加快建设“五个中心”和具有世界影响力的现代化国际大都市

高端访谈

本栏目由东方国际（集团）有限公司特别支持

搭建平台 汇聚资源 提供服务 助推发展

——专访上海现代服务业联合会会长 郑惠强

■ 撰文 何秀芳 刘宇

编者按：上海现代服务业联合会作为全国首家服务业跨行业、跨领域的综合性枢纽型社团组织，近年来，在助推上海现代服务业高质量发展中发挥了重要作用，影响力日渐彰显，也为社会组织如何推动我国经济转型和高质量发展提供了重要实践和样本。全国两会前夕，本报记者就相关议题专访了上海现代服务业联合会会长郑惠强。

郑惠强

嘉宾简介：郑惠强，男，汉族，出生于1953年2月，广东汕头人。教授、博士生导师。1985年获世界银行贷款奖学金赴联邦德国达姆斯达特工业大学作访问学者。1998年在同济大学获机械设计及理论专业博士学位。2019年4月，当选为上海现代服务业联合会第四任会长。他学识渊博，思路清晰，在社会组织领域秉持一贯严谨务实的工作作风，勇于探索，敢于突破，善于创新，书写了上海现代服务业联合会发展壮大的新篇章，堪称一名优秀的专家学者型领导。为第十届全国人大代表，第十一、十二届全国政协常委，第十三、十四届上海市人大常委会副主任。民盟中央第十、十一届副主席，民盟上海市委第十三、十四届主委。曾任中国工程机械学会理事长，同济大学副校长。

记 者：2005年，上海率先成立了全国第一个现代服务业联合会。这一创新之举，影响力日渐彰显，近年来，上海现代服务业联合会在推进上海现代服务业高质量发展上思路清晰、定位准确、布局超前、举措有力，取得的成果令人瞩目。首先请您具体介绍一下联合会的战略思考与布局。

郑惠强：服务业是上海经济增长的重要支撑，也是城市产业升级、创新发展和功能提升的重要引擎。没有服务业的提升突破，就不可能有城市核心功能的提升突破。随着经济全球化深入推进、新一轮科技革命和产业变革孕育兴起，服务业生产效率的革命性提升、制造业服务化的融合性态势、城市功能升级的战略性机遇，特别是党中央要求上海加快建设“五个中心”、强化“四大功能”，为上海服务业发展打开了前所未有的战略性空间。

经过30多年的发展，如今的上海，服务业增长快、规模大、比重高。其特征是：服务业已成为经济增量的主导引擎。作为经济增长的主动力，拉动投资、吸引外资的主力军，过去五年年均增速7.1%，占全市生产总值的比重达73.1%；服务业成为城市功能的重要载体。多层次金融市场体系基本形成，国际金融中心资源配置能级不断增强，口岸货物进出口总额位列世界城市首位；服务业成为新经济创新迭代支撑源泉。5G、云计算、大数据等新一代信息技术促进服务业创新发展，数字技术与金融、商贸、教育、医疗、交通运输等服务业深度融合；服务业成为产业优化布局重要方向。中心城区服务业特色化、品质化发展步伐加快，制造业服务化带动郊区服务业规模快速增长，生产性服务业占服务业比重超过63%。

在更高起点上谋划和推动服务业高质量发展，进一步提升能级、彰显特色，在发展新兴服务业、高端服务业、精细服务业、特色服务业上下更大功夫，加快建立符合全球城市功能要求的现代服务业体系，全面增强上海服务业的支撑力、竞争力和引领力，努力开创上海服务业高质量发展新局面，是当下上海服务业发展的应有之义。

如何紧扣超大城市发展实际，推动上海服务业为高质量发展提供更强支撑，全面提升上海城市能级和核心竞争力，满足产业升级需求和人民日益增长的美好生活需要，既需要政府部门精心规划、全力推进，也离不开各类服务行业、企业乃至社会组织的共同发力、有所作为。对此，上海现代服务业联合会义不容辞。

上海现代服务业联合会诞生于2005年12月，是由上海市主要从事服务业的行业协会、学会、商会等社会组织及企事业单位自愿组成的跨行业、跨领域的综合性枢纽型非营利社团组织。目前拥有会员单位1260多家，其中近200家为行业协会或其他社会组织，覆盖了金融、信息、科技、商务、生产、公共、专业服务等多个领域，基本囊括本市服务业的各个行业。

