”，随意列了几条，不禁为该协会历年来推出的行业发展“盛宴”叫好。作为上海市现代服务业联合会的重要一员，上海市租赁行业协会在上海经济社会发展中的活跃度和影响力日益提升。

近年来，该协会根据建立社会主义市场经济体制的要求，认真贯彻执行国家方针政策和法规，在企业和政府、企业和社会之间架起了一座互动良好、追求共赢的服务之桥。

研讨新题

李国良向记者介绍，上海市租赁行业协会成立于1999年4月，是由从事租赁业的企业、生产机械设备企业、流通企业和银行、保险、担保公司等自愿组成的跨系统的、具有独立法人资格的行业性群众团体组织，上海市商务委员会是其政府业务主管单位。该协会目前有会员单位105家，其中不乏在业界崭露头角的知名融资租赁公司，如大新华船舶租赁有限公司、上海电气租赁有限公司、中航国际租赁有限公司及交银金融租赁有限责任公司等。

在实践中，该协会积极反映和研究租赁业经营管理中的新问题，维护会员合法权益，促进租赁业的健康发展。营业税改增值税是市政府今年的重点工作，而融资租赁行业亦是先行先试的行业之一，目前全市近90家融资租赁公司全面参与了税改试点工作。为凸显协会联系政府、传达企业实际需求的桥梁作用，该协会秘书处配合市商务委、市国税、地税局，联合中国外资协会租赁业工作委员会等部门多次组织各种类型、多方面的座谈会和调研会，了解企业在实际操作过程中遇到的具体问题，并及时将收集到的企业情况向市有关领导汇报，得到了上海市现代服务业联合会、市商务委、市地税局等政府部门领导的高度重视，上海市现代服务业联合会周禹鹏会长带队调研时还对此做了重点探讨。

打造平台

今年是十二五关键之年，租赁协会牢牢把握服务会员，助力发展的工作主线，在服务和管理举措上再施“组合拳”。

李国良说，租赁协会官方网站于今年初正式开通，为上海市租赁行业提供了一个连接全国和世界的广阔平台。同时，它亦是协会会员单位交流和互动的权威“界面”，对提高协会知名度和影响力发挥着巨大作用。协会以此为宣传阵地，充分利用现代化手段为会员单位服务。各会员单位将企业的成功经验和相关的经营信息提供给协会，协会网站则以联合体的方式及时在网上发布，为租赁企业的市场推广助力。

李国良表示，在“租赁在线”的基础上，今年协会将重点打造租赁行业综合信息服务平台。建设租赁行业综合信息服务平台的立项，已于2012年5月获得上海市商务委员会沪商服务（2012）306号文批复。前期，协会已组织相关单位和人员投入了大量的时间、精力对平台方案进行设计、论证和完善；拜访了部分相关企业，比如融资租赁公司、设备供应商、银行、信托公司、担保企业、保险企业、律师事务所、会计事务所等，就平台建设的工作思路进行了沟通，同时还与部分公司就企业运营的经验和今后的发展进行了充分探讨。

目前，协会与多家新创办的融资租赁公司和计划组建融资租赁公司的企业达成了初步的服务意向，将在融资租赁公司组建及融资租赁企业管理、融资租赁战略规划、融资租赁营销管理、融资租赁方案设计、租赁资产交易、风险控制、财务税务处理等多方面为其提供专业化服务。放眼未来，平台将为融资租赁行业提供包括融资租赁管理咨询、项目平台、投融资服务、资产交易、融资租赁供应链体系、行业标准化等综合全面的服务。

展示与培训

李国良透露，由上海市综合保税区组织筹建，该协会参与布展的融资租赁展示馆将于9月中旬试开馆，展示馆为国内首个融资租赁行业展览馆。融资租赁展示馆的建成开馆将大力促进与推动融资租赁行业在中国的高速发展。

融资租赁展示馆着意于突破进取，在体现现有成果的基础上展望未来，为与融资租赁相关的行业、业内专家同行交流合作搭建良好的沟通平台，同时也为开展融资租赁业务以及项目往来者提供洽谈平台。展示馆展区划分为序厅、视听区、知识区、展示区、互动区和洽谈区，该协会主要负责知识区的内容准备工作。知识区展区的主题为“体验、感知、发展”，通过参与展区的互动形式，让融资租赁知识得以普及，促进融资租赁的和谐发展。知识区内容包括国内外融资租赁的发展历程及现状、融资租赁行业数据、国内外融资租赁法律法规、融资租赁业务流程介绍等。

