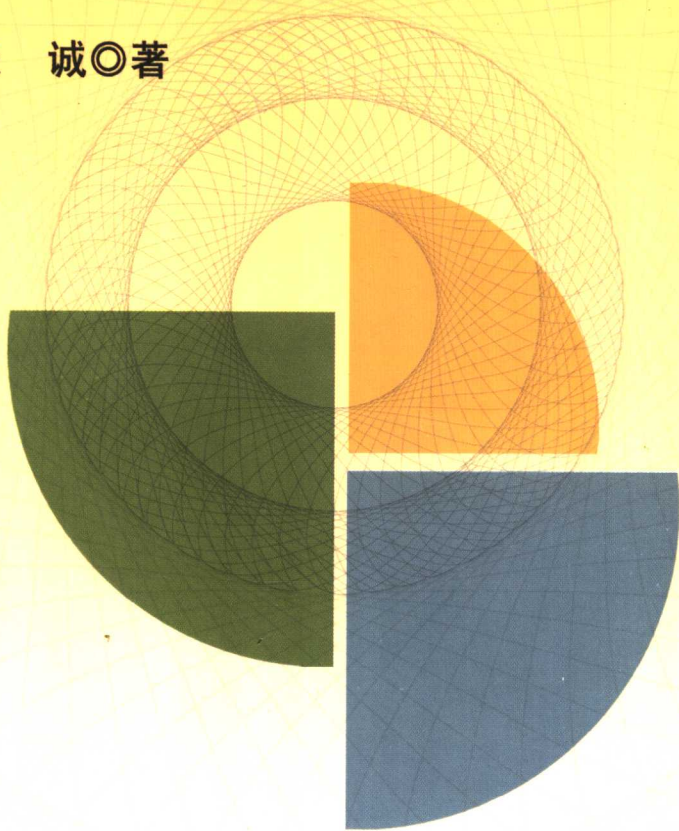




南开大学211工程—经济学系列丛书

服务业跨国公司与 中国经济发展

张 诚◎著



中国财政经济出版社

南开大学 211 工程

——经济学系列丛书

服务业跨国公司与 中国经济发展

张 诚 著

中国财政经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

服务业跨国公司与中国经济发展/张诚著. —北京:
中国财政经济出版社, 2006.3

(南开大学 211 工程经济学系列丛书)

ISBN 7-5005-8932-8

I. 服… II. 张… III. 服务业-跨国公司-经济发展-研究
- 中国 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 009480 号

中国财政经济出版社出版

URL: <http://www.cfeph.cn>

E-mail: cfeph@cfeph.cn

(版权所有 翻印必究)

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮政编码: 100036

发行处电话: 88190406 财经书店电话: 64033436

北京财经印刷厂印刷 各地新华书店经销

880 × 1230 毫米 32 开 8 印张 197 000 字

2006 年 3 月第 1 版 2006 年 3 月北京第 1 次印刷

定价: 20.00 元

ISBN 7-5005-8932-8/F·7772

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

前 言

服务业是近几十年增长最快的产业，也是最为重要的产业。在发达国家，服务业占 GDP 的比重已经由 1990 年的 64% 上升到 2002 年的 72%。从世界总体看，2003 年服务业占世界 GDP 的比重已经高达 64%，所以有人断言我们正处于服务社会。随着经济全球化与服务市场的开放，服务业已超过制造业成为外国直接投资最为重要的领域。1990 年服务业的外国直接投资流量已经超过了第一产业与第二产业的总和，占世界外国直接投资总额的一半以上。在金融服务行业、电讯行业、物流行业、生产者服务行业，跨国公司通过并购、战略联盟与新建投资等方式迅速扩大其市场范围，并成为国际竞争的重要角色。

服务业的发展不仅改变了一国经济活动的结构，也改变了其他产业的发展模式以及企业乃至国家国际竞争力的基石。服务活动地位的上升是人们需求层次不断提升的结果，也是经济活动专业化分工发展的结果。在服务社会，企业国际竞争中不仅需要重视产品的成本与质量，也需要重视物质商品的附加服务。从产业竞争力的角度看，缺乏高效率与高质量的生产者服务，就不可能形成具有全球竞争力的工业部门。