联合会成立以来，秉承“服务企业、服务会员、服务社会”的办会宗旨，奉行“搭建平台、汇聚资源、提供服务、助推发展”的工作方针，以“主动服务、真诚服务、有效服务”为服务原则，通过建立服务外包、设计服务、商务服务、品牌服务、低碳经济服务、互联网+科创服务、健康服务、养老服务、汽车产业金融服务、自驾露营服务、物流与供应链服务、邮轮经济服务、区块链服务、金融科技服务、教育服务、城市更新和保护服务、医疗服务等十七个专业委员会，设立上海现代服务业促进中心、上海经贸商事调解中心、上海现代服务业发展研究院、上海现代服务业发展研究基金会等民非实体机构，实现了会员服务工作面的全覆盖。通过广交朋友、海纳百业、包容千家，发挥出上下沟通的渠道作用、互惠共赢的平台作用、对外交流的桥梁作用、展示形象的窗口作用，逐步形成了“跨界融合、异业联盟、学科交叉”的独特优势和战略布局。

记者：作为上海市服务业发展专家委员会成员，您参与了上海市《关于推动我市服务业高质量发展的若干意见》《服务业发展“十四五”规划》等文件的制定，对此有着深刻的理解，请您介绍一下面对上海“十四五”，联合会做了哪些前瞻性布局并采取了哪些举措？

郑惠强：“十四五”时期是上海在新的起点上全面深化“五个中心”建设，加快建设具有世界影响力的社会主义现代化国际大都市的关键五年。为进一步提升上海服务经济量能，构筑新阶段产业发展战略优势，持续提升城市能级和核心竞争力，上海市先后制定颁布了《关于推动我市服务业高质量发展的若干意见》《服务业发展“十四五”规划》。

“十四五”期间，上海服务业的发展目标是，到2025年，服务业在稳增长、促开放、强功能、惠民生中的主体作用更加凸显，围绕优结构、升能级、增动力、提效率、强品牌，构建服务功能强辐射、服务环节高增值、服务内容高品质，数字技术深度融合和产业跨界深度融合的“一强、两高、两融合”现代服务产业体系，呈现创新主体高能活跃、流量资源高效配置、总部机构多元集聚、开放格局内外联动的服务经济新特征。服务业结构更加优化，服务业辐射能级更加突出，科技对服务业引领动力更加显著，服务业企业主体更具竞争力，“上海服务”品牌更具影响力，推进上海在全球服务网络中的位势和能级不断攀升。上海服务业的发展方针是：数字赋能、业态融合、规则创新、生态培育、品牌塑造。主要任务是：重点发展城市能级导向的功能性服务业、价值增值导向的生产性服务业、消费升级导向的生活性服务业三大板块，不断提升全球资源配置能力，持续推动产业链价值链高端增值和生产效率变革，引领新消费需求、创造高品质生活。

近年来，联合会对标上海服务业发展目标、发展方针和主要任务，充分发挥联合会的独特优势，积极进行前瞻性布局。通过汇集社会优质资源，对接政府公共服务，主动顺应市场发展和会员单位的实际需求，先后创建了长三角现代服务业联盟、上海现代服务业标准创新发展中心、培训中心、大数据中心、评估中心等多个高端服务平台，积极推进长三角区域服务业一体化发展、服务业标准制定与认证、职业技能培训与鉴定、服务业领域大数据应用、第三方社会评估，为有效实现服务要素的高效组合和协同创新，持续增强上海服务业能级、加快建立符合全球城市功能要求的现代服务业体系打下了重要基础。

记者：请您简要介绍一下联合会创建的长三角现代服务业联盟、上海现代服务业标准创新发展中心、培训中心、大数据中心、评估中心等功能服务平台情况？

郑惠强：推进长三角一体化发展是国家战略所向，也是从事服务业企业的发展机遇所在。2020年9月，联合会作为发起单位，策划成立了“长三角现代服务业联盟”，旨在为长三角区域现代服务业行业企业发布信息、打造品牌、开展交流、促进合作。成立以来，三省一市联盟单位携手多次组织企业调研考察，组织主题论坛、项目推介会等活动。上海作为首任轮值主席和秘书长单位，牵头成功主办了“养老服务论坛”和“城市更新论坛”，并正筹建长三角一体化现代服务业创新发展大会。联盟的成立，有助于四家联盟成员优势互补、资源共享，在推进长三角服务业更高质量一体化发展中实现自身更好的发展。在联盟成员共同努力下，将联盟打造成为参与长三角一体化发展的重要平台、为长三角服务业创新建言献策的重要智囊、推动服务业高质量发展的重要载体、展示长三角一体化协同发展成果的重要窗口。