李国良强调，培训工作亦是该协会重点推进的工作内容之一。为贯彻落实市商委沪商服务（2012）307号文的精神，促进上海市乃至全国融资租赁行业健康、平稳、有序的发展，规范租赁交易市场，改善租赁公司的经营环境，提高租赁公司的核心竞争力，由该协会牵头组织、会同中国外商投资企业协会租赁业工作委员会、全国设备租赁及二手设备专业委员会以及有关兄弟协会，于年中开展了融资租赁从业人员资格认证培训工作。鉴于行业现状，培训将先从普及教育的基础开始，逐步使之常态化，并不断提升培训的层次，为租赁行业培育实干之才。

坚持做好行业诚信体系建设平台，构建经常性的与会员单位交流沟通机制，为行业统计工作把好关……该协会的年度工作列表上排得满满当当。随着上海四个中心建设的持续深入，记者深信，上海市租赁行业协会必将发挥出更大的作用和价值，为上海的经济、社会可持续发展注入新鲜动力。

十八大特别报道

行业风采展示

前沿视角

本栏目由上海虹桥临空经济园区特别支持

经营性服务的价值与价格

■ 孙继宏

根据服务的功用不同，我们把服务分为消费性服务和经营性服务。消费性服务即购买服务是为了自身消费，经营性服务即购买服务是为了更好地“生产”。通俗地讲，购买经营性服务是为了赚钱或更多地赚钱。现代服务业的服务创新，其制高点是经营性服务，衡量现代服务业水平高低的标尺是经营性服务。

拓展经营性服务的范围、提升经营性服务的服务价值是现代服务业发展的主要任务。大家对于经营性服务战略意义的认识是一致的，但我们也发现，在全社会积极地开展现代服务业创新的同时，对于经营性服务的价值与价格逻辑却没有作深入细致的理解，更多地只是凭直觉进行创新与经营。这在价值落差比较大的产业区域问题不大，而在价值落差比较小的产业区域风险会很大。

本文通过对经营性服务的价值、价格、效用、成本等作一个简略的逻辑梳理，分析经营性服务创新的价值链原理，希望对经营性服务的创新者能有一点参考作用。

劳动价值与机会价值

我们传统上学习的价值逻辑是劳动价值观，即劳动产生价值。这本身没有问题，但我们要注意到它的运用条件，那就是劳动必须是有效劳动。而且劳动的价值取决于社会必要劳动时间，即效用。比如，一个物品从甲地运到乙地增值了，其增值量是运输的劳动价值，那么反之，这个物品如果错误地从乙地贩卖向甲地，它就是减值的。此时劳动不仅不产生价值，而且产生了负价值。所以，劳动必须是正确的劳动，这是劳动价值定理的运用前提。客观地说，我们同时做了两个动作，即确定物品应该从甲地运往乙地还是乙地运往甲地（还有取得服务的资格）和完成运输劳动。在农业社会及工业社会前期，确定方向是相对简单的（取得资格也简单），所以劳动的价值是大头，但是在工业社会后期及信息社会，确定方向和得到服务机会是很复杂的事，相对而言运输劳动则只要计算物流成本。判断与机会成为了主要工作。举一个极端的例子，做股票，确定买还是卖几乎是全部的工作，而实施买卖的劳动价值则忽略不计。

现代社会的商业实践中，由于商业条件的复杂化，判断与机会成为了价值的主要要素，而劳动，一般只计算为社会平均成本。经营性服务更是如此。

那么为什么会有这种变化呢？这是因为农业和早期工业的产能是有限的，即农场或企业只能生产有限的产品；而现代工业的产能是无限的，即企业如果有订单，规模可以无限复制，产值取决于订单而非产能。有限的产能使生产成了主要的价值项，而无限产能则使生产机会成了主要的价值项。无限产能带来的最显著的经济环境变化就是深度细分和全球（全国）一体化，以及由此产生的海量信息。深度细分包括产品与服务的深度差异化细分，以及商业要素的深度差异化细分。我们被迫成为全国市场中的一个细分产品或服务的供应商。区域概念并非不存在了，只是发生了改变，地区的区域概念被淡化，而领域区域的概念被加强了。

深度细分带来海量信息，而海量信息必然导致信息不对称。再加上潜在的无限供应量，竞争便由此展开，机会成了比劳动更重要的要素。机会的把握也有一定逻辑，在此暂不展开。

经常听见一句口号“细节决定成败”，这是一个伪命题，应当是“标准决定成败”。前者是劳动价值观，后者是机会价值观。在实战中，每个经营者都会尽可能地将产品做到最好，因为细分使他必须成为至少细分市场中的第一。但如果没有标准，我们到底该在哪个细节上完善呢？这里所指的标准并不是所谓的国家标准等常规标准，而是对产品更加精细的内部定义。简言之，知道做哪个细节及如何做，远比做本身的价值大。好比一个厨师，当然希望能通过精细的努力做个好菜，可是具体该如何精细呢，这是比努力更复杂的课题。现实中就有很多企业受了口号的误导，做了一些无用的细节，代价巨大。