服务活动在价值形成过程、核心资源、经营环境等方面明显不同于制造业，服务业跨国公司的对外直接投资和经营行为具有自身的特点。因此，深入探讨服务业跨国公司的对外直接投资与经营行为及其影响，具有重要的理论意义。另一方面，由于电信、金融、

保险等服务业的战略重要性，各国尤其是服务业不发达的东道国对这些产业的开放相当谨慎。在我国，服务业很不发达，基础服务产业与一些新兴的生产者服务业（如物流、数据服务等）缺乏竞争力严重制约着我国产业整体竞争力的提高；同时，作为世界贸易组织的成员国，我国又承诺扩大服务业的市场准入。在这种形势下，迫切需要了解服务业外国直接投资对东道国的影响，各国在相关方面的政策与经验。正是出于这样的考虑，我从2001年开始关注服务业跨国公司经营行为及其经济影响问题，希望能够更深入地进行这一领域的研究。

虽然服务业跨国公司及其对外直接投资活动的重要性不断增强，但目前我国学者对这一方面的研究明显不足。我们关于跨国公司的理论研究一直以制造业跨国公司为分析对象，由于对服务业跨国公司活动的特点重视不够，系统地研究服务业跨国公司经营策略、经营行为的研究成果很少。值得一提的是在完成本书的过程中，以下两类研究成果对我有较大帮助和启发：一是联合国出版的关于服务业外国直接投资及其影响的一系列研究成果。联合国跨国公司中心1988年的《世界投资报告》对服务业跨国经营的发展、限制服务业企业跨国经营的因素以及对外直接投资的动机进行了论述。1993年，联合国贸易与发展会议出版了一本题为《服务业跨国公司》（Sauvant, et al., ed., 1993）的论文集，对服务业跨国公司的特点、影响以及分行业的经验研究结果等进行了总结与讨论。2004年的《世界投资报告》又以服务业外国直接投资活动为研究主题，搜集了大量的资料，说明服务业外国直接投资（FDI）活动的发展、服务活动的离岸化现象等。这些资料虽然不算系统，但对于本书的研究却很有帮助。二是在管理学领域，服务分类与服务质量管理的研究成果相当丰富。这些研究成果对于识别服务活动的特点与类型、了解服务企业经营活动的特点也提供了丰富的营养。

本书共分8章，第1章从供给与需要两方面分析了服务业成为

主体产业的必然性,并对服务的特性与服务活动的类别进行了总结。第2章介绍了服务业外国直接投资的发展,研究分析了服务业跨国公司境外投资的基础、区位选择的依据、国际化发展的过程。第3章分析了服务业跨国公司的市场进入模式选择,其中包括服务业跨国公司对外投资的进入模式特点、各种进入模式的服务行业分布、进入模式选择的影响因素等内容。第4章对服务业跨国公司经营策略展开了重点分析,内容涉及服务市场定位、服务质量控制、客户关系管理、人力资源管理、信息技术竞争策略、本土化与全球化的协调、竞争方式的行业间差异等,在分析过程中,力图借助对这些经营决策的展示与研究来说明服务业跨国公司的经营行为与策略特点。第5章和第6章分别以金融服务业与零售业为例,集中分析了跨国公司进入与国内其他企业之间的竞争和合作关系。在第5章中,作者深入分析外资银行和中资银行在批发市场与零售银行业务的相对优势及竞争策略,认为到目前为止,跨国银行和中资银行之间只是在非常有限的业务领域出现了激烈的竞争;随着市场的进一步开放,彼此之间的竞争会更为激烈与直接,但要想取得像在外币业务领域同样的市场份额会比较困难。第6章中分析了外资零售企业与中资零售企业之间的竞争策略及竞争结果。在彼此间的竞争过程中,国内零售企业通过学习、模仿不断提高自身的管理水平与技术技能,竞争实力获得了提升,零售企业总体效率得到了改善。第7章与第8章分别分析了服务业外国直接投资对东道国的产业影响与宏观影响。就产业影响来看,作者认为服务业外国直接投资的主要影响包括带来服务业发展所需的资金;推动技术进步;改变东道国的市场结构,加强市场竞争;促进服务产品的多元化与高级化等。从各国的经验看,服务业跨国公司的进入有助于提高东道国服务业的竞争力,同时,由于服务业竞争实力的改善,特别是生产者服务领域竞争实力的改善,可以推动制造业的产业升级。当然,由此引起的负面影响也不应忽视。第8章分别从国际收支、就业、经