当今世界，标准作为企业、行业、地区乃至国家竞争力的综合体现和战略性资源，已成为经济发展的基本共识。推进服务业标准化，更是中国服务业高质量发展的重要前提。近年来，国家对标准制定越来越重视，相继出台多个文件和政策，支持社会组织制定团体标准，鼓励企业自主制定高于国标或行标的企业标准。随着科学技术进步和商业模式创新层出不穷，使得越来越多的服务行为被规范成供应者和消费者都必须遵循的标准成为可能。无论企业还是行业都越来越意识到，服务标准化是解决服务业低生产率的重要手段。

联合会于2020年12月与中国质量认证中心联手，挂牌成立“上海现代服务业标准创新发展中心”。旨在以现代服务业服务标准创新研究为根本，以推动现代服务业标准执行为依托，以推动现代服务业服务标准执行的市场认可、政府采信为目标，以建设现代服务业创新体系为核心，推动现代服务业标准一体化。为服务业高质量发展提供技术支撑和规范，推进现代服务业的科学管理水平。

标创中心成立一年多来，围绕公益性标准化服务、政府委托服务、市场化服务三个领域，聚焦新模式、新技术、新业态，深植联合会土壤，组织行业协会和企业开展现代服务业领域标准创新发展政策研究，服务业标准的制定、研发、评测、培训与实施，技术咨询服务、业内合作交流活动。平台化、项目化、市场化的运营模式逐步形成。

去年9月，联合会团体标准在全国和上海团标信息平台完成了注册，全国首发《上海现代服务业团体标准编制指南》团体标准，并与中国干细胞集团、上海临港集团、深兰科技公司等十几个单位开展标准化工作的项目签约，涉及人工智能、生物医药、循环经济、金融科技等多个领域。目前《汽车销售行业神秘顾客和体验官的使用规范》等团标已经或即将发布，彰显了联合会编制标准的综合优势。标创中心已成为联合会服务会员单位的实招和平台。

综合国力的竞争归根到底是人才竞争。我国各级政府鼓励社会组织以及企业开展职业教育和技能培训，并从政策、资金等给予极大支持。联合会顺应需求，整合资源，积极推进技能人才培养和技能评价，“上海现代服务业联合会培训中心”于2021年2月应运而生。

培训中心致力于打造上海高技能人才培养基地、专业技术人员继续教育基地、职业能力岗位等级社会化鉴定基地、服务业非公经济人才成长的服务基地，为上海服务业高质量发展持续提供技术和技能人才支撑。将逐步构建起人才服务体系：形成符合现代服务业产业发展的技能人才岗位等级评定体系、专业技术人员职称评定体系、促进产业发展需要的课程体系、为产业服务的培训体系；聚焦现代服务业行业，走出产业和教育融通、技术和技能贯通、学历和技能证书互通三条人才培养特色之路；立足上海、辐射长三角，参与高（中）校人才培养“1+X”改革，提供X证书培养体系，助力“上海师傅”“上海工程师”两大品牌，打造现代服务业“赛马场”。

培训中心运营以来，聚焦数字经济、人工智能和民生服务现代服务业三大板块，卓有成效开展工作：获批上海市高技能人才培养基地，通过与会员单位合作，已经或即将结业三批次近5000人次培训；完成申报筹建联合会职业技能鉴定所；室内装饰设计师、呼叫中心服务员两个技能等级鉴定项目获得批准；受命将在“世界技能大赛”期间组建相应的两项技能竞赛；近百位教师获批教师或特聘教师资格，初步构建了培训中心社会化师资库；申报成功上海市专业技术人员继续教育基地。