经营性服务站在产业链的高端，所以机会价值在其中的比重远比劳动价值大。同时，这也是现代服务业的重要特征。

价值落差与交易定价

江河有落差才可以发电，而不是在水中架个发电机就能发电。同样，价值在不同的区域有落差才可以交易，并不是开个店就一定会有生意（现实中经常有人犯这样的错误）。在现代社会，发现价值落差并构筑可持续经营的防御壁垒是商业的核心，而贩卖与交易行为本身的价值只是固定成本。和古代的商业相比，现代商业的3个重要特征需要注意：1、古代的区域概念主要是地点，即不同地点的价值落差是商业的基础；现代的区域概念主要是领域，或者叫“圈子”，相同物品或服务在不同的专业领域内及圈子内价值是有大于物流成本落差的，这是交易的基础。2、古代交易的主要是物品；现代交易除物品外，更主要的是商业要素，如技术、人脉、通路、资金、股权等等。商业要素已成为现代商业的主要对象。3、古代的物品比较简单，有很强的可替代性；现代市场由于充分细分，物品品种相当复杂，难以相互替代。这也包括商业要素的品种也是复杂而不可替代的，例如投资资金分种子、引导、VC、PE、债权、夹层，运用时彼此是不可替代的，虽然都是钱。这3种变化要求现在的商人要有相应的对策，在海量信息的变化环境中抓住商机。其实，商机本身才是最重要、最本质的商品。

价值落差决定了交易的定价，这好比水流的落差决定了江河的可发电量。价值落差就是效用与成本的差额。科学地讲，企业是不可以按行业类比的，但习惯上，企业都是参照同行的价格定价的。这无所谓对错，只是我们必须明白，定价来源于效用，即给客户带来的帮助。经营性服务要想占领高端市场，并不在于高定价或进入高档写字楼，而在于找到或者说进入价值落差大的领域。

交易有风险，它是重要的交易成本。所以我们要有信用。信用就是为了降低交易风险即交易成本而形成的一种相互契约，与道德无关。不讲信用相当于偷窃自己未来的财产，这是很不划算的。

降低风险的服务价值

有效的服务一定是带来增值的，其中一种有趣的增值方式是降低商业要素的风险。比如一个项目成功的概率为20%，如果经过某种服务而使成功概率升到40%，那么它就相当于多了1倍的赢利。如果计算失败的概率损失的话，服务产生的利润远远大于1倍。同理，有效服务使失败的概率降低，从而产生潜在的价值。理论上讲，银行赚取存贷差就是因为承担着风险，而其主要工作就是控制风险。现实中风险总是存在的，我们不是要逃避，而是要科学地管理。

金融服务是最体现降低风险的服务价值的。投资公司的根本任务就是在明晰项目风险的过程中使资金得到大于成本的收益。它的工作也同时表现为提高成功概率和降低潜在风险两个部分。高风险高收益、低风险低收益是一个常识口号，重要的是不要把“风险投资有风险”作为自我安慰的借口。

由于公众对于概率的概念通常比较模糊，一些不道德的金融机构便设计了所谓的“次级债”之类的金融圈套。这不是一次失误，而是一个圈套，只是绳扣藏得比较巧妙而已。但是有基本数学概念的人还是不应该上当的，除非我们过于官僚地相信权威。善意地使用降风险服务可以产生许多对社会有用的产品，尤其在金融领域。既然客观的社会是有不同等级风险的，资金的潜在成本也应该是不同的。社会很需要多层级的债权服务，只要是公平的，就可以持久。当然这其中的创新需要协同政策。

关于经营性服务创新的课题还很多，例如增值形态的多样性、业务壁垒的构筑、商业机会的心理供需等等。本文只是简单地剖析关于价值部分的几个规律。实际生活中的经营性服务并不是单一的价值形态，它是几种价值形态的复合。但是万变不离其宗，每个业者都可以按照上述方法对自己的企业作一个分析。明白了自己在价值地图中的位置，你将更好地赚钱。

中国的经营性服务方兴未艾，经营性服务领域是商业的高点，挑战与机会并存。希望本文的分析能给经营者一些启发，使其在艰难的生存与创新中可以更加清晰地看清道路。