济增长、经济安全等方面分析了服务业 FDI 对这些宏观目标的贡献（积极影响与消极影响），并对国外有关服务业开放的经验与政策进行了总结。

本书是笔者主持的教育部基地重大研究课题“服务业跨国公司及其对外直接投资”的研究成果，同时很荣幸地被选入南开大学经济学院“211 工程”学科建设出版计划。对于上述机构的资助与支持，本人深表感谢。

在研究过程中，我的博士生、硕士生也参与了部分资料的搜集与整理、调研工作，他们分别是赵奇伟、莫杨、董仨、唐琳、杨静、王璐等，在此向他们表示由衷的谢意。

张斌

2005 年 9 月

目 录

第 1 章 服务业的特征及其类别	(1)
§ 1.1 从工业经济到服务经济	(1)
§ 1.2 服务与服务行业的特点	(11)
§ 1.3 服务行业的类别及其市场结构	(17)
第 2 章 服务业跨国公司及其对外直接投资的发展	(27)
§ 2.1 服务业外国直接投资的发展趋势	(28)
§ 2.2 服务业企业对外直接投资的决定因素	(42)
§ 2.3 企业国际化过程	(50)
第 3 章 服务业跨国公司的市场进入模式选择	(56)
§ 3.1 国外市场进入模式及其决策	(56)
§ 3.2 服务业跨国公司组织控制模式	(64)
第 4 章 服务业跨国公司的经营策略	(73)
§ 4.1 服务业经营环境的变化及其战略调整	(74)
§ 4.2 信息技术竞争策略	(85)
§ 4.3 服务业跨国公司活动的全球配置	(88)
§ 4.4 服务活动的质量控制策略	(98)
§ 4.5 服务业跨国公司的人力资源管理策略	(105)

§ 4.6	服务业跨国公司的客户关系管理策略	(108)
§ 4.7	价值形成过程特点与竞争优势的来源	(117)
第 5 章	跨国银行在中国的市场竞争策略	(124)
§ 5.1	跨国银行的发展	(125)
§ 5.2	跨国银行进入中国现状	(131)
§ 5.3	外资银行与中资银行的实力对比	(139)
§ 5.4	跨国银行与国内金融机构间的竞争	(143)
§ 5.5	外资银行进入与中资银行的成长	(151)
第 6 章	跨国公司在华零售企业的竞争策略	(153)
§ 6.1	零售企业的国际化	(153)
§ 6.2	跨国零售企业在华经营活动的发展	(159)
§ 6.3	大型连锁超市的经营模式	(169)
§ 6.4	跨国零售巨头的成本领先策略	(174)
§ 6.5	跨国零售企业与中资企业的竞争与合作	(178)
第 7 章	服务业跨国公司与中国产业竞争力	(187)
§ 7.1	中国服务业发展的现状	(188)
§ 7.2	服务业外国直接投资的发展	(191)
§ 7.3	服务业外资进入与中国服务业的发展	(196)
§ 7.4	服务业外国直接投资与产业聚集	(204)
§ 7.5	服务竞争力与中国制造业的升级	(207)
第 8 章	服务业外国直接投资对东道国的社会经济影响	(211)
§ 8.1	服务业外国直接投资与国际收支	(212)
§ 8.2	服务业外国直接投资与就业、经济增长	(216)
§ 8.3	金融服务业外国直接投资与国家经济安全	(219)