随着网络和信息技术的不断普及，人类产生的数据量正在呈指数级增长。运用大数据大力推动经济转型、完善公共治理正成为世界各国面临的共同选择。用数据要素配置链接全球资源、激发社会创造力和市场潜力。以数据流动牵引资金、人才、技术、知识等要素的市场配置，释放数据要素改革红利。大数据正在渗透各个领域，而服务业是最具潜力、最有发展前景的产业。

联合会顺势而为，在2021年7月成立了“大数据中心”。中心落户市北高新产业园，旨在围绕服务业数字化进程中的“痛点”开展关键技术研发，通过提供有行业针对性的数据全链路服务，推动服务业数字转型、数字赋能和数字产业。中心的核心业务为大数据高技能人才培训、数据流通聚合、数据治理与数据合规和行业数智化解决方案等四大类。

大数据中心挂牌以来，完成了整体战略规划，包括数据治理与数据合规、数据流通聚合、数智化行业解决方案；成功交付了多个代表性项目：一本蓝皮书——《数据价值解析》；一项长三角课题——《长三角一体化下打造沪苏金融科技协同创新高地路径研究报告》；一家企业数字化战略规划——国网贸易低碳双循环平台战略；一项中小企业数字化平台设计——颈医卫数据互联互通；彰显了其综合能力和发展后劲。

政府委托社会组织购买公共服务是全球性的趋势。在我国，随着政府与社会关系的进一步调整，第三方评估作为绩效管理的关键环节和有效的外部制衡机制，弥补了传统自我评估的缺陷，成为绩效管理的重要形式。近年来，越来越多的各级政府将第三方评估机制引入政府绩效评估之中，形成政府管理创新的有效手段。上海市级区级政府对相关规划或政策落实情况引入第三方评估已成为常态且取得实效。众多的企业和机构也纷纷通过社会评估评价，提升其服务能级和水平。

联合会作为跨行业跨领域的综合性枢纽型社团组织，面向社会开展第三方评估服务，对联合会既有必要又有基础。2021年12月，评估中心成立，成为联合会服务社会的又一功能平台和重要抓手。

评估中心基本功能是开展服务业行业的规范标准、评估互认、项目合作、信息共享、学术交流、机构认证等业务。包括创建服务业服务质量标准体系、研发服务质量评价系统、研制服务质量指数、发布服务业发展地方指数、编写服务质量评估报告、建立服务品牌评选机制和数据库、研制最佳服务创新实践案例库等，通过功能平台创新，更好地服务企业、服务会员、服务社会。

评估中心成立后在社会上聘任了首批行业专家，召开了工作规划会议，确定发展方向和目标。汇编了多期《现代服务业评估政策专报》。针对联合会各行业协会特征，开展相关的绩效测评和效能评估工作，为推动服务业的评估工作奠定了扎实基础。

记者：联合会为社会组织如何推动我国经济转型和高质量发展提供了重要实践和样本，对此您有怎样的体会？

郑惠强：一个社会组织要有活力、要有生命力，仅有规模是远远不够的，还得具备服务功能和服务能力。能否发挥功能、是否体现价值才是关键所在。对联合会而言，要为会员单位提供精准服务，就需要有功能平台，需要有服务资源。只有具备了足够的工作载体和有效的功能平台，联合会才能真正展现跨界融合、异业联盟、学科交叉的综合实力，才能真正发挥资源分享、互惠共赢的独特优势。这就是联合会花大功夫创建上述功能平台机构的动机和初衷，也是联合会的工作取向和价值理念。

实践证明，这些功能平台的应运而生、顺利推进及其发展前景，既反映了政府和社会对联合会工作的大力支持，也充分证明了联合会依托功能平台，服务企业、服务会员、服务社会的路子走对了。由此，也彰显了联合会在探索加强社会组织自身建设的过程中，走近了市场，赋加了能量，增强了本领，使得联合会的功能、作用，乃至凝聚力、亲和力都得到了明显提升。未来的联合会，在不断做实、做深、做强现有平台建设基础上，还将根据市场需求和会员需要，用心挖掘和激活潜在力量，精心盘活和用好社会资源，适时搭建打造新的功能平台，通过不断强身健体，持续提升本领，为企业、为会员、为社会发挥更多的功能、提供更多的服务，作出更多的贡献。

聚焦两会

服务业已经成为上海拉动投资贸易的主导引擎　（摄影：郑宪章）