

编

上海现代服务业联合会
复旦大学管理学院

新模式、新技术、新机制、新业态、新领军人物

上海现代服务业

“五新”

[第1辑]

100例

SHANGHAI SERVICES 100 CASES

编

上海现代服务业联合会
复旦大学管理学院

新模式、新技术、新机制、新业态、新领军人物

上海现代服务业

“五新”

[第1辑]

100例

SHANGHAI SERVICES 100 CASES

图书在版编目 (CIP) 数据

上海现代服务业“五新”100 例. 第 1 辑/上海现代服务业联合会, 复旦大学管理学院编. —上海: 上海人民出版社, 2012

ISBN 978 - 7 - 208 - 11020 - 5

I. ①上… II. ①上…②复… III. ①服务业—经济发展—案例—上海市 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 233640 号

责任编辑 张晓玲

美术编辑 甘晓培

封面装帧 董一瑜

上海现代服务业“五新”100 例

(第 1 辑)

上海现代服务业联合会
复旦大学管理学院 编

世纪出版集团
上海人民出版社出版

(200001 上海福建中路 193 号 www.ewen.cc)

世纪出版集团发行中心发行

常熟市新骅印刷有限公司印刷

开本 720 × 1000 1/16 印张 14 插页 4 字数 200,000

2012 年 10 月第 1 版 2012 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 208 - 11020 - 5/F · 2131

定价 30.00 元

编委会

周禹鹏 陆雄文 张亚培 赵效定 蔡来兴 胡镇寰

赵凯 周伟民 陈虎祺 包季鸣 于保平 张黎

编委会主任

周禹鹏

编委会副主任

陆雄文

总编

蔡来兴

副总编

陈虎祺 包季鸣

主编

于保平 张黎

审定

陈扬波 吴星协 刘一霖 钟晓东

编辑

邱肃川 王海蛟 邓军蓉 张家栋 聂日明 何振华 马利民

调研写作

邵诞 马苒 李慧 胡吉 徐大钊 杨斌 罗亚琳

刘娜 邢亚丹 甘婧婕 杨芳 罗永飞 王文佳 任玉琛

韩超 季彬 陈晓燕 邱俊 林睿 唐从亮 李菁

于小淳 王思 曹娜 刘颖睿 时睿文

合作支持:

上海现代服务业联合会发展研究院

复旦大学管理学院商业知识发展与传播中心

序一

把发展服务业放在优先位置,逐步形成以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,也正是上海实施“创新驱动、转型发展”的重要方针,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,经过三十多年的发展,规模性的土地开发难以为继,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。市委第九次党代会上就提出要“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”。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三百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”特征的现代服务业企业。

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轻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》。丛书大致按“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”等门类编成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,读者在阅读时可以交叉参考,以期获得更

多的信息。

本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,丛书通过鲜活的案例,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的商机,找到创业的门路,进而发展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 个案例企业,无疑是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的价值。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。同时可使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,丛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,使他们进一步坚定办好、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业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。从开始策划到第一辑出版历时将近一年。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,这是本套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,丛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”是否适应或者符合我们上海经济社会发展的实际,有待今后深入的实践加以检验。

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校,但还会有很多不完善、需要提升的地方。因此也希望广大读者、专家和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。因此希望通过本套丛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。

周禹鹏

上海现代服务业联合会会长

2012 年 9 月

序二

从经济学研究角度,“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,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”。随着社会经济的进步,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,但是将服务业分为生产性服务业、消费性服务业和公共性服务业,是国际上通行的分类。

当下的中国经历了三十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,同时拉动了房地产和汽车工业的发展。然而,欧美经济重陷衰退,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很大的提升空间,服务业的内部结构也有待大幅调整与优化。上海,作为国内最主要的经济都市,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”的服务业,并取得了一定的成效。2012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。数据的背后是一家家有血有肉的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和创新勇气,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,更强调持续地研发投入以取得原创性成果,乃至颠覆性成果,为产业升级与发展提供动力;再次是商业模式创新,相形之下,这不需要过多的成本投入,而是凭借企业家的智慧和敏锐,见人所未见,或者将现有的技术、产品进行重新组合,形成企业独特的竞争力;还有是机制创新,建立完善的公司治

理结构和有效激励与控制并重的制度,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,决定了企业发展的方向与潜力,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问题,如何以创新应对外部环境的挑战与变化,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明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支持与保障。

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。案例研究正是反映现实商业环境中的实际情势、

客观问题和企业行为的最佳途径之一,能够帮助读者在虚拟的商业情景中进行学习、思辩和模拟决策,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与内因。为此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。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,广泛而深入地对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,将其创新实践以平实、生动的语言表述出来,呈献给广大读者,以期在更广阔的范围内予以传播和分享。这也是作为一家大学的管理学院对社会承担的责任。

我们的努力若能给各行各业的实践者以有益启发和思考,将是我们莫大荣幸与鼓励!