§ 8.4 公用事业领域的 FDI 与国家经济安全	(227)
§ 8.5 国外有关服务业开放的政策措施	(233)
主要参考文献	(240)

第1章

服务业的特征及其类别

§ 1.1

从工业经济到服务经济

1.1.1 服务行业的重要性

伴随着技术的变革,人类社会经历了从农业社会、工业社会到服务社会的逐步转变,相应地,经济活动的重心也发生了重大的变化。在农业社会,农业技术的变革,使人类从食物的采集者转变为食物的生产者,种植业成为经济的主体。在工业革命的推动下,西方发达国家率先建立了现代工业,生产方式由手工生产转变为机器生产,机械化大生产的经营模式,电话、铁路与分门别类的现代工业(如煤炭、

钢铁、化工、汽车)把人类带进了工业社会。从此,工业取代农业成为最重要的产业部门,工业实力成为判断国力强弱的标志。

20 世纪 70 年代,信息技术革命带来了新的产业群体。在经济发展的同时,人们需求的层次也在不断提升,整个社会的消费模式由物质消费型转向知识消费型,人类文明也由工业社会转向服务社会^①。在服务社会,生活水准不再简单地等同于物质产品的数量,人们开始关注生活的质量,包括健康、教育、娱乐等方面的服务水准。各种专业人士成为主导力量,因为信息取代了能源和体力成为最重要的资源^②。对于正在形成的社会形态,也有各种各样的称谓,诸如后工业社会、知识经济、信息经济、网络经济等。

如表 1.1、表 1.2 所示,在发达国家,服务业已经成为最主要的经济部门,其占国内生产总值的比重在 60% 以上,2002 年,发达国家服务业占国内生产总值的比重达到 72%,发展中国家该比重也达到 49%,远远高于工业或农业的比重,即使是低收入的发展中国家,其份额也已经达到了 44%。

表 1.1 2000 年世界经济结构:各部门占增加值的比重 单位:%

	农业	制造业	服务业
全世界	5	31	63
低收入国家	23	33	44
中低收入国家	13	35	52
中等收入国家	11	36	54

说明:由于四舍五入,各部分加总不等于 100。

资料来源:世界银行:《2002 年世界发展报告》,中国财政经济出版社 2002 年版,第 238 ~ 239 页。

① 世界各国发展的进程不是整齐划一的,在一些发达国家已经进入服务社会的同时,有些国家甚至还处于农业社会,其最主要的经济部门仍然是农业与矿业。

② 詹姆斯·菲茨西蒙斯等著:《服务管理:运营、战略与信息技术》,机械工业出版社 2000 年版,第 6 页。

表 1.2 世界经济结构及其变化：各产业部门占 GDP 的比重

单位：%

	年份	农业	工业	服务业
发达国家	1990	3	31	64
	1995	2	29	67
	2000	2	27	70
	2002	2	25	72
发展中国家	1990	15	35	48
	1995	13	35	49
	2000	11	36	49
	2002	12	36	49

资料来源：United Nations, *UNCTAD Handbook of Statistics 2004*, UN Publications, 2004. pp330 - 350.

服务业也是吸收就业最多的部门。就发达国家的情况看，1970—1998年，美国、英国、法国、德国与日本的就业构成中，服务业的比重明显提高，到1998年，美国服务业的就业人数占就业总人数的比重接近80%，其他四国的服务业的比重也在70%左右^①。

服务消费的内容与比重正在迅速增加。据统计，美国的个人消费中，服务消费的比重已经超过了60%。从消费者的角度看，我们越来越依赖于外部来获得服务，服务消费成为个人生活必不可少的组成部分，其中有餐饮服务、运输服务、医疗服务、旅游服务、教育服务、通讯服务、娱乐服务、金融服务等等。对于企业来讲，也依靠外部服务来保持企业的竞争力，如企业可能需要咨询公司

^① Hoffman, H. D., John E. G. Bateson: 《服务营销精要：概念、战略与案例》（英文版），北京大学出版社2004年版，第14~16页。

提供管理咨询服务,请会计师事务所提供会计服务,请金融机构提供融资、资产管理、并购服务;依靠电讯企业提供电讯服务,依靠广告公司提供营销宣传服务,公关公司提供公关策划,人力资源管理公司提供员工招聘、培训。

在现代社会,由于分工协作的高度发展,从外部获得所需的各类产品和服务变得更加方便与合理;企业似乎也可以把各式各样的业务功能通通外部化,从研究开发、人力资源管理、财务、营销乃至生产活动的各个环节,企业可以将其业务活动集中于某一生产环节或某一经营功能,如营销、法律事务、市场调研、某一零部件的生产与加工。这种外部化的发展使服务市场的空间迅速扩大,各种各样的服务活动由家庭、企业内部分离出来,由专业化的企业来承担,形成了众多的服务种类与服务行业。另一方面,随着科技进步与社会发展,物质生活需要的满足,个人消费追求个性化与多元化,个人需求的层次也在不断提高,新兴服务领域不断涌现,以互联网、电子商务为代表,形成了庞大的产业群体。另外,即使是制造业企业,也越来越重视通过提供差异化的服务来构筑企业的竞争优势。

在我国,服务业的比重还比较低,2002年服务业占GDP的比重只有34%,工业仍然是最主要的经济部门。不过,从发展趋势看,服务业将是经济发展的主体,同时也是国际竞争的主要领域。

1.1.2 主导产业变化的规律性

对于产业结构发展的规律性,经济学家们曾进行过深入的研究。早在1935年,英国经济学家费雪教授划分了三次产业,认为第一产业包括农业与畜牧业,是为人类提供生存所需的食品;第二产业包括各种制造行业,用于满足人类多方面的物质需要;第三产业则是除前两个产业外的其他经济活动,其中主要是各种服务活动,用于满足人们对物质产品以外的需要。三次产业的划分体现了

人类需求的不同类别，也反映了各种需求的紧迫性与需求层次。

1940年，另一位著名经济学家科林·克拉克对费雪的研究成果又做了进一步的发展。他对经济发展过程中劳动力在各个产业变化的规律性进行了总结。他以多个国家各行业劳动投入与总产出的资料为基础进行统计分析，考察了劳动就业量在经济发展不同阶段的分布及其变化，其结论是：随着经济的发展、收入水平的提高，劳动力首先从第一产业向第二产业转移；当人均收入水平进一步提高时，劳动力又会转向第三产业（即服务行业）。这一结论被称为克拉克定理。至于劳动力为什么会由第一产业转移到第二产业与第三产业？克拉克认为，这是各产业收入的相对差异造成的。克拉克的这些研究结论在更早期的经济学家的学说中也有体现，比如在威廉·配第的学术著作《政治算术》中就论述了类似的观点。克拉克本人也承认其研究只是印证了配第的观点而已。所以，这些结论也称为“配第一克拉克定理”。

但在克拉克的研究中，这种产业结构变化被作为孤立的现象来研究，美国经济学家库兹涅茨则把它“作为一个整体而非一组分离的现象来处理”。他利用经济发展程度不同国家的数据进行横截面分析，把这些国家按人均国民收入水平分成了七个等级，计算每个等级国家的比较劳动生产率。其结果发现不发达国家的第一产业与第二产业、第三产业的比较劳动生产率差距要远远大于发达国家。并暗示不发达国家要想加快发展，需要大力发展非农业部门。

在钱纳里等人的研究成果中，产业结构转换过程、内含的分析更加深入。1975年，他与赛尔昆合作出版了《发展方式：1950—1970》一书，他们选择了27个变量定义的10个基本过程，比较了1950—1970年期间101个国家或地区经济结构转变的全过程，得出每个结构变量随人均收入增长而变化的关系，即所谓的“正常发展模式”。在他们看来，经济结构变化不仅包括生产、需求、贸易、资源使用等方面的结构性变化，而且包括了城市化、收入分配等方