陆雄文

复旦大学管理学院院长、教授

2012 年 8 月

目录

序一 / 1

序二 / 1

3.0 版的语言大学校——记上海互加文化传播有限公司 / 1

“虚拟现实”中的真实世界——记上海曼恒数字技术有限公司 / 11

走在大宗商品交易服务的路上——记上海易贸投资有限公司 / 25

微创新铸就百姓生活的新世界——记上海泽阳智能科技有限公司 / 33

“卖买提”何以“提买卖”——记上海卖买提网络科技有限公司 / 41

P2P 愿景的创造者——记上海聚力传媒技术有限公司 / 50

用契约精神 共享节能减排利益——记上海中金能源投资有限公司 / 60

从“未雨绸缪”到“守正出奇”——记上海晟峰信息技术(集团)有限公司 / 69

“商派”，电子商务的“卖水人”——记上海商派网络科技有限公司 / 80

搭“台”唱“戏”，让电子账单飞入寻常百姓家——记上海付费通信息服务
有限公司 / 94

客户端+用户体验+全覆盖——记上海众源网络有限公司	/ 101
给制造业插上腾飞的翅膀——记上海沪江虚拟制造技术有限公司	/ 110
葡萄酒领域 B2C 的领跑者——记上海眸世贸易有限公司	/ 121
开创居家养老新模式——记上海海阳老年事业发展服务中心	/ 128
金融业全方位外包服务专家——记上海财安金融服务有限公司	/ 136
“快钱”加速中小企业发展——记上海快钱支付清算信息有限公司	/ 145
小 i 机器人的成长之路——记上海智臻网络科技有限公司	/ 156
积分通兑 盘活消费附加利益——记上海积分通信息服务有限公司	/ 166
零碳技术推动绿色家园建设——记零碳中心	/ 176
High(嗨)不够的一嗨——记上海一嗨汽车租赁有限公司	/ 187
以数据资讯为核心，纵横探索经营新模式——记上海钢联	/ 195
附录一	/ 205
附录二	/ 207
编者的话	/ 208

3.0 版的语言大学校

——记上海互加文化传播有限公司

几天前,笔者的一个朋友从美国回来,对美国高校的在线教育系统大为赞叹:“学生可以通过网络听课、提问、递交作业,老师在线及时答疑,并对作业作出评价。相形之下,如果美国的在线教育水平是 2.0 版的话,国内仅限于单向传播的网络学校只能算是在线学习的 1.0^① 版本。”笔者笑道:“1.0? 你可知道,我们国内在线学习的水平已经到了 3.0 了! 不仅能实现师生的在线互动,还能在虚拟的教室里找到同学、甚至同桌,相互鼓励,共同学习!”朋友难以置信,直到亲身体验了笔者口中的 3.0 版在线语言教育平台——沪江网后,才心服口服。

2012 年,沪江网的受众超过两亿,在线注册用户近两千万,营业收入达亿元,在众多外语学习类网站中遥遥领先。^② 现在,沪江网已经成为中国当下最受欢迎的互联网语言教育平台之一,拥有大量骨灰级“沪友”。正是因为沪江网创造了浓厚的学习氛围、时刻把握住市场需求并不断创新产品,才能赢得网友的热捧;也正是因为沪江网踏实肯干、关怀员工的企业文化才使得整个公司众志成城,不断升级原有的商业模式并安然度过金融危机。那么,沪江网是如何在 CEO 阿诺^③ 的带领下步步为营成长为 3.0 版语言大学校的呢? 它的商业模式又具有怎样的特点?

大学生创业,搭建在线语言学习平台

1998 年,阿诺从内地来到上海理工大学念书,刚接触互联网,便立即对它充满

① 一般来说软件或者硬件的第一版或最初的版本为 1.0,升级或优化的第二版为 2.0,以此类推。这里是用电子产品的软件或者硬件版本来做的比喻,形容在线教育水平。

② 沪江网 CFO 于杰访谈记录。

③ 沪江网 CEO 伏彩瑞的网名。



多种数字设备为参观者提供免费体验

兴趣。虽然没有钱买一台自己的电脑,没有专业的计算机背景,也没有指导老师悉心辅佐,却通过不断的自我钻研,成为了外语学院计算机方面的佼佼者。在学校的时候,阿诺帮助很多老师解决了电脑问题,还参与了张江集团和三星中国官方网站的创建。久而久之,阿诺对互联网从兴趣转变成了一种追求。

大学二年级的时候,阿诺发现身边很多同学想学英语,但苦于没有很好的渠道或是没钱接受专业培训,诉求得不到满足。虽然网络是个很好的媒介,但当时网上免费学习资源少之又少。于是,阿诺想到,可以此为契机创建网站为同学们服务。谈起网站的初衷,他回忆道:“那时候,有一些英语系的学生都不敢开口说英语,其他专业更不用说了。除了课堂和英语角,找不到什么好地方学英语。我可以把自己在专业学习上的一些心得体会放在网站上供大家参考,同时利用 BBS 社区论坛,让更多的同学也把他们的经验和资料拿到网站上来和大家分享。”^①2001 年,阿诺联合志同道合的伙伴,采用上海理工大学原校名“沪江”作为网站名称,创建了以外语学习交

^① 叶薇,新民晚报,2011 年 5 月 18 日,《上海一群大学生创办外语学习门户网站——“偷菜”不如上网学外语》。