面的变动。他们强调各种制约因素的研究，具体分析了各国发展过程与正常发展方式偏离的原因。他们于1986年出版的《工业化与经济增长的比较研究》又进一步发展了这些理论观点。他们认为，不同收入水平下，经济结构的状况不同；经济结构的转变能够加速经济的增长；这种结构调整对发展中国家具有更为重要的意义，因为其要素市场的非均衡现象更加突出^①。

产业结构转移是需求与供给两方面的多种因素共同作用的结果。从需求方面看，需求层次理论对此进行了很好的解释。这种理论是由美国心理学家马斯洛（Abraham h. Maslow, 1908—1970年）提出的。他认为，需要是人类内在的、天生的、下意识存在的，而且是按先后顺序发展的，满足了的需要不再是激励因素等。他在1943年发表的《人类动机的理论》中对人类的需求行为进行了总结，分为五个层次，即生理需要、安全需要、社交需要、尊重需要与自我实现需要。

第一，生理需要，是个人生存的基本需要。生理上的需要是人们最原始、最基本的需要，如吃饭、穿衣、住宅等等。若不满足，则有生命危险。这就是说，它是最强烈的、不可避免的最底层需要，也是推动人们行动的强大动力。显然，这种生理需要具有自我和种族保护的意义。以饥渴为主，是人类个体为了生存而必不可少的需要。当一个人存在多种需要时，例如同时缺乏食物、安全和爱情，总是缺乏食物的饥饿需要占有最大的优势。这说明当一个人为了生理需要所控制时，其他一切需要都被推到后面。

第二，安全需要，包括心理上与物质上的安全保障，如不受盗窃的威胁、预防危险事故、职业有保障、有社会保险和退休基金等。安全的需要要求劳动安全、职业安全、生活稳定、希望免于灾

^① 钱纳里等著：《工业化和经济增长的比较研究》，上海三联书店、上海人民出版社1995年版。

难、希望未来有保障等。安全需要比生理需要高一级，当生理需要得到满足以后，这种需要就成为最迫切的要求。

第三，社交需要，也叫归属与爱的需要，是指个人渴望得到家庭、团体、朋友、同事的关怀爱理解，是对友情、信任、温暖、爱情的需要。

第四，尊重需要，包括要求受到别人的尊重和自己具有内在的自尊心。与自尊有关的，如自尊心、自信心，对独立、知识、成就、能力的需要等。尊重的需要也可以划分为：①渴望实力、成就、适应性和面向世界的自信心，以及渴望独立与自由；②渴望名誉与声望。声望为来自别人的尊重、受人赏识、注意或欣赏。

第五，自我实现需要，是指通过自己的努力实现对生活的期望，从而对生活和工作感到很有意义。有自我实现需要的人，似乎在竭尽所能使自己趋于完美。自我实现意味着充分地、活跃地、忘我地、集中全力、全神贯注地体验生活。他们往往废寝忘食地工作，把工作当是一种创作活动，希望为人们解决重大课题，从而实现自己的抱负。

人类的这五类需求是依次递进的，在不同时期各自的迫切程度也是不一样的。低层次的需要得到基本满足后，其激励作用就会降低，下一层次的需求就成为更加紧迫的需求，成为占优势地位的需求。任何一种需要并不因为下一个高层次需要的发展而告消失，各层次的需要相互依赖与重叠，高层次的需要发展后，低层次的需要仍然存在，只是对行为影响的比重下降而已。

如果从经济学的角度看待人的需求层次性，那么可以说，随着经济水平的提高，低层次的需求不断得到满足，高层次的需求变得日益重要。首先是人类生理需要的满足；当生理需要得到满足后，就会追求产品的品牌、便利性、获得服务的质量，消费者也会把更多的时间用于休闲、娱乐。比如，对衣服的需求最初是用于御寒、遮羞；当这种需求得到满足后，就会追求衣服的样式、颜色与布料